

Comune di Rovigo



**Relazioni sulle indagini di
customer satisfaction**

ANNO 2008



Asilo nido Bramante
Asilo nido Buonarroti
Nido integrato S. Antonio
Servizio Spazio Gioco
Mensa scolastica
Trasporto scolastico
Informahandicap
Informaimmigrati
Informagiovani
Trasporto disabili
Museo
Teatro

Relazione

Aprile 2009

A cura di
Ufficio Qualità e
Relazioni con il Pubblico



COMUNE DI ROVIGO

SERVIZIO - U.R.P. - QUALITÀ

Indagini sulla soddisfazione dell'utenza Anno 2008

Obiettivo delle indagini

L'obiettivo delle indagini di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione da parte dell'intervistato. Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità dei Servizi nell'ambito della riorganizzazione degli Uffici.

Le Carte dei Servizi e le indagini di customer satisfaction

La Carta Generale dei Servizi approvata dal Comune di Rovigo in data 17 aprile 2003 si ispira direttamente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Essa, com'è noto, richiede ai soggetti erogatori dei servizi pubblici il rispetto di alcuni principi fondamentali, tra cui quello della partecipazione. Tuttavia la Direttiva non si limita ad un'enunciazione di principio, in quanto predispone alcuni strumenti a garanzia di tale istituto, così come si legge al paragrafo 1 del comma 5 del Titolo II (i soggetti erogatori sono tenuti a svolgere "... per valutare la qualità del servizio reso ... apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati").

La Carta Generale dei Servizi del Comune di Rovigo riprende al Capo IV Paragrafo 2 ("Valutazione della qualità dei servizi e della soddisfazione dell'utenza") tale principio ispiratore; inoltre le singole Carte dei Servizi (approvate con deliberazione di Giunta n. 150 del 24 giugno 2004), nel Capitolo 10, relativo agli "Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali" (al punto titolato "Rapporti con gli utenti"), predispongono l'attuazione di tali principi mediante periodiche indagini di customer satisfaction ("...a cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso").

La Direttiva D.F.P. del 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

La Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica sulla "rilevazione della qualità percepita dai cittadini" ribadisce i principi tracciati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, precisando che "*le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, a porre attenzione costante al suo giudizio, a sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.*

Rilevare la customer satisfaction consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici".

Per il raggiungimento degli obiettivi di questa direttiva, le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni. La Direttiva stabilisce che *"Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.*

Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

Il terzo impegno consiste nel favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi".

La Direttiva D.F.P. del 19.12.2006 "per una pubblica amministrazione di qualità".

"Per una pubblica amministrazione di qualità" è il titolo della direttiva firmata dal ministro per le riforme e le innovazioni nella P.A., Luigi Nicolais, per promuovere il progressivo miglioramento nelle amministrazioni pubbliche.

E' anche l'avvio della messa a punto di un piano nazionale pluriennale per la qualità nelle pubbliche amministrazioni.

La direttiva impegna le amministrazioni ad inserire precisi obiettivi di miglioramento della qualità nelle loro attività di programmazione strategica e operativa e a valutare anche su questa base i propri dirigenti.

Le amministrazioni vengono, inoltre, sollecitate ad adottare strumenti di autovalutazione della loro attività per assicurarsi che l'organizzazione sia orientata ad erogare servizi e ad attuare politiche di buona qualità.

Il miglioramento continuo delle prestazioni pubbliche

Il miglioramento delle prestazioni delle amministrazioni pubbliche è al centro dell'azione di modernizzazione. La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle amministrazioni pubbliche di perseguire il miglioramento continuo. Da un lato, ciò richiede l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Dall'altro lato, le amministrazioni devono innovare sia i processi che i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare interpretando in modo strategico e anticipatorio la propria missione istituzionale. A questo scopo ciascuna amministrazione deve saper valutare la propria prestazione organizzativa, individuare le priorità rispetto alle quali intervenire, pianificare i necessari cambiamenti in modo integrato e funzionale alle proprie esigenze, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

Nell'intraprendere tale percorso va tenuto presente il ruolo essenziale che può essere svolto dai destinatari dei servizi e dai portatori di interesse e l'importanza di rendere conto dei risultati e quindi anche dei miglioramenti ottenuti e dei successivi obiettivi di miglioramento perseguiti. Le varie forme di comunicazione con i portatori di interesse (bilancio sociale, processi decisionali inclusivi, autovalutazione partecipata, indagini di customer, gestione dei reclami) sono tutti strumenti utili a orientare i percorsi di miglioramento continuo nella giusta direzione ovvero a soddisfare in modo completo i bisogni dei destinatari delle politiche pubbliche.

In particolare, le pubbliche amministrazioni **devono impegnarsi a:**

- **prevedere specifici obiettivi di miglioramento** delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa;

- sfruttare in tale direzione le potenzialità offerte dalle tecnologie, anche attraverso l'interconnessione dei sistemi informativi dei diversi attori coinvolti nelle politiche pubbliche, rendendo inoltre evidente, in sede di valutazione di efficacia, il contributo effettivamente fornito dagli investimenti tecnologici;
- sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;
- **ancorare la retribuzione di risultato dei dirigenti al conseguimento di obiettivi di miglioramenti della qualità;**
- inserire nei propri piani annuali di formazione interventi volti al rafforzamento delle competenze di dirigenti e funzionari su approcci, strumenti e tecniche di gestione della qualità;
- coinvolgere nelle azioni di miglioramento continuo i destinatari delle politiche e, più in generale, i portatori di interesse assicurando, in ogni caso, informazione adeguata sugli obiettivi di miglioramento e i risultati raggiunti.

Il Dipartimento della Funzione Pubblica ha stabilito le seguenti *Linee d'azione*:

- Monitorare e migliorare le pratiche di misurazione e analisi della soddisfazione dei destinatari dei servizi in presenza e on line, anche con la collaborazione attiva delle organizzazioni della società civile in applicazione del principio di sussidiarietà orizzontale (Cost. art.118 u.c.).
- Rendere evidente il contributo al miglioramento della qualità dei servizi di alcune politiche settoriali a forte impatto sui destinatari dei servizi e sull'opinione pubblica.
- Introdurre nuovi meccanismi di riconoscimento esterno dei traguardi di eccellenza raggiunti dalle amministrazioni attraverso l'attuazione di piani di miglioramento continuo e rafforzare quelli esistenti (premi alla qualità e all'innovazione), con il coinvolgimento attivo dei portatori di interessi. Accompagnare il Piano con idonee iniziative di comunicazione.

Il Piano Industriale per la P.A. del 2008/2009

Il Piano Industriale del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione considera strategica l'attività di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici (customer satisfaction). Nell'ambito di questa strategia sono state avviate nel corso del 2008, dal Dipartimento della Funzione pubblica, una serie di attività tese a sperimentare e ad approfondire vari aspetti del **Customer Satisfaction Management**.

Il Comune di Rovigo ha "anticipato" i contenuti della Direttiva del 2006 e del Piano industriale del D.F.P. del 2008, attivando sin dal 2004 una serie di azioni corrispondenti ai principi in essa contenuti: l'Amministrazione si è dotata di 26 Carte dei Servizi, realizzando il "Progetto Qualità", che prevede inoltre la realizzazione di indagini annuali di customer satisfaction; l'analisi delle criticità e la formulazione da parte dei Servizi di proposte di miglioramento, che derivano dal processo di "ascolto" delle istanze dei cittadini.

Infine, è importante sottolineare che dal 2004, su precisa indicazione dell'amministrazione, gli obiettivi di PEG relativi alla ricerca della qualità sono evidenziati e valutati specificatamente. Il miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi è considerato quindi anche ai fini della valutazione dei Dirigenti, all'interno del processo di predisposizione, monitoraggio e valutazione finale del raggiungimento degli obiettivi del PEG con la seguente metodologia:

- Ⓜ redazione carta dei servizi: obiettivo di miglioramento;
- Ⓜ primo anno di applicazione carta dei servizi: obiettivo di funzionamento "pesato", cioè considerato ai fini della valutazione come obiettivo di miglioramento;
- Ⓜ secondo anno di applicazione della carta: diventa obiettivo di funzionamento ordinario, non pesato ai fini della valutazione della dirigenza.

Per quanto attiene ai dipendenti comunali, il miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi viene misurato sulla base dei risultati delle indagini di customer satisfaction e delle conclusioni dei responsabili presentate nella relazione annuale sul rispetto degli standard della Carta del Servizio. Ciò ai fini di legittimare l'erogazione del premio di produttività sulla base dei parametri richiesti dal CCNL 1.4.1999, art.15, comma 5.

Nel corso del 2009, il "Progetto Qualità" (attivato nel 2004, dopo 5 anni di indagini svolte presso i Servizi comunali) subirà un radicale cambiamento nelle metodologie utilizzate nelle diverse fasi del processo, in sintonia con le direttive e le impostazioni espresse recentemente dal Dipartimento della Funzione Pubblica, finalizzate alla massima valorizzazione della "customer care" nella P.A. L'Ufficio URP e Qualità si occuperà della revisione dei questionari da somministrare agli utenti; del coordinamento e supervisione delle indagini, della elaborazione, tabulazione, stampa e diffusione dei dati raccolti, il tutto all'insegna della massima economicità.

Gli aspetti innovativi delle azioni programmate consisteranno nella sinergia che verrà attivata con l'Ufficio Statistica del Comune, che supporterà l'URP dal punto di vista metodologico e statistico, in particolare in relazione a:

- definizione piano di campionamento;
- individuazione parametri oggetto di analisi;
- pianificazione delle attività di rilevazione, con conseguente reclutamento e formazione di rilevatori esterni all'Ente (individuati presso l'archivio ufficiale ISTAT);
- validazione scientifica dei dati attraverso analisi e metodi statistici;
- contributo tecnico alla redazione del rapporto finale sulle indagini di customer satisfaction anno 2009.

La collaborazione col Servizio Statistica permetterà di realizzare indagini e susseguenti analisi con un grado di scientificità ancora maggiore (imparzialità e validazione dei dati e dei metodi di campionamento presso gli utenti) rispetto al passato; verranno per la prima volta utilizzate figure professionali (rilevatori selezionati dall'archivio ufficiale dell'ISTAT) esterne all'Ente che somministreranno i questionari ai cittadini in prossimità degli uffici; in taluni casi la rilevazione avverrà con l'invio tramite posta ai destinatari dei servizi o attraverso la compilazione effettuata dagli utenti direttamente *on line* in apposite sezioni del sito web istituzionale.

Indagini anno 2008

PROGETTO QUALITA' E INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Dal 2003 al 2006 sono state realizzate numerose iniziative corrispondenti ad altrettanti obiettivi di miglioramento, che sono stati "assorbiti" gradualmente nella attività di funzionamento della Sezione Urp e Qualità. I compiti e le funzioni della Sezione previsti per il 2008, quindi, sono di fatto quadruplicati rispetto al 2003, pur risultando la struttura organizzativa invariata (4 persone) rispetto a tale epoca.

Il "Progetto Qualità", attivato nel 2004, prevede che annualmente i 26 Servizi dotati di Carta svolgano un'indagine sul gradimento dei Servizi, denominata "customer satisfaction". Nel 2007 l'URP ha gestito direttamente tutte le fasi del processo, comprese quelle affidate a soggetti esterni nei primi due anni del progetto. In particolare, nella veste di Ufficio di Staff della Direzione Generale, l'URP ha gestito l'attività di:

- revisione dei questionari da somministrare agli utenti relativi a tutti i Servizi messi a Carta (26 questionari per 26 Servizi);
- coordinamento e supervisione di n. 18 indagini svolte nel 2007 (Ambiente, Asili Nido, Commercio, Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Casa, Informagiovani, Servizi Sociali, Politiche Giovanili (C.R.A.), Polizia amministrativa, Servizi Vigilanza, Edilizia Privata, Museo, Teatro, Tributi, Anagrafe /Docum. Amm.va, Stato Civile, U.R.P.;
- elaborazione, tabulazione, stampa e diffusione dei dati raccolti relativi a 9 indagini (su 18);

il tutto all'insegna della massima economicità, garantendo comunque la medesima qualità dei risultati degli anni precedenti.

Nel 2008 era prevista la realizzazione di nuove indagini riguardanti tre tipologie di servizi mai monitorate sino ad ora: Trasporto disabili; Assistenza domiciliare- SAD; Nido Integrato.

Sono stati raccolti i questionari relativi alle seguenti indagini:

- Asilo nido integrato
- Trasporto disabili

L'indagine sul S.A.D. non è stata effettuata a causa di mancanza di risorse finanziarie da destinare al compenso del personale rilevatore nell'ambito del Settore Servizi alla Persona.

Nel corso del 2008 sono state svolte indagini sulla soddisfazione degli utenti dei seguenti Servizi:

- **Asili nido: Bramante / Buonarroti / Nido integrato S. Antonio**
- **Servizio Spazio Gioco**
- **Mensa scolastica**
- **Trasporto scolastico**
- **Informahandicap**
- **Informaimmigrati**
- **Informagiovani**
- **Trasporto disabili**
- **Museo**
- **Teatro**

Nelle Linee programmatiche (2006) di governo dell'Amministrazione comunale si legge:

"La realizzazione del programma ha come presupposto un qualificato coinvolgimento degli apparati comunali. L'efficacia dell'azione amministrativa si misura dalla qualità delle risposte date ai problemi cittadini e dei servizi offerti alla comunità. Per questo la trasparenza degli indirizzi e degli obiettivi politici deve andare di pari passo con l'efficienza della macchina gestionale, con la motivazione ed il coinvolgimento del personale, il rispetto delle autonomie dei ruoli e la valorizzazione di tutte le professionalità interne evitando, quindi, gli sprechi dovuti ad affidamenti esterni spesso privi di ricadute in termini di efficacia e di efficienza".

La metodologia utilizzata dall'Ufficio URP-Qualità e dal Direttore Generale

È stata rivolta particolare attenzione ai Servizi che hanno un costante e rilevante contatto con l'utenza, con l'obiettivo di verificare la conferma del trend più che positivo riscontrato negli ultimi due anni ed ai Servizi di nuova istituzione.

Nei termini previsti sono state completate le indagini, con il coordinamento dell'Ufficio Qualità, che a fine anno ha raccolto i questionari compilati dai cittadini. Successivamente l'Ufficio ha realizzato le elaborazioni statistiche. Ai Dirigenti dei Servizi interessati è stato inviato tramite posta elettronica il tabulato contenente i risultati delle indagini in formato PDF (non modificabile) ed è poi stata loro richiesta un'analisi degli stessi (strutturata sulla base di un modello predisposto dall'Ufficio Qualità e dal D.G.), che è pervenuta tra gennaio e marzo 2009 all'Ufficio Qualità e U.R.P.

L'Ufficio Qualità ha raccolto e assemblato le relazioni, che contengono una specifica categoria di analisi, definita "Prime proposte di miglioramento", in quanto ovviamente i cittadini hanno evidenziato dei punti critici, diversificati in relazione alle caratteristiche di ciascun Servizio, in diversi casi dovuto anche a carenze di personale. Tali indicazioni consentiranno di predisporre gli strumenti di miglioramento non solo dell'efficienza ed efficacia, ma anche, ad esempio, della comunicazione interna tra Uffici diversi, della pianificazione delle attività, delle iniziative di comunicazione esterna, della tutela della privacy in relazione alla disposizione logistica degli uffici di front line.

E' evidente, infatti, che ogni Dirigente, nell'esercizio delle proprie funzioni gestionali deve tenere conto dei risultati delle indagini per adottare tutte le misure di organizzazione interne al Settore, e di comunicazione orizzontale con gli altri Settori, che sono necessarie per un ulteriore miglioramento dell'azione amministrativa dell'Ente.

La raccolta delle relazioni è stata successivamente prodotta dall'Ufficio Qualità e riportata nel presente documento, in cui ogni Dirigente ha definito le iniziative conseguenti, che sono già in corso di attuazione per la parte di esclusiva competenza degli stessi Dirigenti.

Sono complessivamente **581** gli utenti intervistati (attraverso la auto-compilazione del questionario).

*Le 12 indagini svolte hanno fornito un riscontro positivo sui Servizi, confermando la tendenza rilevata negli anni 2005, 2006 e 2007, con un aumento dei giudizi positivi e un decremento dei dati negativi: efficienza ed efficacia sono valutate complessivamente dal **98,40** % degli utenti con un giudizio sintetico complessivo che va da "ottimo" a "sufficiente", a seconda della scala di valori utilizzata nel questionario, considerando la media delle valutazioni inerenti tutte le indagini. La media di valutazioni positive è stata nel 2007 pari al 98,1 % e nel 2006 del 97,30 %. Considerando sempre il dato globale, lo 0,70 % degli intervistati ha fornito un giudizio negativo (valutazione "insufficiente" sulla qualità del Servizio erogato); bisogna tenere inoltre presente che lo 0,90 % (4 intervistati su 581) non ha risposto alla domanda "Esprima un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dall'Ufficio". Tra le valutazioni negative, Il Servizio A. N. Buonarroti presenta un 3,3 % del totale intervistati, la Mensa scolastica il 2,6 % e il Teatro il 2,8 %.*

Questionari	n°
Nido Buonarroti	30
Nido Bramante	14
Nido Integrato	8
Spazio Gioco	8
Informagiovani	92
Informahandicap	66
Teatro	106
Museo	28
Mensa scolastica	78
Trasporto scolastico	69
Informaimmigrati	37
Trasporto disabili	45
Totale questionari	581

Dati utilizzo sito web indagine 2007:

Utilizza il sito internet del Comune? (2007)	Tot.	%
sì, almeno una volta alla settimana	79	15,11
sì, almeno una volta al mese	90	17,21
no	354	67,69
	523	100,00

Dati utilizzo sito web indagine 2008:

Utilizza il sito internet del Comune? (2008)	Tot.	%
sì, almeno una volta alla settimana	31	15,90
sì, almeno una volta al mese	49	25,13
no	115	58,97
Totale	195	100,00

Il riscontro alla domanda sul livello di **utilizzo del sito web istituzionale** – inserita ex novo per l'indagine 2007 su 523 questionari – ha evidenziato risultati incoraggianti sul fronte del c.d. “e-government”: infatti il 15,11 % degli intervistati utilizza il sito web comunale almeno una volta la settimana e un altro 17,21 % si collega al portale almeno una volta al mese. In pratica più del 32 % degli utenti nel corso del 2007 si avvale della “amministrazione elettronica”; la tendenza è in crescita considerando i dati del 2008: **oltre il 25% utilizza il sito web almeno una volta al mese.**

In apposita sezione del sito internet comunale (home page: Progetto Qualità-Carte dei Servizi) sono pubblicati i dati e le relazioni. Inoltre, tutti i dipendenti riceveranno adeguata informazione tramite posta elettronica.

Ecco la relativa tabella, riportante la media complessiva per parametri (le indagini svolte nel 2008 sono evidenziate con sfondo color marrone):

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ANNO 2008 - Confronto con i dati 2006 e 2007

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.	TOT. POS. (%)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008		2006	2007	2008
Ambiente	42,8	16		42,8	72		14,4	12						100	100	
Anagrafe	81,8			15,9						2,3				97,7		
Doc. Amministrativa	59,3	54,2		22,2	44,1		14,8	1,7		3,7				96,3	100	
Appalti	45,4			43,3			7,1			4,2				95,8		
Asili Nido	23,2						74,7			2,1				97,9		
A. N. Bramante		70,8	64,3		29,2	35,71									100	100
A. N. Buonarroti		61,5	43,3		38,5	53,3						3,3			100	96,7
A. N. Integrato S. Antonio			75,0			25,0										100,0
Servizio Spazio Gioco			25,0			50,0			25,0							100,0
Casa	30,6	36		40,8	56		28,6	6			2			100	98	
CRA	23,8	10,3		66,7	79,3		4,8	10,3		4,7				95,3	100	
Commercio	51	26,7		37,2	53,3		9,8	20		2				98	100	
Edilizia Privata	10	8,6		70	34,3		16,7	42,9		3,3	14,3			96,7	85,7	
Illuminazione pubblica	37,9			41,4			13,8			6,9				93,1		
Immigrazioni/Emigrazioni		50			38,9			5,6			5,6				94,4	
Informa handicap	49,3		59,1	50,7		40,9								100		100,0
Informa immigrati	40		48,7	60		43,2			8,1					100		100,0
Informagiovani	93,9	84,6	83,7	6,1	15,4	16,3								100	100	100,0
Mensa scolastica	9,5	10,3	9,0	60,5	58,6	66,7	18,5	26,7	21,8	11,5	4,3	2,6		88,5	95,7	97,4
Museo	78,9	81	57,1	21,1	18	32,1		1	3,6				7,1	100	100	92,9
Partecipazione Popolare	18,6			50			21,4			10				90		
Patrimonio	41,7			58,3										100		
Polizia amministrativa	43,2	26,9		41,9	59,7		14,9	13,5						100	100	
Servizi Sociali	10	5		33,3	40		40	45		16,7	10			83,3	90	
Servizi Sportivi	40			48			12							100		
Servizi Vigilanza	17,5	41,2		68,7	54,9		13,8	3,9						100	100	
Stato Civile	55,4	80,4		43,5	19,6		1,1							100	100	
Teatro	15,7	21,4	13,2	69,4	70,2	75,5	13,4	8,4	7,6	1,5		2,8	0,9	98,5	100	96,2
Trasporti	25			50			25							100		
Trasporto disabili			57,8			33,3			6,7				2,2			97,8
Trasporto scolastico	24,6	36,6	43,5	69,2	54,9	44,9	3,1	7,3	11,6	3,1	1,2			96,9	98,8	100,0
Tributi	63,7	60		33,7	36,2		2,6	3,8						100	100	
U.R.P	67,6	80,4		32,4	19,6									100	100	
Media complessiva	40,8	43,1	48,3	43,6	44,6	43,1	13,0	10,4	7,0	2,7	1,9	0,7	0,9	97,3	98,1	98,4

A puro titolo di cronaca, si indicano i risultati di *MonitorCittà*, il sondaggio che la società Ekma Ricerche effettua ogni sei mesi, da cui si evince una conferma dei dati rilevati direttamente per mezzo delle indagini realizzate dall'Ufficio Qualità del Comune; infatti il Comune di Rovigo si colloca da quattro anni entro i primi 23 Capoluoghi in Italia – e sempre al secondo posto nel Veneto - nella speciale classifica di gradimento dei Servizi erogati.

Ekma dal 2004, ogni sei mesi, realizza tre indagini finalizzate a verificare la notorietà e il livello di soddisfazione dei cittadini italiani rispetto ai servizi erogati da comuni, province e regioni (dal dicembre 2007) italiane, denominate Monitor.

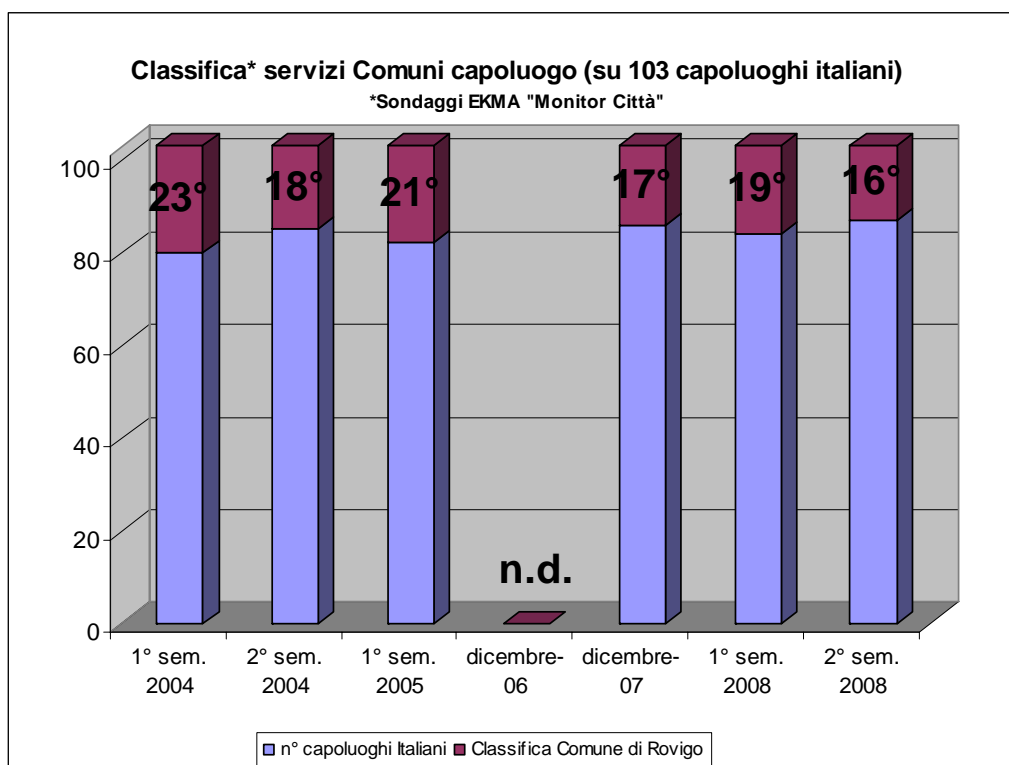
I tre questionari di rilevazione prevedono una prima parte in cui viene verificata in spontanea e in sollecitata il livello di conoscenza che i cittadini hanno rispetto alle competenze dei tre Enti locali, sulla base della quale poi si accede alle parti successive in cui si analizza il livello di soddisfazione ponendo ai campioni intervistati la seguente domanda: "Parliamo ora del Suo livello di soddisfazione per i servizi offerti dal (Comune, Provincia, Regione). Mi può dire quanto si ritiene soddisfatto del servizio.....utilizzando la scala di valutazione molto, abbastanza, poco, per nulla soddisfatto?"

I dati rappresentati costituiscono l'elaborazione dei dati territoriali in media ponderata di 103 comuni capoluogo di provincia in cui sono state realizzate 81.800 interviste, di 106 province in cui sono state realizzate 115.300 interviste e 19 regioni in cui sono state realizzate 20.700 interviste (abbiamo escluso il Trentino Alto Adige perché la regione non ha le stesse competenze e caratteristiche delle altre).

Le indagini vengono realizzate attraverso interviste telefoniche con metodologia C.A.T.I nei periodi aprile-luglio e ottobre-dicembre di ogni anno.

Gli universi di riferimento sono costituiti dalla popolazione maggiorenne italiana residenti nei comuni capoluogo, nelle province e nelle regioni.

La ricerca misura il livello di soddisfazione di 23 categorie di servizi: Anagrafe/Stato civile, Tributi, URP, Servizi scolastici, Politiche per le imprese, Servizi sociali, Sicurezza, Polizia Municipale, Raccolta rifiuti, Pulizia delle strade, Manutenzione stradale, Illuminazione stradale, Verde/Parchi pubblici, Edilizia/Urbanistica, Turismo, Cultura/Spettacolo, Sport, Viabilità/Traffico, Parcheggi, Trasporto pubblico, Gas, Acqua, Elettricità.



**SONDAGGIO EKMA RICERCHE -Classifica gradimento servizi
Comuni Capoluogo (su 103 capoluoghi italiani)**

<i>periodo</i>	<i>classifica del Comune di Rovigo</i>	<i>Totale Capoluoghi di Italiani</i>	<i>posizionamento nel Veneto</i>
1° sem. 2004	23	103	2° nel Veneto dopo Belluno
2° sem. 2004	18	103	2° nel Veneto dopo Treviso
1° sem. 2005	21	103	2° nel Veneto dopo Treviso
dicembre-06	<i>dato non pubblicato dalla ditta EKMA</i>		
dicembre-07	17	103	2° nel Veneto dopo Belluno
1° sem. 2008	19	103	2° nel Veneto dopo Belluno
2° sem. 2008	16	103	2° nel Veneto dopo Belluno

RELAZIONI INDAGINI 2008

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZI ALLA PRIMA INFANZIA

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel Giugno 2008.

Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

Informazioni all'utenza

(ossia dove è più facile e comodo chiedere informazioni e presentare l'iscrizione rispetto ai Servizi per la Prima Infanzia, quali mezzi sono più comodi da utilizzare per reperire informazioni ecc.)

Qualità del servizio reso/percepito

(Impegno e competenza degli operatori , tempi e modalità di comunicazione con i genitori ecc.)

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Sono stati distribuiti questionari a tutte le famiglie dei bambini iscritti ai Servizi alla Prima Infanzia (due Asili Nido, un Nido Integrato comunali ed al Servizio Spazio Gioco).

Dei 187 questionari distribuiti, 64 ne sono stati restituiti compilati (30 per l'A.N. Buonarroti, 14 per l'A.N. Bramante, 8 per il Nido Integrato Sant'Antonio e 8 per il Servizio Spazio Gioco) con una percentuale di risposta pari al 34,22 % complessivo.

La tipologia degli intervistati è per lo più femminile e risiede per la maggior parte in Rovigo città ed usufruisce dei Servizi alla Prima Infanzia per figli di età compresa tra i 25 ed i 36 mesi.

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sui Servizi alla Prima Infanzia del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare che:

- ☐ Non vi sono riscontrate significative difficoltà nell'accesso agli uffici, anche se dovrebbe essere maggiormente visibile la relativa insegna all'esterno dell'edificio.
- ☐ Le informazioni all'utenza sono ancora fornite **soprattutto attraverso il contatto diretto** con il potenziale fruitore del servizio presso l'Ufficio amministrativo Nidi; ancora scarso risulta invece l'utilizzo del sito web istituzionale.
- ☐ Le risposte affermative sulla presenza di barriere architettoniche per l'accesso all'Ufficio Amministrativo, sembrano riguardare unicamente la sede di Via All'Ara, in quanto la sede di via Bramante (presso l'A.N.) gode della rampa d'accesso del Nido.
- ☐ Il **diritto alla riservatezza** appare **rispettato** ampiamente.

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

I dati ricavati dall'indagine possono essere commentati come segue:

- ☐ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **soddisfatto del** ruolo svolto dal **personale educativo, in termini di sensibilità e competenza nei confronti dei bambini e delle loro famiglie**, anche se in 1 caso si è dato un giudizio insufficiente.
- ☐ **Chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite dal personale educativo ed amministrativo** sono state valutate con un giudizio di **buono/ottimo** dalla **maggior parte** degli utenti.

3. CONCLUSIONI

A) CRITICITÀ RISCONTRATE

☐ L'utilizzo del sito web – e in generale di tutti gli strumenti elettronici di comunicazione -è ancora troppo poco dimensionato, tenendo conto dell'evoluzione della realtà delle comunicazioni e dell'effettivo utilizzo degli stessi strumenti da parte della popolazione 'giovane' quale può essere quella dei genitori dei bambini del nido: ciò pone l'accento, evidentemente, sulla necessità di rendere più facile l'accesso e l'utilizzo del sito istituzionale per quanto riguarda i servizi alla prima infanzia;

☐ La **comunicazione diretta con la famiglia relativamente alle attività ed alla cura del bambino**, invece, **deve essere pensata in modo più efficace**, in quanto, **nonostante la maggioranza dei genitori abbia espresso giudizi molto positivi**, qualche giudizio insufficiente fa da stimolo ad una più profonda comprensione su corsie comunicative più mirate.

B) INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

☐ Dopo la pubblicazione delle graduatorie per l'accesso ai Servizi sul sito web istituzionale e è stata proposta la creazione di un'Area Riservata all'interno della Sezione "Istruzione" del portale, dedicata agli utenti dei servizi alla prima infanzia e dei servizi scolastici del Comune di Rovigo, all'interno della quale, per fasi, Sarà ulteriormente incentivato l'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio e l'utilizzo del sito istituzionale, anche mediante l'adozione di procedure semplificate per i genitori che ne fanno uso;

☐ Sarà predisposto e somministrato un questionario annuale di conoscenza ed approfondimento delle preferenze orarie ed organizzative dei genitori per quanto attiene agli incontri individuali e collettivi.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2006 AL 2008

Servizio/Anno	OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			TOT. POSITIVO (%)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Asili Nido	23,2						74,7			2,1			97,9		
A. N. Bramante		70,8	64,29		29,2	35,71								100	100
A. N. Buonarroti		61,5	43,33		38,5	53,33						3,33		100	96,66
A. N. Integrato S. Antonio			75			25									100
Servizio Spazio Gioco			25			50			25						100

INDAGINI 2008

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Asilo Nido Bramante

1. Ha avuto difficoltà a raggiungere l'ufficio Amministrativo degli asili nido?

Risposta	Totale	%
no	14	100,00
Totale complessivo	14	100,00

2. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
difficoltà nel trovare parcheggio	2	66,67
scarsa segnaletica all'esterno dell'ufficio	1	33,33
Totale complessivo	3	100,00

3. Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

Risposta	Totale	%
all'ufficio amministrativo degli Asili Nido	14	100,00
Totale complessivo	14	100,00

4. Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'ufficio?

Risposta	Totale	%
no	14	100,00
Totale complessivo	14	100,00

5. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli asili garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore? (Coordinatrice psico-pedagogica, assistente sanitaria, educatrici)

Risposta	Totale	%
buono	9	64,29
ottimo	5	35,71
Totale complessivo	14	100,00

6. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	10	71,43
sì, almeno una volta al mese	4	28,57
Totale complessivo	14	100,00

7. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità e competenza nei confronti dei bambini e delle loro famiglie?

Risposta	Totale	%
ottimo	10	71,43
buono	4	28,57
Totale complessivo	14	100,00

8. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo e amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
ottimo	9	64,29
buono	5	35,71
Totale complessivo	14	100,00

9. In che misura si ritiene soddisfatto/a dal numero degli incontri che periodicamente si effettuano con tutte le famiglie durante l'anno?

Risposta	Totale	%
buono	8	57,14
ottimo	5	35,71
sufficiente	1	7,14
Totale complessivo	14	100,00

10. Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al nido, comunicate alla famiglia attraverso tabelle e diario di sezione?

Risposta	Totale	%
ottimo	9	64,29
buono	5	35,71
Totale complessivo	14	100,00

Esprima infine una valutazione complessiva sui servizi socio-educativi per la prima infanzia (asili nido):

Risposta	Totale	%
ottimo	9	64,29
buono	5	35,71
Totale complessivo	14	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato (genitore):

Risposta	Totale	%
Femmina	13	92,86
Maschio	1	7,14
Totale complessivo	14	100,00

Età del bambino:

Risposta	Totale	%
25-36 mesi	11	78,57
13-24 mesi	2	14,29
36 mesi-8 anni	1	7,14
Totale complessivo	14	100,00

Residenza:

Risposta	Totale	%
Rovigo città	11	78,57
una frazione	3	21,43
Totale complessivo	14	100,00

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**Sesso dell'intervistato****Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Bramante**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	8 57,14%	5 35,71%	%	%	13 92,86%
	maschio	1 7,14%	%	%	%	1 7,14%
Totale		9 64,29%	5 35,71%	%	%	14 100,00%

Età dell'intervistato**Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Bramante**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età del bambino	13-24 mesi	2 14,29%	%	%	%	2 14,29%
	25-36 mesi	7 50,00%	4 28,57%	%	%	11 78,57%
	36 mesi - 8 anni	%	1 7,14%	%	%	1 7,14%
Totale		9 64,29%	5 35,71%	%	%	14 100,00%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Bramante

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	8 57,14%	3 21,43%	%	%	11 78,57%
	Frazione	1 7,14%	2 14,29%	%	%	3 21,43%
	Altro Comune	%	%	%	%	%
Totale		9 64,29%	5 35,71%	%	%	14 100,00%

Suggerimenti

- Migliorare le metodologie di scelta dei rappresentanti dei genitori

INDAGINI 2008
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Asilo Nido Buonarroti

1. Ha avuto difficoltà a raggiungere l'ufficio Amministrativo degli asili nido?

Risposta	Totale	%
no	28	93,33
sì	2	6,67
Totale complessivo	30	100,00

2. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
è scomodo da raggiungere se non si ha un mezzo proprio	2	100,00
Totale complessivo	2	100,00

3. Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

Risposta	Totale	%
all'ufficio amministrativo degli Asili Nido	26	86,67
Sito Internet del Comune	2	6,67
all'URP del Comune	2	6,67
Totale complessivo	30	100,00

4. Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'ufficio?

Risposta	Totale	%
no	23	76,67
alcune, ma superabili	5	16,67
sì	2	6,67
Totale complessivo	30	100,00

5. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli asili garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore? (Coordinatrice psico-pedagogica, assistente sanitaria, educatrici)

Risposta	Totale	%
buono	16	53,33
ottimo	9	30,00
sufficiente	5	16,67
Totale complessivo	30	100,00

6. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	18	60,00
sì, almeno una volta al mese	6	20,00
sì, almeno una volta la settimana	6	20,00
Totale complessivo	30	100,00

7. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità e competenza nei confronti dei bambini e delle loro famiglie?

Risposta	Totale	%
ottimo	20	66,67
buono	9	30,00
insufficiente	1	3,33
Totale complessivo	30	100,00

8. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo e amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
buono	15	50,00
ottimo	12	40,00
sufficiente	3	10,00
Totale complessivo	30	100,00

9. In che misura si ritiene soddisfatto/a dal numero degli incontri che periodicamente si effettuano con tutte le famiglie durante l'anno?

Risposta	Totale	%
buono	14	46,67
ottimo	8	26,67
sufficiente	6	20,00
insufficiente	2	6,67
Totale complessivo	30	100,00

10. Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al nido, comunicate alla famiglia attraverso tabelle e diario di sezione?

Risposta	Totale	%
ottimo	15	50,00
buono	12	40,00
sufficiente	2	6,67
insufficiente	1	3,33
Totale complessivo	30	100,00

Esprima infine una valutazione complessiva sui servizi socio-educativi per la prima infanzia (asili nido):

Risposta	Totale	%
buono	16	53,33
ottimo	13	43,33
insufficiente	1	3,33
Totale complessivo	30	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato (genitore):

Risposta	Totale	%
Femmina	29	96,67
Maschio	1	3,33
Totale complessivo	30	100,00

Età del bambino:

Risposta	Totale	%
25-36 mesi	17	56,67
13-24 mesi	10	33,33
36 mesi-8 anni	3	10,00
Totale complessivo	30	100,00

Residenza:

Risposta	Totale	%
Rovigo città	24	80,00
una frazione	5	16,67
altro Comune	1	3,33
Totale complessivo	30	100,00

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Buonarroti

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	13 43,33%	15 50,00%	%	1 3,33%	29 96,67%
	maschio	%	1 3,33%	%	%	1 3,33%
Totale		13 43,33%	16 53,33%	%	1 3,33%	30 100,00%

Età dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Buonarroti

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età del bambino	13-24 mesi	5 16,67%	4 13,33%	%	1 3,33%	10 33,33%
	25-36 mesi	7 23,33%	10 33,33%	%	%	17 56,67%
	36 mesi - 8 anni	1 3,33%	2 6,67%	%	%	3 10,00%
Totale		13 43,33%	16 53,33%	%	1 3,33%	30 100,00%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Buonarroti

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	11 36,67%	12 40,00%	%	1 3,33%	24 80,00%
	Frazione	2 6,67%	3 10,00%	%	%	5 16,67%
	Altro Comune	%	1 3,33%	%	%	1 3,33%
Totale		13 43,33%	16 53,33%	%	1 3,33%	30 100,00%

Suggerimenti

- sarebbe interessante un sito proprio dell'Asilo (o Asili + Spazio Gioco) e un forum di ascolto e dialogo diretto tra genitori
- E' nettamente peggiorato il servizio offerto dall'Asilo Nido rispetto agli anni scorsi. Poche educatrici, non tutte motivate, troppo pochi investimenti del Comune in questo servizio, difficoltà nel garantire continuità formativa ed educativa
- Far giocare più spesso i bambini all'aperto; avere una tabella interna con scritte le abitudini del bambino (pannolino o no, mangiare, modi di interagire) di modo che anche un'educatrice supplente ne sia a conoscenza
- Aumentare i posti disponibili per i bambini residenti a Rovigo per la scuola materna comunale
- I bambini hanno bisogno di essere portati fuori in giardino più spesso
- Riteniamo che il livello di preparazione delle educatrici sia molto elevato. Tuttavia all'interno del gruppo talune risorse hanno ampio margine di miglioramento. Pertanto il nostro giudizio è buono - non ottimo

INDAGINI 2008
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Asilo Nido Integrato S. Antonio

1. Ha avuto difficoltà a raggiungere l'ufficio amministrativo degli Asili Nido?

Risposta	Totale	%
no	8	100,00
Totale complessivo	8	100,00

2. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
Totale complessivo	0	0

3. Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

Risposta	Totale	%
all'ufficio amministrativo degli Asili Nido	8	100,00
Totale complessivo	8	100,00

4. Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'ufficio?

Risposta	Totale	%
no	8	100,00
Totale complessivo	8	100,00

5. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli asili garantisca il diritto alla riservatezza nei colloqui con gli operatori (Coordinatrice psico-pedagogica, assistente sanitaria, educatrici)?

Risposta	Totale	%
ottimo	5	62,50
buono	2	25,00
sufficiente	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

6. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	6	75,00
sì, almeno una volta al mese	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

7. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità e competenza nei confronti dei bambini e delle loro famiglie?

Risposta	Totale	%
ottimo	7	87,50
buono	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

8. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo e amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
ottimo	6	75,00
buono	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

9. In che misura si ritiene soddisfatto/a dal numero degli incontri che periodicamente si effettuano con tutte le famiglie durante l'anno?

Risposta	Totale	%
ottimo	4	50,00
buono	2	25,00
sufficiente	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

10. Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al nido, comunicate alla famiglia attraverso tabelle e diario di sezione?

Risposta	Totale	%
ottimo	5	62,50
buono	3	37,50
Totale complessivo	8	100,00

Esprima infine una valutazione complessiva sui servizi socio-educativi per la prima infanzia.

Risposta	Totale	%
ottimo	6	75,00
buono	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato (genitore):

Risposta	Totale	%
Femmina	8	100,00
Totale complessivo	8	100,00

Età del bambino:

Risposta	Totale	%
25-36 mesi	6	75,00
13-24 mesi	1	12,50
36 mesi-8 anni	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

Residenza:

Risposta	Totale	%
Rovigo città	6	75,00
una frazione	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA**Sesso dell'intervistato**

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Buonarroti

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	6 75%	2 25%			8 100%
	maschio					
Totale		6 75%	2 25%			8 100%

Età dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Buonarroti

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età del bambino	13-24 mesi		1 12,50%			1 12,50%
	25-36 mesi	5 62,50%	1 12,50%			6 75%
	36 mesi - 8 anni	1 12,50%				1 12,50%
Totale		6 75%	2 25%			8 100%

Residenza**Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dall'Asilo Nido Buonarroti**

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	5 62,50%	1 12,50%			6 75%
	Frazione	1 12,50%	1 12,50%			2 25%
	Altro Comune					
Totale		6 75%	2 25%			8 100%

INDAGINI 2008
 Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo
Servizio Spazio Gioco

1. Ha avuto difficoltà a raggiungere l'ufficio amministrativo degli Asili Nido?

Risposta	Totale	%
no	7	87,50
sì	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

2. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
è scomodo da raggiungere se non si ha un mezzo proprio	1	100,00
Totale complessivo	1	100,00

3. Per le sue richieste di informazioni e per la presentazione della domanda di iscrizione relative ai servizi socio-educativi per la prima infanzia, preferisce rivolgersi di solito:

Risposta	Totale	%
all'ufficio amministrativo degli Asili Nido	8	100,00
Totale complessivo	8	100,00

4. Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'ufficio?

Risposta	Totale	%
no	6	75,00
sì	1	12,50
alcune, ma superabili	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

5. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli asili garantisca il diritto alla riservatezza nei colloqui con gli operatori (Coordinatrice psico-pedagogica, assistente sanitaria, educatrici)?

Risposta	Totale	%
buono	5	62,50
sufficiente	2	25,00
ottimo	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

6. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	4	50,00
sì, almeno una volta al mese	2	25,00
sì, almeno una volta la settimana	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

7. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo, in termini di sensibilità e competenza nei confronti dei bambini e delle loro famiglie?

Risposta	Totale	%
buono	6	75,00
ottimo	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

8. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale educativo e amministrativo, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
buono	5	62,50
ottimo	2	25,00
sufficiente	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

9. In che misura si ritiene soddisfatto/a dal numero degli incontri che periodicamente si effettuano con tutte le famiglie durante l'anno?

Risposta	Totale	%
buono	4	50,00
sufficiente	2	25,00
ottimo	1	12,50
non risponde	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

10. Come valuta la qualità delle informazioni relative alla giornata del bambino al nido, comunicate alla famiglia attraverso tabelle e diario di sezione?

Risposta	Totale	%
buono	4	50,00
sufficiente	2	25,00
non risponde	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

Esprima infine una valutazione complessiva sul servizio Spazio Gioco.

Risposta	Totale	%
buono	4	50,00
ottimo	2	25,00
sufficiente	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato (genitore):

Risposta	Totale	%
Femmina	8	100,00
Totale complessivo	8	100,00

Età del bambino:

Risposta	Totale	%
25-36 mesi	3	37,50
36 mesi-8 anni	3	37,50
13-24 mesi	2	25,00
Totale complessivo	8	100,00

Residenza:

Risposta	Totale	%
Rovigo città	7	87,50
altro Comune	1	12,50
Totale complessivo	8	100,00

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio Spazio Gioco

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	2 25%	4 50%	2 25%		8 100%
	maschio					
Totale		2 25%	4 50%	2 25%		8 100%

Età dell'intervistato**Esprima un giudizio sintetico sul servizio Spazio Gioco**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età del bambino	13-24 mesi	1 12,50%	1 12,50%			2 25%
	25-36 mesi	1 12,50%	2 25%			3 37,50%
	36 mesi - 8 anni		1 12,50%	2 25%		3 37,50%
Totale		2 25%	4 50%	2 25%		8 100%

Residenza**Esprima un giudizio sintetico sul servizio Spazio Gioco**

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	1 12,50%	4 50%	2 25%		7 87,50%
	Frazione					
	Altro Comune	1 12,50%				1 12,50%
Totale		2 25%	4 50%	2 25%		8 100%

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel mese di novembre del 2008, ai destinatari del Servizio (famiglie) di Refezione Scolastica presso le scuole dell'obbligo (in città e nelle frazioni) dei diversi gradi di istruzione che fanno uso più intenso del Servizio.

Agli utenti prescelti è stato somministrato un questionario, articolato in due aree tematiche (Informazioni all'utenza e Qualità del servizio reso/percepito), contenenti, rispettivamente 4 e 5 parametri, i primi finalizzati alla rilevazione delle abitudini e delle esigenze delle famiglie destinatarie e, i secondi, di valutazione sintetica del Servizio stesso.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

Informazioni all'utenza e approccio al servizio

(ossia dove è più facile e comodo chiedere informazioni e presentare l'iscrizione -o gli eventuali cambiamenti- rispetto al Servizio di Refezione Scolastica, quali mezzi sono più comodi da utilizzare per reperire informazioni ecc.)

Conoscenza del servizio

(con riferimento al grado di conoscenza delle famiglie rispetto all'esistenza ed al funzionamento dei Comitati Mensa, il cui ruolo è centrale tra Ente erogatore del servizio ed utilizzatori)

Qualità del servizio reso/percepito

(Impegno e competenza degli operatori, tempi e modalità di comunicazione con i genitori ecc.)

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Sono stati distribuiti questionari alle famiglie dei bambini frequentanti le scuole dell'obbligo dei diversi gradi di istruzione.

Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in Rovigo città e frazioni.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Si è individuato un campione di n° 300 intervistati, composto da genitori di bambini iscritti al Servizio al 31.10.08 in alcune delle scuole che fanno uso più intenso del Servizio stesso, scelte con i criteri della capienza, della posizione e grado: Scuola dell'infanzia "Principe di Napoli" (32 quest.) - Scuola

dell'infanzia di Roverdicrè (16 quest.) - Scuola dell'infanzia quartiere Tassina (30 quest.) – Scuola Primaria di Boara Polesine (10 quest.) - Scuola Primaria "Papa Giovanni XXIII" (93 quest.) - Scuola Primaria "Mattioli" (16 quest.) - Scuola Primaria "Pascoli" (64 quest.) – Scuola Secondaria I° "Bonifacio" (35 quest.) – Scuola Secondaria I° di Grignano Pol. (4 quest.).

Dei 300 questionari distribuiti ne sono stati riconsegnati compilati n. 78, che ha generato tipologia degli intervistati per lo più femminile, con figli frequentanti le scuole primarie e risiedente in Rovigo città.

La tipologia degli intervistati è per lo più femminile con figli, risiede per la maggior parte in Rovigo città ed usufruisce del Servizio per figli di sesso femminile iscritti alla scuola primaria.

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sul Servizio di Refezione Scolastica del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare che:

Informazioni all'utenza e approccio al servizio:

☐ L'utenza si rivolge, per le informazioni all'utenza e la presentazione della domanda di iscrizione e relativi cambiamenti, direttamente dalla Sezione Istruzione, **con un sensibile aumento rispetto al 2007 (confermato il trend rilevato dal 2006) a scapito dell'approccio presso la scuola/direzione didattica/comitato mensa di riferimento ed Urp del Comune**, che è corrispondentemente diminuito. Si conferma **preferenziale**, inoltre, **l'utilizzo del telefono** per la richiesta di informazioni rispetto all'utilizzo di mezzi di comunicazione alternativi a quelli tradizionalmente proposti (ad es. fax e e-mail). **L'utilizzo della posta elettronica e l'accesso diretto agli uffici** riscontra una flessione rispetto al 2007, dopo il **notevole aumento** avuto rispetto al 2006. L'accesso mediante il **sito web istituzionale** ha avuto **per la prima volta un incremento (+2,21%)**

☐ Per quanto riguarda, nello specifico, le **modalità di presentazione della domanda di iscrizione** e dei relativi cambiamenti, tra le modalità **attualmente proposte**, oltre la metà del campione degli intervistati (51,26%) **preferisce la presentazione presso gli uffici** della Sezione Istruzione (modalità che riscontra un ulteriore diminuzione rispetto al 2007, confermando il trend precedente).

Proposta come **ipotesi futura**, invece, la **modalità di presentazione mediante il sito web istituzionale** è stata approvata **positivamente dal 93,59% (83,20% nel 2007)** del campione di intervistati.

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

I dati ricavati dall'indagine possono essere commentati come segue:

☐ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **sempre più soddisfatto** delle informazioni ottenute sul Servizio di Refezione Scolastica (98,72% - 94,28% nel 2007), della trattazione delle richieste di iscrizione, variazione e rinuncia (96,16% - 91,6% nel 2007).

☐ la comunicazione sul menù proposto (attraverso tabelle settimanali) invece, viene valutata in leggera flessione rispetto al 2007 (80,77% - 83,2% nel 2007 80,77)

La valutazione complessiva del Servizio è in sensibile aumento (97,44% - 93,00 nel 2007).

3. CONCLUSIONI

CRITICITÀ RICONTRATE

☐ Per quanto riguarda la maggior parte degli intervistati **non conosce** i rappresentanti dei Comitati Mensa della propria scuola (65,38 %; anche se l'aspetto positivo è il sensibile decremento rispetto al

2007). Tra coloro che ne conoscono i nominativi, rimane stabile il numero di chi, pur conoscendoli, **non vi fa ricorso**.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

☐ L'attività di promozione, fatta in passato, sull'utilizzo della posta elettronica per lo scambio di comunicazioni con le famiglie destinatarie del Servizio, si è ormai stabilizzata, segnale di 'confidenza' della famiglia media rispetto a mezzi di comunicazione informatizzati. E' stato da poco concordato un ulteriore canale di interfaccia con le famiglie che presenta la possibilità di accedere tramite internet (con tutela della privacy) a numerose informazioni relative ai propri figli ed al pagamento mediante carta di credito dei consumi nel servizio. Sarà a breve attivata, inoltre, la possibilità di pagamento del servizio mediante accesso agli sportelli ATM.

☐ Si sta predisponendo un vademecum da distribuire alle famiglie per illustrare il Servizio stesso in ogni suo aspetto, anche laddove vi sono attualmente lacune interpretative, spesso causa di equivoci, intesi qualche volta come servizi non soddisfacenti e per promuovere i Comitati Mensa in ogni scuola e per la comunicazione di tutte le novità attivate o in corso di attivazione.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2006 AL 2008

REFEZIONE SCOLASTICA

OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.	TOT. POS. (%)		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2008	2006	2007	2008
9,5	10,3	9,0	60,5	58,6	66,7	18,5	26,7	21,8	11,5	4,3	2,6		88,5	95,7	97,4

INDAGINI 2008
 Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo
Servizio Refezione Scolastica

1. Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio Refezione Scolastica, si rivolge di solito:

Risposta	Totale	%
alla sezione Istruzione del Comune	60	76,92%
alla scuola/direzione didattica/comitato mensa	16	20,51%
all'urp del Comune	1	1,28%
altro	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

2. Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio Refezione Scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Totale	%
il telefono	34	43,59%
recarsi di persona presso l'Ufficio competente	24	30,77%
la posta elettronica	14	17,95%
sito internet del Comune di Rovigo	5	6,41%
altro	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

3. Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio Refezione Scolastica, si rivolge di solito:

Risposta	Totale	%
alla sezione Istruzione del Comune	70	89,74%
alla scuola	5	6,41%
alla direzione didattica	2	2,56%
all'urp del Comune	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

4. Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio Refezione Scolastica, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona presso l'Ufficio competente	31	39,74%
il telefono	26	33,33%
la posta elettronica	18	23,08%
il fax	3	3,85%
Totale complessivo	78	100,00%

5. Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio Refezione Scolastica sono state date in modo:

Risposta	Totale	%
buono	46	58,97%
sufficiente	16	20,51%
ottimo	15	19,23%
insufficiente	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

6. L'iscrizione o i cambiamenti al Servizio Refezione Scolastica presentati sono stati trattati in modo:

Risposta	Totale	%
buono	51	65,38%
sufficiente	14	17,95%
ottimo	10	12,82%
insufficiente	2	2,56%
non risponde	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

7. Le informazioni sul menù proposto (comunicato attraverso tabelle settimanali) sono espone in modo:

Risposta	Totale	%
buono	31	39,74%
sufficiente	17	21,79%
ottimo	15	19,23%
insufficiente	12	15,38%
non risponde	3	3,85%
Totale complessivo	78	100,00%

8. Come ben sapete, i genitori esprimono dei loro rappresentanti al "Comitato Mensa" che si occupa del monitoraggio del servizio. Conoscete i nominativi dei Vostri rappresentanti e avete l'abitudine di rivolgerVi a loro?

Risposta	Totale	%
no, non li conosco/no, non mi rivolgo a loro	26	33,33%
no, non li conosco	25	32,05%
sì, li conosco/no, non mi rivolgo a loro	13	16,67%
sì, li conosco/sì, mi rivolgo a loro	9	11,54%
sì, li conosco	3	3,85%
no, non li conosco/sì, mi rivolgo a loro	1	1,28%
no, non mi rivolgo a loro	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

9. Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio Refezione Scolastica attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione:

Risposta	Totale	%
buona	33	42,31%
ottima	33	42,31%
sufficiente	7	8,97%
insufficiente	5	6,41%
Totale complessivo	78	100,00%

Esprima una valutazione complessiva sul Servizio Refezione Scolastica:

Risposta	Totale	%
buono	52	66,67%
sufficiente	17	21,79%
ottimo	7	8,97%
insufficiente	2	2,56%
Totale complessivo	78	100,00%

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso di chi compila

Risposta	Totale	%
Femmine	54	69,23%
Maschi	24	30,77%
Totale complessivo	78	100,00%

Sesso del figlio/a

Risposta	Totale	%
Femmine	51	65,38%
Maschi	27	34,62%
Totale complessivo	78	100,00%

Scuola frequentata dal figlio/a

Risposta	Totale	%
Primaria (elementare)	43	55,13%
Secondaria (Media)	23	29,49%
Scuola dell'Infanzia (materna)	12	15,38%
Totale complessivo	78	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	44	56,41%
una frazione	28	35,90%
fuori Comune	5	6,41%
non risponde	1	1,28%
Totale complessivo	78	100,00%

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso di chi compila

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Sesso di chi compila	femmina	5 6,41%	35 44,87%	12 15,68%	2 2,56%	54 69,23%
	maschio	2 2,56%	17 21,79%	5 6,41%		24 30,77%
Totale		7 8,97%	52 66,67%	17 21,79%	2 2,56%	78 100%

Scuola frequentata dal figlio/a

Esprima una valutazione complessiva sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Scuola frequentata dal figlio/a	Dell'infanzia (materna)	1 1,28%	7 8,97%	4 5,13%		12 15,38%
	Primaria (elementari)	4 5,13%	30 38,46%	9 11,54%		43 55,13%
	Secondaria (media)	2 2,56%	15 19,23%	4 5,13%	2 2,56%	23 29,49%
Totale		7 8,97%	52 66,67%	17 21,79%	2 2,56%	78 100%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Residenza dell'intervistato	Rovigo città	6 7,79%	29 37,66%	8 10,39%	1 1,30%	44 57,14%
	una frazione	1 1,30%	18 23,38%	8 10,39%	1 1,30%	28 36,36%
	fuori comune		4 5,19%	1 1,30%		5 6,49%
Totale		7 9,09%	51 66,23%	17 22,08%	2 2,60%	77 100%

Osservazioni

- non ho mai viste le informazioni sul menù
- non so dove si leggano le informazioni sul menù, non conosco l'esistenza del Comitato mensa

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel periodo nel mese di novembre del 2008, a tutti i destinatari del Servizio (famiglie) di Trasporto Scolastico.

Agli utenti prescelti è stato somministrato un questionario, articolato in due aree tematiche (Informazioni all'utenza e Qualità del servizio reso/percepito), contenenti, rispettivamente 4 e 5 parametri, i primi finalizzati alla rilevazione delle abitudini e delle esigenze delle famiglie destinatarie e, i secondi, di valutazione sintetica del Servizio stesso.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

Informazioni all'utenza

(ossia dove è più facile e comodo chiedere informazioni e presentare l'iscrizione – o gli eventuali cambiamenti - rispetto al Servizio di Trasporto Scolastico, quali mezzi sono più comodi da utilizzare per reperire informazioni ecc.)

Qualità del servizio reso/percepito

(Impegno e competenza degli operatori , tempi e modalità di comunicazione con i genitori ecc.)

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Sono stati distribuiti questionari a tutte le famiglie dei bambini iscritti al Servizio di Trasporto Scolastico.

Dei 520 questionari distribuiti, 69 ne sono stati restituiti compilati con una percentuale di risposta pari al 13,27 % complessivo.

La tipologia degli intervistati è per lo più femminile, risiede per la maggior parte in Rovigo città ed usufruisce del Servizio per figli di età compresa tra i 6 ed i 10 anni.

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sul Servizio di Trasporto Scolastico del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare che:

▢ Le informazioni all'utenza sono fornite **soprattutto attraverso il contatto diretto** con i destinatari, che si rivolgono principalmente alla Sezione Istruzione (con una percentuale di assoluto rilievo (91,59%) e in aumento rispetto al 2006 (+9,59%); **corrispondentemente è in diminuzione il riferimento diretto presso la Ditta che effettua il servizio (8,70%; -8,37% rispetto al 2007)**. Risulta ancora preferenziale **l'utilizzo del telefono** per la richiesta di informazioni, con un **incremento, rispetto all'anno precedente, del 9,95%**. **Si conferma l'utilizzo** della posta elettronica, così come del fax per le comunicazioni.

▢ Per quanto riguarda, nello specifico, le **modalità di presentazione della domanda di iscrizione** e dei relativi cambiamenti, tra le modalità **attualmente proposte**, la grande maggioranza del campione degli intervistati **preferisce la presentazione presso gli uffici** della Sezione Istruzione, confermando i dati del 2007.

Proposta come **ipotesi futura**, invece, la **modalità di presentazione mediante il sito web istituzionale** è stata approvata **positivamente dall'86,95** (+5,25% rispetto al 2007, già dall'anno precedente) del campione di intervistati.

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

I dati ricavati dall'indagine possono essere commentati come segue:

▢ **la maggior parte degli utenti** si ritiene **soddisfatto** delle informazioni ottenute sul servizio e sulla trattazione di iscrizioni e variazioni (rispettivamente 94,20% e 91,30%), della correttezza nelle modalità di comunicazione in caso di ritardo nel tragitto di ritorno (59,41%; il 33,33% non risponde) e di nella riconsegna dei bambini (88,41%; il 10,14% non risponde).

Si segnala, tuttavia, un aumento dell'insoddisfazione nei primi due aspetti, rispetto all'anno precedente.

Ne risulta che la valutazione complessiva del Servizio di Trasporto Scolastico è positiva nel 100,00% dei casi.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2006 AL 2008 TRASPORTO SCOLASTICO

OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.			TOT.POS. (%)		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
24,6	36,6	43,5	69,2	54,9	44,9	3,1	7,3	11,6	3,1	1,2				96,9	98,8	100,0	

3. CONCLUSIONI

C) CRITICITÀ RISCONTRATE

Le osservazioni riportate

- a. “L'autista parla volgarmente in presenza dei bambini, guida in modo non responsabile per la sicurezza dei bambini stessi”: non riscontrata in quanto anonima e non circostanziata (nessun reclamo o segnalazione sono giunti nel periodo considerato) e, quindi, impossibile da verificare.
- b. Nota aggiunta alla domanda 4: “perché questa domanda se è obbligo venire di persona”: non corrispondente al vero, in quanto non obbligatorio il recarsi di persona all'ufficio per la presentazione della domanda (si può spedire per posta o per fax...);
- c. “Non sono stata informata sulla data entro la quale iscrivere il bambino!!”: non rilevata in quanto il termine è indicato nel modulo di iscrizione che viene distribuito capillarmente anche tramite le scuole, nella guida ai servizi sul sito internet del Comune; nel comunicato stampa fatto per l'occasione sui giornali locali.
- d. “I bambini dovrebbero essere aiutati a salire e scendere dalle signorine, cosa che non viene fatta”: non riscontrata in quanto non di competenza dell'accompagnatore, ma dell'adulto responsabile del bambino (anche ai fini assicurativi).

D) PRIME PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

☐ Si sta predisponendo un vademecum da distribuire alle famiglie per illustrare il Servizio stesso in ogni suo aspetto, anche laddove vi sono attualmente lacune interpretative, spesso causa di equivoci, e per la comunicazione di tutte le novità attivate con l'approvazione del nuovo Regolamento.

☐ Sarà continuato lo studio finalizzato all'applicazione di un'alternativa alle attuali modalità di presentazione della domanda di iscrizione ai Servizi, mediante il sito web istituzionale secondo quanto suggerito dall'indagine.

INDAGINI 2008
 Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo
Servizio Trasporto Scolastico

1. Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di Trasporto Scolastico, si rivolge di solito:

Risposta	Totale	%
alla sezione istruzione del Comune	63	91,30%
alla ditta che effettua il servizio	6	8,70%
Totale complessivo	69	100,00%

2. Per le Sue richieste di informazioni relative al Servizio di Trasporto Scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Totale	%
il telefono	38	55,07%
recarsi di persona presso l'ufficio competente	22	31,88%
la posta elettronica	5	7,25%
il fax	2	2,90%
sito internet del Comune di Rovigo	2	2,90%
Totale complessivo	69	100,00%

3. Per la presentazione della domanda di iscrizione (o per cambiamenti durante l'anno scolastico) relativa al Servizio di Trasporto Scolastico, si rivolge di solito:

Risposta	Totale	%
alla sezione istruzione del comune	61	88,41%
alla ditta che effettua il servizio	8	11,59%
Totale complessivo	69	100,00%

4. Per la presentazione della domanda di iscrizione e di eventuali cambiamenti, relativi al Servizio di Trasporto Scolastico, Le è più facile e comodo utilizzare:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona presso l'ufficio competente	36	52,17%
il telefono	19	27,54%
la posta elettronica	9	13,04%
il fax	5	7,25%
Totale complessivo	69	100,00%

5. Le risposte alle Sue richieste di informazioni sul Servizio di Trasporto Scolastico sono state date in modo:

Risposta	Totale	%
buono	38	55,07%
ottimo	17	24,64%
sufficiente	10	14,49%
insufficiente	4	5,80%
Totale complessivo	69	100,00%

6. L'iscrizione o i cambiamenti del Servizio di Trasporto Scolastico presentati sono stati trattati in modo:

Risposta	Totale	%
buono	34	49,28%
ottimo	21	30,43%
sufficiente	8	11,59%
insufficiente	5	7,25%
non risponde	1	1,45%
Totale complessivo	69	100,00%

7. In caso di ritardo, nel riaccompagnare i bambini a casa, i genitori sono stati avvertiti telefonicamente, in modo:

Risposta	Totale	%
non risponde	23	33,33%
buono	22	31,88%
ottimo	12	17,39%
sufficiente	7	10,14%
insufficiente	5	7,25%
Totale complessivo	69	100,00%

8. La riconsegna degli alunni è stata fatta (sempre al genitore o, comunque, ad un adulto delegato) in modo:

Risposta	Totale	%
ottimo	33	47,83%
buono	25	36,23%
non risponde	7	10,14%
sufficiente	3	4,35%
insufficiente	1	1,45%
Totale complessivo	69	100,00%

9. Ritiene che la presentazione della domanda di iscrizione al Servizio di Trasporto Scolastico attraverso il sito internet comunale potrebbe essere una soluzione:

Risposta	Totale	%
ottimo	28	40,58%
buono	22	31,88%
sufficiente	10	14,49%
insufficiente	7	10,14%
non risponde	2	2,90%
Totale complessivo	69	100,00%

Esprima infine una valutazione complessiva sul Servizio di Trasporto Scolastico:

Risposta	Totale	%
buono	31	44,93%
ottimo	30	43,48%
sufficiente	8	11,59%
Totale complessivo	69	100,00%

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso di chi compila

Risposta	Totale	%
Femmine	49	71,01%
Maschi	20	28,99%
Totale complessivo	69	100,00%

Sesso del figlio/a

Risposta	Totale	%
Maschi	37	53,62%
Femmine	32	46,38%
Totale complessivo	69	100,00%

Età del bambino utente

Risposta	Totale	%
6-10 anni	49	71,01%
3-6 anni	18	26,09%
12 mesi-3 anni	2	2,90%
Totale complessivo	69	100,00%

Residenza

Risposta	Totale	%
Rovigo città	44	63,77%
una frazione	23	33,33%
fuori Comune	1	1,45%
Non risponde	1	1,45%
Totale complessivo	69	100,00%

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Sesso dell'intervistato	femmina	26 37,68%	18 26,09%	5 7,25%		49 71,01%
	maschio	4 5,80%	13 18,84%	3 4,35%		20 28,99%
Totale		30 43,48%	31 44,93%	8 11,59%		69 100%

Età del bambino utente

Esprima una valutazione complessiva sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		Ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Età del bambino dell'intervistato	12 mesi - 3 anni	1 1,45%		1 1,45%		2 2,90%
	3 - 6 anni	8 11,59%	8 11,59%	2 2,90%		18 26,09%
	6 - 10 anni	21 30,43%	23 33,33%	5 7,25%		49 71,01%
Totale		30 43,48%	31 44,93%	8 11,59%		69 100%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		Ottimo	buono	Sufficiente	insufficiente	
Residenza dell'intervistato	Rovigo città	23 33,82%	18 26,47%	3 4,41%		44 64,71%
	una frazione	6 8,82%	12 17,65%	5 7,35%		23 33,82%
	fuori comune		1 1,47%			1 1,47%
Totale		29 42,65%	31 45,59%	8 11,76%		68 100%

OSSERVAZIONI

- L'autista parla volgarmente in presenza dei bambini, guida in modo non responsabile per la sicurezza dei bambini stessi.
- Alla domanda 4 aggiunge: perché questa domanda se è obbligo venire di persona.
- Il personale del servizio trasporto è gentilissimo
- Non sono stata informata sulla data entro la quale iscrivere il bambino!!
- I bambini dovrebbero essere aiutati a salire e scendere dalle signorine, cosa che non viene fatta

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO INFORMAHANDICAP

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel periodo ...MAGGIO 2008.....

Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- a) il grado di conoscenza del Servizio ...è BUONO.... (esistenza, funzioni, attività);
- b) il grado di utilità che l'Ufficio riveste per i cittadini è ottimo;
- c) con riferimento al tipo di utilizzo, il grado di soddisfazione per l'accesso al Servizio INFORMATIHANDICAP e per la soluzione fornita dagli operatori è ottimo.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, si è deciso di riprodurre la popolazione secondo gli elementi principali di sesso, età e distribuzione geografica. Tre sono le classi di età in base alle quali è stato suddiviso il pubblico esterno del Servizio: fino a 30 anni, da 31 a 60 anni, oltre 60 anni, allo scopo di rappresentare indicativamente le fasce rispettivamente giovanile, lavorativa e pensionabile o pensionata. Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in Rovigo città, frazioni e fuori città.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Si è individuato un campione di n° **66 intervistati**, stratificati secondo i criteri di sesso, di età e di distribuzione geoabitativa.

(*) Si sono ottenute così **otto classi** che, a ricerca conclusa, sono risultate così formate:

1. Femmine (n 31....)
2. Maschi (n. 35)
3. Maschi e femmine di età superiore ai 60 anni, (n. 10....)
4. Maschi e femmine di età compresa tra i 31 anni ed i 60 anni, (n. 34)

5. Maschi e femmine di età inferiore ai 30 anni (n.22)
6. Maschi e femmine abitanti a Rovigo città, (n. 22....)
7. Maschi e femmine abitanti a Rovigo frazioni (n. 39 ...)
8. Maschi e femmine residenti fuori Comune, (n. 3....)

La fase successiva è stata stabilire le modalità di individuazione delle unità del campione, in modo da garantire una individuazione corretta dei dati. Una ponderata valutazione sugli obiettivi e sulla tipologia della ricerca ha favorito la scelta di formare il campione

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sul Servizio INFORMAHANDICAP..... del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare:

che i servizi dello sportello informahandicap del Comune di Rovigo sono utilizzati non solo per i casi routine ma anche per riuscire ad affrontare e risolvere problematiche più complesse anche attraverso la collaborazione di Enti diversi (Agenzia delle Entrate, Inps ecc)

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

Si è constatato un notevole gradimento da parte degli utenti che spesso ritornano per ringraziare per aver loro proposto indicazioni appropriate per risolvere favorevolmente e in tempi brevi problematiche complesse.

Inoltre l'utenza attua un "passa parola" ad altre persone (disabili, familiari e altri) che hanno problematiche complesse e di difficile soluzione.

3. CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

.....Posizione dello sportello sul retro di uno stabile con l'indicazione per l'utenza fornita da una piccola targa ed una cassetta della posta sulla parte anteriore dello stabile.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Collocazione più appropriata al fine di permettere alle persone anche con difficoltà motorie di poterla usufruire al meglio.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2006 AL 2008 INFORMAHANDICAP

OTTIMO(%)			BUONO(%)			SUFF(%)			INSUFF.(%)			N.R.	TOT. POS. (%)		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2008	2006	2007	2008
49,3		59,1	50,7		40,9								100		100,0

INDAGINI 2008
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Sportello Informahandicap

1. Per quale ragione si è rivolta/o allo sportello Informahandicap?

Risposta	Totale	%
servizi sanitari e sociali	19	28,79
lavoro, formazione ed attività occupazionali	18	27,27
leggi ed opportunità per la disabilità	12	18,18
tempo libero, attività ricreative	10	15,15
altro	7	10,61
Totale complessivo	66	100,00

2. Ha avuto difficoltà a raggiungere lo sportello Informahandicap?

Risposta	Totale	%
non molto	32	48,48
no	28	42,42
abbastanza	5	7,58
sì	1	1,52
Totale complessivo	66	100,00

3. Ha incontrato barriere architettoniche per raggiungere lo sportello?

Risposta	Totale	%
no	31	46,97
non molto	25	37,88
abbastanza	10	15,15
Totale complessivo	66	100,00

4. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore dello sportello?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	38	57,58
meno di 5 minuti	26	39,39
oltre 5 minuti	2	3,03
Totale complessivo	66	100,00

5. L'organizzazione degli spazi dello sportello garantisce il diritto alla riservatezza?

Risposta	Totale	%
abbastanza	36	54,55
sì	23	34,85
non molto	7	10,61
Totale complessivo	66	100,00

6. Gli operatori hanno risposto in modo esauriente alle Sue richieste di informazioni?

Risposta	Totale	%
si	57	86,36
abbastanza	9	13,64
Totale complessivo	66	100,00

7. Come valuta complessivamente il servizio offerto dallo sportello?

Risposta	Totale	%
ottimo	39	59,09
buono	27	40,91
Totale complessivo	66	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Maschio	35	53,03
Femmina	31	46,97
Totale complessivo	66	100,00

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 30 a 60 anni	34	51,52
fino a 30 anni	22	33,33
oltre i 60 anni	10	15,15
Totale complessivo	66	100,00

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
una frazione	39	59,09
Rovigo città	24	36,36
non risponde	3	4,55
Totale complessivo	66	100,00

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello Informahandicap

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	18 27,27%	13 19,70%			31 46,97%
	maschio	21 31,82%	14 21,21%			35 53,03%
Totale		39 59,09%	27 40,91%			66 100%

Età dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello Informahandicap

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	12 18,18%	10 15,15%			22 33,33%
	Da 30 a 60 anni	21 31,82%	13 19,70%			34 51,52%
	Oltre i 60 anni	6 9,09%	4 6,06%			10 15,15%
Totale		39 59,09%	27 40,91%			66 100%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dallo Sportello Informahandicap

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	15 22,73%	9 13,64%			24 36,36%
	Frazione	23 34,85%	16 24,24%			39 59,09%
	Non risponde	1 1,52%	2 3,03%			3 4,55%
Totale		39 59,09%	27 40,91%			66 100%

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO INFORMAIMMIGRATI

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel periodo dal 1 ottobre al 31 dicembre 2008.

Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- il grado di conoscenza del Servizio Informaimmigrati (esistenza, funzioni, attività);
- il grado di utilità che l'Ufficio riveste per i cittadini stranieri;
- con riferimento al tipo di utilizzo, il grado di soddisfazione per l'accesso al Servizio Informaimmigrati e per la soluzione fornita dagli operatori.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, si è deciso di riprodurre la popolazione secondo gli elementi principali di sesso, età e distribuzione geografica. Tre sono le classi di età in base alle quali è stato suddiviso il pubblico esterno del Servizio: fino a 30 anni, da 31 a 60 anni, oltre 60 anni, allo scopo di rappresentare indicativamente le fasce rispettivamente giovanile, lavorativa e pensionabile o pensionata. Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in Rovigo città e frazioni.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Si è individuato un campione di n° **37 intervistati**, stratificati secondo i criteri di sesso, di età e di distribuzione geoabitativa.

(*) Si sono ottenute così **sette classi** che, a ricerca conclusa, sono risultate così formate:

1. Femmine (n. = 16)
2. Maschi (n. = 21)
3. Maschi e femmine di età superiore ai 60 anni, (n. = 0)
4. Maschi e femmine di età compresa tra i 31 anni ed i 60 anni, (n. = 23)
5. Maschi e femmine di età inferiore ai 30 anni (n. = 14)
6. Maschi e femmine abitanti a Rovigo città, (n. = 22)
7. Maschi e femmine abitanti a Rovigo frazioni (n. = 15)

La fase successiva è stata stabilire le modalità di individuazione delle unità del campione, in modo da garantire una individuazione corretta dei dati. Una ponderata valutazione sugli obiettivi e sulla tipologia della ricerca ha favorito la scelta di formare il campione

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare:

Gli utenti intervistati hanno valutato positivamente il servizio utilizzato. Il campione intervistato, tuttavia, è risultato numericamente modesto, condizione determinata soprattutto dal tipo di utenza, generalmente restia a sottoporsi alla somministrazione dei questionari.

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

L'utenza ha fornito un giudizio complessivamente positivo

2. CONCLUSIONI

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2006 AL 2008 INFORMAIMMIGRATI

OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.	TOT. POS. (%)		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2008	2006	2007	2008
40		48,7	60		43,2			8,1					100		100,0

CRITICITÀ RICONTRATE

Alcuni utenti hanno segnalato limitate difficoltà nella relazione con gli operatori per le differenze linguistiche. Un altro elemento di criticità segnalato ha riguardato la collocazione degli uffici i cui spazi sono ridotti.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

L'utenza intervistata non ha indicato proposte di miglioramento del servizio, opzione peraltro non prevista nel modello di questionario.

INDAGINI 2008
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Sportello Informaimmigrati

1. Per quale ragione si è rivolta/o allo sportello Informaimmigrati?

Risposta	Totale	%
non molto	13	35,14%
no	10	27,03%
sì	9	24,32%
abbastanza	5	13,51%
Totale complessivo	37	100,00%

2. Ha avuto difficoltà a raggiungere lo sportello Informaimmigrati?

Risposta	Totale	%
meno di 5 minuti	18	48,65%
non c'è stata attesa	11	29,73%
oltre 5 minuti	8	21,62%
Totale complessivo	37	100,00%

3. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
sì	26	70,27%
abbastanza	8	21,62%
non molto	3	8,11%
Totale complessivo	37	100,00%

4. L'organizzazione degli spazi garantisce il diritto alla riservatezza?

Risposta	Totale	%
legge immigrazione	19	51,35%
lavoro e formazione	10	27,03%
servizi sanitari e sociali	5	13,51%
casa	2	5,41%
non risponde	1	2,70%
Totale complessivo	37	100,00%

5. Gli operatori hanno risposto in modo esauriente alle Sue richieste di informazioni?

Risposta	Totale	%
sì	24	64,86%
abbastanza	12	32,43%
non molto	1	2,70%
Totale complessivo	37	100,00%

6. Le differenze linguistiche sono state un ostacolo nella comunicazione con gli operatori?

Risposta	Totale	%
no	21	56,76%
non molto	11	29,73%
sì	3	8,11%
abbastanza	2	5,41%
Totale complessivo	37	100,00%

Come valuta complessivamente il servizio offerto dal nostro ufficio?

Risposta	Totale	%
ottimo	18	48,65%
buono	16	43,24%
sufficiente	3	8,11%
Totale complessivo	37	100,00%

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
maschio	21	56,76%
femmina	16	43,24%
Totale complessivo	37	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 30 a 60 anni	23	62,16%
fino a 30 anni	14	37,84%
Totale complessivo	37	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	22	59,46%
una frazione	15	40,54%
Totale complessivo	37	100,00%

Nazionalità dell'intervistato

Risposta	Totale	%
nigeriana	12	32,43%
non risponde	8	21,62%
ucraina	7	18,92%
moldava	3	8,11%
italiana	2	5,41%
russe	2	5,41%
brasiliiana	1	2,70%
marocchina	1	2,70%
serba	1	2,70%
Totale complessivo	37	100,00%

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Sesso dell'intervistato	femmina	11 29,73%	4 10,81%	1 1,70%		16 43,24%
	maschio	7 18,92%	12 32,43%	2 5,41%		21 56,76%
Totale		18 48,65%	16 43,24%	3 8,11%		37 100%

Età dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Età dell'intervistato	fino a 30 anni	8 21,62%	4 10,81%	2 5,41%		14 37,84%
	da 30 a 60 anni	10 27,03%	12 32,43%	1 2,70%		23 62,16%
	oltre 60 anni					
Totale		18 48,65%	16 43,24%	3 8,11%		37 100%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Residenza dell'intervistato	Rovigo città	9 24,32%	12 32,43%	1 2,70%		22 59,46%
	Una frazione	9 24,42%	4 10,81%	2 5,41%		15 40,54%
Totale		18 48,65%	16 43,24%	3 8,11%		37 100%

Osservazioni

- Sono convinto che il servizio sia eccellente. Dopo ogni mia visita sono uscito con il sorriso sulla faccia.

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

-

OBBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel periodo novembre 2008

Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- a) a) il grado di conoscenza del Servizio (esistenza, funzioni, attività);
- b) b) l'accessibilità del servizio
- c) c) con riferimento al tipo di utilizzo, il grado di soddisfazione per l'accesso al Servizio Informagiovanie per la soluzione fornita dagli operatori.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, si è deciso di riprodurre la popolazione secondo gli elementi principali di sesso, età e distribuzione geografica. Due sono le classi di età in base alle quali è stato suddiviso il pubblico esterno del Servizio: fino a 30 anni, da 31 a 60 anni, allo scopo di rappresentare indicativamente le fasce rispettivamente giovanile, lavorativa e pensionabile o pensionata.

Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in Rovigo città, frazioni e altro comune.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Si è individuato un campione di n° **92 intervistati**, stratificati secondo i criteri di sesso, di età e di distribuzione geoabitativa.

(*) Si sono ottenute così **otto classi** che, a ricerca conclusa, sono risultate così formate:

- 1. 1. Femmine (n. =40.)
- 2. 2. Maschi (n. = 52)
- 3. 3. Maschi e femmine di età compresa tra i 31 anni ed i 60 anni, (n. = 39.)
- 4. 4. Maschi e femmine di età inferiore ai 30 anni (n. = 53.)
- 5. 5. Maschi e femmine abitanti a Rovigo città, (n. = 47)
- 6. 6. Maschi e femmine abitanti a Rovigo frazioni (n. = 30)
- 7. 7. Maschi e femmine residenti fuori Comune, (n. = 15)

La fase successiva è stata stabilire le modalità di individuazione delle unità del campione, in modo da garantire una individuazione corretta dei dati. Una ponderata valutazione sugli obiettivi e sulla tipologia della ricerca ha favorito la scelta di formare il campione

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sul Servizio Informagiovani del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare:

che il 16,30% del campione ha avuto difficoltà a raggiungere l'ufficio ma che la difficoltà è da ricondurre nel 93,33% dei casi alla difficoltà di trovare un parcheggio e in caso alla scarsa segnaletica esterna all'ufficio

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

Il personale del servizio informagiovani è stato giudicato ottimo nel 83,70% dei casi e buono dal 16,30% degli intervistati per la sensibilità e la competenza adoperata per risolvere il problema, la qualità e la completezza delle informazioni ricevute è stata giudicata ottima dal 79,35% degli intervistati e buona dal 20,65% degli intervistati.

Gli impegni assunti dal personale sono stati mantenuti in modo ottimo dal 70,65%, buono dal 20,65% degli intervistati e non giudicabili dal 8,70% degli intervistati che non potevano giudicare l'opzione trattandosi di una prima visita.

CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCONTRATE

Le criticità riscontrate possono essere ricondotte ad alcuni giudizi negativi espressi nei confronti di alcune caratteristiche dell'ambiente dell'ufficio che per esempio garantisce una privacy sufficiente secondo il 9,78 % degli intervistati. D'altronde l'ufficio originariamente possedeva una saletta per i colloqui privati ma poi questa saletta è stata destinata ad un altro ufficio.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Le proposte di miglioramento del servizio previste per l'anno 2009 sono da ricondurre ad un'azione promossa dall'ANCI che ha istituito un coordinamento nazionale degli Informagiovani.

La creazione di un coordinamento nazionale determinerà la creazione di nuovi standard di qualità del servizio che andranno recepiti ed applicati.

Gli standard saranno relativi non solo a livello di qualità degli ambienti fisici ma anche in termini di formazione e aggiornamento degli operatori.

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2006 AL 2008 INFORMAGIOVANI

OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.	TOT. POS. (%)		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2008	2006	2007	2008
93,9	84,6	83,7	6,1	15,4	16,3								100	100	100,0

INDAGINI 2008
Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo
Servizio Informagiovani

1. Come ha appreso dell'esistenza del Servizio Informagiovani?

Risposta	Totale	%
segnalazione di parenti/amici da altri uffici comunali	31	33,70
internet	14	15,22
altro	12	13,04
quotidiani	8	8,70
radio/tv	1	1,09
Totale complessivo	92	100,00

2. Per mettersi in contatto con questo ufficio, Le è più agevole:

Risposta	Totale	%
recarsi di persona	65	70,65
telefonare	17	18,48
inviare posta elettronica	10	10,87
Totale complessivo	92	100,00

3. Utilizza il sito internet dell'Informagiovani?

Risposta	Totale	%
sì, almeno una volta la settimana	48	52,17
sì, almeno una volta al mese	32	34,78
no	12	13,04
Totale complessivo	92	100,00

4. Utilizza il sito internet del Comune di Rovigo (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	37	40,22
sì, almeno una volta al mese	31	33,70
sì, almeno una volta la settimana	23	25,00
non risponde	1	1,09
Totale complessivo	92	100,00

5. Ha avuto difficoltà a raggiungere l'Ufficio ?

Risposta	Totale	%
no	77	83,70
sì	15	16,30
Totale complessivo	92	100,00

6. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
difficoltà nel trovare parcheggio	14	93,33
scarsa segnaletica all'esterno dell'ufficio	1	6,67
Totale complessivo	15	100,00

7. Ha incontrato barriere architettoniche per accedere all'ufficio?

Risposta	Totale	%
no	75	81,52
alcune	15	16,30
non risponde	1	1,09
sì	1	1,09
Totale complessivo	92	100,00

8. Quanto ha dovuto attendere per parlare con l'operatore?

Risposta	Totale	%
non c'è stata attesa	68	73,91
meno di 5 minuti	20	21,74
oltre 5 minuti	4	4,35
Totale complessivo	92	100,00

9. In che modo ritiene che l'organizzazione degli spazi all'interno degli uffici garantisca il diritto alla riservatezza nel rapporto con l'operatore?

Risposta	Totale	%
ottimo	52	56,52
buono	31	33,70
sufficiente	9	9,78
Totale complessivo	92	100,00

10. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell'ufficio, in termini di sensibilità e competenza per risolvere il Suo problema?

Risposta	Totale	%
ottimo	77	83,70
buono	15	16,30
Totale complessivo	92	100,00

11. Qual è il Suo giudizio sulla qualità e completezza delle informazioni ricevute?

Risposta	Totale	%
ottimo	73	79,35
buono	19	20,65
Totale complessivo	92	100,00

12. Gli eventuali impegni assunti sono stati mantenuti in modo: (rispondere “non giudicabile” in caso di prima visita)

Risposta	Totale	%
ottimo	65	70,65
buono	19	20,65
non giudicabile	8	8,70
Totale complessivo	92	100,00

13. Qual è il Suo giudizio sul ruolo svolto dal personale dell’ufficio, in termini di chiarezza e comprensibilità delle risposte fornite alle Sue richieste?

Risposta	Totale	%
ottimo	81	88,04
buono	11	11,96
Totale complessivo	92	100,00

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto dal Servizio Informagiovani:

Risposta	Totale	%
ottimo	77	83,70
buono	15	16,30
Totale complessivo	92	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Maschio	52	56,52
Femmina	40	43,48
Totale complessivo	92	100,00

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
fino a 30 anni	53	57,61
da 31 a 60 anni	39	42,39
Totale complessivo	92	100,00

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Rovigo città	47	51,09
una frazione	30	32,61
altro Comune	15	16,30
Totale complessivo	92	100,00

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso dell'intervistato	femmina	32 34,78%	8 8,70%			40 43,48%
	maschio	45 48,91%	7 7,61%			52 56,52%
Totale		77 83,70%	15 16,30%			92 100%

Età dell'intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	fino a 30 anni	45 48,91%	8 8,70%			53 57,61%
	da 30 a 60 anni	32 34,78%	7 7,61%			39 42,39%
	oltre 60 anni					
Totale		77 83,70%	15 16,30%			92 100%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo città	39 42,39%	8 8,70%			47 51,09%
	Una frazione	25 27,17%	5 5,43%			30 32,61%
	Altro Comune	13 14,13%	2 2,17%			15 16,30%
Totale		77 83,70%	15 16,30%			92 100%

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

La somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato) è avvenuta nel novembre 2008.

Si sottolinea come l'invio del questionario, avvenuta per posta, sia stata accompagnata da una spiegazione in merito alla compilazione, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine. Ad ogni questionario è stata allegata una busta già affrancata per la risposta.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto mira a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- con riferimento al tipo di utilizzo, il grado di soddisfazione per l'accesso al Servizio TRASPORTO DISABILI e per la soluzione fornita dagli operatori.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, il questionario è stato sottoposto a tutti gli utenti attualmente registrati. Tre sono le classi di età in base alle quali è stato suddiviso il campione: fino a 30 anni, da 31 a 60 anni, oltre 60 anni.

Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in Rovigo città, frazioni e fuori città.

L'altra condizione, di *significatività*, è relativa alla consistenza numerica del campione, che d'altra parte, come s'è detto è costituito da tutti gli utenti. Si tratta di **45 intervistati**, stratificati secondo i criteri di sesso, di età e di distribuzione geobabitativa.

Si sono ottenute così **otto classi** che, a ricerca conclusa, sono risultate così formate:

1. Femmine n. 23
2. Maschi n. 22
3. Maschi e femmine di età superiore ai 60 anni, n. 14
4. Maschi e femmine di età compresa tra i 31 anni ed i 60 anni, n. 22
5. Maschi e femmine di età inferiore ai 30 anni n. 9
6. Maschi e femmine abitanti a Rovigo città, n. 24
7. Maschi e femmine abitanti a Rovigo frazioni n. 19
8. Maschi e femmine residenti fuori Comune, n. 1

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

Trattandosi della prima indagine relativa al servizio in oggetto, non è possibile effettuare comparazioni con indagini effettuate in precedenza. Si riporta qui di seguito il riepilogo dei risultati:

RISULTATI DELL'INDAGINE 2008

OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.	TOT. POS. (%)		
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2008	2006	2007	2008
		57,8			33,3			6,7				2,2			97,8

3. CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCOSE

Dalla tabella precedente emerge un risultato complessivo estremamente lusinghiero, con quasi il 60% degli utenti che giudica il servizio "ottimo", oltre il 30 "buono", solo il 6% "sufficiente" e nessuna insufficienza.

Questo conferma la percezione positiva che il settore ha sempre avuto nel rapporto con gli utenti (che peraltro è abbastanza scarso, in quanto il compito del settore trasporti è quello di interfacciarsi con le aziende che forniscono il servizio, mentre i rapporti con l'utenza vengono tenuti dal settore Servizi alla Persona). Ovviamente, data la mancanza di pareri negativi, non sono state riscontrate criticità di sorta.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Paradossalmente, il risultato completamente positivo fornisce pochi spunti di miglioramento.

Tra tutti i questionari pervenuti, 5 riportavano osservazioni: di queste, 4 erano semplicemente complimenti e ringraziamenti per la qualità del servizio, mentre una sola appariva anche se in minima parte critica:

"trovo che non sia giusto solo il trasporto x scuola visite mediche e terapie dovrebbero essere allargate le opzioni x richiedere il servizio anche per altri motivi più piacevoli."

La richiesta è comprensibile, ma forse il richiedente non è al corrente del fatto che già ora il Comune offre ai disabili la possibilità di spostarsi (con gli stessi mezzi utilizzati per il servizio ordinario) utilizzando i **buoni-taxi**, che sono stati creati appositamente per la mobilità a carattere personale. Purtroppo il costo di questi buoni non può essere sostenuto dal Comune in percentuale maggiore di quanto avviene attualmente (con agevolazioni per i redditi più bassi) a causa della scarsità di fondi di bilancio.

INDAGINI 2008
 Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo
Servizio Trasporto Disabili

1. Da quanto tempo usufruisce del servizio Trasporto Disabili?

Risposta	Totale	%
da più di 2 anni	26	57,78%
da 1 anno	8	17,78%
da meno di 1 anno	8	17,78%
da 2 anni	3	6,67%
Totale complessivo	45	100,00%

2. Con che frequenza utilizza il servizio?

Risposta	Totale	%
meno di 1 volta la settimana	16	35,56%
da 1 a 3 volte la settimana	10	22,22%
4 o più volte la settimana	10	22,22%
tutti i giorni	8	17,78%
non risponde	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

3. Quali mete deve raggiungere? (è possibile barrare anche più di una casella)

Risposta	Totale	%
ambulatori per cure mediche	31	50,82%
luogo di lavoro	11	18,03%
sede scolastica	6	9,84%
altro	3	4,92%
centri per spesa	1	1,64%
diagnostica	1	1,64%
esigenze quotidiane(spesa, uffici)	1	1,64%
medico di base	1	1,64%
ospedale	1	1,64%
riabilitazione	1	1,64%
sedi di riabilitazione e di massaggi	1	1,64%
servizio sociale	1	1,64%
terapie	1	1,64%
visite	1	1,64%
Totale complessivo	61	100,00%

4. Che giudizio esprime sulla modalità di prenotazione del servizio (tempestività nella risposta, cortesia degli operatori, ecc...)?

Risposta	Totale	%
ottimo	23	51,11%
buono	16	35,56%
sufficiente	5	11,11%
insufficiente	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

5. Che giudizio esprime sulla condotta di guida dei conducenti dei mezzi di trasporto?

Risposta	Totale	%
ottimo	27	60,00%
buono	15	33,33%
sufficiente	3	6,67%
Totale complessivo	45	100,00%

6. Che giudizio esprime sulla puntualità del servizio?

Risposta	Totale	%
ottimo	21	46,67%
buono	18	40,00%
sufficiente	4	8,89%
insufficiente	2	4,44%
Totale complessivo	45	100,00%

7. Che giudizio esprime sulla comodità dei mezzi di trasporto?

Risposta	Totale	%
ottimo	29	64,44%
buono	11	24,44%
sufficiente	4	8,89%
insufficiente	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

8. Che giudizio esprime sulla pulizia dei mezzi di trasporto?

Risposta	Totale	%
ottimo	28	62,22%
buono	15	33,33%
insufficiente	1	2,22%
sufficiente	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

9. Che giudizio esprime sulle condizioni di sicurezza in cui avviene il trasporto?

Risposta	Totale	%
buono	24	53,33%
ottimo	21	46,67%
Totale complessivo	45	100,00%

10. Ha mai avuto difficoltà a comunicare con l'azienda che fornisce il servizio? Se sì per quale motivo?

Risposta	Totale	%
no	41	91,11%
non risponde	1	2,22%
sì, per difficoltà di comunicare ritardi da parte degli autisti	1	2,22%
sì, per disguidi di prenotazione	1	2,22%
sì, per errore nel trasporto settimanale	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

11. Utilizza il sito internet del Comune (www.comune.rovigo.it)?

Risposta	Totale	%
no	40	88,89%
sì, almeno 1 volta al mese	4	8,89%
non risponde	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio Trasporto Disabili:

Risposta	Totale	%
ottimo	26	57,78%
buono	15	33,33%
sufficiente	3	6,67%
non risponde	1	2,22%
Totale complessivo	45	100,00%

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso

Risposta	Totale	%
Femmine	23	51,11%
Maschi	22	48,89%
Totale complessivo	45	100,00%

Età

Risposta	Totale	%
da 30 a 60 anni	22	48,89%
oltre 60 anni	14	31,11%
fino a 30 anni	9	20,00%
Totale complessivo	45	100,00%

Residenza

Risposta	Totale	%
Rovigo città	24	53,33%
una frazione	19	42,22%
non risponde	2	4,44%
Totale complessivo	45	100,00%

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Sesso dell'intervistato	femmina	13 29,55%	7 15,91%	2 4,55%		22 50%
	maschio	13 29,55%	8 18,18%	1 2,27%		22 50%
Totale		26 59,09%	15 34,09%	3 6,82%		44 100%

Età

Esprima una valutazione complessiva sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	5 11,36%	3 6,82%	1 2,27%		9 20,45%
	Da 30 a 60 anni	13 29,55%	6 13,64%	2 4,55%		21 47,73%
	Oltre 60 anni	8 18,18%	6 13,64%			14 31,82%
Totale		26 59,09%	15 34,09%	3 6,82%		44 100%

Residenza

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto

		Esprima infine una valutazione sintetica e complessiva sul servizio che ha ottenuto				Totale
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	
Residenza dell'intervistato	Rovigo città	14 33,33%	8 19,05%	2 4,76%		24 57,14%
	una frazione	10 23,81%	7 16,67%	1 2,38%		18 42,86%
Totale		24 57,14%	15 35,71%	3 7,14%		42 100%

Osservazioni

- Grazie per tutto e buon Natale e Buon anno 2009, tutta la mia famiglia ringrazia lodevole iniziativa da parte di questo Comune
- servizio ottimo sotto tutti gli aspetti, puntualità, correttezza, pazienza, rispetto e cortesia. Sentiamo il dovere di ringraziare. Sperando di averne in futuro poca necessità.
- Tempo fa ho usufruito di questo servizio per fare cure terapiche di Kemio, Radium, fisiatriche ed il servizio è stato ottimo ed utilissimo, attualmente ne usufruisco per visite, diagnostica, controlli. Ringrazio pertanto l'amministrazione comunale.
Cordialità
- trovo che non sia giusto solo il trasporto per scuola, visite mediche e terapie. Dovrebbero essere allargate le opzioni per richiedere il servizio anche per altri motivi più piacevoli.

RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO Museo dei Grandi Fiumi

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel solo periodo Dicembre 2008 a causa della chiusura del Museo al pubblico fino al 25 Novembre per lavori di manutenzione straordinaria.

Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- d) il grado di conoscenza del Servizio Museo dei Grandi Fiumi (esistenza, funzioni, attività);
- e) il grado di utilità che l'Ufficio riveste per i cittadini;
- f) con riferimento al tipo di utilizzo, il grado di soddisfazione per l'accesso al Servizio Museo dei Grandi Fiumi e per la soluzione fornita dagli operatori.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, si è deciso di riprodurre la popolazione secondo gli elementi principali di sesso, età e distribuzione geografica. Tre sono le classi di età in base alle quali è stato suddiviso il pubblico esterno del Servizio: fino a 30 anni, da 31 a 60 anni, oltre 60 anni, allo scopo di rappresentare indicativamente le fasce rispettivamente giovanile, lavorativa e pensionabile o pensionata; si è adottato il criterio di non somministrare il questionario agli studenti delle scuole dell'obbligo, preferendo invece raccogliere il giudizio degli insegnanti accompagnatori.

Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in "Rovigo città", "Rovigo provincia" e "altra provincia".

L'altra condizione, di significatività, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Si è individuato un campione di n° **28 intervistati**, stratificati secondo i criteri di sesso, di età e di distribuzione geoabitativa.

Si sono ottenute così **otto classi** che, a ricerca conclusa, sono risultate così formate:

8. Femmine (n. = 17)
9. Maschi (n. = 11)
10. Maschi e femmine di età superiore ai 60 anni (n. = 3)
11. Maschi e femmine di età compresa tra i 31 anni ed i 60 anni (n. = 13)
12. Maschi e femmine di età inferiore ai 30 anni (n. = 11)
13. Maschi e femmine abitanti a Rovigo città (n. = 3)
14. Maschi e femmine abitanti a Rovigo provincia (n. = 9)
15. Maschi e femmine residenti in altra provincia (n. = 14)

La fase successiva è stata stabilire le modalità di individuazione delle unità del campione, in modo da garantire una individuazione corretta dei dati. Una ponderata valutazione sugli obiettivi e sulla tipologia della ricerca ha favorito la scelta di formare il campione

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sul Servizio Museo dei Grandi Fiumi del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare:

1. Per quanto riguarda *il grado di visibilità* del Servizio, la maggioranza degli utenti (46,43%) ha appreso dell'esistenza del Museo dei Grandi Fiumi dalla segnalazione di parenti o amici. Il secondo canale pubblicitario privilegiato è rappresentato dai dépliant/manifesti (17,86%), a pari grado con Internet, che risulta quindi avere maggiore incidenza rispetto agli anni precedenti.
2. La quasi totalità degli utenti (96,43%) non ha incontrato alcuna difficoltà nel raggiungere il Museo, grazie alla buona segnaletica di riferimento.

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

Il grado di apprezzamento espresso per i servizi forniti dal Museo dei Grandi Fiumi è ottimo o comunque buono per la maggioranza degli utenti, sia per quanto concerne il servizio di prenotazioni e biglietteria, sia per l'assistenza e il bookshop, sia per il servizio di guida, la sorveglianza nelle sale e i laboratori didattici, ed è ottimo in particolare per la scientificità e la chiarezza degli apparati didascalici del percorso museale (didascalie, pannelli, audiovisivi).

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2008

GIUDIZIO COMPLESSIVO	ottimo	buono	sufficiente	tot. Positivo	Insufficiente
INDAGINE 2008	57,14	32,14	3,57	100	0
INDAGINE 2007	81	18	1	100	0
INDAGINE 2006	78,9	21,1	0	100	0
INDAGINE 2005	70	29,1	0,9	100	0

3. CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCOSE

Tra i servizi attualmente offerti dal Museo, il pubblico intervistato gradirebbe un miglioramento delle aree di sosta all'interno del percorso.

Tra i servizi che dovrebbero essere istituiti, il campione intervistato suggerisce le audioguide e la presenza di un punto di ristorazione all'interno del Museo.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Data l'ampiezza del percorso museale, sarebbe effettivamente utile pensare alla predisposizione di uno o più punti di sosta, attrezzati con sedie o panche apposite, per consentire il riposo dei visitatori, soprattutto anziani. A tale proposito risulta però problematica l'individuazione dei luoghi da adibire a punti di sosta, poiché il progetto di allestimento del percorso non li prevede e le strutture delle sezioni museali occupano ogni spazio utile.

Risulta meno immediatamente realizzabile, ma comunque fattibile in futuro, l'adeguamento degli spazi museali per ricavare un luogo di ristorazione interno, peraltro già ipotizzato dal "Piano di utilizzo degli spazi museali" che fu approvato in occasione del restauro dell'ex-Monastero Olivetano.

INDAGINI 2008
 Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo
Museo dei Grandi Fiumi

1. Come ha appreso dell'esistenza del Museo dei Grandi Fiumi?

Risposta	Totale	%
segnalazione di parenti/amici	13	46,43%
depliant, manifesti	5	17,86%
internet	5	17,86%
sistema museale provinciale	3	10,71%
scuola università	1	3,57%
uffici turistici	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

2. Ha avuto difficoltà a raggiungere il Museo dei Grandi Fiumi?

Risposta	Totale	%
no	27	96,43%
sì	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

3. Se sì, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
non risponde	27	96,43%
scarsa segnaletica	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

4. Come giudica il servizio di prenotazioni e biglietteria?

Risposta	Totale	%
buono	15	53,57%
ottimo	10	35,71%
non risponde	2	7,14%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

5. Come giudica il servizio di assistenza e bookshop?

Risposta	Totale	%
buono	14	50,00%
ottimo	11	39,29%
non risponde	2	7,14%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

6. Se ha usufruito del servizio Guida, esprima il Suo giudizio sulla competenza e la capacità dell'accompagnatore.

Risposta	Totale	%
ottimo	10	35,71%
non risponde	9	32,14%
buono	8	28,57%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

7. Esprima il suo giudizio su didascalie, pannelli e audiovisivi del percorso museale?

Risposta	Totale	%
ottimo	19	67,86%
buono	8	28,57%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

8. Esprima il suo giudizio sull'attività di sorveglianza nelle sale del Museo dei Grandi Fiumi?

Risposta	Totale	%
buono	17	60,71%
ottimo	10	35,71%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

9. Se ne ha usufruito, esprima il suo giudizio sui laboratori didattici.

Risposta	Totale	%
non risponde	15	53,57%
buono	7	25,00%
ottimo	5	17,86%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

10. Quali tra i seguenti servizi ritiene che debbano essere migliorati? (sono possibili più risposte)

Risposta	Totale	%
non risponde	14	40,00%
aree di sosta all'interno del percorso	5	14,29%
illuminazione	4	11,43%
orari d'apertura	4	11,43%
segnaletica interna	2	5,71%
servizi per disabili	2	5,71%
toilette	2	5,71%
climatizzazione	1	2,86%
guide, depliant, opuscoli	1	2,86%
Totale complessivo	35	100,00%

11. Quali tra i seguenti servizi ritiene che debbano essere istituiti? (sono possibili più risposte)

Risposta	Totale	%
non risponde	12	40,00%
punto ristorazione	6	20,00%
sale per la lettura	4	13,33%
altro	1	3,33%
audioguide	7	23,33%
Totale complessivo	30	100,00%

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio che ha ottenuto al Museo dei Grandi Fiumi

Risposta	Totale	%
ottimo	16	57,14%
buono	9	32,14%
non risponde	2	7,14%
sufficiente	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso del intervistato

Risposta	Totale	%
Femmina	17	60,71%
Maschio	11	39,29%
Totale complessivo	28	100,00%

Titolo di studio conseguito dall'intervistato

Risposta	Totale	%
diploma scuola superiore	12	42,86%
laurea	9	32,14%
scuola media	4	14,29%
non risponde	2	7,14%
scuola elementare	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

Età dell'intervistato

Risposta	Totale	%
da 31 a 60 anni	13	46,43%
fino a 30 anni	11	39,29%
oltre 60 anni	3	10,71%
non risponde	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

Residenza dell'intervistato

Risposta	Totale	%
Polesella	3	10,71%
Rovigo	3	10,71%
Badia Polesine (RO)	2	7,14%
Darfo Boario Terme (BS)	2	7,14%
Este	2	7,14%
non risponde	2	7,14%
S. Maria Maddalena (RO)	2	7,14%
Ancona	1	3,57%
Bolzano	1	3,57%
Bosaro	1	3,57%
Cedegolo (BS)	1	3,57%
Esine (BS)	1	3,57%
Malegno (BS)	1	3,57%
Moncalieri (TO)	1	3,57%
Occhiobello	1	3,57%
Ossimo Superiore (BS)	1	3,57%
Padova	1	3,57%
Piancogno (BS)	1	3,57%
Pinerolo	1	3,57%
Totale complessivo	28	100,00%

Ha visitato il Museo dei Grandi Fiumi di Rovigo in qualità di:

Risposta	Totale	%
visitatore singolo	16	57,14%
visitatore in gruppo organizzato	8	28,57%
insegnante accompagnatore	4	14,29%
Totale complessivo	28	100,00%

DATI INCROCIATI SUI GIUDIZI COMPLESSIVI IN RELAZIONE A: SESSO/ETA'/RESIDENZA

Sesso del intervistato

Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dal Museo dei Grandi Fiumi

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso del intervistato	femmina	13 50,00%	3 11,54%			16 61,54%
	maschio	3 11,54%	6 23,08%	1 3,85%		10 38,46%
Totale		16 61,54%	9 34,62%	1 3,85%		26 100%

Età del intervistato**Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dal Museo dei Grandi Fiumi**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età del intervistato	fino a 30 anni	7 28%	4 16%			11 44%
	da 31 a 60 anni	9 36%	2 8%			11 44%
	oltre 60 anni		2 8%	1 4%		3 12%
Totale		16 64%	8 32%	1 4%		25 100%

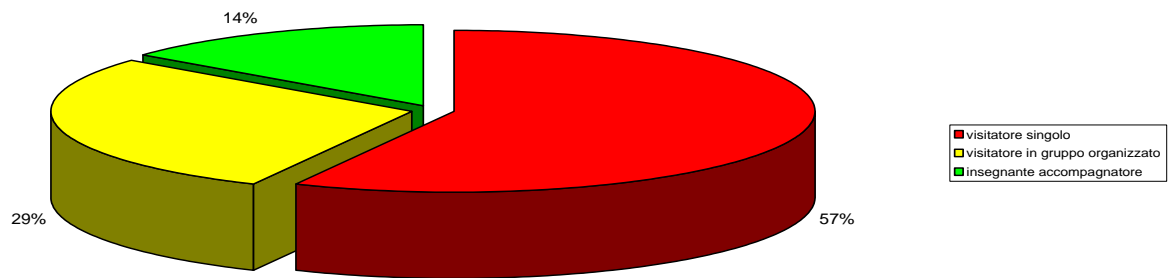
Tipologia di visitatore**Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dal Museo dei Grandi Fiumi**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Tipologia di visitatore	insegnante accompagnatore	3 11,54%	1 3,85%			4 15,38%
	visitatore in gruppo organizzato	4 15,38%	4 15,38%			8 30,77%
	visitatore singolo	9 34,62%	4 15,38%	1 3,85%		14 53,85%
Totale		16 61,54%	9 34,62%	1 3,85%		26 100%

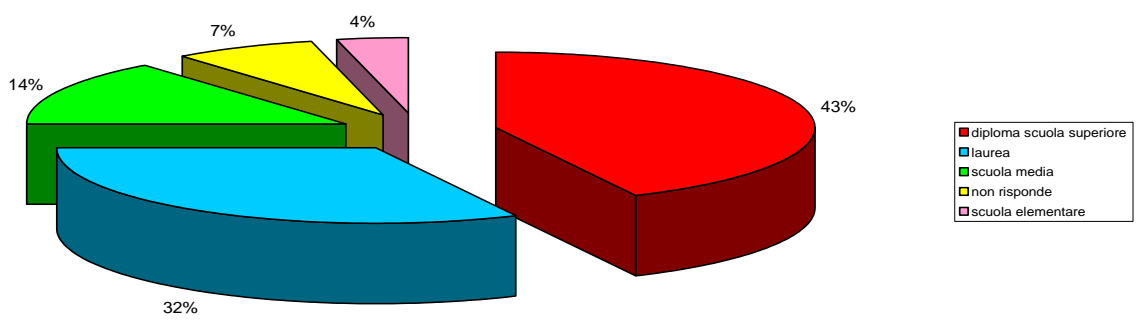
Residenza**Esprima un giudizio sintetico sul servizio ottenuto dal Museo dei Grandi Fiumi**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Titolo di studio	laurea	4 16,67%	4 16,67%	1 4,17%		9 37,50%
	diploma scuola superiore	8 33,33%	3 12,50%			11 45,83%
	scuola media	2 8,33%	1 4,17%			3 12,50%
	scuola elementare	1 4,17%				1 4,17%
Totale		15 62,50%	8 33,33%	1 4,17%		24 100%

Tipologia di visitatori



Titolo di studio



RELAZIONE

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SERVIZIO Teatro Sociale

Anno 2008

1. CARATTERISTICHE E DATI QUANTITATIVI DELLA RICERCA

OBBIETTIVO DELL'INDAGINE

L'obiettivo dell'indagine di customer satisfaction deve essere *propositivo*: individuare gli aspetti critici del servizio al fine di attivare progressivi interventi di miglioramento.

Alla scelta dei campioni è seguita la somministrazione dei questionari (per i quali è stata prevista la compilazione dal parte dell'intervistato), avvenuta nel periodo "stagione di prosa 2007-2008 e stagione lirica 2008".

Si sottolinea come la somministrazione del questionario sia stata sempre preceduta da una spiegazione a titolo di premessa da parte dell'operatore, al fine di chiarire al cittadino gli scopi e gli obiettivi dell'indagine.

La valutazione delle informazioni oggetto del presente rapporto contribuirà a mettere ulteriormente a punto gli strumenti di miglioramento della qualità del servizio nell'ambito della riorganizzazione dell'Ufficio.

ELEMENTI OGGETTO DI INDAGINE

Con riferimento al pubblico esterno, sono risultati utili elementi di indagine:

- il grado di conoscenza del Servizio Teatro Sociale (esistenza, funzioni, attività);
- il grado di utilità che l'Ufficio riveste per i cittadini;
- con riferimento al tipo di utilizzo, il grado di soddisfazione per l'accesso al Servizio Teatro Sociale e per la soluzione fornita dagli operatori.

METODOLOGIA DI INDAGINE E DATI QUANTITATIVI

questionario rivolto all'utenza esterna (indagine di "customer satisfaction")

Il campione dei cittadini intervistati doveva rispondere a due requisiti fondamentali, di *rappresentatività* e di *significatività*.

Con riferimento alla *rappresentatività*, si è deciso di riprodurre la popolazione secondo gli elementi principali di sesso, età e distribuzione geografica. Tre sono le classi di età in base alle quali è stato suddiviso il pubblico esterno del Servizio: fino a 30 anni, da 31 a 60 anni, oltre 60 anni, allo scopo di rappresentare indicativamente le fasce rispettivamente giovanile, lavorativa e pensionabile o pensionata. Per quanto concerne la distribuzione geografica, si è distinto in Rovigo città, frazioni e fuori città.

L'altra condizione, di *significatività*, poneva il problema della consistenza numerica del campione. Si è individuato un campione di n° 106 intervistati (la capienza del teatro è di 750 posti), stratificati secondo i criteri di sesso, di età e di distribuzione geoeconomica.

(*) Si sono ottenute così **otto classi** che, a ricerca conclusa, sono risultate così formate:

1. Femmine (n. =85)
2. Maschi (n. = 15)
3. Maschi e femmine di età superiore ai 60 anni, (n. = 24)

4. Maschi e femmine di età compresa tra i 31 anni ed i 60 anni, (n. =36)
5. Maschi e femmine di età inferiore ai 30 anni (n. = 42)
6. Maschi e femmine abitanti a Rovigo città, (n. = 61)
7. Maschi e femmine abitanti a Rovigo frazioni/provincia(n. = 84)
8. Maschi e femmine residenti fuori Comune, (n. = 36)

La fase successiva è stata stabilire le modalità di individuazione delle unità del campione, in modo da garantire una individuazione corretta dei dati. Una ponderata valutazione sugli obiettivi e sulla tipologia della ricerca ha favorito la scelta di formare il campione

2. ANALISI RISULTANZE TABULAZIONE QUESTIONARIO UTENTI

A) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE CONOSCITIVA: ACCESSIBILITÀ DEGLI UFFICI

Gli esiti dell'elaborazione delle risposte relative ai questionari sottoposti agli utenti sul Servizio Teatro Sociale del Comune di Rovigo si possono rilevare nell'*allegato 2* reperibile alla fine della presente relazione.

Il modello di questionario utilizzato è anch'esso allegato (*allegato 1*).

Volendo riassumere ciò che comunque si può ricavare dalle tabelle, si può affermare:

che il pubblico continua a dare al servizio Teatro Sociale UFFICI un apprezzamento con giudizio BUONO / OTTIMO (buono 50% - ottimo 37,74%) per ciò che riguarda cortesia e competenza del personale organizzativo. Per ciò che riguarda personale di biglietteria e di sala il giudizio si mantiene Buono sebbene ci siano anche percentuali di insufficienza. Si sottolinea inoltre che l'efficacia di sistema di prenotazione e acquisto biglietti risulta buono per il 55,66% ma anche questo ha una consistente percentuale di negatività.

B) RISPOSTE RELATIVE ALLE AREE DI INDAGINE QUALITATIVA: APPREZZAMENTO

Il servizio Teatro Sociale di Rovigo si attesta anche nell'anno 2008 sul giudizio finale di BUONO: **c'è da rilevare il positivo incremento percentuale del dato che nel 2005 era del 66,1% e per il 2008 si attesta al 75,47%.**

RAFFRONTO TRA IL DATO DI GRADIMENTO COMPLESSIVO DAL 2005 AL 2008 TEATRO

OTTIMO (%)			BUONO (%)			SUFF. (%)			INSUFF. (%)			N.R.	TOT. POS. (%)			
2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2008	2006	2007	2008	
15,7	21,4	13,2	69,4	70,2	75,5	13,4	8,4	7,6	1,5			2,8	0,9	98,5	100	96,2

3. CONCLUSIONI

CRITICITÀ RISCOstrate

L'utente sottolinea con insistenza la possibilità di una più moderna e funzionale areazione del Teatro. Il pubblico dei giovani per le recite non previste in "progetto scuola" sottolinea l'eccessivo costo del biglietto. Si richiedono anche maggior numeri di spettacoli per bambini delle scuole elementari.

Dalla compilazione dei questionari si evince un bisogno evidente di spettacoli di danza, concerti, operetta e più spettacoli di prosa.

Il pubblico richiede spesso più professionalità da parte del personale del botteghino.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

Lo staff del Sociale può far fronte ad alcune delle esigenze e indicazioni del pubblico solamente avendo a disposizione ulteriori fondi per una eventuale più ampia programmazione. E' da sottolineare però che già nel corso della seconda parte delle stagioni 2008-2009 i cartelloni del Teatro Sociale hanno ampliato il numero di recite e proposte per le scuole e anche la stagione di danza (in collaborazione con Ente Rovigo Festival) si è ampliata con 4 titoli al posto di 3 nella stagione ufficiale più una serie di rappresentazioni di danza corollarie che avranno il loro apice proprio tra aprile e maggio 2009. Lo stesso dicasi per gli spettacoli di prosa che proprio in questi giorni offriranno al pubblico 7 spettacoli ulteriori (rassegna parole in scena) da aggiungere alla tradizionale stagione. L'operetta, sempre molto richiesta, è stata inserita nella stagione di prosa tradizionale proprio per dare una risposta concreta alle richieste del nostro pubblico.

Per la stagione concertistica il Teatro Sociale di Rovigo nel 2008 si è dotato di un pianoforte a mezza coda che è posizionato al Ridotto. Ovvio sia la collocazione che la dotazione: lo staff del teatro intende con questo acquisto iniziare una propria stagione concertistica da camera con una diversificazione rispetto alle altre istituzioni cittadine che propongono cartelloni concertistici avendo riferimento particolare alle lezioni – concerto da tenere per le scuole (dalle elementari alle superiori).

Per ciò che concerne il desiderio dei giovani di godere di prezzi più contenuti (oltre all'opzione progetto scuola che vanta già i due biglietti a 8 e 5 euro per la stagione lirica), il Teatro Sociale ha già dato un segnale di svolta proprio con la rassegna Parole in scena che vede degli abbonamenti generalmente poco costosi e un pacchetto UNDER30 veramente accessibilissimo.

Per il servizio di prenotazione e acquisto biglietti sono al vaglio nuove proposte per renderne più efficace il funzionamento.

Per quanto riguarda il sistema di riscaldamento del Teatro Sociale sono allo studio i possibili interventi con il gestore calore (ASM) tenendo conto delle particolari caratteristiche dello stabile.

Per i settori che hanno una percentuale negativa (personale di biglietteria e di sala) i responsabili degli stessi si propongono un colloquio di approfondimento e una verifica costante dell'operato.

INDAGINI 2008

Indagine sull'efficienza dei Servizi del Comune di Rovigo

Teatro Sociale - Stagione Lirica 2008/2009

Lei è:

Risposta	Totale	%
Non abbonato	50	47,17
Vecchio abbonato	46	43,40
Nuovo abbonato	10	9,43
Totale complessivo	106	100,00

Ha avuto difficoltà a raggiungere il Teatro Sociale?

Risposta	Totale	%
No	98	92,45
Si	8	7,55
Totale complessivo	106	100,00

Se si, per quali motivi?

Risposta	Totale	%
Difficoltà nel trovare parcheggio	6	85,71
Altro	1	14,29
Totale complessivo	7	100,00

Cosa influisce maggiormente nella Sua decisione di assistere ad uno spettacolo? *

Risposta	Totale	%
Titolo dell'opera	75	38,86
Interpreti	51	26,42
Orchestra	16	8,29
Recensioni	16	8,29
Regista	13	6,74
Allestimento	12	6,22
Altro	9	4,66
non risponde	1	0,52
Totale complessivo	193	100,00

Da quale fonte ha avuto notizia dei programmi del Teatro Sociale? *

Risposta	Totale	%
Bacheche/manifesti/locandine	41	28,28
Ricevo i programmi a domicilio	31	21,38
Altro	25	17,24
Passaparola fra conoscenti	21	14,48
Pubblicità sui giornali	16	11,03
Articoli di presentazione	8	5,52
Sito internet comunale	2	1,38
non risponde	1	0,69
Totale complessivo	145	100,00

* = Opzione risposta multipla

Nel corso dell'ultimo anno, quante volte è venuto in questo teatro?

Risposta	Totale	%
3 volte	15	14,15
1 volta	14	13,21
2 volte	9	8,49
9 volte	9	8,49
8 volte	8	7,55
10 volte	8	7,55
18 volte	5	4,72
4 volte	4	3,77
12 volte	4	3,77
15 volte	4	3,77
non risponde	4	3,77
Sempre	5	4,72
5 volte	3	2,83
6 volte	2	1,89
7 volte	2	1,89
Tante quante gli abbonamenti	2	1,89
Tutti gli spettacoli	2	1,89
16 volte	1	0,94
19 volte	1	0,94
30 volte	1	0,94
per abbonamento di prosa	1	0,94
tutte le opere e tutte le commedie	1	0,94
tutti gli spettacoli di Prosa e Lirica	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

Di che genere erano gli spettacoli? *

Risposta	Totale	%
Lirica	72	38,71
Prosa	65	34,95
Danza	27	14,52
Musica classica	14	7,53
Altro	7	3,76
non risponde	1	0,54
Totale complessivo	186	100,00

Cosa La indurrebbe ad una più assidua frequenza agli spettacoli? *

Risposta	Totale	%
Biglietto più conveniente	45	31,03
Maggior interesse per gli spettacoli in cartellone	39	26,90
Maggior facilità di prenotazione	24	16,55
Maggior conoscenza della programmazione	21	14,48
non risponde	9	6,21
Altro	7	4,83
Totale complessivo	145	100,00

* = Opzione risposta multipla

Frequenta anche altri teatri?

Risposta	Totale	%
No	73	68,87
Sì	32	30,19
non risponde	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

In relazione ai servizi erogati dal Teatro Sociale, esprima un giudizio sui seguenti aspetti:

Cortesìa e competenza del personale organizzativo

Risposta	Totale	%
Buono	53	50,00
Ottimo	40	37,74
Sufficiente	10	9,43
non risponde	2	1,89
Insufficiente	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

Cortesìa e competenza del personale della biglietteria

Risposta	Totale	%
Buono	56	52,83
Ottimo	21	19,81
Sufficiente	14	13,21
Insufficiente	11	10,38
non risponde	4	3,77
Totale complessivo	106	100,00

Cortesìa e competenza del personale di sala

Risposta	Totale	%
Buono	43	40,57
Ottimo	43	40,57
Sufficiente	10	9,43
Insufficiente	9	8,49
non risponde	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

Efficacia del sistema di prenotazione e acquisto dei biglietti

Risposta	Totale	%
Buono	59	55,66
Ottimo	16	15,09
Sufficiente	15	14,15
Insufficiente	14	13,21
non risponde	2	1,89
Totale complessivo	106	100,00

Tipologie di abbonamento

Risposta	Totale	%
Buono	65	61,32
non risponde	14	13,21
Sufficiente	13	12,26
Ottimo	11	10,38
Insufficiente	3	2,83
Totale complessivo	106	100,00

Pulizia sala e ordine

Risposta	Totale	%
Buono	50	47,17
Ottimo	46	43,40
Sufficiente	6	5,66
non risponde	3	2,83
Insufficiente	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

In genere, dove acquista o prenota i biglietti per gli spettacoli?

Risposta	Totale	%
Al botteghino	96	90,57
non risponde	7	6,60
Sul sito internet del Comune di Rovigo	3	2,83
Totale complessivo	106	100,00

Che genere di spettacoli vorrebbe fosse più presente nella programmazione del Teatro Sociale? *

Risposta	Totale	%
Balletto	39	25,16
Prosa	32	20,65
Concertistica	28	18,06
Lirica	22	14,19
Operetta	20	12,90
Altro	7	4,52
non risponde	7	4,52
Totale complessivo	155	100,00

Secondo la sua opinione, il prezzo degli spettacoli è:

Risposta	Totale	%
Adeguato	77	72,64
Eccessivo	23	21,70
non risponde	6	5,66
Totale complessivo	106	100,00

* = Opzione risposta multipla

Esprima infine un giudizio sintetico complessivo sul servizio offerto dal Teatro Sociale di Rovigo

Risposta	Totale	%
Buono	80	75,47
Ottimo	14	13,21
Sufficiente	8	7,55
Insufficiente	3	2,83
non risponde	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Sesso

Risposta	Totale	%
Femmina	85	80,19
Maschio	15	14,15
non risponde	6	5,66
Totale complessivo	106	100,00

Età

Risposta	Totale	%
Fino a 30 anni	42	39,62
Da 31 a 60 anni	36	33,96
Oltre 60 anni	24	22,64
non risponde	4	3,77
Totale complessivo	106	100,00

Professione:

Risposta	Totale	%
Altro	61	57,55
Lavoratore dipendente	23	21,70
non risponde	13	12,26
Lavoratore autonomo	9	8,49
Totale complessivo	106	100,00

Residenza

CITTA'

Risposta	Totale	%
Rovigo	61	57,55
Altra città	36	33,96
non risponde	9	8,49
Totale complessivo	106	100,00

PROVINCIA

Risposta	Totale	%
RO	84	79,25
PD	10	9,43
non risponde	9	8,49
FE	2	1,89
TV	1	0,94
Totale complessivo	106	100,00

NAZIONE

Risposta	Totale	%
ITALIA	95	89,62
non risponde	11	10,38
Totale complessivo	106	100,00

CROSS TABULATIONS**Sesso – Giudizio sintetico complessivo**

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Sesso	femmina	8 8%	69 69%	6 6%	2 2%	85 85%
	maschio	6 6%	7 7%	1 1%	1 1%	15 15%
Totale		14 14%	76 76%	7 7%	3 3%	100 100%

Età – Giudizio sintetico complessivo

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Età dell'intervistato	Fino a 30 anni	7 6,86%	33 32,35%	1 0,98%	1 0,98%	42 41,18%
	Da 31 a 60 anni	3 2,94%	26 25,49%	6 5,88%	1 0,98%	36 35,29%
	Oltre i 60 anni	4 3,92%	19 18,63%		1 0,98%	24 23,53%
Totale		14 13,73%	78 76,47%	7 6,86%	3 2,94%	102 100%

Dove abita – Giudizio sintetico complessivo

		Ottimo	Buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Residenza	Rovigo e provincia	12 12,37%	66 68,04%	5 5,15%	1 1,03%	84 86,60%
	Altra provincia	2 2,06%	10 10,31%	1 1,03%		13 13,40%
Totale		14 14,43%	76 78,35%	6 6,19%	1 1,03%	97 100%

Lei è – Giudizio sintetico complessivo

		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	Totale
Lei è	Non abbonato	7 6,67%	39 37,14%	4 3,81%		50 47,62%
	Vecchio abbonato	6 5,71%	33 31,43%	4 3,81%	3 2,86	46 43,81%
	Nuovo abbonato	1 0,95%	8 7,62%			9 8,57%
Totale		14 13,33%	80 76,19%	8 7,62%	3 2,86%	105 100%

Osservazioni

La presentazione degli spettacoli dovrebbe essere più accurata in modo che si possa scegliere senza "brutte sorprese"

Organizzare più spettacoli per i bambini delle scuole elementari

Dai palchi l'acustica è spesso scadente (abbonato di prosa)

Maggior numero di spettacoli in cartellone

In inverno, migliore areazione locali; rimettere in funzione l'orologio sopra il sipario; "veri" cantanti e "veri" attori; libretti/depliant più dettagliati

Maggiore disponibilità degli operatori al telefono per la scelta delle opere in programmazione: spesso con la generica giustificazione "posti per abbonamento", i non abbonati (ma magari incuriositi e tiepidamente appassionati di teatro e di danza) sono costretti ad acquistare biglietti (a costi non così convenienti!) per poltrone non così appetibili: e poi i posti migliori sono vuoti!!!

Non è corretto spostare la data di oltre 2 mesi. Occorre finire la stagione teatrale entro le date fissate

I posti a sedere in Platea sono poco comodi

Poiché ho notato sempre vari posti vuoti, lasciati forse liberi da abbonati, suggerisco che prima dell'inizio dello spettacolo siano messi in vendita a tariffa agevolata, raggiungendo così 2 scopi: permettere ad altri di assistere allo spettacolo e completare i posti

Personale del Botteghino più educato e competente

Possibilmente meno caldo

Maggiore ventilazione

Riscaldamento adeguato alla temperatura esterna, si muore di caldo

La prenotazione più veloce e se uno fa l'abbonamento "oro" dovrebbe avere la precedenza su tutti gli altri visto che è il più numeroso e costoso

Il 31/5/2008, come tanti altri spettatori, ho lasciato lo spettacolo dopo il I° atto. L'abbonato, come avviene in altri teatri, potrebbe cambiare posto durante l'annata (se ci sono posti liberi). ATTENERSI ai testi originali ed alle regie NORMALI (e non fare esperimenti). Aria condizionata.

Maggior numero di rappresentazioni, minor prezzo nei biglietti