

Giussano, 9 dicembre 2020

- Al Segretario Generale

SEDE

p.c. - Al Sindaco

- Agli Assessori comunali

**Oggetto: Rapporto annuale controllo qualità dei servizi erogati - anno 2019.**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 7.1 del vigente Regolamento sui controlli interni del Comune di Giussano "*Misurazione della soddisfazione degli utenti*" con la presente si relaziona in merito al processo di rilevazione di soddisfazione dei cittadini effettuato per alcuni servizi svolti nel decorso anno 2018, mediante somministrazione di questionari cartacei.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività istituzionali ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

La customer-satisfaction si prefigge l'obiettivo di conoscere quantitativamente percezioni ed attese dei cittadini-clienti per individuare le priorità degli interventi di miglioramento nell'erogazione del servizio stesso. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

Il processo di rilevazione dell'indagine sulla qualità dei servizi erogati ha coinvolto, nell'anno 2019 i seguenti servizi:

- A. Servizi Demografici e Sportello al cittadino (R.P. Dott.ssa Paola Arrigoni)
- B. Servizio Asilo nido (R.P. Dott.ssa Francesca Tidori)
- C. Servizio Centro estivo ricreativo scuola primaria e secondaria (R.P. Dott.ssa F. Tidori).

Di seguito si riassumono le attività svolte ed i risultati conseguiti.

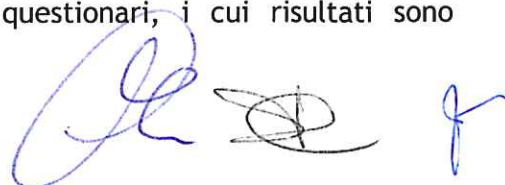
#### **A. Servizi Demografici e Sportello al cittadino**

Nell'anno 2019 è stata effettuata una indagine anonima di "customer satisfaction" come da questionario in formato cartaceo (modello Allegato A) distribuito agli utenti direttamente presso lo sportello degli Uffici Demografici/URP.

La valutazione, articolata con scala di valori da 1 "*per niente soddisfatto*" a 5 "*molto soddisfatto*" aveva come scopo quello di analizzare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai seguenti elementi del servizio offerto, come meglio dettagliati nel suddetto modello:

- Valutazione della struttura
- Valutazione del servizio
- Valutazione dell'accoglienza
- Valutazione complessiva del servizio.

Sono stati raccolti complessivamente n. 63 questionari, i cui risultati sono riepilogati nei seguenti prospetti:



Questionari compilati interamente

Valutazione della struttura	1	2	3	4	5	TOT
Facilità di accesso ai servizi		2	3	18	37	61
Organizzazione degli spazi di attesa		2	6	21	32	61
Ambiente confortevole e pulito		2	13	45	60	
Tutela della riservatezza	2	4	7	10	37	60

Valutazione del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Orari di apertura	2	1	4	24	31	62
Tempi di attesa allo sportello	1	2	3	18	38	62
Tempi di risposta al servizio richiesto	1		1	18	42	62
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online)	1	3	2	15	32	53

Valutazione dell'accoglienza	1	2	3	4	5	TOT
Cortesia e disponibilità del personale		2	7	51	60	
Preparazione del personale			2	9	51	62
Capacità di ascolto e risoluzione problemi		1		11	49	61
Chiarezza nelle risposte		1		9	50	60

Valutazione complessiva del servizio	1	2	3	4	5	TOT
			3	21	34	58

Suggerimenti vari:

- Semplificazione dell'accesso ai servizi online
- Poca riservatezza
- Estendere di 1/2 ore l'orario di apertura al mezzogiorno

Totale questionari compilati 63

Questionari con solo una risposta per raggruppamento

Valutazione della struttura	1	2	3	4	5	TOT
Facilità di accesso ai servizi			2		4	6
Organizzazione degli spazi di attesa						
Ambiente confortevole e pulito						
Tutela della riservatezza						

Valutazione del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Orari di apertura		1		1	3	5
Tempi di attesa allo sportello					1	1
Tempi di risposta al servizio richiesto						
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online)						

Valutazione dell'accoglienza	1	2	3	4	5	TOT
Cortesia e disponibilità del personale				1	5	6
Preparazione del personale						
Capacità di ascolto e risoluzione problemi						
Chiarezza nelle risposte						

Valutazione complessiva del servizio	1	2	3	4	5	TOT
			1		5	6

Totale questionari con solo una risposta per raggruppamento 6

Questionari Customer Satisfaction

Valutazione della struttura	1	2	3	4	5	TOT
Facilità di accesso ai servizi		2	3	20	41	67
Organizzazione degli spazi di attesa		2	6	21	32	61
Ambiente confortevole e pulito			2	13	45	60
Tutela della riservatezza	2	4	7	10	37	60

Valutazione del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Orari di apertura	2	2	4	25	34	67
Tempi di attesa allo sportello	1	2	3	18	39	63
Tempi di risposta al servizio richiesto	1		1	18	42	62
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online)	1	3	2	15	32	53

Valutazione dell'accoglienza	1	2	3	4	5	TOT
Cortesia e disponibilità del personale			2	8	56	66
Preparazione del personale			2	9	51	62
Capacità di ascolto e risoluzione problemi		1		11	49	61
Chiarezza nelle risposte		1		9	50	60

Valutazione complessiva del servizio	1	2	3	4	5	TOT
			4	21	39	64

Totale questionari interamente compilati	63
Totale questionari con solo una risposta per categoria	6
Totale questionari	69



## **B. Servizio Asilo nido**

L'indagine di soddisfazione per l'anno educativo 2028/2019 si è svolta presso l'asilo nido "L'Albero Grande" a cura della società Sodexo quale appaltatrice dei servizi di asilo nido comunale, in accordo con il Comune, durante il mese di aprile 2019.

Sono stati distribuiti alle famiglie dei piccoli utenti n. 39 questionari in formato cartaceo, come da modello Allegato B). La valutazione è stata articolata utilizzando una scala di valori da 1 "pessimo" a 10 "ottimo" per analizzare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a n. 13 domande poste dal suddetto questionario.

Sono stati raccolti n. 18 questionari compilati, i cui risultati sono stati elaborati come da seguente prospetto, raggiungendo una valutazione complessiva pari a 9. e, quindi, POSITIVA.

N. ord.	AMBITO DI VALUTAZIONE	RISULTATO
1	Le modalità proposte per l'ambientazione del bambino	8.6
2	La qualità dei colloqui individuali con le educatrici e la coordinatrice	9.
3	La professionalità e l'esperienza del personale educativo	8.9
4	La professionalità e l'esperienza del personale ausiliario	9.
5	La disponibilità e la gentilezza al momento dell'accoglienza	9.4
6	La disponibilità e la gentilezza al momento delle dimissioni	9.2
7	L'adeguatezza, rispetto alle vostre esigenze, degli orari	9.
8	L'adeguatezza del materiale didattico e dei giochi	8.8
9	L'informazione rispetto allo svolgimento della giornata del bambino	8.9
10	La qualità dei metodi didattici ed educativi adottati	8.7
11	Le iniziative e i laboratori proposti	8.6
12	Il grado di coinvolgimento delle famiglie nella gestione e organizzazione delle attività	8.5
13	Il Vostro giudizio complessivo sul servizio	9.

## **C. Servizio Centro estivo ricreativo (scuola primaria e secondaria).**

Nel Centro ricreativo estivo 2019, è stato registrato un numero di iscritti pari a 157, suddiviso in nove settimane di turni dal 17 giugno al 2 agosto (con sede presso la scuola primaria "Gabrio Piola") e dal 26 agosto al 6 settembre (con sede presso "Residenza Amica").

La rilevazione del grado di soddisfazione è avvenuta a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio, mediante distribuzione di questionari in formato cartaceo, indirizzato sia ai ragazzi (modello Allegato C.1), sia ai genitori (modello Allegato C.2).

I questionari somministrati e riconsegnati sono stati:

- ✓ n. 98 per i genitori, di cui riconsegnati n. 73;
- ✓ n. 139 per i ragazzi, tutti riconsegnati.

In generale, il livello di soddisfazione di genitori e ragazzi rilevato dai questionari risulta positivo, come dimostrato dai seguenti prospetti rappresentativi delle risposte date:

Rilevazione Questionario gradimento per i RAGAZZI	Scala di valutazione					
	<i>Tantissimo</i>	<i>Tanto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per niente</i>	
1. Ti sei divertito al Centro estivo?	53%	34%	9%	3%	1%	
2. Come ti sei sentito al Centro Estivo?	Scala di valutazione					
	<i>Tranquillo</i>	<i>A mio agio</i>	<i>Rilassato</i>	<i>Impaurito</i>	<i>Libero</i>	
	35%	41%	5%	2%	17%	
3. Cosa ti è piaciuto di più al Centro Estivo?	Scala di valutazione					
	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Il giusto</i>	<i>Poco</i>	<i>Nulla/Per niente</i>	
	Laboratori	42%	23%	15%	7%	13%
	Giochi	52%	22%	10%	5%	11%
	Gite	43%	16%	14%	10%	17%
Piscina	59%	14%	6%	2%	19%	
4. Cosa ti piacerebbe fare che non hai fatto?	-----					
5. Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori	Scala di valutazione					
	<i>10 bravissimi</i>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>2 per niente bravi</i>	
	51%	37%	3%	8%	1%	
6. Come erano i tuoi educatori?	Scala di valutazione					
	<i>Disponibili</i>	<i>Simpatici e gentili</i>	<i>Severi ma disponibili</i>	<i>Antipatici e poco disponibili</i>	<i>Antipatici e mai disponibili</i>	
	30%	55%	12%	2%	1%	
7. Verresti ancora il prossimo anno?	Scala di valutazione					
	<i>Si perché ho tanti amici e mi diverto</i>	<i>Forse</i>	<i>No, perché mi annoio/perché mi trasferisco/perché non posso</i>		<i>Nulla</i>	
	70%	24%	5%		1%	
8. Quale ti piacerebbe che fosse il tema del Centro estivo del prossimo anno?	-----					

Rilevazione Questionario gradimento per i GENITORI	Scala di valutazione				
	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per niente</i>	
1. Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?	81%	18%	1%	-	
2. Esprima il suo parere sugli educatori rispetto ai seguenti parametri:					
	Capacità di Gestione del gruppo	71%	25%	1%	3%
Disponibilità nel rapporto con i genitori	77%	19%	-	4%	
3. Esprima il suo parere sul coordinatore rispetto ai seguenti parametri:					
	Capacità di Gestione del gruppo	81%	16%	-	3%
	Capacità organizzativa	83%	14%	-	3%
	Disponibilità nel rapporto con i genitori	81%	18%	-	1%
4. Si ritiene soddisfatto delle tipologie di attività proposte? (si valuti la proposta e modalità con cui è stata realizzata):					
	Laboratori e giochi	67%	30%	1%	2%
	Gite	60%	33%	4%	3%
	Piscina	82%	11%	-	7%
5. Iscriverebbe ancora suo/a figlio/a al Centro estivo il prossimo anno?	Scala di valutazione				
	<i>Certamente Sì, perché sono soddisfatto</i>		<i>Forse</i>		
	93%		7%		
NOTE E SUGGERIMENTI	-----				

Il Dirigente del Settore  
Patrimonio, Opere Pubbliche e Politiche sociali  
(Ing. David Cornacchia)

Il Dirigente del Settore  
Sicurezza e servizi alla cittadinanza  
(Dott. Martino De Vita)



Il Segretario Generale  
(Dott. Paolo Campioli)

Allegati Modelli Questionari

- A) Servizi Demografici e Sportello al cittadino
- B) Asilo nido comunale "L'Albero Grande"
- C.1) Centro estivo (ragazzi)
- C.2) Centro estivo (genitori)



## INDAGINE ANONIMA DI CUSTOMER SATISFACTION - SPORTELLO AL CITTADINO – ANNO 2019

Gentile Signora, Egregio Signore,  
il Comune di Giussano sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dallo **Sportello al Cittadino**.  
La informiamo che il questionario è anonimo e i risultati dell'indagine saranno elaborati in forma aggregata. Le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.  
La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nell'apposita cassetta. Grazie per la collaborazione.

### PROFILO DELL'UTENTE:

#### 1) Sesso

<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

#### 2) Età (anni)

<input type="checkbox"/>	18 - 30
<input type="checkbox"/>	31 - 45
<input type="checkbox"/>	46 - 60
<input type="checkbox"/>	oltre 60

#### 3) Cittadinanza

<input type="checkbox"/>	italiana
<input type="checkbox"/>	Paese dell'Unione Europea
<input type="checkbox"/>	Paese extra Unione Europea

#### 4) Titolo di studio

<input type="checkbox"/>	Licenza elementare
<input type="checkbox"/>	Licenza media
<input type="checkbox"/>	Diploma
<input type="checkbox"/>	Laurea

#### 4) Condizione occupazionale

<input type="checkbox"/>	studente
<input type="checkbox"/>	dipendente
<input type="checkbox"/>	Libero professionista
<input type="checkbox"/>	Casalinga
<input type="checkbox"/>	In cerca di occupazione
<input type="checkbox"/>	Pensionata/o
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)

#### 5) Qual è la motivazione di accesso agli uffici:

<input type="checkbox"/>	Certificazione Anagrafica/Atti notori/Passaggi proprietà
<input type="checkbox"/>	Cambio Residenza
<input type="checkbox"/>	Rilascio Carta d'Identità
<input type="checkbox"/>	Servizi Elettorali
<input type="checkbox"/>	Certificazione di Stato Civile
<input type="checkbox"/>	Atti Nascita, Matrimonio, Morte, Cittadinanza, Separazioni/Divorzi
<input type="checkbox"/>	Pubblicazioni di matrimonio
<input type="checkbox"/>	Dichiarazione di ospitalità
<input type="checkbox"/>	Richiesta codice PIN per tessera sanitaria
<input type="checkbox"/>	Iscrizione Tassa Rifiuti
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)



**VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Facilità di accesso ai servizi					
Organizzazione degli spazi di attesa					
Ambiente confortevole e pulito					
Tutela della riservatezza					

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura					
Tempi di attesa allo sportello					
Tempi di risposta al servizio richiesto					
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche on line)					

**VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesia e disponibilità del personale					
Preparazione del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza nelle risposte					

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

<b>Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio</b>

**\* SCALA DI VALUTAZIONE:**

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto

./.

SPAZIO RISERVATO ALLA CODIFICA QUESTIONARIO					
ANNO	REGIONE SODEXO	COMUNE	PROVINCIA	REGIONE	UNITA'

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Cari genitori,

Ci interessa conoscere il Vostro parere sul servizio offerto. Per questo, cortesemente, Vi chiediamo di esprimere un giudizio, utilizzando una scala di valori da 0 a 10, dove 0=pessimo e 10=ottimo, sui seguenti aspetti :

	pessimo										ottimo											
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le modalità proposte per l'ambientamento del bambino	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La qualità dei colloqui individuali con le educatrici e la coordinatrice	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La professionalità e l'esperienza del personale educativo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La professionalità e l'esperienza del personale addetto alle pulizie e della cuoca	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilità e la gentilezza al momento dell'accoglienza	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La disponibilità e la gentilezza al momento delle dimissioni	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'adeguatezza, rispetto alle Vostre esigenze, degli orari	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'adeguatezza del materiale didattico e dei giochi	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
L'informazione rispetto allo svolgimento della giornata del bambino	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
La qualità dei metodi didattici ed educativi adottati	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le iniziative e i laboratori proposti	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il grado di coinvolgimento delle famiglie nelle attività dell'asilo nido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Il Vostro giudizio complessivo sul servizio	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Note e/o suggerimenti

---



---



---



---

Grazie della collaborazione



**CENTRO ESTIVO di .....**  
**QUESTIONARIO di GRADIMENTO per I RAGAZZI**

1. Ti sei divertito al centro estivo? (Segna con un X)

Tantissimo	Tanto	Abbastanza	Poco	Per niente

2. Come ti sei sentito al centro estivo?

tranquillo	A mio agio	rilassato	impaurito	libero

3. Cosa ti è piaciuto di più al centro estivo? (Segna con un X)

	Molto	Abbastanza	Il giusto	Poco	Per niente
Laboratori					
Giochi					
Gite					
Piscina					

4. Cosa ti piacerebbe fare al centro estivo che non hai fatto?

.....

5. Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori? (Segna con un X)

10 bravissimi	8	6	4	2 per niente bravi

6. Come erano i tuoi educatori? (Segna con un X)

Disponibili	Simpatici e Gentili	Severi ma disponibili	Antipatici e poco disponibili	Antipatici e mai disponibili

7. Verresti ancora al centro estivo il prossimo anno?

Sì perché ho tanti amici e mi diverto	Forse	No, perché non mi piace e mi annoio

8. Quale ti piacerebbe che fosse il tema del centro estivo del prossimo anno?

.....  
.....

**CENTRO ESTIVO di .....**  
**QUESTIONARIO di GRADIMENTO per I GENITORI**

1. Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?

Molto	Abbastanza	Poco	Per niente

2. Esprima il suo parere sugli **educatori** rispetto ai seguenti parametri

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Capacità di gestione del gruppo				
Disponibilità nel rapporto con i genitori				

3. Esprima il suo parere sul **coordinatore** rispetto ai seguenti parametri

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Capacità di gestione del gruppo				
Disponibilità nel rapporto con i genitori				
Capacità organizzativa				

4. Si ritiene soddisfatto delle tipologie di attività proposte?(si valuti la proposta e la modalità con cui è stata realizzata)

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Laboratori e giochi				
Gite				
Piscina				

5. Iscriverebbe ancora suo/a figlio/a al centro estivo il prossimo anno?

Certamente sì perché sono soddisfatto	Forse perché non sono pienamente soddisfatto	No perché non sono soddisfatto

**NOTE E SUGGERIMENTI**

.....

.....

.....