

RELAZIONE SULL' ATTIVITA' DI CONTROLLO INTERNO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

2° SEMESTRE ANNO 2023

Premessa

La presente relazione, redatta ai sensi degli articoli 13, 14 e 15, comma 5, del Regolamento sui Controlli interni del Comune di Cagliari¹, analizza l'utilizzo da parte dei vari Servizi comunali di strumenti e metodologie volte a misurare il grado di soddisfazione dell'utenza (interna ed esterna) relativamente al secondo semestre dell'anno 2023, ed effettua la comparazione con i medesimi dati rilevati nel primo semestre del medesimo anno e, più in generale, con i dati rilevati nell'anno 2022².

La qualità dei servizi deve essere perseguita in stretta coerenza con la pianificazione strategica in quanto entrambe sono deputate a fornire una modalità di conoscenza, un ausilio agli organi politici ed alla struttura burocratica relativamente alle scelte da intraprendere e alle relative modalità di svolgimento, con l'intento di creare valore pubblico, il quale, per definizione, non può prescindere dal reale coinvolgimento degli stakeholders che sono i destinatari ultimi dello stesso valore pubblico. Tale correlazione si manifesta attraverso la complementarietà degli obiettivi strategici ed operativi (strumentali alla pianificazione strategica) con l'ascolto degli stakeholders, in quanto per valutare l'impatto delle politiche comunali occorre non solo definire gli obiettivi ma individuare anche i collegati indicatori di impatto che permettano di ottenere riscontri dell'attuazione delle attività. Per tale motivo, gli obiettivi devono essere pensati, costruiti, misurati e valutati soprattutto in funzione dei bisogni dei cittadini, il cui livello di soddisfazione è espressione del livello di valore pubblico creato, ovvero dei benefici sociali ed economici prodotti dalla P.A. a vantaggio dei cittadini stessi. Tale impostazione determinerebbe, pertanto, la necessità di una partecipazione diretta degli stakeholders non solo nel momento della valutazione dei risultati, ma anche nella definizione degli obiettivi e nella programmazione delle attività.

¹Approvato con deliberazione consiliare n. 5 del 30/01/2016 e modificato con deliberazione consiliare n. 23 del 12/02/2020.

² Solo il riepilogo generale del grado di soddisfazione/insoddisfazione in relazione alle diverse dimensioni della qualità si estende al triennio 2021-2022-2023.

ANALISI ED ELABORAZIONE DEI RISULTATI

Metodologie

Al fine di estrapolare significativi dati statistici e di analizzare le risultanze emerse, sono stati elaborati i dati trasmessi dai vari Servizi Comunali. Come emerge dalla tabella riportata di seguito, si rimarca, ancora una volta, che la significatività dei risultati dell'analisi viene fortemente condizionata dalla percentuale di partecipazione alle indagini di gradimento, che risulta essere sempre esigua, essendo rappresentata, nell'arco temporale annuale, da meno di un terzo dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario. Peraltro, la percentuale di partecipazione nel secondo semestre 2023 appare ancora in riduzione rispetto al primo semestre (-7,75%).

Tipologia di Servizio	Servizi	1° semestre 2023			2° semestre 2023			Anno 2023
		N. utenti coinvolti nella rilevazione	N. utenti che hanno fornito Riscontro	Percentuale di Partecipazione	N. utenti coinvolti nella rilevazione	N. utenti che hanno fornito Riscontro	Percentuale di Partecipazione	Media annuale
Servizi di Staff	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco ³	773	291	37,65%	250	123	49,20%	43,43%
	Avvocatura	29	1	3,45%	36	1	2,78%	3,11%
	Pianificazione Strategica e Territoriale	89	55	61,80%	80	34	42,5%	52,15 %
	Polizia Locale	/	/	/	44	44	100%	/
	Programmazione e Controlli, Peg e Performance	49	13	26,53%	163	18	11,04%	18,78%
	Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, Contratti	442	155	35,07%	1.125	64	100%	67,53%
Servizi di Supporto	Bilancio e Tributi	336	64	19,05%	337	37	10,98%	15,015%
	Demografici, Decentramento Elettorale, Cimiteriale	464	403	86,85%	304	304	100%	93,42%
	Finanziario	239	11	4,60%	1.182	271	22,93%	13,76%
	Proveditorato, Economato, Autoparco	24	24	100%	/	/	/	/
	Smart City e Innovazione	4824	292	6,05%	4.728	300	6,34%	6,20%

³ Il numero di utenti indagati risulta, per l'insieme dei questionari erogati, incompleto, in quanto per due delle quattro attività oggetto di indagine il Servizio ha indicato nella sezione relativa genericamente tutti i dipendenti del Comune di Cagliari.

	Tecnologica							
	Stazione Unica Appaltante	13	12	92,31%	1.360	42	3,09%	47,7%
	Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	251	64	/	261	79	/	/
Servizi di Linea	Edilizia Privata	465	465	100%	274	274	100%	100%
	Igiene del Suolo e Ambiente	/	54	/	/	14	/	/
	Lavori Pubblici	/	27	/	/	57	/	/
	Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	419	118	28,16%	459	109	23,75%	25,95%
	Parchi, Verde e Gestione Faunistica	629	629	100%	277 ⁴	277	100%	100%
	Patrimonio, Protezione e Sicurezza	115	39	33,91%	76	34	44,74%	39,32%
	Politiche Sociali	/	/	/	350	126/	36,00%	36,00%
	Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili	/	/	/	133	133	100%	/
	Sport, Cultura e Spettacolo	55	55	100%	296	292	98,33%	99,16%
	Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo	75	32	42,67%	50	4	8%	25,33%
Totali	9.291	2.804	30,18%	11.785	2.644	22,43%	-7,75	

Tale dato appare, ormai, essere stratificato nel tempo, anche a causa del limitato lasso temporale dedicato dalla maggioranza dei Servizi Comunali allo svolgimento delle indagini di gradimento; infatti, nella maggior parte dei casi, i questionari vengono resi disponibili per intervalli di tempo circoscritti, in particolare a ridosso della pubblicazione della circolare dell'Ufficio Qualità che stabilisce i termini per la trasmissione dei dati necessari per la redazione della presente relazione. Questa prassi si scontra con la logica che regola i principi alla base delle indagini di gradimento, i quali, al fine di dare maggiore credibilità al dato finale, prevedono che le indagini si svolgano in modo continuativo nell'arco di un anno, così da accrescere il coinvolgimento dei soggetti del campionamento e, dunque, la percentuale di partecipazione. Inoltre, deve essere, ancora una volta, evidenziata la persistente scarsa percentuale di partecipazione ai questionari di natura interna (con percentuali generalmente inferiori al 10%).

Si ribadisce, pertanto, la necessità di prevedere diverse forme di partecipazione dei dipendenti dell'Ente alle indagini di gradimento, attraverso un sistema di

⁴ Come rilevato nell'allegato A, il dato appare riferito più propriamente ai soli soggetti che hanno partecipato all'indagine anziché al numero dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario, posto che la modalità di somministrazione è avvenuta con il questionario online, con l'utilizzo del codice Qr-code che, per definizione, non consentono una definizione predefinita di un numero di soggetti e, quindi, la precisa determinazione di un campione.

coinvolgimento più diretto e mirato e attraverso una attività di sensibilizzazione ad una maggiore partecipazione.

Come emerge dalla tabella sopra riportata, nel corso del 2023 tutti i Servizi comunali hanno attivato le procedure di customer satisfaction, sebbene alcuni Servizi non lo abbiano fatto in entrambi i semestri o non lo abbiano fatto per le attività più rilevanti⁵.

Relativamente ai destinatari delle indagini di gradimento, emerge che i Servizi di Linea hanno correttamente coinvolto gli utenti esterni nelle indagini effettuate (senza effettuare alcuna indagine interna). La tabella rappresentata nella pagina seguente evidenzia il numero delle attività indagate attraverso la somministrazione dei questionari agli utenti interni e a quelli esterni.

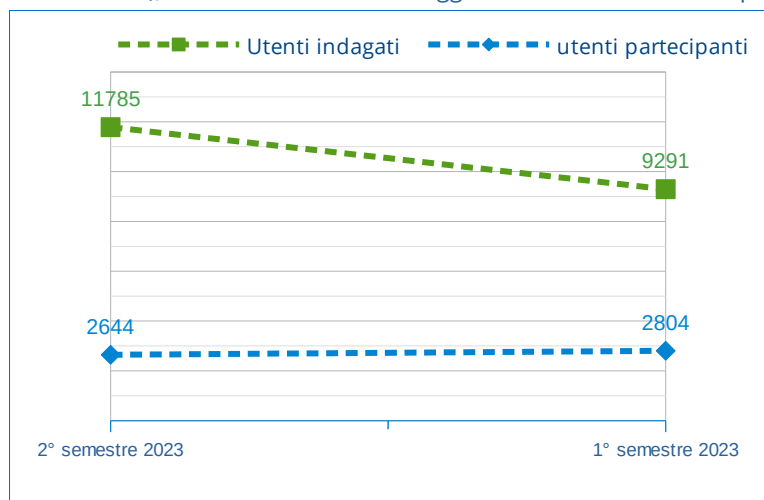
Tipologia di Servizio	Servizi	Indagini Interne N° questionari		Indagini Esterne N° questionari	
		1° semestre	2° semestre	1° semestre	2° semestre
Servizi di Staff	Affari Generali, Istituzionali e Gabinetto del Sindaco	1	2	3	3
	Avvocatura	1	1	-	-
	Pianificazione Strategica e Territoriale	-	-	1	1
	Polizia Locale	-	-	-	1
	Programmazione e Controlli, Peg e Performance	1	2	-	-
	Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, Contratti	4	3	2	1
Servizi di Supporto	Bilancio e Tributi	2	1	-	-
	Demografici, Decentramento Elettorale, Cimiteriale	-	-	2	2

- ⁵ il Servizio Politiche Sociali ha trasmesso solo i risultati delle indagini di gradimento effettuate nel secondo semestre dell'anno;
- il Servizio Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili non ha trasmesso alcun dato nel primo semestre, mentre ha regolarmente inviato i risultati dell'indagine nel secondo semestre;
 - il Servizio Provveditorato, Economato e Autoparco nel secondo semestre ha dichiarato di non aver svolto alcuna indagine di gradimento a causa di una cronica e grave carenza di personale;
 - Il Servizio Bilancio e Tributi ha sottoposto ad indagine una attività propria dell'Ufficio Bilancio, mentre, relativamente ai tributi (attività altamente impattante, per definizione, sui cittadini), si è limitato a comunicare il resoconto dell'attività esercitata dall'Ufficio in entrambi i semestri (qualificata come attività di assistenza telefonica, di cui vengono forniti i relativi dati, e di fissazione di appuntamenti on line - in sede, mediante call center e video sportello virtuale - fissati ed effettuati), ma senza effettuare alcuna vera e propria indagine di gradimento (nel secondo semestre), in quanto dai dati trasmessi non emerge alcuna risultanza, né quantitativa, né qualitativa, che si sostanzia in giudizi di valutazione dei cittadini/utenti sui servizi resi dall'Ufficio Tributi. Nel primo semestre, invece, l'Ufficio Tributi ha condotto una indagine di gradimento interna, inviando a tutti i dipendenti un questionario volto a monitorare il "Supporto ai Servizi nell'accertamento della regolarità fiscale nel pagamento dei tributi comunali". Appare non chiaramente comprensibile la scelta operata dal Servizio, sia in relazione all'utilizzo dell'indagine interna anziché di quella esterna (data la natura dell'attività erogata dal Servizio e in base alle ripetute precisazioni al riguardo formulate da questo Servizio nelle circolari di indirizzo semestrali), sia in relazione ai destinatari del questionario (tutti i dipendenti), il quale appare in contrasto anche con l'oggetto del questionario che, essendo destinato a supporto dei Servizi comunali, avrebbe dovuto essere destinato ai singoli Servizi a cui è stato fornito il supporto e, quindi, ai solo dipendenti che hanno usufruito dell'attività di supporto.

	Finanziario	1	1	-	-
	Provveditorato, Economato, Autoparco	-	-	1	-
	Smart City e Innovazione Tecnologica	1	4	0	-
	Stazione Unica Appaltante	1	1	1	4
	Sviluppo Organizzativo, Risorse Umane	2	2	1	1
Servizi di Linea	Edilizia Privata	-	-	2	2
	Igiene del Suolo e Ambiente	-	-	1	1
	Lavori Pubblici	-	-	4	4
	Opere Strategiche, Mobilità, Infrastrutture Viarie e Reti	-	-	3	3
	Parchi, Verde e Gestione Faunistica	-	-	19	1
	Patrimonio, Prevenzione e Sicurezza	-	-	2	1
	Politiche Sociali	-	-	-	2
	Pubblica Istruzione e Politiche Giovanili	-	-	-	2
	Sport, Cultura e Spettacolo	-	-	2	3
	Suape, Mercati, Attività Produttive e Turismo	-	-	1	1
Totali		14	17	45	33

Nel complesso, si può notare che, nel passaggio tra i due semestri, i questionari interni aumentano da 14 a 17, mentre i questionari esterni diminuiscono da 45 a 33.

Dall'analisi dei dati trasmessi dai Servizi emerge, innanzitutto, il rapporto tra il numero di soggetti a cui sono stati somministrati i questionari e il numero delle risposte ottenute. Nel passaggio dal primo al secondo semestre il numero di utenti a cui è stato somministrato il questionario è aumentato del 26,84% (in valore assoluto da 9.291 a 11.785 utenti), mentre il numero dei soggetti che hanno fornito risposte non denota rilevanti variazioni (da 2.804 a 2.644: -5,7%).



In relazione al dato relativo alla percentuale di partecipazione del secondo semestre occorre tener presente che per quattro Servizi⁶ non è stato possibile determinare tale rapporto non essendo disponibile il numero dei soggetti a cui è stato somministrato il questionario.

Un altro aspetto che emerge dall'analisi dei dati, è relativo alla presenza di **risposte considerate non valide**⁷. La presenza di tali risposte è relativa ai soli ai Servizi indicati nella tabella sottostante.

1° semestre	Servizio Finanziario	Patrimonio Prevenzione e Sicurezza	Totale	2° semestre	Sport, Cultura e Spettacolo	Politiche Sociali	Totale
Utenti indagati	239	112	351	Utenti indagati	80	350	430
Risposte non Valide	41	76	117	Risposte non Valide	4	38	42
Risposte Valide	11	36	47	Risposte Valide	76	126	202

Dai dati sopra esposti, si rileva che il numero delle risposte non valide si è drasticamente ridimensionato (del 64,10% rispetto al primo semestre 2023).

Disaggregando il dato relativo alla **partecipazione per numero di Servizi e in fasce percentuali di partecipazione** (percentuale di risposte rispetto ai questionari somministrati) emerge che nel 2° semestre 2023, nel 25% dei Servizi le risposte ai questionari sono state inferiori al 20% (in leggero peggioramento rispetto al 1° semestre 2023), mentre il 35% dei Servizi ha riscontrato percentuali valide di partecipazione comprese tra l'81% e il 100%.

Tuttavia, nella determinazione di tale percentuale occorre tener conto di quanto precedentemente evidenziato⁸ in merito alla non determinabilità della medesima percentuale di partecipazione per alcuni Servizi, in ragione delle modalità di somministrazione dei questionari che impediscono una determinazione esatta degli utenti a cui è stato somministrato il questionario.

Fasce Percentuali di Risposta	1° semestre 2023	2° semestre 2023
0-20	4	5
21-40	6	4
41-60	3	3
61-80	1	3
81-100	6	7

⁶ Servizio Affari Generali e Istituzionali e Gabinetto del Sindaco, Servizio Igiene del Suolo e Ambiente, Servizio Lavori pubblici e Servizio Sviluppo Organizzativo e Risorse umane

⁷ Numero di utenti che hanno visionato i questionari senza completarli.

⁸ Pagina 7

Relativamente alle **modalità di somministrazione del questionario**, come emerge dal grafico e dalla tabella sotto riportati, il questionario informatizzato si conferma come strumento di uso prevalente, così come il questionario cartaceo anch'esso molto utilizzato, anche se leggermente in flessione rispetto al primo semestre 2023.

Tipologia di questionario	1° semestre 2023	2° semestre 2023	Variazione	2023 (media dei due semestri)
Telefonico	0	2,22%		1,11%
Cartaceo	26,67%	20,00%	-25,00%	23,34%
Informatizzato	62,22%	64,44%	3,62%	63,33%
Reclami	8,89%	11,11%	24,7%	10,00%
Intervista faccia a faccia	2,22%	2,23%	/	2,22%

Rispetto all'anno 2022, invece, si conferma la tendenza all'incremento dell'utilizzo del questionario informatizzato mentre diminuisce quasi impercettibilmente l'utilizzo del questionario cartaceo e, considerevolmente, il ricorso all'intervista faccia a faccia. Aumenta anche l'uso dei reclami come strumento di valutazione della qualità del servizio.

Tipologia di questionario	2022	2023
Telefonico	6,12%	1,11%
Cartaceo	24,49%	23,34%
Informatizzato	58,16%	63,33%
Reclami	5,10%	10,00%
Intervista faccia a faccia	6,13%	2,22%

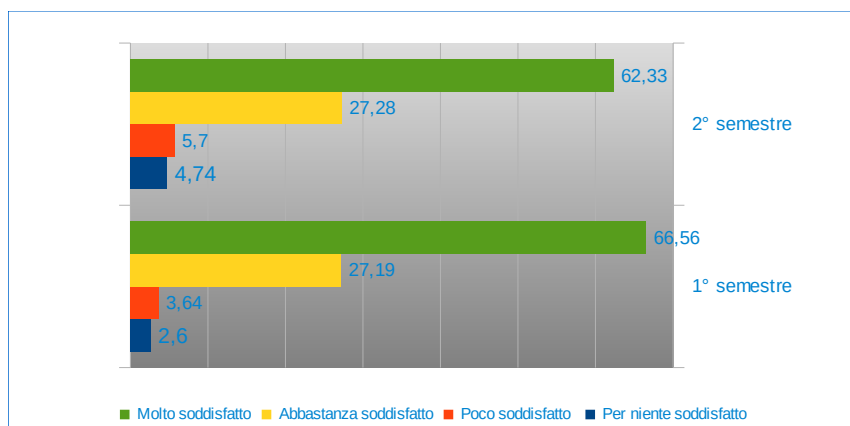
Risultati

In merito al **grado di soddisfazione/insoddisfazione dell'utenza**, le indagini sono state svolte sottoponendo a valutazione 5 dimensioni della qualità:

- **accessibilità delle informazioni;**
- **tempestività nel fornire un servizio rispetto a una richiesta;**
- **correttezza dei dipendenti;**
- **affidabilità del servizio;**
- **strutture e strumenti di comunicazione.**

L'esame dei giudizi espressi nei due semestri dell'anno 2023 mostra un lieve peggioramento nel passaggio dal primo al secondo semestre relativamente sia ai giudizi positivi (-4,67%), così come per i giudizi negativi che aumentano del 46,73%.

Per le nuove attività oggetto di indagine nel 2° semestre 2023 (che rappresentano l'8,89% del totale), non è stato, ovviamente, possibile effettuare un confronto con il 1° semestre. Nel grafico seguente vengono riportate le medie delle valutazioni espresse nel primo e nel secondo semestre.



Nella tabella rappresentata nella pagina seguente vengono, invece, riepilogati i **risultati rilevati con periodicità annuale** (con riguardo al triennio 2021-2022-2023). Dai dati aggregati a livello annuale emerge un giudizio molto positivo espresso dagli utenti indagati. La percentuale complessiva dei giudizi di soddisfazione

(abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto) ammonta al 90,45%, con un lieve calo rispetto all'anno 2022 dello 0,48%, mentre la percentuale complessiva dei giudizi di insoddisfazione (per niente soddisfatto e poco soddisfatto) rappresenta il 9,58% e ha subito un aumento del 0,50% rispetto al 2022.

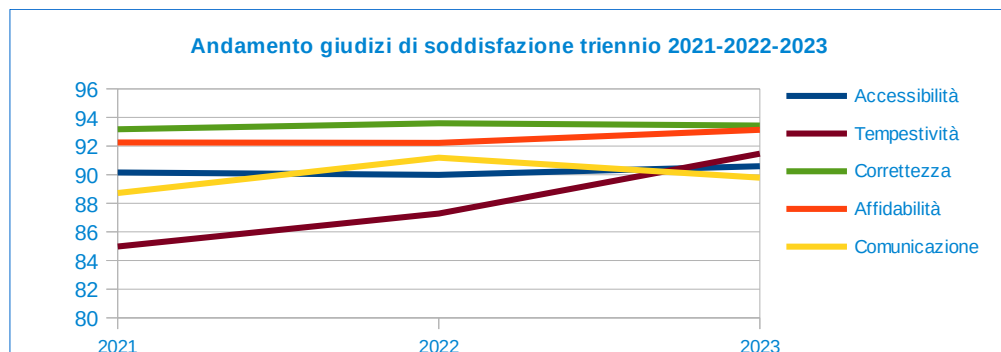
Relativamente al giudizio di soddisfazione esaminato complessivamente, i valori rilevati su ciascuno dei 5 aspetti si attestano su una percentuale media del 45,23%, in linea con quella del 2022. Riguardo al grado di insoddisfazione valutato complessivamente, la percentuale media si attesta sul 4,79% in aumento (+5,22%) rispetto al 2022, con il maggior valore attribuito alle Strutture e strumenti di comunicazione (7,05%).

	Per niente soddisfatto			Poco soddisfatto			Abbastanza soddisfatto			Molto soddisfatto		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Accessibilità delle informazioni	3,93%	5,89%	4,86%	5,93%	4,14%	6,49%	35,18%	30,60%	32,67%	54,97%	59,39%	55,99%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	5,30%	6,23%	5,03%	9,73%	6,50%	5,94%	31,26%	24,24%	26,17%	53,72%	63,04%	62,86%
Correttezza dei dipendenti	3,12%	3,81%	4,59%	3,72%	2,61%	4,44%	24,54%	21,59%	24,09%	68,64%	72,00%	66,89%
Affidabilità del servizio	3,54%	4,08%	4,62%	10,22%	3,71%	4,28%	37,79%	24,35%	24,21%	54,46%	67,87%	67,32%
Strutture e strumenti di comunicazione	3,02%	4,09%	4,62%	5,80%	4,36%	7,36%	35,51%	30,63%	29,27%	55,68%	60,94%	58,61%
Media Totale	3,78	4,82	4,74	7,08	4,26	5,7	32,86	26,28	27,28	57,49	64,65	62,33

Come si può desumere dai dati sopra rappresentati, il trend relativo ai giudizi positivi valutati complessivamente risulta in leggerissima crescita nel corso del biennio 2021-2022 (+0,63%), mentre presenta minime variazioni negative tra il 2022 e il 2023 (-1,32%). La tabella sottostante mostra l'andamento dei giudizi di soddisfazione nel triennio 2021-2023.

Giudizi di soddisfazione valutati complessivamente nel triennio 2021-2022-2023			
	2021	2022	2023
Accessibilità delle informazioni	90,15%	89,99%	90,59%
Tempestività nel fornire un servizio rispetto ad una richiesta	84,98%	87,28%	91,47%
Correttezza dei dipendenti	93,18%	93,59%	93,43%
Affidabilità del servizio	92,25%	92,22%	93,14%
Strutture e strumenti di comunicazione	88,72%	91,19%	89,79%

Tutte le dimensioni della qualità hanno nel corso del triennio un andamento abbastanza regolare in leggerissima crescita, ad esclusione dell'aspetto legato alla tempestività che registra un incremento più marcato (+6,49%). Di seguito vengono rappresentati graficamente i dati sopra esposti per ciascuno dei 5 aspetti indagati nel medesimo triennio.



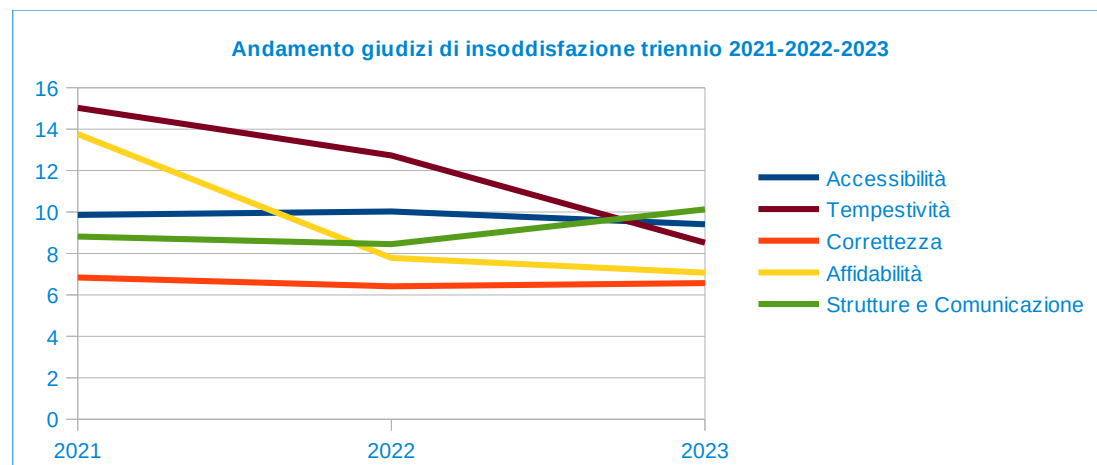
Per quanto concerne, invece, i giudizi di insoddisfazione (per niente soddisfatto e poco soddisfatto) la tabella e il grafico sotto riportati ne mostrano l'andamento.

L'aspetto legato ai giudizi sulla tempestività ha subito nel corso del triennio una riduzione costante, mentre, al contrario, i giudizi negativi sull'accessibilità, sulle strutture e sugli strumenti di comunicazione si dimostrano in costante crescita. Sostanzialmente stabili, o con leggerissime variazioni, si dimostrano, invece, i giudizi sugli altri aspetti della qualità, ad eccezione dell'affidabilità del servizio, relativamente alla quale i giudizi negativi subiscono un drastico calo (-5,29% nel triennio).

Giudizi di insoddisfazione valutati complessivamente nel triennio 2021-2022-2023			
	2021	2022	2023
Accessibilità delle informazioni	9,86%	10,03%	9,41%
Tempestività nel fornire un servizio	15,03%	12,73%	8,52%
Correttezza dei dipendenti	6,84%	6,42%	6,57%
Affidabilità del servizio	13,76%	7,79%	7,07%
Strutture e Strumenti di comunicazione	8,82%	8,45%	10,13%

La rappresentazione grafica sotto riportata illustra, per ciascuno dei 5 aspetti indagati, l'andamento dei giudizi di insoddisfazione nel triennio 2021-2023. I giudizi di insoddisfazione relativi all'accessibilità ed alla correttezza dei dipendenti hanno un andamento più o meno regolare nel corso del triennio, mentre i giudizi negativi relativi alla tempestività e alla affidabilità del servizio subiscono un netto decremento (quantificabile, rispettivamente, nel 6,51% e nel 6,69%), mentre il giudizio

negativo sulle strutture e sugli strumenti di comunicazione aumenta del 1,31%.



In merito, invece, alle dimensioni della qualità analizzate singolarmente, il requisito dell'**accessibilità delle informazioni** risulta in leggerissimo aumento nei giudizi di soddisfazione nel triennio 2021-2023 (-0,44%), mentre i giudizi di insoddisfazione diminuiscono dello 0,45%.

Rispetto, invece, al requisito della **tempestività della resa del servizio**, l'andamento dei giudizi positivi è in costante crescita (+6,49 nel triennio), mentre i giudizi negativi diminuiscono dello stesso ordine di grandezza (-6,51%).

Il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla **correttezza dei dipendenti** nel corso del triennio considerato ha registrato un andamento sostanzialmente lineare, attestandosi su valori medi di poco superiori al 93%, mentre i giudizi di insoddisfazione subiscono un incremento dello 0,27% nel triennio, attestandosi su un valore medio del 6,61%.

I giudizi positivi complessivamente intesi in merito all'**affidabilità del servizio** risultano in leggero miglioramento nel triennio considerato (+0,89%), mentre i giudizi negativi si riducono del 6,69%.

Infine, rispetto alla valutazione delle **strutture e degli strumenti di comunicazione**, i giudizi positivi subiscono un incremento del 1,07%, mentre quelli negativi aumentano del 1,31%.

Con riferimento alle attività monitorate, **i reclami** presentati nel 2023 dagli utenti esterni sono stati complessivamente 1.140, mentre non sono noti reclami presentati da utenti interni.

Dall'analisi dei dati trasmessi, emerge che 1.130 reclami sono in capo al Servizio Parchi, Verde e Gestione Faunistica che, considerata la natura del servizio, li qualifica come segnalazioni. I restanti 10 reclami, tutti tratti e definiti, sono stati presentati ai seguenti Servizi:

- 8 al Servizio Demografici, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale;
- 2 al Servizio Edilizia Privata.

CONCLUSIONI

I risultati dell'analisi e le elaborazioni sopra esposte confermano, come negli anni precedenti, elevati livelli di soddisfazione da parte dei cittadini. Tale risultato, tuttavia, è reso meno significativo dalla più volte evidenziata problematica rappresentata dalle basse percentuali di partecipazione alle indagini di gradimento, sebbene in aumento rispetto all'anno 2022 (+5,28%, ma in riduzione rispetto all'anno 2021: -2,95%). Tale bassa percentuale di partecipazione prescinde dal fatto che l'indagine di gradimento sia di natura interna o esterna, anche se si rivela con maggiore evidenza nelle indagini rivolte ai dipendenti dell'Ente.

Ciò comporta la necessità di un ripensamento del metodo e della modalità di indagine, che promuova l'utilizzo di strumenti innovativi e tecnologici, quali, ad esempio, i social network, per un maggior coinvolgimento dei soggetti indagati. Si ritiene, inoltre, di porre in evidenza che le indagini di gradimento su aspetti essenziali della vita dei cittadini⁹ richiederebbero analisi di gradimento ulteriori rispetto, per esempio, ad alcuni dei cinque parametri presi in considerazione (come per esempio gli aspetti inerenti al gradimento del comportamento/correttezza dei dipendenti che, per quanto importante, non pare rappresentare l'aspetto maggiormente rilevante per la valutazione delle politiche comunali in tale ambito di attività). Analogamente, occorre rilevare come i risultati complessivi risentono della mancata esecuzione, nel corso del primo semestre 2023, di alcune indagini di gradimento inerenti ad aspetti rilevanti per la cittadinanza¹⁰.

Inoltre, è importante sottolineare che, le indagini di customer satisfaction dovrebbero prevedere un'orizzonte temporale che dia continuità alle stesse di anno in anno e non, come avviene di solito, essere svolte a ridosso della scadenza prevista per la trasmissione dei risultati a questo Servizio.

Relativamente ai campioni indagati, emerge la poca attenzione dedicata dalla maggioranza dei Servizi verso l'integrazione dei questionari formulati di elementi utili (quali sesso, età, titolo di studio, professione e territorio) a rendere maggiormente rappresentativo il segmento in cui si colloca il soggetto partecipante rispetto al complesso della popolazione oggetto di indagine.

Un ulteriore aspetto che merita particolare attenzione riguarda i reclami, sia dal punto di vista della loro definizione che dal punto di vista del loro trattamento.

9 Quali ad esempio il servizio di igiene urbana

10 Ci si riferisce al settore tributario. Nel corso del secondo semestre tale carenza non è stata superata in quanto il Servizio ha effettuato una indagine di gradimento all'interno dell'Ente, coinvolgendo tutti i dipendenti, contrariamente a quanto più volte evidenziato in ordine alla necessità che coloro che erogano servizi all'utenza esterna devono prioritariamente effettuare indagini di gradimento nei confronti dei cittadini/utenti.