

Giussano, 25 gennaio 2023

- Al Segretario Generale

S E D E

Oggetto: Rapporto annuale controllo qualità dei servizi erogati - anno 2021.

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 2021, mediante somministrazione di questionari.

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 2021 i seguenti servizi:

- a) Servizi Demografici (Anagrafe e Stato Civile);
- b) Biblioteca;
- c) Servizio Asilo nido;
- d) Centro estivo ricreativo scuola dell'infanzia, primaria e secondaria.

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

A. Servizi Demografici (Anagrafe e Stato Civile)

Nell'anno 2021 è stata effettuata una indagine anonima di "customer satisfaction" con questionario in formato cartaceo distribuito agli utenti direttamente presso lo sportello dei Servizi Demografici (Anagrafe e Stato Civile).

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. 94 questionari, i cui risultati sono riassunti per tabelle ed allegati al presente rapporto.

B. Biblioteca

Nell'anno 2021 è stata effettuata una indagine anonima di "customer satisfaction" con questionario in formato cartaceo distribuito agli utenti direttamente presso la Biblioteca.

È stato chiesto agli utenti di valutare il grado di soddisfazione di alcuni servizi e spazi scegliendo tra tre opzioni: insoddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto.

Sono stati raccolti n. 39 questionari, i cui risultati sono riassunti nella successiva tabella e depositati agli atti di ufficio:

| Domanda | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Insoddisfatto |
|--|-------------------|-------------|---------------|
| Spazi biblioteca (sala studio - area bimbi - etc.) | 11 | 23 | == |
| Disposizione scaffali e accesso ai libri | 14 | 22 | == |
| Ampiezza e ordinamento collezioni | 15 | 19 | == |
| Orario di apertura | 19 | 20 | == |
| Attività di promozione della lettura | 15 | 20 | == |
| Competenza e cortesia ricevuta nelle ricerche | 35 | 4 | = |

C. Servizio Asilo nido

L'indagine di soddisfazione per l'anno educativo 2020/2021 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 maggio 2021.

I questionari sono stati distribuiti alle famiglie dei piccoli utenti.

Sono stati raccolti n. 29 questionari compilati, i cui risultati sono riassunti nella successiva tabella e depositati agli atti di ufficio:

| Domanda | Molto soddisfatto | Soddisfatto | Insoddisfatto | Molto insoddisfatto |
|--------------------------------------|-------------------|-------------|---------------|---------------------|
| Giudizio complessivo sul servizio | 86,2% | 10,3% | 3,4% | == |
| Percorso ambientamento bambino | 86,4% | 13,6% | == | == |
| Metodi educativi e didattici | 69% | 31% | == | == |
| Iniziative e laboratori per bambini | 79,3% | 17,2% | 3,4% | == |
| Materiale didattico e attività | 72,4% | 24,1% | 3,4% | == |
| Organizzazione degli spazi | 79,3% | 17,2% | 3,4% | == |
| Momento dell'accoglienza | 67,9% | 25% | 7,1% | == |
| Momento del ricongiungimento | 86,2% | 13,8% | == | == |
| Informazione svolgimento giornata | 67,9% | 25% | 7,1% | == |
| Coordinatrice del servizio | 79,3% | 17,2% | == | 3,4% |
| Personale educativo | 93,1% | 6,9% | == | == |
| Personale di cucina | 79,3% | 20,7% | == | == |
| Personale di supporto | 78,6% | 21,4% | == | == |
| Adeguatezza degli orari | 72,4% | 27,6% | == | == |
| Coinvolgimento nelle attività | 60,7% | 32,1% | 7,1% | == |
| Iniziative e laboratori per genitori | 62,5% | 29,2% | 8,3% | == |
| Colloqui individuali coordinatrice | 70,8% | 29,2% | == | == |
| Colloqui individuali con educatrici | 82,8% | 17,2% | == | == |

D. Servizio Centro estivo ricreativo (scuola dell'infanzia, primaria e secondaria).

Nel Centro ricreativo per la scuola dell'infanzia 2021 la rilevazione del grado di soddisfazione è avvenuta a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio.

Sono stati distribuiti 25 questionari, di cui restituiti 23, i cui risultati sono riassunti nella successiva tabella e depositati agli atti d'ufficio:

| Domanda | Molto | Abbastanza | Poco | Per niente |
|--------------------------------------|-------|------------|------|------------|
| Soddisfazione esperienza C.R.E. | 74% | 21% | == | 5% |
| Educatori: gestione gruppo | 76% | 24% | == | == |
| Educatori: rapporto con genitori | 91% | 9% | == | == |
| Coordinatore: gestione gruppo | 86% | 14% | == | == |
| Coordinatore: capacità organizzativa | 91% | 9% | == | == |
| Attività, laboratori e giochi | 90% | 10% | == | == |

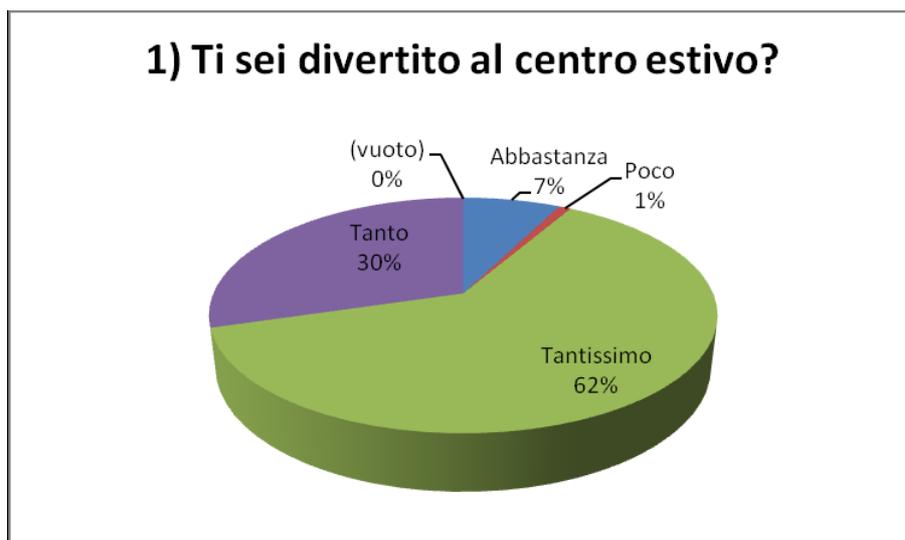
Anche nel Centro ricreativo estivo per le scuole primarie e secondarie di primo grado La rilevazione del grado di soddisfazione è avvenuta a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio, mediante distribuzione di questionari in formato cartaceo, indirizzato sia ai ragazzi (modello Allegato C.1), sia ai genitori (modello Allegato C.2).

I questionari somministrati e riconsegnati sono stati:

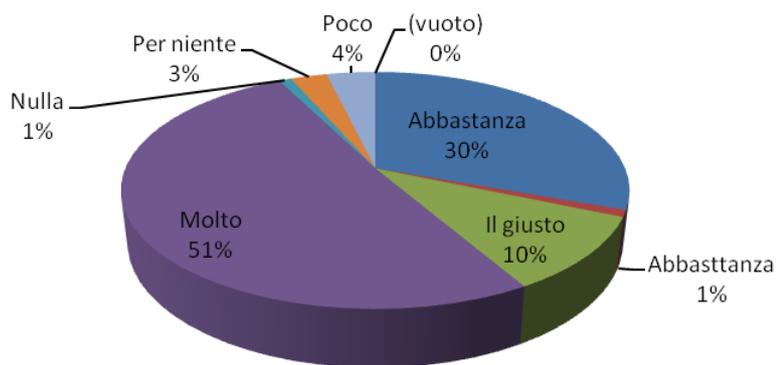
- ✓ n. 98 per i genitori, di cui riconsegnati n. 73;
- ✓ n. 139 per i ragazzi, tutti riconsegnati.

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

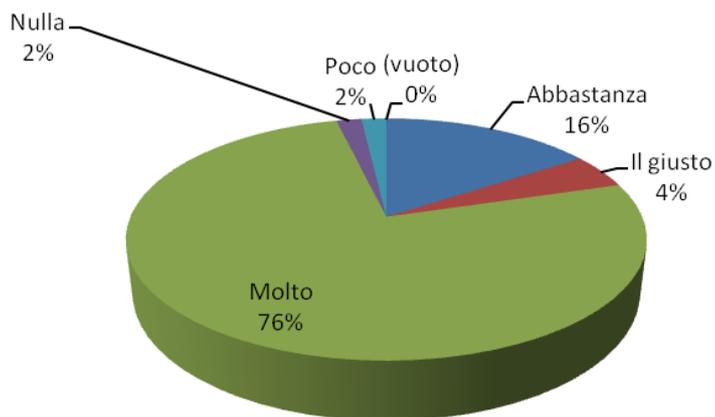
Questionari somministrati ai bambini:



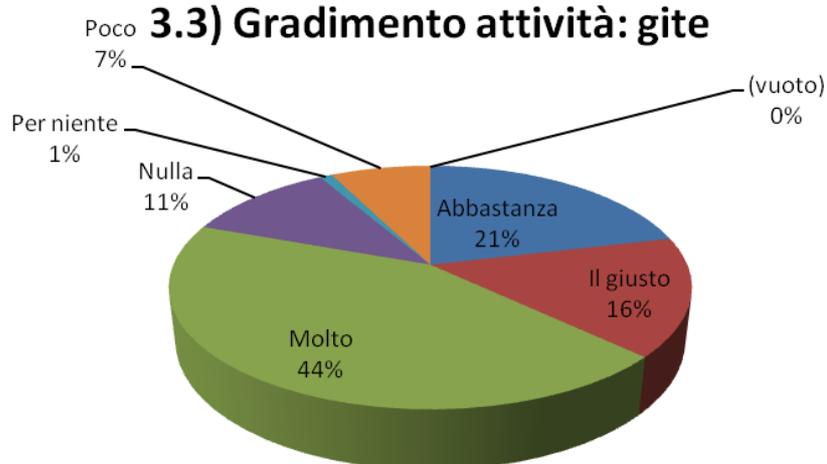
3.1) Gradimento attività: laboratori



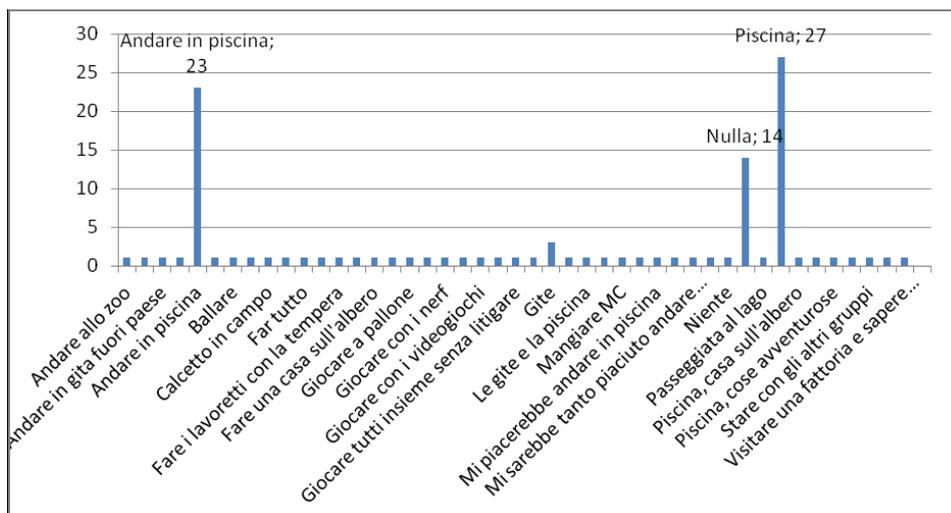
3.2) Gradimento attività: giochi



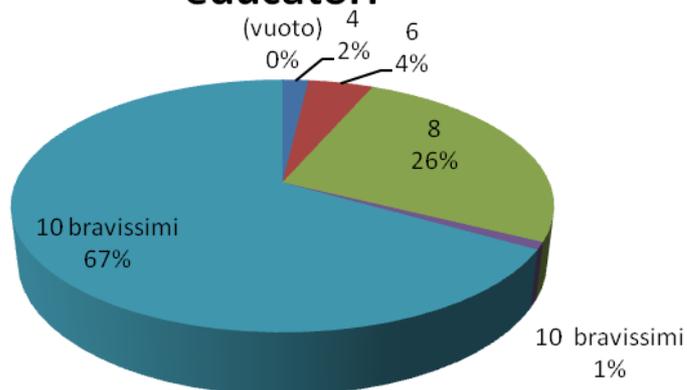
3.3) Gradimento attività: gite



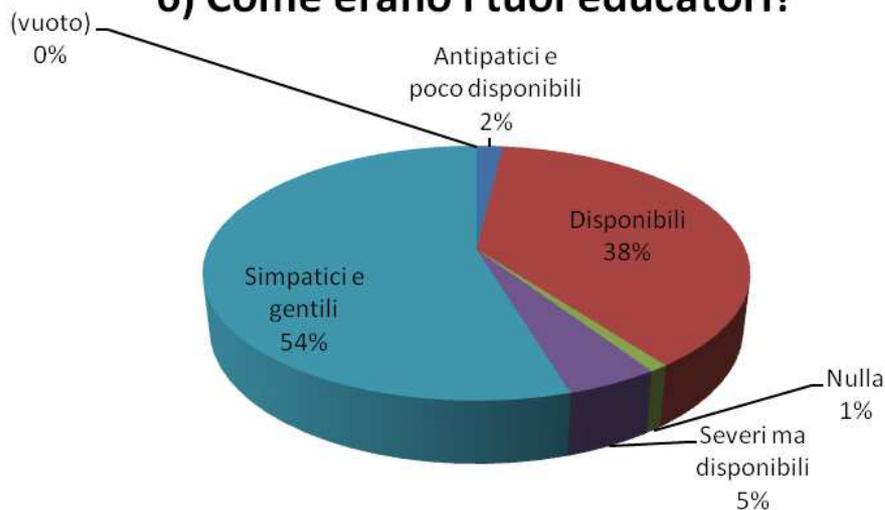
4) Cosa ti piacerebbe fare al centro estivo che non hai fatto?



5) Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori



6) Come erano i tuoi educatori?

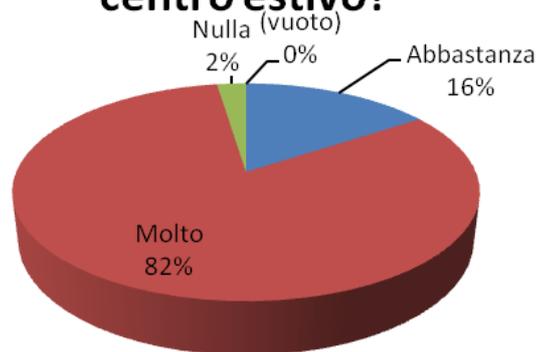


7) Verresti ancora al centro estivo il prossimo anno?

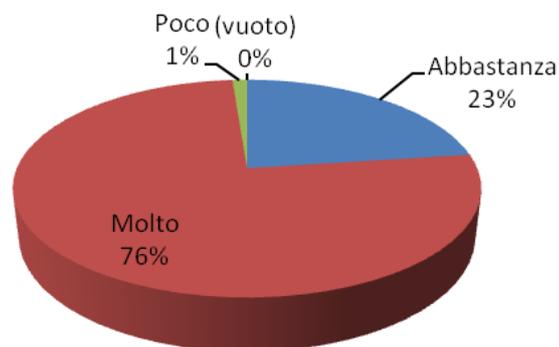


Questionari somministrati ai genitori:

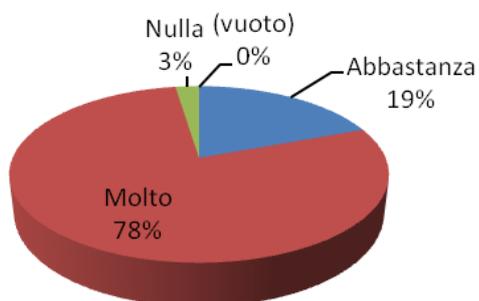
1) Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?



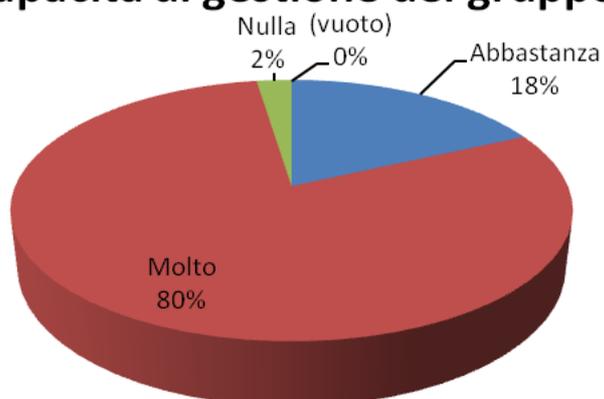
2.1) Valutazione degli educatori - Capacità di gestione del gruppo



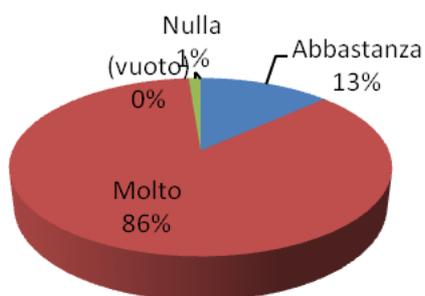
2.2) Valutazione degli educatori - Disponibilità nel rapporto con i genitori



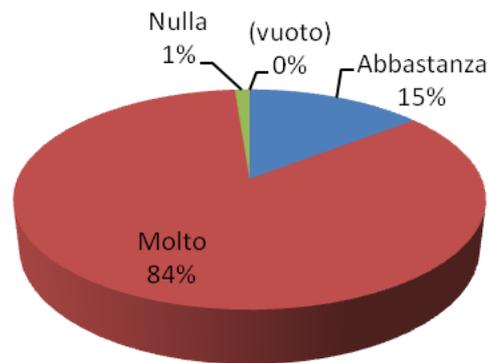
3.1) Valutazione del coordinatore - Capacità di gestione del gruppo



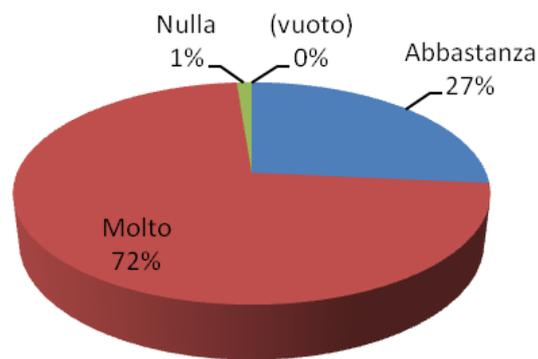
3.2) Valutazione del coordinatore - Disponibilità nel rapporto con i genitori



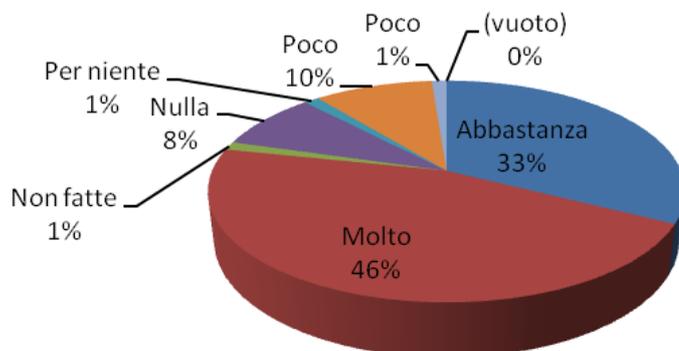
3.3) Valutazione del coordinatore - Capacità organizzativa



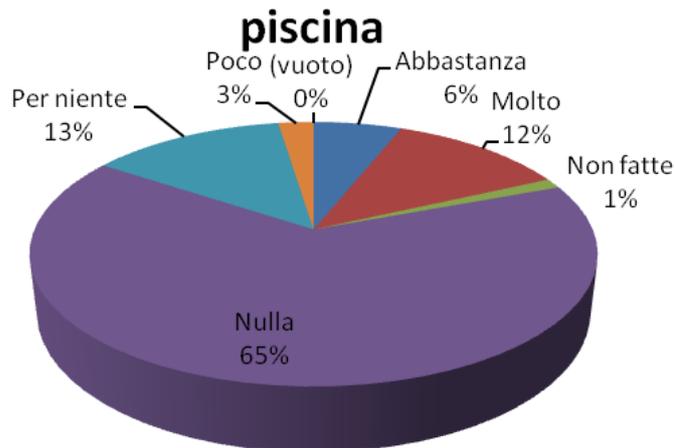
4.1) Soddisfazione delle attività proposte: laboratori e giochi



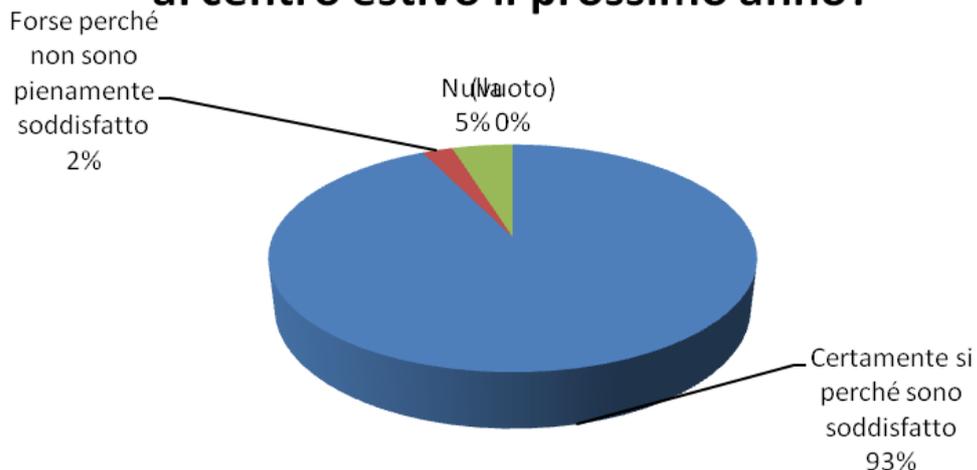
4.2) Soddisfazione attività proposte: gite



4.3) Soddisfazione attività proposte:



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



6) Note e suggerimenti

- Più gite e piscina
- Reintrodurre la mezza giornata di compiti
- Se cessano le restrizioni consiglio di organizzare giornate in cui i gruppi delle varie età possono interagire tra loro
- Allungare l'orario

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)



Riepilogo risultati questionari “Customer Satisfaction” – Ufficio Anagrafe e Stato Civile - Anno 2021

Periodo di somministrazione questionari: da settembre a dicembre 2021

Dati inerenti ai questionari compilati interamente

| Sesso del cittadino | Totale |
|-------------------------------------|-----------|
| Maschio | 48 |
| Femmina | 46 |
| TOTALE questionari compilati | 94 |

| Età del cittadino | Totale |
|-------------------|--------|
| 18-30 | 9 |
| 31-45 | 24 |
| 46-60 | 43 |
| Oltre 60 | 18 |

| Cittadinanza | Totale |
|----------------------------|--------|
| Italiana | 94 |
| Paese dell'Unione Europea | 0 |
| Paese extra Unione Europea | 0 |

| Titolo di studio | Totale |
|-------------------------|---------------|
| Licenza Elementare | 2 |
| Licenza Media | 24 |
| Diploma | 46 |
| Laurea | 22 |

| Condizione occupazionale | Totale |
|---------------------------------|---------------|
| Studente | 4 |
| Dipendente | 33 |
| Libero professionista | 33 |
| Casalinga | 13 |
| In cerca di occupazione | 3 |
| Pensionata/o | 17 |
| Altro (specificare) | 0 |

| Motivazione di accesso agli uffici | Totale |
|--|----------------------|
| Certificazione anagrafica/Atti notori/Passaggio Proprietà | 11 |
| Cambio Residenza | 38 |
| Rilascio Carta d'Identità | 19 |
| Servizi elettorali | 2 |
| Certificazione di stato civile | 12 |
| Atti di nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, separazione/divorzio | 7 |
| Pubblicazioni di matrimonio | 0 |
| Dichiarazioni di ospitalità | 0 |
| Richiesta codici PIN/PUK per tessera sanitaria | 12 |
| Iscrizione tassa rifiuti | 1 |
| Altro (specificare) | 2 (onoranze funebri) |

| Valutazione della struttura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Facilità di accesso ai servizi | - | 3 | 8 | 34 | 43 | 88 |
| Organizzazione degli spazi di attesa | - | 2 | 17 | 28 | 44 | 91 |
| Ambiente confortevole e pulito | - | 2 | 8 | 23 | 54 | 87 |
| Tutela della riservatezza | - | 1 | 10 | 27 | 50 | 88 |

| Valutazione del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Orari di apertura | - | 3 | 14 | 37 | 39 | 93 |
| Tempi di attesa | - | 5 | 12 | 32 | 45 | 94 |
| Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online) | - | 2 | 11 | 31 | 49 | 93 |
| Chiarezza della modulistica | - | 2 | 12 | 30 | 49 | 93 |
| Facilità di reperimento sul sito della modulistica | - | 2 | 11 | 37 | 44 | 94 |
| Facilità di accesso ai servizi on-line | - | 1 | 12 | 34 | 45 | 92 |

| Valutazione dell'accoglienza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Cortesìa e disponibilità del personale | - | - | 6 | 16 | 71 | 93 |
| Preparazione del personale | - | - | 8 | 15 | 71 | 94 |
| Capacità di ascolto e risoluzione problemi | - | 1 | 5 | 24 | 64 | 94 |
| Chiarezza nelle risposte | 1 | - | 5 | 17 | 62 | 85 |

| Valutazione complessiva del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Voto | - | - | 5 | 30 | 59 | 94 |

Risposte alla domanda “vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio”

- “Non far compilare l’autocertificazione di accesso al comune o almeno tutelare la privacy dato che più volte ho potuto vedere i dati dei fogli altrui”
- “Ottimo servizio”
- “Non c’è nulla da migliorare”
- “Sono già bravi così”

Dati inerenti ai questionari compilati con una sola risposta per raggruppamento

| Sesso del cittadino | Totale |
|------------------------------|---------------|
| Maschio | 2 |
| Femmina | 2 |
| Totale Questionari compilati | 4 |

| Età del cittadino | Totale |
|--------------------------|---------------|
| 18-30 | - |
| 31-45 | - |
| 46-60 | 3 |
| Oltre 60 | 1 |

| Cittadinanza | Totale |
|----------------------------|---------------|
| Italiana | 4 |
| Paese dell'Unione Europea | - |
| Paese extra Unione Europea | - |

| Titolo di studio | Totale |
|-------------------------|---------------|
| Licenza Elementare | - |
| Licenza Media | 4 |
| Diploma | - |
| Laurea | - |

| Condizione occupazionale | Totale |
|--------------------------|--------|
| Studente | - |
| Dipendente | - |
| Libero professionista | - |
| Casalinga | 2 |
| In cerca di occupazione | - |
| Pensionata/o | 2 |
| Altro (specificare) | - |

| Motivazione di accesso agli uffici | Totale |
|--|--------|
| Certificazione anagrafica/Atti notori/Passaggio Proprietà | 1 |
| Cambio Residenza | - |
| Rilascio Carta d'Identità | - |
| Servizi elettorali | - |
| Certificazione di stato civile | 1 |
| Atti di nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, separazione/divorzio | 1 |
| Pubblicazioni di matrimonio | - |
| Dichiarazioni di ospitalità | - |
| Richiesta codici PIN/PUK per tessera sanitaria | 1 |
| Iscrizione tassa rifiuti | - |
| Altro (specificare) | - |

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

| Valutazione del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Orari di apertura | - | - | - | - | 4 | 4 |
| Tempi di attesa | - | - | - | - | - | - |
| Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online) | - | - | - | - | - | - |
| Chiarezza della modulistica | - | - | - | - | - | - |
| Facilità di reperimento sul sito della modulistica | - | - | - | - | - | - |
| Facilità di accesso ai servizi on-line | - | - | - | - | - | - |

-

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

-

| Valutazione complessiva del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| | - | - | - | - | 4 | 4 |

Dati inerenti al totale dei questionari somministrati
(compilati interamente + compilati con solo una risposta per raggruppamento)

| Sesso del cittadino | Totale |
|----------------------------------|---------------|
| Maschio | 50 |
| Femmina | 48 |
| Totale questionari somministrati | 98 |

| Età del cittadino | Totale |
|--------------------------|---------------|
| 18-30 | 9 |
| 31-45 | 24 |
| 46-60 | 46 |
| Oltre 60 | 19 |

| Cittadinanza | Totale |
|----------------------------|---------------|
| Italiana | 98 |
| Paese dell'Unione Europea | - |
| Paese extra Unione Europea | - |

| Titolo di studio | Totale |
|-------------------------|---------------|
| Licenza Elementare | 2 |
| Licenza Media | 28 |
| Diploma | 46 |
| Laurea | 22 |

| Condizione occupazionale | Totale |
|---------------------------------|---------------|
| Studente | 4 |
| Dipendente | 33 |
| Libero professionista | 33 |
| Casalinga | 15 |
| In cerca di occupazione | 3 |
| Pensionata/o | 19 |
| Altro (specificare) | 0 |

| Motivazione di accesso agli uffici | Totale |
|--|----------------------|
| Certificazione anagrafica/Atti notori/Passaggio Proprietà | 12 |
| Cambio Residenza | 38 |
| Rilascio Carta d'Identità | 19 |
| Servizi elettorali | 2 |
| Certificazione di stato civile | 13 |
| Atti di nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, separazione/divorzio | 8 |
| Pubblicazioni di matrimonio | 0 |
| Dichiarazioni di ospitalità | 0 |
| Richiesta codici PIN/PUK per tessera sanitaria | 13 |
| Iscrizione tassa rifiuti | 1 |
| Altro (specificare) | 2 (onoranze funebri) |

| Valutazione della struttura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Facilità di accesso ai servizi | - | 3 | 8 | 34 | 47 | 92 |
| Organizzazione degli spazi di attesa | - | 2 | 17 | 28 | 44 | 91 |
| Ambiente confortevole e pulito | - | 2 | 8 | 23 | 54 | 87 |
| Tutela della riservatezza | - | 1 | 10 | 27 | 50 | 88 |

| Valutazione del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Orari di apertura | - | 3 | 14 | 37 | 43 | 97 |
| Tempi di attesa | - | 5 | 12 | 32 | 45 | 94 |
| Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online) | - | 2 | 11 | 31 | 49 | 93 |
| Chiarezza della modulistica | - | 2 | 12 | 30 | 49 | 93 |
| Facilità di reperimento sul sito della modulistica | - | 2 | 11 | 37 | 44 | 94 |
| Facilità di accesso ai servizi on-line | - | 1 | 12 | 34 | 45 | 92 |

| Valutazione dell'accoglienza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| Cortesìa e disponibilità del personale | - | - | 6 | 16 | 75 | 97 |
| Preparazione del personale | - | - | 8 | 15 | 71 | 94 |
| Capacità di ascolto e risoluzione problemi | - | 1 | 5 | 24 | 64 | 94 |
| Chiarezza nelle risposte | 1 | - | 5 | 27 | 62 | 95 |

| Valutazione complessiva del servizio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | TOT |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|------------|
| | - | - | 5 | 30 | 63 | 98 |

| | |
|--|-----------|
| Totale questionari interamente compilati | 94 |
| Totale questionari con solo una risposta per categoria | 4 |
| Totale questionari somministrati | 98 |