

# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI DEL SETTORE SICUREZZA SOCIALE E ATTIVITA' CULTURALI

## Report finale 2017

### 1. PREMESSA

Per l'anno 2017 si è ritenuto opportuno eseguire l'indagine di customer satisfaction sui servizi sociali, pubblica istruzione, sport, spettacolo e turismo.

L'intero processo è stato curato esclusivamente con risorse umane del Settore Sicurezza Sociale e Attività Culturali.

### 2. FASI PRELIMINARI E SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

#### 2.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO.

Il Settore Sicurezza Sociale e Attività culturali ha gli uffici in P.zza Europa. Nello specifico gli uffici, per l'anno 2017, erano aperti al pubblico Lunedì e Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e il martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

2.1.1. L'Ufficio Servizi Sociali, istituito ai sensi della L.R. n. 22/86 concernente il riordino dei servizi e delle attività socio-assistenziali in Sicilia, con delibera di C.C. n. 150 del 14/09/90, è finalizzato a fornire la risposta istituzionale al bisogno, presente a tutti i livelli, d'informazioni, aggiornate, controllate e verificate, alla formazione delle quali concorrono, a vario titolo, tutti i soggetti presenti in un territorio e mira, inoltre, a realizzare una soddisfacente integrazione delle persone nel loro ambiente sociale, mediante una mobilitazione di risorse personali, ambientali ed istituzionali.

Tramite il Segretariato Sociale, il Servizio Sociale Professionale e lo Sportello Socio –sanitario si occupa di servizi di interesse sociale che riguardano minori, adulti ed anziani. Più concretamente si occupa di gestire le seguenti aree d'intervento:

- Iniziative socio – ricreative in favore delle fasce deboli ;
- Scelta o revoca del medico di Famiglia e Pediatra;
- rapporti con l'Azienda AUSL 11 per l'erogazione di servizi socio-assistenziali - integrazione, interventi sanitari con interventi socio-assistenziali quali ad esempio assistenza domiciliare, interventi su minori con problemi socio-familiari. affidi temporanei di minori ecc...;
- migranti - informazioni in genere e soprattutto per ricongiungimento al nucleo familiare;
- contributi ad integrazione canone di locazione - intervento che viene fatto una volta l'anno e destinato ad aiutare i cittadini nel pagamento del canone di locazione;
- concessione assegno di maternità erogato dall'INPS per ogni figlio nato alle madri, cittadine italiane, comunitarie, extracomunitarie in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo (ex carta di soggiorno) o extracomunitarie titolari dello status di rifugiato politico, che non beneficiano del trattamento previdenziale dell'indennità di maternità o ne beneficiano in misura inferiore;
- assegno nucleo familiare con tre figli minorenni: misura di sostegno per le famiglie a basso reddito concessa dal comune ed erogata dall'INPS a cittadini italiani, comunitari, extracomunitari in possesso del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo (ex carta di soggiorno) o extracomunitari titolari dello status di rifugiato politico e di protezione sussidiaria, in base alla situazione economica del nucleo familiare nel quale devono esserci appunto tre figli minorenni;
- Bonus energia, gas ed idrico.
- Ricovero Minori/Anziani/Disabili psichici.
- Evasione scolastica,
- Carta SIA;
- Minori sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

=====

2.1.2. - L'Ufficio Pubblica Istruzione si occupa primariamente delle funzioni amministrative relative alla materia «assistenza scolastica», che concernono tutte le strutture, i servizi e le attività destinate a facilitare mediante erogazioni e provvidenze in denaro o mediante servizi individuali o collettivi, a favore degli alunni di istituzioni scolastiche pubbliche o private, l'assolvimento dell'obbligo scolastico.

I Servizi all'istruzione provvedono all'acquisto di beni, di arredi e attrezzature, anche su richiesta dei dirigenti scolastici, per garantire il buon funzionamento delle strutture scolastiche.

Tali interventi si manifestano consistenti e improcrastinabili.

=====

2.1.3. - L' Ufficio Sport si occupa: -

- Rilascio concessioni spazi presso Impianti sportivi, previa predisposizione dei calendari di utilizzo;
- Rilascio autorizzazioni amministrative allo svolgimento di manifestazioni/eventi sia presso gli impianti sportivi sia presso altri luoghi aperti al pubblico;
- Controllo della funzionalità degli impianti, anche tramite l'effettuazione di appositi sopralluoghi, ai fini della segnalazione all'Ufficio di quanto riscontrato, monitoraggio delle strutture sportive, rilevamento degli interventi di piccola manutenzione necessari nelle stesse e determinazione degli acquisti economici prioritari;
- Rilascio concessioni di utilizzo palestre scolastiche di proprietà comunale in orario extrascolastico, previa predisposizione dei calendari di utilizzo;
- Gestione entrate: predisposizione atti di accertamento, incassi, fatturazioni, gestione atti di riscossione.
- Gestione acquisti/servizi/contributi: gestione gare e atti conseguenti, liquidazioni fatture, predisposizione atti per il rilascio dei contributi, liquidazione contributi previo disbrigo pratiche inerenti la rendicontazione.
- Rilascio autorizzazioni amministrative allo svolgimento di manifestazioni/eventi sia presso gli impianti sportivi sia presso altri luoghi aperti al pubblico

2.1.4. - L'Ufficio Spettacolo e Turismo si occupa:

- Della gestione, del coordinamento e della programmazione delle attività in materia di Manifestazioni culturali organizzate direttamente dall'Ente o attraverso terzi; L'attività di programmazione culturale viene realizzata attraverso differenti e parallele linee di sviluppo che coinvolgono gli operatori della cultura, cittadini, artisti, Associazioni culturali e ricreative (in particolare le varie sovvenzioni a titolo di contributo finanziario che vengono erogate, a seguito di istanza di parte, per l'organizzazione e realizzazione di Manifestazioni di carattere ricreativo e turistico.



## 2.2 - FASI DELLA RICERCA.

In termini operativi la ricerca è stata articolata nelle seguenti fasi:

**a) Obiettivo dell'indagine:** valutare i livelli di qualità percepita da parte degli utenti per i servizi presso gli Uffici Comunali .

### **b) Indagine esplorativa.**

Al fine di individuare gli aspetti da monitorare dell'uffici del Settore SS.AC., sono stati individuati i seguenti elementi su cui svolgere l'indagine del servizio:

#### **- Per la qualità relazionale e tecnica:**

- > cortesia del personale;
- > competenza del personale;
- > tempestività nella risposta;
- > modularità di semplice comprensione;
- > capacità del personale di capire le esigenze dell'utente;
- > completezza delle informazioni ricevute;

#### **- Per la qualità ambientale:**

- > rispetto della riservatezza;
- > orari di apertura al pubblico;
- > strumenti tecnici utilizzati dal personale
- > immagine del locale.

### **c) Scelta metodologica.**

La raccolta delle informazioni è avvenuta tramite questionario in auto somministrazione, proposto a tutti gli utenti che si sono rivolti al Settore Sicurezza Sociale e Attività Culturali per un periodo di 15 giorni consecutivi.

### **d) Il questionario. (Allegato A)**

Le domande del questionario sono precedute da un'introduzione che spiega le ragioni dell'indagine:

- "Gentile Cittadino, il Comune di San Giovanni La Punta (Ct) ha avviato un'indagine per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti relativamente a questo Settore, al fine di migliorare i servizi offerti dall'Amministrazione. La Sua opinione è per noi preziosa, ecco perché siamo a sottoporLe alcuni quesiti attraverso il presente modulo. Il questionario è anonimo ed i dati raccolti saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.

La ringraziamo per la collaborazione" -.

Il questionario risulta così strutturato:

- La prima parte del questionario è costituita concerne domande per indagare gli aspetti del servizio ritenuti importanti quali: l'accessibilità e gli orari di apertura degli uffici; chiarezza delle risposte e delle informazioni forniti dal personale; competenza e preparazione del personale; chiarezza e facilità di compilazione dei moduli.

- La seconda parte del questionario riguarda la valutazione della soddisfazione e dell'importanza degli elementi sopra individuati.

Le domande hanno previsto una risposta espressa su una scala di valutazione numerica che va da 1 a 5, corrispondente ad una scala semantica con il seguente significato:

#### **Importanza:**

- 1= per niente d'accordo
- 2= poco d'accordo
- 3= mediamente d'accordo

4= piuttosto d'accordo  
5= completamente d'accordo

**Soddisfazione**

1= per niente soddisfatto  
2= poco soddisfatto  
3= mediamente soddisfatto  
4= piuttosto soddisfatto  
5= molto soddisfatto

**e) La somministrazione.**

Il questionario è stato messo a disposizione degli utenti nei locali del Settore SS.AC. per il periodo dal 20 Novembre al 07 Dicembre 2017.

I dipendenti del Settore SS. AC., hanno cercato di sensibilizzare la compilazione motivando la richiesta con le finalità di miglioramento del servizio erogato.



### 3. RISULTATI DELL'INDAGINE

#### 3.1 ANALISI DEI DATI COMPLESSIVI (su n. 100 questionari)

#### DATI ANAGRAFICI E PROFESSIONALI DEGLI UTENTI CHE HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO

Tabella 1

SESSO	NUMERO
Maschi	34
Femmine	66
Non indicato	0
TOTALE	100

Tabella 2

Età rispondenti	Numero
Fino 21 anni	0
Da 22 anni a 30 anni	9
Da 31 anni a 40 anni	32
Da 41 anni a 50 anni	33
Da 51 anni a 64 anni	15
Da 65 ed oltre	11
TOTALE	100

Tabella 3

Professione	Numero
Artigiano	0
Commerciante	3
Pensionato	11
Impiegato	12
Operaio	7
Libero professionista	9
In attesa di occupazione	18
Disoccupato	40
Non indicato	0
TOTALE	100

Tabella 4

Nazionalità	Numero
Italiana	91
Comunitari	5
Extracomunitari	4
Totale	100



### 3.2 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il primo dato che emerge dall'analisi complessiva dei risultati raccolti è che la valutazione media è molto alta (4,76 in una scala che spazia da 1 a 5), ed il grado di soddisfazione oscilla da un minimo di 4,51 ad un massimo di 4,88 (tabella 5). A conferma dell'elevato grado di soddisfazione si nota che non vi è alcun valore che scende sotto la soglia di un punteggio pari a 4,5, nel dettaglio il giudizio più basso è quello riguardante gli orari di apertura del servizio (4,51).

Anche la media dei dati riguardanti il giudizio complessivo del servizio è molto alta, pari a 4,74 (con valutazioni minime non inferiori a 4), valore che esprime un giudizio ottimale del servizio e convalida i giudizi espressi nelle singole domande.

Le valutazioni relative all'importanza hanno fatto registrare valori elevati per tutti gli aspetti proposti, si nota infatti che soltanto tre valori scendono sotto la soglia del punteggio 4,5 (ovvero l'orario di apertura dell'ufficio, gli strumenti tecnici utilizzati dal personale e l'immagine del locale), mentre gli aspetti più importanti risultano essere la competenza del personale, la cortesia del personale e la completezza delle informazioni ricevute.

Infine, confrontando i punteggi medi relativi all'importanza con quelli della soddisfazione, si nota che non vi è alcun valore relativo alla soddisfazione con un punteggio inferiore rispetto a quelli dell'importanza, soddisfacendo le aspettative dei contribuenti.

Tabella 5 – VOTO MEDIO ESPRESSO PER I SINGOLI ASPETTI DEL SERVIZIO

N	Aspetti del servizio	Punteggi medi	
		Importanza	Soddisfazione
1	Cortesia del personale	4,86	4,85
2	Competenza del personale	4,88	4,88
3	Tempestività della risposta	4,77	4,87
4	Modulistica della risposta	4,55	4,69
5	Capacità del personale di capire le sue esigenze	4,65	4,80
6	Completezza delle informazioni ricevute	4,83	4,86
7	Rispetto della riservatezza	4,54	4,59
8	Orario di apertura dell'ufficio	4,47	4,51
9	Strumenti tecnici utilizzati dal personale	4,32	4,77
10	Immagine del locale (comfort locale, arredi, luminosità, ecc....)	4,36	4,78
	Media punteggi	4,72	4,76

### 4. CONCLUSIONI

Gli indici di soddisfazione sono elevati su tutte le dimensioni analizzate, così come non si rilevano scostamenti significativi tra i punteggi attribuiti dall'utente all'importanza rispetto a quello della soddisfazione dei servizi.

IL DIRIGENTE  
SETTORE FIAA-CC  
(Dott.ssa Maria ... Angemi)



# COMUNE DI SAN GIOVANNI LA PUNTA

## SETTORE SICUREZZA SOCIALE E ATTIVITA' CULTURALI

### QUESTIONARIO SUI SERVIZI EROGATI DAL SETTORE SICUREZZA SOCIALE E ATTIVITA' CULTURALI

Gentile Cittadino, il Comune di San Giovanni La Punta (Ct) ha avviato un'indagine per verificare il livello di soddisfazione da parte degli utenti relativamente a questo Settore, al fine di migliorare i servizi offerti dall'Amministrazione. La Sua opinione è per noi preziosa, ecco perché siamo a sottoporLe alcuni quesiti attraverso il presente modulo. Il questionario è anonimo ed i dati raccolti saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.

La ringraziamo per la collaborazione.

A1. Per quali motivi si è rivolto ai Servizi del Settore Sicurezza Sociale e Attività Culturali?

**Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)**

A2. L'orario di apertura degli uffici è adeguato

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A3. La sede dell'ente è facilmente raggiungibile

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A4. La sede dell'ente non presenta barriere architettoniche

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A5. Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A6. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A9. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A10. La segnaletica per individuare gli uffici è chiara

- 1
- 2
- 3
- 4

A12. Gli ambienti sono confortevoli

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A13. Gli ambienti sono funzionali (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, etc.)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5





A14. Gli operatori degli uffici sono competenti e professionali

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A15. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A16. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A17. La modulistica è di facile comprensione

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

A18. La compilazione della modulistica è rapida

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



12