



OSSERVATORIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Comune di Prato: il punto sulla qualità dei servizi 2024

A cura del Coordinamento Statistico

L'Osservatorio permanente sulla qualità dei servizi è nato nel 2006 al fine di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti dal Comune di Prato, mettendo a punto strumenti idonei a recuperare in modo sistematico il giudizio dei cittadini e valorizzare le aspettative.

Il monitoraggio viene fatto attraverso customer satisfaction, indagini semi-standardizzate dirette agli utenti con lo scopo di misurare la concordanza tra prestazioni e bisogni.

Nel 2024 il Comune di Prato ha condotto 5 indagini sulla qualità dei servizi, di cui 4 continue. Tutti i questionari del 2024 sono stati standardizzati secondo le dimensioni della soddisfazione indicate dalla Corte dei Conti, per avere risultati più semplici da comprendere e da confrontare. Per ciascuna indagine è stato pubblicato un report nella sezione dedicata della pagina web dell'Ufficio di Statistica (<https://www.comune.prato.it/it/statistica/>) e ciascun servizio ha ricevuto tempestivamente tutti i risultati dettagliati della propria indagine.

Questo documento completa i report di settore, favorendo una lettura trasversale dei risultati che fornisca un'informazione più organica sui servizi offerti dal Comune, promuovendo la diffusione dei metodi di monitoraggio e l'importanza dei risultati nei processi di programmazione.

Lo strumento delle indagini di *Customer Satisfaction*

Dal punto di vista metodologico gli strumenti di controllo di qualità dei servizi pubblici sono molteplici e possono essere impiegati in alternativa o in associazione tra loro.

Nel Comune di Prato il monitoraggio di qualità è affidato all'Ufficio Statistica a cui compete l'implementazione metodologica, il raccordo con i servizi, l'esecuzione delle rilevazioni e l'analisi dei risultati.

Per attuare il monitoraggio della qualità è stato scelto lo strumento più diffuso e che ha costi relativamente contenuti, le Customer Satisfaction.

Per il buon funzionamento di questo strumento è necessario fare una programmazione del "ciclo" delle indagini, instaurando una relazione diretta con la platea degli utenti. Negli anni sono state standardizzate codifiche e scale di graduazione, elaborando un formato comune per la lettura di tutte le dimensioni della soddisfazione e rendendo più efficace la comunicazione dei risultati.

I numeri del monitoraggio 2024

In questo report sono analizzati i risultati delle indagini di soddisfazione svolte dall'Ufficio Statistica nel 2024 (per i servizi scolastici il riferimento è all'anno scolastico 2023/24). Alcuni risultati possono essere

comparati con quelli delle precedenti edizioni del report, relativi alle customer del 2023 e del periodo 2019/2020.

Nel 2024 per sondare la soddisfazione di una varietà di servizi sono stati somministrati ai cittadini oltre **2.500 questionari**. La maggioranza dei questionari (87%) è stato compilato online, una percentuale superiore a quella del 2023 e del 2019-2020, in entrambi i casi del 62%. Nel 2023 la percentuale di compilazione online è stata bassa perché si scelse di svolgere su carta i questionari per alcune indagini: sulle iniziative di Prato Estate per avere una raccolta “istantanea” delle opinioni e per lo Sportello immigrazione, in cui i questionari cartacei furono somministrati da mediatori culturali per garantire una migliore qualità dell’informazione raccolta.

Nel dettaglio nel 2024 sono stati studiati i giudizi degli utenti circa:

1. il servizio comunale e accreditato dei nidi d’infanzia (1.303 questionari)
2. il servizio dei centri gioco 0-3 anni (64 questionari)
3. le scuole dell’infanzia comunali (316 questionari)
4. i servizi di assistenza domiciliare - SAD (154 questionari)
5. l’Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP (185 questionari)

A questi si aggiungono ulteriori 373 questionari per la valutazione del servizio mensa alle scuole dell’infanzia e primarie, dato in appalto (di cui 114 questionari rivolti ai genitori delle commissioni mensa e 259 alle dietiste).

Le attività del Museo Pretorio (903 questionari) e quelle di Officina Giovani (80 questionari) sono state, invece, rilevate a parte, essendo le principali finalità conoscitive non del tutto pertinenti con lo scopo delle indagini di soddisfazione dell’utenza.

Il tasso di risposta complessivo è stato pari al 73,5%, in calo rispetto al 2023 (76%) ma molto più alto rispetto al biennio 2019/2020 (47%). Il tasso di risposta dipende sia dal servizio indagato che dal metodo di somministrazione del questionario, in genere il cartaceo con assistenza alla compilazione ottiene un tasso di risposta più alto. Per quanto riguarda l’Ufficio Relazioni con il Pubblico non si conosce il numero di questionari somministrati agli utenti, l’indagine è stata multicanale (questionari cartacei somministrati di persona presso l’ufficio, telefonici per chi si è rivolto all’ufficio per telefono e questionari online su invito a partecipare all’indagine inviato via mail).

La scala di graduazione utilizzata per valutare ogni risposta va da 1 (completa insoddisfazione) a 6 (assoluta soddisfazione); considerando soddisfatti i giudizi nell’intervallo di voti 4-6, **la soddisfazione media complessiva corrisponde al 97%**, un valore che conferma l’ampio consenso per i servizi erogati dal Comune di Prato emerso anche dalle indagini degli anni precedenti (97,5% nel 2023, 93% nel 2019/2020).

Tutti i servizi hanno ottenuto una percentuale di soddisfazione pari o superiore al 93% e **la percentuale di utenti “supersoddisfatti”**, che hanno espresso un giudizio di 5-6 punti su un massimo di 6, si conferma pari all’88%.

Identikit degli utenti

Le indagini di soddisfazione hanno rivelato un profilo generale dell’utenza, che consente di qualificare la domanda dei servizi e il giudizio sulla prestazione.

L'identikit del rispondente medio dei servizi studiati ha queste caratteristiche:

- prevalentemente **donna** (75%)
- quasi sempre di **cittadinanza italiana** (88%)
- giovane, di età compresa **tra i 30 e i 45 anni** (72%)
- in possesso del **diploma** (45%).

Il profilo si differenzia molto a seconda del servizio indagato, con alcune tendenze da tenere in considerazione. La gestione dei servizi scolastici per l'infanzia si conferma una responsabilità principalmente affidata alle donne, anche se la percentuale di maschi è in crescita: 22% quest'anno, era 20% lo scorso anno e soltanto il 9% nell'anno scolastico 2019-2020.

I rispondenti per i servizi educativi per la primissima infanzia (0-3 anni) si contraddistinguono per aver un titolo di studio elevato: il 57% dei rispondenti dei centri gioco e il 42% degli intervistati per i nidi possiedono una laurea.

Per l'Urp il profilo risulta distante da quello medio, con una presenza maschile più importante (44%), meno giovane (l'80% ha più di 45 anni) e meno istruito (le persone senza un diploma salgono dal 18% al 35%).

Il rispondente per l'assistenza domiciliare è femmina nel 62% dei casi, con un'età sopra i 45 anni (91%) e non possiede il diploma (57%).

I servizi che hanno visto tra i rispondenti una presenza straniera sopra la media sono stati URP (14%) e scuola dell'infanzia (15%), mentre per SAD e Centri Gioco l'incidenza straniera è molto bassa (SAD 4%, Centri Gioco 3%).

La soddisfazione generale

I servizi del Comune di Prato rilevano un gradimento estremamente elevato: **il 97% degli utenti è soddisfatto della prestazione ricevuta**: 1.957 persone che hanno utilizzato uno dei servizi indagati nel corso del 2024 hanno espresso un giudizio favorevole, a fronte di 65 utenti che hanno giudicato insufficiente la qualità del servizio.

Il voto medio ottenuto dai servizi indagati è molto elevato, **superiore a 5 punti su 6, il punteggio massimo della scala applicata**. Trattandosi di prestazioni molto varie non è corretto fare una classifica dei servizi più graditi al cittadino, risulta più utile verificare l'andamento di ciascun servizio nel tempo.

Livelli molto elevati di gradimento si riscontrano per i nidi, l'URP e le scuole dell'infanzia.

I nidi nel 2024 confermano l'ottimo giudizio rilevato anche nelle precedenti rilevazioni: nel 2024 ottengono un punteggio **medio di 5,5** (era 5,6 nel 2023 e 5 nel 2019-2020). Stesso punteggio medio per gli **utenti dell'URP** (nell'indagine precedente del 2019 era 5,4), mentre la scuola dell'infanzia ottiene un punteggio medio di 5,3 in miglioramento rispetto alle indagini precedenti (5,2 punti nel 2023 e 4,6 nell'anno scolastico 2019-2020).

Il punteggio più basso è quello che emerge dalle indagini sui Centri Gioco, con un punteggio medio di 4,6 punti e una percentuale di soddisfatti del 94%. Nel dettaglio il punteggio medio corrisponde al risultato ottenuto dal GiocaCipì Azzurro, mentre gli altri due centri gioco si scostano molto dal dato medio: il dato più critico è quello del GiocaCipì Arancio per il quale il punteggio medio scende a 3,8, mentre per il GiocaCipì Verde i risultati sono molto buoni, con un punteggio medio di 5,5 e una percentuale di soddisfatti del 100%.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) ottiene un punteggio di 5 punti, con una maggioranza di utenti, il 93%, che esprime un gradimento elevato (punteggi da 4 a 6), tuttavia il 7,1% di intervistati risulta non

soddisfatto, con una punteggio medio di 2 punti su 6. La situazione è rimasta in linea con i risultati del 2023, quando gli utenti insoddisfatti erano stati il 6,7% con una votazione media di 2,2 punti su 6.

Tabella

La soddisfazione complessiva degli utenti per servizio e per categoria di soddisfazione

	% Soddisfatti (4--6)	Punteggio 1-6	% Supersoddisfatti (5-6)	Voto medio supersoddisfatti	% Insoddisfatti (1-3)	Voto medio non soddisfatti
Centri gioco 0-3	93,8%	4,6	75,0%	5,3	6,3%	2,0
Servizio nidi (* totale)	97,7%	5,5	91,4%	5,7	2,3%	2,5
Scuole Infanzia	96,8%	5,3	84,8%	5,6	3,2%	2,7
Assistenza domiciliare (SAD)	92,9%	5,0	75,3%	5,5	7,1%	2,0
URP (*totale)	94,6%	5,5	86,5%	5,8	5,4%	2,4

* Per omogeneità di gestione, i risultati comprendono le prestazioni erogate nei 7 Comuni della Provincia
 Fonte: elaborazioni Ufficio Statistica su Indagini di soddisfazione 2024

La percentuale di utenti non soddisfatti, quelli che hanno dato un voto tra 1 e 3, dal 7% del periodo 2019-2020 era scesa al 2,5% nel 2023, nell’edizione 2024 peggiora di mezzo punto: **gli utenti insoddisfatti sono 65, il 3% dei rispondenti.**

I servizi che rilevano un’incidenza più alta di giudizi insufficienti sono eterogenei ma riguardano principalmente il servizio **SAD con il 7,1% di insoddisfatti, i Centri Gioco con il 6,3% e l’URP (5,4%)**. Per quanto riguarda i Centri Gioco il valore medio di 6,3% corrisponde appunto ad una media, se si analizzano gli insoddisfatti per singolo centro i numeri sono molti diversi: la percentuale sale al **25% per il GiocaCipì Arancio**, mentre per il GiocaCipì Azzurro nessun utente risulta insoddisfatto.

Per la scuola dell’infanzia sono insoddisfatti il 3,2% rispondenti, mentre per i nidi la percentuale scende sotto la media, solo il 2,4 % dei rispondenti.

Il voto medio degli insoddisfatti per la SAD e per i centri gioco è pari a 2 punti, un punto sotto la sufficienza.

Il voto degli insoddisfatti, anche quest’anno, è ampiamente controbilanciato dai rispondenti molto soddisfatti: 1.783 persone **(88% del totale) hanno espresso un punteggio complessivo del servizio molto buono (5) o ottimo (6)**. Il giudizio medio dei molti soddisfatti è di 5,6 punti, appena più basso del valore medio dello scorso anno, 5,7 punti.

I servizi con i voti medi più elevati corrispondono a quelli con una **quota molto elevata di supersoddisfatti**, per i quali gli intervistati mostrano una piena soddisfazione delle aspettative. **Per i nidi oltre il 91%** degli intervistati è supersoddisfatto, mentre nelle scuole dell’infanzia la percentuale scende a 84,8% .

Per l’Ufficio Relazioni con il Pubblico gli intervistati molto soddisfatti sono l’86,5%, con uno scarto di circa 8 punti rispetto al totale soddisfatti (voti da 4 a 6, il 94,6% dei casi).

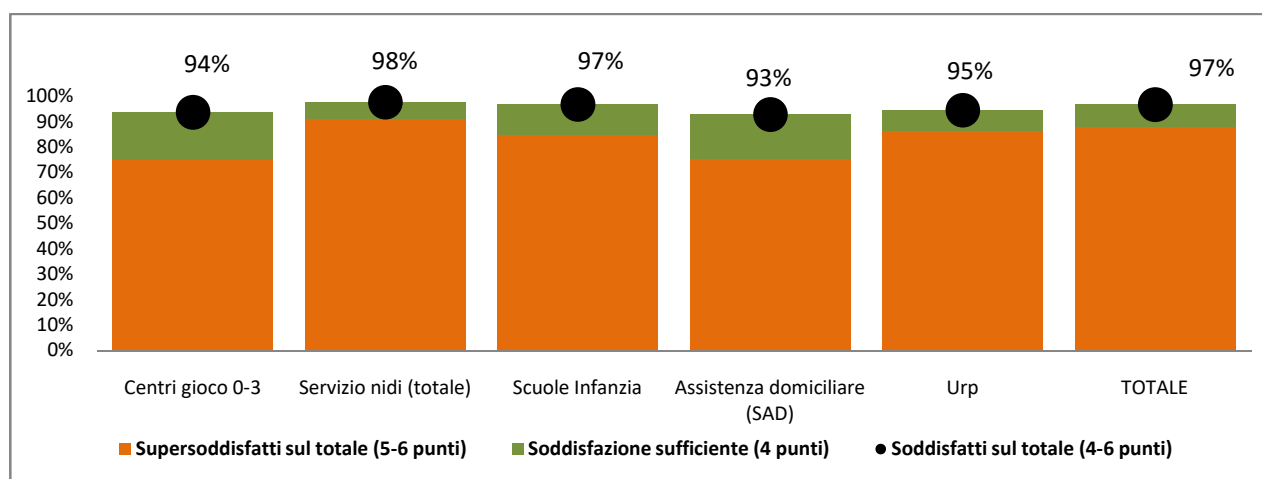
Le percentuali relative ai supersoddisfatti per Centri Gioco e assistenza domiciliare scendono al 75%, entrambi i giudizi sono peggiorati rispetto allo scorso anno, in cui erano stati molto soddisfatti il 91% dei rispondenti dei Centri Gioco e l’88% di quelli per la SAD.

Per gli Spazi Gioco il numero esiguo di questionari (64 nel 2024, 65 nel 2023) influenza una maggiore variabilità dei risultati, tuttavia indubbiamente le customer fanno emergere delle criticità che dovranno

essere analizzate per ridurre il gap fra aspettative delle famiglie e servizio messo a disposizione dall'amministrazione.

Per l'assistenza domiciliare tra le indagini del 2023 e del 2024 sono state introdotte delle modifiche sostanziali nell'organizzazione del servizio, la cui erogazione è stabilita dalla Società della Salute Area Pratese per tutti i comuni della provincia, ma è il cittadino che sceglie il gestore del servizio dall'Albo dei soggetti qualificati. La nuova organizzazione, almeno in questo primo periodo, sembra aver leggermente peggiorato la percezione degli utenti circa la qualità del servizio.

Grafico
La soddisfazione degli utenti per punteggio e servizio



Fonte: elaborazioni Ufficio Statistica su Indagini di soddisfazione 2024

A fine questionario, in ogni indagine di customer, è presente una domanda aperta in cui si chiede ai rispondenti di esprimere un suggerimento o una precisazione utile a migliorare il servizio. Dall'analisi delle domande "aperte" emerge che 3 utenti su 10 hanno deciso di esprimere un loro parere sul servizio, **nel 65% dei casi inserendo valutazioni negative su qualche specifico aspetto e nel restante 35% dei casi facendo apprezzamenti o dando suggerimenti** per possibili miglioramenti e integrazioni del servizio.

I servizi in cui gli utenti hanno contribuito con più suggerimenti personali sono stati i rispondenti dei servizi educativi, in particolare per i Centri Gioco in cui un rispondente su 2 ha inserito delle osservazioni, seguiti dalle scuole dell'infanzia (34% i questionari con osservazioni) e dai nidi (30%).

Per i Centri Gioco il 32% dei rispondenti chiedono miglioramenti del servizio (maggior cura degli spazi esterni, spazi interni accessibili per tutto il tempo di frequenza, differenziazione delle attività), il 13% suggerisce un ampliamento del servizio (estensione periodo/orario/età) e alcuni fanno apprezzamenti per l'ottimo servizio. Tra i rispondenti dei nidi quasi il 30% di coloro che hanno risposto alla domanda aperta ha espresso complimenti per il servizio, il 10% ha suggerito di rendere i genitori più partecipi delle attività svolte, il 6% di estendere l'orario e/o il periodo scolastico, il 5% di organizzare più attività all'esterno/gite con i genitori. Tra le osservazioni più critiche sono maggioritarie le richieste di migliorare comunicazione con la famiglia, cura degli spazi esterni e servizio mensa.

Per la scuola dell'infanzia le note negative sono le stesse dei nidi, con l'aggiunta della richiesta di una maggior continuità del personale.

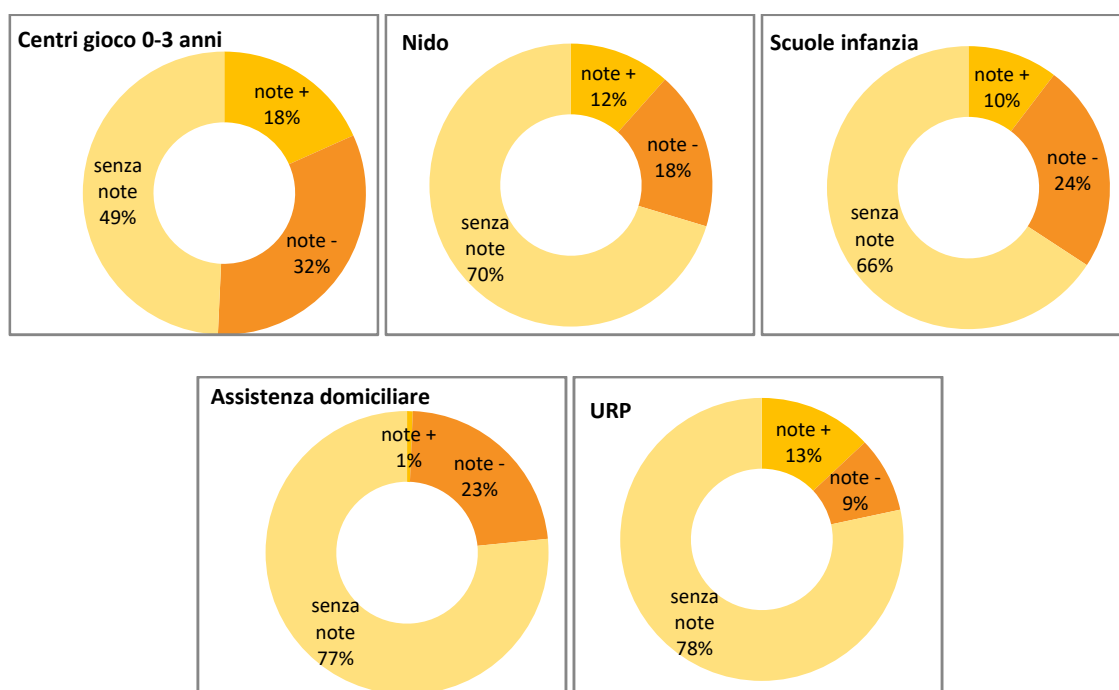
Emergono quindi esigenze simili per tutti i servizi educativi, per i quali le famiglie si mostrano attente verso molti aspetti.

Lo scorso anno il 42% degli utenti del servizio SAD avevano espresso delle considerazioni, di cui molte soddisfacenti, mentre nel 2024 la percentuale di utilizzo dei campi a risposta aperta è scesa al 23% e sono state espresse opinioni quasi esclusivamente negative, principalmente problemi di orario (tempo del servizio inferiore a quello assegnato, orari non rispettati, poco preavviso per il cambio orario, richiesta di aumento di ore in seguito al cambiamento delle esigenze dell'utente), problemi di continuità del personale e necessità di avere operatori più formati e più cortesi.

Per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che ha un'utenza più eterogenea, il 22% dei rispondenti hanno inserito delle annotazioni, di questi quasi la metà hanno dato giudizi positivi, molti hanno segnalato la volontà di poter verificare l'effettiva risoluzione della richiesta/segnalazione e alcuni hanno dato un giudizio non sull'URP ma sul servizio di competenza della richiesta.

Grafico

% di utilizzo dei campi a risposta aperta e quota di suggerimenti/commenti positivi vs negativi per servizio



Fonte: elaborazioni Ufficio Statistica su Indagini di soddisfazione 2024

Le dimensioni della soddisfazione

Dallo scorso anno tutti i questionari sono stati riformulati per consentire all'utente di esprimere un giudizio diretto su ciascuna delle 8 dimensioni della qualità dei servizi richiamate dalla Corte dei Conti:

- accessibilità delle informazioni,
- conformità agli standard di qualità,
- affidabilità del servizio,
- completezza del servizio,
- tempestività della erogazione,
- correttezza con l'utenza,
- trasparenza dei tempi, dei costi e sulle responsabilità del servizio,
- reclami e segnalazioni di disservizi.

Ciascun questionario si articola in 8 sezioni, ciascuna con il nome della dimensione di soddisfazione indicata dalla Corte dei Conti. Le sezioni raccolgono i quesiti individuati dai responsabili del servizio per “raccontare” ogni aspetto della soddisfazione. Il questionario si conclude con una sezione dedicata alla soddisfazione complessiva, che chiede agli utenti un giudizio complessivo sul servizio. Qui sotto le specifiche delle varie dimensioni analizzate.

Accessibilità. I quesiti trattano la facilità con cui si è acceduto alle informazioni sul servizio e ai luoghi fisici in cui lo stesso è erogato.

Conformità. I quesiti mirano a verificare se nella percezione dell’utente sono stati rispettati tutti gli standard igienico-sanitari, sicurezza, privacy etc. Gli standard possono anche riguardare la qualità del servizio, ad esempio, dove sia presente e conosciuta, la carta del servizio.

Affidabilità. L’utente è interrogato su modalità di erogazione, cura e precisione con cui le prestazioni sono state espletate dagli operatori.

Compiutezza. I quesiti indagano il riscontro sulla soddisfazione del bisogno/obiettivo che ha portato l’utente a ricorrere alle prestazioni oggetto di investimento pubblico (ad esempio, in caso di richiesta di assistenza allo sportello immigrazione per siglare il contratto di affitto, si chiede se grazie al supporto dello sportello quel contratto è andato a buon fine).

Tempestività. I quesiti sulla tempestività del servizio si riferiscono alla puntualità nell’erogazione delle singole prestazioni del servizio, alla celerità di attivazione generale oppure alla prontezza con cui sono stati affrontati imprevisti e/o problematiche.

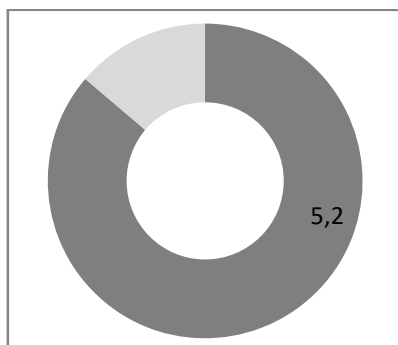
Correttezza. I quesiti riguardano la professionalità degli operatori incontrati e la loro competenza in merito alle condizioni di erogazione.

Trasparenza. I quesiti indagano vari aspetti del rapporto tra utente e servizio, in particolare sulla trasparenza dei tempi di erogazione (es. l’intervallo di tempo che può intercorrere tra domanda ed erogazione), sui costi del servizio, sulle figure responsabili del servizio (il responsabile del procedimento, il responsabile antiritardo etc).

Reclami. Queste domande hanno lo scopo di individuare se sono sufficientemente chiari ed efficaci gli strumenti disposti per segnalare disservizi, ritardi e altre problematiche inerenti le prestazioni.

La soddisfazione complessiva media dei servizi misurati nel 2024 scende a 5,2 punti sui 6, era 5,4 la media dei servizi valutati nel 2023. L’unica dimensione che riporta un valore inferiore a 5 punti su 6 è la gestione dei reclami che ottiene un punteggio medio di 4,7, con un punteggio minimo di 3,9 per l’URP e punteggi bassi anche per Centri Gioco (4,6) e scuola dell’Infanzia (4,8). L’affidabilità ottiene un punteggio basso (4,2 punti) per i Centri Gioco, in particolare per il GiocaCipì Arancio, il servizio educativo integrativo rivolto alle famiglie con bambini dai 3 ai 12 mesi, con un punteggio medio di soli 2,6 punti. Per i Centri Gioco le sole dimensioni con punteggio sopra il 5 sono accessibilità e trasparenza. I nidi e l’Ufficio Relazioni con il Pubblico sono i servizi che ottengono una soddisfazione generale più alta (5,5 punti), sebbene con alcune dimensioni più critiche: per i nidi l’accessibilità ha un punteggio di 4,9 punti, per l’URP la trasparenza ottiene 4,7 punti e 3,9 punti la gestione dei reclami. Per la SAD la dimensione con il voto più basso è la tempestività (4,9 punti).

Grafico
Soddisfazione media complessiva degli utenti intervistati (scala 1-6)

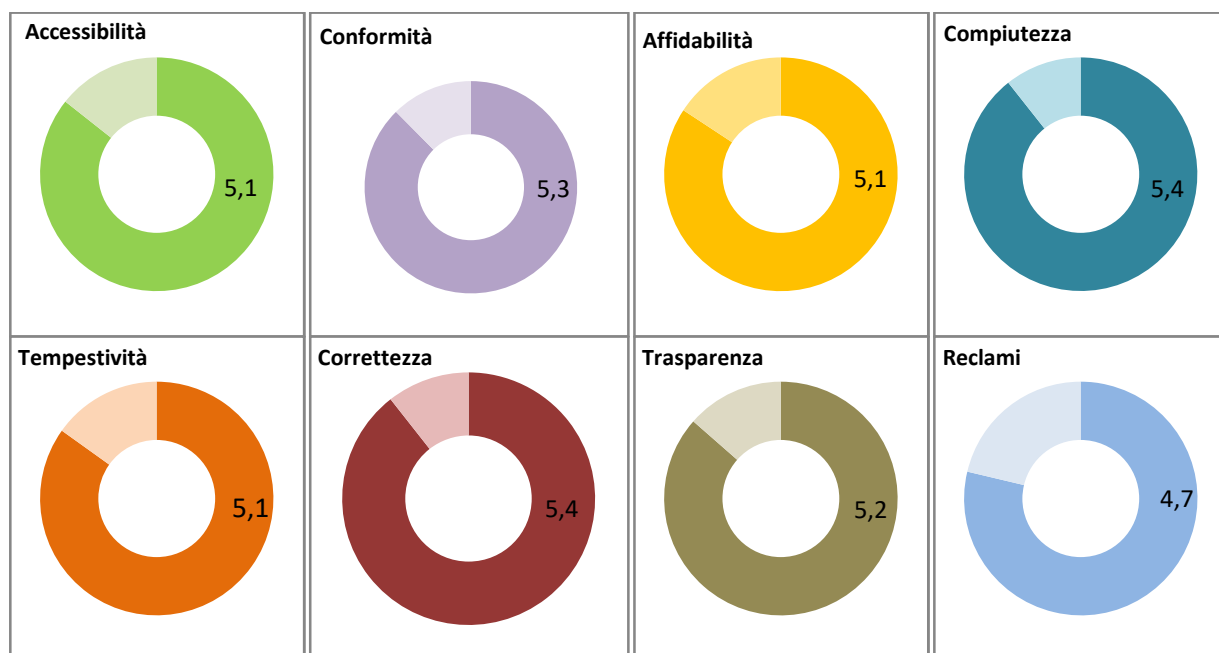


Fonte: elaborazioni Ufficio Statistica su Indagini di soddisfazione 2024

Gli ambiti che raccolgono un consenso superiore alla media sono quelli relativi alla “compiutezza” e alla “correttezza” del servizio ricevuto, confermando, quanto emerso nelle precedenti indagini, **la soddisfazione dell’utenza nella fase di incontro con gli operatori** e, quindi, di collaborazione finalizzata alla soluzione del bisogno. Inferiore alla media, invece, la soddisfazione degli aspetti del “prima” e del “dopo” la prestazione, come disponibilità e diffusione di informazioni, accessibilità, tempestività nell’erogazione e infine presa in carico e gestione dei reclami.

Occorre quindi porre maggiore attenzione, in fase di **programmazione**, agli **aspetti legati all’organizzazione del servizio**.

Grafico
Soddisfazione media degli utenti intervistati per dimensione (scala 1-6)



Fonte: elaborazioni Ufficio Statistica su Indagini di soddisfazione 2024