



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

REPORT FINALE 2020

CONTROLLO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

IL CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il controllo sulla qualità dei servizi erogati, sia direttamente sia mediante organismi gestionali esterni, è finalizzato al monitoraggio della qualità percepita dagli utenti dei servizi ed alla verifica del rispetto degli standard qualitativi definiti nelle carte dei servizi, ove adottate, o stabiliti in sede di programmazione degli interventi. Il controllo di qualità ha l'obiettivo di individuare le eventuali criticità nell'erogazione del servizio e adottare le azioni correttive nell'ottica di un miglioramento continuo.

La programmazione, l'andamento ed il controllo degli standard qualitativi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente sistema di misurazione e di valutazione della performance.

SOGGETTI COMPETENTI

La Giunta Comunale, annualmente, congiuntamente alla pianificazione degli obiettivi, individua i servizi erogati direttamente o indirettamente che saranno oggetto di monitoraggio nel corso dell'esercizio di riferimento, definendo e pianificando le modalità di effettuazione del controllo e le scadenze temporali.

Nel rispetto del principio della distinzione tra funzioni di indirizzo e compiti di gestione, partecipano all'organizzazione del sistema di controlli ed alla qualità dei servizi erogati:

- Il Segretario Generale svolge un ruolo di impulso, direzione e di coordinamento;
- I Responsabili di Settore, in relazione ai servizi di propria competenza;

Per lo svolgimento di tale controllo gli uffici dell'ente sono tenuti a fornire tutti i dati e le informazioni necessarie al Settore deputato al controllo.

METODOLOGIA DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

La metodologia è diretta a verificare sia **la qualità effettiva** del servizio, misurabili attraverso gli indicatori di performance e relativi standard di qualità dall'altro **la qualità percepita** dall'utente.

La programmazione, l'andamento ed il controllo della qualità dei servizi sono direttamente collegati al ciclo di gestione della performance ed all'applicazione del vigente Sistema di misurazione e valutazione della performance. La metodologia applicata al controllo di qualità, in particolare, è integrata con le metodologie adottate per il controllo di gestione, il controllo strategico ed il controllo sulle società partecipate e si accompagna alla sovrapposizione e corrispondenza dei controlli espletati in materia di anticorruzione e trasparenza.



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

Per ogni dimensione della qualità effettiva individuata si procede a misurare il livello di performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori. Gli indicatori sono quantificazioni (misure o rapporti tra misure) in grado di rappresentare in modo valido, significativo ed attendibile la dimensione della qualità effettivamente erogata. Ad ogni indicatore è successivamente associato un *valore programmato*, inteso quale livello/obiettivo da raggiungere.

STRUMENTI DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

Costituiscono strumenti del controllo di qualità, sia effettiva sia percepita, gli “indicatori di qualità”.

Costituiscono strumenti del controllo di qualità effettiva oltre agli indicatori di qualità:

- La Carta dei servizi;
- Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PTPC

Costituiscono strumenti del controllo di qualità percepita oltre agli indicatori di qualità:

- Le indagini di customer satisfaction;

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità intervengono a completare la valutazione di prestazioni le cui caratteristiche in termini di efficienza ed economicità sono definite in via preventiva, e concorrono, nell’ambito del processo di programmazione e controllo, a ridefinire le caratteristiche dei servizi e delle prestazioni da erogare.

Le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva, sulla base delle quali si procede a misurare il livello di performance della stessa in modo puntuale attraverso un sistema di indicatori, sono definiti dalla delibera CIVIT n 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198.” E rappresentano:

- **Accessibilità:** si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile.
- **Trasparenza:** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

- **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- **Efficacia:** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che l'istante richiedente.

REQUISITI DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori devono avere i seguenti requisiti:

- **Rilevanza:** è rilevante un indicatore che si riferisce in modo coerente e pertinente alla dimensione oggetto di misurazione
- **Accuratezza:** si riferisce al grado di approssimazione del valore fornito dall'indicatore al valore reale (di solito sconosciuto) della dimensione osservata. Ai fini della valutazione dell'accuratezza è importante che i dati siano confrontabili nel tempo, mantenendo costante il metodo di rilevazione
- **Temporalità:** è importante che gli indicatori siano prodotti con cadenze regolari e con puntualità, in modo da risultare confrontabili in momenti successivi
- **Fruibilità:** riguarda la tempestività e la trasparenza con le quali le fonti originarie rendono disponibili i dati e i metadati (le variabili in uso), comunicando pubblicamente sia che i dati sono disponibili, sia come e dove ottenerli e con quali costi
- **Interpretabilità:** rappresenta la facilità di comprensione, di utilizzo e di analisi dei dati utilizzati nella costruzione dell'indicatore, ivi compresa la disponibilità di informazioni sui vincoli di carattere metodologico che ne limitano l'uso
- **Coerenza:** alcuni indicatori possono essere molto simili tra loro concettualmente o metodologicamente. Il criterio di coerenza richiede che gli indicatori siano identici solo nel caso in cui essi misurino, allo stesso modo, identiche proprietà dell'oggetto osservato e, viceversa, che le denominazioni siano diverse qualora si riferiscano a proprietà differenti o a misure effettuate secondo metodologie distinte



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITÀ EFFETTIVA DEL SERVIZIO

Gli strumenti per rilevare la **qualità effettiva** dei servizi sono:

- **Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche ed i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione dei servizi, gli standard di qualità della prestazione, e le eventuali forme di tutela degli utenti per il mancato rispetto degli standard. Per le carte dei servizi la realizzazione prevede di norma un'analisi del sistema di erogazione del servizio finalizzata ad evidenziare i processi alla base delle attività e delle funzioni. Nello specifico, si effettua la ricostruzione della mappa dei servizi erogati e dei principali processi organizzativi, si individuano le dimensioni di qualità, si propongono gli indicatori e, infine, si definiscono gli standard di prestazione.

- **Misure di Prevenzione della Corruzione Adottate nel PTPC**

Il processo per la misurazione dei livelli di qualità, come previsto anche dall'art. 147-ter del D.Lgs. n. 267/2000, va collocato all'interno del sistema che le amministrazioni pubbliche devono approntare per sviluppare il ciclo di gestione della performance. Gli obiettivi strategici ed operativi contenuti nel Piano triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, coordinati con quelli previsti in altri documenti di programmazione strategico-gestionale, prevedono, infatti, il monitoraggio del rispetto dei termini previsti dalla legge o dai regolamenti per la conclusione dei procedimenti amministrativi, nonché l'attuazione degli adempimenti in materia di trasparenza, che consentono ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento dell'ente migliorando conseguentemente la qualità dei servizi.

GLI STRUMENTI PER RILEVARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DAL CITTADINO

Gli strumenti per rilevare la **qualità percepita** sono:

- **Indagini di Customer Satisfaction**

La misurazione della qualità dei servizi è una funzione ormai fondamentale e strategica per le amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

Rilevare la Customer Satisfaction consente all'Amministrazione comunale di uscire dalla



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività. Il Comune di Piove di Sacco afferma quindi il ruolo centrale del cittadino, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale risorsa strategica da coinvolgere per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali.

Le attività di controllo sulla qualità vengono esperite anche mediante l'utilizzo di applicativi informatici.

LE DIMENSIONI RILEVANTI PER MISURARE LA QUALITÀ PERCEPITA

Gli indicatori della qualità percepita sono molteplici e possono riguardare congiuntamente o separatamente:

- **aspetti tangibili:** sono relativi alle strutture fisiche, attrezzature, personale, strumenti di comunicazione;
- **affidabilità:** è relativa alla capacità di prestare il servizio in modo affidabile e preciso;
- **capacità di risposta:** è relativa alla capacità di fornire il servizio con prontezza, con chiarezza delle spiegazioni e del linguaggio utilizzato;
- **capacità di rassicurazione:** è relativa alla competenza e cortesia dei dipendenti, capacità di ispirare fiducia e sicurezza;
- **empatia:** è relativa alla capacità di attenzione particolare ai bisogni dei clienti, assistenza premurosa e individualizzata.

IL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il monitoraggio della qualità dei servizi del Comune di Piove di Sacco viene coordinato con il ciclo di gestione della performance e del sistema di valutazione.

Da un punto di vista procedurale, deve essere attuata alla logica del "miglioramento continuo" e quindi prevede l'attuazione di tutte le fasi del ciclo della qualità: la pianificazione, l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate), la verifica, le azioni di miglioramento.

Gli esiti dell'attività di monitoraggio vengono pubblicati sul sito istituzionale e trasmessi, a cura del Segretario Generale, al Sindaco, alla Giunta, all'ODV e ai responsabili di settore.

L'Organismo di Valutazione si avvale delle risultanze del controllo di qualità dei servizi erogati al fine della valutazione della performance organizzativa e individuale dei singoli settori e dei rispettivi servizi.



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

Report Finale Anno 2020 - STRUMENTI DEL CONTROLLO DI QUALITÀ

- 1 • La Carta dei servizi;
- 2 • Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PTPC
- 3 • Le indagini di customer satisfaction;

1 - La Carta dei servizi

L'Asilo Nido comunale di Piove di Sacco (Pd) è gestito fino al 31 ottobre 2019 da CODESS Sociale, Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale ed amministrativa è sita a Padova, via Boccaccio, 96.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio sanitario e socio-educativo. Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone ed alla assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Opera seguendo un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

E' certificata UNI EN ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, disabili, anziani e persone in trattamento psichiatrico e secondo la norma SA8000 per la Responsabilità sociale d' impresa.

La Politica per la Qualità è comunicata e diffusa a tutti i livelli dell'organizzazione annualmente viene resa operativa attraverso la pianificazione della qualità definendo obiettivi specifici e riesaminata in sede di riesame della Direzione.

Dal 1 novembre 2019 la concessione triennale è passata a Cosep Cooperativa Sociale Onlus

COSEP Società Cooperativa Sociale nasce nel maggio del 1984. Progetta e realizza servizi socio-sanitari ed educativi rivolti a minori (servizi all'infanzia e alle famiglie, minori non accompagnati, mediazione culturale). E' iscritta al Registro Prefettizio delle Cooperative Sociali come cooperativa sociale e al Registro Regionale delle Cooperative Sociali.

Nell'anno 2002 ha raggiunto la certificazione di qualità uni en iso 9001:2015 relativamente alla progettazione ed erogazione di servizi socio educativi ed assistenziali.

Nel luglio 2006 la cooperativa si è certificata in relazione alla norma uni 11034 relativa alla progettazione, erogazione e gestione di servizi all'infanzia. Servizi ed interventi hanno come base la formazione e la professionalità dei soci.



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

L'asilo nido "Trincanato" nasce per volontà dell'Amministrazione comunale di Piove di Sacco con l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei piccoli cittadini e delle loro famiglie attraverso la proposta di offerte educative differenziate, pensate e realizzate con la finalità principale di garantire non solo risposte quantitative ma soprattutto qualitativamente valide.

L'asilo nido comunale si situa nel Quartiere Sant'Anna di Piove di Sacco, nell'area del polo scolastico comunale.

Il servizio è stato autorizzato all'esercizio dalla Regione Veneto e ha ottenuto l'accreditamento istituzionale con il massimo del punteggio.

La Carta del Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale, con il quale si dà concreta attuazione al principio di trasparenza, e si pone come un contributo fortemente stimolante per l'Ente erogatore che si impegna a ragionare anche in un'ottica di soddisfazione dell'Utente in merito alla qualità dei servizi prestati, individuando quale primario obiettivo l'attenzione al miglioramento continuo della qualità del servizio.

La carta del servizio asilo nido è alla Rev. n. 6 del 01/09/2014.

2 - Misure di prevenzione della corruzione adottate nel PTPC

Il PTPC è stato adottato con DG n. 10 del 28/01/2020 ed era previsto il coordinamento del Piano con il P.E.G. - Piano della performance e con il sistema dei controlli interni.

Il suddetto coordinamento è stato garantito, oltre che con il recepimento delle misure preventive in apposite schede del P.E.G.:

- nell'ambito dei due incontri di monitoraggio intermedio e della valutazione a consuntivo della performance dei Responsabili di macrostruttura e del personale dipendente dell'Ente, a cura del Nucleo di valutazione, nei tempi stabiliti dall'apposita disciplina del Sistema di misurazione e valutazione della performance;

Tipologia verifica	Data verifica	Documento
I monitoraggio intermedio 2020	21/07/2020	Verbale OIV n. 2/2020
II monitoraggio intermedio 2020	22/10/2020	Verbale OIV n. 3/2020
Attestazione finale 2020	26/02/2021	Verbale OIV n. 1/2021



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

- in occasione dell'espletamento dei controlli successivi di regolarità amministrativa a campione sugli atti dell'Ente, con periodicità semestrale e con le modalità definite nel Piano annuale dei controlli, che dovrà essere incentrato soprattutto sui provvedimenti conclusivi di procedimenti.

Controllo successivo regolarità amm.va	Data verifica	Documento
I semestre 2020	06/10/2020	Verbale del 6 ottobre 2020
II semestre 2020	11/02/2021	Verbale del 11 febbraio 2021

3 - Le indagini di customer satisfaction

L'obiettivo collocato nel DUP 2020-2022 nella sezione strategica Missione 1 Programma 3 - Gestione economica finanziaria programmazione e provveditorato aveva la finalità di effettuare in tutti i Settori il controllo di qualità attraverso la realizzazione sui servizi erogati ad utenti interni/esterni un'indagine di customer satisfaction

Le indagini realizzate dai vari settori sono risultate le seguenti:

Settore 1 - Attività di front office - Urp e centralino

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti dell'Ufficio Relazione Pubblico e centralino prevedeva un questionario composto da 12 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza della risposta, competenza, comprensione della modulistica, tempo di risposta, linguaggio);
- ✓ le capacità relazionali (cortesia, disponibilità, ascolto e comprensione);
- ✓ l'ambiente (locali e arredi, accessibilità, tempo di attesa, gestione code, privacy)
- ✓ un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	molto positivo	positivo	sufficiente	non del tutto sufficiente	negativo
Cortesia, disponibilità e comprensione	***	***	***	***	***
Capacità di risposta	***	***	***	***	***
Ambiente, locali e arredi	***	***	***	***	***
Giudizio globale sul servizio	***	***	***	***	***

La soddisfazione della qualità del servizio non si è potuta rilevare in quanto non è stato raccolto nessun questionario.

Si ricorda che con deliberazione del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020 è stato dichiarato lo stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili e che con D.L. 8 marzo 2020 sono state adottate misure straordinarie ed urgenti per contrastare l'emergenza epidemiologica da Covid-19 introducendo i lockdown e lo smart working per le pubbliche amministrazioni.

Settore 2 - Attività di front office ufficio tributi

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione ai contribuenti, prevedeva un questionario composto da 10 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza della risposta, competenza, comprensione della modulistica, tempo di risposta, linguaggio, calcolo allo sportello);
- ✓ le capacità relazionali (cortesia, disponibilità, ascolto e comprensione);
- ✓ l'ambiente (locali e arredi, accessibilità, tempo di attesa, gestione code, privacy)
- ✓ un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto
- ✓ conoscenza e utilizzo del sito Internet



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	molto positivo	positivo	sufficiente	non del tutto sufficiente	negativo
Cortesia, disponibilità e comprensione	73,00%	27,00%			
Capacità di risposta	77,00%	20,00%	3,00%		
Ambiente, locali e arredi	10,00%	23,00%	33,00%	24,00%	10,00%
Giudizio globale sul servizio	60,00%	33,00%	7,00%		
Conoscenza e utilizzo del sito internet SI - 60% NO - 40%	17,00%	50,00%	33,00%		

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata elevata, raggiungendo una valutazione "molto positiva per il 60,00% e "positiva" per il 33,00% delle risposte.

Dall'esame delle risposte appare evidente che le azioni prioritarie sono da indirizzare alla distribuzione e arredamento dei locali ed al potenziamento (anche comunicativo), dell'utilizzo del sito internet, dedicato ai tributi locali.

Settore 3 - Attività di front office polisportello - stato civile - cimiteriali

Attività di polisportello

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti del polisportello prevedeva un questionario composto da 15 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la struttura rispetto a tutti i fattori come la segnaletica, facilità di accesso, organizzazione degli spazi, pulizia e riservatezza;
- ✓ il servizio rispetto a tutti i fattori come orari, tempi di attesa e risposta, disponibilità di materiale informativo e modulistica, facilità di compilazione;
- ✓ l'accoglienza rispetto a tutti i fattori come la cortesia, disponibilità, preparazione e chiarezza delle risposte dle personale
- ✓ giudizio globale sul servizio



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	Indicatore % su base 100
Struttura	88,00%
Servizio	90,00%
Accoglienza	94,00%
Giudizio globale sul servizio	91,00%

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza (n. 31 questionari restituiti su n. 150 questionari distribuiti) è stata buona, raggiungendo una valutazione complessiva di 91,00 punti su 100.

Attività di stato civile

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti dello stato civile prevedeva un questionario composto da 15 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la struttura rispetto a tutti i fattori come la segnaletica, facilità di accesso, organizzazione degli spazi, pulizia e riservatezza;
- ✓ il servizio rispetto a tutti i fattori come orari, tempi di attesa e risposta, disponibilità di materiale informativo e modulistica, facilità di compilazione;
- ✓ l'accoglienza rispetto a tutti i fattori come la cortesia, disponibilità, preparazione e chiarezza delle risposte dle personale
- ✓ giudizio globale sul servizio

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	Indicatore % su base 100
Struttura	98,00%
Servizio	97,00%
Accoglienza	98,00%
Giudizio globale sul servizio	98,00%



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza (n. 42 questionari restituiti su n. 80 questionari distribuiti) è stata ottima, raggiungendo una valutazione complessiva di 98,00 punti su 100.

Attività servizi cimiteriali

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti del servizio cimiteriale prevedeva un questionario composto da 15 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la struttura rispetto a tutti i fattori come la segnaletica, facilità di accesso, organizzazione degli spazi, pulizia e riservatezza;
- ✓ il servizio rispetto a tutti i fattori come orari, tempi di attesa e risposta, disponibilità di materiale informativo e modulistica, facilità di compilazione;
- ✓ l'accoglienza rispetto a tutti i fattori come la cortesia, disponibilità, preparazione e chiarezza delle risposte e personale;
- ✓ giudizio globale sul servizio

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	Indicatore % su base 100
Struttura	92,00%
Servizio	85,00%
Accoglienza	94,00%
Giudizio globale sul servizio	90,40%

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza (n. 57 questionari restituiti su n. 80 questionari distribuiti) è stata ottima, raggiungendo una valutazione complessiva di 90,4 punti su 100.

Settore 4 - Biblioteca

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti della Biblioteca Comunale Dirgo Valeri prevedeva un questionario composto da 6 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza della risposta, competenza, comprensione della modulistica, tempo di risposta, linguaggio);
- ✓ le capacità relazionali (cortesia, disponibilità, ascolto e comprensione);
- ✓ l'ambiente (locali e arredi, accessibilità, tempo di attesa, gestione code, privacy)
- ✓ un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto

Analisi statistica sugli utenti

Residenti	Non residenti
68%	32%
Maschi	Femmine
36%	64%

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	molto positivo	positivo	Poco soddisfatto	Nessuna risposta
Cortesia, disponibilità e comprensione	48,0%	39,4%	0,8%	11,8%
Capacità di risposta	34,45%	53,8%	3,4%	8,35%
Ambiente, locali e arredi	38,7%	50,0%	4,8%	6,5%
Giudizio globale sul servizio	50,0%	46,8%		3,2%

La soddisfazione della qualità del servizio in generale espressa dall'utenza (n. 62 questionari restituiti) è stata ottima, raggiungendo una valutazione positiva e molto positiva complessiva di 96,8 punti su 100.

Settore 5 - Attività di front office sportello unico edilizia

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione agli utenti dello sportello unico per l'edilizia che si compone per una buona percentuale di tecnici incaricati prevedeva un



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

questionario composto da 12 domande, a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la capacità di risposta (risoluzione dei problemi, completezza della risposta, competenza, comprensione della modulistica, tempo di risposta, linguaggio);
- ✓ le capacità relazionali (cortesia, disponibilità, ascolto e comprensione);
- ✓ l'ambiente (locali e arredi, accessibilità, tempo di attesa, gestione code, privacy)

Analisi statistica dei risultati

Aspetto indagato	molto positivo	positivo	sufficiente	non del tutto sufficiente	negativo
Cortesia, disponibilità e comprensione	60,60%	30,30%		9,10%	
Capacità di risposta	11,60%	46,50%	23,20%	18,70%	
Ambiente, locali e arredi	27,3%	45,40%	11,00%	11,00%	5,30%
Giudizio globale sul servizio	33,20%	40,70%	11,40%	12,90%	1,8%

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata buona, raggiungendo una valutazione "molto positiva" per il 33,2% e "positiva" per il 40,7% delle risposte.

Dall'esame delle risposte appare evidente che le azioni prioritarie sono da indirizzare agli aspetti ambientali rispetto alla distribuzione e arredamento dei locali.

Settore 7 - Servizio Sociale e asilo nido

L'impostazione del questionario è mirato a incontrare la varietà e la fragilità dell'utenza che necessita dell'estrema semplificazione degli items.

Le dimensioni in valutazioni sono state:

Identificazione dell'utente

Questa parte identifica la tipologia di utenti in relazione alle diverse aree del servizio sociale in modo da rilevare eventuali livelli diversi di qualità percepita. Distingue poi per



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

tempo di conoscenza del servizio e luogo di compilazione del questionario per rilevare il riferimento reale dell'utente.

Accessibilità – organizzazione

L'area indaga: a) la facilità di avere un contatto, di avere informazioni (di persona, al telefono, via internet) e di comprenderle.

Dimensione relazionale e professionale nel contatto con l'utenza

L'area indaga gli aspetti di riconoscimento della dignità percepito in termini di cortesia, valorizzazione della persona e coerenza della risposta nel contatto con il servizio.

In questa prima fase non è stata indagata l'efficacia percepita degli interventi del servizio data la complessità della relazione di aiuto, la quale attraversa fasi di concertazione e maturazione che richiederebbero test, differenziazioni del campione in realtà molto eterogeneo, tempi e modalità di somministrazione da pianificare secondo obiettivi precisi individuati.

Soggetti interessati

Utenza di Piove di Sacco con accesso diretto ai Servizi Sociali presso la sede comunale.

Tipo di somministrazione

Il questionario è stato distribuito (e in qualche caso somministrato) da parte dell'ufficio amministrativo e delle assistenti sociali.

Sono state predisposte di un paio di cassette per la raccolta anonima dei test dove l'utente è stato invitato a porre il questionario compilato.

Analisi statistica dei risultati

Si evidenzia che:

- sono leggermente prevalenti le donne rispetto agli uomini;
- l'intervallo di età prevalente dei soggetti è oltre i 65 anni (44,9%), compreso tra 50 e 64 anni (17,4%), compreso tra i 36 e 49 (27,5%) e di età inferiore ai 35 anni rappresenta il 10,2% del campione;
- in larga maggioranza i soggetti hanno un titolo di studio, acquisito in Italia o all'estero, pari alla licenza media o al diploma di scuola superiore del nostro ordinamento scolastico;
- il 82% dei soggetti accede al servizio da alcuni anni.

Nel 94,58% dei casi il grado complessivo di soddisfazione dell'utenza si colloca tra "molto soddisfatto" e "soddisfatto".



CITTÀ DI PIOVE DI SACCO

Provincia di Padova

In sintesi, si può affermare che la qualità del servizio percepita dall'utenza è elevata, con particolare riferimento alla cortesia del personale, seguita dalla precisione delle informazioni fornite e con rilievo positivo del contatto telefonico.

Non viene rilevato alcun disagio in merito alla riservatezza degli spazi.

Servizio asilo nido

L'indagine, effettuata tramite la somministrazione alle famiglie degli utenti dell'asilo nido comunale "Trincanato" prevedeva un questionario a risposte già predefinite, tra le quali l'utente poteva scegliere quella più consona al suo grado di soddisfazione. Le domande predisposte erano tese a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza nei seguenti ambiti:

- ✓ la cortesia e professionalità del personale;
- ✓ la capacità di rispondere ai bisogni e soddisfazione del benessere del bambino, varietà della progettazione, comunicazione formale e informale ai genitori, condivisione delle scelte educative;
- ✓ la struttura in termini di organizzazione degli spazi interni ed esterni e orari del servizio
- ✓ un giudizio globale sulla qualità del servizio ricevuto

Analisi statistica dei risultati

Le fasce d'età sono rappresentate per il 11,8% (anni 0-1), per il 47,1% (anni 1-2) e per il 41,2% (anni 2-3)

Aspetto indagato	Indicatore %
Cortesia e professionalità del personale	91,15%
Servizio in generale	85,86%
Struttura, ambiente e locali	85,13%
Giudizio globale sul servizio	87,38%

La soddisfazione della qualità del servizio espressa dall'utenza è stata molto buona, raggiungendo una valutazione complessiva di 87,38 punti su 100.