



COMUNE DI TRUCCAZZANO *Provincia di Milano*

***RELAZIONE FINALE:
"QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
IN RELAZIONE AI SERVIZI EROGATI
DAL COMUNE DI TRUCCAZZANO"***

Marzo/Aprile 2012

**IL SEGRETARIO COMUNALE/DIRETTORE GENERALE
(Dott. Lopomo Domenico)**

Premessa introduttiva.	3
Metodologia	3
Processo di lavoro per l'indagine telefonica:	4
Interpretazione dei dati rilevati:	5
Campione.	6
Servizi Demografici	10
Polizia Locale.....	13
Igiene Urbana	20
Manutenzione urbana e del Patrimonio Comunale.....	25
Questionario specifico di gradimento "centro estivo comunale"	37
Campione.	37
Interpretazione dei dati rilevati:	38
Aree di Indagine.....	39
Questionari specifici di gradimento per i servizi dedicati agli anziani: soggiorno climatico, pasto caldo a domicilio, servizio di assistenza domiciliare.	60
Campione.	60
Risultati	60

Premessa introduttiva.

In attuazione di quanto disposto dal D. Lgs. n. 150/2009 il Comune di Truccazzano si è dotato, per il primo anno, del Piano delle Performance che è stato approvato dalla Giunta Comunale con atto n. 74 del 30/06/2011.

Allo scopo di conseguire gli obiettivi primari di una sempre migliore organizzazione del lavoro e di più alti livelli di qualità delle prestazioni erogate al pubblico, obiettivi propri del Piano delle Performance, l'Amministrazione Comunale ha voluto che si realizzasse un correlato Obiettivo Strategico performante, denominato "*Customer Satisfaction*", in modo da rilevare il livello di gradimento, da parte della cittadinanza, dei servizi offerti e del lavoro svolto dall'Amministrazione Comunale.

Nello specifico, la *Customer* ha riguardato l'osservazione di ben 10 processi, di cui 4 verificati con la somministrazione di questionari "*ad hoc*".

Il modello di rilevazione della "*Customer*", definito con la consulenza qualificata dell'ingegnere gestionale d.ssa Anna Terzuolo della società Dasein Srl di Torino, è stato predisposto con l'apporto del vertice amministrativo dell'Ente ed in particolare dal sottoscritto Segretario/Direttore Generale che, con la preziosa collaborazione della Responsabile del CED, sig.ra Marilena Nepita, si è occupato anche dell'intera organizzazione dell'attività di rilevazione ed elaborazione delle risposte ai quesiti posti ai cittadini.

Al termine della rilevazione, si è provveduto, quindi, a stendere il presente rapporto riassuntivo dei risultati riscontrati per ogni singolo processo oggetto di rilevazione.

Si entra ora nell'analisi di dettaglio dell'attività svolta.

Metodologia

Per quanto riguarda i Servizi oggetto d'indagine nell'applicazione dello strumento della Customer Satisfaction nei confronti dei cittadini del Comune di Truccazzano, la metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici ed è risultata essere:

- per alcuni Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione (**Servizi demografici, Polizia Locale, Igiene Urbana, Manutenzione Urbana e del Patrimonio Comunale, Lavori Pubblici**): un'indagine telefonica nei confronti di un campione rappresentativo della popolazione residente;

- per i Servizi esterni a domanda individuale (**Centro ricreativo estivo, Servizio di Assistenza Domiciliare, soggiorni climatici, pasti caldi a domicilio**): la distribuzione di un questionario cartaceo ai diretti fruitori dei Servizi in questione;

Il vari questionari di indagine sono stati costruiti dai consulenti Dasein in collaborazione con il Comitato Guida del Comune, composto dai Responsabili di Posizione Organizzativa e dal Direttore Generale che ha assunto il ruolo Coordinatore e Supervisore del Progetto.

Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori in merito alla **QUALITA' DEL SERVIZIO** fruito, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande (item¹) a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert (molto soddisfacente/abbastanza soddisfacente/poco soddisfacente/per nulla soddisfacente/non so), che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati. Parallelamente, nei casi in cui si è ritenuto in seno al Comitato Guida fosse possibile indagare anche il grado di **IMPORTANZA** che gli intervistati assegnavano ai vari item d'indagine, è stato richiesto ai fruitori dei servizi di esprimere tale valore nuovamente su una scala di rilevazione semantica del tipo Likert (molto importante/abbastanza importante/poco importante/per nulla importante/non so).

L'elaborazione dei dati è stata effettuata da un gruppo di lavoro composto da n. 4 unità operative che, con l'ausilio del consulente informatico, ha messo a punto un sistema di raggruppamento delle risposte in modo da evidenziare le principali statistiche descrittive (**frequenze**) per ciascuna variabile (item).

Processo di lavoro per l'indagine telefonica:

I nominativi dei cittadini da intervistare telefonicamente (n. 659 residenti) sono stati estratti casualmente dalle liste anagrafiche, con l'unico scopo di andare a creare un campione statisticamente rappresentativo della popolazione complessiva del Comune: le variabili prese in considerazione sono state il sesso (M/F) e la fascia di età , (19-26 anni, 27-39 anni, 40-55 anni, 56-70 anni e oltre i 70 anni). Sono stati volutamente esclusi i residenti non ancora maggiorenni solo per ragioni connesse a difficoltà di raggiungimento.

¹ = nella Metodologia della Ricerca, con il termine ITEM si indicano le domande del questionario somministrato al campione.

Le interviste telefoniche andate a buon fine (n. 281) sono state realizzate da un gruppo di lavoro costituito da 3 (tre) dipendenti del Comune di Truccazzano addetti all'ufficio protocollo, centralino e certificazioni atti (sigg: Frassini Elisa, Cucchi Emanuele e Oppio Veronica) che hanno realizzato l'indagine a partire dalla metà del mese di luglio 2011 e fino al 30 novembre 2011.

Il campione finale degli intervistati, al netto dei questionari incompleti o parziali, è risultato pari a **276 cittadini**: la numerosità finale del campione è stata definita sulla base della determinazione del valore della probabilità di errore nell'assimilazione del campione al complesso della popolazione.

La determinazione dell'errore statistico si ottiene secondo la formula seguente:

$$\text{Errore} = 1.96 \times \sqrt{\frac{p(1-p)}{N}}$$

con **p** = probabilità di scelta dell'opzione

N = numerosità del campione

Nel nostro caso, trattandosi di risposte chiuse con 5 opzioni di scelta (molto/abbastanza/poco/per nulla/non so), la probabilità di scelta **p** risulta pari al 20% ($p = 0.2$).

Quindi:

se $N = 180$ allora $E = 0.0584$ ovvero $E\% = 5.84\%$

se $N = 276$ allora $E = 0.0471$ ovvero $E\% = 4,71\%$

se $N = 659$ allora $E = 0.0305$ ovvero $E\% = 3,05\%$

Pur avendo contattato un campione di 659 nominativi, il campione ritenuto effettivamente intervistato produce comunque un risultato significativo poiché la percentuale di errore statistico, si attesta comunque sotto la soglia del 5%, non una differenza sostanziale rispetto alla percentuale di errore del campione complessivo che per essere intervistato avrebbe richiesto al gruppo di dipendenti impegnati nelle interviste telefoniche moltissimi e ulteriori giorni di lavoro.

Inoltre, nelle indagini di Customer Satisfaction è considerato metodologicamente accettabile un errore statistico pari al 5%; con le 276 interviste realizzate dai dipendenti del gruppo di lavoro interno del Comune di Truccazzano, si ottiene un errore percentuale pari al 4,71% dunque un dato accettabile dal punto di vista della validità statistica.

Interpretazione dei dati rilevati:

L'elaborazione dei dati è stata interamente curata e presidiata dalla Direzione Generale con l'ausilio dei dipendenti sigg: Bettoni Elena, Cerea Viviana, Dozio Donata, Mariani Alba e Passera Elena, che si sono occupati principalmente della raccolta e raggruppamento delle risposte utilizzando i programmi software in dotazione all'Ente.

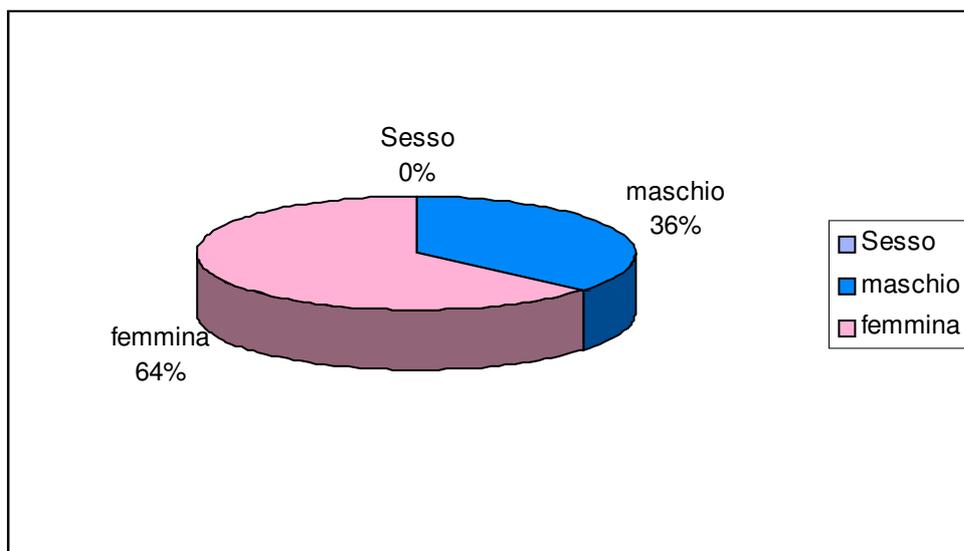
Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di Customer Satisfaction, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si è assunto quanto segue:

- è considerato **riscontro positivo** del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando **il valore della somma delle risposte "Molto" ed "Abbastanza" è uguale o supera il 70%**;
 - **al di sotto di tale limite**, è considerato l'item preso in considerazione come un'**area di criticità**, valutato tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
 - all'interno dell'area della positività del risultato della somma, è stato ulteriormente necessario riflettere sulla **scomposizione del dato** in risposte di tipologia "Molto" e risposte di tipologie "Abbastanza". Infatti, coloro i quali hanno risposto "Molto" possono essere considerati "clienti" fidelizzati ad un livello tale che un eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione (tenderanno a rispondere "Abbastanza" in attesa di un nuovo miglioramento del servizio, che poi però deve avvenire), mentre coloro i quali hanno risposto "Abbastanza" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "Poco").
- Quando il valore positivo della somma delle risposte "Molto" + "Abbastanza" supera il 70% grazie ad un elevato contributo della risposta "Abbastanza" è comunque necessario prestare attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.
- Infine, quando la frequenza della risposta "Non so / non risponde" è risultata pari o superiore al 10% delle risposte complessive, il dato è stato **normalizzato**, ovvero le risposte "Non so / non risponde" sono state stralciate e le frequenze di risposta ricalcolate soltanto su coloro che hanno effettivamente espresso il proprio grado di soddisfazione.

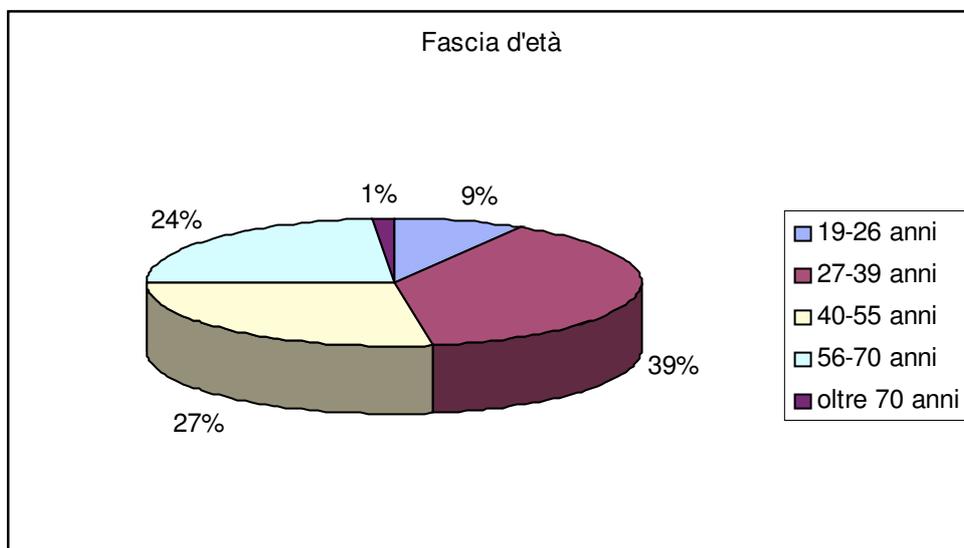
Campione.

Il campione di cittadini intervistati attraverso lo strumento dell'indagine telefonica è risultato pari a 276 cittadini, suddivisi per sesso e fasce d'età come segue:

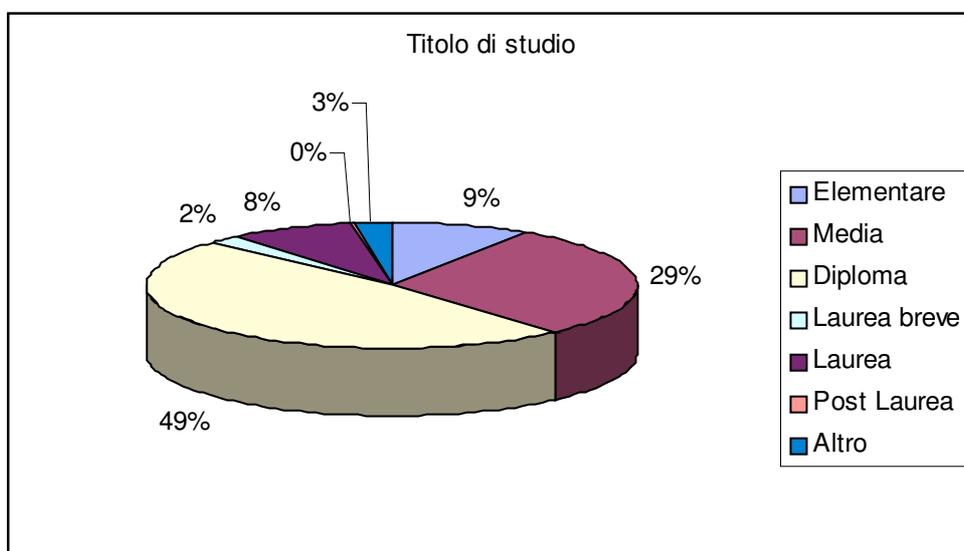
SESSO	Percentuale	Conta
MASCHIO	36,23%	100
FEMMINA	63,77%	176



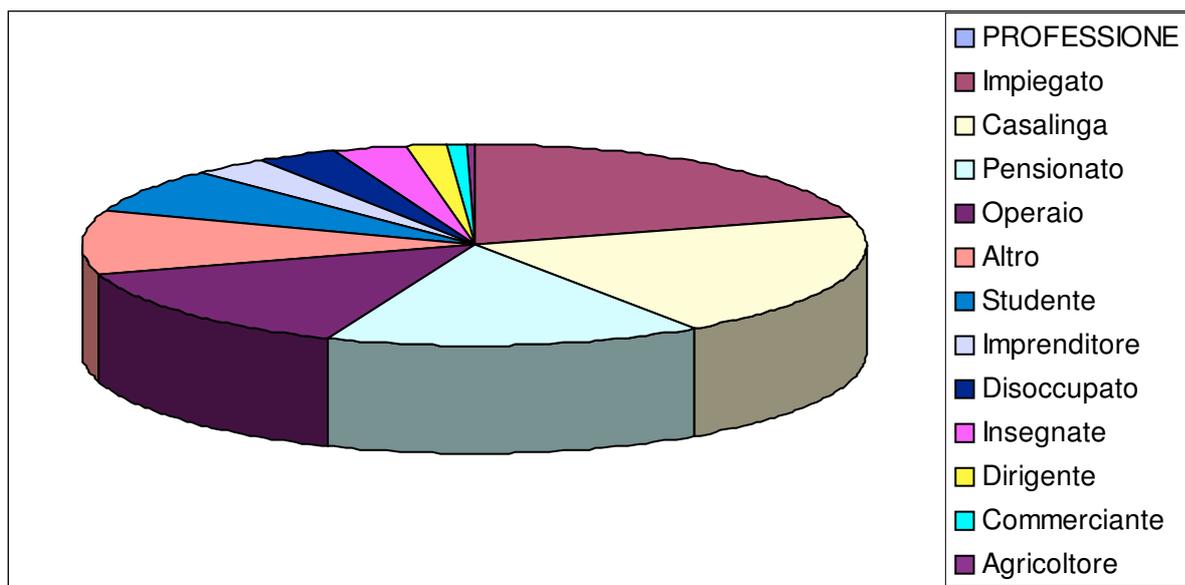
FASCIA D'ETA'	PERCENTUALE	Conta
19 - 26 anni	8,70%	24
27 - 39 anni	38,77%	107
40 - 55 anni	27,17%	75
56 - 70 anni	23,91%	66
oltre 70 anni	1,45%	4



TITOLO DI STUDIO	Percentuale	Conta
Licenza elementare	9,06%	25
Licenza media	29,35%	81
Diploma superiore	48,55%	134
Laurea breve	2,17%	6
Laurea	7,97%	22
Post Laurea	0,36%	1
Altro	2,54%	7



PROFESSIONE	Percentuale	Conta
Impiegato	20,66%	57
Casalinga	19,93%	55
Pensionato	15,58%	43
Operaio	14,13%	39
Altro	10,14%	28
Studente	7,25%	20
Imprenditore	3,26%	9
Disoccupato	3,26%	9
Insegnante	2,90%	8
Dirigente	1,81%	5
Commerciante	0,72%	2
Agricoltore	0,36%	1



Aree di Servizio.

Servizi Demografici

Per quello che riguarda i servizi demografici, il Comitato Guida ha deciso di rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini in ordine a:

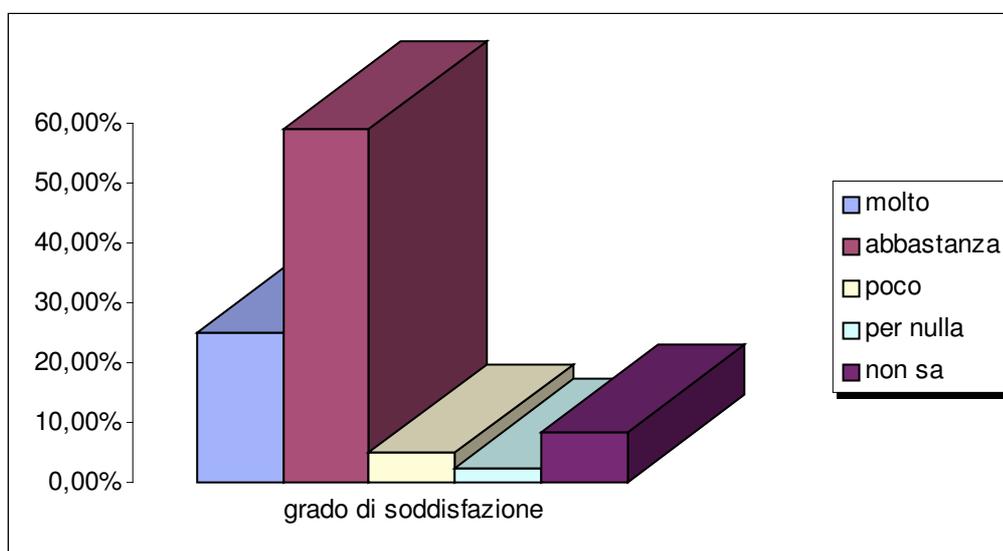
- Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico;
- Alla cortesia e disponibilità degli addetti ai servizi demografici (stato civile, anagrafe, elettorale, leva, concessioni cimiteriali);

- Al grado di preparazione e professionalità fornito quando sono state chieste informazioni sui servizi di competenza.

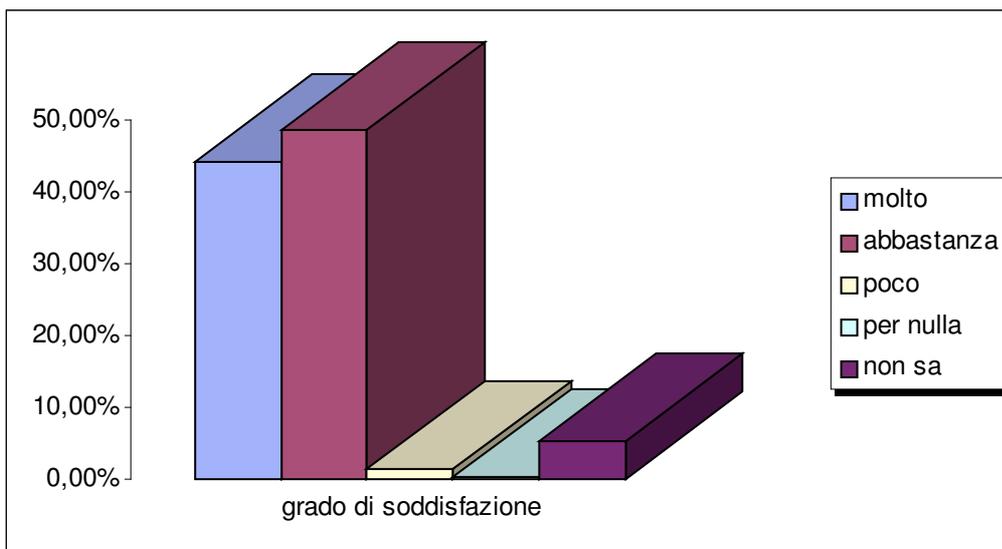
Risultati

1. In merito alla domanda sugli orari di apertura al pubblico, la risposta sottolinea **un grado di piena soddisfazione** in quanto il 59% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 25% ha risposto "molto" per un totale dell'84% delle risposte che possono essere aggregate come positive. Ci troviamo quindi entro una soglia che supera abbondantemente il limite minimo desiderato del 70%. Solo il 5% degli intervistati ha risposto "poco" e il 2,5% "per nulla" per un totale del 7,5% di risposte negative. Infine l'8,3% degli intervistati non ha una precisa opinione.

Anche se nel complesso i cittadini si ritengono abbastanza soddisfatti degli orari di apertura al pubblico, il numero degli indecisi (l'8% circa), degli "insoddisfatti" (poco) pari al 5% e "per nulla soddisfatti" pari al 2,54% suggeriscono di fare qualche riflessione sull'opportunità di porre in atto un qualche cambiamento organizzativo così da "recuperare" queste fasce di popolazione ed incrementare ulteriormente il grado di soddisfazione.

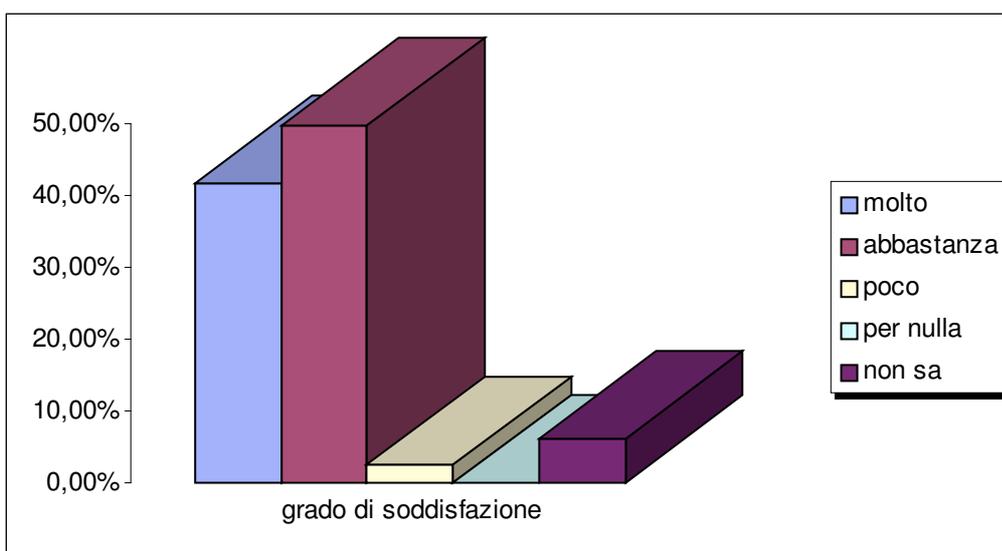


2. In merito alla domanda finalizzata alla comprensione dei comportamenti degli operatori demografici in termini di relazione con gli stakeholder, le risposte mettono in evidenza un grado di soddisfazione molto alto, in quanto gli intervistati che hanno risposto "abbastanza", circa il 49%, sommato con coloro che hanno risposto "molto", pari al 44%, sono un totale del 91% di risposte che possono essere aggregate come positive. Poco meno dell'1,8% si ritiene "poco" o "per nulla" soddisfatto, mentre il 5,5% non ha un'opinione precisa.



3. Analogamente a quanto appena detto, anche l'analisi delle risposte registrate sulla preparazione professionale degli operatori demografici confermano la prima soddisfazione dei cittadini intervistati le cui risposte positive ammontano al 92% circa del totale (50% circa "abbastanza" + 42% "molto").

Anche qui marginale è la percentuale degli intervistati dichiaratesi "poco soddisfatti" (circa il 2,5%), mentre il 6% non ha espresso alcun giudizio.



Conclusioni

Come abbiamo visto dall'analisi dei dati, anche se i servizi demografici rilevano qualche lieve margine di miglioramento, si può certamente concludere che i cittadini siano effettivamente e pienamente soddisfatti della professionalità e delle modalità di approccio e relazione con il pubblico.

Polizia Locale

Per quello che concerne le domande sulla **Polizia Locale**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini primariamente 4 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- senso di fiducia e competenza che gli agenti della Polizia Locale trasmettono
- presenza sul territorio degli agenti della Polizia Locale
- servizi di prevenzione e controllo della sicurezza stradale
- tempestività di intervento su chiamata

Successivamente, si è deciso di somministrare una domanda, volta ad indagare quali attività, in relazione ai servizi dei vigili urbani, i cittadini ritenessero prioritarie fra le seguenti:

- pattugliamento in auto del territorio comunale,
- servizi di viabilità,
- servizio a piedi sul territorio comunale,
- controllo degli esercizi commerciali,

Da ultimo, si è deciso di porre altre tre domande finali con l'obiettivo di indagare sul livello di percezione della sicurezza a Truccazzano. Nello specifico è stato chiesto di rispondere in merito alle percezioni:

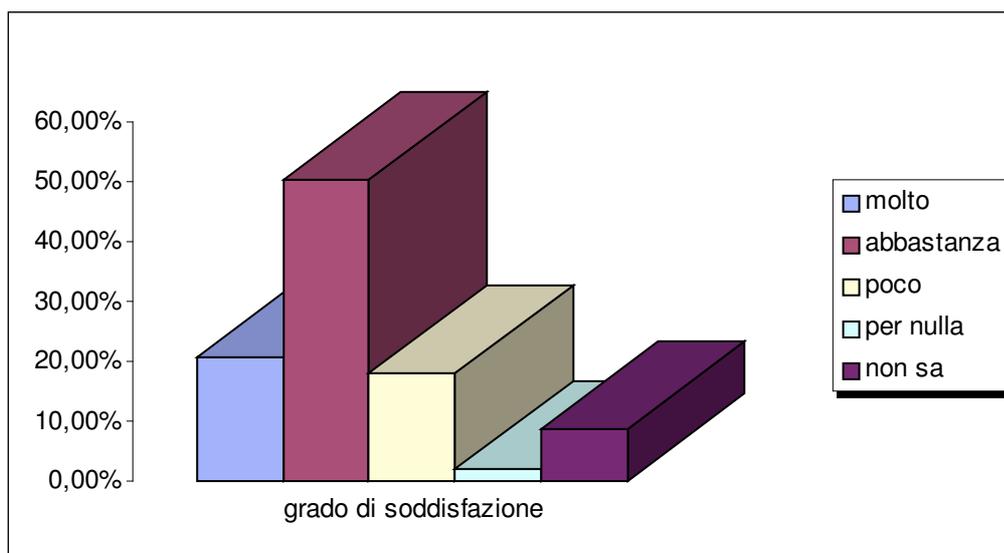
- del livello di criminalità,
- sugli atti di inciviltà,
- sul degrado urbano,

A. Risultati

Servizio ordinario: domande 4, 5, 6 e 7 del questionario generale.

Nella prima domanda abbiamo indagato se gli agenti della Polizia Locale trasmettono ai cittadini un senso di fiducia e di competenza.

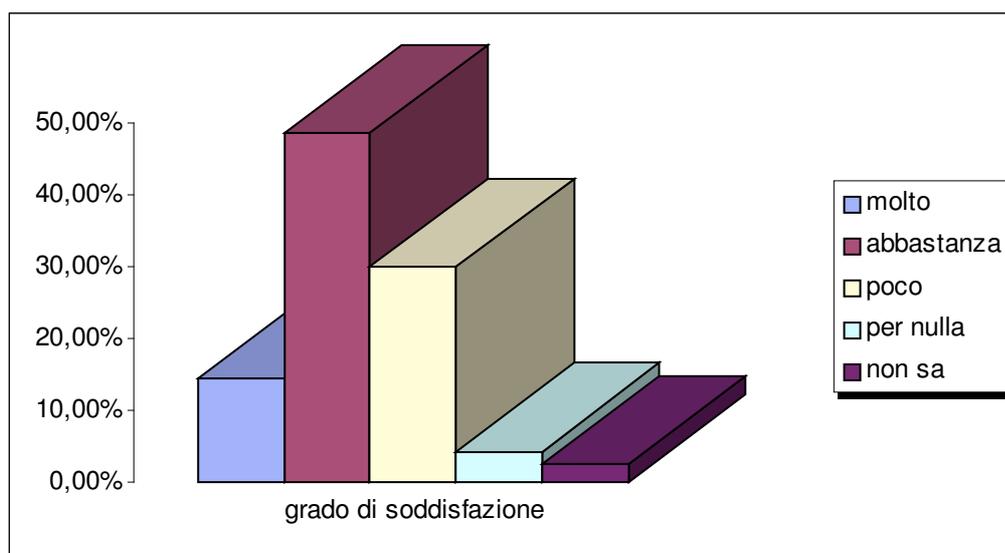
Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea **un'area che si colloca nella soglia minima di soddisfazione**, in quanto circa il 50% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 21% ha risposto "molto", per un totale del 71% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque appena al di sopra del limite desiderato del 70% di cui la parte preponderante è però costituita da persone che rispondono "abbastanza". Il 18% ha risposto poco ed il 2% per nulla, per un totale del 20% di risposte negative. Infine, circa l'9% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.



Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano appena soddisfatti** del senso di fiducia e competenza trasmesso dagli agenti della Polizia Locale; per contro, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 9%, permette di ragionare su un qual certo margine di recupero e miglioramento. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore dell'80%, e dunque ben al di sopra del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Nella seconda domanda abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti del grado di presenza degli agenti della Polizia Locale sul territorio del Comune.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'area di criticità, in quanto circa il 49% degli intervistati ha risposto abbastanza e il 14% ha risposto molto, per un totale del 63% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque al di sotto del limite desiderato del 70% per considerare una soddisfazione complessivamente positiva da parte dei cittadini. Per contro, circa il 30% ha risposto poco ed il 4% per nulla, per un totale del 34% di risposte negative. Infine, circa il 3% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

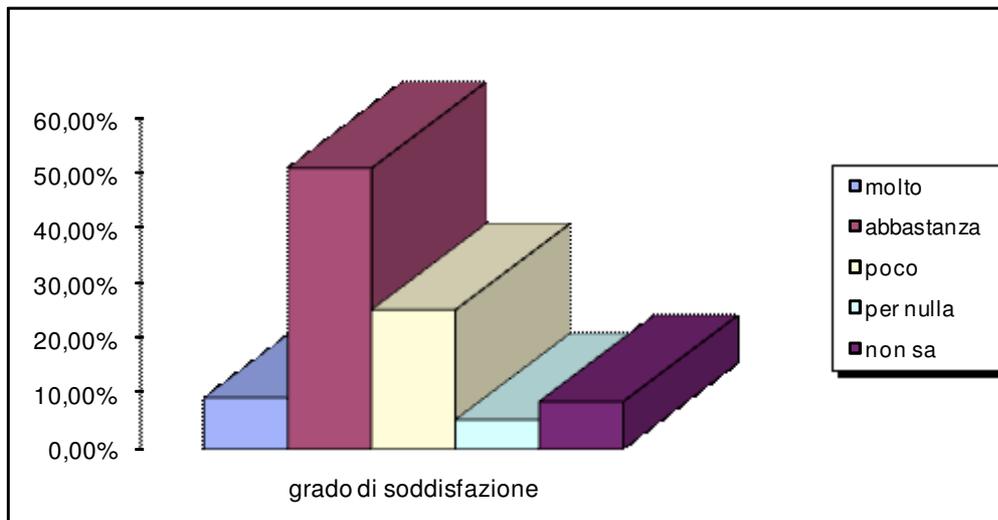


Si può concludere che nel complesso i cittadini **non totalmente soddisfatti** della presenza degli agenti della Polizia Locale sul territorio, anche in conseguenza del fatto che in questo caso non si può ragionare più di tanto sul numero di "indecisi" (risposte non so/non risponde) che risulta effettivamente basso, e che quand'anche venissero "recuperati" non aumenterebbero la somma complessiva delle risposte positive sopra il 66% circa e dunque ancora al di sotto del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza. Ciò ci induce a ritenere che, verosimilmente, occorre effettuare una approfondita analisi con il Comando della P.L. per ripensare l'organizzazione dei servizi e la gestione in modo da garantire una maggiore visibilità.

Nella domanda successiva abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti dei servizi di prevenzione controllo della sicurezza stradale effettuati dalla Polizia Locale.

Anche qui, come nel caso della domanda precedente, come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'area di **effettiva criticità**, in quanto circa il 51% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 10% ha risposto "molto", per un totale del 61% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque **al di sotto del limite desiderato del 70%**. Per contro, circa il 25% ha

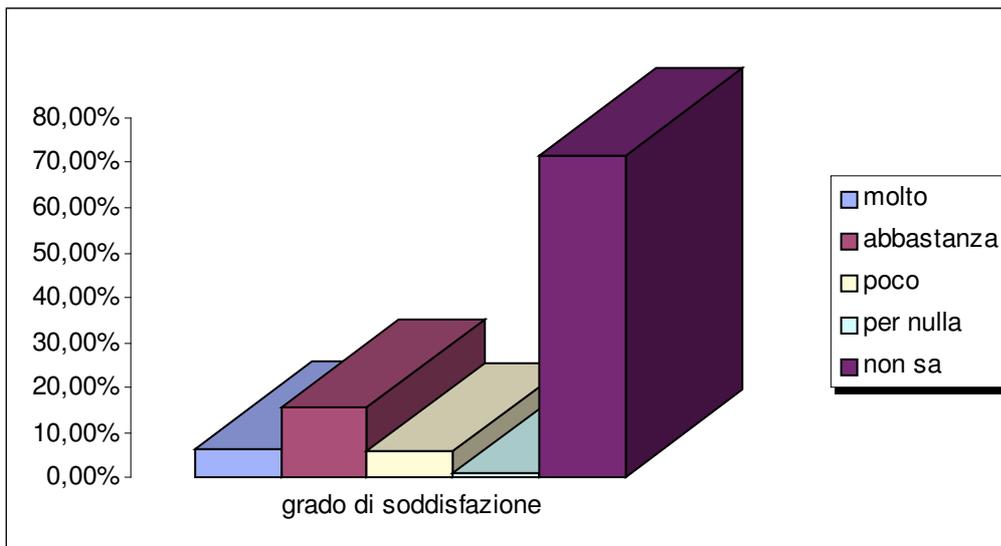
risposto "poco" ed il 5% "per nulla", per un totale del 30% di risposte negative. Infine, circa il 9% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.



Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano totalmente soddisfatti** dei servizi di prevenzione controllo della sicurezza stradale effettuati dalla Polizia Locale. In questo caso, tuttavia, essendo il numero degli "indecisi" (risposte non so/non risponde) pari a circa il 9%, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando quindi la somma complessiva delle risposte positive al valore del 70%, e dunque comunque dentro la soglia desiderata per attestare un grado di soddisfazione della cittadinanza.

Nell'ultima domanda abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della tempestività di intervento su chiamata da parte della Polizia Locale.

Il dato che maggiormente risalta tra le risposte registrate è il numero degli "indecisi" (non sa/non risponde) pari al 71% significando che le risposte date sugli altri item perdono di apprezzabilità. Del 29% delle risposte valide e interpretabili, oltre il 50% degli intervistati rispondono "abbastanza" soddisfatto e un ulteriore 15% "molto" soddisfatto per un totale del 65%, comunque al di sotto della soglia minima di soddisfazione.



Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano totalmente soddisfatti** della tempestività di intervento su chiamata da parte della Polizia Locale. In questo caso, però, il numero degli "indecisi" (risposte non so/non risponde) molto elevato e pari a circa il 54% degli intervistati permette di ragionare su un grande margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un massimo dell'85%, e dunque ben all'interno del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Attività prioritarie della Polizia Locale.

Nella prima domanda abbiamo chiesto quali fra le attività relative ai servizi degli agenti di Polizia locale i cittadini ritenessero prioritarie.

Dalle risposte ottenute abbiamo desunto il seguente ordine di importanza:

- pattugliamento in auto del territorio comunale: circa 87% (239 su 276 cittadini intervistati)
- servizi di viabilità: circa il 76% (210 su 276 cittadini intervistati)
- servizio a piedi sul territorio comunale: il 59% (163 su 276 cittadini intervistati)
- controllo degli esercizi commerciali: il 51% (140 su 276 cittadini intervistati).

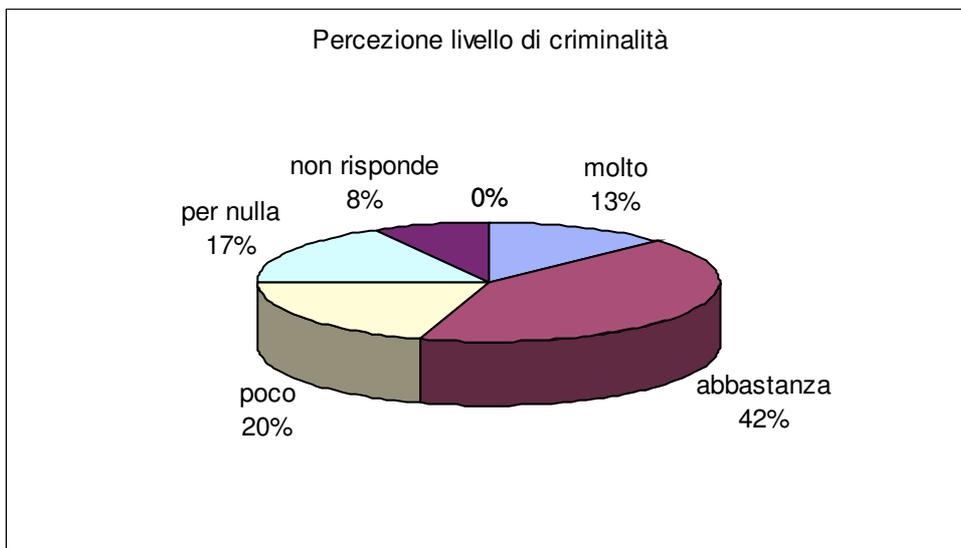
Percezione del livello di sicurezza

Alle domande:

- a) se il livello di criminalità è basso nel Comune di Truccazzano

- b) se hanno assistito ad atti di inciviltà
 - c) se il degrado urbano è basso
 - d) se si sentono complessivamente sicuri di vivere a Truccazzano,
- il campione intervistato ha così risposto.

Per quanto riguarda il livello di criminalità, come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta sottolinea **un'area di criticità**, in quanto il 42% circa degli intervistati ha risposto "abbastanza" basso e il 13% ha risposto "molto" basso, per un totale del 54% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque molto al di sotto del limite desiderato del 70%, peraltro con la parte preponderante costituita da persone che rispondono "abbastanza". Per contro il 20% circa ha risposto "poco", il 17% "per nulla", per un totale del **37% di risposte negative**. Infine, circa l'8% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.



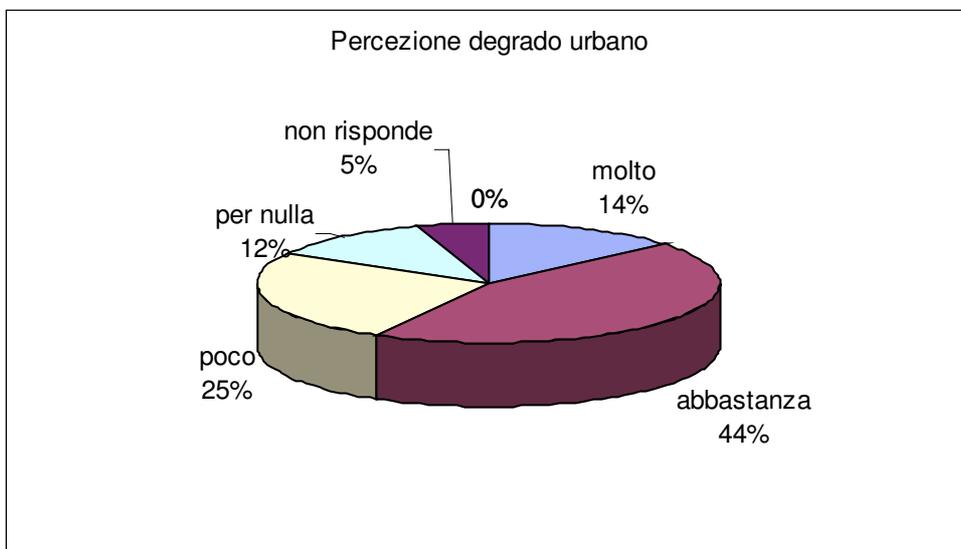
In questo caso, è evidente come una parte significativa dei cittadini (37%) richiedano una maggiore incisività delle azioni volte alla tutela della sicurezza urbana.

Va anche detto, tuttavia, che la scarsa percezione di sicurezza non può essere ricondotta solamente alla azione della Polizia Locale ma piuttosto a tutte le Forze dell'Ordine che operano sul territorio.

Relativamente alla domanda successiva tesa a comprendere se gli intervistati abbiano assistito ad atti di inciviltà il range di risposte rilevate, considerata la non appropriatezza delle opzioni fornite, non consente un'analisi appropriata del fenomeno anche se è possibile desumere intuitivamente una certa criticità. Conseguentemente si ritiene che la problematica indagata sia ad un livello di

attenzione tale da imporre un maggiore approfondimento in termini di rilevazione, ad esempio, della frequenza e della tipologia di episodi.

Alla terza domanda sulla percezione del livello di " degrado urbano", come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea, anche qui, **un'area di criticità**, in quanto circa il 44% circa degli intervistati ha risposto "abbastanza" basso e il 14% circa ha risposto "molto" basso, per un totale del 58% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo molto al di sotto del limite desiderato del 70%. Per contro il 25% circa ha risposto "poco", il 12% "per nulla", per un totale del 37% di risposte negative. Infine, circa il 5% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.



Infine, con l'ultima domanda si è cercato di comprendere quanto i cittadini si "sentano complessivamente sicuri di vivere a Truccazzano.

Diversamente da quanto abbiamo rilevato dalle risposte alle tre precedenti domande appena analizzate, come si evince dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea invece **un'area di ampia e piena soddisfazione**, in quanto circa il 64% circa degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 28% circa ha risposto "molto", per un **totale del 92% di risposte che possono essere aggregate come positive**: ci troviamo dunque molto al di sopra del limite desiderato del 70%. Per contro solo il 7% circa ha risposto "poco" e meno dell'1% "per nulla", per un totale dell'8% di risposte negative.



Dall'analisi delle risposte, si può pertanto concludere che, anche se ci sono aspetti che meritano più attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale, relativamente al grado di sicurezza complessivo percepito e assicurato a Truccazzano, il nostro campione, mostrando di avere le idee molto chiare in proposito (infatti neanche un cittadino si è collocato tra coloro che "non sa/non risponde") ha ritenuto di premiare le azioni poste in atto **esprimendo un quindi un grado di soddisfazione altamente positivo.**

Igiene Urbana

Per quello che concerne le domande sul **Servizio di Igiene Urbana**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 4 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- pulizia delle strade e dei marciapiedi,
- pulizia delle aree verdi,
- frequenza con cui viene effettuata la raccolta,
- orari di apertura della Piattaforma Ecologica.

In questa sezione, sono compresi inoltre ulteriori domande, volte ad indagare quali siano secondo i cittadini le principali azioni da effettuarsi per aumentare la raccolta differenziata, da scegliere fra le seguenti proposte:

- aumentare i passaggi di raccolta,
- aumentare le attività di sensibilizzazione nelle scuole e per la cittadinanza,
- aumentare le informazioni per le modalità di corretto conferimento dei rifiuti nei sacchi e in Piattaforma

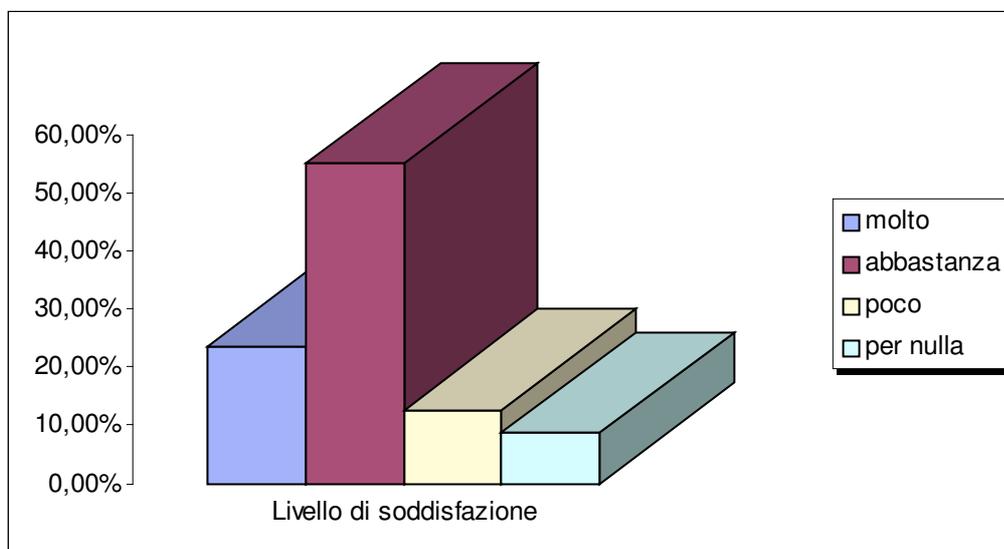
- aumentare le attività di controllo e vigilanza, fare più multe,
- altro, a libera scelta dei cittadini.

Infine, un'ultima domanda è stata rivolta per conoscere il grado di soddisfazione complessiva sull'organizzazione del servizio in parola.

Risultati

Con una prima domanda abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vivono.

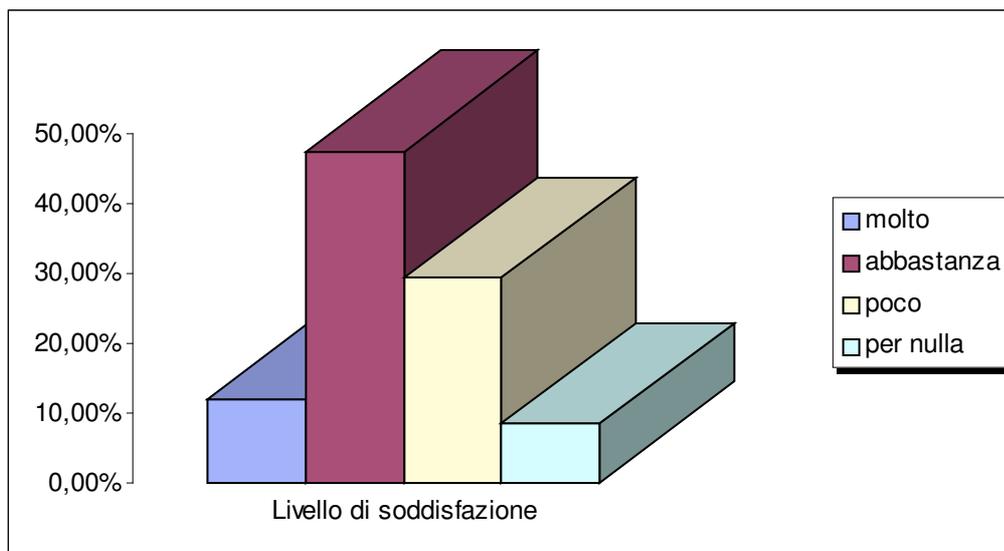
Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'area di **più che buona soddisfazione**, in quanto circa il 55% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa il 24% ha risposto molto, per un totale del 79% di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 12% ha risposto "poco" e il 9% per nulla, per un totale del 21% di risposte negative. Nessuno degli intervistati ha dichiarato di non avere una propria opinione in merito alla domanda.



In conclusione anche se nel complesso i cittadini si dichiarano **più che soddisfatti** della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vivono; le risposte di insoddisfazione ricevute da un quinto del campione intervistato suggeriscono comunque di attivare azioni di miglioramento organizzativo così da incrementare il livello di gradimento.

Nella seconda domanda abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della pulizia delle aree verdi.

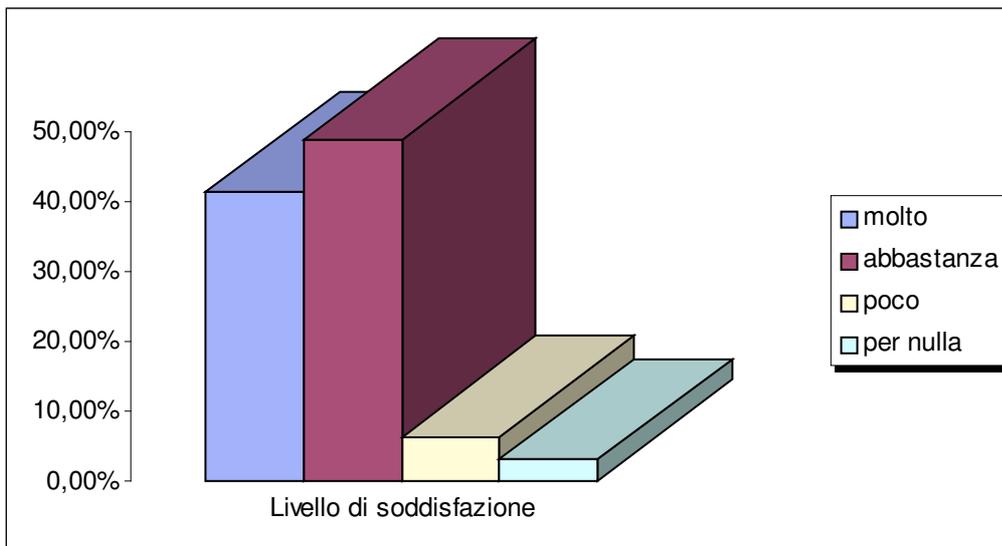
Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'area di criticità, in quanto circa il 47% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 12% ha risposto "molto", per un totale del 59% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque ben al di sotto del valore desiderato del 70%. Per contro, circa il 30% ha risposto "poco" e circa l'8% "per nulla", per un totale del 38% di risposte negative. Infine, circa il 3% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.



Nel caso in esame si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della pulizia delle aree verdi; conseguentemente il messaggio che si ricava dall'indagine è la richiesta di maggiore attenzione allo stato di igiene dei parchi e giardini con l'attivazione di misure di controllo organizzative tali da **spostare la fascia degli insoddisfatti verso l'area di soddisfazione positiva**, portando però la media complessiva delle risposte positive al di sopra del 70%, quale soglia minima desiderata di soddisfazione della cittadinanza.

Nella terza domanda abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della frequenza con cui viene effettuata la raccolta rifiuti.

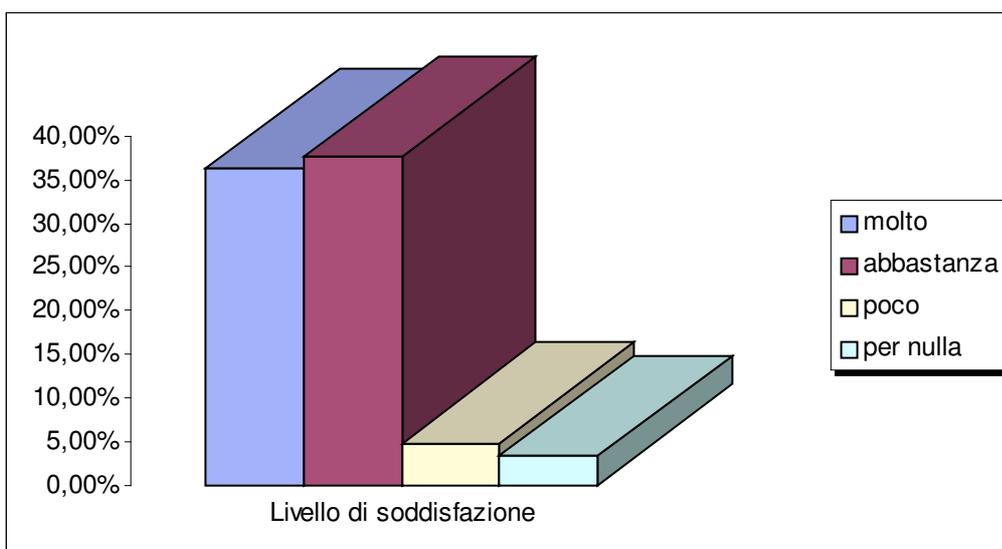
La risposta a nostro avviso è **altamente positiva** in quanto il 49% ha risposto "abbastanza" e il 41% ha risposto "molto", per un totale del **90% di risposte** che si possono aggregare come **positive**. Per contro, solo il 6% ha risposto "poco" e il 3% per nulla. Infine, meno dell'1% dei cittadini "non risponde" alla domanda.



Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano effettivamente e molto soddisfatti** della frequenza con cui viene effettuata la raccolta rifiuti.

Nella quarta domanda abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti degli orari di apertura della Piattaforma Ecologica.

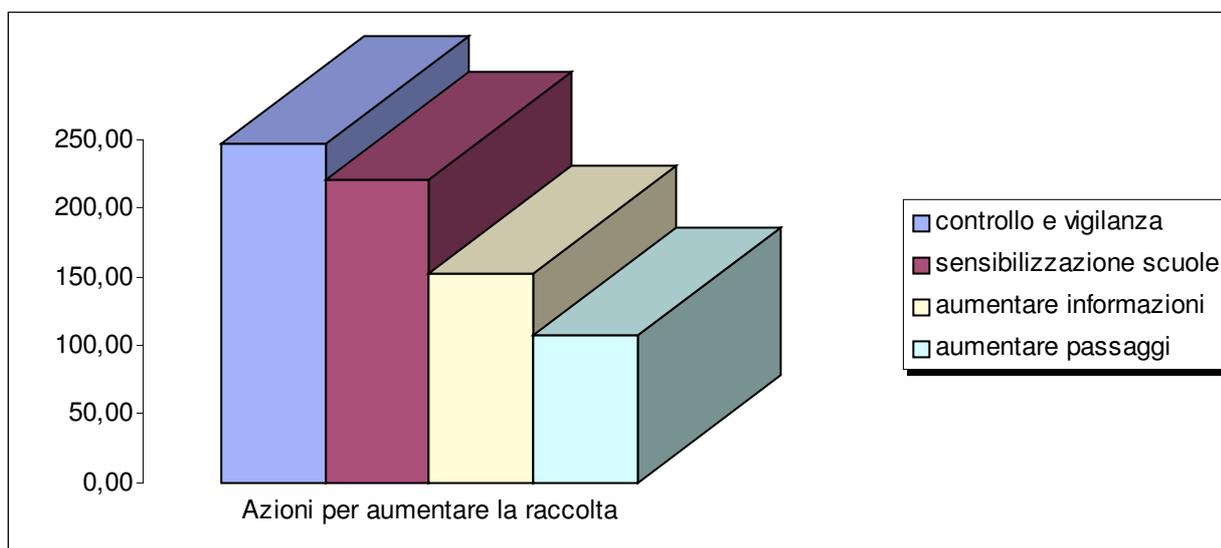
Anche in questo caso, la risposta a nostro avviso è **positiva** in quanto il 38% ha risposto "abbastanza" e il 36% ha risposto "molto", per un totale del 74% di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, solo il 5% ha risposto "poco" e il 3% "per nulla". Infine, circa il 18% dei cittadini "non risponde" alla domanda, per cui il dato delle frequenza esposto è stato normalizzato.



Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano soddisfatti** degli orari di apertura della Piattaforma Ecologica.

Relativamente alla domanda con cui è stato chiesto agli intervistati quali azioni ritengono utili per aumentare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti, che ad oggi ha raggiunto oltre il 60%, le risposte ricevute denotano il seguente ordine di importanza:

1. aumentare le attività di controllo e vigilanza, fare più multe: (248 su 276 risposte)
2. aumentare le attività di sensibilizzazione nelle scuole e per la cittadinanza: (221 su 276 risposte)
3. aumentare le informazioni per le modalità di corretto conferimento dei rifiuti nei sacchi e in Piattaforma: (153 su 276 risposte)
4. aumentare il numero di passaggi di raccolta: (108 su 276 risposte)

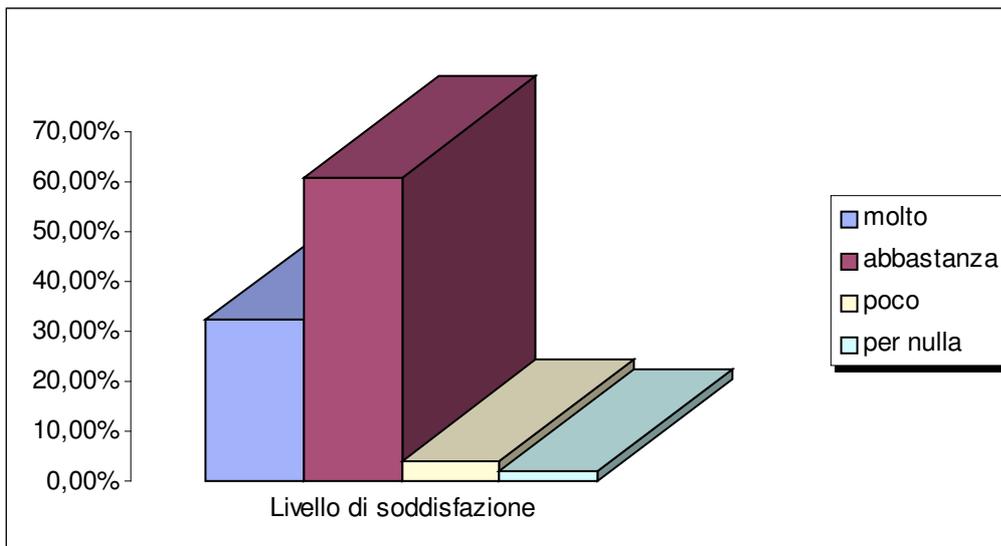


In questo ultimo caso è da notare come la maggioranza dei cittadini intervistati (forse consapevoli anche dei costi) (168 cittadini) non ritenga la frequenza dei passaggi finali elemento determinante per il miglioramento dei servizi.

Inoltre, circa l'1%% dei cittadini hanno risposto "altro" alle azioni necessarie senza indicare quali.

Nell'ultima domanda abbiamo infine indagato la soddisfazione complessiva del servizio di raccolta rifiuti.

Anche in questo caso la risposta è **molto positiva**, in quanto circa il 61% ha risposto "abbastanza" e circa il 32% "molto" per un totale del **93% di risposte positive**, mentre solo circa il 4% ha risposto "poco" e il 2% "per nulla". Infine, circa l'1% dei cittadini "non risponde" alla domanda.



Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano effettivamente molto soddisfatti** del complessivo servizio di raccolta rifiuti nel suo complesso.

Manutenzione urbana e del Patrimonio Comunale.

Per quello che concerne le domande sui **Servizi di Manutenzione Urbana e del Patrimonio Comunale**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 4 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- adeguata qualità delle aree verdi attrezzate (anche con panchine e giochi per bambini) sul territorio del Comune
- stato di manutenzione di tali aree verdi attrezzate
- stato di manutenzione delle strade e dei marciapiedi del Comune
- soddisfazione complessiva sulle opere pubbliche realizzate dal Comune di Truccazzano negli ultimi cinque anni.

In questa sezione, è stata inoltre compresa un'ulteriore domanda, volta ad indagare quali attività, in relazione ai servizi di manutenzione del territorio comunale, i cittadini ritenessero prioritarie fra le seguenti:

- manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature)
- manutenzione delle strade e dei marciapiedi
- adeguamento della segnaletica stradale
- adeguamento dell'illuminazione pubblica
- messa in sicurezza di alcuni tratti stradali
- altro, a libera scelta dei cittadini.

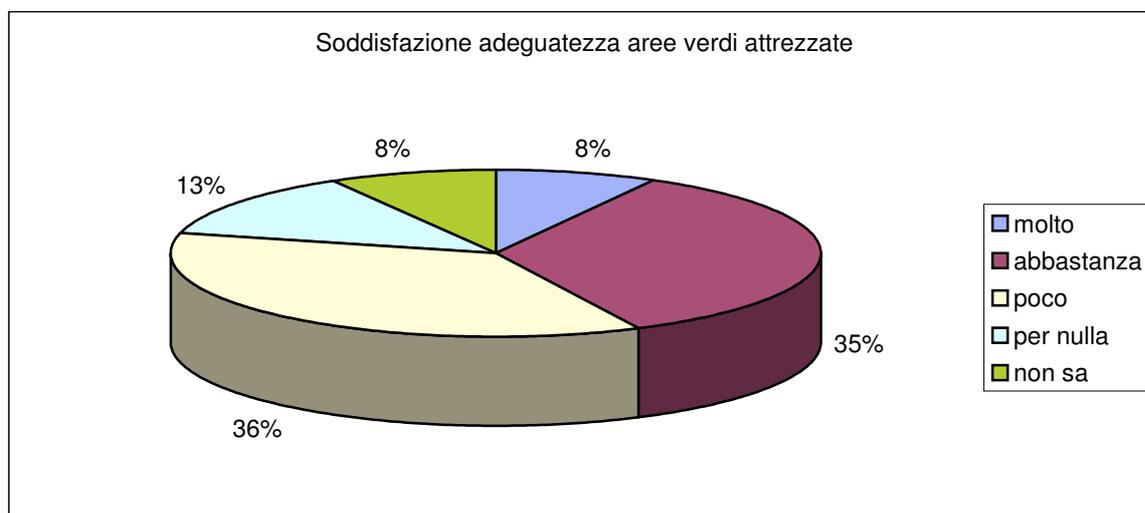
Sulla base dei risultati ottenuti e rappresentati graficamente abbiamo elaborato le considerazioni che seguono.

Risultati:

Manutenzione Urbana e del Patrimonio Comunale: paragrafo n.9 del questionario generale.

In questa sezione abbiamo primariamente indagato se i cittadini di Truccazzano sono soddisfatti della qualità delle aree verdi attrezzate anche con panchine e giochi per bambini.

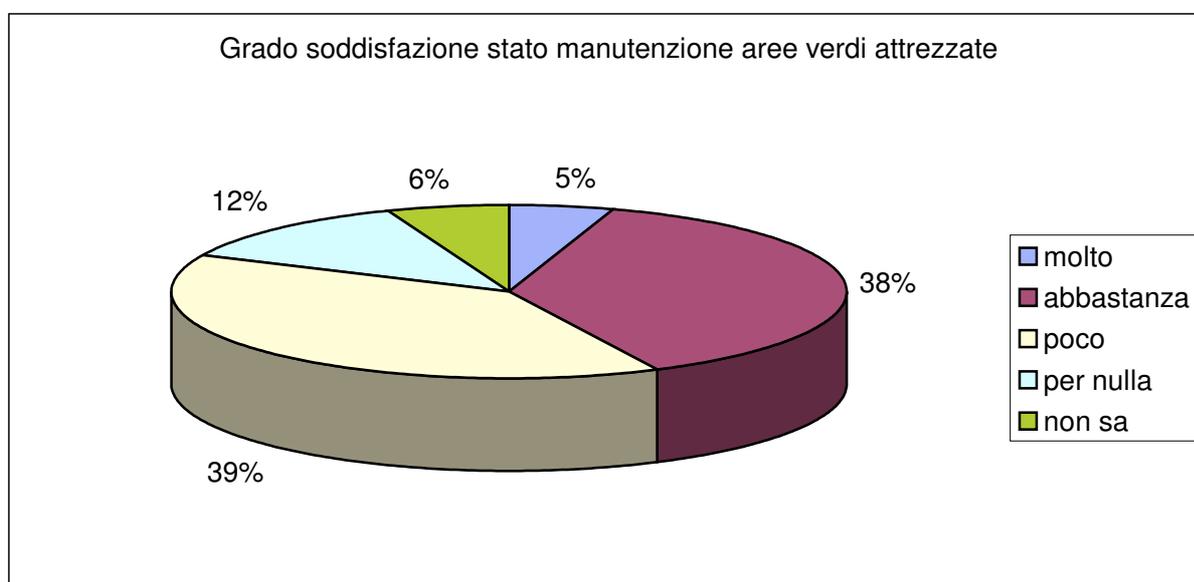
Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'**area di effettiva criticità**, in quanto circa il 35% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e solo l'8% ha risposto "molto", per un totale del 43% appena di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque ben al di sotto del valore desiderato del 70%. Per contro, circa il 36% ha risposto "poco" e circa il 13% "per nulla", **per un totale del 49% di risposte negative**. Infine, l'8% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenza esposto è stato normalizzato.



Come è evidentissimo, la percentuale dei cittadini che per così dire sono "delusi" è più elevata di coloro che esprimono un giudizio positivo. Nel complesso emerge come i cittadini **non siano affatto soddisfatti** della pulizia delle aree verdi e che oltretutto, neppure recuperando il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari all'8%, si raggiungerebbe la soglia minima di soddisfazione. Conseguentemente, il messaggio che si coglie da questa risposta è **una richiesta di una maggiore e più efficace attenzione che, in concreto, non può che tradursi nella messa in atto di interventi organizzativi e di investimenti nel settore di pertinenza**.

Nella domanda successiva abbiamo indagato il livello di soddisfazione sullo stato di manutenzione di tali aree verdi attrezzate.

Anche qui come nel caso precedente, è possibile notare che la risposta conferma e sottolinea un'area di grande criticità, in quanto circa il 38% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 5% ha risposto "molto", per un totale del 43% di risposte che possono essere aggregate come positive, ben al di sotto del limite desiderato del 70%. Per contro, circa il 39% ha risposto "poco" ed il 12% "per nulla", per un totale del **51% di risposte negative**. Infine, il 6% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

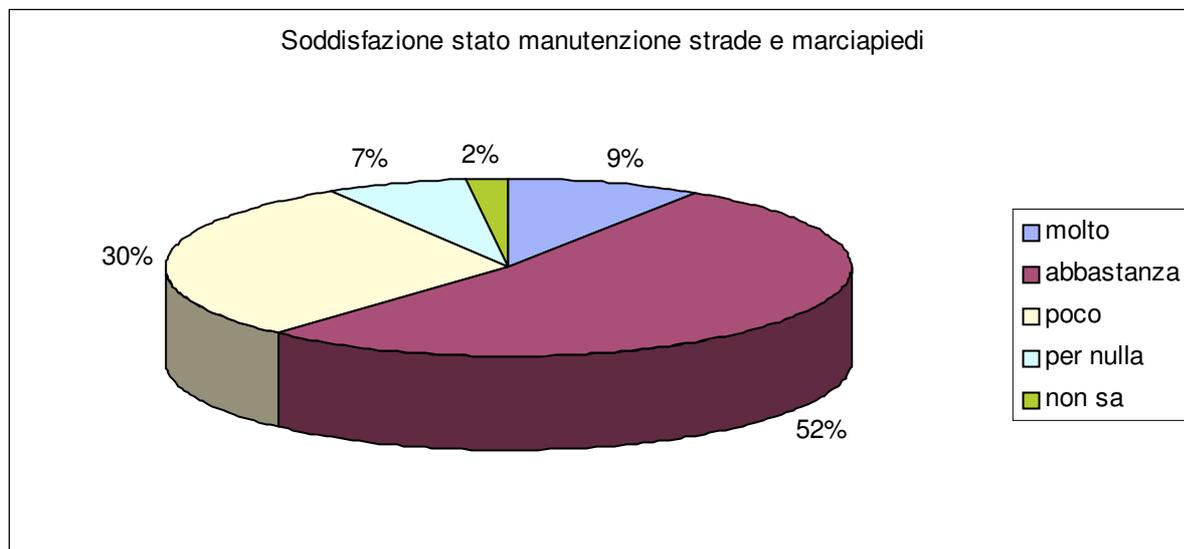


Al pari della domanda prima analizzata, nel complesso i cittadini si dichiarano **NON soddisfatti** dello stato di manutenzione delle aree verdi attrezzate sul territorio del Comune con una palese richiesta di **messa in atto di interventi finalizzati al loro miglioramento che consentirebbe una maggiore fruibilità da parte della cittadinanza.**

Nella domanda successiva abbiamo indagato il livello di soddisfazione sullo stato di manutenzione delle strade e marciapiedi del Comune.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'area di discreta criticità, in quanto solo il 53% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 9% ha risposto "molto", per un totale del 62% di risposte che possono essere aggregate come positive, anche qui al di sotto del limite desiderato del 70%. Per contro, circa il 30% ha risposto "poco" ed il 7% circa "per nulla", per un totale del 37% di

risposte negative. Infine, circa il 2% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

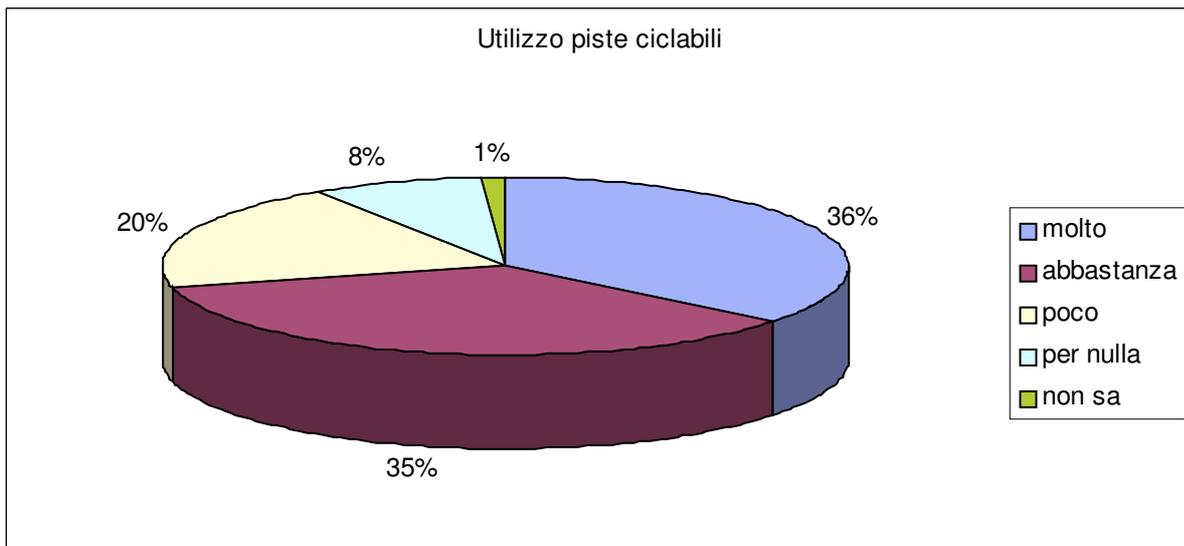


Nel complesso, ancorché non si sia raggiunta la soglia dell'area della soddisfazione, la maggioranza dei cittadini intervistati si dichiarano ,per così dire, discretamente **soddisfatti** dello stato di manutenzione delle strade e marciapiedi del Comune. E' chiaro tuttavia, che il dato del 30% di coloro che sono poco soddisfatti non può che indurre l'Amministrazione ad una attenta riflessione sulle "come" e su "chi" si occupa di quest'area di intervento pubblico. Oltretutto, neppure il numero degli "indecisi" (risposte non so/non risponde), pari a circa il 2%, permette di ragionare su un margine di recupero per raggiungere la soglia di sufficienza del 70%.

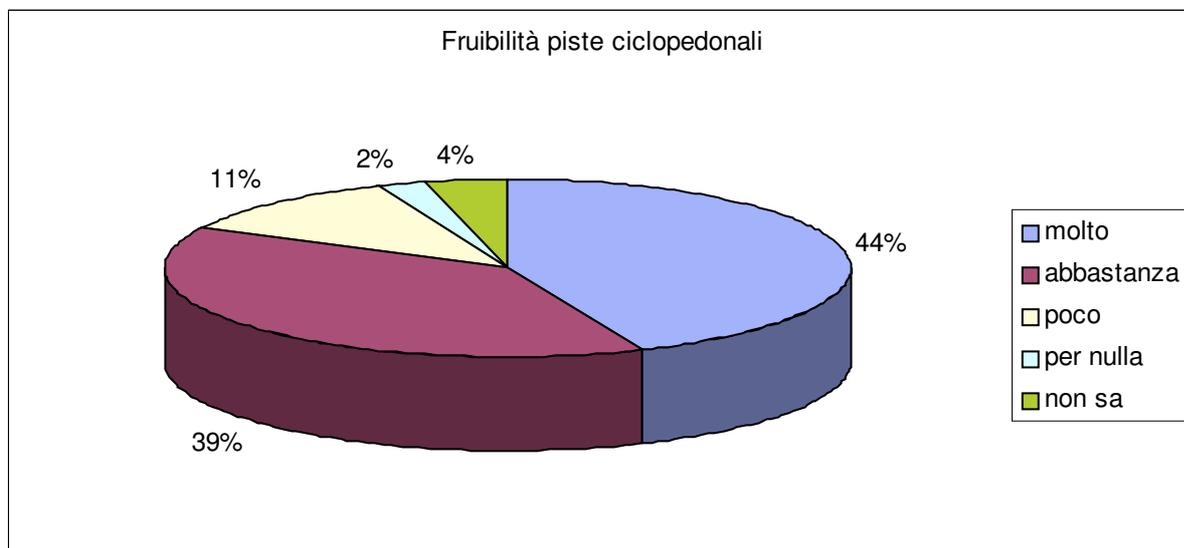
In questo caso, si è dell'opinione che la messa in atto di interventi organizzativi interni e l'esercizio di una efficace azione di controllo sulle aziende appaltatrici che hanno in carico la manutenzione delle strade e dei marciapiedi potrebbe spostare gli insoddisfatti verso l'area di soddisfazione positiva, e portare, in tal modo, la media complessiva delle risposte positive almeno al raggiungimento della soglia del 70%.

Nella due domande successive abbiamo chiesto l'opinione dei cittadini sul grado di utilizzazione e sulla effettiva fruibilità delle piste ciclabili.

In merito alla utilizzazione delle piste ciclabili, differentemente dalle risposte appena analizzate, come è possibile notare dal grafico che segue, l'elaborazione complessiva dei dati ha fatto registrare un **buon livello di soddisfazione** in quanto il 35% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 36% ha risposto "molto", per un totale del 71% di risposte positive, al di sopra quindi del limite desiderato del 70%. Per contro, circa il 20% ha risposto "poco" e l'8% "per nulla", per un totale del 28% di risposte negative. Infine, solo l'1% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.



Per quanto concerne la fruibilità delle piste ciclabili i risultati elaborati sono leggermente migliori dei precedenti. Infatti i cittadini che si dichiarano **complessivamente più che soddisfatti** sono ben l'83% dei quali il 44% circa è "molto" soddisfatto e il restante 39% è "abbastanza" soddisfatto. Circa l'11% ha risposto "poco" ed il 2% "per nulla", per un totale del 13% di risposte negative. Infine, il 4% circa degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.



In relazione alle attività prioritarie dei servizi di manutenzione del territorio comunale

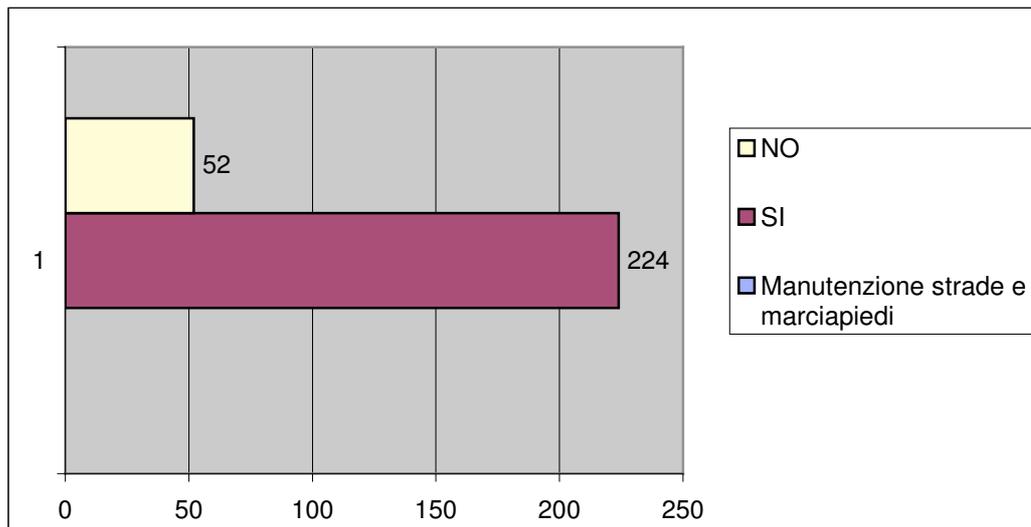
le domande poste ai cittadini avevano la finalità di comprendere il grado di importanza tra le seguenti:

- Manutenzione del verde;
- Manutenzione delle strade e marciapiedi;
- Adeguamento della segnaletica;

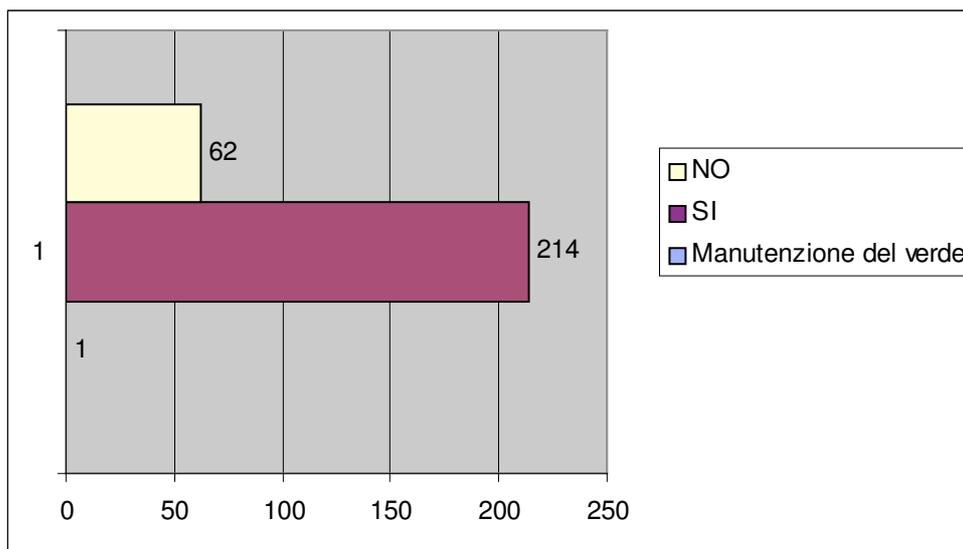
- Adeguamento pubblica illuminazione;
- Messa in sicurezza di alcuni tratti stradali.

In questo caso, le risposte ottenute fanno emergere il seguente ordine di priorità:

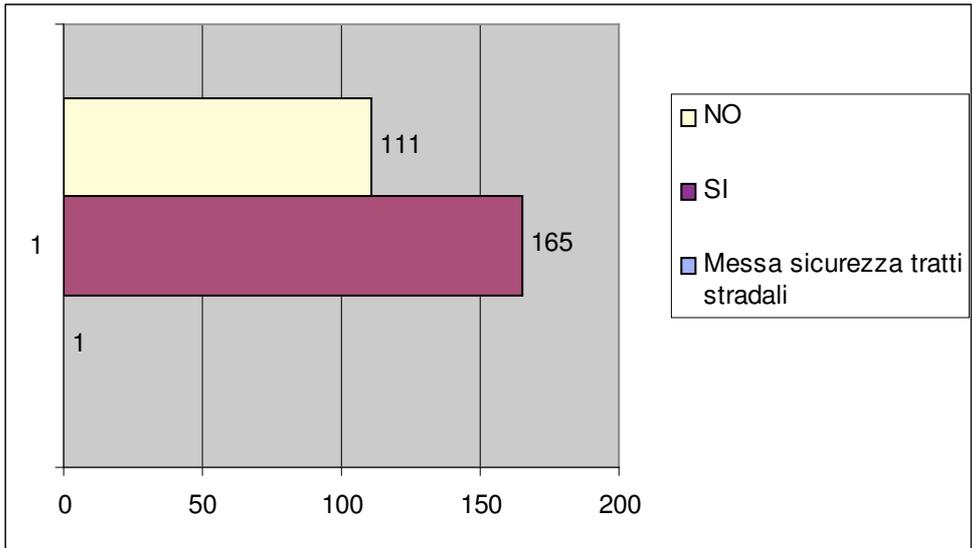
1. Manutenzione delle strade e dei marciapiedi: 81% (224 su 276 cittadini)



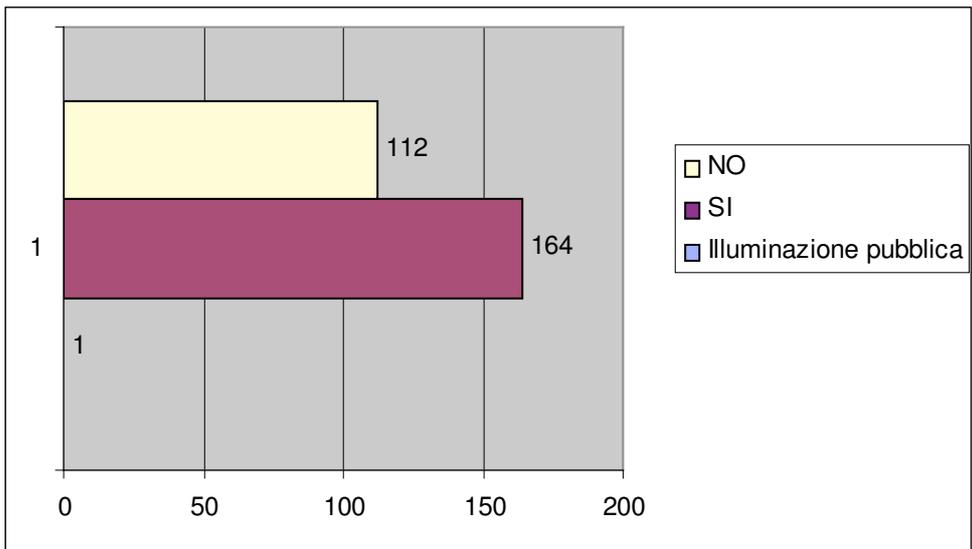
2. Manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature): 78% (214 su 276 cittadini)



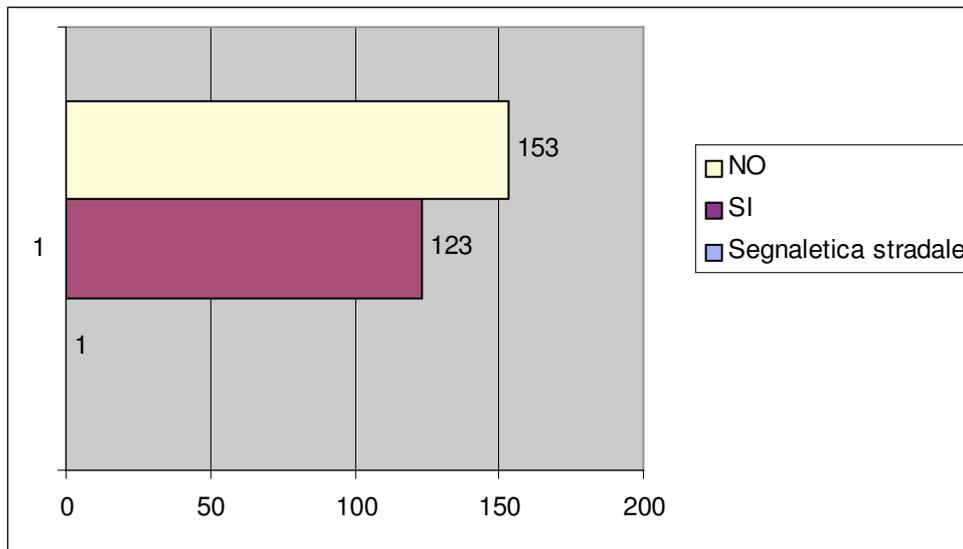
3. Messa in sicurezza di alcuni tratti stradali: 59% (165 su 276 cittadini)



4. Adeguamento dell'illuminazione pubblica: 59% (164 su 276 cittadini)



5. Adeguamento della segnaletica stradale: 44% (123 su 276 cittadini)



Infine, circa l'1% dei cittadini hanno risposto "altro".

Per quanto riguarda questo "range" di domande, 57 questionari hanno riportato alcuni suggerimenti che, per numerosità e tipologia sono stati raggruppati come segue:

Segnaletica e viabilità stradale:

- 1) Creare una rotonda in via San Rocco con l'uscita sulla S. Statale S.P.104 per Cassano d'Adda;
- 2) Installare dei dossi in direzione del Santuario di Rezzano, in via del Parco a Cavaione, in via Manzoni a Cavaione, sulla S.P. 104 tra Truccazzano e Albignano, dopo il Ponte sul canale Muzza ad Albignano;
- 3) Sistemare l'incrocio sulla S.P. Rivoltana all'altezza della Cascina Rozza – Autolavaggio in quanto pericoloso;
- 4) Allargare la strada statale da Albignano a Cassano d'Adda;
- 5) Sistemare l'attraversamento ciclo pedonale all'altezza del vecchio Mulino, S.P. Rivoltana per Cavaione, in quanto pericoloso;
- 6) Sistemare la strada per Cavaione perché quando piove alcuni tratti sono allagati;
- 7) Sistemare il tratto stradale dal Cimitero di Albignano a Cassano d'Adda in quanto pericoloso;
- 8) Sistemare l'attraversamento della pista ciclo pedonale all'altezza della Cascina Francesca (Albignano) in quanto pericoloso;
- 9) In via F.lli Ferrandi nessuno rispetta lo STOP
- 10) Installare un semaforo in via Cassanese all'incrocio con viale della Resistenza, un altro semaforo in prossimità dell'attraversamento per il Cimitero di Albignano;
- 11) Ampliare i parcheggi in via della Resistenza e fare le multe per i parcheggi selvaggi;
- 12) Creare le strisce pedonali per l'attraversamento della S.P. Cassanese dalla via Zanella ad

Albignano in quanto assenti;

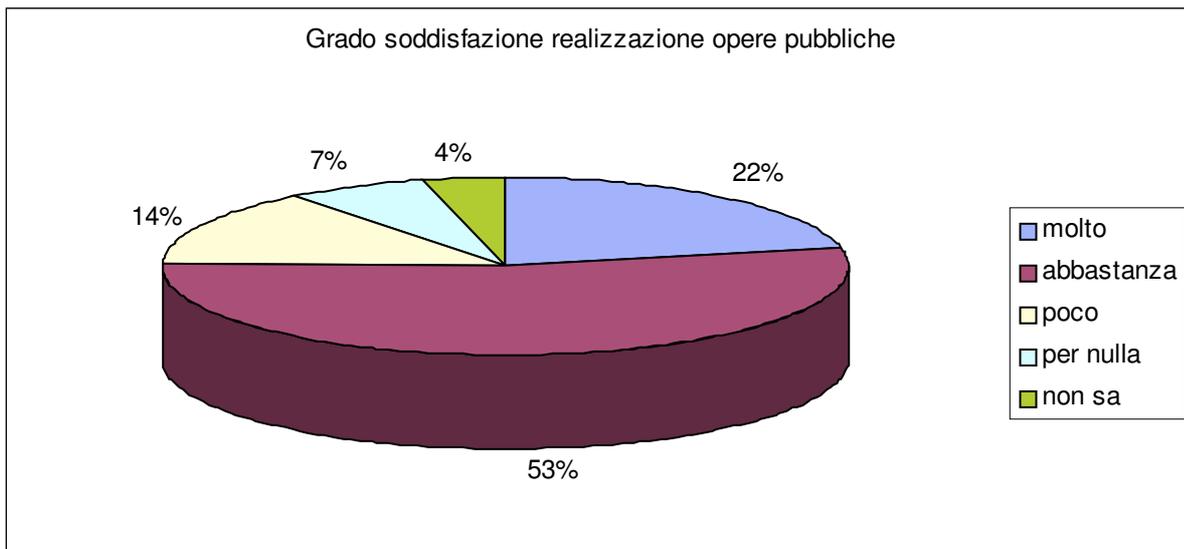
- 13) Rimuovere la siepe all'uscita della Cascina Magretta sulla S.P. Cassanese per ampliare la visibilità;
- 14) Creare un senso unico in via delle Ore e via di Sopra in frazione Albignano;
- 15) Installare uno specchio in via Fornasino n.11;
- 16) Installare panchine sulle piste ciclabili;
- 17) Ottimizzare i collegamenti con la Frazione di Trecella (Comune di Pozzuolo Martesana);

Illuminazione pubblica:

- 1) adeguamento illuminazione di alcuni vicoli in Truccazzano;
- 2) maggiore illuminazione delle seguenti strade e luoghi: Ponte sul Canale Muzza di Albignano, Santuario di Rezzano, Strada statale nel tratto da Truccazzano per Cassano d'Adda e del nuovo ponte sulla ferrovia, parchi pubblici, via Alzaia, strada del Mulino, rotonda sulla S.P. Rivoltana per Corneliano, pista ciclabile Albignano-Truccazzano.

Con un'ultima sezione di domande, abbiamo indagato la soddisfazione complessiva sulle opere pubbliche realizzate dal Comune di Truccazzano negli ultimi cinque anni.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea **un'area di buona soddisfazione**, in quanto il 54% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e circa il 22% ha risposto "molto", per un totale del 76% di risposte che possono essere aggregate come positive: ci troviamo dunque al di sopra del limite desiderato del 70% di cui la parte preponderante è costituita da persone che rispondono "abbastanza". Il 14% ha risposto "poco" ed il 7% circa "per nulla", per un totale del 21% di risposte negative. Infine, circa il 4% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenza esposto è stato normalizzato.



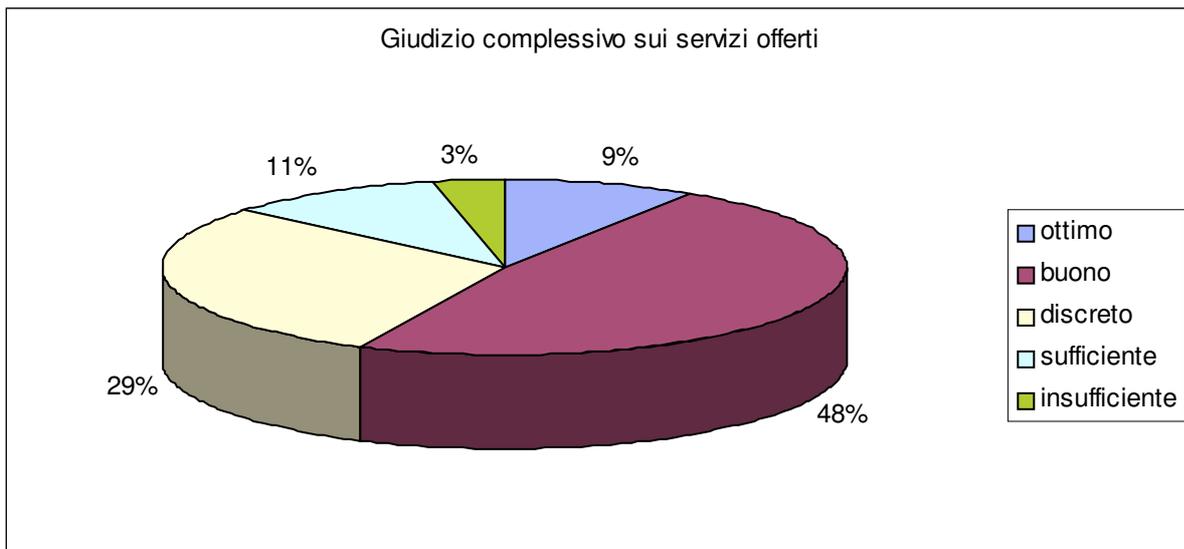
Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano discretamente soddisfatti** sulle opere complessivamente pubbliche realizzate dal Comune di Truccazzano negli ultimi cinque anni tenuto conto che recuperando il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa al 4%, si raggiungerebbe la **soglia del tutto ragguardevole dell'80%**.

Al termine delle domande sulla gestione del territorio al campione osservato sono state poste due ultime domande finalizzate a comprendere il grado di soddisfazione generale sulle attività comunali oggetto di indagine.

Con una prima domanda è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sui servizi offerti dal Comune scegliendo tra le seguenti opzioni:

- **ottimo;**
- **buono;**
- **discreto;**
- **sufficiente**
- **insufficiente.**

Come è possibile notare dal grafico che segue, escludendo i giudizi al di sotto degli items "sufficiente" e "insufficiente" (pari al 14% circa), il resto del campione, pari al 86%, **esprime un giudizio complessivamente positivo** in quanto il 9% da un giudizio di "ottimo", il 48% di "buono" e il 29% di "discreto".



Con la seconda ed ultima domanda è stato chiesto di esprimere il proprio giudizio paragonando i servizi offerti dal Comune di Truccazzano con quelli erogati da altri Enti, ovviamente se conosciute dall'intervistato.

In questo ultimo caso, posto che come si evince dal grafico seguente ben il 56% circa dei cittadini non è stato in grado di esprimere un'opinione (forse per mancanza di conoscenze dei servizi offerti da altri Enti paragonabili al Nostro), la parte rimanente sulla quale è stato riparametrato il giudizio, cioè 120 cittadini, ha espresso **un'opinione complessivamente positiva** poiché solo l'11% circa risponde "peggiore", mentre il 60% circa "più o meno uguale", il 23% circa "migliore" e, infine, il 6% circa "estremamente migliore".

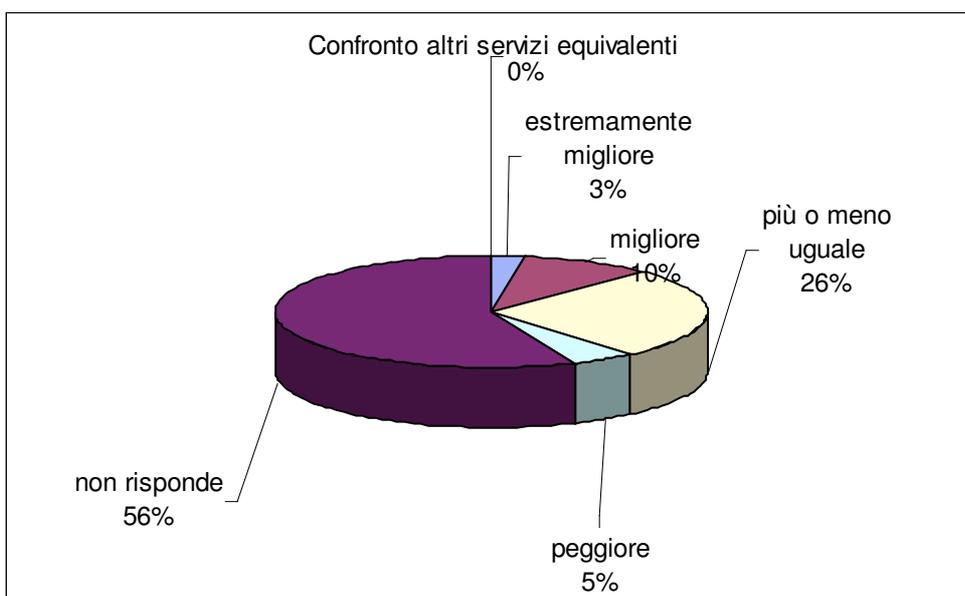
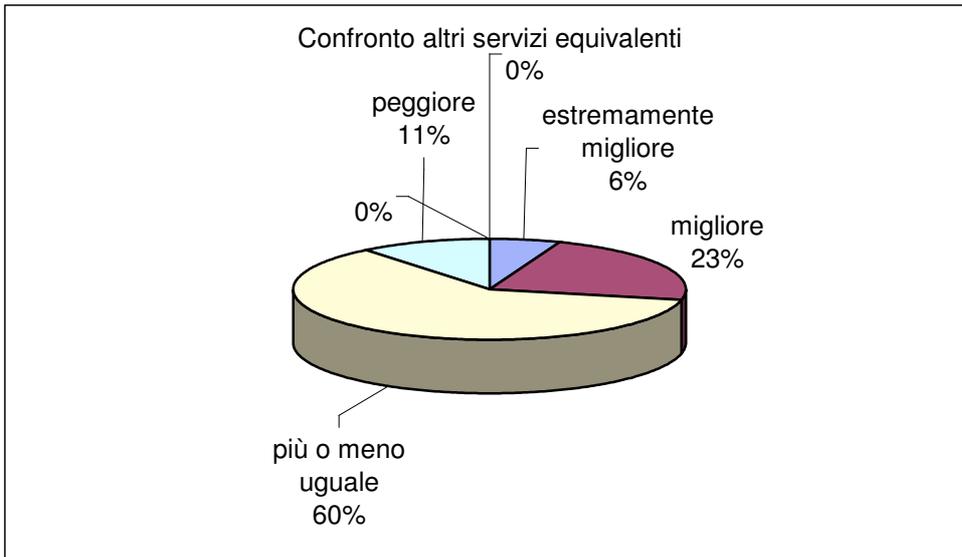


Grafico riparametrato in base ai 120 cittadini che hanno espresso un giudizio:



Conclusioni

Dall'analisi dei dati si può concludere che pur non rilevando un giudizio negativo, la maggior parte dei cittadini ha comunque voluto richiamare l'Amministrazione ad attivare sistemi organizzativi e gestionali più efficaci degli attuali in modo che coloro che hanno risposto "più o meno uguale, pari al 60%, possano mutare il proprio giudizio in "migliore" o addirittura "estremamente migliore" e dichiararsi pienamente soddisfatti.

Questionario specifico di gradimento "centro estivo comunale"

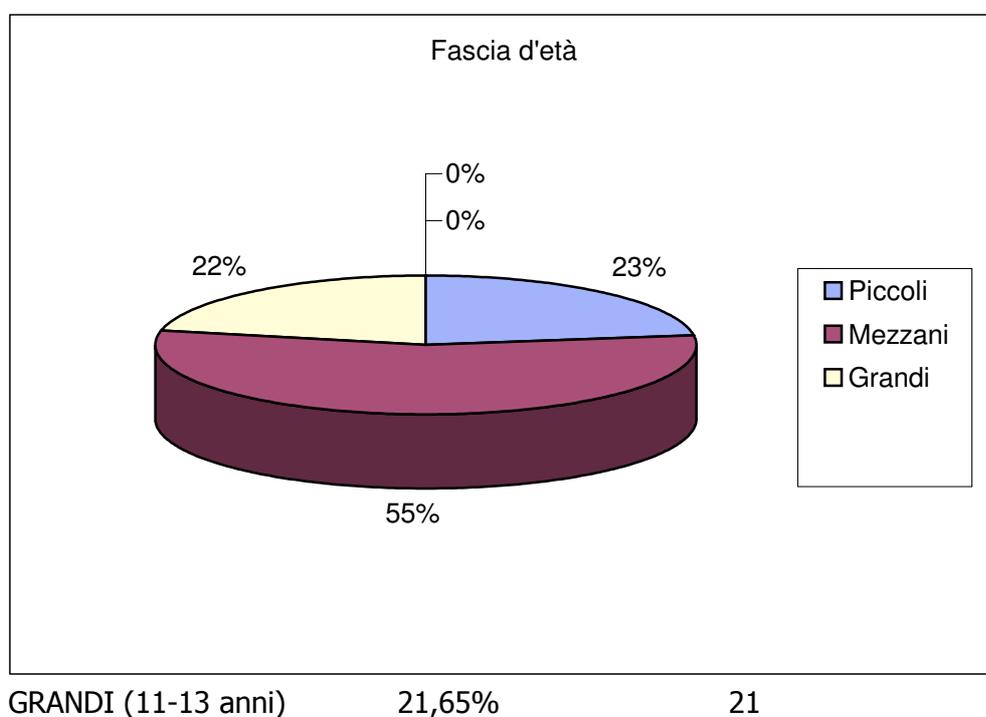
Per quanto riguarda l'indagine condotta sul Centro Ricreativo Estivo (CRE), il Comitato Guida ha deciso di spedire al domicilio degli utenti iscritti al Centro Estivo, il questionario cartaceo già utilizzato nelle edizioni precedenti, allegando una busta pre-affrancata in modo che gli utenti fossero maggiormente incentivati a restituire il questionario in Comune. Gli utenti iscritti al Centro Estivo sono stati in totale n. 288, mentre i questionari restituiti in Comune sono stati n. 97 pari al 33,68% degli utenti, campione questo ritenuto più che significativo.

Campione.

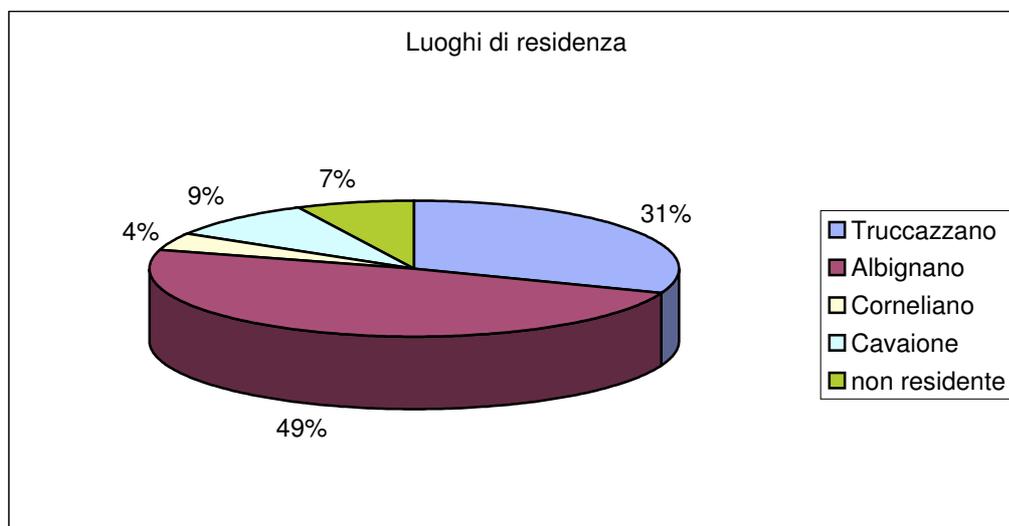
Il campione oggetto di indagine è stato differenziato principalmente in base alla fascia di età degli utenti partecipanti al C.R.E. e al luogo di residenza tenuto conto della popolazione che insiste su Truccazzano capoluogo e sulle frazioni di Albignano, Cavaione e Corneliano Bertario.

I dati registrati risultano:

FASCIA D'ETA'	Percentuale	Conta
PICCOLI (3-5 anni)	22,68%	22
MEZZANI (6-10 anni)	55,67%	54



LUOGHI DI RESIDENZA	PERCENTUALE	Conta
Albignano	48.45%	47
Truccazzano	30.93%	30
Cavaione	9.28%	9
Corneliano	4.12%	4
Non residente	7.22%	7



In base alla risposta n. 11 sulle settimane frequentate, si apprende che la media di frequenza per ogni utente è stata pari a 5 settimane.

Interpretazione dei dati rilevati:

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati si è ritenuto di operare come segue:

- si è considerato **riscontro positivo** del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando **il valore della somma delle risposte "ottimo", "buono " e "accettabile" è uguale o supera il 70%**;

- **al di sotto di tale limite**, si è considerato l'item preso in considerazione come un'**area di criticità**, valutato tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal raggiungimento del limite succitato.
- all'interno dell'area della positività del risultato della somma, è stato ulteriormente necessario riflettere sulla **scomposizione del dato** in risposte di tipologia "ottimo, "buono" e "accettabile". Infatti, coloro i quali hanno risposto "ottimo" possono essere considerati "utenti" fidelizzati e altamente soddisfatti tali che anche eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione, mentre coloro i quali hanno risposto "buono" e specialmente quelli che hanno risposto "accettabile" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "insufficiente" o "negativo");

Infine, quando la frequenza della risposta "Non so/non risponde" è risultata pari o superiore al 10% delle risposte complessive, il dato è stato **normalizzato**, ovvero le risposte "Non so/ non risponde" sono state stralciate e le frequenze di risposta ricalcolate soltanto su coloro che hanno effettivamente espresso il proprio grado di soddisfazione.

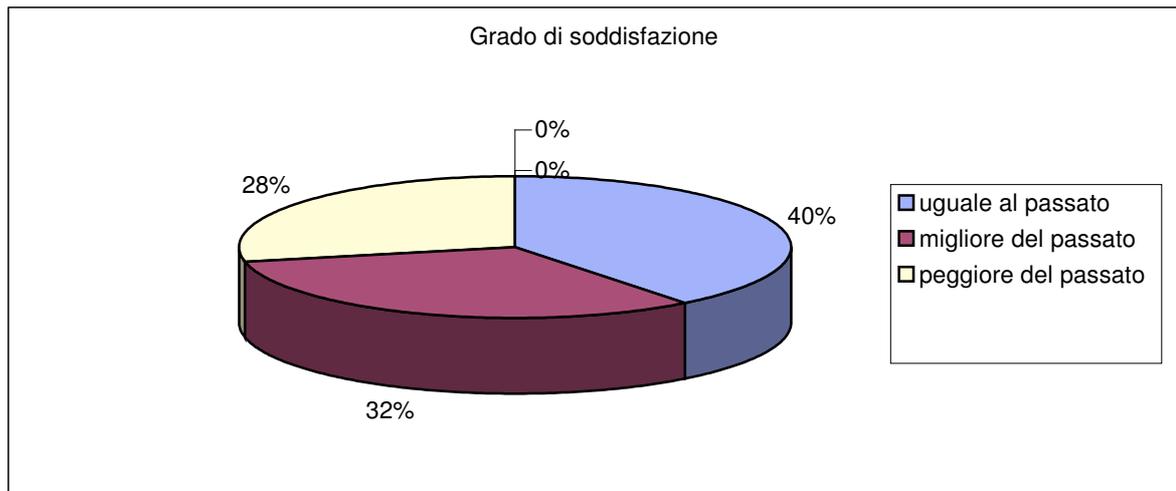
Aree di Indagine.

Partecipazione al Centro Estivo.

Per quanto riguarda la partecipazione al Centro estivo, il Comitato Guida ha deciso di rilevare la partecipazione al Centro estivo confrontando l'esperienza dell'estate 2011 con quella dell'anno precedente ascoltando l'opinione tanto del genitore che del figlio.

Risultati:

In merito alle domande n. 5 e n. 6 sulla partecipazione al Centro Estivo nelle precedenti edizioni l'83.51% ha risposto affermativamente con un grado di **soddisfazione apprezzabile**, in quanto il 32% degli intervistati ha risposto "migliore di quella passata", il 40% ha risposto "uguale a quella passata" per un totale del 71% delle risposte che possono essere aggregate come positive. Il 28% degli intervistati ritiene invece "peggiore di quella passata" l'esperienza attivata nel 2011.



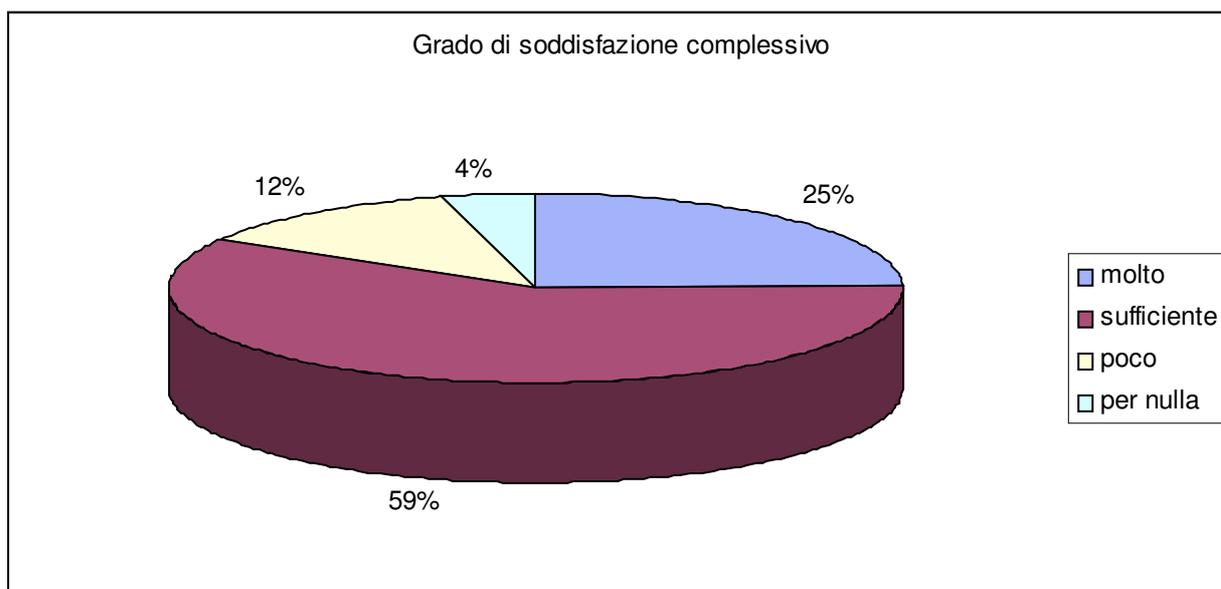
In merito alla domanda n. 7 sull'esperienza vissuta da parte dai figli degli intervistati, oltre i tre quarti (circa l'83%) ha risposto affermativamente con un grado di **soddisfazione più che buono** in quanto il 42% degli intervistati ha risposto "molto soddisfatto", il 41% ha risposto "sufficiente" per un totale **dell'83% delle risposte che possono essere aggregate come positive**; ci troviamo dunque al di sopra del limite desiderato del 70%. Per contro il 14% circa degli intervistati si ritiene "poco soddisfatto" e solo il 3% "per nulla".



La percentuale dei "poco soddisfatti" potrebbe passare nella fascia superiore dei "sufficientemente soddisfatti" attraverso un miglioramento dell'organizzazione del servizio, utilizzando le indicazioni suggerite dagli utenti nella domanda n.6.

Anche l'analisi delle risposte registrate sulla domanda n. 8 sulla soddisfazione complessiva in qualità di genitori **confermano la soddisfazione degli utenti** le cui risposte positive ammontano all' **84% circa del totale** (25% circa "molto" + 59% "sufficiente").

La percentuale degli intervistati dichiaratisi "poco soddisfatti" è del 12% e i "per nulla" soddisfatti sono il 4% per un totale del 16% di risposte che possono essere aggregate come negative.



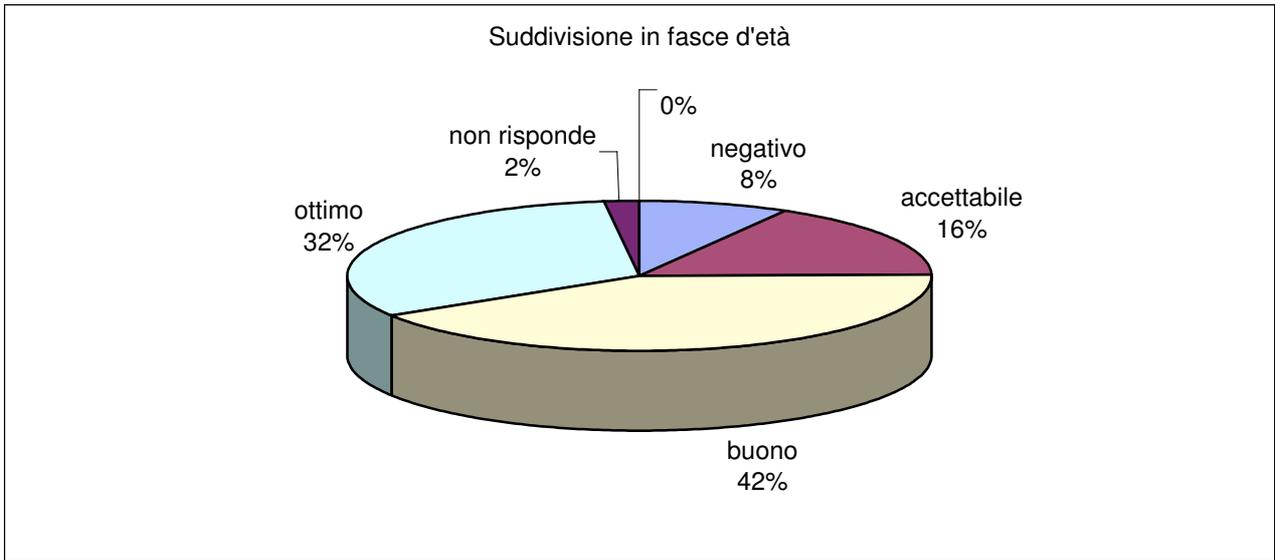
Conclusioni

Come abbiamo visto dall'analisi dei dati, anche se ci sono margini di miglioramento, si può certamente concludere che gli utenti siano **complessivamente soddisfatti** della gestione e organizzazione del Centro Estivo tenuto conto altresì che nel 2011 è stata introdotta una nuova modalità gestionale che ha fattivamente coinvolto anche locale Parrocchia in termini di risorse umane (volontari) e di disponibilità di strutture (oratorio) e attrezzature (giochi).

Dalla domanda n. 9 sino alla domanda n. 38 si chiede di esprimere un giudizio rispetto i seguenti aspetti.

domanda: suddivisione dei bambini in fasce d'età

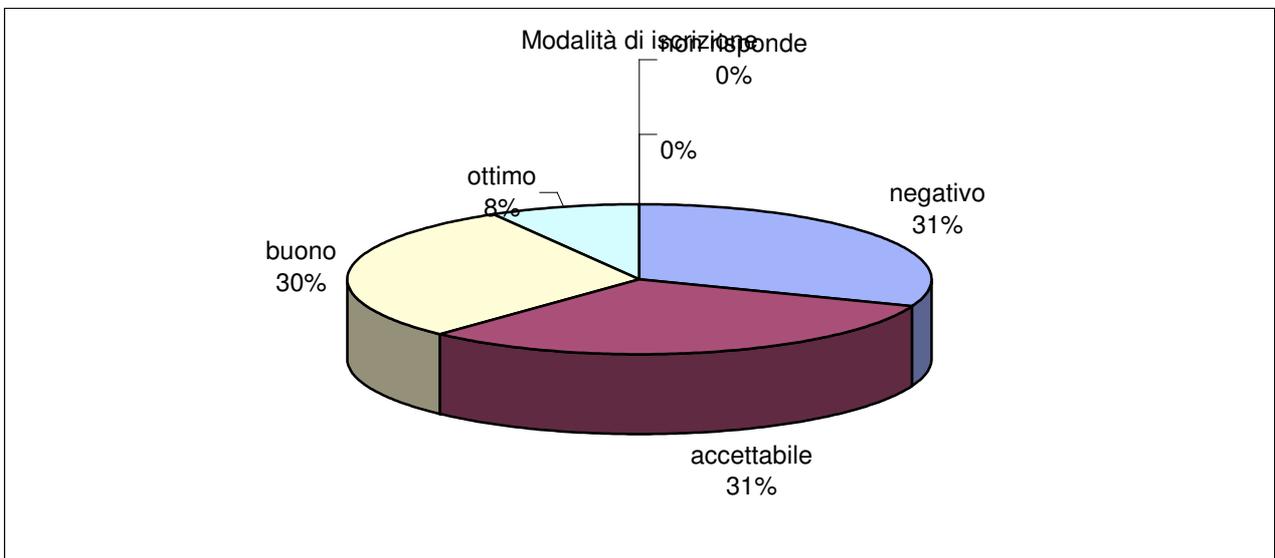
Risposta:



Risultato: più che positivo.

Domanda: Modalità di iscrizione

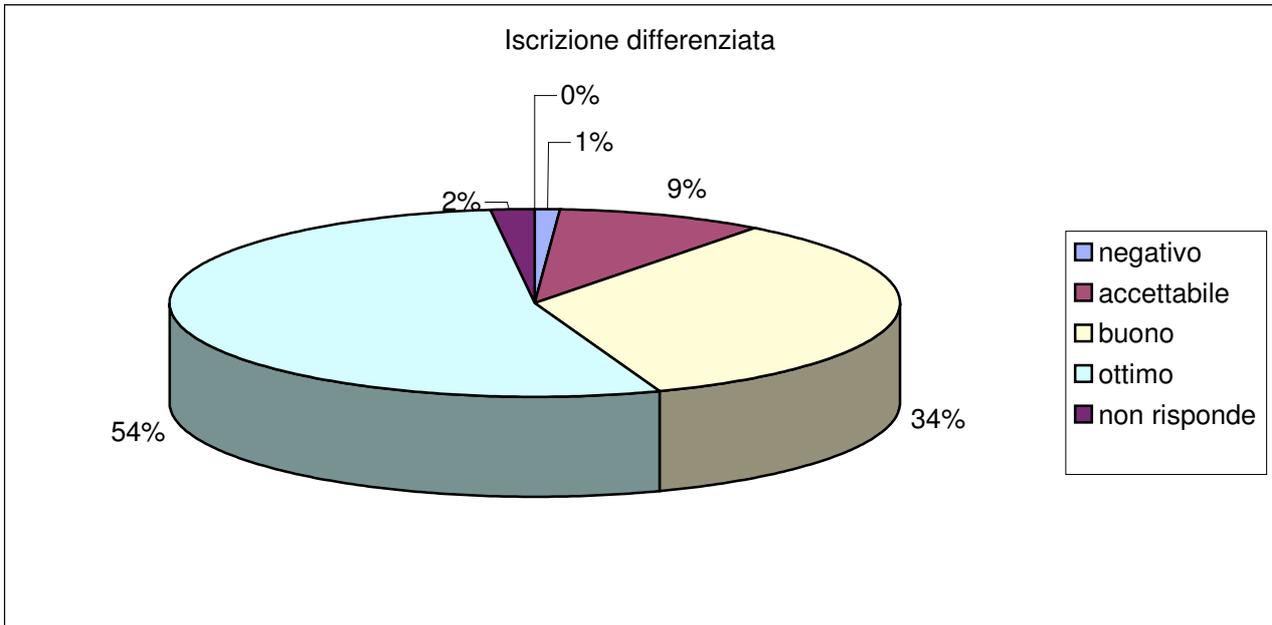
Risposta:



Risultato: al limite dell'area della soddisfazione, con ampio margine di miglioramento facilmente conseguibile mediante l'attivazione di nuove modalità che possano recuperare il giudizio di coloro (31% circa) che esprimono un giudizio "accettabile".

Domanda: Possibilità di iscrizione differenziata (mattino/pomeriggio/giornata intera)

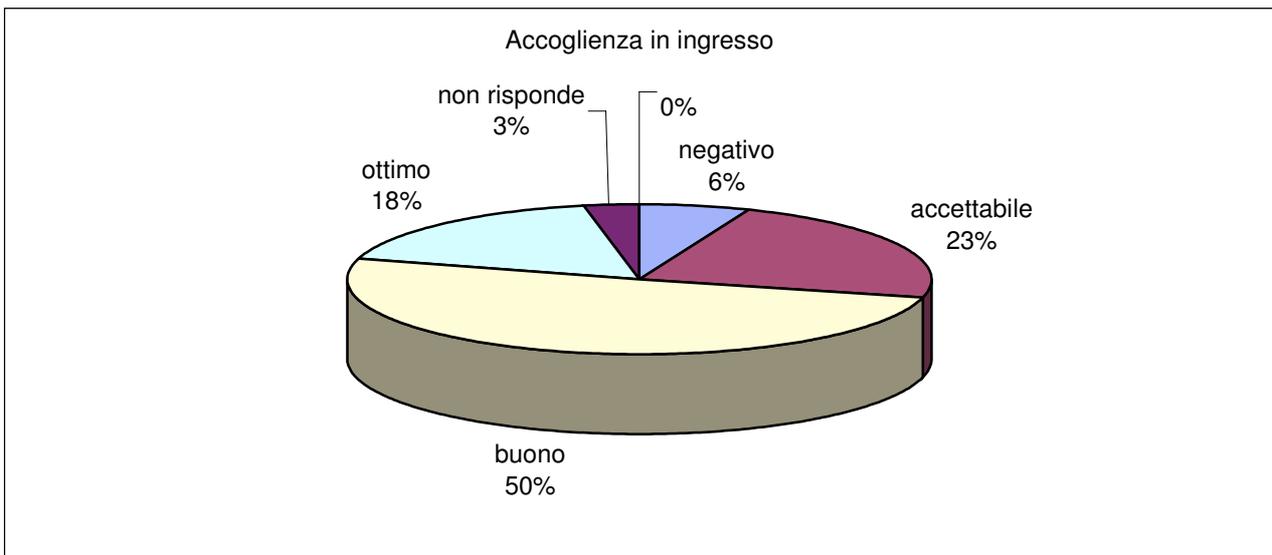
Risposta:



Risultato: altamente positivo.

Domanda: Gestione dell'accoglienza/controllo dei bambini in ingresso

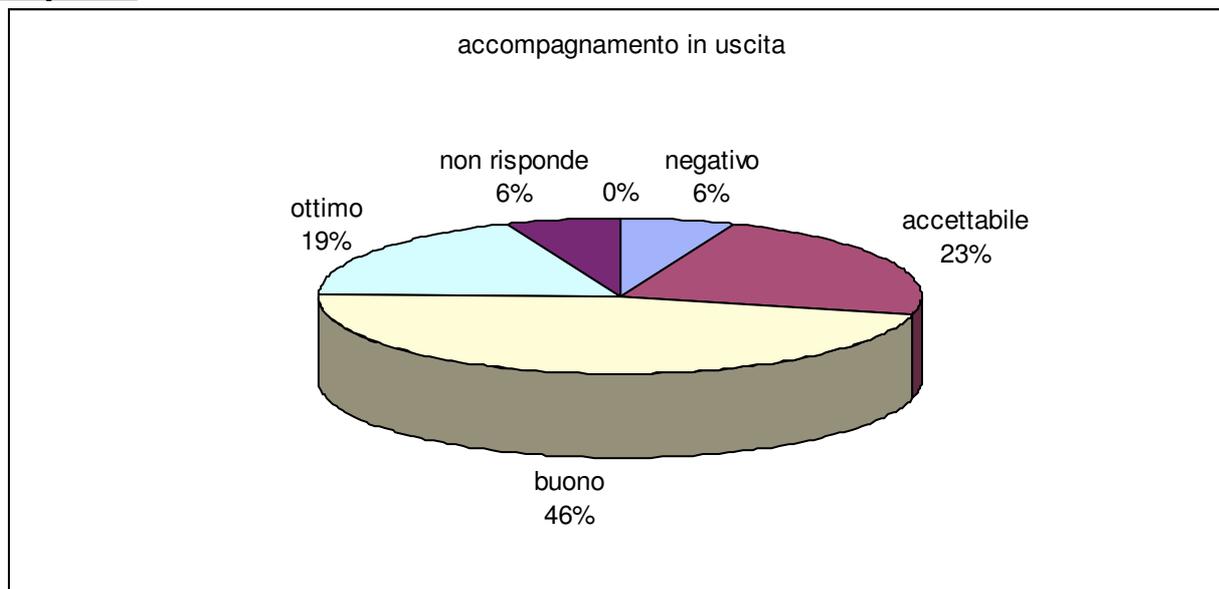
Risposta:



Risultato: soddisfacente. Sussiste un ampio margine di miglioramento facilmente conseguibile mediante l'attivazione di nuove modalità di accoglienza che possano far recuperare il giudizio di coloro (23% circa) che esprimono un giudizio "accettabile".

domanda: accompagnamento dei bambini in uscita

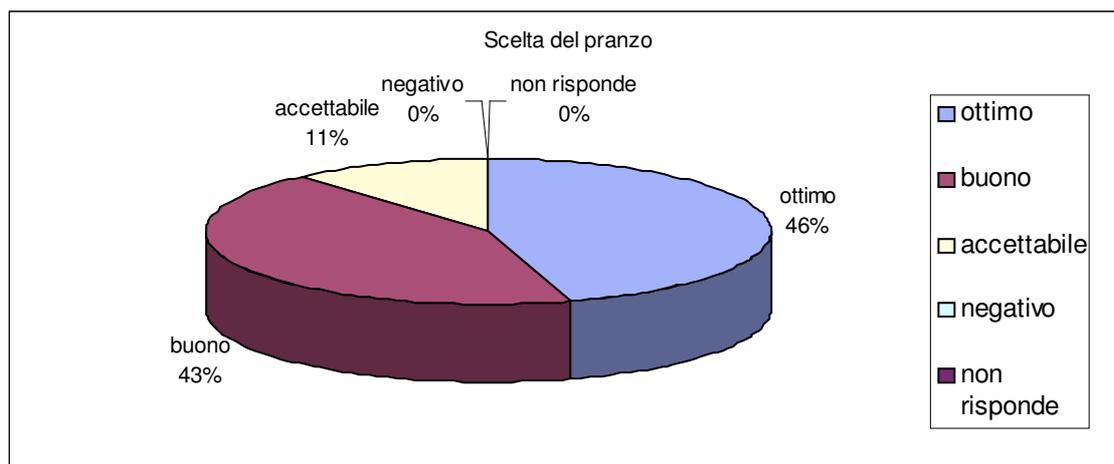
Risposta:



Risultato: soddisfacente.- Anche qui sussiste un ampio margine di miglioramento facilmente conseguibile mediante l'attivazione di nuove modalità gestionali che possano far recuperare il giudizio di coloro (23% circa) che esprimono un giudizio "accettabile".

Domanda: Possibilità di scelta per il momento del pranzo(pranzo al sacco/in mensa)

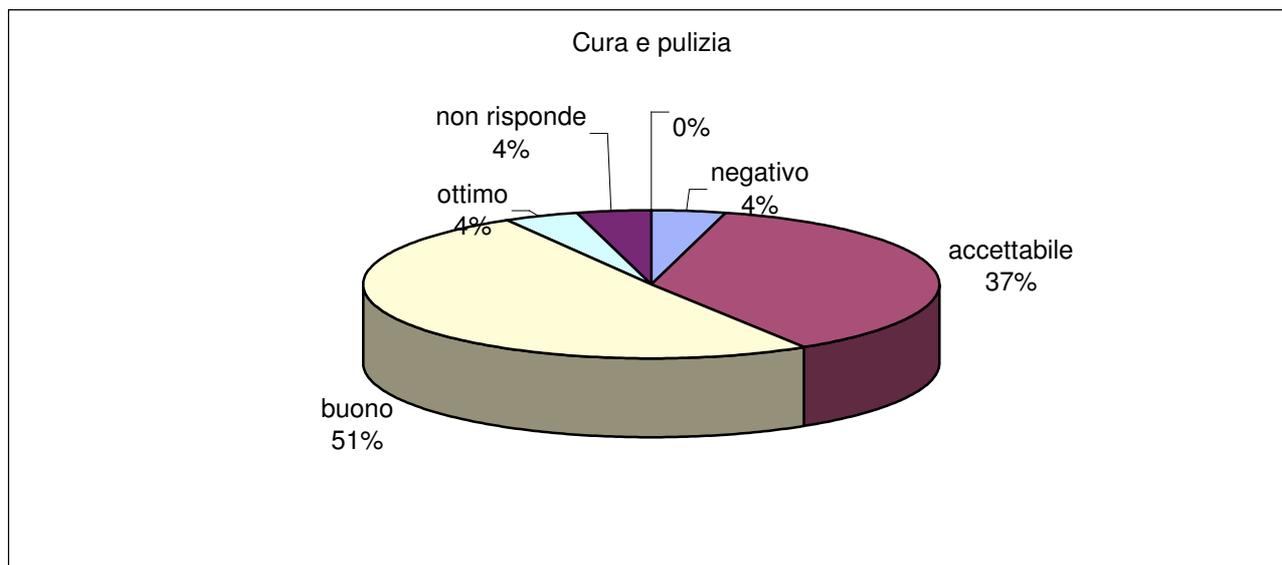
Risposta:



Risultato: altamente positivo, gradimento molto elevato.

Domanda: Cura e pulizia dell'ambiente e dei locali utilizzati

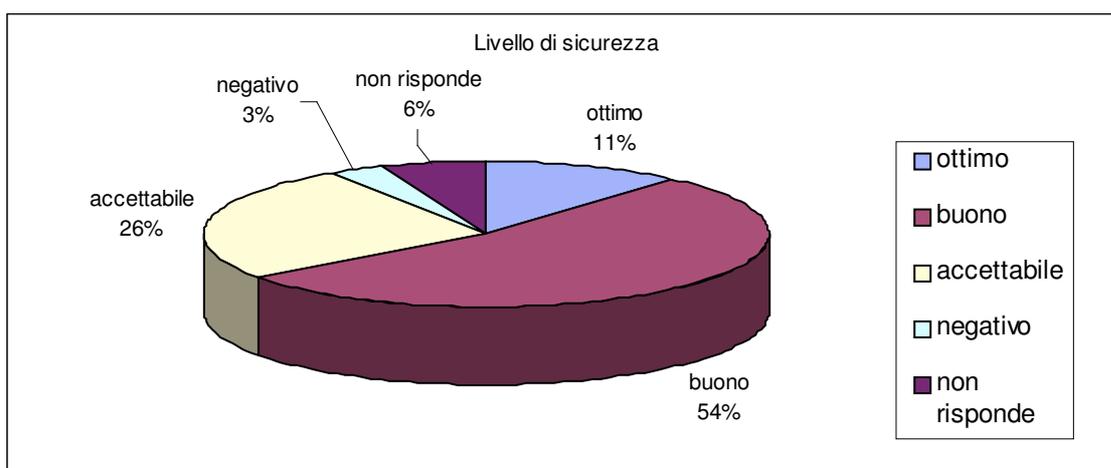
Risposta:



Risultato: criticamente positivo. Anche se i giudizi totalmente negativi sono solo del 4%, il 37 % degli utenti che considerano il servizio "accettabile" impongono all'Amministrazione Comunale di attivare e porre maggiore attenzione alle problematiche segnalate introducendo elementi di miglioramento anche attraverso un maggiore controllo degli addetti ai relativi servizi e alle modalità di utilizzazione degli ambienti.

Domanda: Livello di sicurezza generale (luogo/bambini)

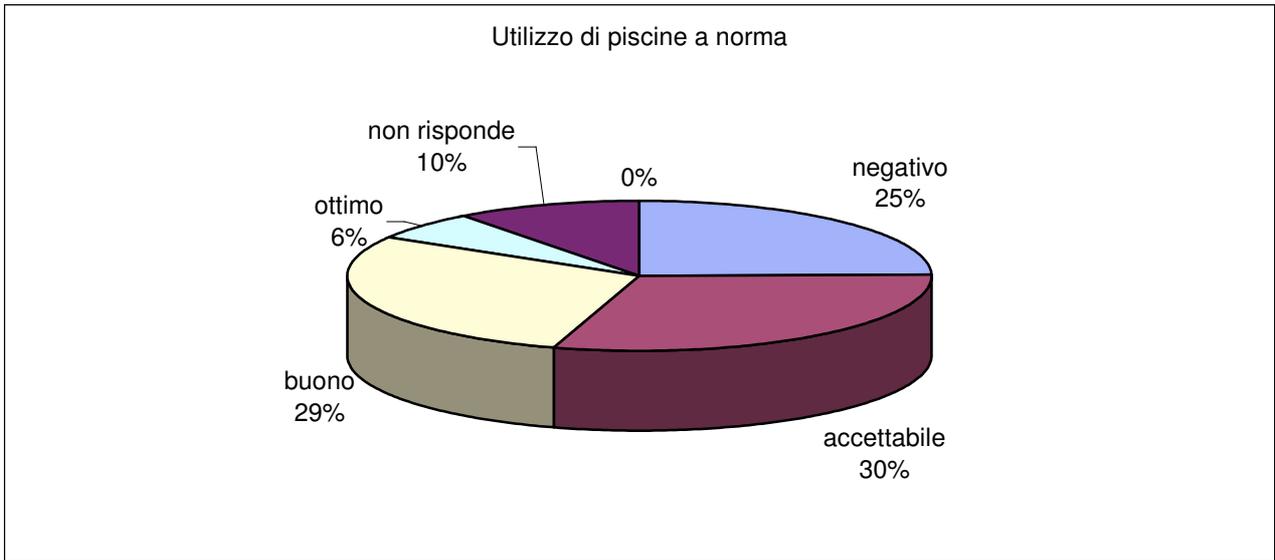
Risposta:



Risultato: più che positivo.

Domanda: utilizzo di piscine a norma

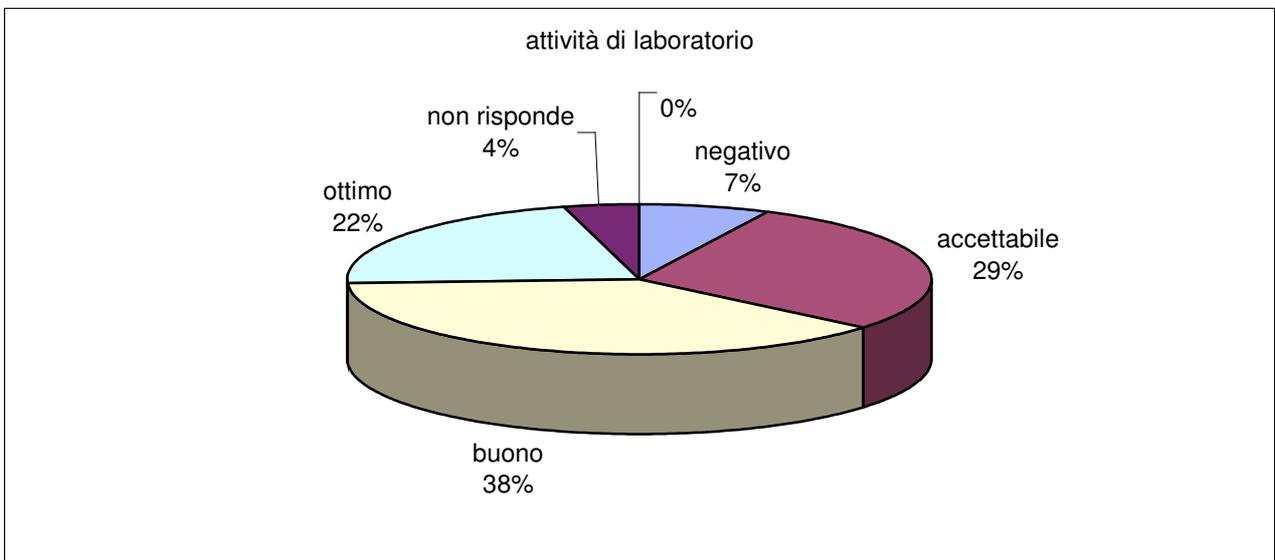
Risposta:



Risultato: insufficiente. L'utilizzo in futuro delle piscine è da valutare con particolare attenzione.

Domanda: attività di laboratorio settimanale

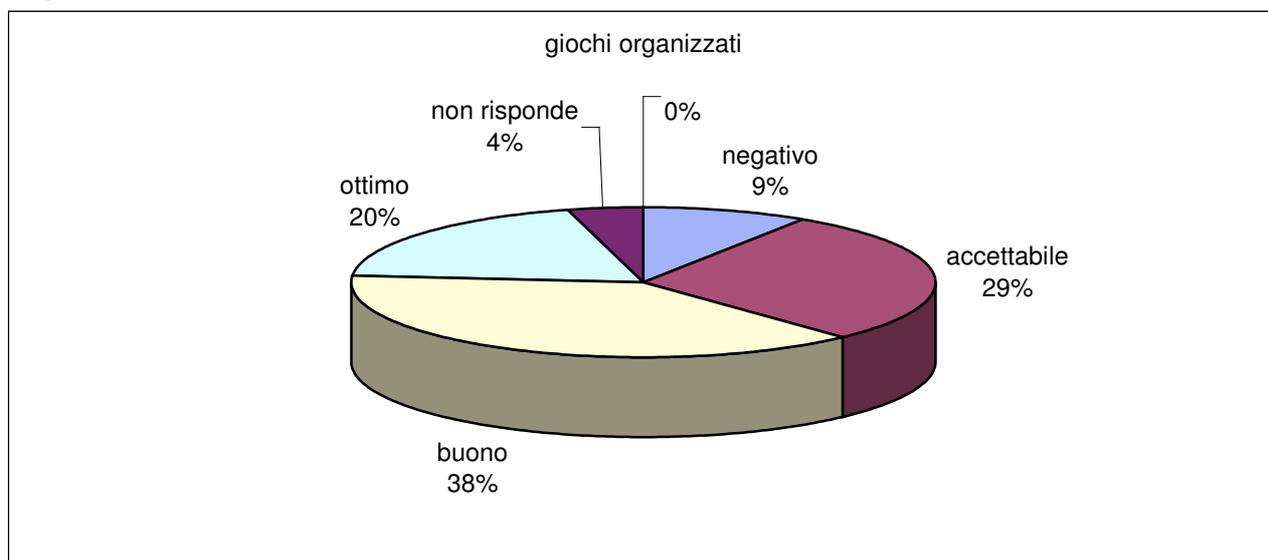
Risposta:



Risultato: più che positivo.

Domanda: Giochi organizzati.

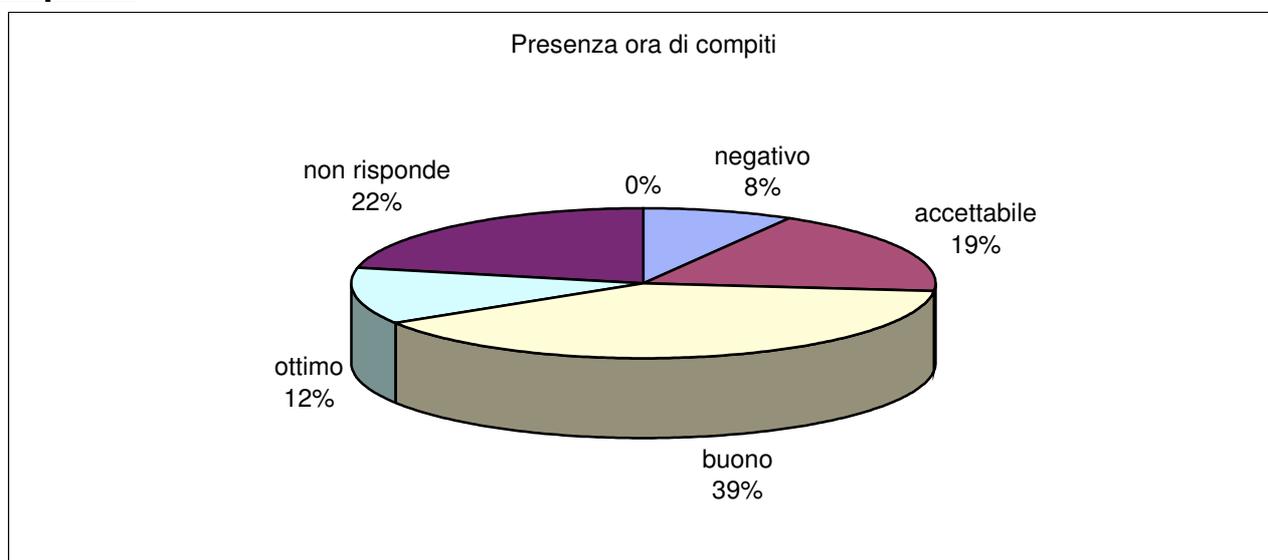
Risposta:



Risultato: più che positivo, con livelli di attenzione e sistemi organizzativi finalizzati al miglioramento.

Domanda: Presenza di un'ora dedicata ai compiti

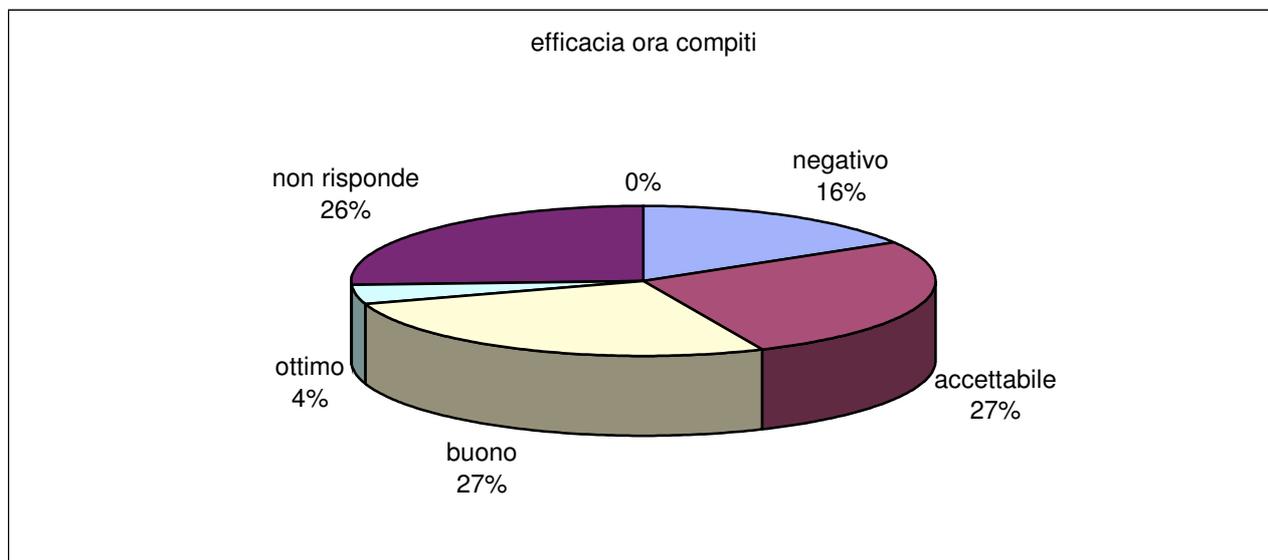
Risposta:



Risultato: positivo, sussiste un ampio margine di miglioramento facilmente conseguibile mediante l'attivazione di nuove modalità gestionali che possano far recuperare il giudizio di coloro (19% circa) che esprimono un giudizio "accettabile".

Domanda: Efficacia dell'ora compiti

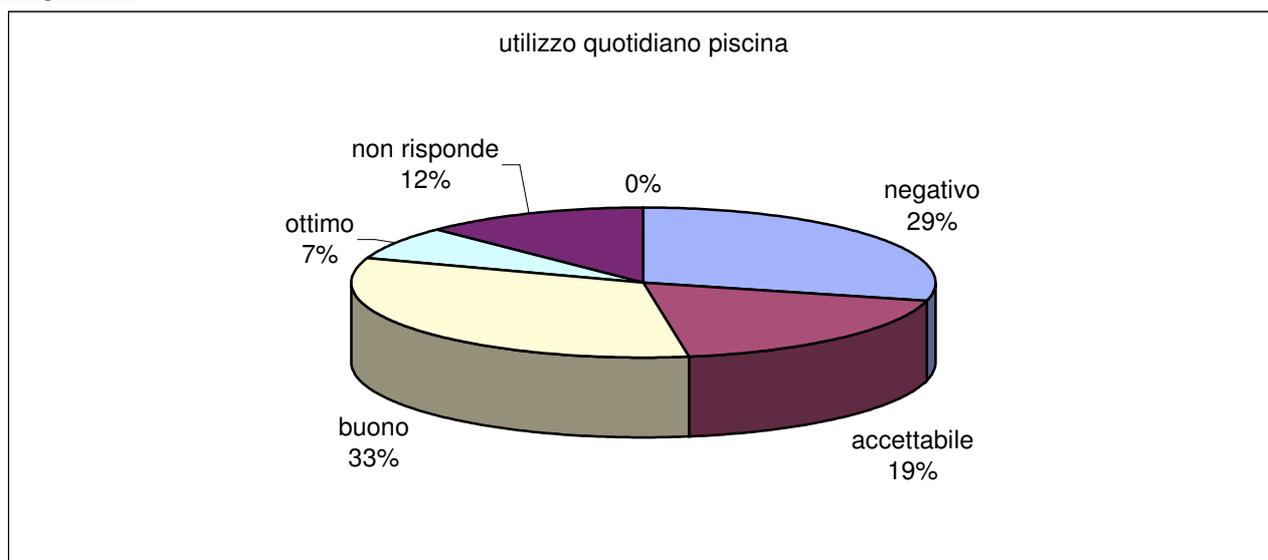
Risposta:



Risultato: insoddisfacente. Il tempo dedicato allo svolgimento di attività di carattere didattico e scolastico è poco gradito.

Domanda: Utilizzo quotidiano della piscina

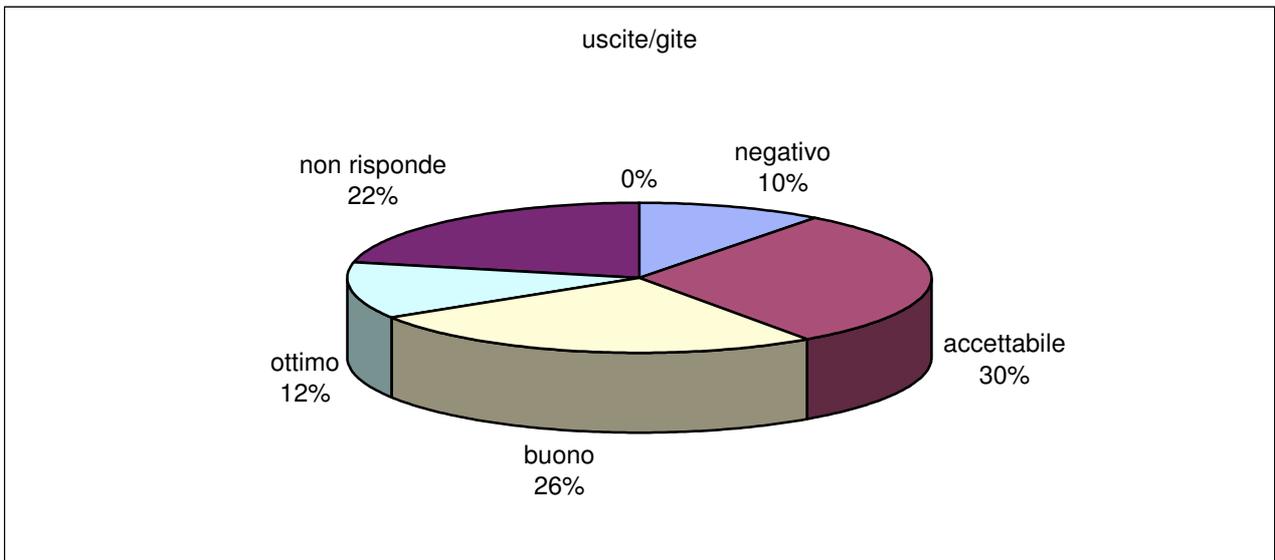
Risposta:



Risultato: insoddisfacente. L'utilizzo in futuro delle piscine è da valutare con particolare attenzione.

domanda: Uscite/gite

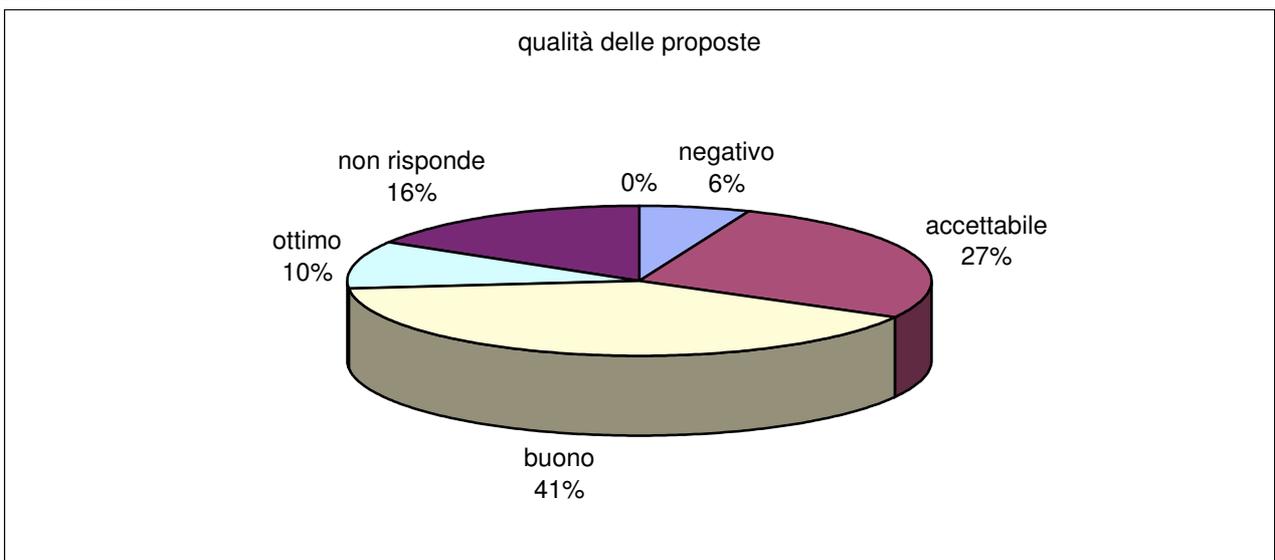
Risposta:



Risultato: insoddisfacente.

Domanda: Qualità delle proposte

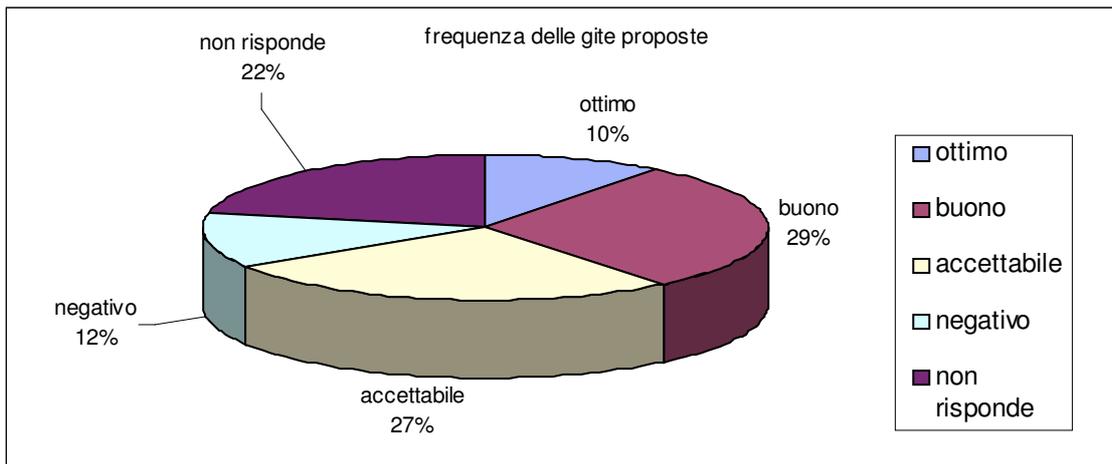
Risposta:



Risultato: soddisfacente.

domanda: Frequenza delle gite proposte

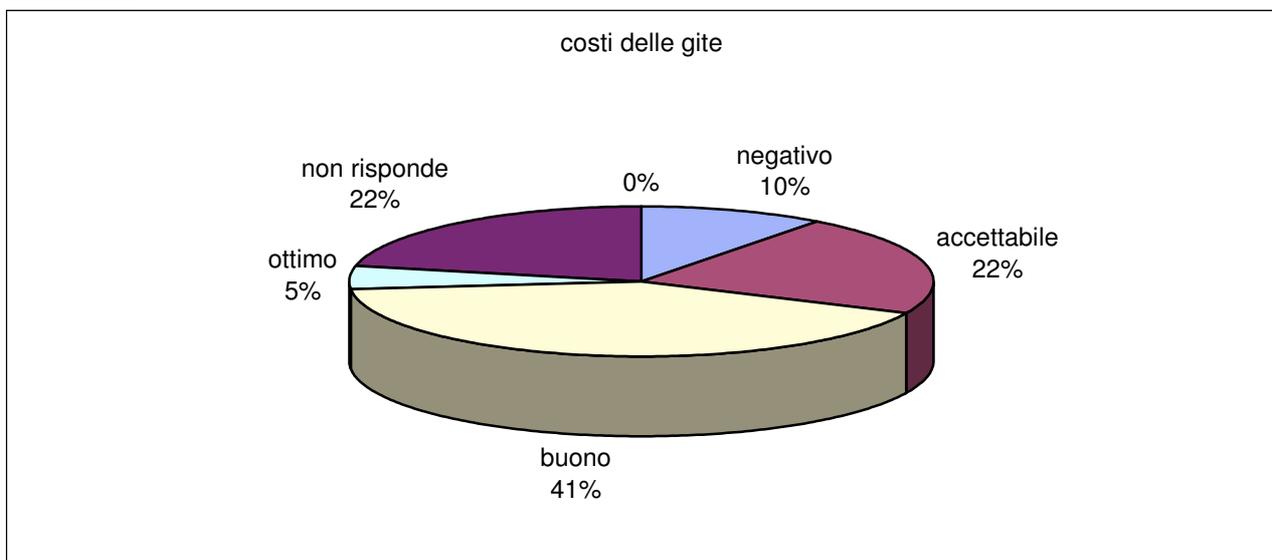
Risposta:



Risultato: insufficiente.

Domanda: Costi delle gite proposte

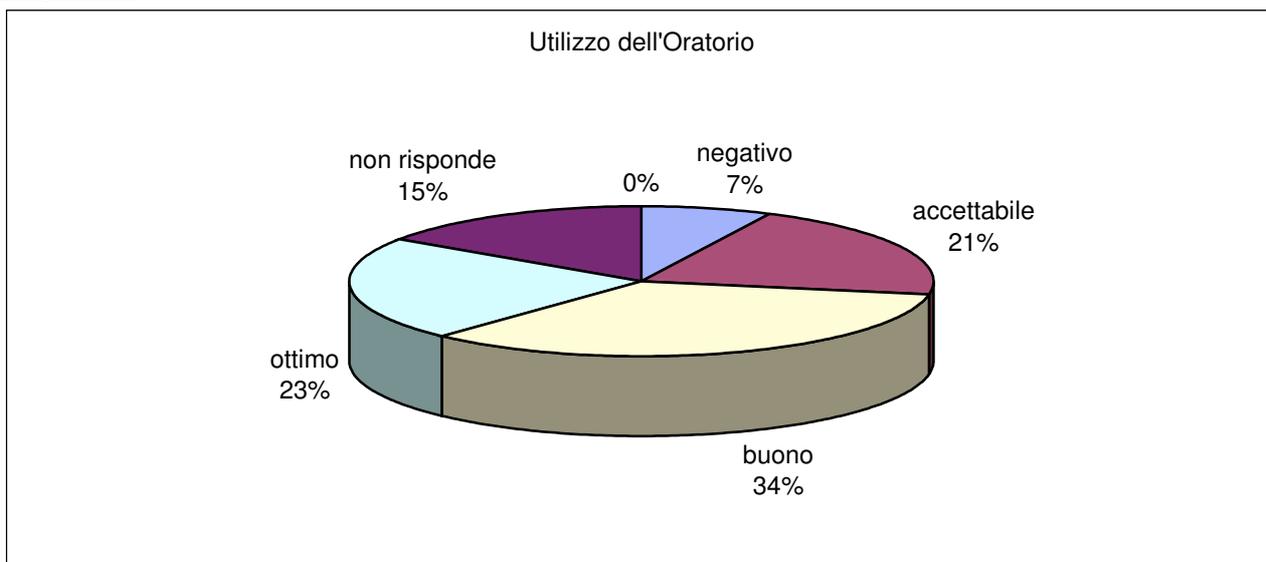
Risposta:



Risultato: insoddisfacente. Come segnalato dai genitori il costo delle gite è stato elevato.

Domanda: Utilizzo dell'Oratorio

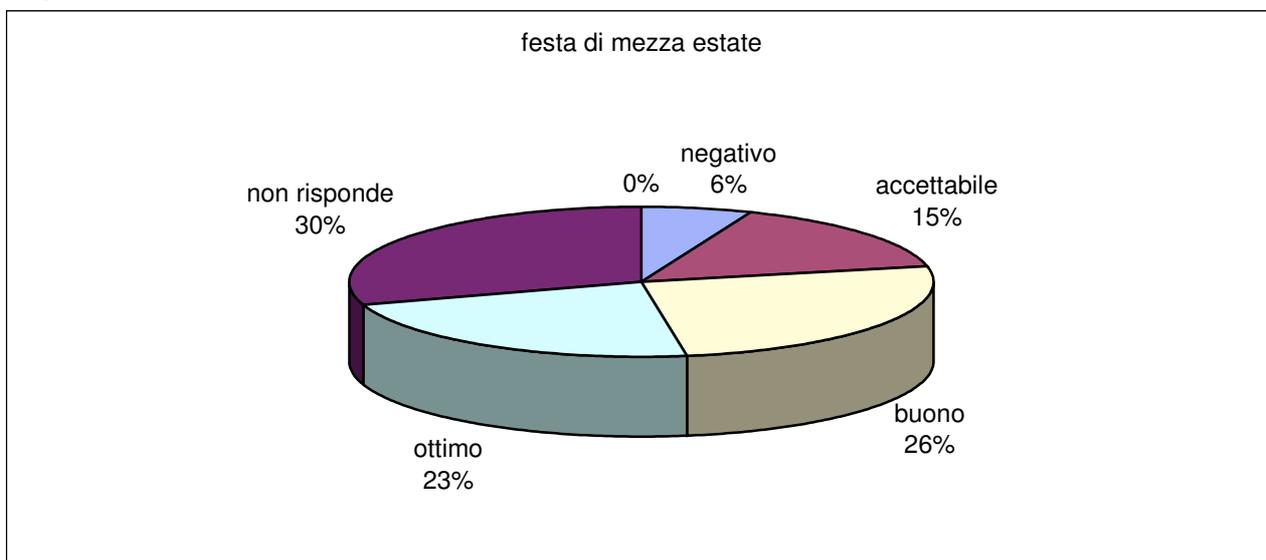
Risposta:



Risultato: positivo.

Domanda: Festa di mezza estate

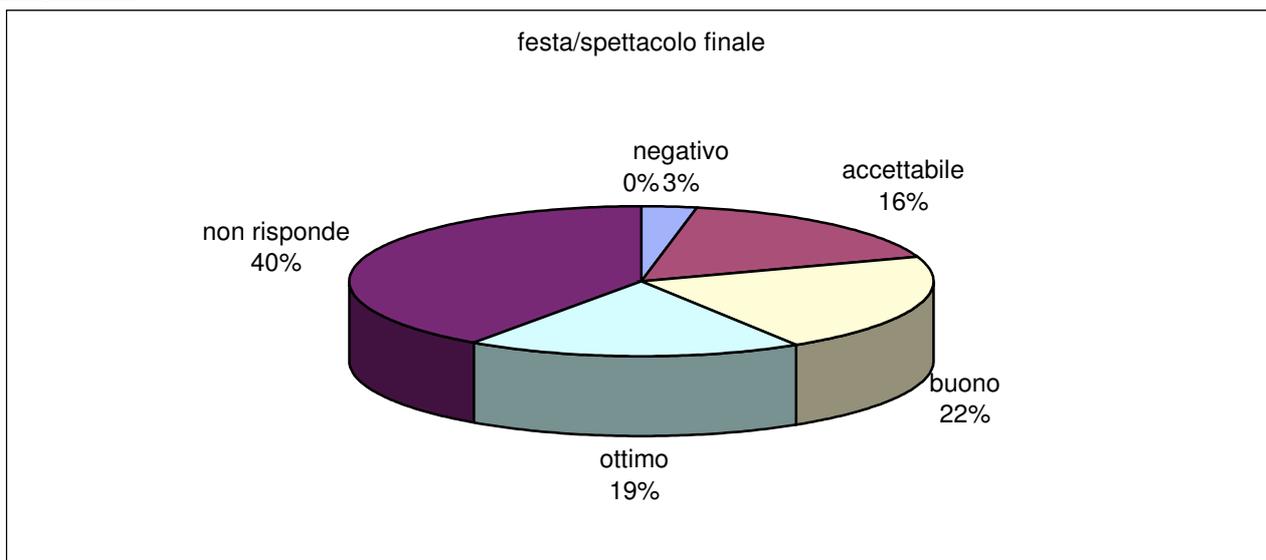
Risposta:



Risultato: soddisfacente. E' da rilevare che una elevata percentuale, pari al 30%, non risponde, per cui il risultato è stato riparametrato solo prendendo in considerazione le risposte valide.

domanda: festa/spettacolo finale

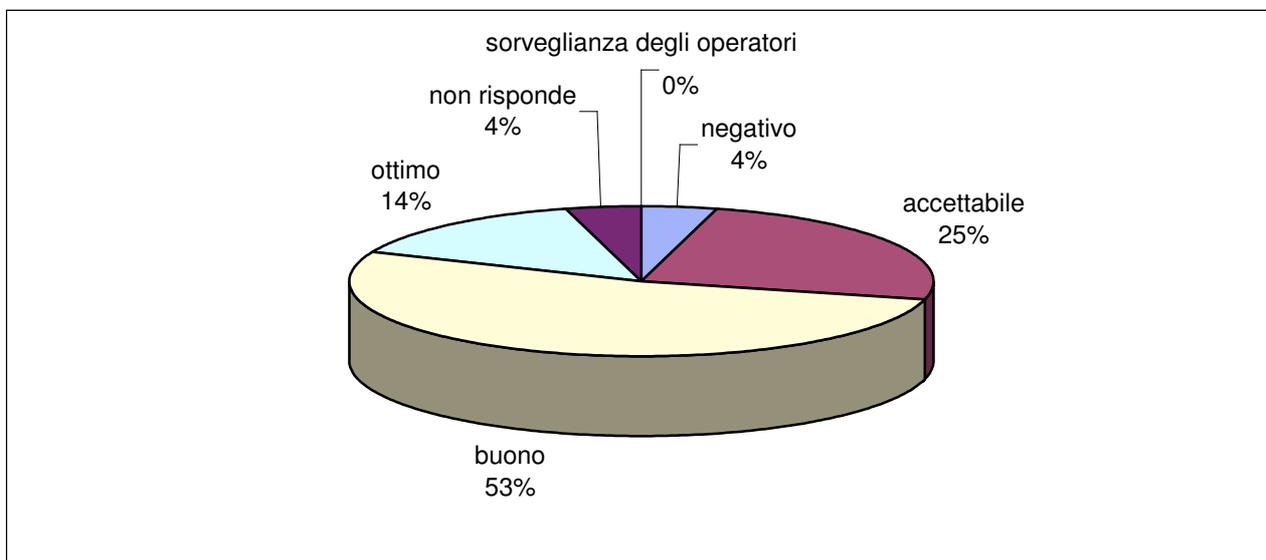
Risposta:



Risultato: soddisfacente. E' da rilevare che una elevata percentuale, pari al 40%, non risponde, per cui il risultato è stato riparametrato solo prendendo in considerazione le risposte valide.

Domanda: sorveglianza degli operatori

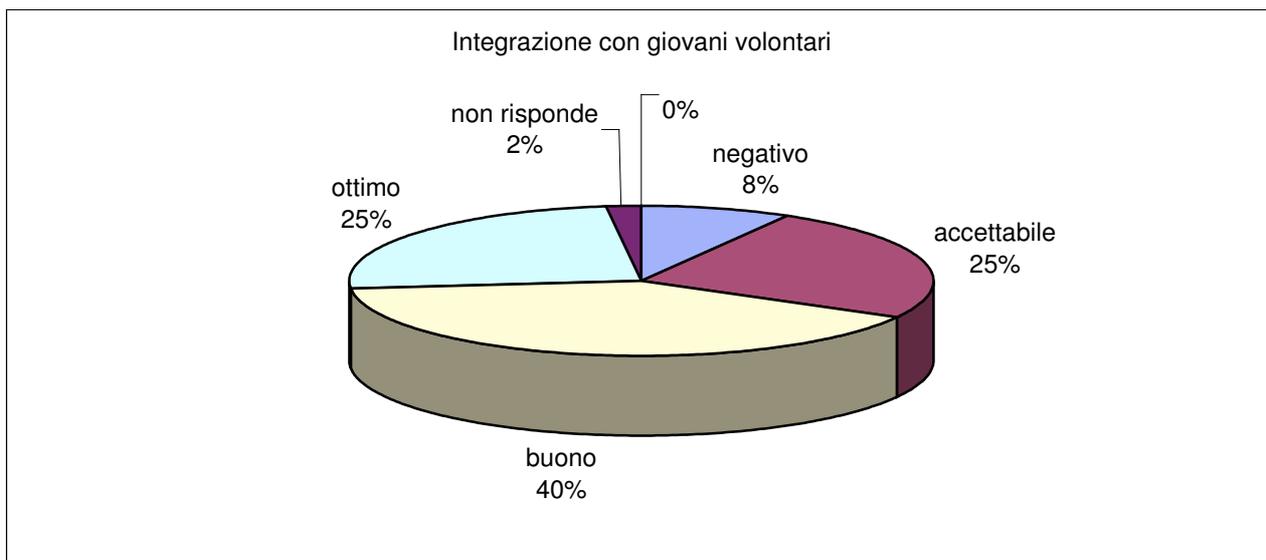
Risposta:



Risultato: Più che soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

Domanda: integrazione di eventuali ragazzi volontari (16-18 anni)

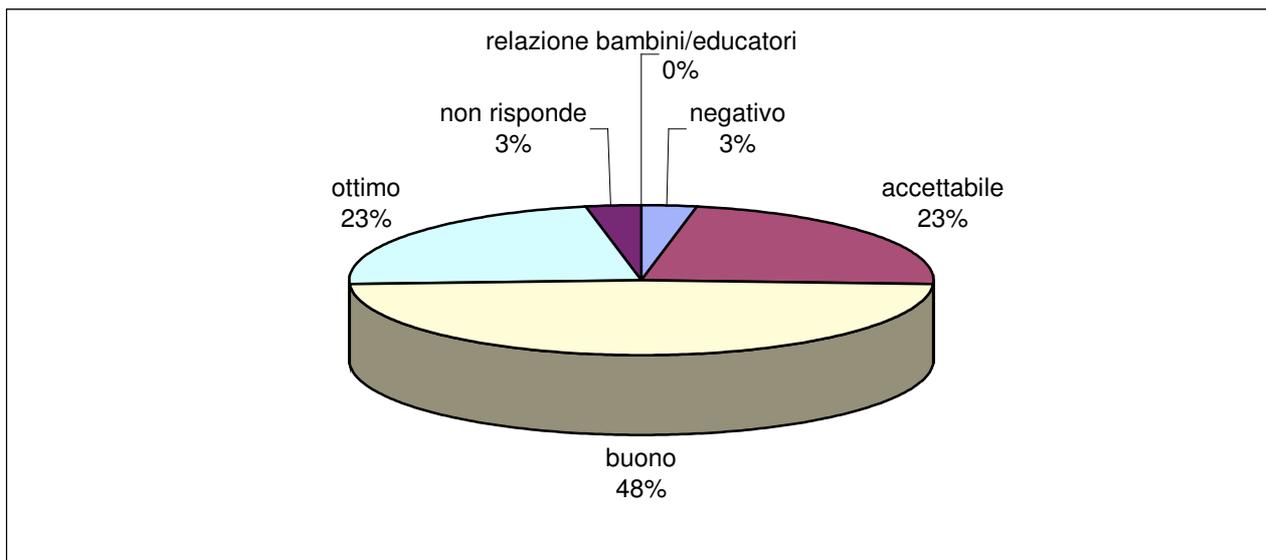
Risposta:



Risultato: Più che soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

Domanda: relazione bambini/educatori

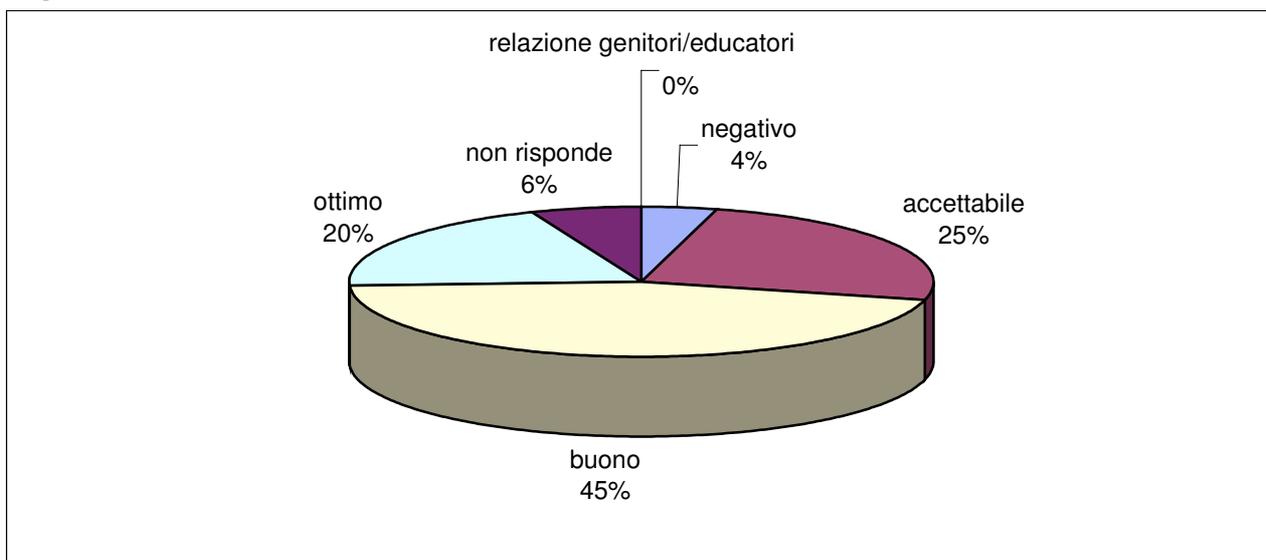
Risposta:



Risultato: altamente positivo.

Domanda: relazione genitori/educatori

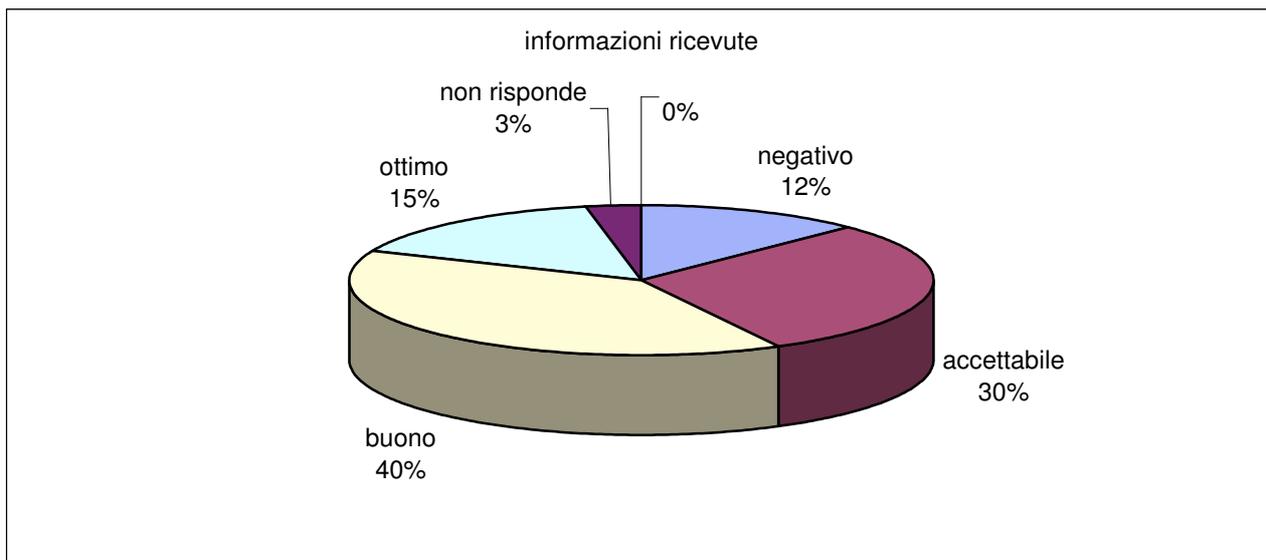
Risposta:



Risultato: molto soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

domanda: informazioni ricevute

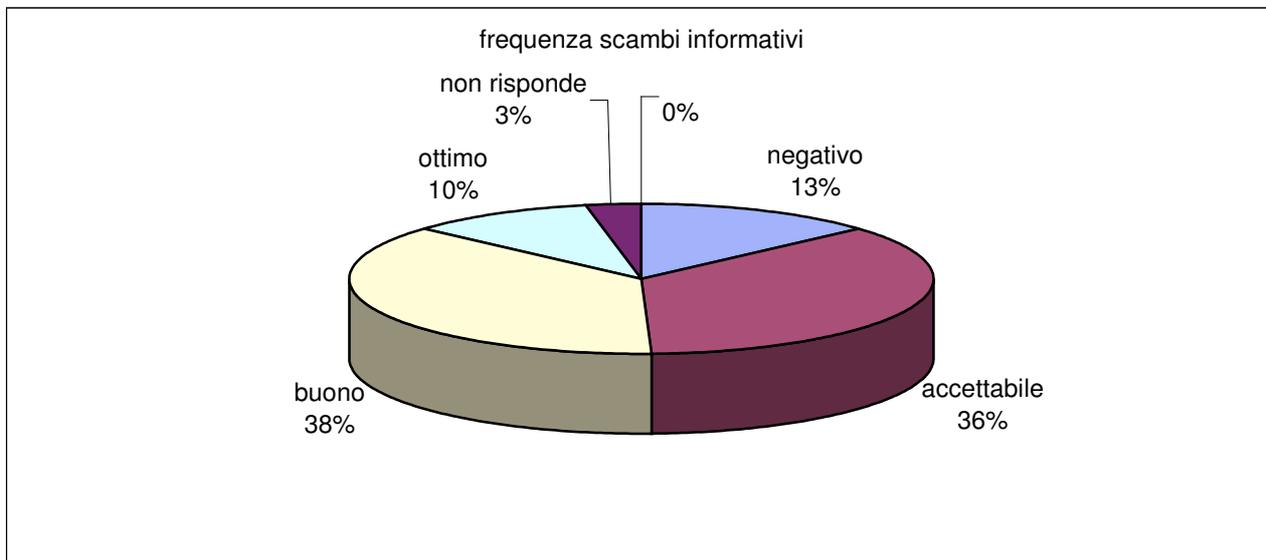
Risposta:



Risultato: più che soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

domanda: Frequenza degli scambi informativi

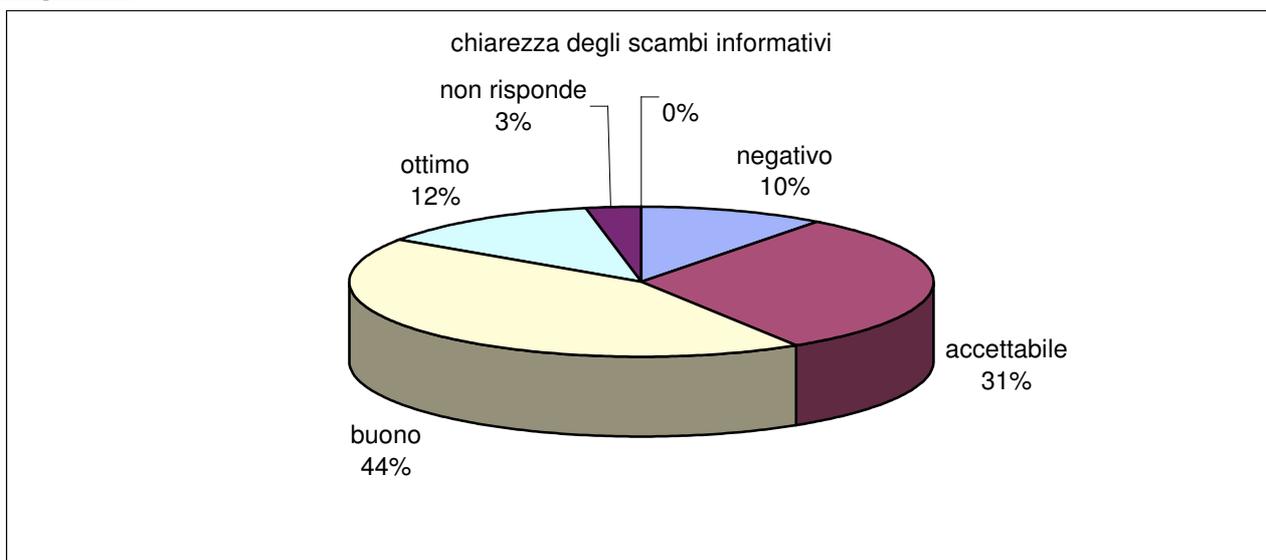
Risposta:



Risultato: Più che soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

Domanda: Chiarezza degli scambi informativi

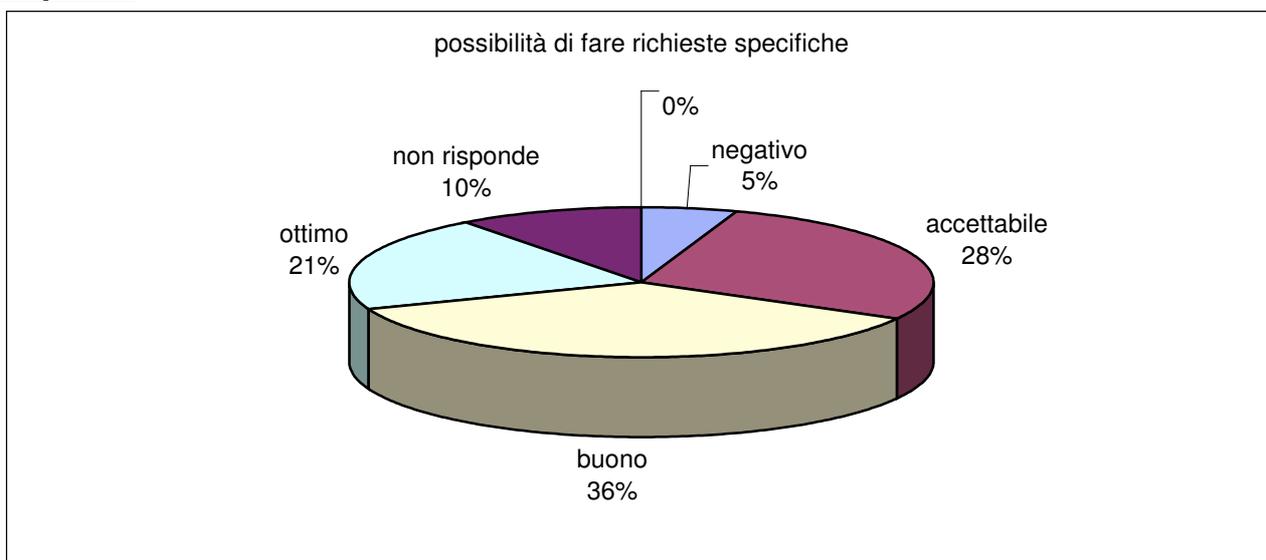
Risposta:



Risultato: Più che soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

Domanda: Possibilità di fare richieste specifiche

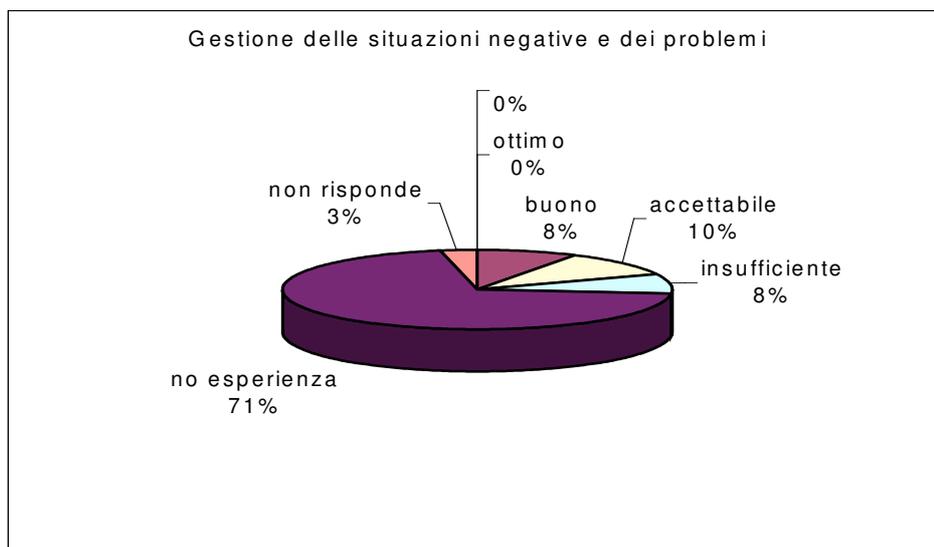
Risposta:



Risultato: Molto soddisfacente. Si segnala l'alta percentuale di coloro che rispondono "accettabile", che potrebbero, a nostro avviso, mutare il proprio giudizio in "buono" o addirittura in "ottimo".

L'ultima domanda, la n. 39, indaga, in base all'esperienza diretta degli utenti, come sono state affrontate le situazioni negative e i problemi sorti durante le attività con i seguenti risultati: il 70% ha risposto di "non averne avuto esperienza", il 10% ha risposto "in modo accettabile", l'8% in modo buono e l'8% in modo insufficiente, mentre il 3% non risponde.

Il dato del 71% di utenti che non hanno avuto esperienza di problemi e di situazioni negative incide sul risultato finale in quanto essendo una maggioranza neutra, gli altri risultati perdono di significato.



Conclusioni

Il giudizio complessivo sul servizio del Centro Estivo **può ritenersi complessivamente soddisfacente**. Indubbiamente ci sono ambiti organizzativi e di attività che devono essere più monitorati e migliorati. L'azione da parte degli Uffici preposti al Servizio dovrà tendere, nel futuro, a controllare l'operato della Cooperativa o soggetto incaricato che avrà in gestione il servizio con particolare riguardo agli aspetti che hanno presentato le criticità.

Segnalazioni e commenti

I commenti e suggerimenti (n. 30) forniti dagli utenti e richiesti nella domanda n. 6 (dare indicazioni in quali aspetti l'esperienza di quest'anno era stata uguale, migliore o peggiore dell'anno passato) sono stati raggruppati per argomento, come segue:

Aspetti positivi dell'organizzazione

1. Buona gestione dei bambini con giochi e momenti utili e divertenti;
2. Il personale è presente ed in particolare nell'orario dell'accoglienza;
3. La vigilanza è attenta;
4. E' stato positivo l'utilizzo degli spazi dell'Oratorio.

Aspetti positivi relazionali (rapporti con gli educatori, genitori, ragazzi,)

1. Maggiore divertimento rispetto al passato;
2. Maggiore cura verso i bambini;
3. Maggiore professionalità e competenza degli educatori;
4. "Le maestre" sono migliori rispetto al passato;
5. Maggiore volontà da parte dei bambini alla frequenza rispetto al passato;
6. Adeguatezza delle proposte educative;
7. Miglioramento del rapporto con gli educatori rispetto al passato;

Carenze dell'organizzazione:

1. organizzazione dell'orario di uscita;
2. inadeguatezza delle attrezzature natatorie in loco (piscina);
3. minori gite rispetto all'anno precedente;
4. utenti non suddivisi per fasce di età;
5. modalità di iscrizione;
6. inefficacia dell'attività di svolgimento dei compiti;
7. inidoneità dei giochi;
8. Festa "Notte sotto le stelle" negativa;
9. Carenza nella qualità delle proposte;
10. Assenza di attività di laboratorio;
11. Gite extra troppo costose, preferenza per un'unica uscita nelle piscine tradizionali;
12. Scarsa attività di animazione e coinvolgimento;

Carenze degli aspetti relazionali (rapporti con gli educatori, genitori, ragazzi,)

1. Scarsa esperienza degli educatori (collegata alla loro giovane età);
2. Scarso coinvolgimento dei bambini;

Questionari specifici di gradimento per i servizi dedicati agli anziani: soggiorno climatico, pasto caldo a domicilio, servizio di assistenza domiciliare.

Il Comitato Guida ha deciso di consegnare agli utenti che utilizzano i servizi di soggiorno climatico, fornitura di un pasto caldo a domicilio e assistenza domiciliare un questionario cartaceo da restituire al Comune. Gli utenti oggetto di indagine sono così ripartiti:

- Per il soggiorno climatico, edizione Gennaio 2011: n. 30 questionari compilati per n. 33 partecipanti, pari al 90,90% del totale;
- Per il servizio di fornitura pasto caldo: n. 4 questionari compilati per n. 6 utenti, pari al 66,66% del totale;
- Per il servizio di assistenza domiciliare: n. 6 questionari compilati per n. 8 utenti pari al 75% del totale.

Campione.

Si ritiene di accorpare l'analisi dei tre servizi in quanto il campione è equiparabile sia per età che per esigenze. I questionari restituiti si riferiscono ad un totale di 40 utenti, connotati da un'età media di 80 anni circa, composti da 13 maschi e 23 femmine.

Risultati

Il grado di soddisfazione degli utenti per i tre servizi **è molto soddisfacente** attestandosi su una media dell'80% e quindi ben oltre il 70% ritenuto positivo. L'esiguità dei numeri per il servizio di assistenza domiciliare e del pasto caldo favorisce una gestione calibrata in base alle esigenze dell'anziano determinandone la soddisfazione. Per quanto riguarda il soggiorno climatico anziani, anche se i numeri sono decisamente superiori, sono applicabili anche per loro le considerazioni effettuate per gli altri servizi con un risultato finale degno di nota.

**IL SEGRETARIO COMUNALE/DIRETTORE GENERALE
(Dott. Lopomo Domenico)**