

Giussano, 14 maggio 2024

- Al Segretario Generale

S E D E

Oggetto: Rapporto annuale controllo qualità dei servizi erogati - anno 2023.

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 2023, 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 2023 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 2023 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. 76 questionari, i cui risultati sono riassunti per tabelle, allegati al presente rapporto e depositati agli atti di ufficio.

## **B. Biblioteca**

Nell'anno 2023 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 soddisfacimento di alcuni servizi e spazi scegliendo tra tre opzioni: insoddisfatto, soddisfatto e molto soddisfatto.

Sono stati raccolti n. 128 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.)	37	60	31
Disposizione scaffali e accesso ai libri	29	33	66
Ampiezza e ordinamento collezioni	29	68	31
Orario di apertura	48	71	9
Attività di promozione della lettura	29	41	58
Competenza e cortesia ricevuta nelle ricerche	53	17	58

## **C. Servizio Asilo nido**

L'indagine di soddisfazione per l'anno educativo 2022/2023 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 2023.

I questionari sono stati distribuiti alle famiglie dei piccoli utenti.

Sono stati raccolti n. 27 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	85,2%	14,8%	==	==
Percorso ambientamento bambino	87%	13%	==	==
Metodi educativi e didattici	74,1%	25,9%	==	==
Iniziative e laboratori per bambini	77,8%	18,5%	3,7%	==
Materiale didattico e attività	70,4%	29,6%	==	==
Organizzazione degli spazi	70,4%	29,6%	==	==
Momento dell'accoglienza	81,5%	18,5%	==	==
Momento del ricongiungimento	85,2%	14,8%	==	==
Informazione svolgimento giornata	66,7%	33,3%	==	==
Coordinatrice del servizio	66,7%	33,3%	==	==
Personale educativo	88,9%	11,1%	==	==
Personale di cucina	74,1%	25,9%	==	==
Personale di supporto	72,0%	28,0%	==	==
Adeguatezza degli orari	66,7%	33,3%	==	==
Coinvolgimento nelle attività	63,0%	33,3%	3,7%	==
Iniziative e laboratori per genitori	66,7%	33,3%	==	==
Colloqui individuali coordinatrice	70,4%	29,6%	==	==
Colloqui individuali con educatrici	81,5%	14,8%	3,7%	==

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

Nel Centro ricreativo per la scuola dell'infanzia 2023 la rilevazione del grado di soddisfazione è avvenuta a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio.

Sono stati distribuiti 31 questionari, ne sono stati restituiti 28, tutti depositati agli atti di ufficio. Il livello di soddisfazione risulta positivo, la maggioranza dei genitori si è ritenuta molto soddisfatta dell'esperienza.



SODDISFAZIONE ESPERIENZA C.R.E

MOLTO	68
ABBASTANZA	32
POCO	0
PER NIENTE	0

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).

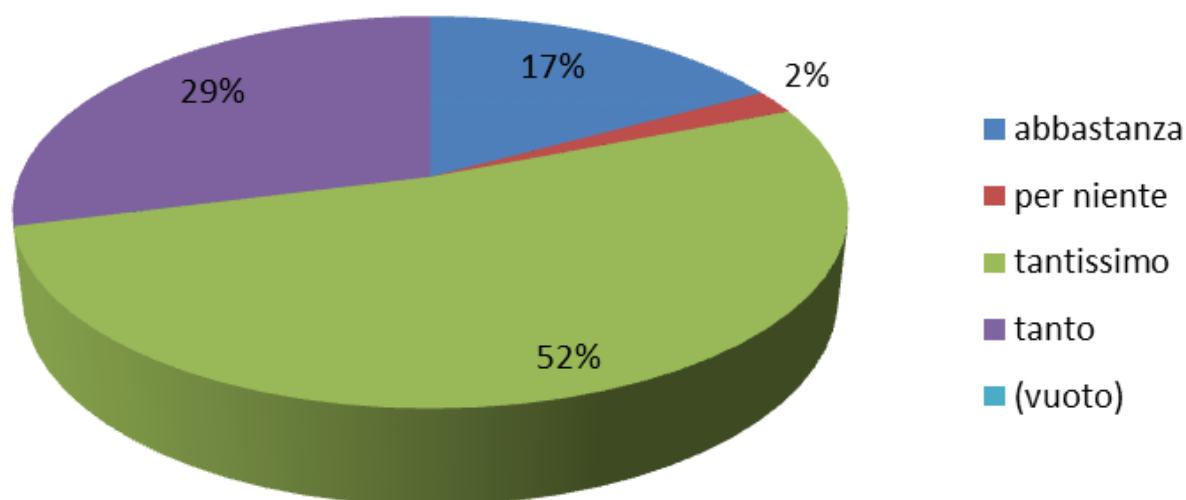
I questionari somministrati e riconsegnati sono stati:

- ✓ n. 109 per i genitori, di cui riconsegnati n. 73;
- ✓ n. 110 per i ragazzi, di cui riconsegnati n. 101.

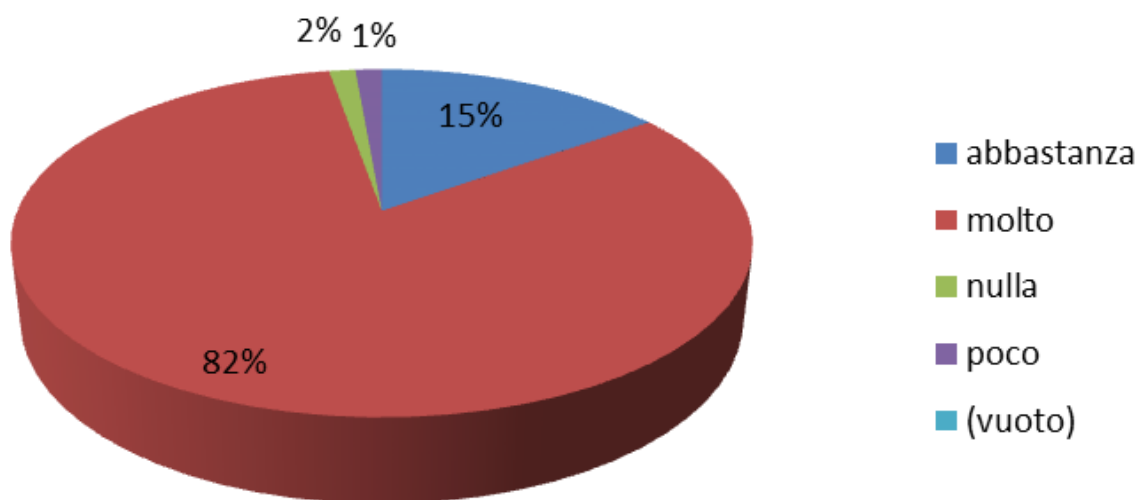
In generale, il livello di soddisfazione di genitori e ragazzi rilevato dai questionari risulta positivo, come dimostrato dai seguenti prospetti rappresentativi delle risposte date:

## Questionari somministrati ai bambini

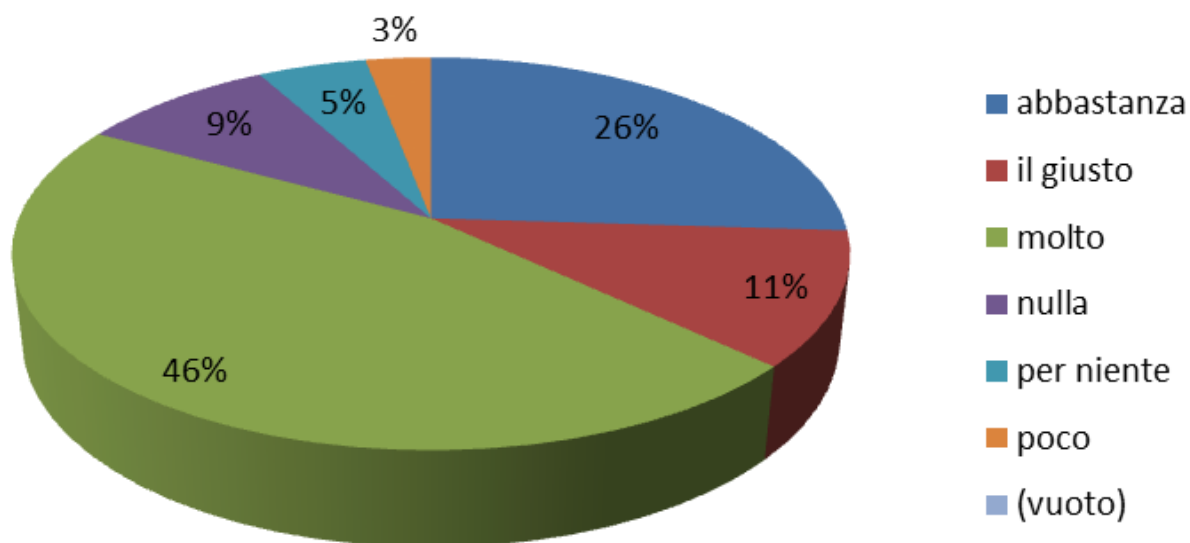
### 1) Ti sei divertito al centro estivo?



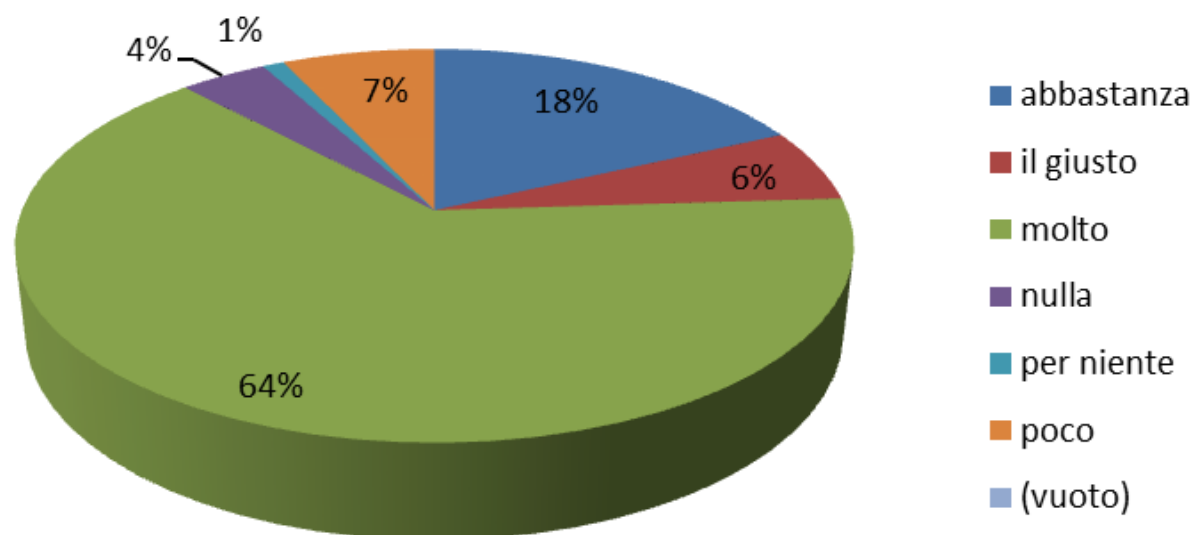
### 2) Come ti sei sentito al centro estivo?



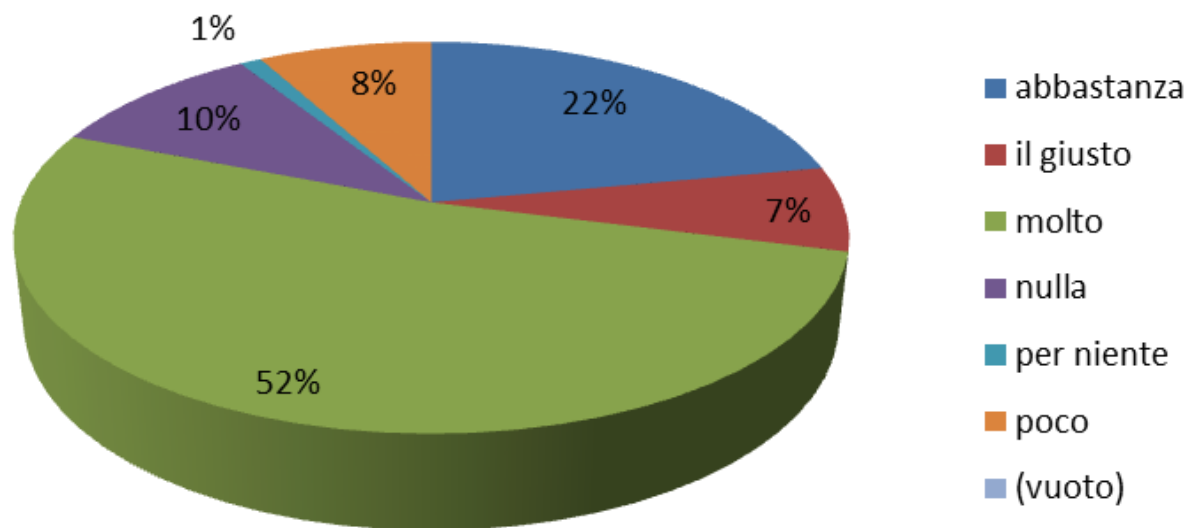
### 3.1) Gradimento attività: laboratori



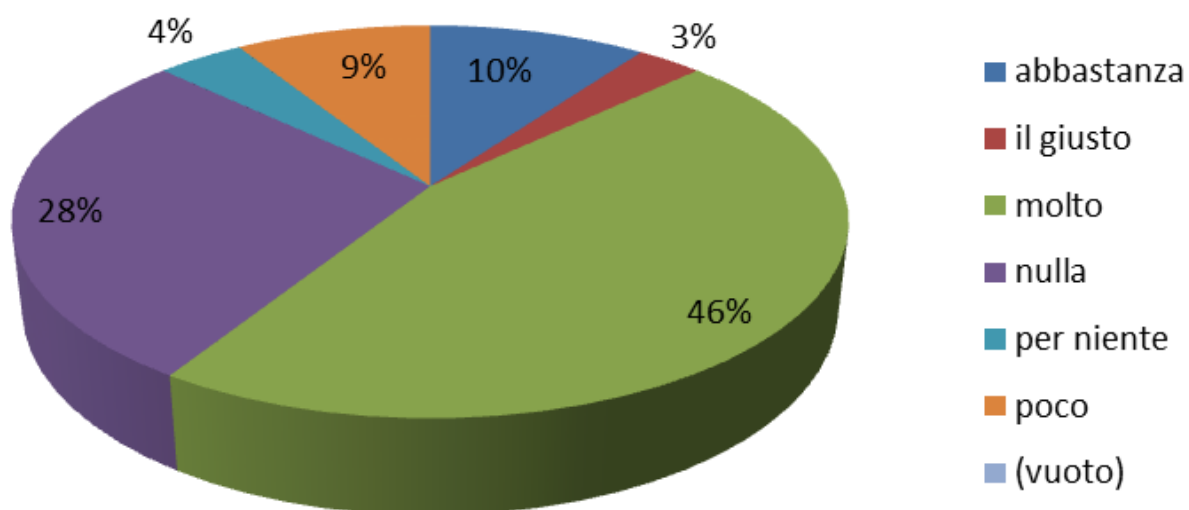
### 3.2) Gradimento attività: giochi



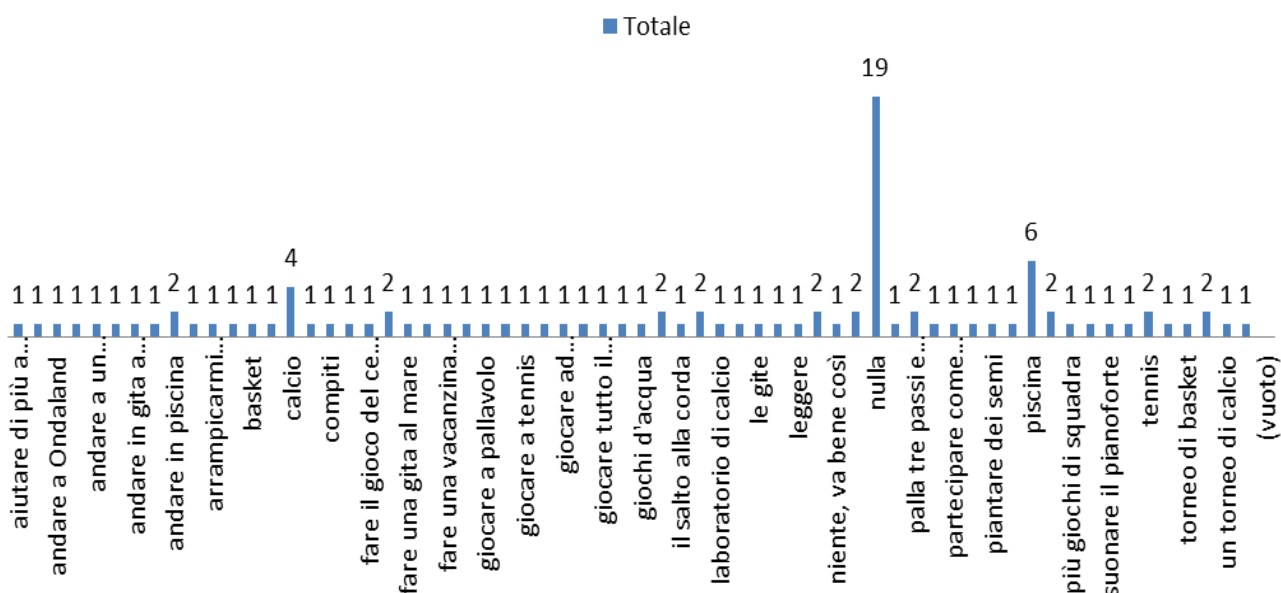
### 3.3) Gradimento attività: gite



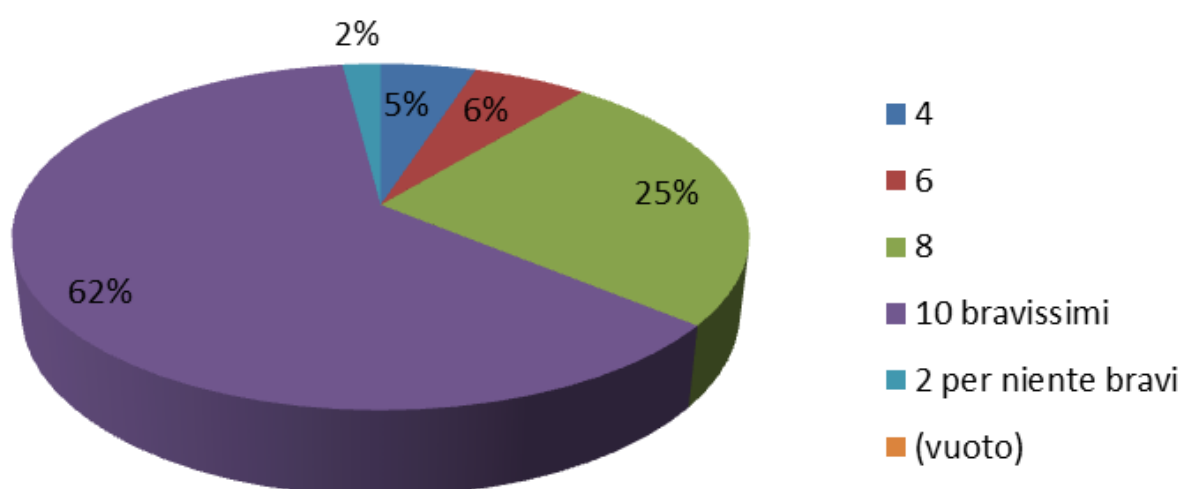
### 3.4) Gradimento attività: piscina



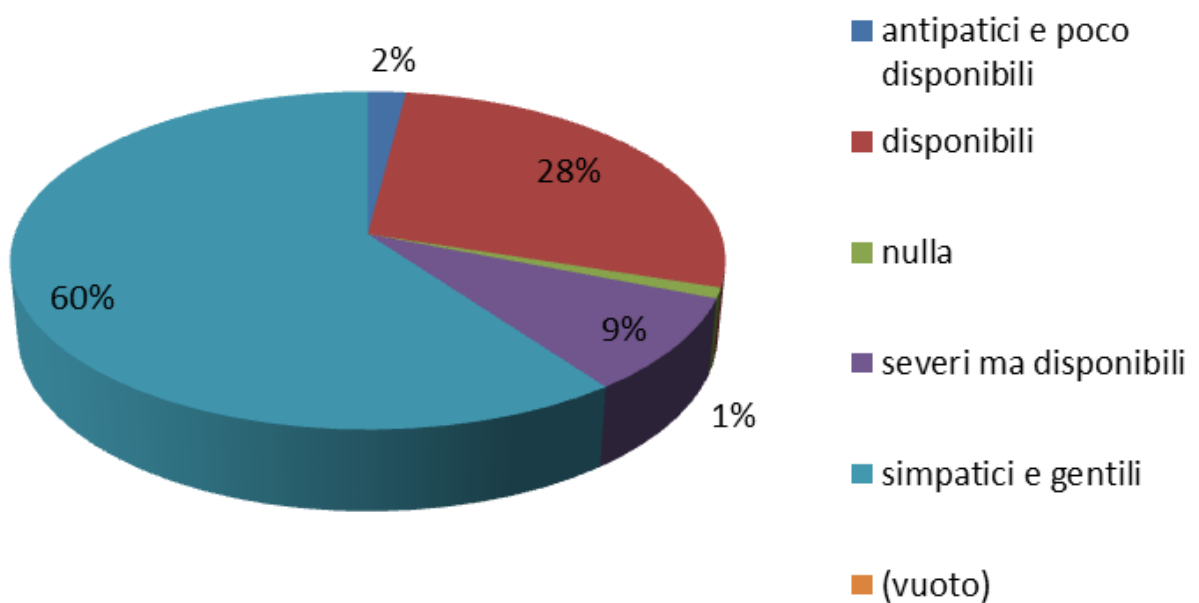
#### 4) Cosa ti piacerebbe fare al centro estivo che non hai fatto?



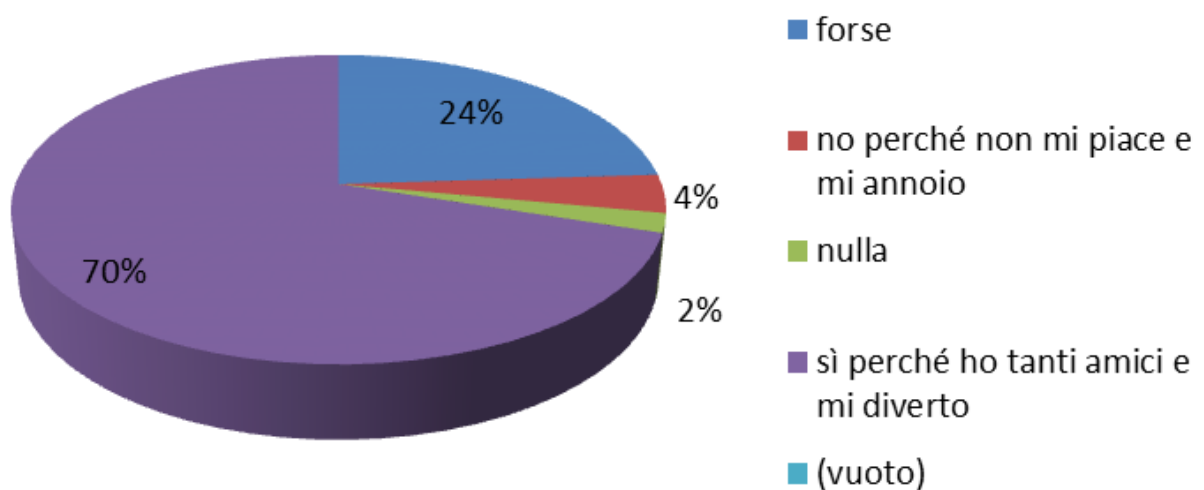
#### 5) Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori



## 6) Come erano i tuoi educatori?

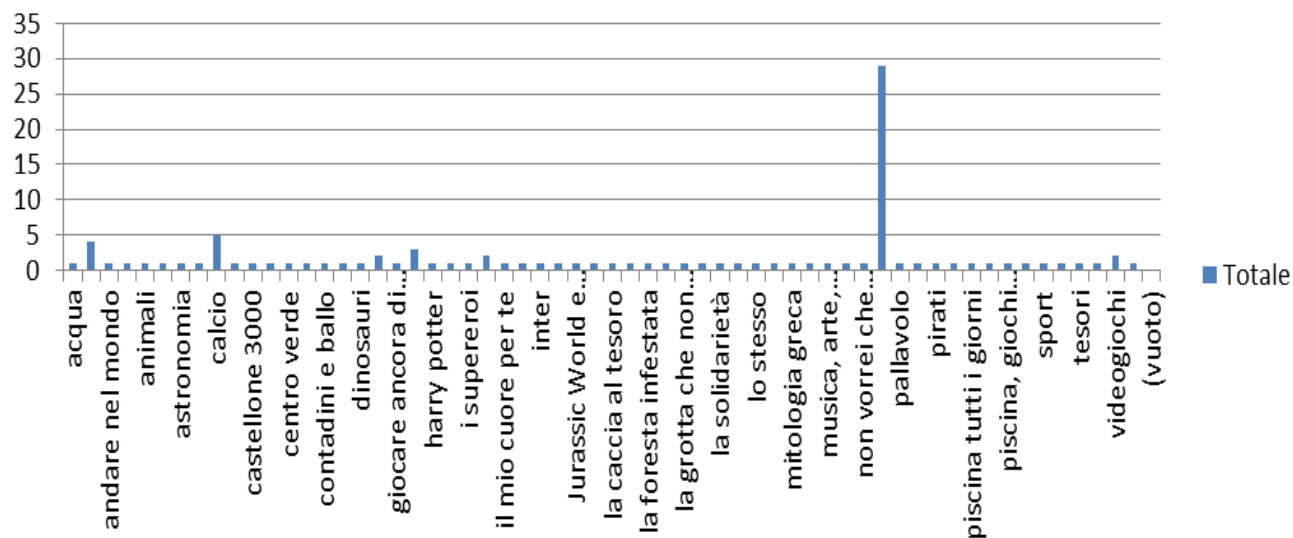


## 7) Verresti ancora al centro estivo il prossimo anno?



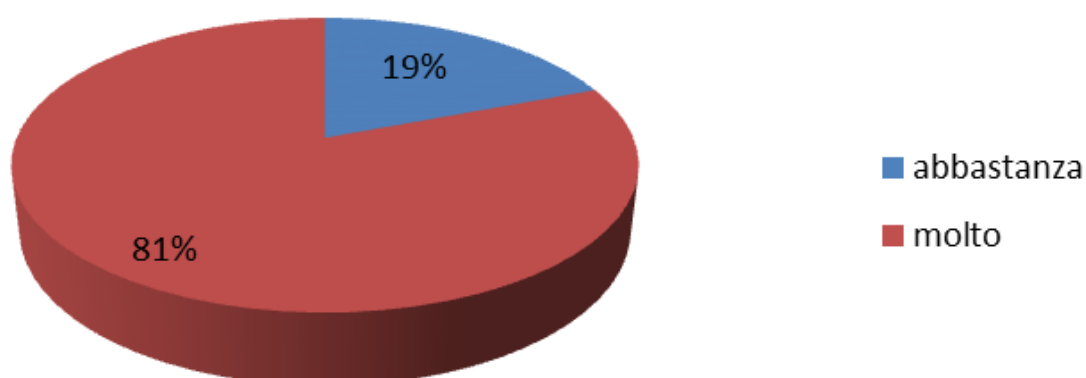


## 8) Quale ti piacerebbe che fosse il tema del centro estivo del prossimo anno?

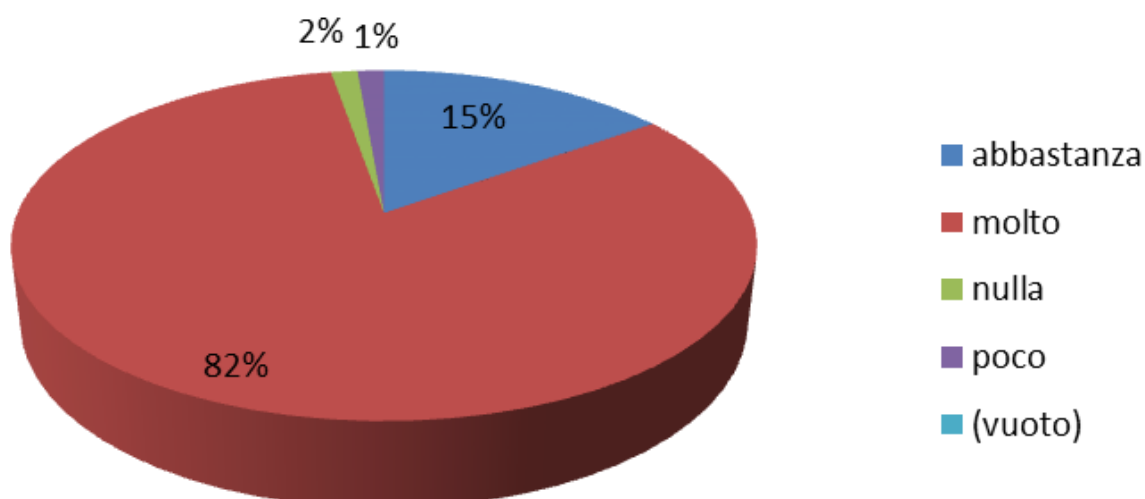


## Questionari somministrati ai genitori

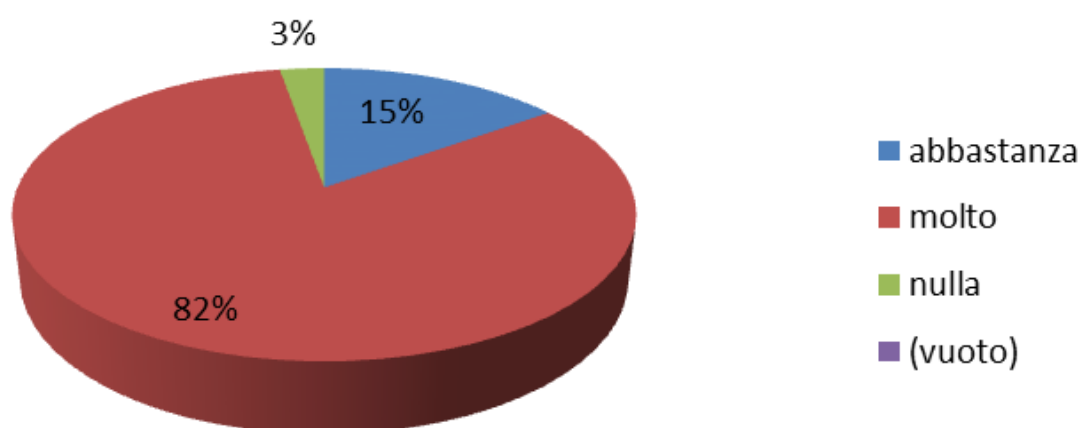
### 1) Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?



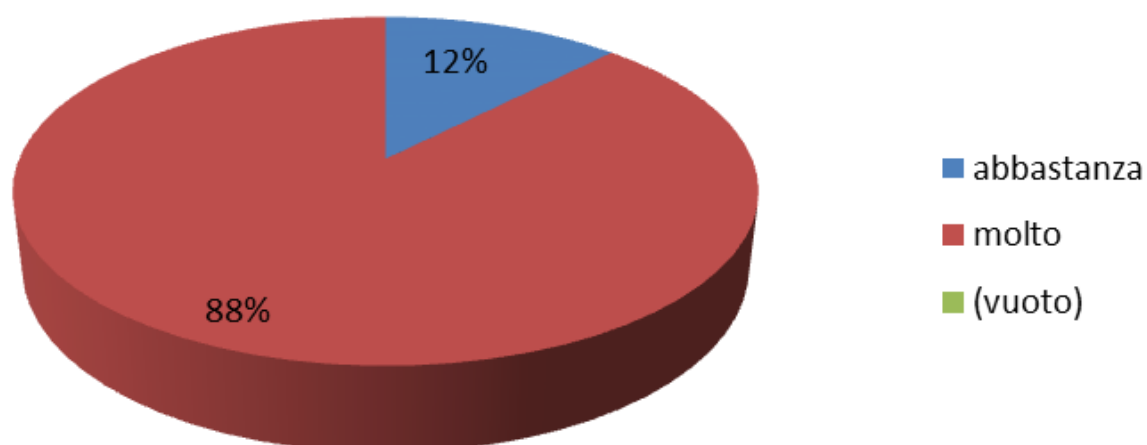
### 2.1) Valutazione degli educatori - Capacità di gestione del gruppo



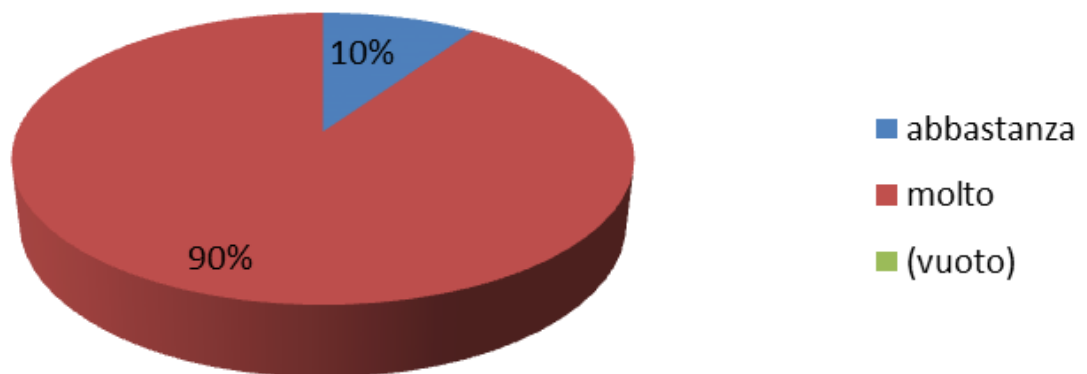
## 2.2) Valutazione degli educatori - Disponibilità nel rapporto con gli educatori



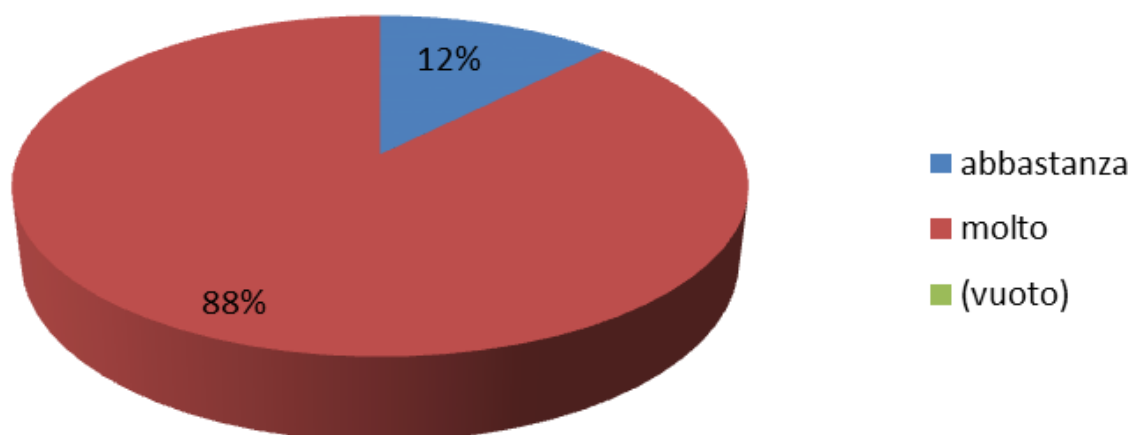
## 3.1) Valutazione del coordinatore - Capacità di gestione del gruppo



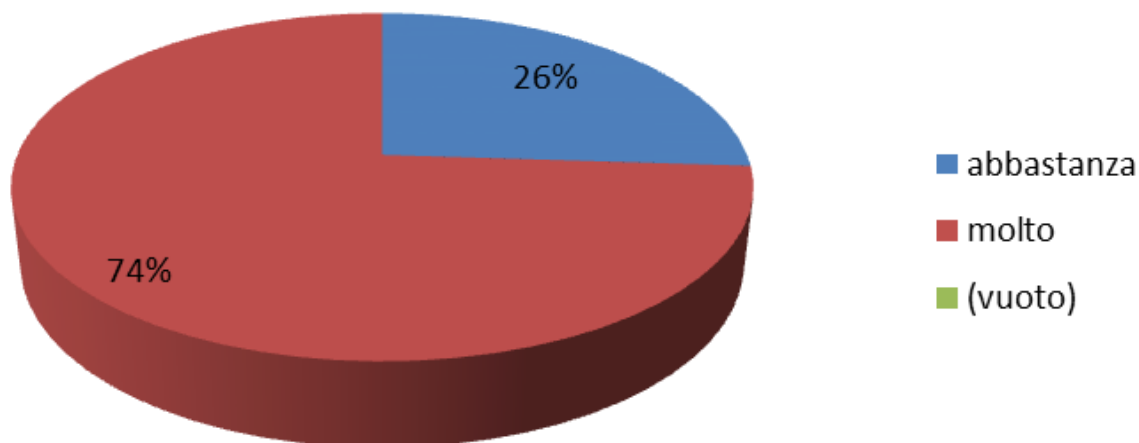
### 3.2) Valutazione del coordinatore - Disponibilità nel rapporto con i genitori



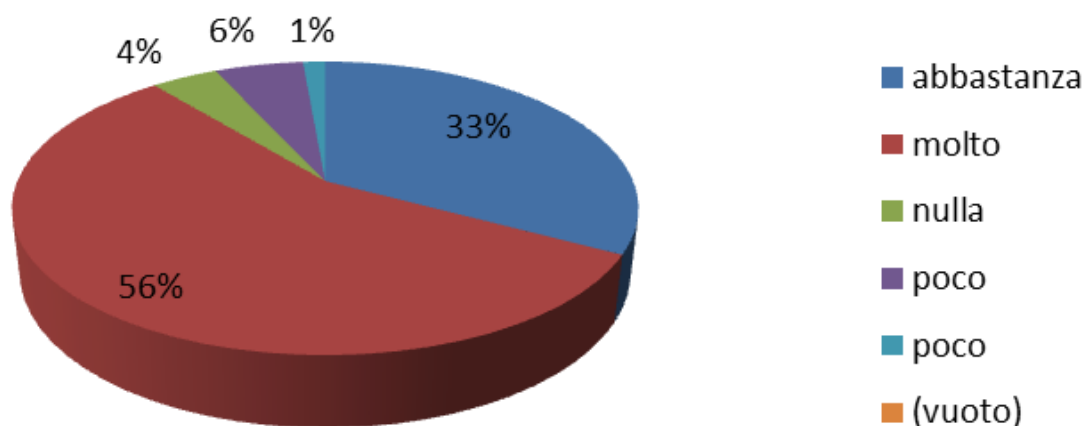
### 3.3) Valutazione del coordinatore - Capacità organizzativa



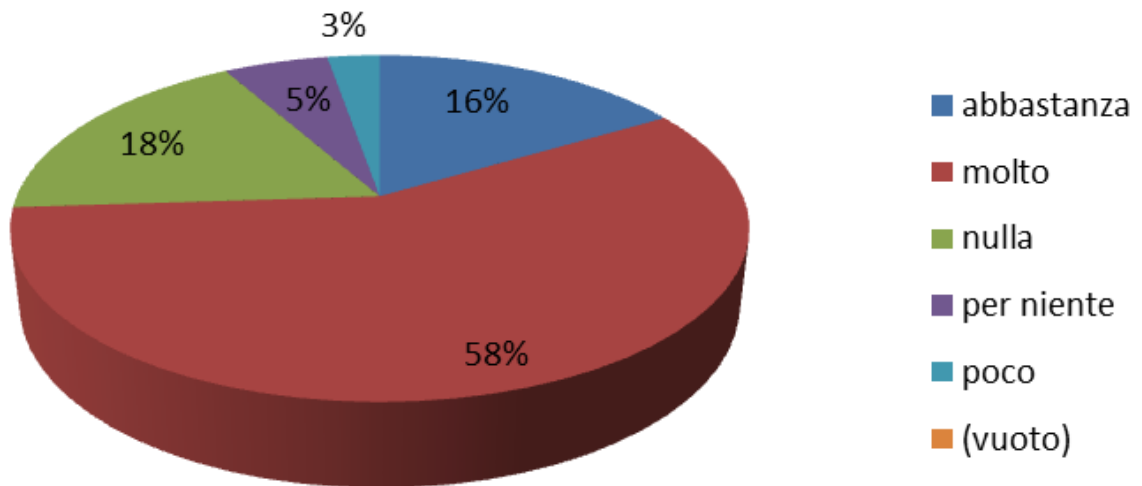
### 4.1) Soddisfazione delle attività proposte: laboratori e giochi



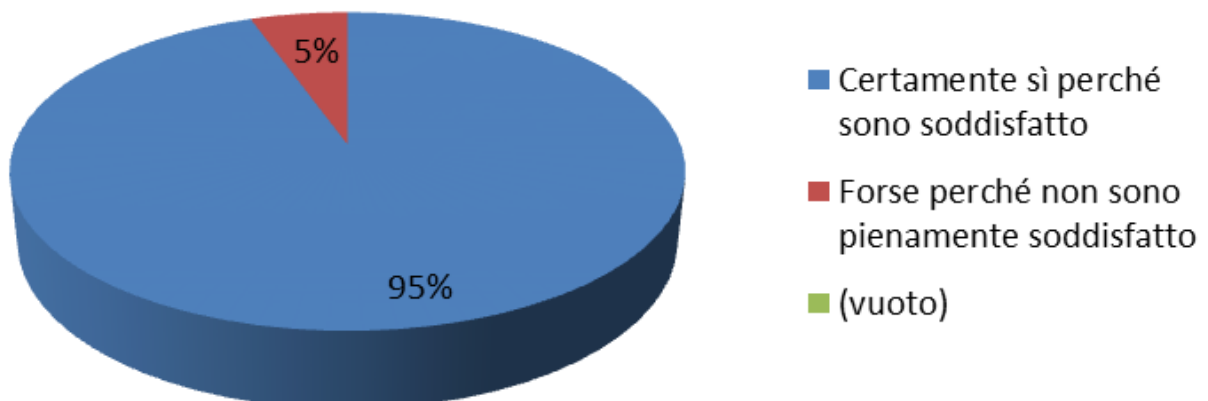
### 4.2) Soddisfazione delle attività proposte: gite



### 4.3) Valutazione delle attività proposte: piscina



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



## **6) Note e suggerimenti**

- Reintrodurre il momento dei compiti
- Più gite extraterritoriali e più piscina
- Predisporre un'alternativa per chi non usufruisce del servizio piscina
- Predisporre un recupero di gite e piscine se impossibilitati a recarsi causa maltempo
- Dare più tempo alle famiglie per decidere se iscrivere o meno i propri figli alle settimane aggiuntive di Cre nel mese di settembre
- Aumentare l'orario di frequenza per i bambini disabili
- Abbassare la retta e aumentare invece la scontistica per la frequenza di 2 o più fratelli

Il Dirigente del Settore  
Economico Finanziario e Politiche sociali  
(Dott. Alberto Rivolta)

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

Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.lgs. n. 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giusano.



## Riepilogo risultati questionari “Customer Satisfaction” – Ufficio Anagrafe e Stato Civile - Anno 2023

Periodo di somministrazione questionari: da settembre a dicembre 2023

### Dati inerenti ai questionari compilati interamente

Sesso del cittadino	Totale
Maschio	45
Femmina	31
<b>TOTALE questionari compilati</b>	<b>76</b>

Età del cittadino	Totale
18-30	20
31-45	19
46-60	26
Oltre 60	11

Cittadinanza	Totale
Italiana	74
Paese dell'Unione Europea	2
Paese extra Unione Europea	



<b>Titolo di studio</b>	<b>Totale</b>
Licenza Elementare	2
Licenza Media	22
Diploma	41
Laurea	11

<b>Condizione occupazionale</b>	<b>Totale</b>
Studente	11
Dipendente	26
Libero professionista	15
Casalinga	12
In cerca di occupazione	
Pensionata/o	8
Altro (specificare)	4 (2x imprenditore, 2x Dirigente, artigiano)

<b>Motivazione di accesso agli uffici</b>	<b>Totale</b>
Certificazione anagrafica/Atti notori/Passaggio Proprietà	8
Cambio Residenza	25
Rilascio Carta d'Identità	31
Servizi elettorali	2
Certificazione di stato civile	9
Atti di nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, separazione/divorzio	12
Pubblicazioni di matrimonio	3
Dichiarazioni di ospitalità	
Richiesta codici PIN/PUK per tessera sanitaria	4
Iscrizione tassa rifiuti	3
Altro (specificare)	Ritiro passaporto

<b>Valutazione della struttura</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOT</b>
Facilità di accesso ai servizi			3	12	60	76
Organizzazione degli spazi di attesa			2	18	56	76
Ambiente confortevole e pulito			4	14	58	76
Tutela della riservatezza		3	6	18	52	76
<b>Media percentuale</b>		<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>20%</b>	<b>74%</b>	<b>100%</b>

<b>Valutazione del servizio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOT</b>
Orari di apertura		1	3	15	57	76
Tempi di attesa allo sportello			3	20	59	76
Tempi di risposta al servizio richiesto			3	10	63	76
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche on-line)		1	12	18	45	76
<b>Media Percentuale</b>		<b>0,5%</b>	<b>6,5%</b>	<b>20%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>

<b>Valutazione dell'accoglienza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOT</b>
Cortesìa e disponibilità del personale				8	68	76
Preparazione del personale				8	68	76
Capacità di ascolto e risoluzione problemi				14	62	76
Chiarezza nelle risposte				8	68	76
<b>Media percentuale</b>				<b>12,5%</b>	<b>87,5%</b>	<b>100%</b>

<i>Valutazione complessiva del servizio</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOT</b>
Voto			1	12	63	76
Percentuale			<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>
Percentuali valutazioni negative (voto 1 e 2)	0 %	0 %				
Percentuali valutazioni positive (voto 3, 4 e 5)						
Somma percentuale valutazioni negative (Somma voto 1 e 2)	0%					
Somma percentuale valutazioni positive (Somma voti 3, 4 e 5)	100%					

\* SCALA DI VALUTAZIONE:

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

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

- Se tutti i comuni fossero così sarebbe ottimo
- Nessun suggerimento, nel comune sono tutti gentili e comprensivi
- Voto eccellente
- Ottimo comune, personale preparato, efficiente, gentilissimo