

Giussano, 20 novembre 2023

- Al Segretario Generale

S E D E

Oggetto: Rapporto annuale controllo qualità dei servizi erogati - anno 2022.

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 2022, 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 2022 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 2022 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. 83 questionari, i cui risultati sono riassunti per tabelle, allegati al presente rapporto e depositati agli atti di ufficio.

B. Biblioteca

Nell'anno 2022 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. 32 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.)	9	19	==
Disposizione scaffali e accesso ai libri	==	16	==
Ampiezza e ordinamento collezioni	==	24	==
Orario di apertura	11	21	==
Attività di promozione della lettura	14	11	==
Competenza e cortesia ricevuta nelle ricerche	30	2	=

C. Servizio Asilo nido

L'indagine di soddisfazione per l'anno educativo 2021/2022 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 2022.

I questionari sono stati distribuiti alle famiglie dei piccoli utenti.

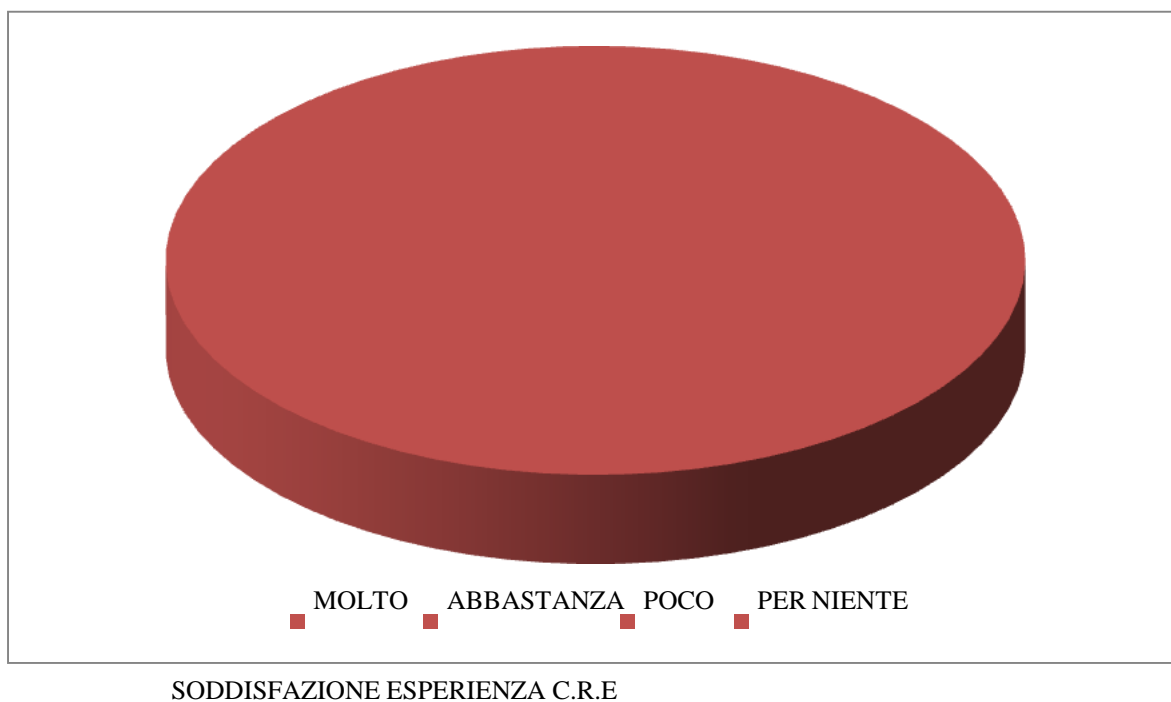
Sono stati raccolti n. 24 questionari compilati, i cui risultati sono riassunti nella successiva tabella e depositati agli atti di ufficio:

Domanda	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto
Giudizio complessivo sul servizio	83,3%	16,7%	==	==
Percorso ambientamento bambino	52,6%	47,4%	==	==
Metodi educativi e didattici	70,8%	29,2%	==	==
Iniziative e laboratori per bambini	66,7%	33,3%	==	==
Materiale didattico e attività	66,7%	33,3%	==	==
Organizzazione degli spazi	54,2%	45,8%	==	==
Momento dell'accoglienza	62,5%	37,5%	==	==
Momento del ricongiungimento	58,3%	41,7%	==	==
Informazione svolgimento giornata	50%	50%	==	==
Coordinatrice del servizio	54,2%	45,8%	==	==
Personale educativo	79,2%	20,8%	==	==
Personale di cucina	65,2%	34,8%	==	==
Personale di supporto	62,5%	37,5%	==	==
Adeguatezza degli orari	79,2%	20,8%	==	==
Coinvolgimento nelle attività	62,5%	33,3%	4,2%	==
Iniziative e laboratori per genitori	54,2%	41,7%	4,2%	==
Colloqui individuali coordinatrice	45,5%	54,5%	==	==
Colloqui individuali con educatrici	60,9%	39,1%	==	==

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

Nel Centro ricreativo per la scuola dell'infanzia 2022 la rilevazione del grado di soddisfazione è avvenuta a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio.

Sono stati distribuiti 45 questionari, tutti sono stati restituiti e depositati agli atti di ufficio. Il livello di soddisfazione risulta pienamente positivo, la totalità dei genitori si è ritenuta molto soddisfatta dell'esperienza.



MOLTO	45
ABBASTANZA	0
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:

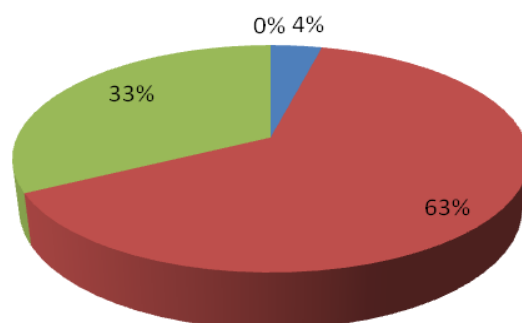
- ✓ n. 113 per i genitori, di cui riconsegnati n. 79;
- ✓ n. 62 per i ragazzi, di cui riconsegnati n. 52.

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

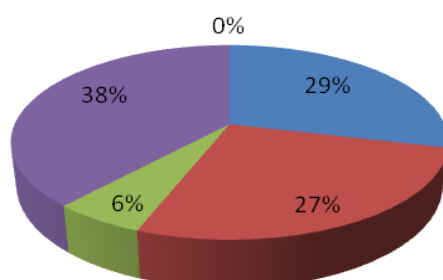
1) Ti sei divertito al centro estivo?

■ Abbastanza ■ Tantissimo ■ Tanto ■ (vuoto)



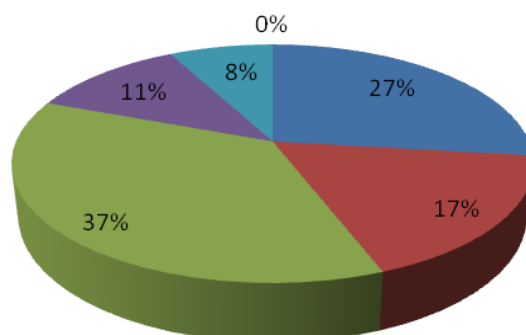
2) Come ti sei sentito al centro estivo?

■ A mio agio ■ Libero ■ Rilassato ■ Tranquillo ■ (vuoto)



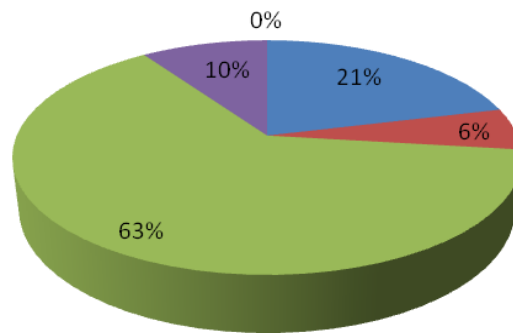
3.1) Gradimento attività: laboratori

■ Abbastanza ■ il giusto ■ Molto ■ nulla ■ poco ■ (vuoto)



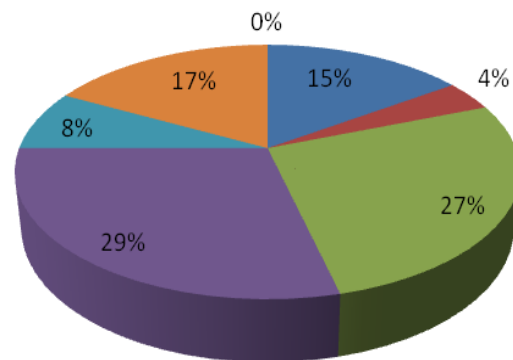
3.2) Gradimento attività: Giochi

■ Abbastanza ■ Il giusto ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)



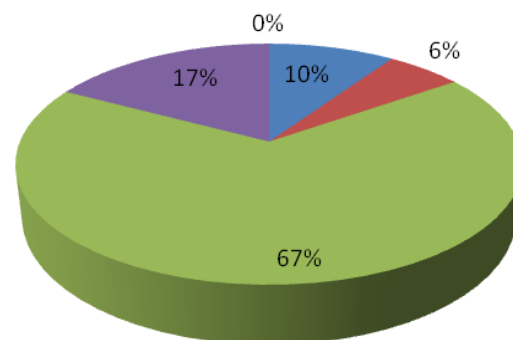
3.3) Gradimento attività: Gite

■ Abbastanza ■ il giusto ■ Molto ■ nulla ■ per niente ■ Poco ■ (vuoto)

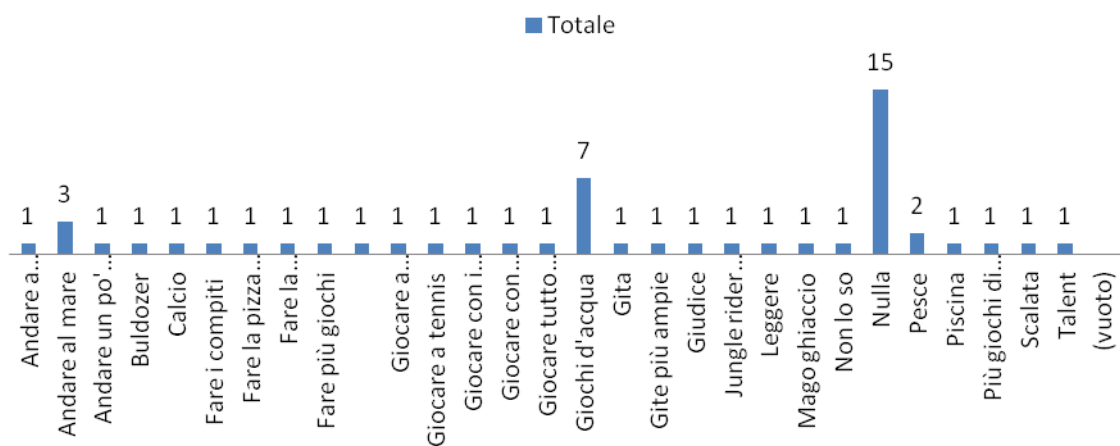


3.4) Gradimento attività: Piscina

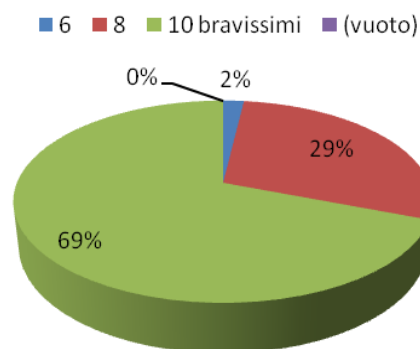
■ Abbastanza ■ Il giusto ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)



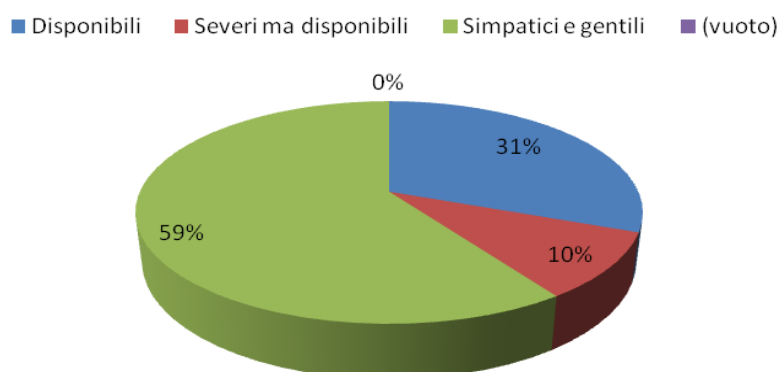
4) Cosa ti piacerebbe fare al centro estivo che non hai fatto?



5) Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori

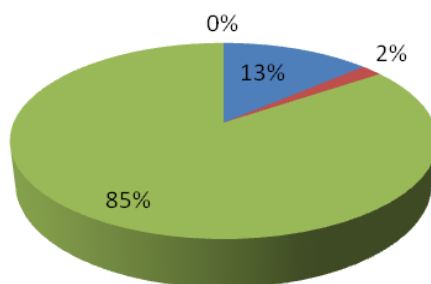


6) Come erano i tuoi educatori?



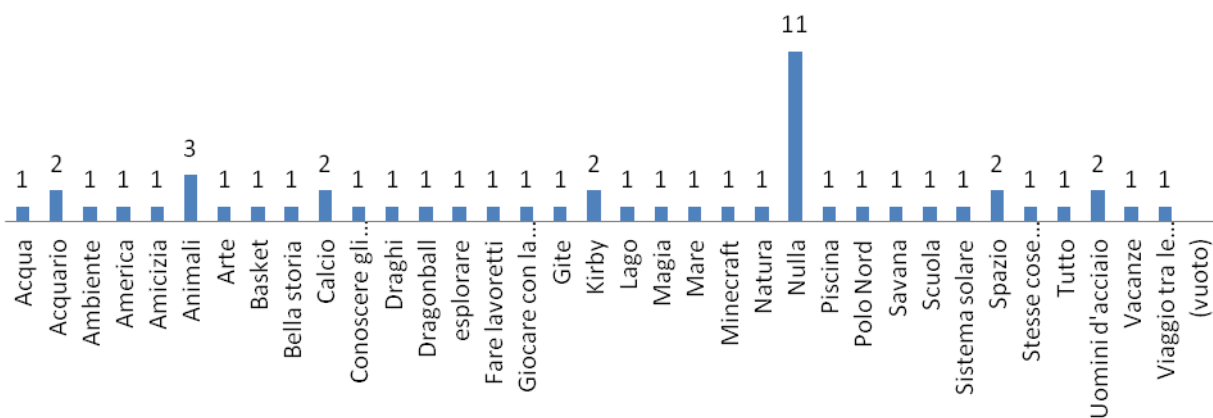
7) Verresti ancora al centro estivo il prossimo anno?

■ forse ■ Nulla ■ Sì perché ho tanti amici e mi diverto ■ (vuoto)



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

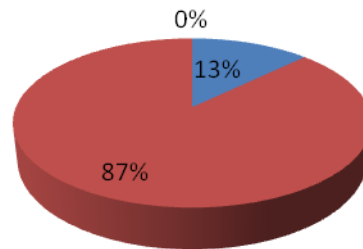
■ Totale



Questionari somministrati ai genitori

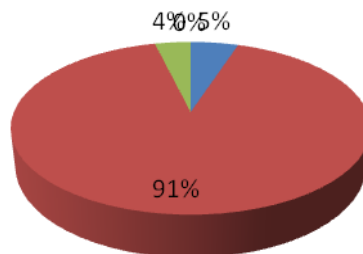
1) Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?

■ Abbastanza ■ Molto ■ (vuoto)



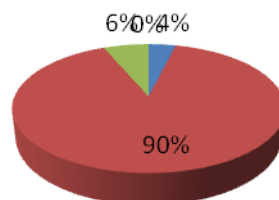
2.1) Valutazione degli educatori - Capacità di gestione del gruppo

■ abbastanza ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)



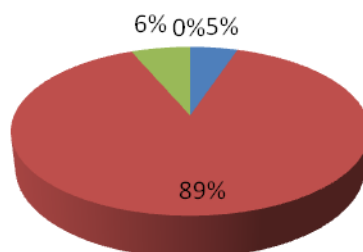
2.2) Valutazione degli educatori - Disponibilità nel rapporto con i genitori

■ Abbastanza ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)



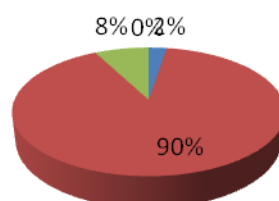
3.1) Valutazione del coordinatore - Capacità di gestione del gruppo

■ Abbastanza ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)



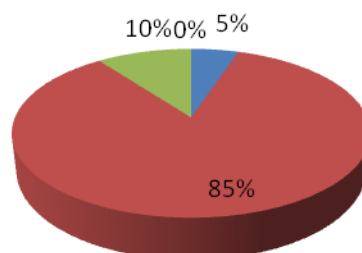
3.2) Valutazione del coordinatore - Disponibilità nel rapporto con i genitori

■ abbastanza ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)

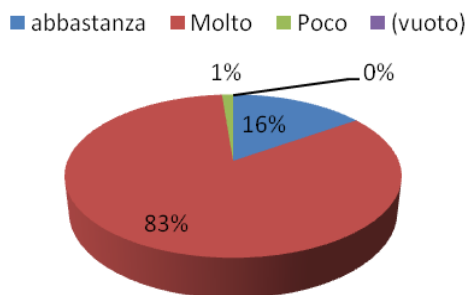


3.3) Valutazione del coordinatore - Capacità organizzativa

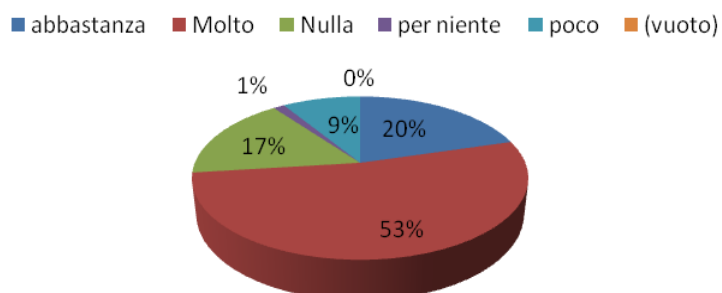
■ abbastanza ■ Molto ■ nulla ■ (vuoto)



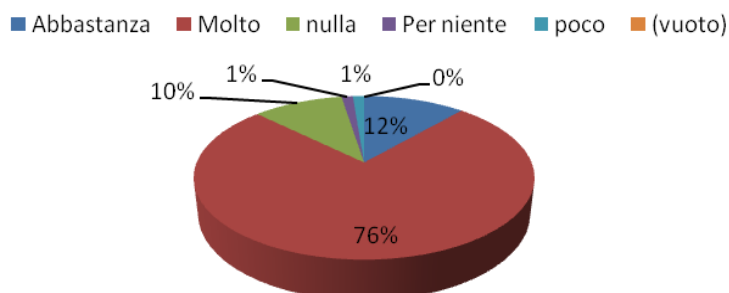
4.1) Soddisfazione delle attività proposte: laboratori e giochi



4.2) Soddisfazione attività proposte: gite

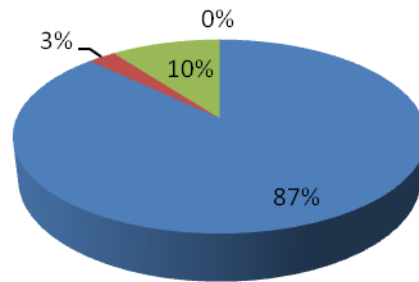


4.3) Soddisfazione attività proposte: piscina



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

■ Certamente sì perché sono soddisfatto ■ Forse perché non sono pienamente soddisfatto
■ nulla ■ (vuoto)



6) Note e suggerimenti

- Attivare il servizio di pre e post centro estivo
- Reintrodurre il momento dei compiti
- Più gite extraterritoriali
- Prevedere fin dall'inizio il centro estivo a settembre
- Orario 8-9/16-17 anche per i bambini disabili



Riepilogo risultati questionari “Customer Satisfaction” – Ufficio Anagrafe e Stato Civile - Anno 2022

Periodo di somministrazione questionari: da settembre a dicembre 2022

Dati inerenti ai questionari compilati interamente

Sesso del cittadino	Totale
Maschio	37
Femmina	46
TOTALE questionari compilati	83

Età del cittadino	Totale
18-30	15
31-45	22
46-60	33
Oltre 60	13

Cittadinanza	Totale
Italiana	78
Paese dell'Unione Europea	3
Paese extra Unione Europea	2

Titolo di studio	Totale
Licenza Elementare	6
Licenza Media	17
Diploma	42
Laurea	14

Condizione occupazionale	Totale
Studente	5
Dipendente	33
Libero professionista	15
Casalinga	7
In cerca di occupazione	4
Pensionata/o	13
Altro (specificare)	5 (4 imprenditore, 1 operaio)

Motivazione di accesso agli uffici	Totale
Certificazione anagrafica/Atti notori/Passaggio Proprietà	15
Cambio Residenza	10
Rilascio Carta d'Identità	48
Servizi elettorali	2
Certificazione di stato civile	7
Atti di nascita, matrimonio, morte, cittadinanza, separazione/divorzio	7
Pubblicazioni di matrimonio	
Dichiarazioni di ospitalità	
Richiesta codici PIN/PUK per tessera sanitaria	4
Iscrizione tassa rifiuti	1
Altro (specificare)	1 (Ritiro CIE)

Valutazione della struttura	1	2	3	4	5	TOT
Facilità di accesso ai servizi	1	1	3	18	60	83
Organizzazione degli spazi di attesa	-		7	21	54	82
Ambiente confortevole e pulito	-		2	17	64	83
Tutela della riservatezza	-		6	21	56	83
Media percentuale	0,25%	0,25%	5,25%	23,5%	70,75%	100%

Valutazione del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Orari di apertura	-	3	7	1 4	59	8 3
Tempi di attesa allo sportello	-	1	2	1 4	66	8 3
Tempi di risposta al servizio richiesto	-	1	2	1 8	62	8 3
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche on-line)	1		4	2 1	55	8 1
Media Percentuale	0,25%	1,5%	4,25%	20,5%	73,5%	100%

Valutazione dell'accoglienza	1	2	3	4	5	TOT
Cortesìa e disponibilità del personale	-	-	3	4	75	8 2
Preparazione del personale	-	-	2	1 0	69	8 1
Capacità di ascolto e risoluzione problemi	-	-	1	1 3	68	8 2
Chiarezza nelle risposte	-	-	1	1 1	70	8 2
Media percentuale	-	-	2,25%	11,75%	86%	100%

Valutazione complessiva del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Voto	-	-	4	20	59	8 3
Percentuale	-	-	5%	24%	71%	100%
Percentuali valutazioni negative (voto 1 e 2)	0 %	0 %				
Percentuali valutazioni positive (voto 3, 4 e 5)			2,25%	11,75%	86%	100%
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”

- Molto agevole, veloce, umano;
- Se è possibile migliorare il sito per richiedere l'appuntamento e i tempi di consegna del documento d'identità;
- Tutto benissimo, ho ricevuto cortesia e aiuto;
- Ottimo servizio soprattutto nella persona di Chiara
- Più parcheggi auto
- Non è chiaro il ritiro delle raccomandata