



CITTÀ DI
GIUSSANO

PIANO TERRITORIALE DEGLI ORARI

“Giussano, città amica delle famiglie: più tempo per vivere”

ALLEGATO A)
“ANALISI E RISULTANZE”



L. 53/2000 e L.R. 28/2004

INDICE

1.	INTRODUZIONE	pag. 3
2.	QUESTIONARIO PEDIBUS - 1a FASE, MARZO 2015	pag. 4
3.	QUESTIONARIO "PORTALE ONLINE", "SPORTELLLO AL CITTADINO", "GIORNATA DEL CITTADINO" – 1a FASE, MARZO 2015	pag. 6
3.1.	Target	pag. 7
3.2.	Sportello al Cittadino	pag. 9
3.3.	Giornata del Cittadino	pag. 12
3.4.	Accessibilità CRS – Portale Servizi Online	pag. 13
4.	QUESTIONARIO PEDIBUS - 2a FASE, SETTEMBRE 2015	pag. 16
5.	QUESTIONARIO "PORTALE ONLINE", "SPORTELLLO AL CITTADINO", "GIORNATA DEL CITTADINO" – 2a FASE, SETTEMBRE 2015	pag. 19
5.1.	Target	pag. 20
5.2.	Azioni attivate in via sperimentale	pag. 21
5.3.	Azioni future	pag. 26
6.	QUESTIONARI	pag. 27

1. INTRODUZIONE

Al fine di verificare l'efficacia dei servizi attivati all'interno delle azioni pilota, si è ritenuto utile attivare due fasi di **indagine diretta** avvalendosi di specifici **questionari di rilevazione** somministrati in due precisi momenti della sperimentazione: **prima dell'avvio**, per progettare al meglio le azioni e gettare le basi per la definizione di politiche di più ampio respiro da inserire nel PTO, e in **fase conclusiva**, per **valutare i risultati raggiunti** ed eventualmente implementare le azioni con opportune modifiche.

In particolare, i questionari somministrati hanno permesso, **nella fase iniziale** di:

- definire le modalità di utilizzo dei servizi comunali da parte dei cittadini (chi si reca agli sportelli, per quali pratiche, in quali giornate, in che orari ecc.)
- individuare le principali difficoltà di accesso ai servizi
- verificare il grado di efficienza dell'organizzazione dei servizi
- individuare la propensione dei cittadini all'utilizzo di servizi on-line
- capire il grado di conoscenza dei cittadini delle opportunità offerte dall'utilizzo della CRS per accedere ai servizi offerti dalla pubblica amministrazione
- registrare le opinioni dei cittadini circa l'attivazione di nuovi servizi proposti a vantaggio della conciliazione di tempi ed orari

Nella **fase conclusiva** l'indagine ha fornito ulteriori ed importanti informazioni su:

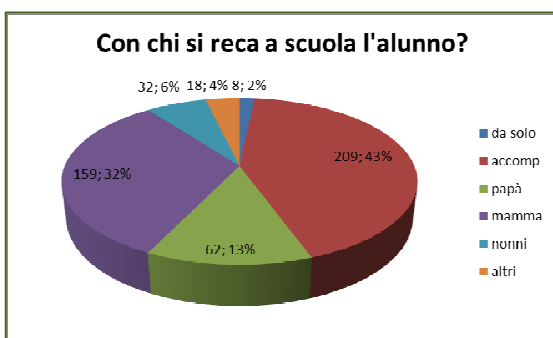
- il grado di utilizzo dei nuovi servizi proposti in via sperimentale (Sportello al Cittadino, Giornata del Cittadino, Portale Servizi Online, Pedibus)
- il livello di efficienza dei servizi proposti
- l'interesse dei cittadini ad una evoluzione ulteriore dei servizi sperimentati
- l'interesse dei cittadini verso nuove azioni da inserire nel Piano e da realizzare nel prossimo triennio.

2. QUESTIONARIO PEDIBUS – 1° FASE MARZO 2015

Il primo questionario, relativo all'azione **Pedibus**, ha permesso di mettere in evidenza da un lato le criticità dei genitori nell'accompagnare i bambini a scuola (al fine di programmare un servizio in linea con le esigenze della cittadinanza), dall'altro di individuare i potenziali volontari da coinvolgere per l'accompagnamento dei bambini. L'indagine, effettuata nel mese di **marzo 2015**, ha coinvolto tutte le famiglie con bambini frequentati la scuola primaria (circa **1.200**) grazie anche alla collaborazione degli Istituti scolastici che si sono resi disponibili alla distribuzione e alla raccolta dei questionari.

Sulla base delle risultanze dell'indagine (**217 famiglie hanno risposto al questionario**, circa il 18%) è stato avviato il percorso volto alla progettazione del servizio, programmando le modalità di coinvolgimento di bambini, genitori/nonni ed insegnanti nella definizione dell'impostazione del pedibus e definendo al meglio le modalità organizzative e le funzioni in capo ai singoli soggetti partner.

La maggior parte delle risposte è pervenuta dalle famiglie degli studenti della scuola Ada Negri di Paina, seguita da quelle degli istituti Gabrio Piola di Giussano, Carlo Porta di Giussano, San Filippo Neri di Birone e Don Rinaldo Beretta di Robbiano.

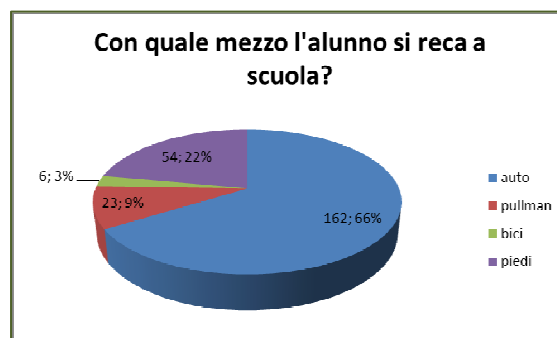


Dall'indagine è emerso che il **43%** degli alunni viene **accompagnato a scuola da un adulto**, mentre solo il 2% raggiunge la scuola in autonomia. Generalmente sono le mamme ad accompagnare i figli a scuola (32%) mentre solo il 13% del campione intervistato è accompagnato dal papà.

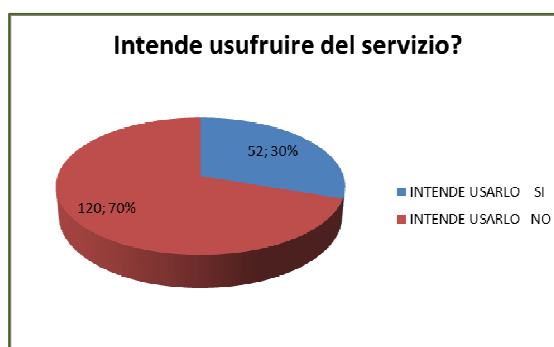
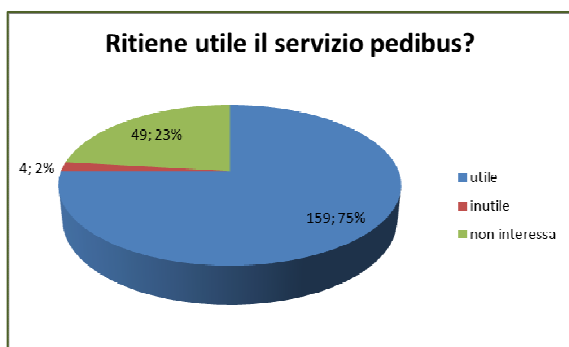
In minima percentuale vengono coinvolti anche i nonni.

Il **66%** del campione **utilizza l'auto per recarsi a scuola**, solo il 22% raggiunge la destinazione a piedi.

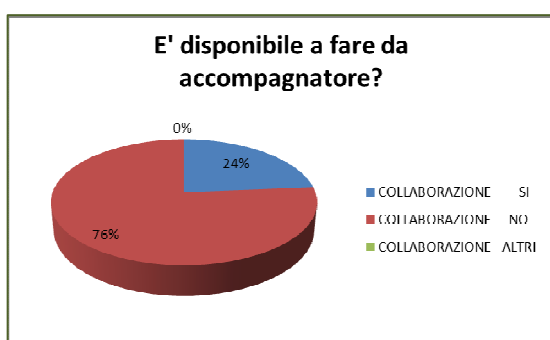
Incrociando quest'ultimo dato con il precedente emerge come le mamme tendano ad accompagnare i figli a scuola in auto per poi raggiungere più velocemente il posto di lavoro.



Sono state poste due domande allo scopo di comprendere l'effettivo interesse all'utilizzo del servizio.



Il **75%** delle famiglie **ha ritenuto il servizio utile**, pur mostrando uno scarso interesse ad un eventuale utilizzo (70%).



Infine il 76% degli intervistati non si è dimostrato disponibile a svolgere il servizio di accompagnatore.

Tuttavia, nonostante le premesse non particolarmente positive in termini di interesse all'utilizzo del servizio, i dati raccolti durante la sperimentazione dimostrano il successo dell'iniziativa con riferimento sia al numero di partecipanti sia al numero di accompagnatori,

probabilmente anche grazie all'importante azione di comunicazione svolta.

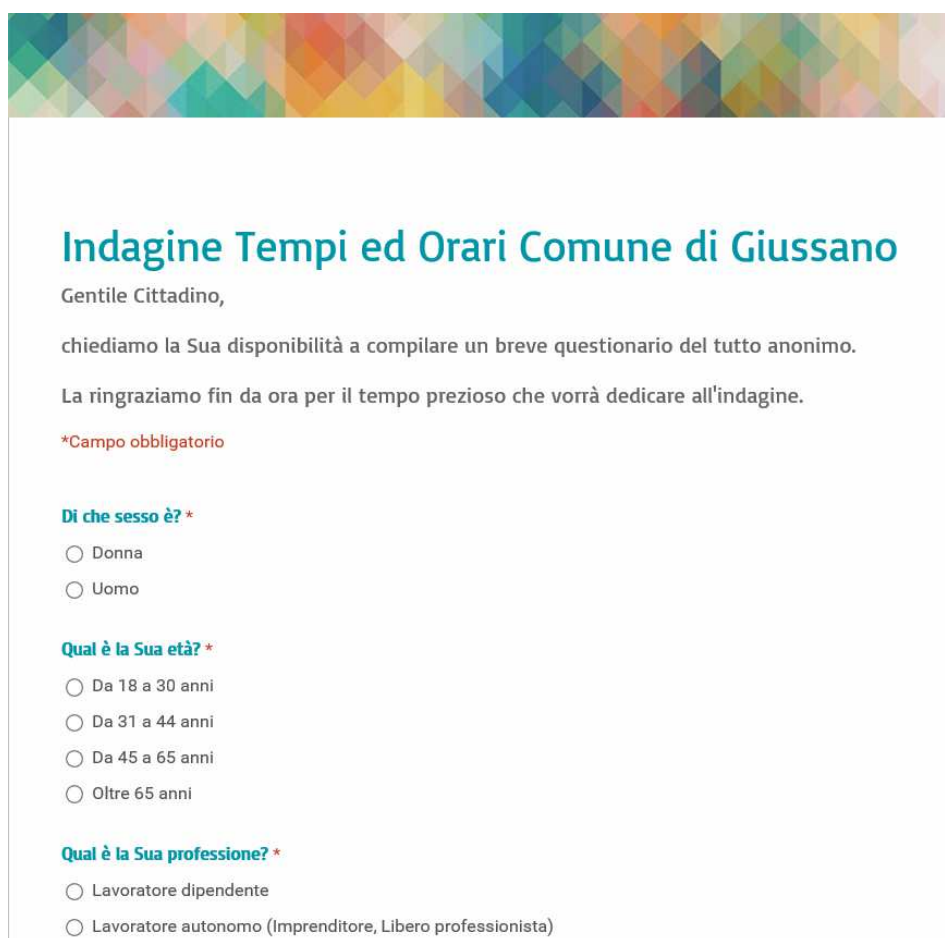
Attraverso le risultanze del questionario, è stato possibile:

- impostare una strategia di comunicazione e di promozione in grado di attrarre interesse verso il servizio;
- organizzare le linee pedibus in maniera tale da essere effettivamente utili per studenti e famiglie.

3. QUESTIONARIO “PORTALE ONLINE”, “SPORTELLO AL CITTADINO”, “GIORNATA DEL CITTADINO” – 1° FASE MARZO 2015

Obiettivo dell'indagine è stato, in primis, quello di orientare al meglio le azioni pilota relative all'attivazione di uno sportello polifunzionale, all'istituzione della giornata del cittadino e all'ampliamento dei servizi fruiti dai cittadini attraverso la CRS e, secondariamente, di verificare la soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati e di attivare, qualora necessario, delle azioni correttive.

Il questionario è stato realizzato sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, tramite google drive, e veicolato attraverso numerose modalità: scuole del territorio, sportelli comunali, biblioteca civica, sito internet, pagina facebook istituzionale e giornale comunale.



The image shows a screenshot of an online survey form. At the top, there is a colorful geometric pattern. Below it, the title 'Indagine Tempi ed Orari Comune di Giussano' is displayed in a teal font. The text of the survey is in black, and it includes a greeting, a request for participation, and a thank you message. There are three sections of questions, each with a red asterisk indicating they are mandatory. The first section asks for gender, with radio buttons for 'Donna' and 'Uomo'. The second section asks for age, with radio buttons for 'Da 18 a 30 anni', 'Da 31 a 44 anni', 'Da 45 a 65 anni', and 'Oltre 65 anni'. The third section asks for profession, with radio buttons for 'Lavoratore dipendente' and 'Lavoratore autonomo (Imprenditore, Libero professionista)'. A red asterisk is placed to the left of the text '*Campo obbligatorio'.

Indagine Tempi ed Orari Comune di Giussano

Gentile Cittadino,

chiediamo la Sua disponibilità a compilare un breve questionario del tutto anonimo.

La ringraziamo fin da ora per il tempo prezioso che vorrà dedicare all'indagine.

*Campo obbligatorio

Di che sesso è? *

Donna

Uomo

Qual è la Sua età? *

Da 18 a 30 anni

Da 31 a 44 anni

Da 45 a 65 anni

Oltre 65 anni

Qual è la Sua professione? *

Lavoratore dipendente

Lavoratore autonomo (Imprenditore, Libero professionista)

Estratto del questionario pubblicato on-line

Complessivamente sono stati raggiunti **444 cittadini**.

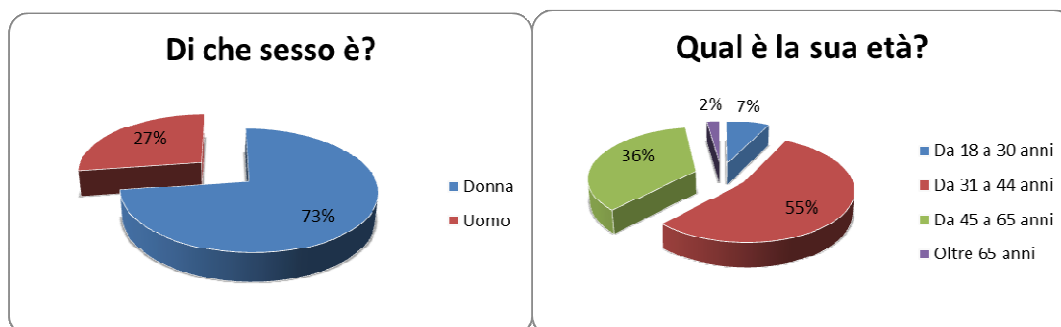
Il questionario è stato articolato secondo le seguenti aree tematiche:

TARGET	<ul style="list-style-type: none"> • Genere, età • Professione, istruzione • Nazionalità • Nucleo familiare
SPORTELLO POLIFUNZIONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi comunali maggiormente richiesti dalla cittadinanza • Facilità di fruizione dei servizi comunali • Esigenze espresse dalla cittadinanza in merito alla fruizione dei servizi comunali
GIORNATA DEL CITTADINO	<ul style="list-style-type: none"> • Preferenza del giorno richiesto dalla cittadinanza per la fruizione dei servizi comunali • Preferenza dell'orario richiesto dalla cittadinanza per la fruizione dei servizi comunali
ACCESSIBILITA' CRS	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizzo della rete internet per avere informazioni sui servizi comunali • Preferenza dei servizi comunali fruibili attraverso la rete internet • Conoscenza dei servizi fruibili attraverso la CRS • Attuale utilizzo della CRS

3.1. TARGET

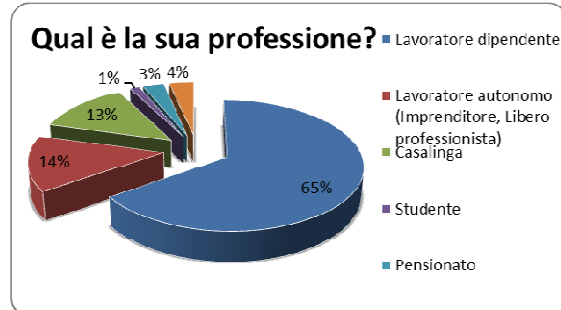
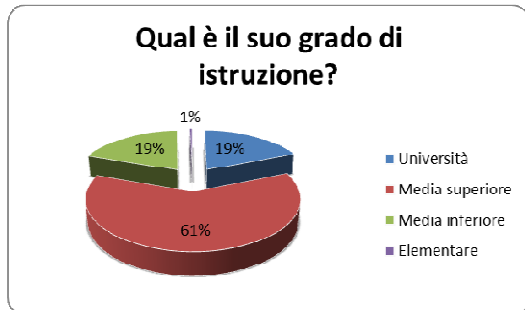
Come si evince dai grafici sotto riportati, la maggioranza del campione analizzato appartiene al **genere femminile** (il 73%) e ha **un'età compresa tra i 31 e i 44 anni** (55%). Considerevole anche la quota di cittadini che si posiziona nella fascia di età compresa tra i 45 e 65 anni (36%).

Dall'analisi dei dati si evince come **gli utenti target siano prevalentemente donne in piena età lavorativa** probabilmente impegnate ogni giorno a confrontarsi con le necessità della vita familiare e quelle della vita professionale.



Per quanto riguarda il grado di istruzione e la professione svolta, il **61%** del campione possiede un **diploma di scuola media superiore**, il 19% un diploma di scuola media inferiore o un diploma universitario. La maggioranza del campione è un **lavoratore dipendente** (65%), seguito con molto distacco dai lavoratori autonomi (14%) e dalle casalinghe (13%).

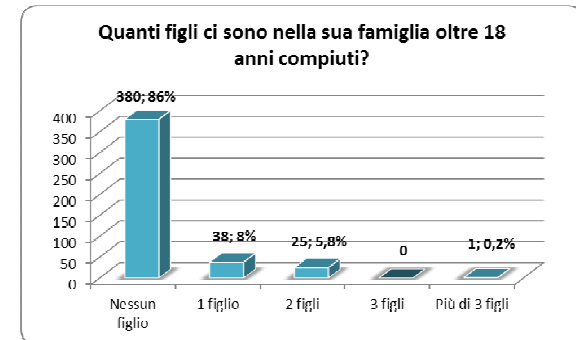
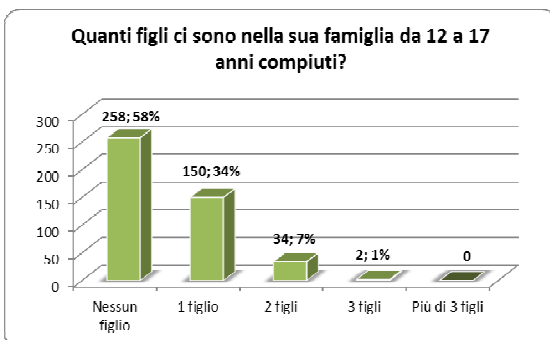
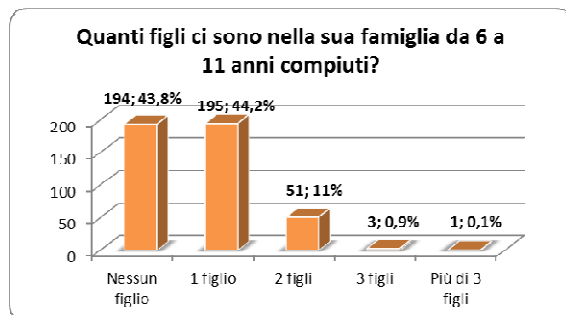
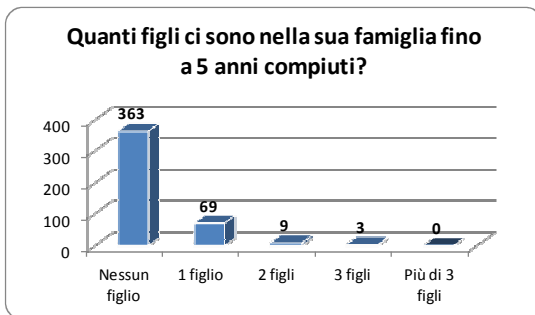
Da questi dati è possibile trarre degli spunti di riflessione: il **buon livello di istruzione del campione** garantisce, da un lato, una maggior propensione all'utilizzo dei servizi offerti, dall'altro, la prevalenza di **utenti target lavoratori dipendenti**, con orari lavorativi fissi, potrebbe mettere in evidenza difficoltà oggettive di conciliazione dei tempi lavorativi con la possibilità di usufruire dei servizi offerti con modalità tradizionali.



La quasi totalità del campione raggiunto, ben il **97%**, è di nazionalità italiana. Il 2% risulta invece provenire da un Paese extra-europeo e l'1% da un Paese della Comunità Europea.



Gli ultimi dati identificativi del target di riferimento sono quelli che riguardano il numero e l'età dei figli presenti all'interno del nucleo familiare. Si è voluto individuare da un lato il livello di benessere della popolazione, dall'altro il grado di difficoltà che le famiglie e in particolare le donne, si trovano ad affrontare nella gestione di più figli, con i tempi dettati dal lavoro e dagli orari di apertura degli uffici comunali.



Dai grafici sopra riportati si può evincere come la maggioranza del campione abbia un figlio di età compresa tra i 6 e gli 11 anni, seguita dalla fascia compresa tra i 12 e i 17 anni e da quella inferiore ai 5 anni. Molti meno gli utenti che dichiarano di avere un figlio sopra i 18 anni, dato spiegabile dall'età prevalente del campione raggiunto (compresa tra i 31 e i 44 anni). La percentuale di utenti che dichiara di avere due figli (in generale, a prescindere dall'età) è molto bassa e arriva ad essere quasi pari allo zero per i 3 figli o più. Molto alta anche la percentuale di chi rivela di non avere nessun figlio in età inferiore ai 5 anni o superiore ai 18 anni.

Tali dati evidenziano come il **target** preso in esame si trovi nella situazione di **dover conciliare quotidianamente i tempi del lavoro con quelli della gestione di uno o più figli, spesso in età scolare**, e come quindi sia necessario tenere conto di tale aspetto nella programmazione dei nuovi servizi offerti.

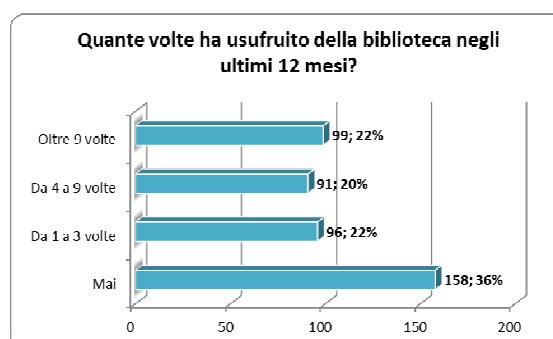
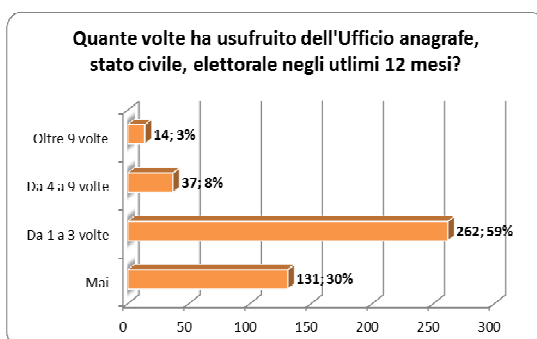
3.2. SPORTELLO AL CITTADINO

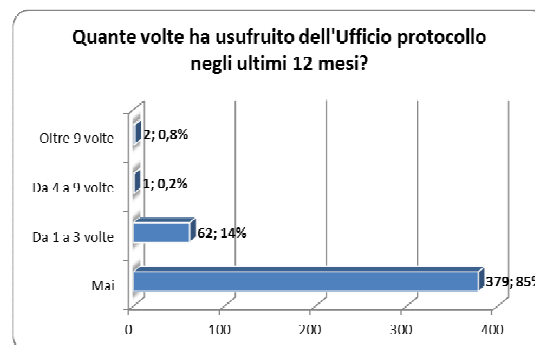
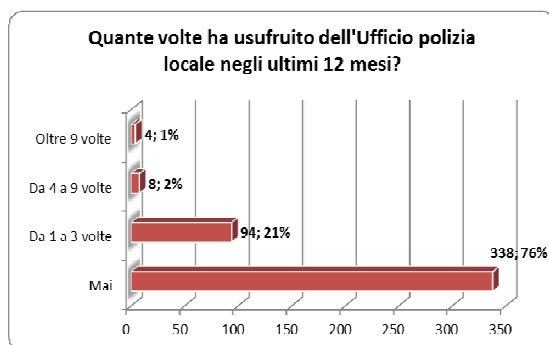
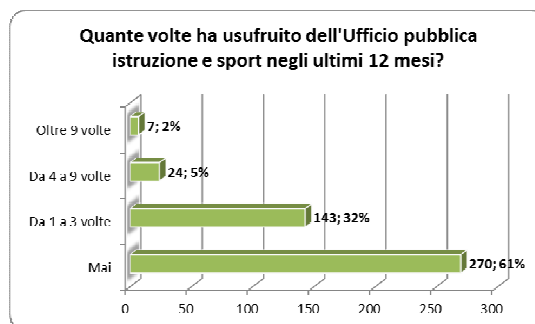
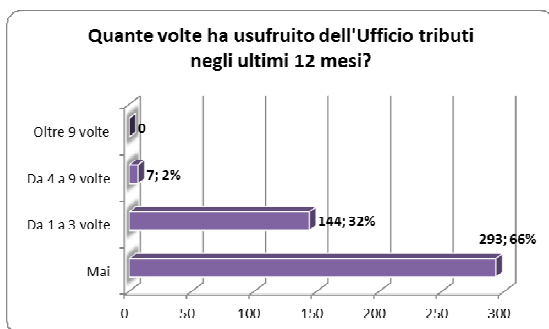
Per poter orientare al meglio l'attività del nuovo sportello polifunzionale, sia in termini di tipologie di informazioni e servizi da erogare, sia rispetto al livello di efficienza e qualità del servizio stesso, è stata effettuata un'indagine per comprendere il **livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti dal Comune** e raccogliere eventuali **suggerimenti di miglioramento**.

Oggetto dell'indagine è stato quello di **mappare i servizi comunali maggiormente utilizzati dalla cittadinanza** al fine di individuare i servizi per i quali lo sportello potesse fornire informazioni di base utili a ridurre i tempi di attesa ed eventualmente prevedere quali attività potessero essere gestite direttamente dallo stesso.

L'indagine ha interessato i seguenti uffici: Ufficio Relazioni con il Pubblico; Ufficio Protocollo, Ufficio Segreteria, Ufficio Tributi, Ufficio Commercio e Attività Economiche, Sportello Unico Attività Produttive, Ufficio Cultura, Biblioteca, Informagiovani, Ufficio Ragioneria, Ufficio Servizi Sociali, Ufficio Pubblica Istruzione e Sport, Ufficio Edilizia Privata/Urbanistica, Ufficio Anagrafe/Stato civile/Elettorale, Ufficio Ambiente, Ufficio Polizia Locale, Ufficio Stabili e Verde.

Di seguito si riportano i grafici relativi alle risposte degli uffici maggiormente fruiti.





Come si può vedere, **l'ufficio anagrafe** risulta essere quello **maggiormente utilizzato** dalla popolazione. Il **59%** del campione ha dichiarato infatti di averne usufruito da una a tre volte nell'ultimo anno. Ben più basse le percentuali di chi ne ha fruito da 4 a 9 volte (8%) e oltre 9 volte (3%).

La **biblioteca** risulta essere il servizio **maggiormente utilizzato rispetto al numero delle visite** calcolate nel corso dell'anno: il **22%** del campione ha dichiarato, infatti, di averne usufruito da 1 a 3 volte, il **20%** da 4 a 9 volte e il **22%** oltre 9 volte.

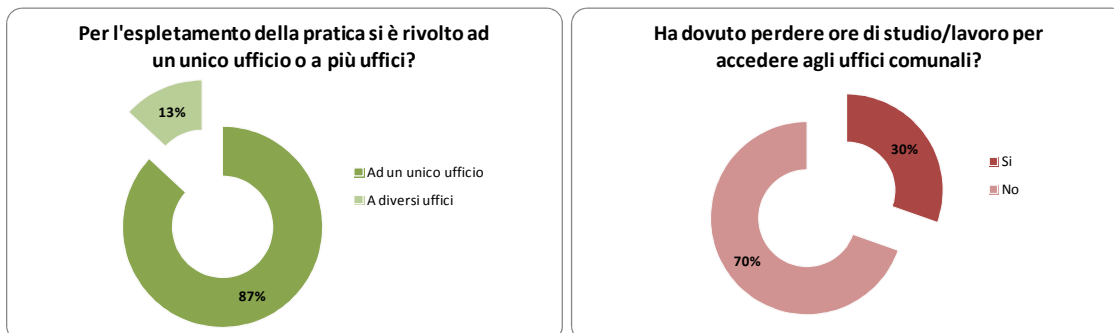
Anche **l'Ufficio Tributi** e **l'Ufficio Pubblica Istruzione e Sport** hanno registrato una buona percentuale di accessi, con riferimento alla voce "da una a tre volte nell'ultimo anno": **32% per entrambi i servizi**

Infine si rileva, all'interno del range di fruizione compreso da una a tre volte l'anno, il discreto posizionamento degli **uffici della Polizia Locale**, con il **21%**, e dell'**Ufficio Protocollo**, con il **14%**.

Gli altri uffici hanno registrato le seguenti percentuali di accesso:

- URP: 13,3% da una a tre volte l'anno
- Segreteria: 10% da una a tre volte l'anno
- Servizio commercio e attività economiche: 1,6% da una a tre volte l'anno
- SUAP: 2,5% da una a tre volte l'anno
- Cultura: 7,9% da una a tre volte l'anno
- Informagiovani: 7% da una a tre volte l'anno
- Ragioneria: 5,9% da una a tre volte l'anno
- Servizi sociali: 10,8% da una a tre volte l'anno e 3,8% da 4 a 9 volte l'anno
- Edilizia privata/urbanistica: 11,3% da una a tre volte l'anno
- Ambiente: 9,9% da una a tre volte l'anno
- Patrimonio e opere pubbliche: 1,1% da una a tre volte l'anno

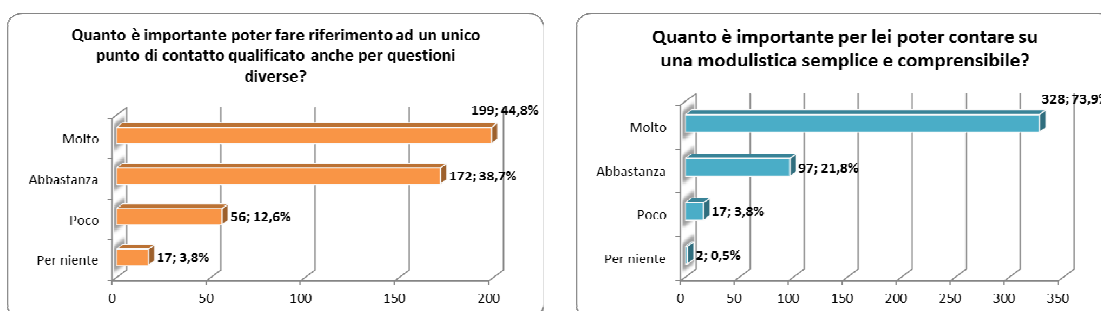
Per verificare l'attuale livello di efficienza degli uffici comunali si è chiesto agli utenti se per l'espletamento delle proprie pratiche si siano dovuti rivolgere ad uno o più uffici e se sia stato necessario avvalersi di permessi di lavoro.

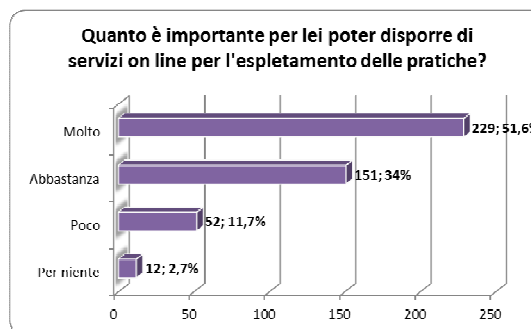
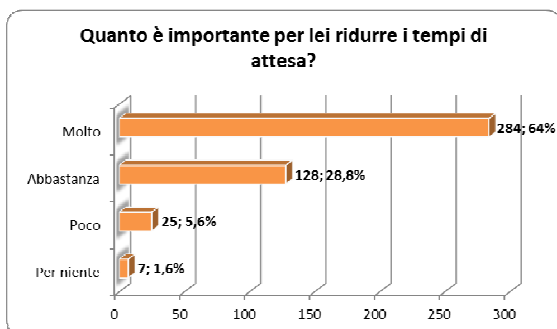


I grafici sopra riportati rivelano come vi sia una **buona organizzazione dei servizi** all'interno degli uffici comunali e una **discreta copertura oraria**. Ben l'87% del campione ha dichiarato infatti di essersi rivolto ad un unico ufficio e il 70% di non aver richiesto alcun permesso di lavoro.

Per verificare invece le **esigenze e le aspettative degli utenti target** rispetto ai servizi offerti è stato richiesto loro di indicare il livello di importanza dei seguenti elementi:

- poter fare riferimento ad un unico punto di contatto qualificato anche per questioni diverse;
- ridurre i tempi di attesa;
- poter contare su una modulistica semplice e comprensibile;
- poter disporre di servizi on-line per l'espletamento delle pratiche; ottenere on-line informazioni sullo stato di avanzamento delle proprie pratiche;
- poter provvedere al pagamento telematico per il completamento di alcune pratiche;
- poter prenotare on-line appuntamenti con alcuni uffici per l'espletamento delle pratiche.





Come si evince dai grafici, **poter contare su una modulistica semplice e comprensibile** viene indicato come aspetto **molto importante da ben il 74%** del campione. Mentre il 22% lo ritiene un elemento abbastanza importante.

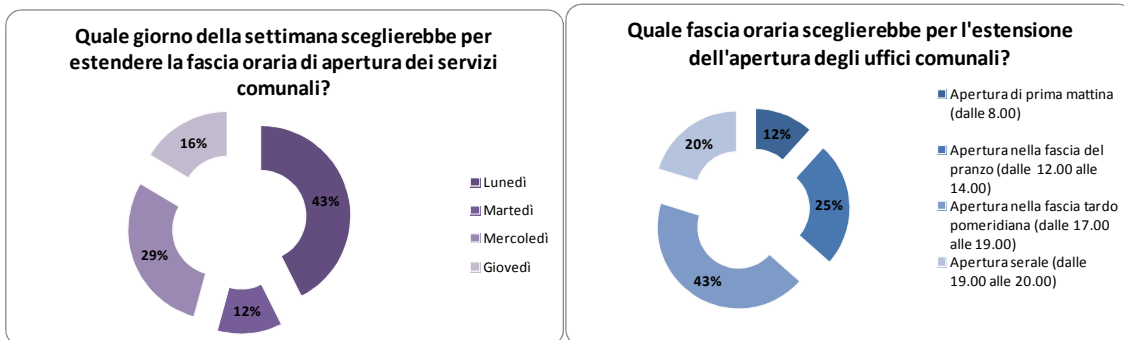
Anche la **necessità di ridurre i tempi di attesa** viene indicata come molto importante da una buona fetta del campione, il **64%**, seguito dal 29% che la ritiene invece abbastanza importante. Questo dato non fa che confermare l'importanza che può ricoprire il nuovo sportello funzionale il cui obiettivo sarà proprio quello di indirizzare gli utenti verso gli uffici competenti e fornire le prime informazioni utili proprio a diminuire i tempi di attesa.

La possibilità di **poter disporre di servizi on line per l'espletamento delle proprie pratiche** viene indicata come **molto importante dal 52%** del campione, così come il 53% ritiene sia importante avere la **possibilità di seguire on line l'andamento delle pratiche in corso**. Tali dati confermano come la rete internet possa rappresentare uno strumento vincente per favorire la conciliazione dei tempi delle famiglie e dei lavoratori e conferma la bontà dell'azione pilota relativa al miglioramento dell'accessibilità dei servizi comunali attraverso l'utilizzo della CRS.

Rispetto alle altre risposte, il **50%** del campione ha dichiarato di ritenere **molto importante poter prenotare on line gli appuntamenti con alcuni uffici**, seguito dal **46%** che ha rilevato l'importanza di **poter provvedere al pagamento telematico per il completamento di alcune pratiche** e dal **45%** che ha dichiarato invece **l'importanza di poter fare riferimento ad un unico punto di contatto qualificato anche per questioni diverse**.

3.3. GIORNATA DEL CITTADINO

Alcune domande previste nel questionario hanno avuto come obiettivo quello di chiedere direttamente alla popolazione di esprimere le propria preferenza in merito alla "Giornata del Cittadino" indicando il giorno e la fascia oraria in cui estendere l'apertura degli uffici comunali.

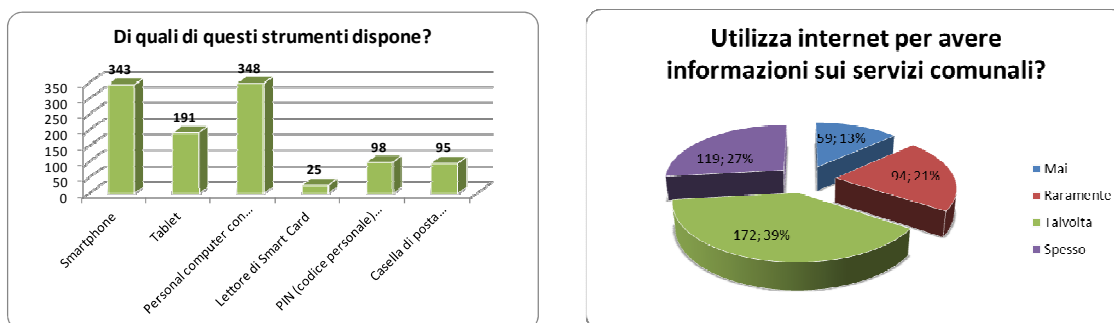


I grafici rivelano una buona prevalenza di utenti che hanno scelto il **lunedì** come giorno più indicato per l'estensione della fascia oraria di apertura dei servizi comunali, con il **43%**, seguito dal mercoledì con il 29%. Per quanto concerne la fascia oraria, il **43%** del campione ha indicato la propria preferenza per la **fascia tardo pomeridiana, compresa tra le 17.00 e le 19.00**, seguita, a distanza, dalla fascia in orario di pranzo (12.00-14.00) con il 25%.

3.4. ACCESSIBILITÀ CRS – PORTALE SERVIZI ON LINE

In fase di progettazione dell'azione è stata effettuata un'analisi volta ad individuare **quali servizi** potessero essere erogati online, al fine di evitare code agli sportelli e permettere alle persone di effettuare la maggior parte delle operazioni comodamente dal PC di casa o lavoro, senza limiti di orario. L'analisi si è posta come obiettivo quello evidenziare le eventuali difficoltà di utilizzo da parte di alcuni soggetti (al fine di capire quanto potesse essere efficace il servizio).

Per verificare la propensione all'utilizzo del servizio e conseguentemente la fattibilità dell'azione, sono state poste alcune domande in merito al possesso di strumenti tecnologici (personal computer, lettori di smart card ecc.) e alla dimestichezza all'utilizzo della rete internet e della smart card.



Ben il **78,5%** del campione ha dichiarato di **possedere un personal computer con accesso ad internet**, il 77% anche uno smartphone e il 43% un tablet. Tali dati rivelano **l'ottima predisposizione e dimestichezza del campione all'utilizzo di strumenti tecnologici** e quindi la possibile propensione ad una fruizione on line dei servizi comunali.

Non bisogna sottovalutare però, nella lettura delle risposte, che la maggioranza dei cittadini che ha risposto al questionario è composta da donne di età compresa tra i 31 e i 44 anni e che, quindi, le risultanze dell'indagine potrebbero non rispecchiare appieno le caratteristiche dei

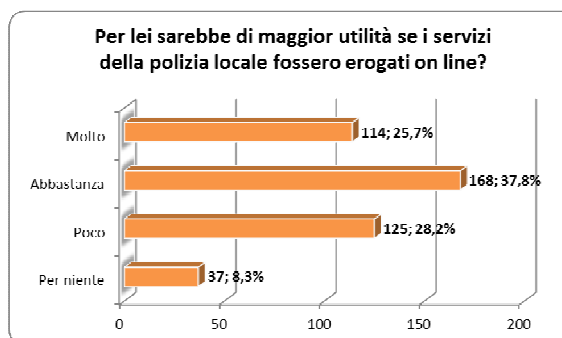
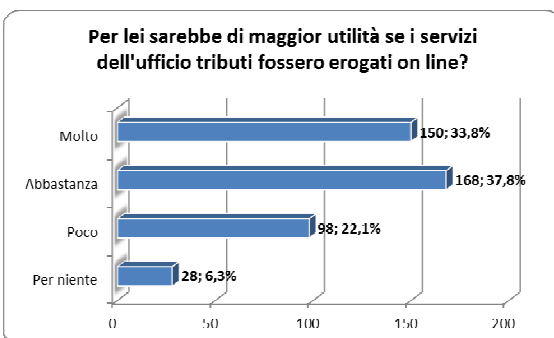
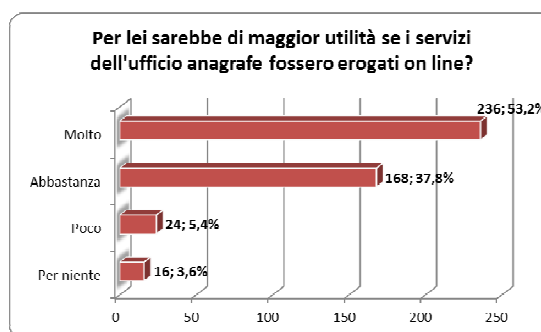
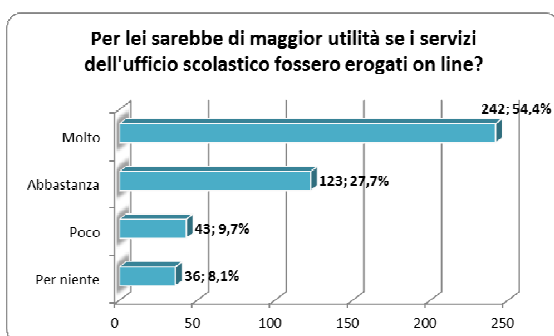
cittadini di età compresa tra i 45 e i 65 anni e oltre. Per colmare tale eventuale mancanza, l'azione prevede infatti l'installazione di postazioni internet in luoghi pubblici accessibili e un supporto all'utilizzo.

Interessante anche i dati relativi al **possesso del codice PIN per l'utilizzo della CRS e del lettore di Smart Card**. Entrambi rivelano come attualmente **l'utilizzo di questi strumenti non sia diffuso** e come, quindi, sia **necessario impostare una corretta campagna di promozione, diffusione e informazione circa l'utilità degli stessi**. In particolare, rispetto al possesso del lettore di Smart Card si sottolinea come l'azione abbia previsto proprio la distribuzione gratuita di tali lettori ad un campione di popolazione.

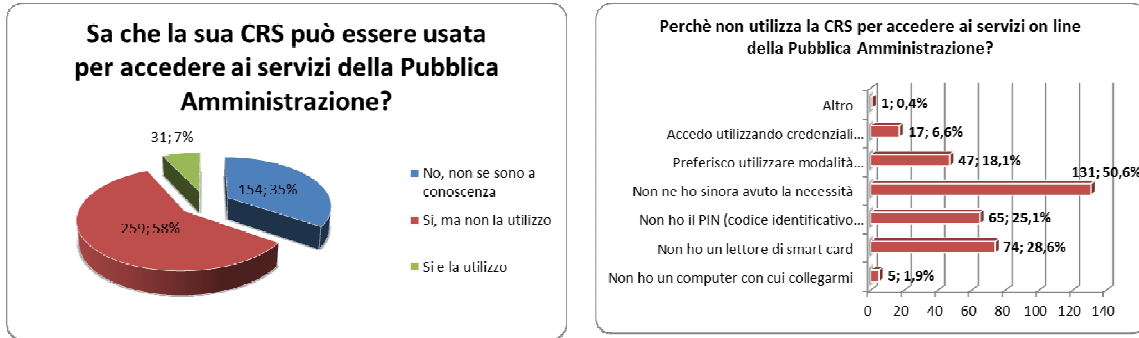
Le risposte relative all'utilizzo della rete per avere informazioni in tempo reale circa i servizi comunali dimostrano come in prevalenza gli utenti si servano di strumenti tecnologici (il 65,5% usa internet in un range compreso tra "talvolta" e "spesso"), anche se non bisogna sottovalutare che il 13% ha affermato di non averne mai fruito.

Analizzata la predisposizione della cittadinanza all'utilizzo di internet si è ritenuto utile capire **quali potessero essere i servizi comunali fruibili on line**.

I grafici seguenti rivelano come i servizi maggiormente richiesti siano quelli erogati **dall'Ufficio Pubblica Istruzione** (il **54,5%** del campione) e dall'**Ufficio Anagrafe** (il **53%** ritiene la fruizione on line molto importante). Il dato relativo all'ufficio scolastico rispecchia perfettamente le caratteristiche della maggioranza del campione: donne e mamme. Seguono **l'Ufficio Tributi (34%)** e la **Polizia Locale (26%)**. Il 21% del campione dichiara infine come molto importante la fruizione on line dei servizi dell'ufficio edilizia.



Rilevata una scarsa propensione all'utilizzo della CRS, ne sono state verificate le modalità di utilizzo con riferimento ai servizi erogati in generale dalla pubblica amministrazione.



I grafici sopra riportati rivelano come **solamente il 7% del campione utilizzi la CRS per accedere ai servizi della pubblica amministrazione**, mentre il **58% non la utilizzi per tale scopo** e il **35%** addirittura **non sia a conoscenza di questa specifica funzione**. Tra le motivazioni fornite per il suo non utilizzo, spicca con il **51% il “non averne avuto sinora la necessità”**, il **28%** ha dichiarato di non avere un lettore di smart card, il **25%** di non avere il PIN e di non avere mai avuto la necessità di richiederlo e il **18%** di preferire l’utilizzo delle modalità tradizionali.

4. QUESTIONARIO PEDIBUS – 2° FASE SETTEMBRE 2015

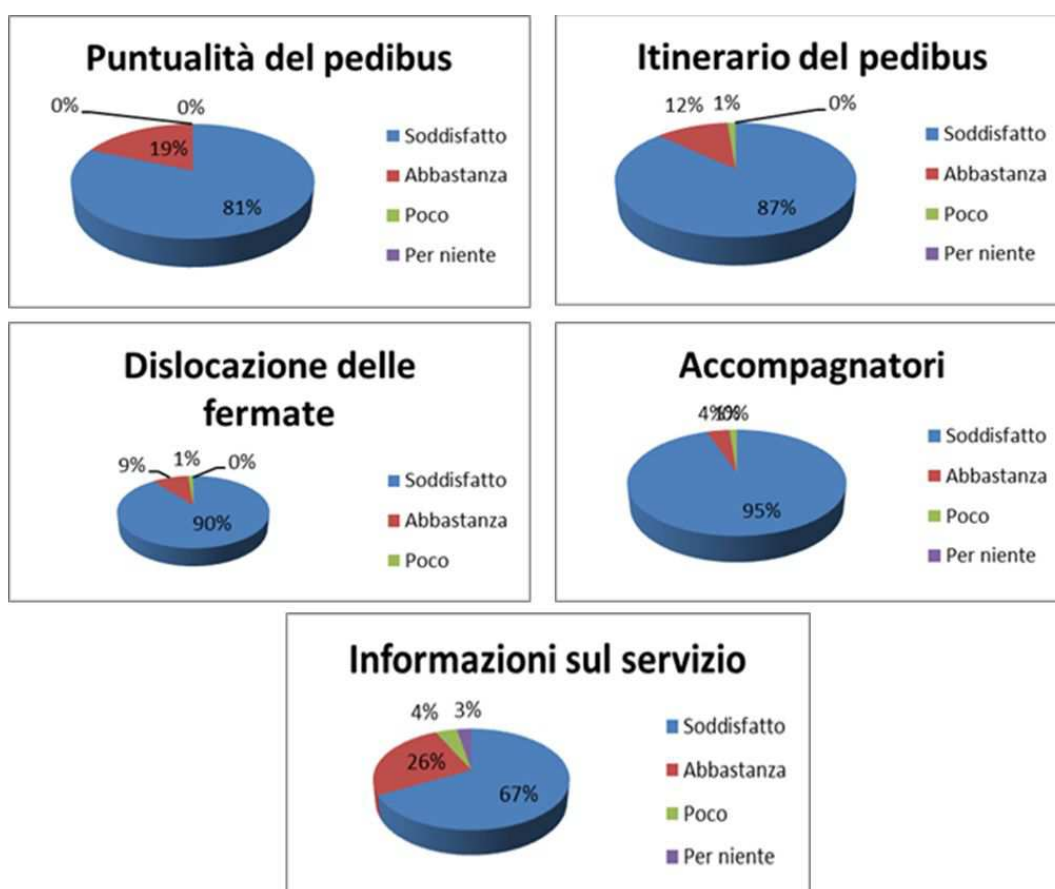
L'utilizzo del servizio pedibus è stato **successivamente monitorato nel mese di settembre**, al fine di verificare l'utilità e l'efficacia dell'azione attivata nel precedente anno scolastico e generare interesse nei confronti delle famiglie dei nuovi alunni.

L'indagine ha coinvolto tutte le famiglie con bambini frequentanti la scuola primaria. In totale hanno partecipato all'indagine **621 famiglie** su un totale di **1237 alunni (circa il 50%)**.

Agli utilizzatori del servizio è stato chiesto un giudizio in merito all'utilità e all'efficacia dello stesso.

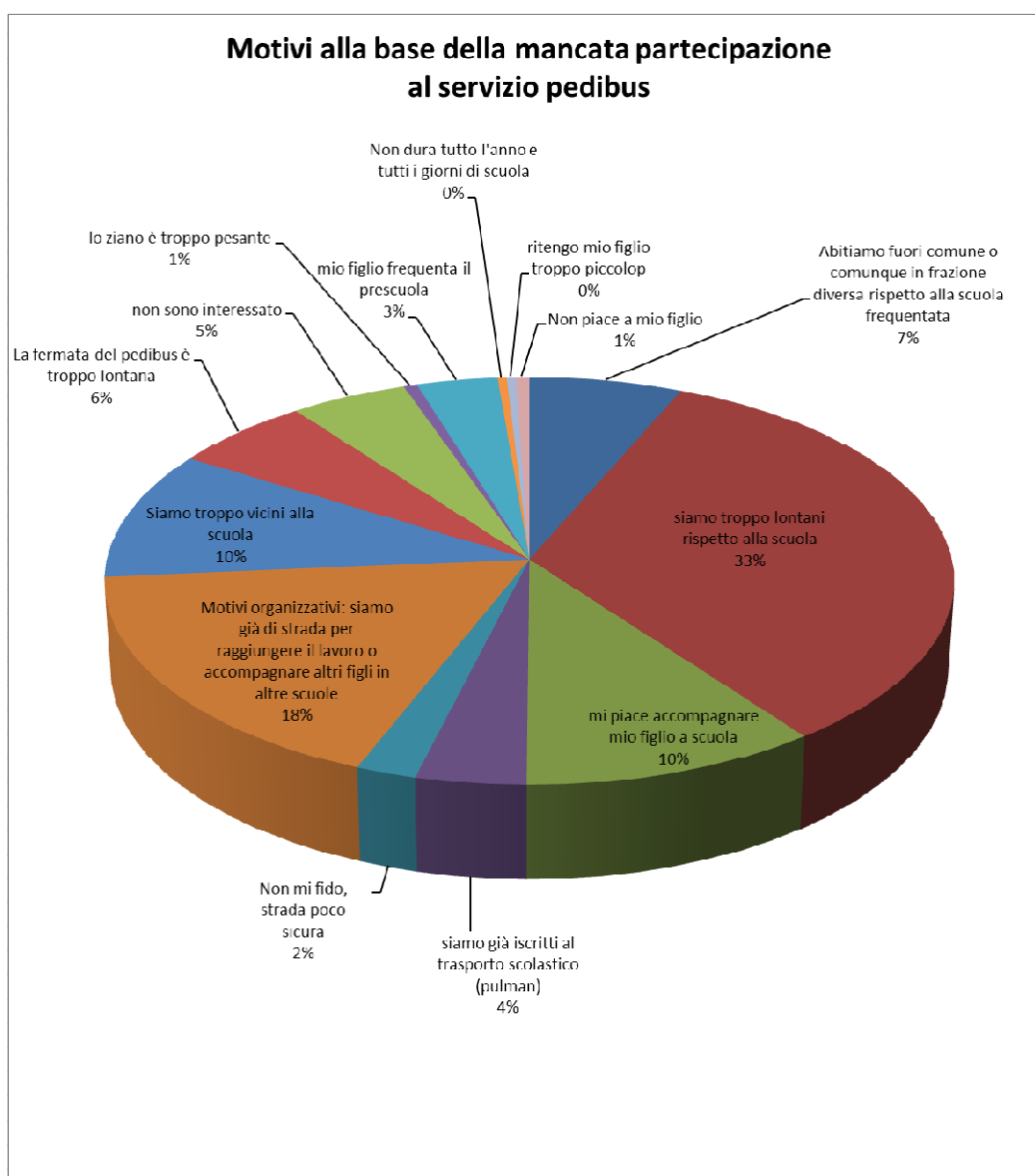
L'81% degli intervistati si è dichiarato **soddisfatto circa la puntualità del servizio e l'utilità dello stesso** che permette un notevole risparmio di tempo soprattutto per le persone impegnate in attività lavorative. **L'87%** si è **inoltre dichiarato soddisfatto dei percorsi attivati**, giudicati idonei per la sicurezza dei bambini. Anche la scelta della **dislocazione delle fermate è stata ritenuta positiva dalle famiglie**, in quanto ubicate nella vicinanza delle zone maggiormente abitate e quindi di facile raggiungibilità.

La **soddisfazione maggiore è stata espressa per gli accompagnatori**, giudicati affidabili da quasi la totalità degli intervistati. In merito alle modalità di informazione del servizio, il 67% degli intervistati si ritiene soddisfatto, il 26% abbastanza soddisfatto e il restante 7% poco soddisfatto, risultati che inducono ad apportare miglioramenti alla comunicazione per renderla più efficace.



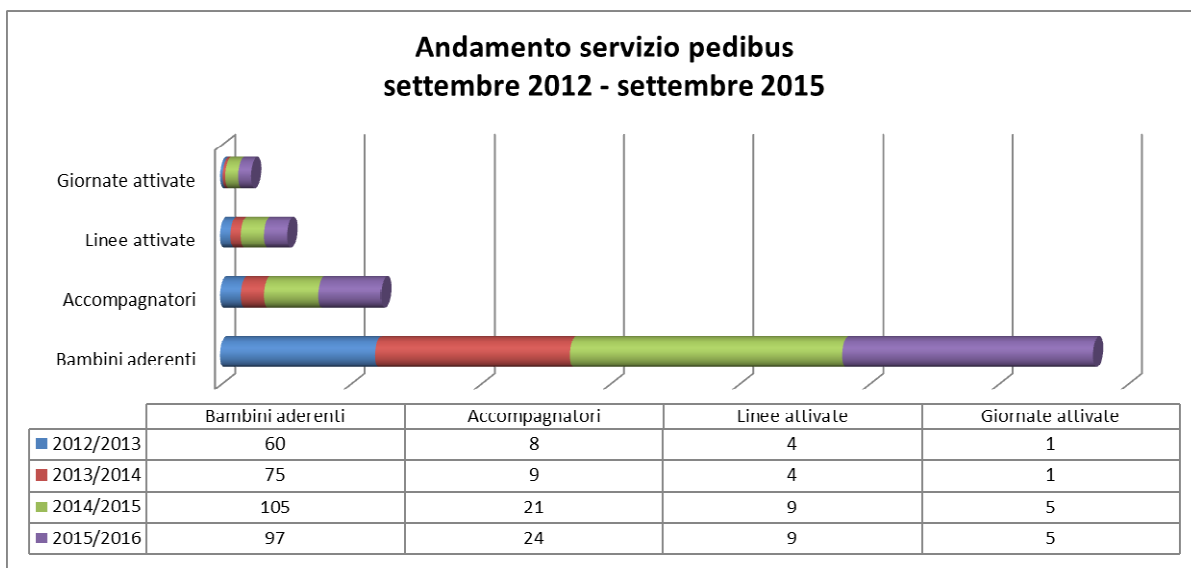
A tutte le famiglie è stato inoltre chiesto di esprimere la propria intenzionalità o meno ad utilizzare il servizio nel corso dell'anno scolastico 2015/2016: su 677 persone intervistate, **104** hanno risposto favorevolmente (15,5%), 543 hanno risposto negativamente (80%) e 30 non hanno risposto (4,5%).

Tra le motivazioni addotte il 33% degli intervistati ha risposto che l'abitazione risulta essere **troppo lontana dalla scuola**, il 18% di non aver aderito per motivi di **organizzazione familiare** (necessità di accompagnare nel contempo altri figli in altre scuole, la scuola è sul tragitto che conduce al lavoro ecc.), 10% di essere talmente **vicino alla scuola** da non avere necessità di utilizzare il pedibus, il 10% di avere piacere nell'accompagnare personalmente i propri figli a scuola e, infine, il 7% di abitare in un Comune diverso rispetto alla sede della scuola.



Considerando che attualmente la percentuale degli utilizzatori del servizio si attesta intorno all'8% (100 partecipanti su 1237 alunni), il dato rilevato dal questionario fa sperare in un

costante aumento dei partecipanti, dato peraltro in linea con l'andamento delle iscrizioni negli anni.



Il grafico sopra riportato mette in luce l'andamento delle iscrizioni al servizio pedibus dall'anno scolastico 2012/2013 all'anno scolastico 2015/2016. I dati sono aggiornati a settembre 2015. A colpo d'occhio emerge un incremento di tutti gli indicatori in particolare con riferimento agli ultimi due anni scolastici.

Infine, alla domanda **“Sarebbe disposto a collaborare rendendosi disponibile ad accompagnare i bambini lungo uno dei percorsi attivati?”** la quasi totalità delle famiglie intervistate ha risposto negativamente.



Da questo dato emerge la **difficoltà nel trovare persone disponibili a svolgere la funzione di accompagnatori** e conseguentemente la necessità di un maggior coinvolgimento delle associazioni del territorio.

5. QUESTIONARIO “PORTALE ONLINE”, “SPORTELLO AL CITTADINO”, “GIORNATA DEL CITTADINO” – 2° FASE SETTEMBRE 2015

La seconda fase dell'indagine conoscitiva è stata studiata per raccogliere informazioni utili al fine di **monitorare l'efficacia delle azioni realizzate** nell'ambito del progetto “Giussano Città amica delle famiglie. Più tempo per vivere” e **valutare l'opportunità di apportare eventuali modifiche e/o implementare i servizi attivati**. Anche in questa fase il questionario è stato realizzato sia in formato cartaceo sia in formato elettronico, tramite google drive, e veicolato attraverso numerose modalità: scuole del territorio, sportelli comunali, biblioteca civica, sito internet e pagina facebook istituzionale.



Questionario per le politiche dei tempi e degli orari (settembre)

Il questionario è rivolto ai cittadini maggiorenni. Serve a raccogliere informazioni al fine di monitorare l'efficacia delle azioni realizzate nell'ambito del progetto “Giussano Città amica delle famiglie. Più tempo per vivere” (Sportello al Cittadino, Portale Servizi On line, Giornata del Cittadino) e valutare l'opportunità di apportare eventuali modifiche e/o implementare i servizi attivati.

*Campo obbligatorio

Genere *

- Maschio
- Femmina

Età *

- 18-30 anni
- 31-44 anni
- 45-65 anni
- oltre 65 anni

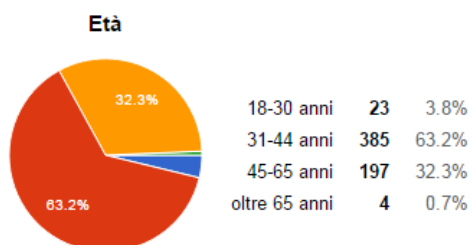
Estratto del questionario pubblicato on-line

Complessivamente sono stati raggiunti **609 cittadini**, un target numerico più alto rispetto alla rilevazione effettuata nel mese di marzo. Il questionario (che si riporta al termine del presente documento) è stato articolato secondo le seguenti aree tematiche:

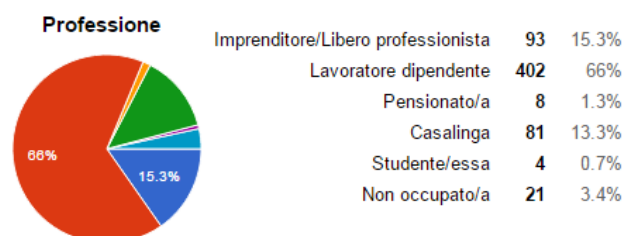
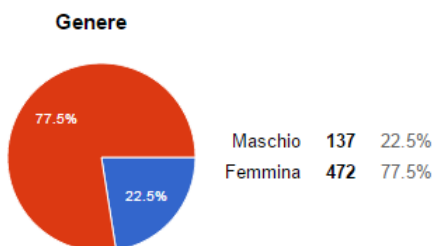


5.1. TARGET

In linea con la precedente fase del questionario, la maggior parte delle risposte sono pervenute da parte di donne (77,5%) e in minor misura da uomini (22,5%).



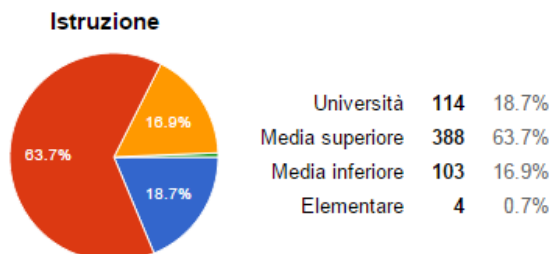
L'età di coloro che hanno compilato il questionario è ricompresa nella maggior parte dei casi (63,2%) tra 31 e 44 anni. Il 32,3% ha un'età compresa tra i 45 e i 65 anni, il 3,8% tra 18 e 30 anni. Solo lo 0,7% ha oltre 65 anni.



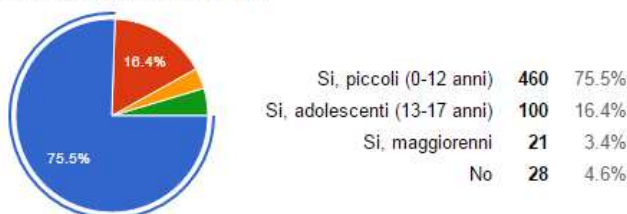
La maggior parte del campione si configura come lavoratore dipendente (66%), seguito con il 15,3% da imprenditori/liberi professionisti, e con il 13,3% da casalinghe.

Il 98% degli intervistati è di nazionalità italiana, solo una piccola percentuale è straniera.

Per quanto attiene al grado di istruzione, il 63,7% è in possesso della licenza media superiore, il 18,7% ha una formazione universitaria, il 16,9% ha conseguito la licenza media inferiore. Si tratta di informazioni importanti per valutare la propensione della popolazione all'effettivo utilizzo dei servizi on-line.



Nella sua famiglia ci sono figli?

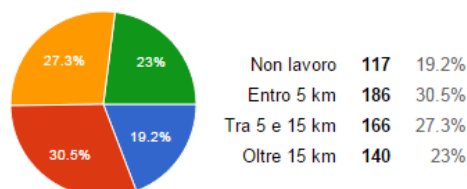


Il 75,5% del target ha figli piccoli, di età compresa tra 0 e 12 anni, il 16,4% ha figli adolescenti, dato che dimostra che il questionario sia stato compilato in prevalenza da famiglie con figli piccoli sulle quali gravita un carico di cura ancora molto elevato.

Infine relativamente allo stato di mobilità dei cittadini giussanesi, il 30,5% degli intervistati lavora a meno di 5 km da casa, il 27,3% tra 5 e 15 km e il 23% oltre 15 km.

Il dato mette in evidenza come quasi il 60% dei cittadini intervistati lavori relativamente vicino a casa.

Quanto dista il suo luogo di lavoro da casa?

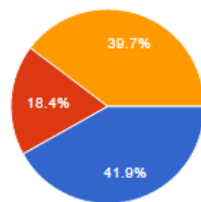


5.2. AZIONI ATTIVATE IN VIA SPERIMENTALE

L'indagine è stata condotta con l'obiettivo di comprendere il grado di utilizzo dei servizi e la percezione dei cittadini sull'utilità e l'efficacia degli stessi.

Relativamente allo "Sportello al Cittadino", il 41,9% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza dell'attivazione del nuovo servizio, ma di non avere avuto ancora occasione di utilizzarlo, il 18,4% di avere usufruito dei servizi resi e il 39,7% di non esserne a conoscenza.

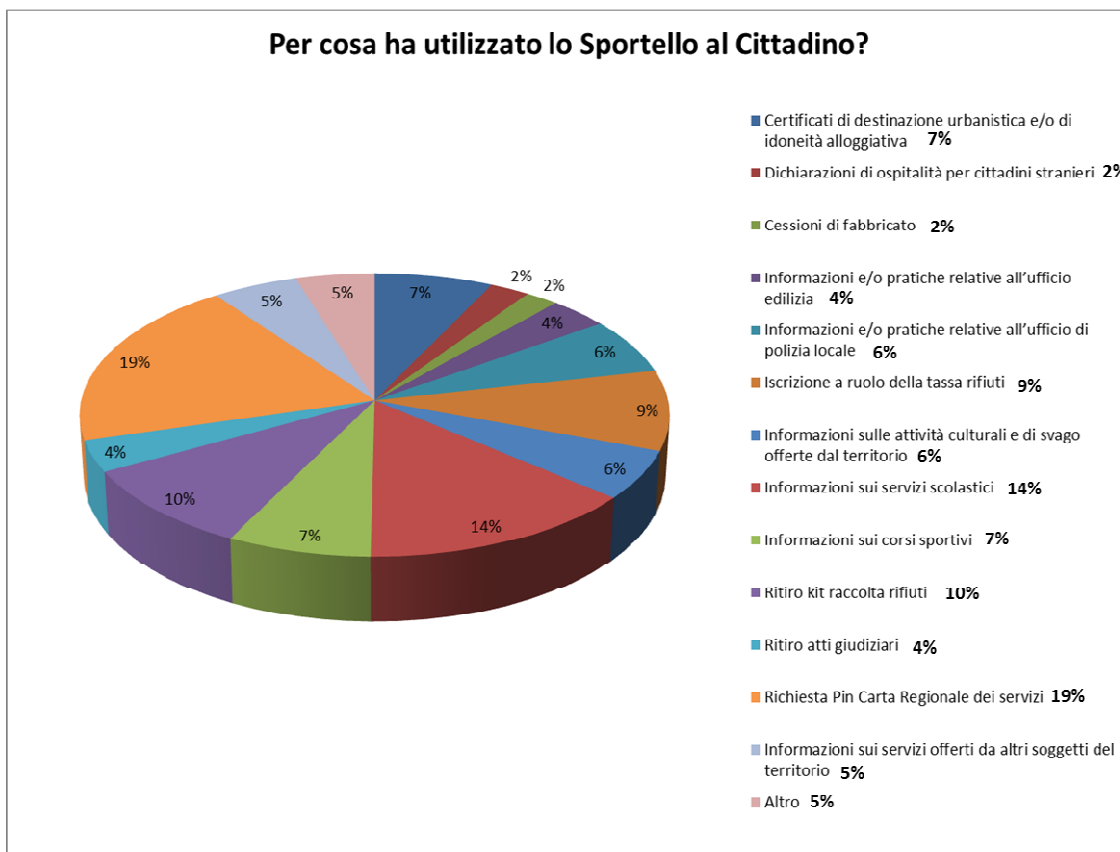
E' a conoscenza del fatto che il Comune di Giussano ha aperto uno "Sportello al Cittadino", posto all'ingresso dell'edificio comunale, con competenze polifunzionali?



Si, ma non ho ancora avuto occasione di usufruirne	255	41.9%
Si, e l'ho utilizzato	112	18.4%
No	242	39.7%

Si tratta di un dato incoraggiante, in quanto mette in evidenza come oltre il 50% del campione sia a conoscenza dell'esistenza del servizio a riprova che il piano di comunicazione attivato è stato sufficientemente efficace.

Tra i servizi maggiormente richiesti si evidenziano il rilascio del PIN per la Carta Regionale dei Servizi (19%), le informazioni sui servizi scolastici (14%), il ritiro dei kit per la raccolta rifiuti (10%), le pratiche di iscrizione a ruolo per la tassa rifiuti (9%) e le informazioni sui corsi sportivi (7%).

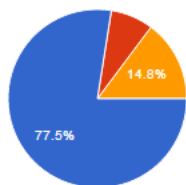


Infine è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio **sull'utilità del servizio**.

Il **77,5%** ritiene che lo sportello svolga un ruolo fondamentale per ottenere informazioni di diverso tipo rivolgendosi ad un unico servizio, il 14,8% degli intervistati ha risposto di non ritenerlo un servizio molto utile in quanto fornisce informazioni sommarie, mentre il 7,7% degli intervistati ha specificato che, pur ritenendo il servizio utile, è stato per loro necessario rivolgersi ad altri uffici per informazioni più dettagliate.

I dati confermano la necessità di ampliare sempre più le competenze in capo al servizio affinché possa rappresentare l'unica realtà comunale specializzata nelle relazioni con gli utenti, unico punto di accesso per tutti i servizi di primo livello.

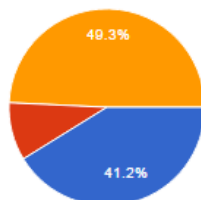
Ritiene che "Sportello al Cittadino" svolga funzioni utili alla cittadinanza?



Si, in quanto consente di svolgere pratiche e/o ottenere informazioni recandosi presso un unico ufficio	472	77.5%
Si, ma ho dovuto comunque recarmi presso altri uffici per informazioni più dettagliate	47	7.7%
No, non lo ritengo utile in quanto fornisce solo informazioni sommarie	90	14.8%

Relativamente all'azione "Giornata del Cittadino" il 41,2% del campione intervistato ha dichiarato di essere a conoscenza dell'iniziativa, pur non avendo ancora avuto occasione di fruirne, il 9,5% di essersi recato presso gli sportelli comunali nella nuova fascia oraria di apertura, mentre il 49,3% di non esserne a conoscenza.

E' a conoscenza del fatto che il Comune di Giussano ha istituito la "Giornata del cittadino" (gli uffici comunali maggiormente rivolti all'utenza sono aperti il lunedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00)



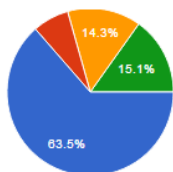
Si, ma non ho ancora avuto occasione di usufruirne	251	41.2%
Si, e ne ho fruito	58	9.5%
No	300	49.3%

Il dato mette in evidenza la necessità di attivare ulteriori modalità di comunicazione al fine di informare tutta la popolazione circa l'opportunità offerta dall'iniziativa.

Alla domanda "Ritiene che la Giornata del Cittadino sia utile", il 63,5% ha risposto **affermativamente**, il 7,1% ha manifestato la necessità che anche altri soggetti che svolgono attività di pubblico servizio partecipino all'iniziativa, il 7,1% ritiene la fascia oraria individuata non abbastanza ampia, infine il 15,1% ha dichiarato di poter accedere ai servizi comunali anche durante il normale orario di apertura degli stessi.

Si tratta di un buon risultato che mette però in evidenza la necessità di avviare la ricerca di nuovi partner che svolgono sul territorio servizi di pubblica utilità disposti ad aderire attivamente alla Giornata del Cittadino, ampliando l'orario di apertura dei propri sportelli, nonché ripensare alla Giornata del Cittadino così come progettata e sperimentata al fine di valutare l'applicazione di eventuali correttivi sia per quanto attiene ai servizi comunali coinvolti sia per quanto attiene alla giornata e alla fascia oraria individuata.

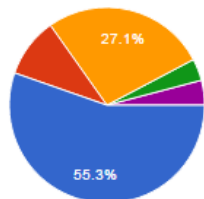
Ritiene che la "Giornata del Cittadino" sia utile?



Si, l'orario prolungato mi permette di organizzare al meglio la mia giornata	387	63.5%
Si, anche se l'orario non è abbastanza prolungato e non riesco comunque ad accedere ai servizi	43	7.1%
Si, anche se sarebbe utile che altri soggetti che svolgono attività di pubblico servizio partecipassero all'iniziativa	87	14.3%
No, riesco tranquillamente ad accedere agli uffici anche durante il normale orario di apertura	92	15.1%

Il terzo servizio sul quale i cittadini sono stati intervistati riguarda l'utilizzo della CRS per l'accesso ai servizi on-line.

E' a conoscenza della possibilità di accedere ad alcuni servizi online attraverso la Carta Regionale dei Servizi (CRS) oppure autenticandosi presso lo Sportello al Cittadino?

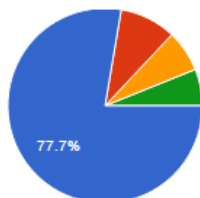


Sì, ma non ho ancora avuto occasione di usufruirne	337	55.3%
Sì, ho già avuto occasione di accedere ai servizi on line	60	9.9%
No, non lo sapevo	165	27.1%
Sì ma non riesco ad accedere perché non so come funziona	22	3.6%
Sì ma non riesco ad accedere perché non ho il Pin	25	4.1%

Il **55,3% degli intervistati ha dichiarato di essere a conoscenza della possibilità di accedere ad alcuni servizi online** tramite la Carta Regionale dei Servizi ma di non avere ancora avuto occasione di farlo; il 9,9% di avere già avuto accesso ai servizi on line, il 27,1% di non esserne a conoscenza, il 3,6% di non conoscere le modalità di utilizzo, infine, il 4,1% di non avere il PIN indispensabile per l'accesso.

Intervistato circa l'utilità del servizio proposto, il **77,7% del campione coinvolto nell'indagine ha giudicato il servizio molto utile**, il 9,4% ha manifestato la necessità di poter contare su un numero maggiore di servizi accessibili on line, il 6,9% pur ritenendo il servizio utile ha dichiarato di non avere gli strumenti necessari per l'accesso, mentre solo il 6,1% predilige il contatto diretto con gli uffici.

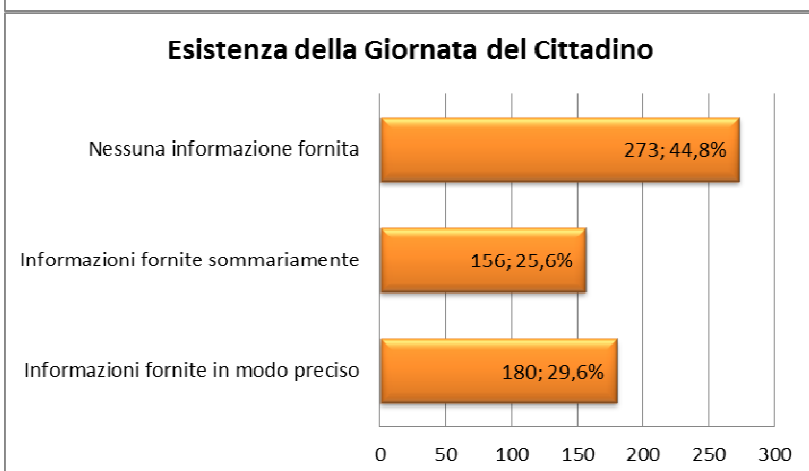
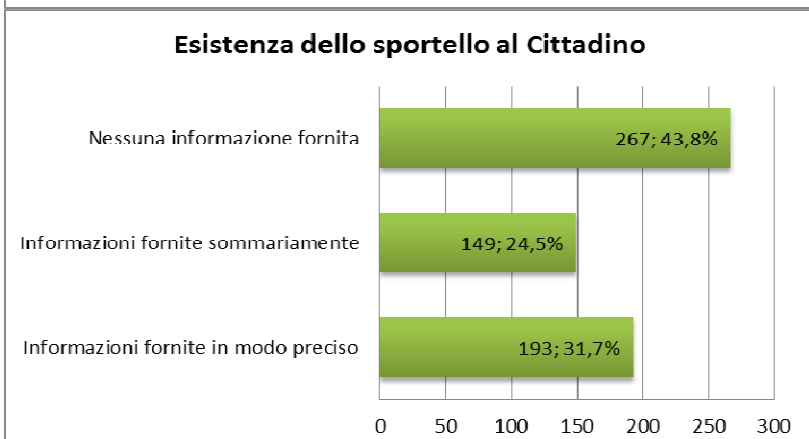
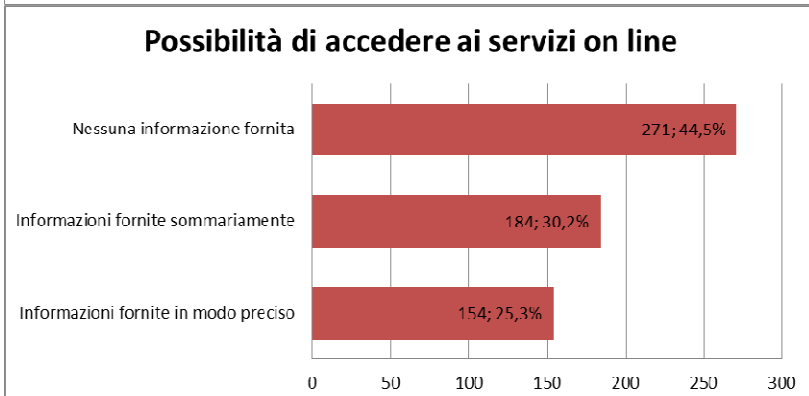
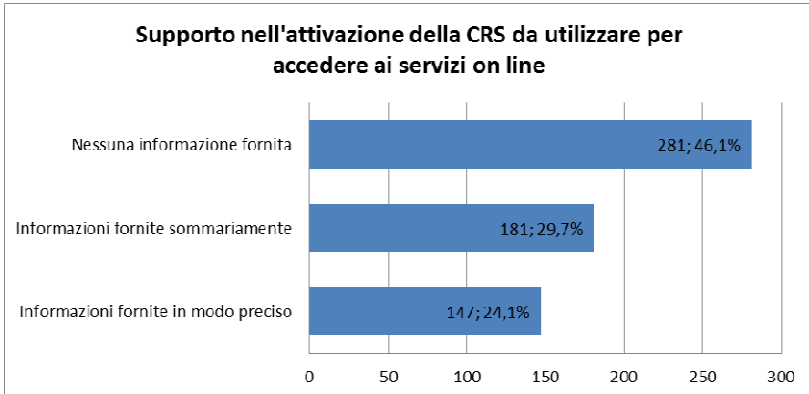
Ritiene che sia utile poter accedere da casa ai servizi comunali on line (certificati anagrafici e di stato civile, compilazione assistita di autocertificazioni, verifica delle proprie posizioni anagrafiche, visualizzazione informazioni relative alle sanzioni per infrazioni del codice della strada, pagamenti on line ecc.)?



Sì, molto utile	473	77.7%
Sì, ma occorre implementare il numero e la tipologia di servizi accessibili online	57	9.4%
Sì, ma non ho gli strumenti per accedervi	42	6.9%
No, preferisco recarmi personalmente presso gli sportelli comunali	37	6.1%

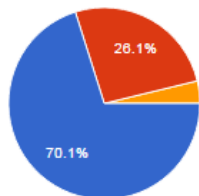
Agli intervistati è stato inoltre richiesto un giudizio sulla **qualità delle informazioni fornite** per illustrare alla cittadinanza l'attivazione dei nuovi servizi.

Nel complesso il campione in esame si è dichiarato soddisfatto o parzialmente soddisfatto del grado di informazione fornito. Tuttavia occorre tenere presente che circa il 40% ritiene di non essere stato adeguatamente informato. Si rende pertanto necessario pensare ad una campagna di comunicazione maggiormente efficace che riesca a raggiungere tutta la popolazione.



Il **70%** degli intervistati infine ritiene **utile proseguire nelle attività avviate** in via sperimentale e il **26,1%** chiede di **implementare e sviluppare ulteriormente i servizi attivati**.

Ritiene utile proseguire l'attività avviata ed eventualmente sviluppare i servizi attivati in questi mesi (Sportello al Cittadino, Giornata del Cittadino, Servizi Online)?



Sì, ritengo utile proseguire nell'attività	427	70.1%
Sì, ritengo utile implementare e sviluppare ulteriormente i servizi attivati	159	26.1%
No, non lo ritengo necessario	23	3.8%

5.3. AZIONI FUTURE

Infine il questionario si è concentrato sul **futuro**. E' stato infatti chiesto agli intervistati di indicare le possibili **aree di azione per lo sviluppo di politiche di conciliazione dei tempi**.

In quale area ritiene possano essere attuate nuove azioni utili a conciliare i tempi di vita con i tempi di lavoro?



Il **54,7%** degli intervistati ritiene importante **migliorare l'accessibilità ai servizi comunali e in generale territoriali**, il **34,8%** **intervenire con iniziative a sostegno dello sviluppo locale**, il **26,3%**, pone l'attenzione sulle **iniziative a sostegno delle fasce di popolazione più deboli**, il **23,2%** sul **miglioramento della gestione del tempo libero**.

3. Ha dovuto perdere ore di lavoro/studio (es. permessi di lavoro) per accedere agli uffici comunali negli attuali orari di apertura?

- a) Sì b) No

4. Quanto sono importanti secondo Lei gli elementi sotto descritti?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
Poter fare riferimento ad un unico punto di contatto qualificato anche per questioni diverse				
Ridurre i tempi di attesa				
Poter contare su una modulistica semplice e comprensibile				
Poter disporre di servizi online per l'espletamento delle pratiche				
Ottenere online informazioni sullo stato di avanzamento delle proprie pratiche				
Poter provvedere al pagamento telematico per il completamento di alcune pratiche				
Poter prenotare online appuntamenti con alcuni servizi per l'espletamento delle pratiche				

5. Se potesse scegliere un giorno della settimana in cui estendere l'attuale fascia oraria di apertura degli uffici e dei servizi di cui necessita, quale sceglierebbe?

- a) Lunedì b) Martedì c) Mercoledì d) Giovedì

6. Se potesse scegliere una fascia oraria in cui estendere l'apertura degli uffici comunali, quale sceglierebbe?

- a) L'apertura di prima mattina (dalle 8.00)
 b) L'apertura nella fascia del pranzo (dalle 12.00 alle 14.00)
 c) L'apertura nella fascia tardo pomeridiana (dalle 17.00 alle 19.00)
 d) L'apertura serale (dalle 19.00 alle 20.00)

7. Lei dispone di:

- a) Smartphone
 b) Tablet
 c) Personal Computer con accesso a internet
 d) Lettore di Smart Card
 e) PIN (codice personale) per l'utilizzo della Tessera Sanitaria
 f) Casella di Posta Elettronica Certificata

8. Utilizza internet per avere informazioni sui servizi comunali?

- a) Mai b) Raramente c) Talvolta d) Spesso

9. E' a conoscenza che la sua Tessera Sanitaria (Carta Regionale/Nazionale dei Servizi), oltre che per i rapporti con il sistema sanitario regionale, può essere utilizzata anche per accedere, in abbinamento ad un codice PIN personale, a vari servizi on-line forniti dalla Pubblica Amministrazione?

- a) No, non ne ero a conoscenza
 b) Sì, ma non la utilizzo
 c) Sì, e la utilizzo

10. Nel caso lei non utilizzi la Tessera Sanitaria o altra Carta Nazionale dei Servizi per accedere a Servizi online della Pubblica Amministrazione, quali sono le motivazioni?

- a) Non ho un computer con cui collegarmi
 b) Non ho un lettore di smart-card
 c) Non ho il PIN (codice identificativo personale)
 d) Non ne ho sinora avuto la necessità
 e) Preferisco utilizzare modalità tradizionali
 f) Accedo utilizzando credenziali (identificativo utente e password)

11. Quali servizi comunali ritiene che sarebbero per lei di maggiore utilità e le consentirebbero un migliore uso del suo tempo, se venissero erogati on-line ?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
Anagrafe:- Certificazione, autocertificazione, presentazione di istanze e denunce di variazione, verifica della propria posizione				
Tributi: presentazione di istanze e denunce di variazione, verifica della propria posizione, pagamenti				
Polizia locale: presentazione di istanze e denunce di variazione, verifica delle sanzioni per infrazioni stradali, pagamenti				
Edilizia: presentazione di pratiche e verifica del relativo stato				
Servizi scolastici: iscrizioni e pagamenti				

MARZO 2015
QUESTIONARIO PEDIBUS

GENITORE

Cognome _____ Nome _____

Via _____ Città _____

ALUNNO

Cognome _____ Nome _____

scuola primaria frequentata _____

RECAPITI

Telefono _____ - e-mail _____

Domande

1. Suo/a figlio/a effettua il percorso casa-scuola:

- a) da solo/a
- b) accompagnato/a

Se "accompagnato":

chi si occupa di accompagnare il bambino:

papà mamma nonni altri

2. Quale mezzo utilizza per recarsi a scuola:

- a) Auto
- b) Pullman trasporto scolastico
- c) Bicicletta
- d) A piedi

3. Secondo Lei attivare il servizio del "Pedibus" è un'iniziativa:

- c) Utile
- d) Inutile
- e) Non mi interessa

4. Sarebbe interessato ad utilizzare il "Pedibus" per suo/a figlio/a ?

- a) Sì, penso di utilizzare il pedibus
- b) No

Se ha risposto a) alla domanda 4) prosegue :

Lei sarebbe disposto/a a collaborare, limitatamente alle sue disponibilità, con il PEDIBUS - ovvero accompagnare i bimbi lungo il percorso per andare a scuola?

- a) Sì
- b) No

Nella sua famiglia o tra i suoi amici e conoscenti potrebbe esserci qualche altra persona che potrebbe darci il suo impegno (se sì, indicare chi, se no, zio, altri)?

€ **SI:** (fratelli più grandi, nonno/a, zio/a, vicino di casa pensionato)
Indichi Cognome e nome della persona disponibile

€ **NO**

5. **Preso atto dei percorsi orientativamente individuati per il PEDIBUS, così come riportati sulla nota di presentazione, pensa che tali percorsi siano utili alle esigenze degli utenti o che sia necessario modificare le vie attraversate e/o aggiungere altre fermate ?**

La ringraziamo per le sue risposte, per noi molto preziose.

Se ha commenti o idee in merito all'attivazione del PEDIBUS le scriva pure nello spazio sottostante:

NOTE:

Si informa che tutti i dati saranno trattati solo ed esclusivamente ai fini progettuali. Con l'apposizione della firma si autorizza il trattamento degli stessi ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

FIRMA

SETTEMBRE 2015
QUESTIONARIO GENERALE

QUESTIONARIO PER LE POLITICHE DEI TEMPI E DEGLI ORARI

Il questionario è rivolto ai cittadini maggiorenni. Serve a raccogliere informazioni al fine di monitorare l'efficacia delle azioni realizzate nell'ambito del progetto "Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere" (Sportello al Cittadino, Portale Servizi Online, Giornata del Cittadino) e valutare l'opportunità di apportare eventuali modifiche e/o implementare i servizi attivati.

ANAGRAFICA

2. Genere
 - a. Maschio
 - b. Femmina
3. Età
 - a. Da 18 a 30 anni
 - b. 31-44 anni
 - c. 45-65 anni
 - d. Oltre 65 anni
4. Professione
 - a. Imprenditore/Libero professionista
 - b. Lavoratore dipendente
 - c. Pensionato
 - d. Casalinga
 - e. Studente
 - f. Non occupato
5. Istruzione
 - a. Università
 - b. Media superiore
 - c. Media inferiore
 - d. Elementare
6. Nazionalità
 - a. Italiana
 - b. Altro (specificare)
7. Nella sua famiglia ci sono figli?
 - a. Sì, piccoli (0 – 12 anni)
 - b. Sì, adolescenti (13 – 17 anni)
 - c. Sì, maggiorenni
 - d. No
8. Quanto dista il suo luogo di lavoro da casa?
 - a. Non lavoro
 - b. Entro 5 km
 - c. Tra 5 e 15 km
 - d. Oltre 15 km

DOMANDE SPECIFICHE

1. **E' a conoscenza del fatto che il Comune di Giussano ha aperto uno "Sportello al Cittadino", posto all'ingresso dell'edificio comunale, con competenze polifunzionali?**
 - Sì, ma non ho ancora avuto occasione di usufruirne
 - Sì, e l'ho utilizzato
 - No
2. **Per cosa ha utilizzato lo Sportello al Cittadino?**
 - Certificati di destinazione urbanistica e/o di idoneità alloggiativa
 - Dichiarazioni di ospitalità per cittadini stranieri
 - Cessioni di fabbricato
 - Informazioni e/o pratiche relative all'ufficio edilizia
 - Informazioni e/o pratiche relative all'ufficio di polizia locale

- Iscrizione a ruolo della tassa rifiuti
- Informazioni sulle attività culturali e di svago offerte dal territorio
- Informazioni sui servizi scolastici
- Informazioni sui corsi sportivi
- Ritiro kit raccolta rifiuti
- Ritiro atti giudiziari
- Richiesta Pin Carta Regionale dei servizi
- Informazioni sui servizi offerti da altri soggetti del territorio
- Altre informazioni
- Non l'ho utilizzato

3. Ritiene che "Sportello al Cittadino" svolga funzioni utili alla cittadinanza?

- Sì, in quanto consente di svolgere pratiche e/o ottenere informazioni recandosi presso un unico ufficio
- Sì, ma ho dovuto comunque recarmi presso altri uffici per informazioni più dettagliate
- No, non lo ritengo utile in quanto fornisce solo informazioni sommarie

4. E' a conoscenza del fatto che il Comune di Giussano ha istituito la "Giornata del cittadino" (gli uffici comunali maggiormente rivolti all'utenza sono aperti il lunedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 19.00)

- Sì, ma non ho ancora avuto occasione di usufruirne
- Sì, e ne ho fruito
- No

5. Ritiene che la "Giornata del Cittadino" sia utile?

- Sì, l'orario prolungato mi permette di organizzare al meglio la mia giornata
- Sì, anche se l'orario non è abbastanza prolungato e non riesco comunque ad accedere ai servizi
- Sì, anche se sarebbe utile che altri soggetti che svolgono attività di pubblico servizio partecipassero all'iniziativa
- No, riesco tranquillamente ad accedere agli uffici anche durante il normale orario di apertura

6. Chi è generalmente incaricato nella sua famiglia a svolgere le pratiche presso gli uffici comunali?

- Il marito/il convivente
- La moglie/la convivente
- Altro parente di sesso femminile
- Altro parente di sesso maschile

7. E' a conoscenza della possibilità di accedere ad alcuni servizi online attraverso la Carta Regionale dei Servizi (CRS) oppure autenticandosi presso lo Sportello al Cittadino?

- Sì, ma non ho ancora avuto occasione di usufruirne
- Sì, ho già avuto occasione di accedere ai servizi on line
- No, non lo sapevo
- Sì ma non riesco ad accedere perché non so come funziona
- Sì ma non riesco ad accedere perché non ho il Pin

8. Ritiene che sia utile poter accedere da casa ai servizi comunali on line (certificati anagrafici e di stato civile, compilazione assistita di autocertificazioni, verifica delle proprie posizioni anagrafiche, visualizzazione informazioni relative alle sanzioni per infrazioni del codice della strada, pagamenti on line ecc.)?

- Sì, molto utile
- Sì, ma occorre implementare il numero e la tipologia di servizi accessibili online
- Sì, ma non ho gli strumenti per accedervi
- No, preferisco recarmi personalmente presso gli sportelli comunali

9. Se ha avuto modo di usufruire dei nuovi servizi attivati, come valuta le informazioni fornite sul funzionamento degli stessi?

	Informazioni fornite in modo preciso	Informazioni fornite sommariamente	Nessuna informazione fornita
Possibilità di accedere ai servizi on-line			
Supporto nell'attivazione della CRS da			

Giussano città amica delle famiglie: più tempo per vivere

utilizzare per accedere ai servizi on line (rilascio PIN, consegna gratuita lettori di smart card ecc.)			
Esistenza dello Sportello al Cittadino			
Esistenza della Giornata del Cittadino			

10. Ritiene utile proseguire l'attività avviata ed eventualmente sviluppare i servizi attivati in questi mesi (Sportello al Cittadino, Giornata del Cittadino, Servizi Online)?

- Sì, ritengo utile proseguire nell'attività
- Sì, ritengo utile implementare e sviluppare ulteriormente i servizi attivati
- No, non lo ritengo necessario

11. In quale area ritiene possano essere attuate nuove azioni utili a conciliare i tempi di vita con i tempi di lavoro?

- Accessibilità ai servizi comunali e in generale territoriali
- Gestione del tempo libero
- Iniziative a sostegno delle fasce di popolazione più deboli
- Iniziative a sostegno dello sviluppo locale

SETTEMBRE 2015
QUESTIONARIO PEDIBUS

GENITORE

Cognome _____ Nome _____

Via _____ Città _____

ALUNNO

Cognome _____ Nome _____

scuola primaria frequentata _____

RECAPITI

Cellulare _____ - e-mail _____

Domande

1. Suo figlio ha usufruito del servizio "pedibus" nell'anno scolastico 2014/15?

- a) Sì
- b) No

2. Se ha risposto "NO", quali sono le motivazioni?

- a) Siamo troppo lontani da scuola
- b) Non mi fido
- c) Altro: _____

3. Se ha risposto "NO", come si reca solitamente suo figlio a scuola?

- a) Auto
- b) Pullman trasporto scolastico
- c) Bicicletta
- d) A piedi

4. Se ha risposto "SI", è soddisfatto per quanto riguarda:

	Soddisfatto	Abbastanza	Poco	Per niente
Puntualità del pedibus				
Dislocazione delle fermate				
Itinerario del pedibus				
Accompagnatori				
Informazioni sul servizio				

5. Intende iscrivere suo figlio al servizio "pedibus" per l'anno scolastico 2015/2016?

- a. Sì
- b. No

6. Se ha risposto "NO", qual è il motivo? _____

7. Sarebbe disposto a collaborare rendendosi disponibile ad accompagnare i bambini lungo uno dei percorsi attivati?

c) Sì: specificare in quale giorno della settimana e per quale linea

d) No

8. Nella sua famiglia o tra i suoi amici e conoscenti potrebbe esserci qualcuno disposto a svolgere la funzione di accompagnatore?

€ Sì: indicare il cognome e il nome della persona disponibile e il grado di parentela rispetto all'alunno frequentante la scuola (es: fratello/sorella (maggiorrenni), nonno/a, zio/a, altro)

€ No

La ringraziamo per le sue risposte, per noi molto preziose.

Se ha commenti o idee nuove in merito all'iniziativa utilizzi lo spazio sottostante:

NOTE:

Si informa che tutti i dati saranno trattati solo ed esclusivamente ai fini progettuali. Con l'apposizione della firma si autorizza il trattamento degli stessi ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

FIRMA