

**RELAZIONE FINALE:  
"LA CUSTOMER SATISFACTION  
DEGLI UTENTI DEI SERVIZI EROGATI  
DAL COMUNE DI FINALE LIGURE"**

- 7 ottobre 2013 -

1	Metodologia: .....	2
2	Processo di lavoro per il questionario cartaceo inviato a domicilio o l'intervista telefonica:.....	3
3	Processo di lavoro per i questionari cartacei (esterni ed interni): .....	4
4	L'elaborazione dei dati raccolti.....	5
5	Interpretazione dei dati rilevati: .....	6
6	Le Azioni di Miglioramento Organizzativo .....	7
7	L'analisi dei dati del Questionario Cartaceo inviato a domicilio e delle interviste telefoniche.....	8
	<i>Campione</i> .....	8
	<i>Giudizio Complessivo</i> .....	9
	Igiene Urbana.....	10
	Ambiente.....	13
	Polizia Municipale.....	14
	Parcheggi comunali.....	19
	Cimiteri.....	20
	Manutenzione urbana e del Patrimonio Comunale .....	21
8	Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione, indagati attraverso questionario cartaceo specifico e Focus Group.....	26
	Refezione Scolastica.....	29
	Trasporto Scolastico.....	32
	Servizio Sport.....	34
	Servizio Idrico Integrato.....	41
	SUAP .....	45
	Biblioteca.....	49
	Eventi culturali e turistici .....	57
	Servizi Demografici.....	65
	Focus Group Sportello Unico ed i servizi per le imprese.....	70
	Focus Group Urbanistica / Edilizia.....	71
9	Servizi di supporto interno, indagati attraverso questionario cartaceo specifico.....	72
	Servizio Segreteria Generale.....	72
	Servizio Economato.....	76
	Servizio Finanziario.....	80
	Servizio Personale.....	84
	Servizio Protocollo e Archivio.....	88
10	Tabella riassuntiva "Punti di Forza – Punti di Debolezza" .....	92



## 1 Metodologia:

Per quanto riguarda i Servizi oggetto d'indagine nell'applicazione dello strumento della Customer Satisfaction nei confronti dei cittadini del Comune di Finale Ligure, la metodologia di rilevazione è stata individuata in funzione di una valutazione in termini di rapporto costi/benefici ed è risultata essere:

- A. per alcuni Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione (**Igiene Urbana, Ambiente, Polizia Municipale, Parcheggi comunali, Cimiteri, Manutenzione delle strade, Illuminazione pubblica, Giardini e Verde pubblico**): un questionario generale, sotto forma di cartaceo inviato a domicilio, nei confronti di un campione statisticamente rappresentativo della popolazione residente per nuclei familiari, sulla base delle frazioni di residenza;
- B. per alcuni Servizi esterni a domanda individuale (**Refezione scolastica e Trasporto scolastico, Servizi e strutture sportive, Servizio Idrico Integrato, SUAP**) nonché per altri Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione (**Biblioteca, Eventi turistici e culturali, Servizi Demografici**): la distribuzione di un questionario cartaceo ai diretti fruitori dei Servizi in questione;
- C. per i Servizi **Urbanistica ed Edilizia Privata** e lo **Sportello Unico ed i servizi per le imprese**: un Focus Group con una rappresentanza statistica e casuale dei fruitori diretti del Servizio,
- D. per i Servizi interni (**Segreteria Generale, Servizio Economato, Servizio Finanziario, Servizio Personale, Servizio Protocollo**): la distribuzione di un questionario cartaceo ai dipendenti ed agli Amministratori dell'Ente.

I vari questionari di indagine e le domande sui temi di discussione per i Focus Group sono stati costruiti dai consulenti Dasein in collaborazione con i Dirigenti di ciascun Settore coinvolto ed il Comitato Guida del Comune, composto dal Direttore Generale Dott.ssa Bacciu, dal Responsabile dei Servizi Generali, Dott.ssa Paola GAGLILOLO e dal coordinatore del progetto, Sig.ra Patrizia Parodi, provenienti dal Settore Direzione Generale.



Per quanto riguarda l'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori in merito alla **QUALITA' DEL SERVIZIO** fruito, i questionari sono stati strutturati sulla base di una lista di domande (item<sup>1</sup>) a risposta chiusa e multipla e a scala di rilevazione semantica del tipo Likert (molto soddisfacente/abbastanza soddisfacente/poco soddisfacente/per nulla soddisfacente/non so), che garantisce un facile trattamento dei dati ed una buona leggibilità dei risultati. Parallelamente, nei casi in cui si è ritenuto in seno al Comitato Guida fosse possibile indagare anche il grado di **IMPORTANZA** che gli intervistati assegnavano ai vari item d'indagine, è stato richiesto ai fruitori dei servizi di esprimere tale valore nuovamente su una scala di rilevazione semantica del tipo Likert (molto importante/abbastanza importante/poco importante/per nulla importante/non so).

L'analisi dei dati è stata effettuata utilizzando un software dedicato e sono state evidenziate le principali statistiche descrittive (**frequenze**) per ciascuna variabile (item).

## **2 Processo di lavoro per il questionario cartaceo inviato a domicilio o l'intervista telefonica:**

I nominativi dei cittadini a cui inviare il questionario cartaceo a domicilio o da intervistare telefonicamente sono stati estratti casualmente dalle liste anagrafiche, con l'unico scopo di andare a creare un campione statisticamente rappresentativo della popolazione complessiva del Comune, per nuclei familiari e per frazione di residenza: le variabili prese in considerazione sono state il sesso (M/F), la fascia di età (18-26 anni, 27-39 anni, 40-55 anni, 56-70 anni e oltre i 70 anni) e la frazione di residenza (Finale Marina e San Bernardino; Final Borgo, Monticello e Perti; Finalpia, Verzi e Calvisio; Gorra e Olle; Varigotti).

La distribuzione e la raccolta dei questionari cartacei e le interviste telefoniche sono state realizzate da un gruppo di lavoro costituito da dipendenti del Comune di Finale Ligure che hanno realizzato l'indagine a partire da metà marzo al 2 giugno 2013.

Il campione finale degli intervistati è risultato pari a **304 cittadini intervistati**: la numerosità finale del campione è stata definita sulla base della determinazione del valore della probabilità di errore nell'assimilazione del campione al complesso della popolazione.

La determinazione dell'errore statistico si ottiene secondo la formula seguente:

$$\text{Errore} = 1.96 \times \sqrt{\frac{p(1-p)}{N}} \quad \text{con } p = \text{probabilità di scelta dell'opzione} \\ N = \text{numerosità del campione}$$

---

<sup>1</sup> = nella Metodologia della Ricerca, con il termine ITEM si indicano le domande del questionario somministrato al campione.



Nel nostro caso, trattandosi di risposte chiuse con 5 opzioni di scelta (molto/abbastanza/poco/per nulla/non so), la probabilità di scelta **p** risulta pari al 20% ( $p = 0.2$ ).

Quindi:

se  $N = 250$  allora  $E = 0.0496$  ovvero  $E\% = 5.0\%$

**se  $N = 304$  allora  $E = 0.0255$  ovvero  $E\% = 4,5\%$**

se  $N = 1000$  allora  $E = 0.0248$  ovvero  $E\% = 2,5\%$

Avendo a disposizione un campione di 500 nominativi, abbiamo ritenuto che giungere a tale quantificazione non avrebbe prodotto risultati significativi in termini di diminuzione dell'errore statistico, mentre parallelamente avrebbe richiesto al gruppo di dipendenti impegnati nella raccolta dei questionari cartacei e nelle interviste telefoniche ulteriori giorni di lavoro. Si trattava infatti di nominativi la cui reperibilità del numero telefonico per il contatto era risultata difficoltosa o che avevano apertamente dichiarato la loro disponibilità alla collaborazione sul progetto ma che poi non si sono mai recati in Comune a restituire il questionario compilato o non hanno accettato di farsi intervistare telefonicamente.

Inoltre, nelle indagini di Customer Satisfaction è considerato metodologicamente accettabile un errore statistico pari al 5%; con le 304 interviste realizzate dai dipendenti del gruppo di lavoro interno del Comune di Finale Ligure, si ottiene un errore percentuale pari al 4,5% dunque un dato più che buono dal punto di vista della validità statistica. L'analisi puntuale del campione reale ed il confronto con il campione statistico è presentata più avanti nel Paragrafo 7.

### **3 Processo di lavoro per i questionari cartacei (esterni ed interni):**

I questionari cartacei (specifici per ciascun diverso Servizio) sono stati distribuiti, quando possibile, a tutti i fruitori del Servizio (Refezione scolastica e Trasporto scolastico e tutti i Servizi interni ovvero Segreteria Generale, Servizio Economato, Servizio Finanziario, Servizio Personale, Servizio Protocollo).

Nei casi in cui ciò non è stato possibile, per la difficoltà pratica di raggiungere tutti coloro che nel 2013 erano effettivamente venuti in contatto con il servizio (Servizi e strutture sportive, Servizio Idrico Integrato, SUAP, Biblioteca, Servizi Demografici), i questionari sono stati messi a disposizione di tutti i fruitori del servizio per un periodo di 2/3 settimane.

I questionari riguardanti gli Eventi turistici e culturali sono stati distribuiti dal gruppo di lavoro nei giorni di svolgimento delle manifestazioni a tutti i partecipanti.



#### 4 L'elaborazione dei dati raccolti

Nella metodologia della ricerca, l'elaborazione dei dati raccolti per i questionari è la medesima sia per quanto riguarda la QUALITÀ DEL SERVIZIO sia per quanto riguarda l'IMPORTANZA ATTRIBUITA.

I dati raccolti sono stati elaborati andando a calcolare:

- le **frequenze percentuali** di risposta per ciascuna domanda a risposta chiusa del "questionario generale";
- la **moda** di risposta statistica per ciascuna domanda a risposta chiusa del "questionario generale", ovvero la risposta che compare più frequentemente.

A tal fine è stato necessario:

- quantificare il numero di risposte per ciascuna tipologia (molto soddisfacente / abbastanza soddisfacente / poco soddisfacente / per nulla soddisfacente / non so e parallelamente molto importante / abbastanza importante / poco importante / per nulla importante / non so) dal totale dei questionari raccolti e determinare le frequenze percentuali per ciascuna di esse
- individuare la risposta che compare più frequentemente.

Per quanto riguarda l'elaborazione dei dati ricavati dai Focus Group, è necessario che il moderatore durante la discussione si appunti, su un minimo di 8 ed un massimo di 12 partecipanti e per ciascuna domanda, quanti sono molto soddisfatti, quanti lo sono abbastanza, quanti poco, quanti per nulla e quanti non rispondono. Successivamente si è proceduto ai medesimi calcoli delle frequenze percentuali e della moda statistica di risposta per ciascuna domanda come già visto per i questionari cartacei. In questo caso, però, il moderatore ha avuto l'ulteriore opportunità di appuntarsi i suggerimenti e le critiche emergenti dalla discussione di gruppo, ottenendo in questo modo sia tutta una serie di indicazioni qualitative relative al grado di soddisfazione espresso e calcolato secondo il processo illustrato, sia possibili suggerimenti mirati per il miglioramento del servizio indagato.



## 5 Interpretazione dei dati rilevati:

Per quanto riguarda l'interpretazione dei valori di soddisfazione registrati attraverso il questionario di Customer Satisfaction, secondo le più diffuse teorie di Metodologia della Ricerca, si assume quanto segue:

### QUALITÀ DEL SERVIZIO (soddisfazione espressa dall'utenza):

- si può considerare che ciascun item preso in considerazione abbia un **riscontro positivo** del grado di soddisfazione da parte dei cittadini quando **il valore della somma delle risposte "Molto" ed "Abbastanza" supera il 70%**;
- **al di sotto di tale limite**, si deve considerare l'item preso in considerazione come un'**area di criticità**, che sarà tanto maggiore quanto più il valore somma registrato si discosta dal limite succitato;
- all'interno dell'area della positività del risultato somma, è ulteriormente necessario riflettere sulla **scomposizione del dato** in risposte di tipologia "Molto" e risposte di tipologie "Abbastanza". Infatti, coloro i quali hanno risposto "Molto" possono essere considerati "clienti" fidelizzati ed un eventuale disservizio temporaneo in relazione all'item preso in considerazione non li farà spostare nell'area di insoddisfazione (tenderanno a rispondere "Abbastanza" in attesa di un nuovo miglioramento del servizio, che poi però deve avvenire), mentre coloro i quali hanno risposto "Abbastanza" potrebbero essere negativamente influenzati da un eventuale disservizio, anche se di natura solo temporanea, e passare all'area dell'insoddisfazione (nelle interviste successive tenderanno a rispondere "Poco");
- dunque, quando il valore positivo della somma delle risposte "Molto" + "Abbastanza" supera il 70% grazie ad un elevato contributo della risposta "Abbastanza" è comunque necessario prestare attenzione all'area di servizio relativa a quell'item, riflettendo sulla possibilità di implementare un qualche miglioramento della qualità del servizio.



### **IMPORTANZA ATTRIBUITA:**

- Il grado di Importanza Attribuita dagli utenti del servizio a ciascuna domanda del questionario è assegnato sulla base del valore della Moda Statistica.
- In ogni caso, è comunque utile la determinazione del valore somma "Molto importante + Abbastanza importante" poiché esso può essere utilizzato per la determinazione della Matrice delle Priorità di intervento (vedi Paragrafo 6).

Infine, sia nel caso della Qualità del Servizio sia nel caso dell'Importanza Attribuita, quando la frequenza della risposta "Non so / non risponde" risulta pari o superiore al 10% delle risposte complessive, il dato deve essere **normalizzato**, ovvero le risposte "Non so / non risponde" devono essere stralciate e le frequenze di risposta vengono ricalcolate soltanto su coloro che hanno effettivamente espresso il proprio grado di soddisfazione.

## **6 Le Azioni di Miglioramento Organizzativo**

Ai fini della progettazione delle azioni di miglioramento organizzativo conseguenti alle eventuali valutazioni negative da parte degli utenti, i Dirigenti hanno a disposizione un ulteriore strumento analitico per individuare le priorità di intervento, la **Matrice delle Priorità di intervento**.

Questo strumento utile è stato costruito per ciascun Servizio indagato per il quale il questionario specifico prevedeva la rilevazione dell'Importanza attribuita.

A tal fine, è stato necessario creare una tabella riassuntiva dei risultati dell'elaborazione dei dati (tabella Dati Matrice) che, per ogni domanda del questionario, riporta il valore del grado di soddisfazione in relazione alla Qualità del Servizio calcolato attraverso la frequenza percentuale della somma Molto Soddisfacente + Abbastanza Soddisfacente in corrispondenza della frequenza percentuale della somma Molto Importante + Abbastanza Importante in relazione all'Importanza Attribuita.

A questo punto è stato possibile trasformare la tabella in grafico, ottenendo la "Matrice delle Priorità" ed individuando dunque i temi che nella percezione dei fruitori del servizio sono ritenuti prioritari per gli interventi di miglioramento organizzativo.

Esistono quattro quadranti di priorità di intervento (per ordine di importanza dall'1 al 4) e i temi che risultano prioritari sono quelli che presentano un **maggior grado di importanza** ed un **più basso grado di soddisfazione sulla qualità del servizio**.



## 7 L'analisi dei dati del Questionario Cartaceo inviato a domicilio e delle interviste telefoniche

### *Campione.*

Il campione di cittadini intervistati attraverso lo strumento del questionario cartaceo inviato al domicilio è risultato pari a **304 cittadini**, suddivisi per sesso, fasce d'età e frazione di residenza come segue:

<b>SESSO</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conta</b>
MASCHIO	47,04%	143
FEMMINA	50,99%	155
NON RISPONDE	1,97%	6

<b>FASCIA D'ETA'</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conta</b>
18 - 26 anni	8,22%	25
27 - 39 anni	13,49%	41
40 - 55 anni	25,99%	79
56 - 70 anni	25,66%	78
oltre i 70 anni	26,64%	81

<b>FRAZIONE di RESIDENZA</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conta</b>
FINALE MARINA E SAN BERNARDINO	33,88%	103
FINAL BORGO, MONTICELLO E PERTI	28,62%	87
FINALPIA, VERZI E CALVISIO	24,01%	73
GORRA E OLLE	5,26%	16
VARIGOTTI	6,91%	21
NON RISPONDE	1,32%	4

Il campione di riferimento composto da 500 unità (estratto dalle liste anagrafiche dell'Ente) era il seguente:

<b>SESSO</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conta</b>
MASCHIO	46,80%	234
FEMMINA	53,20%	266

<b>FASCIA D'ETA'</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conta</b>
18 - 26 anni	8,40%	42
27 - 39 anni	15,20%	76
40 - 55 anni	28,20%	141
56 - 70 anni	23,60%	118
oltre i 70 anni	24,60%	123

<b>FRAZIONE di RESIDENZA</b>	<b>Percentuale</b>	<b>Conta</b>
FINALE MARINA E SAN BERNARDINO	26,20%	131
FINAL BORGO, MONTICELLO E PERTI	34,80%	174
FINALPIA, VERZI E CALVISIO	26,00%	130
GORRA E OLLE	7,00%	35
VARIGOTTI	6,00%	30





Dal confronto fra il campione statistico ed il campione reale si evidenziano differenze minime in termini percentuali per quanto riguarda i criteri del Sesso e della Fascia di età (le più elevate si aggirano attorno al 2%), e più spiccate per quanto riguarda la Frazione di residenza, fino ad un massimo di circa l'8% in meno per la rappresentanza della frazione di Finale Marina e San Bernardino e di circa l'8% in più per la rappresentanza della frazione di Final Borgo, Monticello e Perti.

## ***Aree di Servizio indagate attraverso il questionario generale.***

### **A. Igiene Urbana**

Per quello che concerne le domande sul **Servizio di Igiene Urbana**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 5 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- pulizia delle strade e dei marciapiedi
- pulizia delle aree verdi
- frequenza con cui viene effettuata la raccolta
- pulizia dei rii, dei canali di scolo delle acque, delle griglie (caditoie) per la raccolta dell'acqua piovana
- soddisfazione complessiva sull'organizzazione del servizio raccolta rifiuti

In questa sezione, è stata inoltre compresa un'ulteriore domanda, volta ad indagare quali siano secondo i cittadini le principali azioni da effettuarsi per aumentare la raccolta differenziata, da scegliere fra le seguenti proposte:

- aumentare i passaggi di raccolta
- aumentare le attività di sensibilizzazione nelle scuole e per la cittadinanza
- aumentare le informazioni per le modalità di corretto conferimento dei rifiuti nei sacchi
- aumentare le attività di controllo e vigilanza, ovvero fare più multe
- passare al sistema di raccolta porta a porta
- altro, a libera scelta dei cittadini

Il paragrafo relativo alla raccolta rifiuti fa riferimento alle domande 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5 e 6 del questionario generale.

#### **A.1. Risultati analitici.**

Nella domanda n.° 4.1 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vivono.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'**area di criticità**, in quanto circa il 42% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa il 6% ha risposto molto, per un totale del **48%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 35% ha risposto poco e il 17% per nulla, per un totale del 52% di risposte negative.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della pulizia delle strade e dei marciapiedi della zona in cui vivono; oltretutto, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari al solo 1%, non permette di ragionare su margini di recupero.



Nella domanda n.° 4.2 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della pulizia delle aree verdi.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'**area di criticità**, in quanto circa il 45% degli intervistati ha risposto abbastanza e il 7,5% ha risposto molto, per un totale del **52,5%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 39% ha risposto poco ed circa l'8% per nulla, per un totale del 47% di risposte negative. Infine, circa il 3% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della pulizia delle aree verdi, oltretutto, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari al solo 3%, non permette di ragionare su margini di recupero.

Nella domanda n.° 4.3 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della frequenza con cui viene effettuata la raccolta rifiuti.

La risposta a nostro avviso è **molto positiva** in quanto il 17,5% ha risposto abbastanza e il 63% ha risposto molto, per un totale dell'**80,5%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, il 17% ha risposto poco e il 3% per nulla. Infine, circa il 4% dei cittadini non risponde alla domanda.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano effettivamente soddisfatti** della frequenza con cui viene effettuata la raccolta rifiuti.

- Nella domanda n.° 4.4 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della Pulizia dei rii, dei canali di scolo delle acque, delle griglie (caditoie) per la raccolta dell'acqua piovana.

La risposta a nostro avviso è **fortemente negativa** in quanto il 22% ha risposto abbastanza e il 4,5% ha risposto molto, per un totale del **26,5%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, circa il 47% ha risposto poco e il 27% per nulla. Infine, circa il 5% dei cittadini non risponde alla domanda.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano molto insoddisfatti** della pulizia dei rii, dei canali di scolo delle acque, delle griglie (caditoie) per la raccolta dell'acqua piovana. Anche in questo caso, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 5% non permette di ragionare su alcun margine di recupero per raggiungere la soglia di sufficienza.

Nella domanda n.° 5 abbiamo chiesto agli intervistati quali azioni ritengono utili per aumentare la percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti, che ad oggi ha raggiunto il 43%.

In questo caso possiamo elencare in ordine di importanza le risposte ottenute:

- aumentare le informazioni per le modalità di corretto conferimento dei rifiuti nei sacchi: 27,5%
- aumentare le attività di sensibilizzazione nelle scuole e per la cittadinanza: 27%
- aumentare il numero di passaggi di raccolta: 17,5%
- aumentare le attività di controllo e vigilanza, fare più multe: il 12%
- passare al sistema di raccolta porta a porta: 9%



Inoltre, circa il 7% dei cittadini hanno risposto "altro", secondo quanto riportiamo nella tabella sottostante, classificando i suggerimenti per tipologia e numerosità:

**9 persone indicano "Aumentare le tipologie di rifiuti raccolti, compreso l'umido":**

1. realizzare aree locali di raccolta dove conferire i rifiuti straordinari
2. informare la cittadinanza su come e dove smaltire i rifiuti ingombranti
3. raccogliere anche rifiuti elettrici e metallici (radioline, modem)
4. attivarsi e organizzarsi per ricevere rifiuti attualmente non considerati in modo adeguato
5. disporre qualche contenitore anche delle plastiche e ritiro pile elettriche
  
6. manca raccolta umidi - raccogliere umido differenziato
7. umido compreso
8. raccoglitori umido
9. Si segnala la difficoltà a reperire sacchetti per l'umido

**8 persone indicano "Aumentare i cassonetti per la raccolta":**

- 1) metter più cassonetti
- 2) attrezzare più zone in cui siano presenti tutti i bidoni della differenziata
- 3) più cassoni distinti
- 4) aumentare i cassonetti della differenziata
- 5) aumentare dotazione cassonetti
- 6) aumentare contenitori per differenziata
- 7) aumentare cestini di raccolta
- 8) più contenitori

**6 persone indicano "Prevedere incentivi economici o premialità":**

1. conferimento corrispettivo in denaro per la raccolta differenziata prodotta
2. incentivare con agevolazioni economiche mediante sistema riconoscimento sacchetti (codice a barre)
3. prevedere sgravi per chi effettua la raccolta differenziata
4. abbassare i costi
5. incentivare con uno sconto sulla tassa della spazzatura i più virtuosi
6. gare per bambini su raccolta differenziata con premi ecologici

**5 persone indicano "Creare le isole ecologiche":**

1. fornire le aree circoscritte di punti di raccolta collettivi per evitare l'accumulo di rifiuti nelle abitazioni
2. dovete mettere le campane di raccolta rifiuti per evitare di tenere rifiuti organici più gg. in casa, per i cattivi odori e formiche "grazie"
3. passare alla raccolta in aree con raccolta differenziata
4. centri di raccolta (come in altri paesi)
5. eco-centri

**3 persone indicano "Migliorare la raccolta estiva":**

1. aumentare i passaggi di raccolta estivi
2. d'estate la situazione peggiora a causa della poca educazione dei turisti
3. nel periodo estivo aumentare e ottimizzare i servizi

**2 persone indicano "Estendere le zone della raccolta differenziata":**

1. nella mia zona non c'e' ancora
2. nella mia zona non c'e' ancora la differenziata



**1 persona esprime un apprezzamento e 2 persone esprimono una critica:**

1. va bene così
2. dopo fiumi di parole nel centro non è cambiato niente
3. cambiare totalmente il sistema attuale

**7 persone esprimono un suggerimento individuale:**

1. migliorare il servizio per persone anziane nel centro storico (abitazioni piani alti senza ascensore)
2. bidoni della raccolta rifiuti tenuti più in ordine per igiene (che possano essere toccati per aprirli) e per decoro (è vero che sono bidoni dei rifiuti, però!)
3. obbligare la gente a farla!!!
4. dopo varie telefonate a Calvisio manca bidone del verde ecc...
5. Frazione Calvisio strade sporche
6. rispetto al comune la differenziata la deve fare anche chi la raccoglie.
7. il torrente Sciusa dopo la loc. Cartiera non e' mai stato pulito pieno di alberi può causare alluvione a tutto il bacino Calvisio-Pia

Infine, nella domanda n.° 6 abbiamo indagato la soddisfazione complessiva del servizio di raccolta rifiuti.

Anche in questo caso la risposta è **molto positiva**, in quanto circa il 72% ha risposto abbastanza e l'8,5% molto per un totale di circa l'**81%**, mentre il 16% ha risposto poco e il 2% per nulla. Infine, circa il 4% dei cittadini non risponde alla domanda.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini esprimano un grado di **effettiva soddisfazione** in relazione al **servizio complessivo di raccolta rifiuti**, e si lamentino invece del **livello di pulizia del territorio**: l'insieme dei dati rilevati in questa sezione porta dunque **alla soglia della sufficienza del complessivo servizio** (si registra infatti un valor medio di circa il **58%**), con un'area di forte criticità e necessità di miglioramento sul tema della pulizia dei rii, dei canali di scolo delle acque, delle griglie (caditoie) per la raccolta dell'acqua piovana.

## **B. Ambiente**

Per quello che concerne le domande sull' **Ambiente**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 2 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- qualità complessiva dell'ambiente (acqua, aria, terra, rumore)
- attività informative e di promozione dell'ambiente che hanno portato alla certificazione ambientale, alla bandiera blu, ecc.

Il paragrafo relativo all'Ambiente fa riferimento alle domande 7.1 e 7.2 del questionario generale.

### **B.1. Risultati analitici.**

Nella domanda n.° 7.1 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della qualità complessiva dell'ambiente (acqua, aria, terra, rumore).

La risposta a nostro avviso è **molto positiva**, in quanto circa il 62,5% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e circa il 18% ha risposto "molto", per un totale dell'**80,5%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, il 17% ha risposto poco ed il 2% per nulla. Infine, circa il 4% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.



Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano effettivamente soddisfatti** della qualità complessiva dell'ambiente (acqua, aria, terra, rumore).

Nella domanda n.° 7.2 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti delle attività informative e di promozione dell'ambiente che hanno portato alla certificazione ambientale, alla bandiera blu, ecc.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso è **al limite della sufficienza**, in quanto circa il 51% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa il 15% ha risposto molto, per un totale del **65%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 28% ha risposto poco ed il 6,5% per nulla, per un totale del 34,5% di risposte negative. Infine, circa il 14% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano appena soddisfatti** delle attività informative e di promozione dell'ambiente che hanno portato alla certificazione ambientale, alla bandiera blu, ecc. In questo caso, però, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 14% permette di ragionare su un qual certo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 79%, e dunque all'interno del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano abbastanza soddisfatti** in relazione al **tema dell'Ambiente**, con un valor medio di circa il **73%**.

### **C. Polizia Municipale**

Per quello che concerne le domande sulla **Polizia Municipale**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 5 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- senso di fiducia e competenza che gli agenti della Polizia Municipale trasmettono
- attività di prevenzione e controllo sul territorio e sulle spiagge, presidio nei centri storici, posti di controllo nelle principali vie di scorrimento, durante l'orario notturno estivo
- controlli sulle spiagge e nei luoghi di ritrovo dei giovani, con particolare riguardo alla materia del disturbo della quiete pubblica
- copertura oraria dell'ufficio amministrativo di accoglienza al pubblico della Polizia Municipale
- tempestività di intervento su chiamata

In questa sezione, è stata inoltre compresa un'ulteriore domanda, volta ad indagare quali attività, in relazione ai servizi dei vigili urbani, i cittadini ritenessero prioritarie fra le seguenti:

- controlli in materia di sicurezza urbana
- controlli sul rispetto dei Regolamenti comunali e sulla quiete pubblica
- controlli sull'insudiciamento del suolo pubblico
- servizio di vigilanza davanti alle scuole
- pattugliamento del territorio comunale
- funzioni di polizia stradale
- controllo delle attività commerciali e del fenomeno dell'abusivismo commerciale

Il paragrafo relativo alla Polizia Locale fa riferimento alle domande 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 9 e 10 del questionario generale.



### C.1. Risultati analitici.

Nella domanda n.° 8.1 abbiamo indagato se gli agenti della Polizia Municipale trasmettono ai cittadini un senso di fiducia e di competenza.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'area di criticità, in quanto circa il 46% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e circa il 12% ha risposto "molto", per un totale del **58%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Circa il 25% ha risposto poco e circa il 18% per nulla, per un totale del 42% di risposte negative. Infine, circa l'8% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** del senso di fiducia e competenza trasmesso dagli agenti della Polizia Locale; per contro, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa l'8%, permette di ragionare su un qual certo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 61%.

Nella domanda n.° 8.2 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti delle attività di prevenzione e controllo sul territorio e sulle spiagge, presidio nei centri storici, posti di controllo nelle principali vie di scorrimento, durante l'orario notturno estivo da parte della Polizia Municipale sul territorio del Comune.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'area di criticità, in quanto circa il 35% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa il 12% ha risposto molto, per un totale del **46%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 38% ha risposto poco ed il 16% per nulla, per un totale del 54% di risposte negative. Infine, il 15,5% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** delle attività di prevenzione e controllo sul territorio e sulle spiagge, presidio nei centri storici, posti di controllo nelle principali vie di scorrimento, durante l'orario notturno estivo; per contro, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari al 15,5% permette di ragionare su un qual certo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 55%.

Nella domanda n.° 8.3 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti dei controlli sulle spiagge e nei luoghi di ritrovo dei giovani, con particolare riguardo alla materia del disturbo della quiete pubblica, effettuati dalla Polizia Municipale.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea anche in questo caso un'area di criticità, in quanto il 39,5% degli intervistati ha risposto abbastanza e il 9% ha risposto molto, per un totale del **48,5%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 36% ha risposto poco ed il 15% per nulla, per un totale del 51% di risposte negative. Infine, circa il 18% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** dei controlli sulle spiagge e nei luoghi di ritrovo dei giovani, con particolare riguardo alla materia del disturbo della quiete pubblica, effettuati dalla Polizia Municipale. Per contro, anche in questo caso, il numero degli



"indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 18% permette di ragionare su un margine di recupero abbastanza ampio per giungere alla soglia di sufficienza. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 58%.

Nella domanda n.° 8.4 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della copertura oraria dell'ufficio amministrativo di accoglienza al pubblico della Polizia Municipale.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea anche in questo caso un'**area di criticità**, in quanto circa il 41% ha risposto abbastanza e circa il 10% ha risposto molto, per un totale del **51%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, il 28% ha risposto poco ed il 21% per nulla, per un totale del 49% di risposte negative. Infine, circa il 6% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della copertura oraria dell'ufficio amministrativo di accoglienza al pubblico della Polizia Municipale. In questo caso, però, il basso numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 6% degli intervistati non permette di ragionare su un grande margine di recupero. In altre parole, la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza, portando però la media complessiva delle risposte positive ad un valore massimo di circa il 54%, che rimane però al di sotto della soglia desiderata della sufficienza.

Inoltre, in relazione alla domanda 8.4, è stato chiesto ai cittadini, in caso di insoddisfazione, quali fossero i motivi del giudizio negativo. I cittadini hanno risposto secondo quanto riportiamo nella tabella sottostante, classificando i commenti per tipologia e numerosità.

**43 persone affermano che l'orario è troppo ridotto e nello specifico 17 persone sottolineano come l'attuale orario non sia compatibile con i propri orari lavorativi ed 8 persone richiedono una maggior apertura pomeridiana o serale:**

1. coincide poco con gli orari in cui posso recarmi presso l'ufficio accoglienza
2. chi lavora al mattino e' svantaggiato
3. se una persona lavora quando riesce ad andarci? orari più flessibili
4. orario lavorativo , dovrebbe aprire alle otto.
5. chi lavora se lavora come fa?
6. chi lavora non può accedere in questi orari
7. in generale l'orario di lavoro di chiunque non permette di recarsi negli uffici
8. per chi lavora un pomeriggio a settimana e' poco
9. per le persone che hanno orari di lavoro al mattino
10. l'orario di apertura e' impostato sull'esigenza dei dipendenti e non dei cittadini con lavori complessi per orari e mobilità
11. dalle 10 alle 12 tanta gente lavora e non può recarsi all'ufficio amministrativo
12. l'orario e' inadeguato per chi lavora tutto il giorno
13. classico orario per chi non lavora
14. per chi lavora non c'è compatibilità di orario
15. chi studia o lavora deve chiedere un permesso
16. chi lavora al mattino, ha a disposizione solo un pomeriggio
17. per chi lavora servirebbero altri orari
  
18. maggiore apertura nelle ore pomeridiane
19. è troppo limitata l'apertura al pomeriggio
20. aggiungere un giorno di apertura serale o proseguire per almeno due ore quello del giovedì



21. aumentare le aperture pomeridiane
22. l'apertura pomeridiana è insufficiente
23. l'orario pomeridiano consentirebbe un servizio più efficiente per la cittadinanza
24. se qualcuno (magari di età più avanzata che e' non in grado di usare il Pc) ne avesse bisogno il pomeriggio e/o la domenica? servono collegamenti più diretti!!
25. la giornata dura 24 ore: un orario un po' più lungo sarebbe auspicabile magari al pomeriggio
26. una o due sere a settimana (specie d'estate) sarebbero positive
  
27. l'orario è troppo ridotto
28. dovrebbe essere aperto più ore
29. le esigenze sono aumentate è necessaria una copertura più ampia, per offrire l'immagine di un'amministrazione più efficiente
30. perché solo 2 ore al giorno non bastano a ricoprire le esigenze dei cittadini
31. troppo poco
32. dovrebbe aumentare l'orario di apertura
33. ci vorrebbe un orario più ampio.
34. fascia oraria più ampia
35. scarsità di ore a disposizione del pubblico
36. apertura anticipata alle ore 09.00
37. dovrebbe essere ad orario continuato 7 giorni su 7
38. soprattutto durante la stagione l'orario dovrebbe essere aumentato
39. l'orario è insufficiente alle esigenze del cittadino
40. specialmente durante l'orario estivo deve essere aperto più ore
41. perché ritengo che un servizio pubblico debba essere più ampio
42. l'orario di apertura al pubblico è poco
43. troppo poco, per lo meno 4 ore al giorno

**15 persone esprimono un suggerimento individuale sull'organizzazione del Servizio di Polizia Municipale:**

1. deve esserci reperibilità 24h su 24h.
2. si richiedono cartelli in tutta la città con indicato il numero verde della PM
3. basta leggere la domanda....per capirlo..
4. durante tale apertura l'ufficio è sempre affollato
5. ci sono pochi controlli nelle vie periferiche.
6. quando si telefona al comando polizia municipale non sempre il personale e' in grado di fornire risposte adeguate.
7. i vigili dovrebbero conoscere almeno l'inglese.
8. non ricevo mai risposta adeguata ed educata
9. no se non si attiva prontamente. a parte l'orario, deve provvedere prontamente a risolvere i problemi. n.b.: una pronta reazione su segnalazione dei cittadini potrebbe di per sé migliorare la situazione. attualmente gli unici che fanno qualcosa sono i carabinieri.
10. se lavorassi io due ore sarei morto di fame
11. i rumori in piazza in estate è molto alta anche dura fin troppo tardi
12. dovrebbe essere incrementata in occasione di feste/manifestazioni
13. il numero di telefono è quasi sempre occupato
14. più presidio sul territorio comprese le frazioni
15. più personale





Nella domanda n.° 9 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della tempestività di intervento su chiamata da parte della Polizia Municipale.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'area **alla soglia della sufficienza**, in quanto circa il 53% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa il 9% ha risposto molto, per un totale del **62%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 22% ha risposto poco ed il 16% per nulla, per un totale del 38% di risposte negative. Infine, circa il 36% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano appena soddisfatti** della tempestività di intervento su chiamata da parte della Polizia Municipale; per contro, l'elevato numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 38%, permette di ragionare su un buon margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un massimo del 76%, e dunque all'interno del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Nella domanda n.° 10 abbiamo chiesto quali attività relative ai servizi degli agenti di Polizia Municipale i cittadini ritenessero prioritarie.

In questo caso possiamo elencare in ordine di importanza le risposte ottenute:

- controlli in materia di sicurezza urbana: 20%
- controlli sull'insudiciamento del suolo pubblico: 19%
- pattugliamento del territorio comunale: 18,5%
- servizio di vigilanza davanti alle scuole: 14%
- controllo delle attività commerciali e del fenomeno dell'abusivismo commerciale: 12,5%
- controlli sul rispetto dei Regolamenti comunali e sulla quiete pubblica: 11%
- funzioni di polizia stradale: 5%

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **non siano soddisfatti** in relazione al **tema della Polizia Municipale**, con un valor medio di circa il **53%**.



## D. Parcheggi

Per quello che concerne le domande sui **Parcheggi Comunali**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 2 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- facilità di parcheggiare l'automobile sul territorio comunale
- grado di informazione da parte del Comune sulla presenza di parcheggi fuori dal centro

Il paragrafo relativo ai Parcheggi fa riferimento alle domande 11.1 e 11.2 del questionario generale.

### D.1. Risultati analitici.

Nella domanda n.° 11.1 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della facilità di parcheggiare l'automobile sul territorio comunale.

La risposta a nostro avviso è **fortemente negativa** in quanto il 27% ha risposto abbastanza e circa il 3% ha risposto molto, per un totale di circa il **30%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, il 39% ha risposto poco e il 31% per nulla, per un totale del 70% di risposte negative. Infine, circa il 9,5% dei cittadini non risponde alla domanda, per cui il dato della frequenza esposto è stato normalizzato.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano molto insoddisfatti** della facilità di parcheggiare l'automobile sul territorio comunale.

Nella domanda n.° 11.2 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti del grado di informazione da parte del Comune sulla presenza di parcheggi fuori dal centro.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, anche in questo caso la risposta a nostro avviso è **fortemente negativa**, in quanto circa il 32,5% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa il 4% ha risposto molto, per un totale del **36,5%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, il 48,5% ha risposto poco ed il 15% per nulla, per un totale del 63,5% di risposte negative. Infine, circa il 15% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano molto insoddisfatti** del grado di informazione da parte del Comune sulla presenza di parcheggi fuori dal centro.

In entrambe le domande, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) non permette di ragionare su margini di recupero. In altre parole, la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza, portando però la media complessiva delle risposte positive ad un valore massimo di circa il 41%, che rimane però ben al di sotto della soglia desiderata della sufficienza.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano molto insoddisfatti** in relazione al **tema dei parcheggi Comunali**, con un valor medio di circa il **33%**.



## E. Cimiteri

Per quello che concerne le domande sui **Cimiteri**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 3 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- orari di apertura del Cimitero
- comodità e facilità di accesso al Cimitero
- stato di pulizia dei viali e delle aree verdi del Cimitero

Il paragrafo relativo ai Cimiteri fa riferimento alle domande 12.1, 12.2 e 12.3 del questionario generale e sulla base dei risultati ottenuti e rappresentati graficamente abbiamo elaborato le considerazioni che seguono.

### E.1. Risultati analitici.

Nella domanda n.° 12.1 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti degli orari di apertura del Cimitero.

La risposta a nostro avviso è **eccellente** in quanto il 63% ha risposto abbastanza e il 32% ha risposto molto, per un totale del **95%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, il 4% ha risposto poco e solo lo 0,4% per nulla. Infine, circa il 25% dei cittadini non risponde alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.

Si può concludere che i cittadini **siano molto soddisfatti** degli orari di apertura del Cimitero.

Nella domanda n.° 12.2 abbiamo indagato quanto i cittadini ritengano comodo e facile l'accesso al Cimitero.

In questo caso, la risposta a nostro avviso è **positiva** in quanto il 56% ha risposto abbastanza e il 20% ha risposto molto, per un totale del **76%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, il 21,5% ha risposto poco e il 2% per nulla. Infine, circa il 23% dei cittadini non risponde alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano soddisfatti** della comodità e della facilità di accesso al Cimitero.

Nella domanda n.° 12.3 abbiamo indagato quanto i cittadini siano soddisfatti dello stato di pulizia dei viali e delle aree verdi del Cimitero.

Anche in questo caso, la risposta a nostro avviso è **molto positiva** in quanto il 57% ha risposto abbastanza e il 23% ha risposto molto, per un totale del **80%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, circa il 16% ha risposto poco e il 4% per nulla. Infine, circa il 28% dei cittadini non risponde alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.

Si può dunque concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano effettivamente soddisfatti** dello stato di pulizia dei viali e delle aree verdi del Cimitero.

Dunque, nel complesso del territorio, i cittadini **sono effettivamente soddisfatti** in relazione al **tema dei Cimiteri**, con un valor medio di circa **l'84%**.



## F. Manutenzione urbana e del Patrimonio Comunale

Per quello che concerne le domande sui **Servizi di Manutenzione Urbana e del Patrimonio Comunale**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini 9 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- adeguata qualità delle aree verdi attrezzate (anche con panchine e giochi per bambini) sul territorio del Comune
- stato di manutenzione di tali aree verdi attrezzate
- stato di manutenzione delle strade e dei marciapiedi del Comune
- idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza stradale utilizzando l'automobile
- idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza dei pedoni
- adeguatezza del grado di illuminazione pubblica in relazione alla sicurezza delle persone (ordine pubblico) nei Centri Storici
- segnaletica direzionale (cartellonistica stradale)
- efficacia dell'installazione delle telecamere nei Centri storici ovvero nelle zone a traffico limitato
- soddisfazione complessiva sullo stato di manutenzione del territorio del Comune di Finale Ligure

In questa sezione, è stata inoltre compresa un'ulteriore domanda, volta ad indagare quali attività, in relazione ai servizi di manutenzione del territorio comunale, i cittadini ritenessero prioritarie fra le seguenti:

- manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature)
- manutenzione delle strade e dei marciapiedi
- adeguamento della segnaletica stradale
- adeguamento dell'illuminazione pubblica
- messa in sicurezza di alcuni tratti stradali
- altro, a libera scelta dei cittadini

Il paragrafo relativo alla Manutenzione Urbana e del Cimitero fa riferimento alle domande 13.1, 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6, 13.7, 13.8, 14 e 15 del questionario generale e sulla base dei risultati ottenuti e rappresentati graficamente abbiamo elaborato le considerazioni che seguono.

### F.1. Risultati analitici.

Nella domanda n.° 13.1 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della qualità delle aree verdi attrezzate anche con panchine e giochi per bambini.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso **un'area di criticità**, in quanto circa il 51% degli intervistati ha risposto abbastanza e il 8% ha risposto molto, per un totale del **59%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 32% ha risposto poco ed circa il 9% per nulla, per un totale del 41% di risposte negative. Infine, l'8% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della pulizia delle aree verdi; per contro, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari all'8%, permette di ragionare su un qual certo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 62,5%.



Nella domanda n.° 13.2 abbiamo indagato il livello di soddisfazione sullo stato di manutenzione di tali aree verdi attrezzate.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'area di **criticità**, in quanto circa il 48% degli intervistati ha risposto abbastanza e l'11% ha risposto molto, per un totale del **59%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 32% ha risposto poco ed il 9% per nulla, per un totale del 41% di risposte negative. Infine, il 7% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** dello stato di manutenzione delle aree verdi attrezzate sul territorio del Comune. Anche in questo caso, però, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 7% permette di ragionare su un qualche margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 62%.

Nella domanda n.° 13.3 abbiamo indagato il livello di soddisfazione sullo stato di manutenzione delle strade e marciapiedi del Comune.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, anche in questo caso la risposta a nostro avviso è **fortemente negativa**, in quanto solo il 20,5% degli intervistati ha risposto abbastanza e il 4% ha risposto molto, per un totale del **24,5%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, il 41,5% ha risposto poco ed il 34% per nulla, per un totale del 75,5% di risposte negative. Infine, il 5% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano molto insoddisfatti** dello stato di manutenzione delle strade e marciapiedi del Comune. Oltretutto, in questo caso, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 5% non permette di ragionare su alcun margine di recupero per raggiungere la soglia di sufficienza. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando però la media complessiva delle risposte positive ad un massimo del 28%, e dunque comunque molto al di sotto del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Nella domanda n.° 13.4 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza stradale utilizzando l'automobile.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'area **positiva**, in quanto circa il 60% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa l'11% ha risposto molto, per un totale del **71%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 20% ha risposto poco ed il 9% per nulla, per un totale del 29% di risposte negative. Infine, circa il 7% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano soddisfatti** della idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza stradale utilizzando l'automobile.



Nella domanda n.° 13.5 abbiamo indagato il livello di soddisfazione della idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza dei pedoni.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea un'**area di criticità**, in quanto circa il 46% degli intervistati ha risposto abbastanza e il 5% ha risposto molto, per un totale del **51%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 33% ha risposto poco ed il 16% per nulla, per un totale del 49% di risposte negative. Infine, l'8% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposto è stato normalizzato.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza dei pedoni. Anche in questo caso, però, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa l'8% non permette di ragionare su margini di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando però la media complessiva delle risposte positive ad un massimo del 55%, e dunque comunque al di sotto del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Nella domanda n.° 13.6 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti dell'adeguatezza del grado di illuminazione pubblica in relazione alla sicurezza delle persone (ordine pubblico) nei Centri Storici.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea in questo caso un'**area positiva**, in quanto circa il 66% degli intervistati ha risposto abbastanza e circa l'12% ha risposto molto, per un totale del **78%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, circa il 17% ha risposto poco ed il 5% per nulla, per un totale del 22% di risposte negative. Infine, circa il 10% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **siano soddisfatti** dell'adeguatezza del grado di illuminazione pubblica in relazione alla sicurezza delle persone (ordine pubblico) nei Centri Storici.

Nella domanda n.° 13.7 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti della segnaletica direzionale (cartellonistica stradale).

In questo caso, la risposta a nostro avviso è **molto positiva** in quanto il 68% ha risposto abbastanza e il 14% ha risposto molto, per un totale del **82%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, circa il 13% ha risposto poco e il 5% per nulla. Infine, circa il 7% dei cittadini non risponde alla domanda.

Si può dunque concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano effettivamente soddisfatti** della segnaletica direzionale (cartellonistica stradale).

Nella domanda n.° 13.8 abbiamo indagato se i cittadini sono soddisfatti dell'efficacia dell'installazione delle telecamere nei Centri storici ovvero nelle zone a traffico limitato.

Anche in questo caso, la risposta a nostro avviso è **molto positiva** in quanto il 48% ha risposto abbastanza e il 34% ha risposto molto, per un totale del **82%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, circa il 13% ha risposto poco e il 5% per nulla. Infine, circa il 12% dei cittadini non risponde alla domanda, per cui il dato della frequenza esposto è stato normalizzato.



Si può dunque concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano effettivamente soddisfatti** dell'efficacia dell'installazione delle telecamere nei Centri storici ovvero nelle zone a traffico limitato.

Nella domanda n.° 14 abbiamo indagato le principali attività che gli intervistati ritengono prioritarie in merito ai servizi di manutenzione del territorio comunale.

In questo caso possiamo elencare in ordine di importanza le risposte ottenute:

- manutenzione delle strade e dei marciapiedi: 32%
- messa in sicurezza di alcuni tratti stradali: 24%
- manutenzione del verde (vie, piazze, aiuole, alberature): 20,5%
- adeguamento dell'illuminazione pubblica: 14,5%
- adeguamento della segnaletica stradale: 5%

In particolare, per quanto riguarda i tratti stradali di cui è richiesta la messa in sicurezza, riportiamo le **165 segnalazioni** delle 131 persone che hanno scelto di rispondere a questa domanda, registrate e classificate per tratto stradale e numerosità, nell'Allegato "Domanda 14 bis".

Infine, circa il 4% dei cittadini hanno risposto "altro", secondo quanto riportato nella tabella sottostante, classificando i suggerimenti per tipologia e numerosità:

**5 persone esprimono una richiesta in merito all'illuminazione pubblica:**

1. in Via al Bricco non esistono punti luce. Dopo 15 anni di richieste è una vergogna
2. illuminare i passaggi pedonali
3. illuminazione Strada Berretta
4. rettilineo San Donato è buio
5. illuminazione passeggiata tra Finale Ligure e Varigotti

**4 persone esprimono una richiesta in merito al taglio o alla piantumazione di alberi:**

1. alberi via Brunenghi sono alti che entrano nei balconi
2. occorre tagliare i pini in Via Dante, sono molto pericolosi
3. aumentare il verde cittadino
4. piantare alberi invece di tagliarli

**3 persone esprimono una richiesta in merito alla manutenzione di strade e marciapiedi:**

1. realizzazione marciapiedi
2. le strade sono piene di buchi!!
3. manutenzione strade e marciapiedi di Via Brunenghi!

**3 persone esprimono una richiesta in merito all'eliminazione delle barriere architettoniche:**

1. eliminazione barriere architettoniche
2. pur non essendo portatore di handicap, ritengo inadeguata la predisposizione di scivoli marciapiede e facilitazioni varie
3. scivoli per disabili

**2 persone esprimono una richiesta in merito al rischio idrogeologico:**

1. pulizia torrenti e sentieri
2. sicurezza idrogeologica dei terreni franosi



**12 persone esprimono una richiesta individuale:**

- 1) insufficiente orario di apertura uffici di Finaleambiente
- 2) eliminazione sosta camper SS 1
- 3) pulizia scoli, canali (impianti fognatura)
- 4) aumento dei parcheggi
- 5) fare servizi igienici (diurni) che mancano
- 6) il sottopassaggio di Via Torino è molto sporco
- 7) il viale è un degrado unico
- 8) parco giochi bimbi
- 9) adeguamento segnaletica piazza di Gorra
- 10) regolamentazione/controlli dei cantieri edili
- 11) i lampioni sono orrendi ci vorrebbe un po' di buongusto
- 12) non esiste solo il centro

Infine, nella domanda n.° 15 abbiamo indagato la soddisfazione complessiva sullo stato di manutenzione del territorio del Comune di Finale Ligure.

Come è possibile notare dal grafico relativo all'elaborazione complessiva dei dati registrati, la risposta a nostro avviso sottolinea **un'area di criticità**, in quanto il 52% degli intervistati ha risposto "abbastanza" e il 4% ha risposto "molto", per un totale del **56%** di risposte che possono essere aggregate come positive. Per contro, il 40% ha risposto poco ed il 4% per nulla, per un totale del 44% di risposte negative. Infine, circa il 5% degli intervistati non ha espresso la propria opinione in merito alla domanda.

Si può concludere che nel complesso i cittadini **non siano soddisfatti** della idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza dei pedoni. Per contro, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari al 5% permette di ragionare su un piccolo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo in relazione a questo item potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 58,5%.

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini **siano appena soddisfatti** in relazione al **tema della Manutenzione urbana e del Patrimonio Comunale**, con un valor medio di circa **il 63%**.

Il questionario generale si chiudeva chiedendo ai cittadini che avessero desiderato farlo, di segnalare **un consiglio o un suggerimento all'Amministrazione Comunale**. In allegato, riportiamo i 261 consigli suggerimenti registrati delle **129 persone** che hanno scelto di rispondere a questa domanda, classificati per tipologia e numerosità, nell'Allegato "Consigli e Suggerimenti Questionario Generale".





## ***Giudizio Complessivo sui servizi rivolti alla generalità della popolazione dal Comune di Finale Ligure.***

Infine, l'ultimo dato che ci interessa sottolineare nell'esposizione dei risultati finali dell'indagine di Customer Satisfaction realizzata attraverso l'intervista telefonica ai 304 cittadini è quello relativo al **giudizio di soddisfazione complessiva sui servizi erogati** dal Comune di Finale Ligure (domanda 16 del questionario generale).

La risposta a nostro avviso è **sotto la soglia della sufficienza** in quanto il 55% ha risposto abbastanza e solo il 4% ha risposto molto, per un totale del **59%** di risposte che si possono aggregare come positive. Per contro, il 37% ha risposto poco e circa il 4% per nulla. Infine, circa il 9% dei cittadini non risponde alla domanda: in questo caso, il numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) permette di ragionare su un qual certo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo dei servizi generali alla cittadinanza potrebbe spostare gli indecisi verso la soglia della sufficienza**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore del 63%.

Se si va poi ad analizzare il dato relativo alla **Qualità Paragonata** (domanda 17 del questionario generale) nella quale è stato chiesto ai cittadini: "Nel caso in cui abbia avuto modo di fruire dei medesimi servizi di cui abbiamo parlato presso altri Comuni, come valuta i servizi forniti dal Comune di Finale Ligure nel confronto con le altre realtà da Lei conosciute?" si rileva che, anche in questo caso, la risposta è **alla soglia della sufficienza**, in quanto solo il 4% ha risposto "estremamente migliore", circa il 17% ha risposto "migliore" e circa il 43% ha risposto "più o meno uguale", per un valore complessivo del **63%** di risposte che possono essere considerate positive. Per contro, circa il 37% ha risposto "peggiore". Infine, circa il 44% dei cittadini non risponde alla domanda, per cui il dato delle frequenze esposte è stato normalizzato.

In questo caso, però, l'elevato numero degli "indecisi" (risposte non so / non risponde) pari a circa il 44% permette di ragionare su un qual certo margine di recupero. In altre parole, **la messa in atto di interventi di miglioramento organizzativo potrebbe spostare gli indecisi verso l'area di soddisfazione positiva**, portando la media complessiva delle risposte positive ad un valore di circa l'80%, e dunque all'interno del valore desiderato di soddisfazione della cittadinanza.

Se, infine, i dati vengono ulteriormente analizzati dal punto di vista della **moda statistica**, rileviamo che nel caso della domanda 16 la moda è "**abbastanza soddisfacente**" e nel caso della domanda 17 è "**più o meno uguale**".

Si può concludere che, nel complesso del territorio, i cittadini siano attualmente **appena soddisfatti** (con un valore medio di circa il **61%**) dei servizi generali offerti dal Comune di Finale Ligure.

In proseguimento alla domanda sulla Qualità Paragonata, è stato ulteriormente chiesto ai cittadini, in caso si fosse risposto se migliore o peggiore, di indicare per quali motivi. Riportiamo le risposte delle 68 persone che hanno lasciato **106 commenti**, registrati e classificati per tipologia e numerosità, nell'Allegato "Domanda 18".



## 8 Servizi esterni rivolti alla generalità della popolazione, indagati attraverso questionario cartaceo specifico e Focus Group.

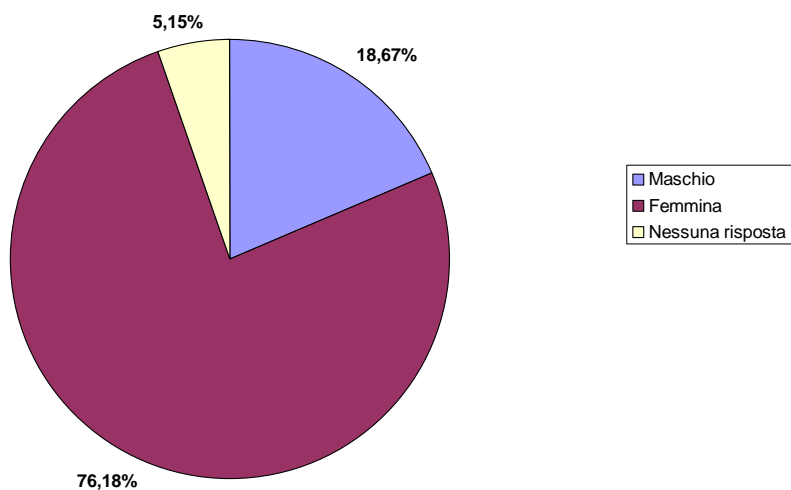
### G. REFEZIONE SCOLASTICA E TRASPORTO SCOLASTICO

Per quello che concerne il questionario specifico sulla **Refezione Scolastica e Trasporto Scolastico**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai genitori dei bambini che fruiscono di tali Servizi 15 domande sulla Refezione e 7 domande sul Trasporto.

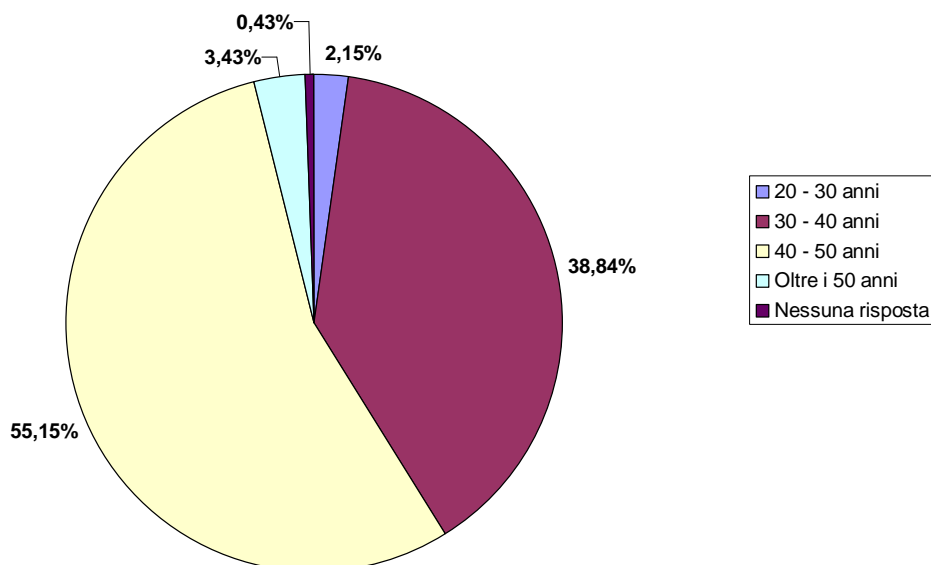
**G.1. Campione:** 466 genitori dei bambini che fruiscono di tali Servizi.

Profilo del compilatore:

SESSO

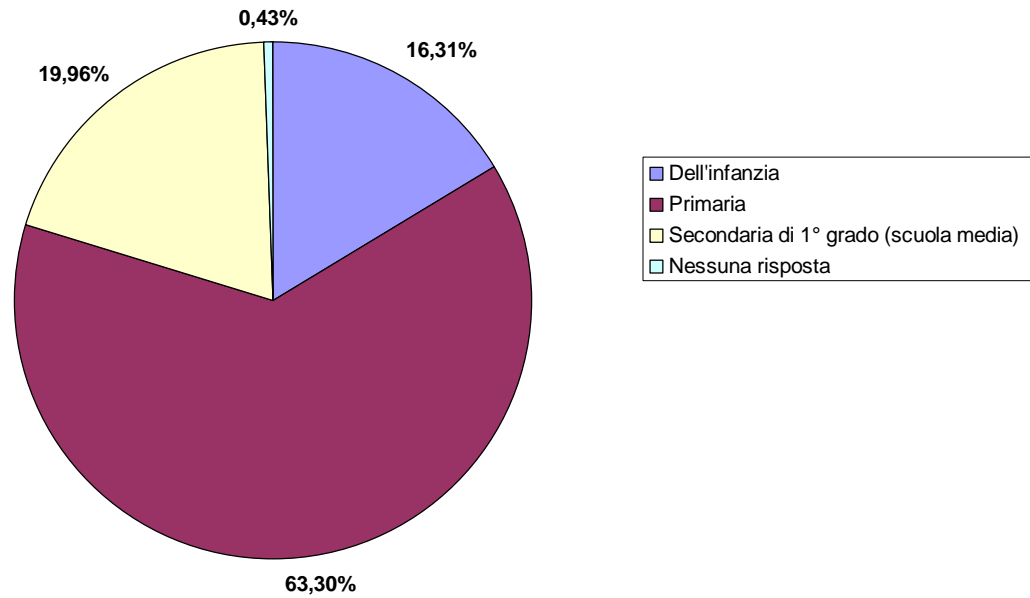


FASCIA DI ETA' (genitore)

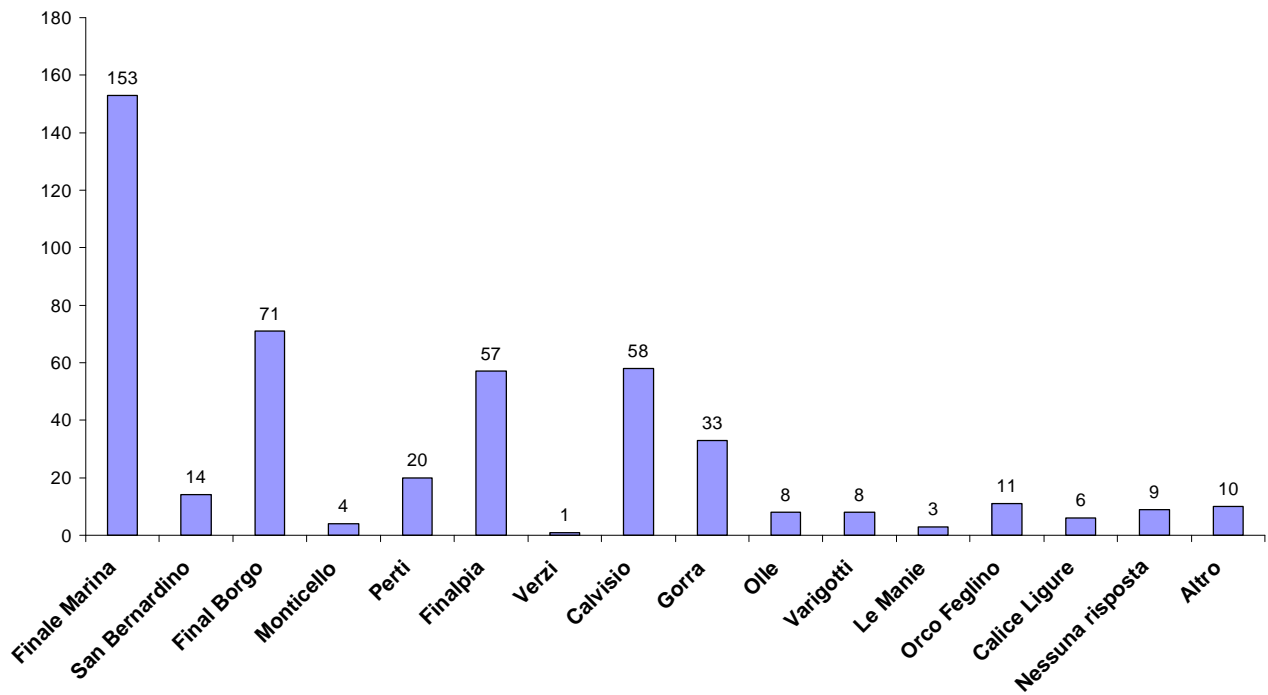




### SUO FIGLIO FREQUENTA LA SCUOLA:

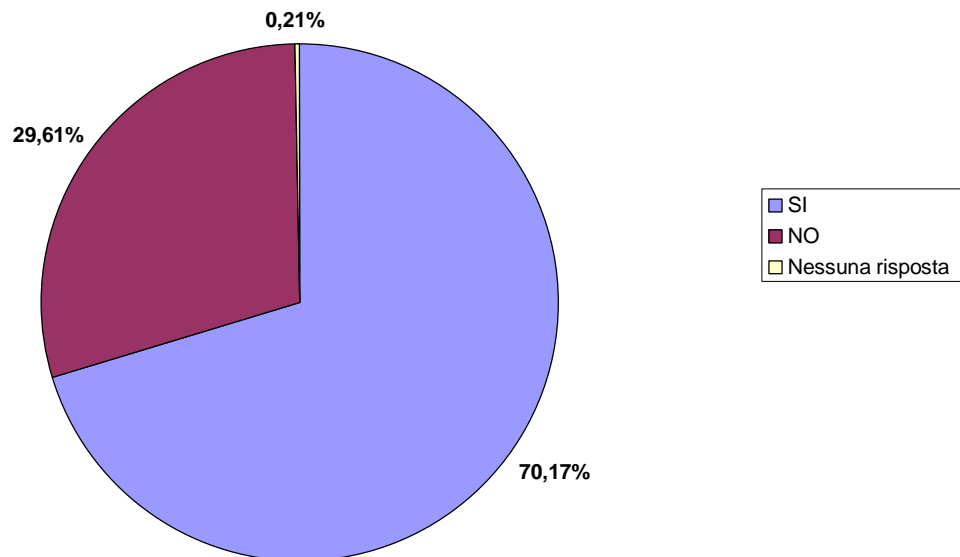


### ZONA DI PROVENIENZA:



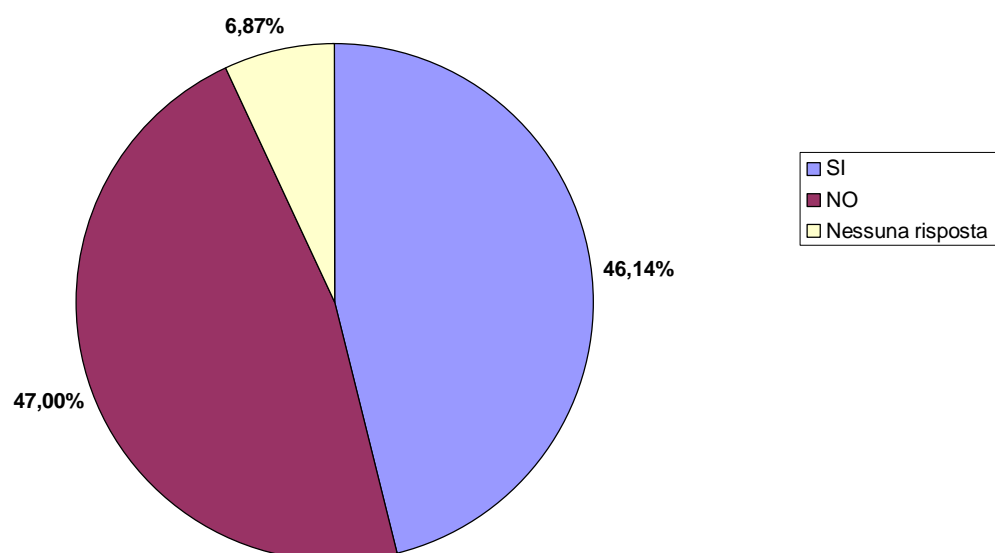


**Suo/a figlio/a usufruisce del servizio di mensa scolastica?**



327 genitori hanno risposto alla parte del questionario riguardante la Refezione scolastica.

**Suo/a figlio/a usufruisce del servizio di trasporto?**



215 genitori hanno risposto alla parte del questionario riguardante il Trasporto scolastico.



## G.2.A Risultati analitici Refezione Scolastica

Domanda n. 2: Suo/a figlio/a mangia volentieri in mensa?

Il risultato è **alla soglia della sufficienza** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **65,5%** .

Domanda n. 3: Suo/a figlio/a apprezza la varietà del menù della mensa che si articola su un periodo di 8 settimane?

Il risultato è **alla soglia della sufficienza** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **61,5%** .

Domanda n. 4: Come genitori, ritenete il menù vario e rispondente alle necessità nutrizionali di vostro/a figlio/a?

Il risultato è **soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **73,4%** .

Domanda n. 5: È a conoscenza del fatto che la composizione dei menù scolastici, la scelta dei cibi da somministrare ai bambini nonché la quantità di frutta e verdura presenti nei menù sono frutto di un processo di qualità regolato all'interno del contratto di servizio con il fornitore diretto del Servizio?

Il risultato è **soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **75,5%** .

Domanda n. 6: È inoltre a conoscenza del fatto che per i bambini esistono tutta una serie di diete speciali, ovvero la dieta in bianco, il menù per celiaci, la dieta no carne, la dieta no uovo, no latticini e/o no maiale?

Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **85%** .

Domanda n. 7: Ed infine, è a conoscenza del fatto che per la preparazione dei pasti vengono utilizzati cibi biologici (pasta, riso, farina, uova, verdura, frutta, olio extra vergine di oliva e pomodori pelati), a km 0 (alcuni tipi di frutta e verdura) e del mercato equo e solidale (banane e merendine)?

Il risultato è **soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **75%** .

Domanda n. 8: Ritiene che la mensa costituisca un'opportunità educativa per i ragazzi?

Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **86%** .

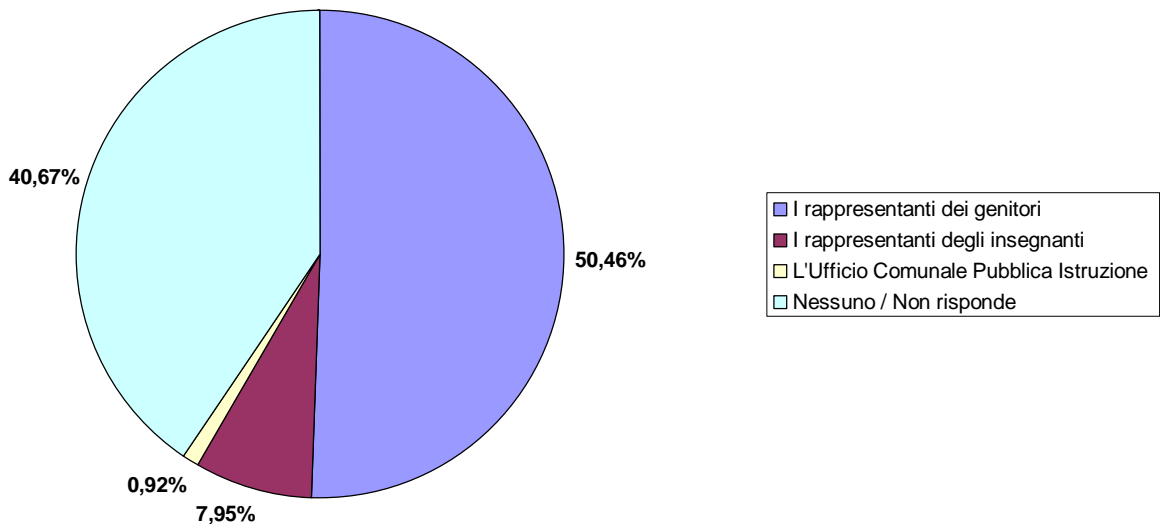
Domanda n. 9: E' a conoscenza dell'esistenza della Commissione Mensa a cui partecipano i rappresentanti dei genitori, i rappresentanti degli insegnanti e l'Ufficio Comunale Pubblica Istruzione?

Il risultato è **soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **78%** .



Domanda n. 10: Quali sono i membri di tale Commissione con cui ha contatti e da cui riceve comunicazione e/o informazioni?

**Quali sono i membri di tale Commissione con cui ha contatti e da cui riceve comunicazione e/o informazioni?**



Domanda n. 11: Ritiene di essere adeguatamente informato sul funzionamento del Servizio Mensa?

Il risultato è **insoddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **52%** .

Domanda n. 12: Quanto si ritiene soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale dell'Ufficio Comunale Pubblica Istruzione?

Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **85%** .

Domanda n. 13: Sulla base del parere di suo/a figlio/a, quanto si ritiene soddisfatto della disponibilità e cortesia del personale degli addetti alla distribuzione dei pasti?

Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **83%** .

Domanda n. 14: In base al servizio erogato quanto si ritiene soddisfatto del rapporto qualità-prezzo?

Il risultato è **alla soglia della sufficienza** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **62%** .



Domanda n. 15: In conclusione, quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio di refezione scolastica?

Il risultato è **soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **70%** .

Si può concludere che, nel complesso, i genitori dei bambini fruitori della Refezione Scolastica **siano soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa il **73%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Refezione e Trasporto.xls".**

### **G.2.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo della Refezione scolastica.**

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
11	Adeguata informazione sul funzionamento del Servizio Mensa	52%
3	Varietà del menù della mensa	61,5%
14	Rapporto qualità-prezzo	62%
2	Suo/a figlio/a mangia volentieri in mensa	65,5%
4	Menù vario e rispondente alle necessità nutrizionali di vostro/a figlio/a	73,4%
7	Conoscenza del fatto che per la preparazione dei pasti vengono utilizzati cibi biologici, a km 0 e del mercato equo e solidale	75%
5	Conoscenza del processo di qualità regolato all'interno del contratto di servizio con il fornitore diretto del Servizio	75,5%
9	Conoscenza dell'esistenza della Commissione Mensa	78%
13	Disponibilità e cortesia del personale degli addetti alla distribuzione dei pasti	83%
12	Disponibilità e cortesia del personale dell'Ufficio Comunale Pubblica Istruzione	85%
6	Conoscenza del fatto che per i bambini esistono tutta una serie di diete speciali	85%
8	Mensa come opportunità educativa per i ragazzi	86%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### **G.2.C Ha dei suggerimenti e proposte da formulare?**

**127 persone** esprimono una o più proposte e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

- 3 persone esprimono un apprezzamento.
- 32 persone esprimono giudizi e suggerimenti sulla varietà del menu.
- 18 persone chiedono di cambiare la ditta appaltatrice o una mensa interna.
- 15 persone esprimono un giudizio generico sulla bassa qualità del cibo.
- 12 persone richiedono maggiori informazioni e comunicazioni.
- 10 persone richiedono maggiori controlli.
- 10 persone richiedono maggior igiene e pulizia.
- 9 persone lamentano che i cibi arrivano freddi.



- 9 persone richiedono assicurazioni sui prodotti bio e a km zero.
- 8 persone richiedono modifiche della tariffa.
- 7 persone si lamentano del grado di cottura dei cibi.
- 7 persone chiedono di non costringere i bambini a terminare i pasti.
- 6 persone richiedono cibi più adeguati ai bambini.
- 5 persone richiedono la pasta in bianco nel menu ordinario.
- 4 persone si lamentano della frutta.
- 4 persone esprimono un giudizio sulla socializzazione fra i bambini a mensa.
- 3 persone richiedono l'utilizzo di maggior condimento.
- 3 persone richiedono la possibilità di dare ai figli il pranzo a sacco.
- 2 persone richiedono modifiche del metodo di pagamento.
- 2 persone richiedono maggior presenza dei vigili.
- 5 persone esprimono un parere generico ed individuale.

Il dettaglio di tutte le risposte è riportato nell'Allegato "Refezione Scolastica".

### **G.3.A Risultati analitici Trasporto Scolastico**

Domanda n. 1: Quanto ritiene soddisfacente l'orario mattutino di espletamento del Servizio di Trasporto Scolastico?

Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **82%** .

Domanda n. 2: Quanto ritiene soddisfacente l'orario pomeridiano di espletamento del Servizio di Trasporto Scolastico?

Il risultato è **molto soddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **85%** .

Domanda n. 3: Quanto ritiene soddisfacente l'accessibilità al Servizio ovvero la possibilità di iscrivere sua/o figlia/o al Servizio di Trasporto Scolastico?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **93%** .

Domanda n. 4: Quanto ritiene soddisfacente la professionalità e la cortesia degli autisti?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **94%** .

Domanda n. 5: Qual è il suo livello di fiducia nel Servizio di Trasporto Scolastico?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **95%** .

Domanda n. 6: In conclusione, quanto si ritiene complessivamente soddisfatto dal Servizio di Trasporto Scolastico erogato dal Comune di Finale Ligure?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **94%** .





Si può concludere che, nel complesso, i genitori dei bambini fruitori del Trasporto Scolastico **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa il **90%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Refezione e Trasporto.xls".**

### **G.3.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo del Trasporto scolastico.**

<b>n. domanda</b>	<b>PRIORITA' D'INTERVENTO:</b>	<b>QUALITA'</b>
<b>1</b>	Orario mattutino di espletamento del Servizio di Trasporto Scolastico	<b>85%</b>
<b>2</b>	Orario pomeridiano di espletamento del Servizio di Trasporto Scolastico	<b>86%</b>

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### **G.3.C Ha dei suggerimenti e proposte da formulare?**

**62 persone** esprimono una o più proposte e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

- 7 persone esprimono un apprezzamento.
- 12 persone richiedono una modifica delle tariffe.
- 10 persone richiedono una modifica dell'orario mattutino.
- 9 persone si lamentano degli autisti.
- 4 persone si lamentano di non poter usufruire del servizio.
- 4 persone si lamentano della durata del tragitto.
- 4 persone si lamentano della mancata coincidenza fra la fine lezioni e l'arrivo dell'autobus.
- 4 persone richiedono autobus più puliti ed efficienti.
- 2 persone si lamentano della mancanza di posto sull'autobus.
- 5 persone esprimono pareri generici ed individuali.



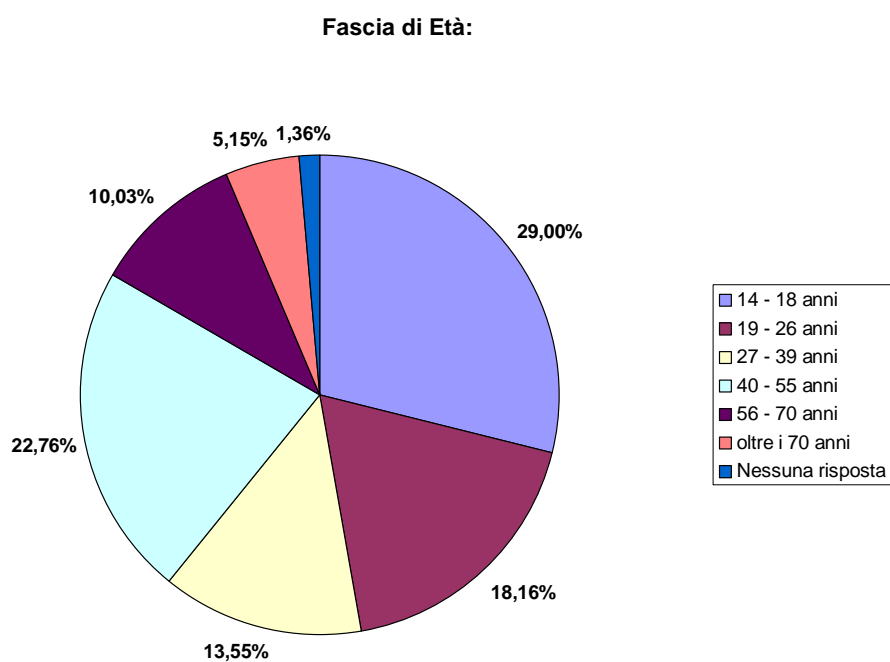
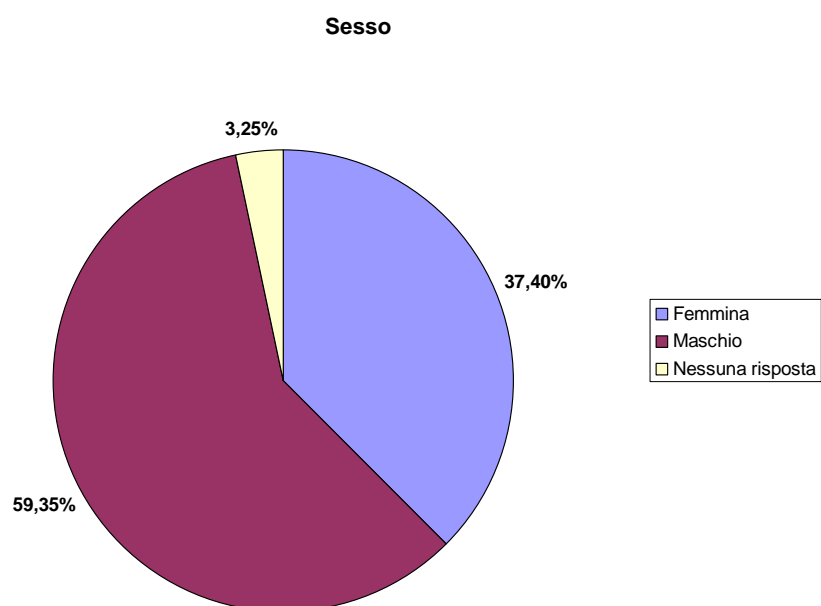
## H. Servizio Sport

Per quello che concerne il questionario specifico relativo al **Servizio Sport**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai fruitori del Servizio complessivamente 8 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- coinvolgimento negli sport desiderati
- aspetti visibili e comfort delle strutture sportive
- giudizio complessivo sul Servizio

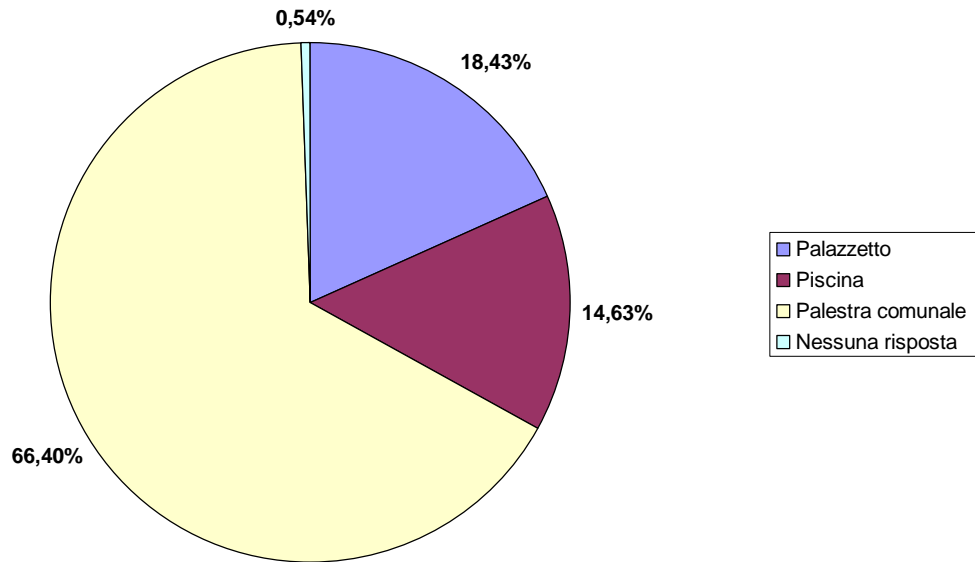
**H.1. Campione:** 369 fruitori del Servizio.

Profilo del fruitore:





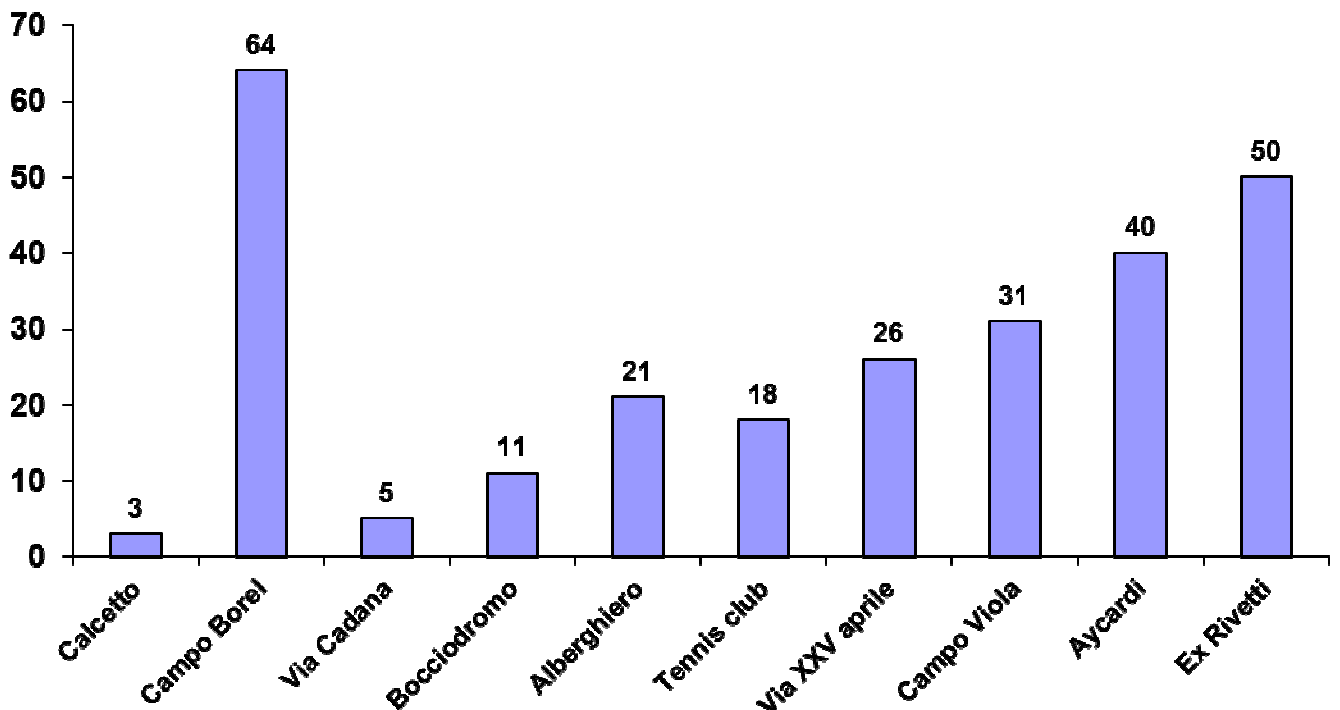
### Impianto Sportivo frequentato:



367 fruitori hanno specificato l'impianto sportivo frequentato:

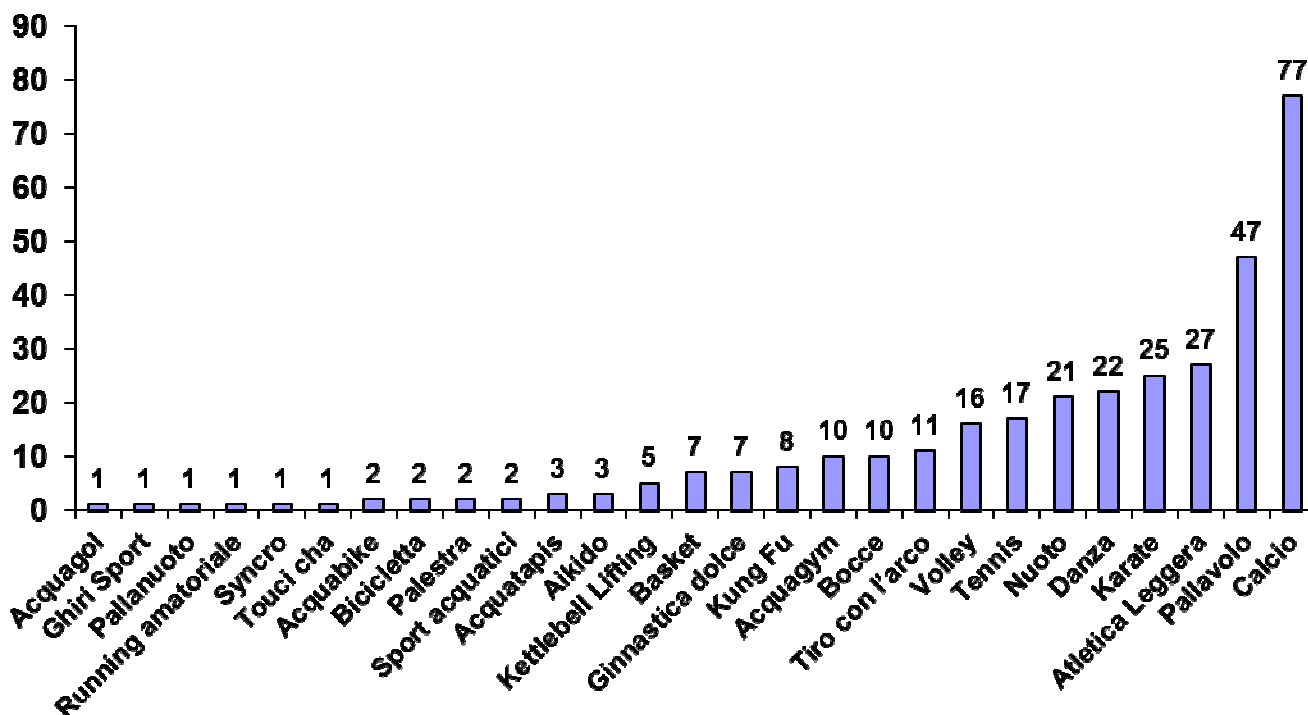
Palazzetto	68
Piscina	54
Palestra comunale	245

### Palestra comunale frequentata:





## Quali sono gli sport che maggiormente la coinvolgono?



### H.2.A Risultati analitici Palazzetto

Nelle domande n.° 4 e 6 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti del coinvolgimento negli sport desiderati: capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio, orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **95%** .

Nelle domande n.° 7, 8, 9 e 10 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti visibili e comfort delle strutture sportive: Quanto si ritiene soddisfatto del grado di pulizia delle strutture sportive?, E quanto si ritiene soddisfatto del grado di manutenzione delle strutture sportive?, Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)?, E quanto si ritiene soddisfatto della climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **86%** .

Nella domanda n.° 11 abbiamo indagato quanto i fruitori del Servizio siano complessivamente soddisfatti delle attività sportive praticabili nel Comune di Finale Ligure.

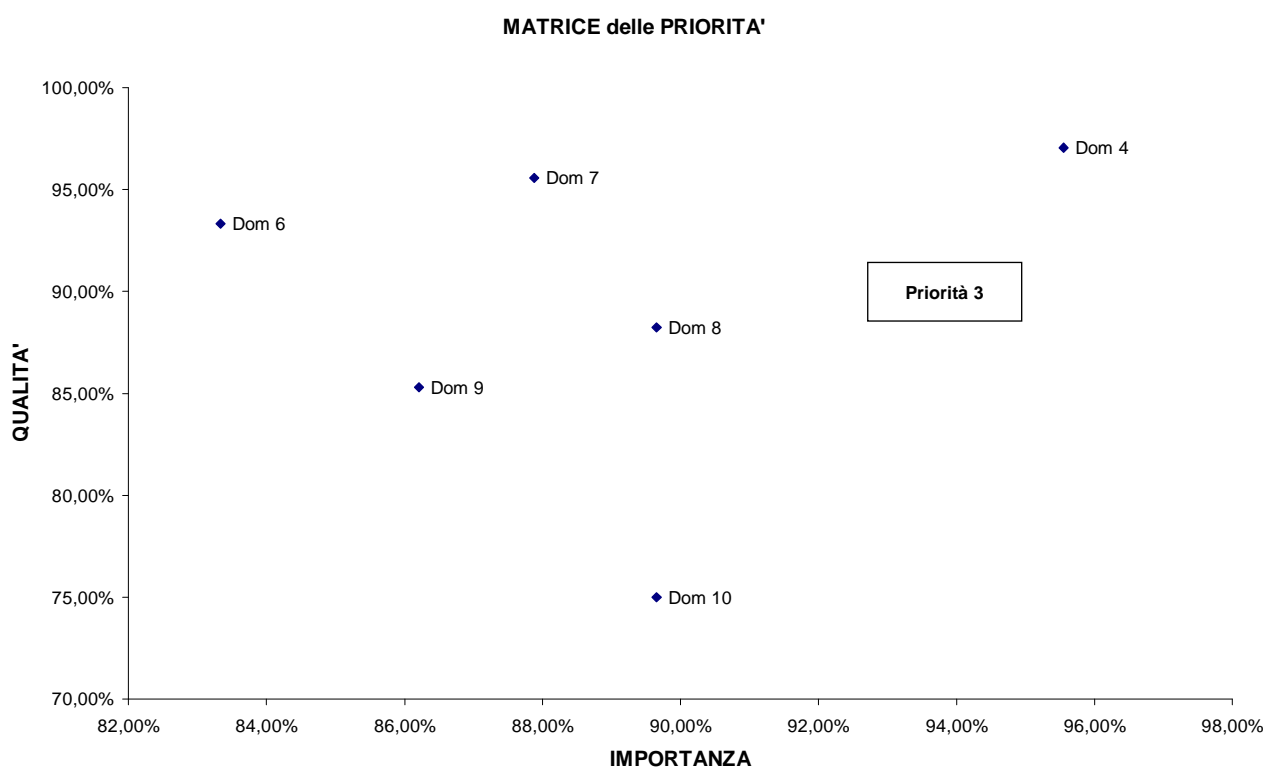
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **97%** .

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori del Palazzetto **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio del **90%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Sport Palazzetto".**



## H.2.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo del Palazzetto.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
10	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	75%
9	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	85,3%
8	Grado di manutenzione delle strutture sportive	88,2%

Legenda: Rosso: massima priorità, Giallo: media priorità, Verde: bassa priorità

## H.3.A Risultati analitici Palestra comunale

Nelle domande n.° 4 e 6 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti del coinvolgimento negli sport desiderati: capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio, orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **93%** .

Nelle domande n.° 7, 8, 9 e 10 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti visibili e comfort delle strutture sportive: Quanto si ritiene soddisfatto del grado di pulizia delle strutture sportive?, E quanto si ritiene soddisfatto del grado di manutenzione delle strutture sportive?, Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)?, E quanto si ritiene soddisfatto della climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)?



Il risultato è **al limite della sufficienza** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **67%** .

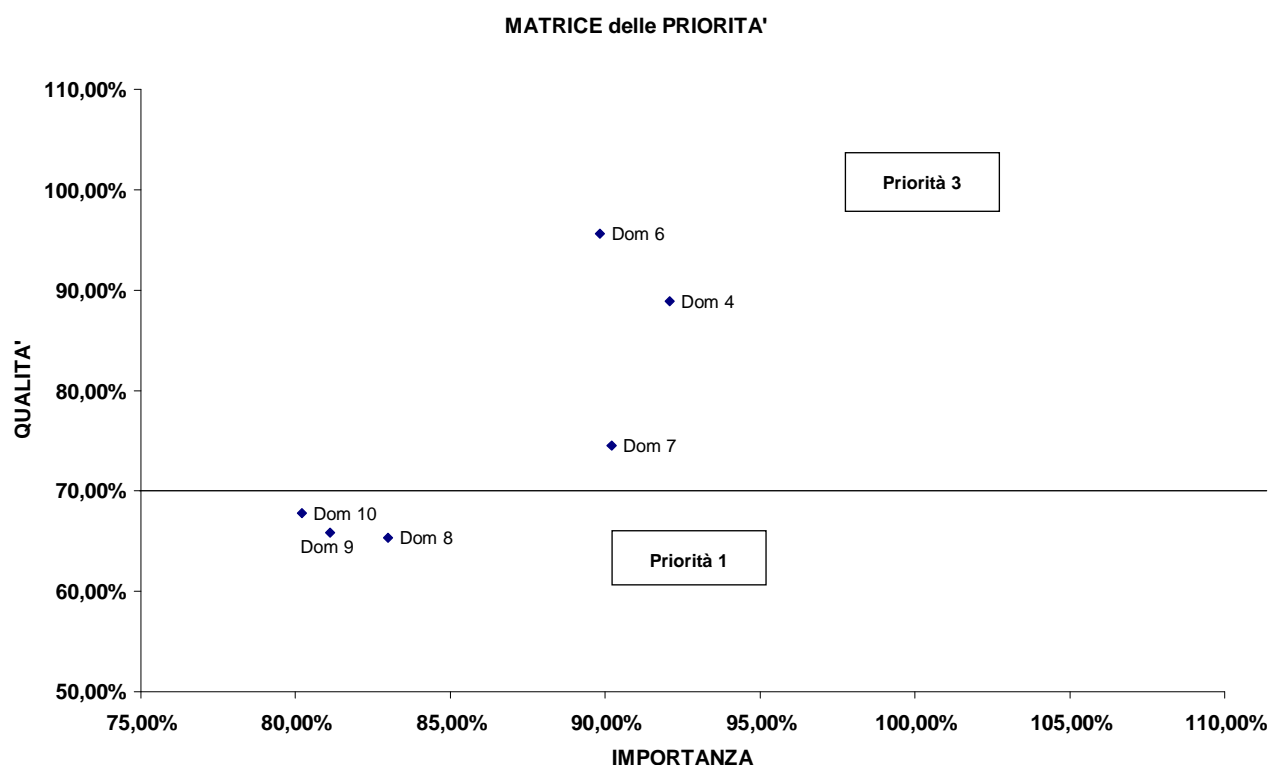
Nella domanda n.° 11 abbiamo indagato quanto i fruitori del Servizio siano complessivamente soddisfatti delle attività sportive praticabili nel Comune di Finale Ligure.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **89%** .

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori della Palestra **siano soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa il **78%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Sport Palestra".**

### H.3.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo della Palestra Comunale.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
9	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	64,9%
8	Grado di manutenzione delle strutture sportive	66,5%
10	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	66,5
7	Grado di pulizia delle strutture sportive	71%
4	Capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio	88,6%

Legenda: Rosso: massima priorità; Giallo: media priorità; Verde: bassa priorità



#### H.4.A Risultati analitici Piscina

Nelle domande n.° 4 e 6 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti del coinvolgimento negli sport desiderati: capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio, orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **87%** .

Nelle domande n.° 7, 8, 9 e 10 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti visibili e comfort delle strutture sportive: Quanto si ritiene soddisfatto del grado di pulizia delle strutture sportive?, E quanto si ritiene soddisfatto del grado di manutenzione delle strutture sportive?, Quanto si ritiene soddisfatto dei servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)?, E quanto si ritiene soddisfatto della climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)?

Il risultato è **molto insoddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **48%** .

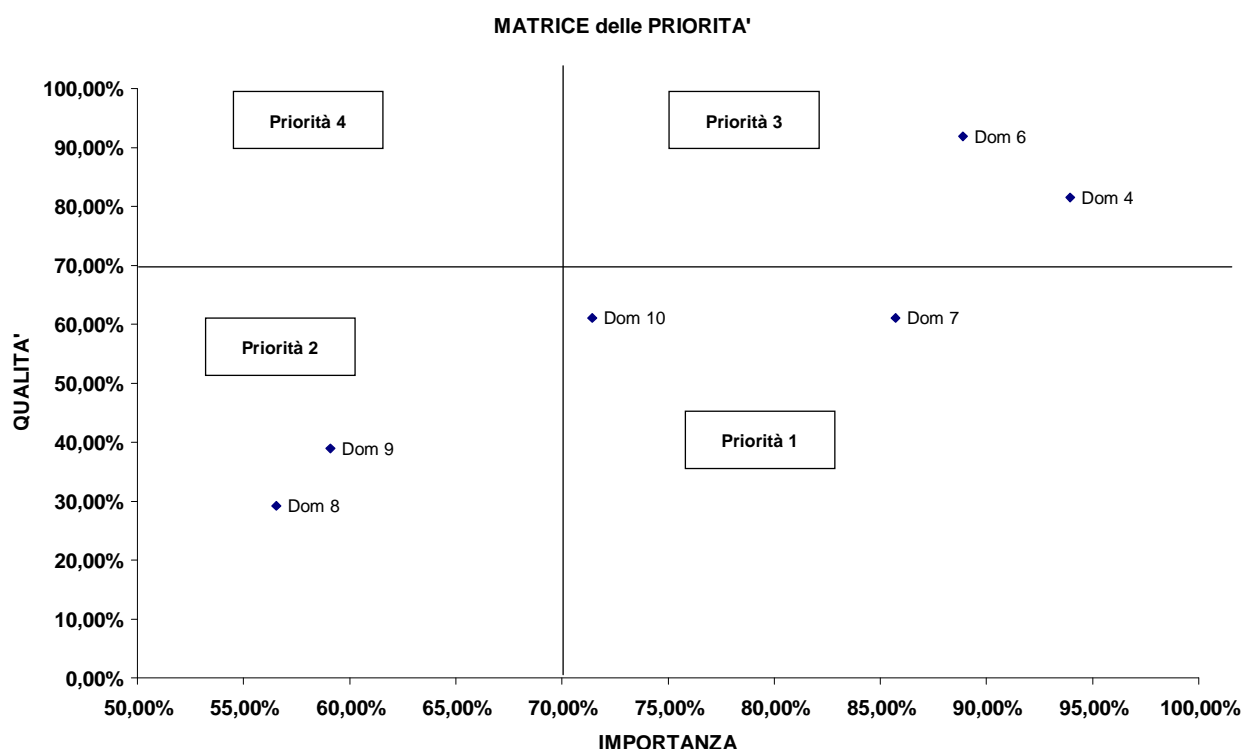
Nella domanda n.° 11 abbiamo indagato quanto i fruitori del Servizio siano complessivamente soddisfatti delle attività sportive praticabili nel Comune di Finale Ligure.

Il risultato è **insoddisfacente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **55,5%** .

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori della Piscina **siano non sufficientemente soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa il **60%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Sport Piscina".**

#### H.4.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo della Piscina.





n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
7	Grado di pulizia delle strutture sportive	61%
10	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	61%
8	Grado di manutenzione delle strutture sportive	29%
9	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	39%
4	Capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio	82%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

## H.5 Consigli e suggerimenti

**166 persone** esprimono uno o più consigli e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

- 7 persone esprimono un suggerimento per la Palestra AYCARDI.
- 42 persone esprimono un suggerimento per il Campo Borel, di cui:
  - 11 persone in relazione al Calcetto
  - 14 persone in relazione al Calcio
  - 15 persone in relazione all'Atletica Leggera
  - 2 persone in modo generico
- 37 persone esprimono un suggerimento per il Campo Viola.
- 16 persone esprimono un suggerimento per la PALESTRA VIA XXV APRILE.
- 10 persone esprimono un suggerimento per la EX RIVETTI.
- 2 persone esprimono un suggerimento per la Palestra Istituto Alberghiero.
- 14 persone esprimono un suggerimento per il Tennis Club Finale.
- 28 persone esprimono un suggerimento per il Palazzetto.
- 27 persone esprimono un suggerimento per la Piscina.
- 4 persone esprimono dei commenti di carattere generale.

Il dettaglio di tutte le risposte è riportato nell'Allegato "Servizio Sport".





## I. Servizio Idrico Integrato

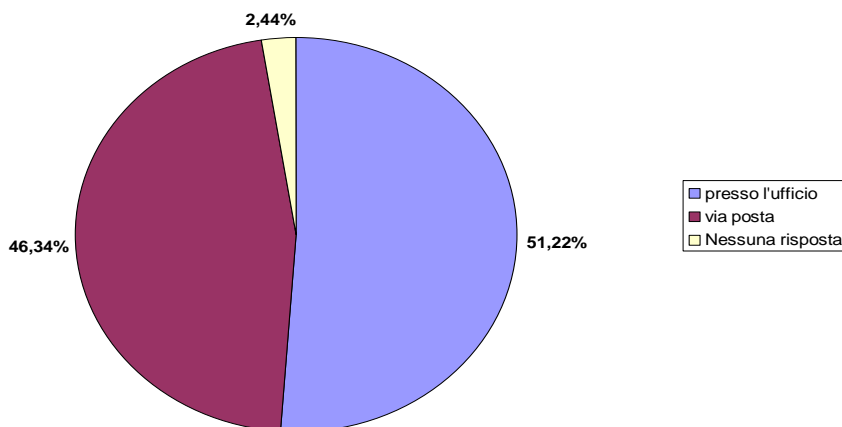
Per quello che concerne il questionario specifico relativo al **Servizio Idrico Integrato**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio, nonché a circa 100 famiglie con invio del questionario al domicilio, complessivamente 21 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale dell'ufficio acquedotto
- aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale operaio
- aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio
- giudizio complessivo sul servizio

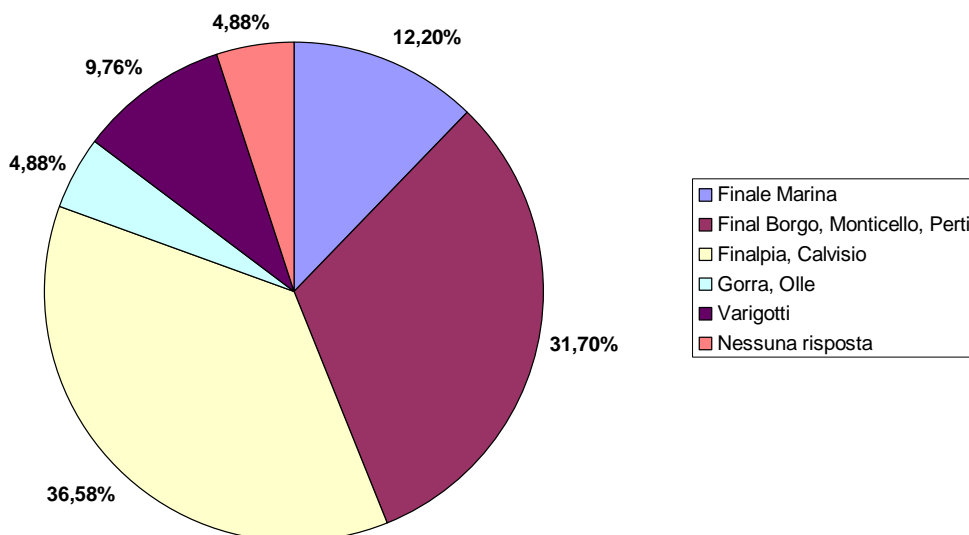
### I.1. Campione: 41 cittadini fruitori del Servizio.

Profilo dell'utente fruitore:

Questionario distribuito:

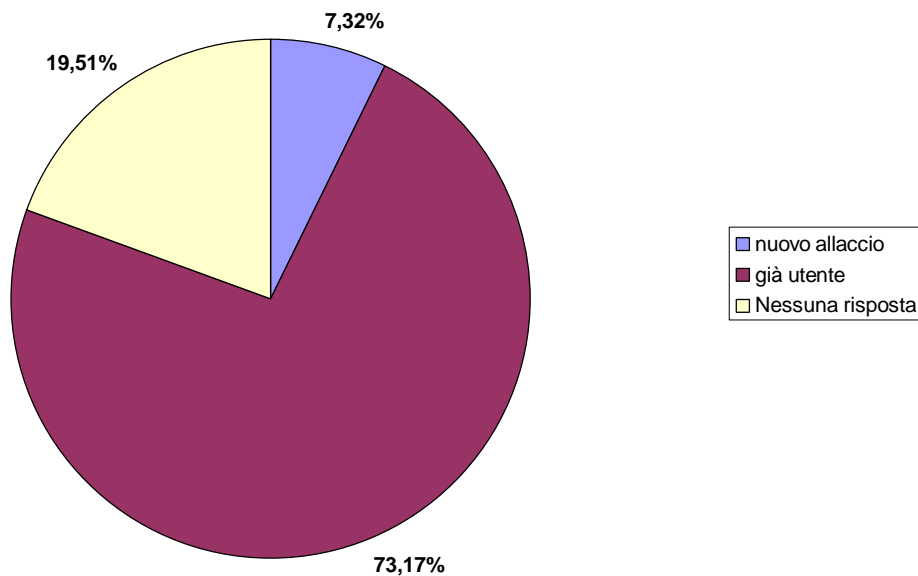


Frazione di residenza:

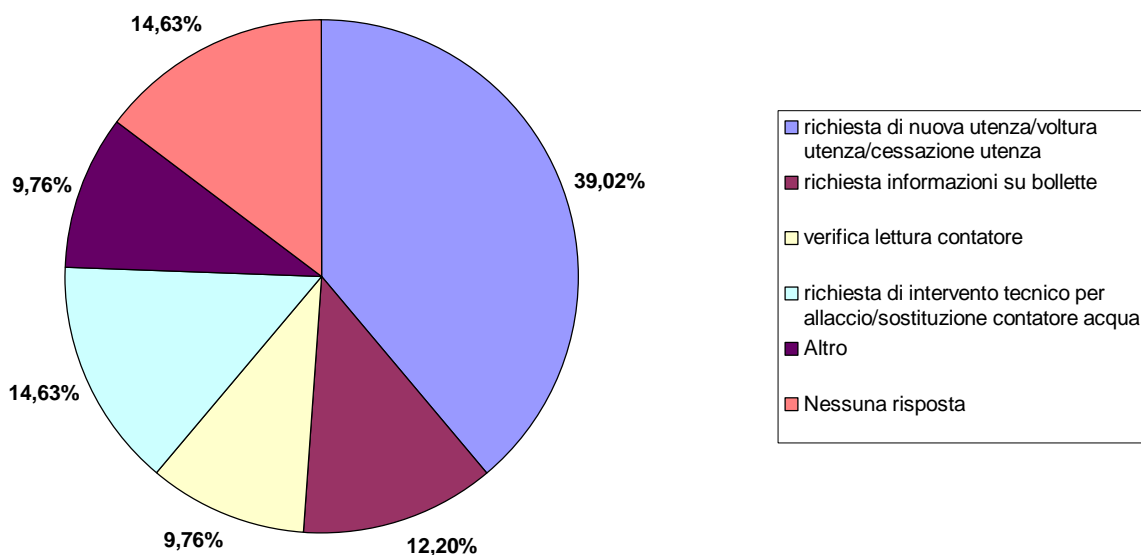




### Tipologia:



### Qual è la motivazione di accesso al Servizio Idrico Integrato:



Opzione "Altro": 4 risposte così classificate:

1 persona: "intervento tecnico per riparazione"

1 persona: "IBAN BANCA"

2 persone: "MAI" e "mai andata"



## I.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 e 4.7 abbiamo indagato se i cittadini fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito: Tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore, Tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore, Orari e giorni di apertura dell'ufficio, Chiarezza della modulistica (cartacea ed on line), Tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, fax; Tempestività complessiva di evasione delle pratiche di allaccio (dalla richiesta all'Ufficio Acquedotto sino all'intervento vero e proprio dell'operaio), Tempestività complessiva di evasione delle richieste di intervento tecnico (dalla richiesta all'Ufficio Acquedotto sino all'intervento vero e proprio dell'operaio).

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **89%** .

Nelle domande n.° 4.8, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12, 4.13 e 4.14 abbiamo indagato se i cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale dell'ufficio acquedotto: Competenza e preparazione del personale, Supporto nella compilazione della modulistica, Chiarezza e completezza delle informazioni fornite, Capacità di far sentire a proprio agio le persone, Cortesia del personale, Disponibilità a dare informazioni telefoniche, Capacità di offrire una consulenza personalizzata.

Per questo aspetto il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **93%**.

Nelle domande n.° 4.15 e 4.16 abbiamo indagato se i cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale operaio: Competenza e affidabilità del personale operaio, Cortesia del personale operaio nel corso degli interventi.

Anche per questo aspetto il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **91%**.

Nelle domande n.° 4.17, 4.18, 4.19 e 4.20 abbiamo indagato se i cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio: adeguatezza degli ambienti, pulizia dell'ambiente, riservatezza e privacy, facilità di accesso alla struttura.

Anche per questo aspetto il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **94%**.

Nella domanda n.° 5 abbiamo indagato quanto i fruitori del Servizio Idrico integrato siano complessivamente soddisfatti del Servizio.

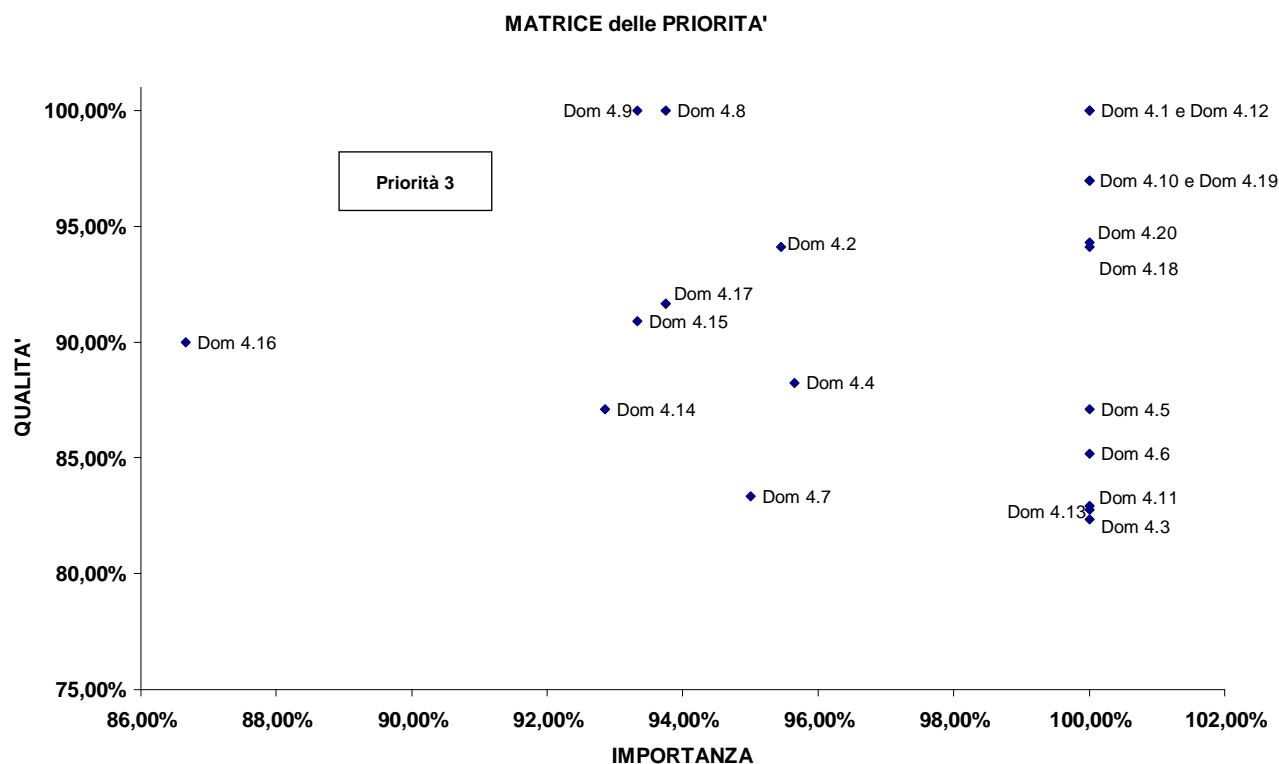
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari il **97%** .

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori del Servizio Idrico Integrato **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa il **92%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Servizio Idrico Integrato.xls".**



### I.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
4.3	Orari e giorni di apertura dell'ufficio	82,35%
4.13	Disponibilità a dare informazioni telefoniche	82,76%
4.11	Capacità di far sentire a proprio agio le persone	82,92%
4.7	Tempestività complessiva di evasione delle richieste di intervento tecnico (dalla richiesta all'Ufficio Acquedotto sino all'intervento vero e proprio dell'operaio)	83,33%
4.6	Tempestività complessiva di evasione delle pratiche di allaccio (dalla richiesta all'Ufficio Acquedotto sino all'intervento vero e proprio dell'operaio)	85,19%
4.5	Tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, fax	87,10%
4.14	Capacità di offrire una consulenza personalizzata	87,10%
4.4	Chiarezza della modulistica (cartacea ed on line)	87,10%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### I.4. Consigli e Suggerimenti.

**11 persone** esprimono uno o più consigli e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

- 6 persone esprimono un apprezzamento.
- 2 persone richiedono un ampliamento dell'orario di apertura.
- 2 persone si lamentano di episodi di interruzione della fornitura.
- 1 persona si lamenta degli ambienti fisici del Servizio.
- 1 persona esprime consigli di natura tecnica.
- 2 persone richiedono maggior attenzione alle zone periferiche del Comune.

Il dettaglio di tutte le risposte è riportato nell'Allegato "Servizio Idrico Integrato".



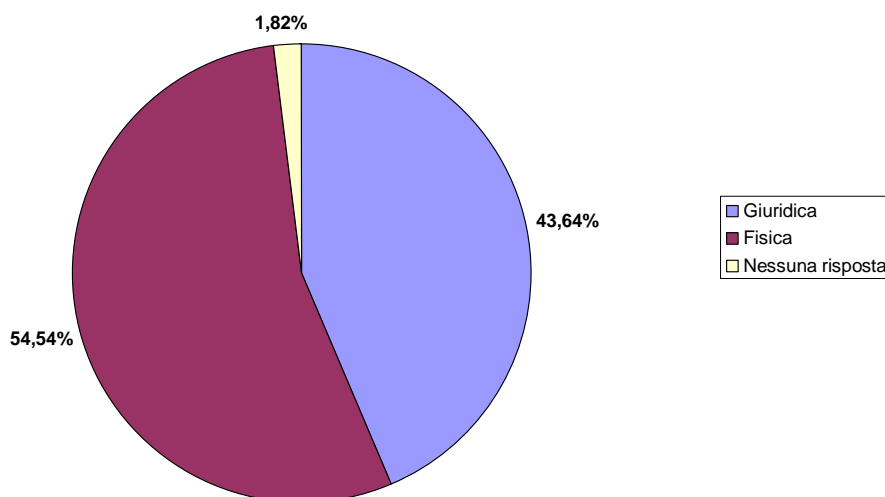
## J. Servizio Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)

Per quello che concerne il questionario specifico relativo **allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre alle Attività produttive del territorio complessivamente 14 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

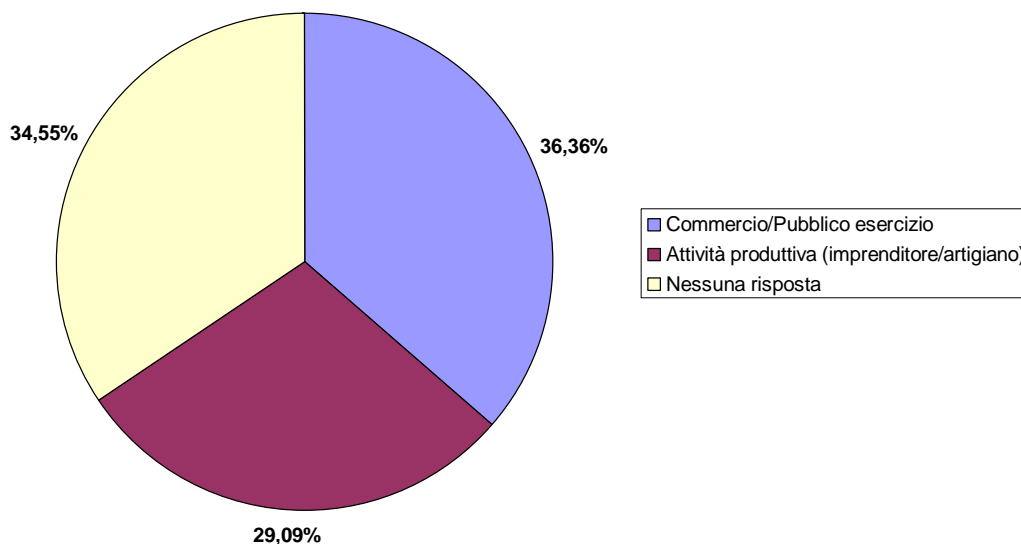
- aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio
- giudizio complessivo sul servizio

**J.1. Campione:** 55 fruitori del Servizio.

Personalità:

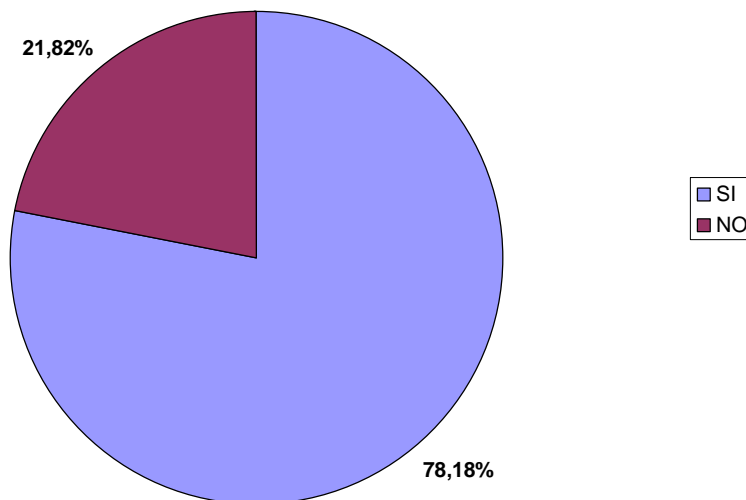


Tipologia attività:

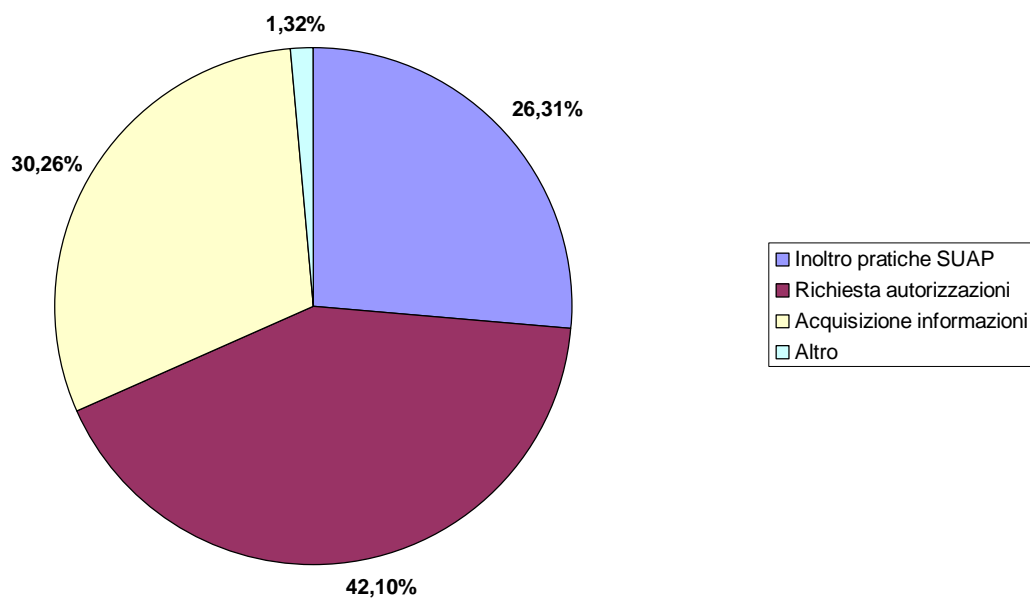




**Si è mai precedentemente rivolto agli uffici del Servizio Sportello Unico Attività Produttive?**



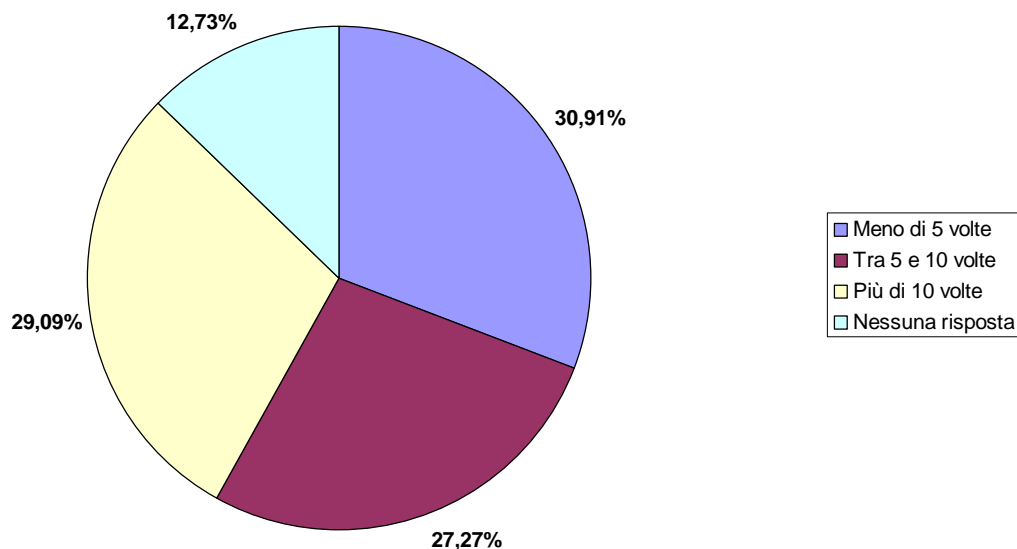
**Qual è la motivazione di accesso al Servizio Sportello Unico Attività Produttive?**



Opzione "Altro": 1 risposta: "mercato artigianale"



### Frequenza di fruizione ultimo anno:



## J.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 6.1, 6.2 e 6.3 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito: tempo che è stato necessario per espletare la pratica telematica, orari e giorni di apertura dello sportello, tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, fax.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **97%** .

Nelle domande n.° 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.9 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto: competenza e preparazione del personale, chiarezza e completezza delle informazioni fornite, chiarezza e completezza della modulistica fornita, cortesia del personale, disponibilità a dare informazioni telefoniche o mail, disponibilità a dare consulenza personalizzata.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **98,5%**.

Nelle domande n.° 6.10, 6.11, 6.12 e 6.13 abbiamo indagato se i fruitori del Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio: adeguatezza degli ambienti, qualità e comodità degli arredi, pulizia dell'ambiente, facilità di accesso alla struttura.

Anche in questo caso il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **94%** .



Nella domanda n.° 7 abbiamo indagato quanto i fruitori del Servizio siano complessivamente soddisfatti del Servizio.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **98,2%** .

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori dello Sportello Unico per le Attività produttive **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa il **97%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "SUAP.xls".**

### **J.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.**

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
6.10	Adeguatezza degli ambienti	87,3%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### **J.4. Consigli e Suggerimenti.**

**8 persone** esprimono uno o più consigli e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

#### **1 persona esprime un apprezzamento:**

1. nulla da eccepire

#### **5 persone si lamentano soprattutto del cattivo odore negli ambienti:**

1. unica nota negativa riscontrata (che non dipende dal personale) è l'insopportabile odore di "frittura" che si disperde per tutti i locali e rende sgradevole la permanenza;
2. sono venute più volte, un ente pubblico non deve tollerare i miasmi degli esercizi commerciali (frittura pesce ecc.) soprattutto in Ufficio Commercio e S.U.A.P. Bella pubblicità;
3. unico neo: odore di fritto
4. odore di fritto
5. puzza

#### **2 persone richiedono un ampliamento dell'orario di apertura.**

1. aperto al sabato chiuso pomeriggio
2. apertura con orario continuato (il giovedì per i mercatali)

#### **2 persone danno un consiglio individuale:**

1. se ci fossero i fondi per un ambiente nuovo e moderno
2. mancanza sala d'aspetto





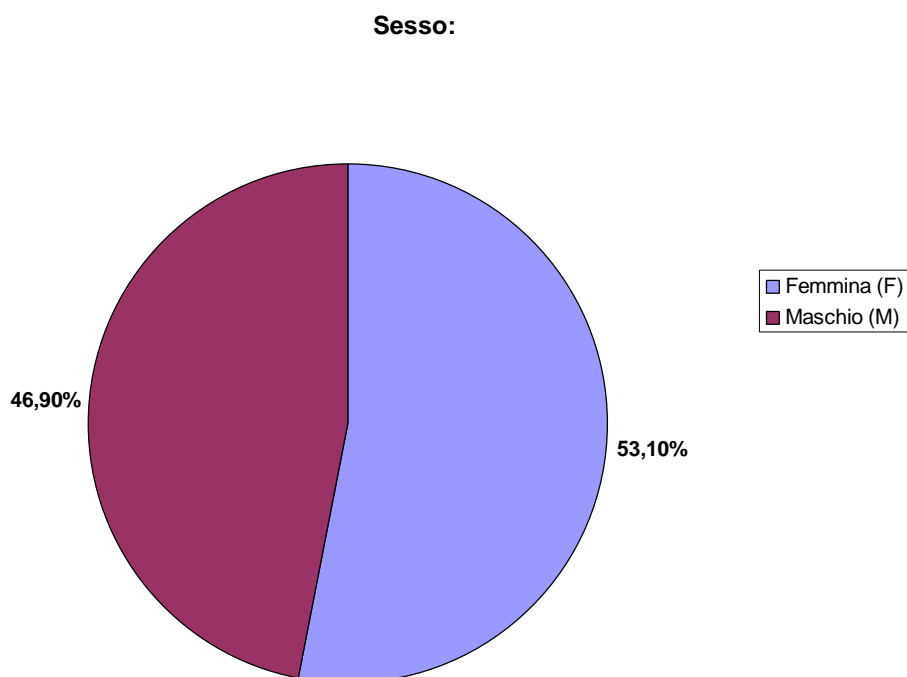
## K. Biblioteca

Per quello che concerne il questionario specifico relativo **alla Biblioteca**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai fruitori della Biblioteca complessivamente 23 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti legati alla qualità dei servizi specifici della Biblioteca
- aspetti legati alla qualità dei servizi accessori della Biblioteca
- aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio
- giudizio complessivo sul servizio

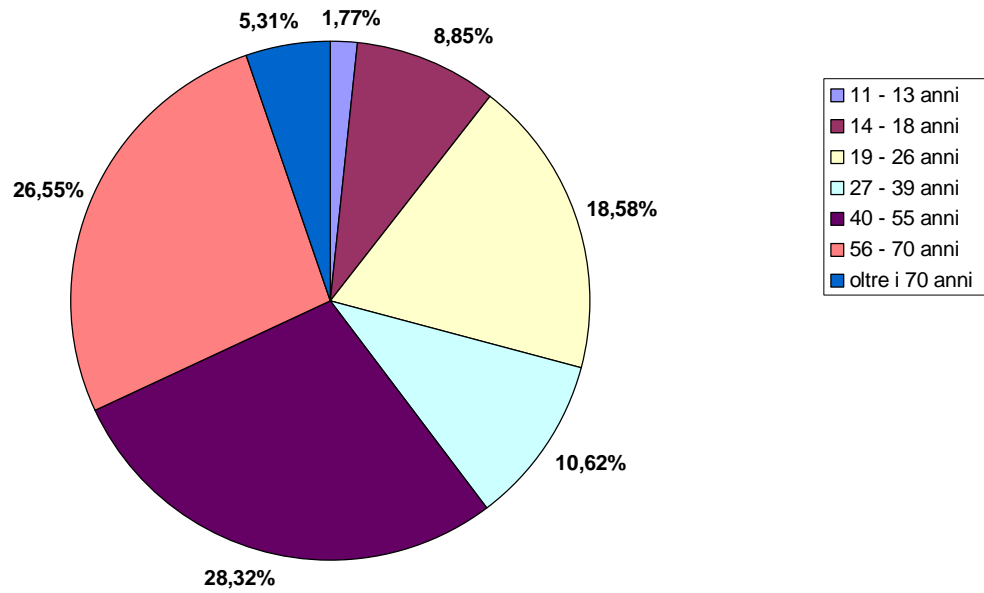
**K.1. Campione:** 113 cittadini fruitori del Servizio.

Profilo dell'utente fruitore:

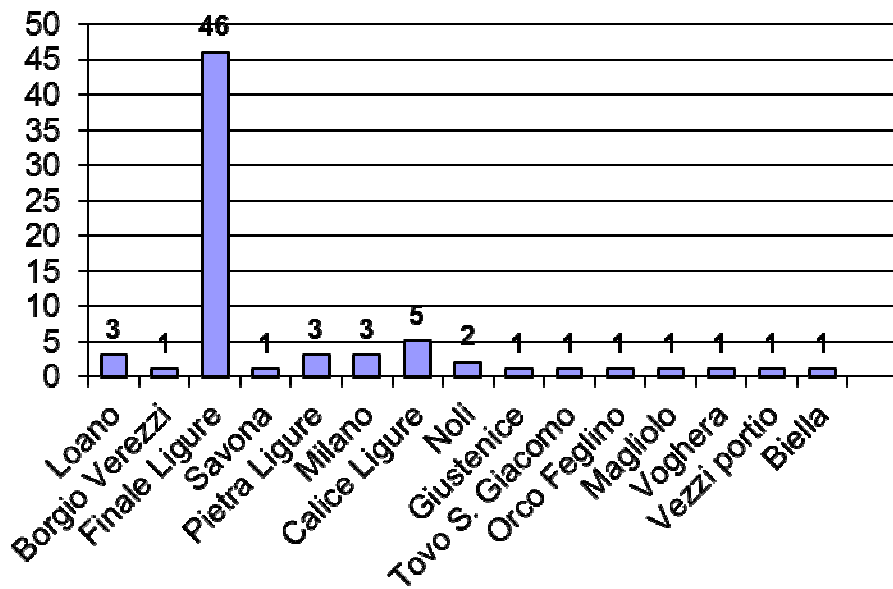




### Fascia di Et :

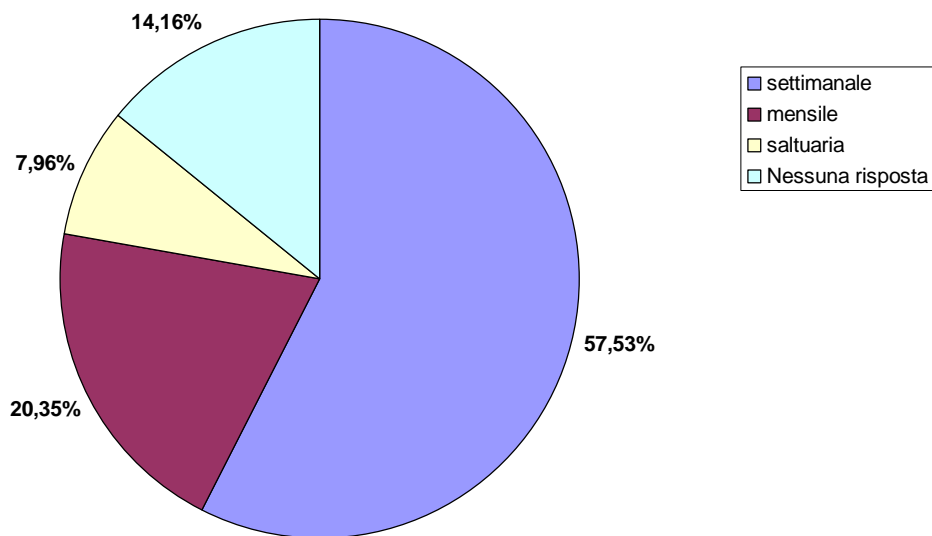


### Provenienza:

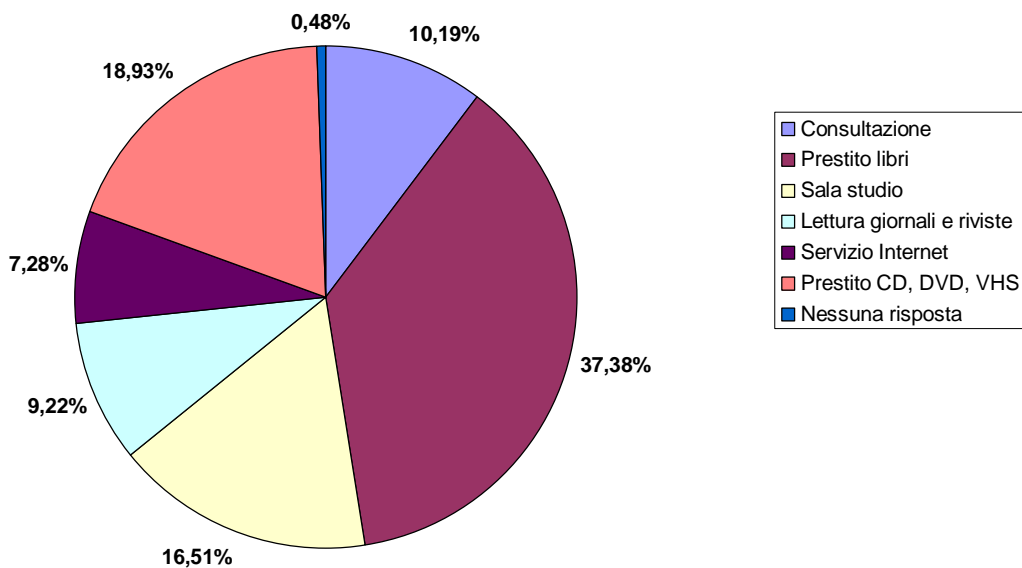




### Frequenza di fruizione:



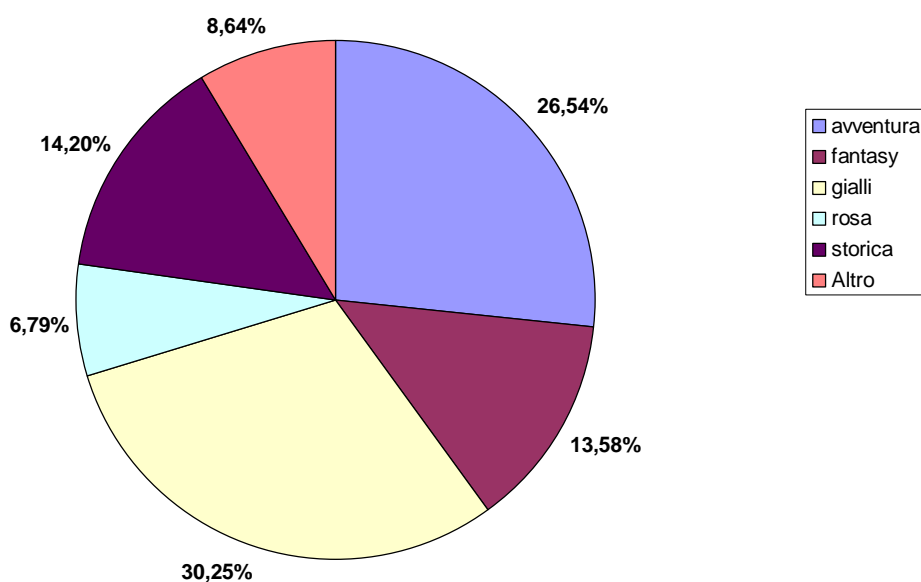
### Qual'è la principale motivazione di frequenza in Biblioteca?





Preferenze di lettura 1:

### Lettura d'evasione o narrativa moderna



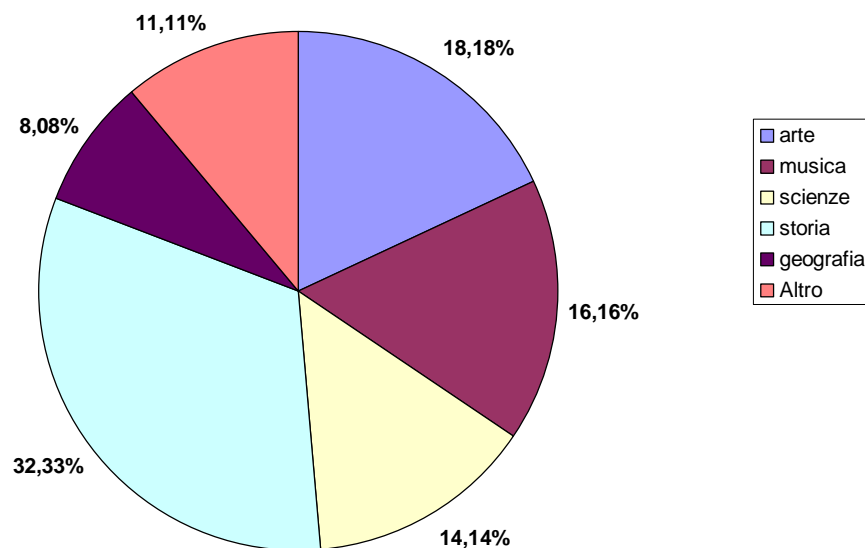
Opzione "Altro": 14 risposte così classificate:

- 1 persona risponde "Narrativa"
- 1 persona risponde "Biografie"
- 1 persona risponde "Romanzi"
- 1 persona risponde "Thriller"
- 1 persona risponde "Fantascienza"
- 9 persone non specificano



Preferenze di lettura 2:

### Lettura d'approfondimento o saggistica



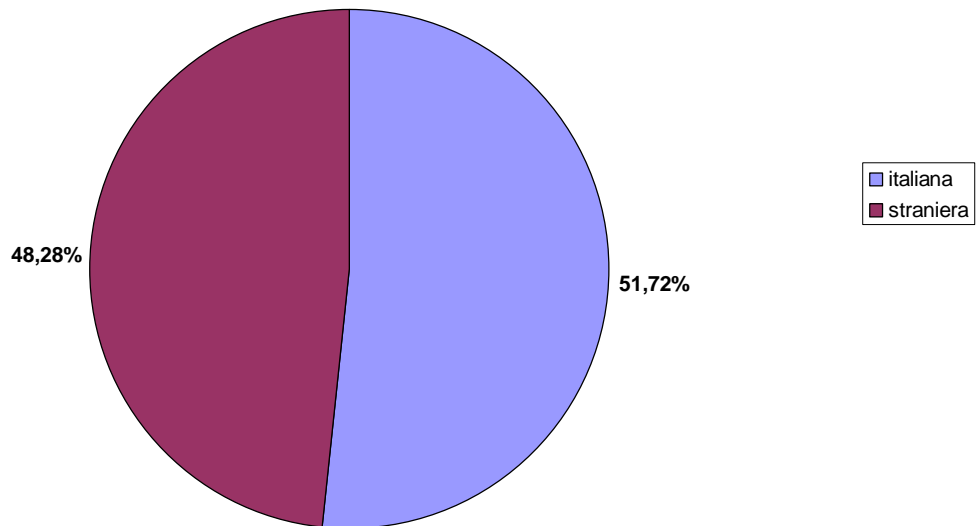
Opzione "Altro": 11 risposte così classificate:

- 2 persone rispondono "Psicologia"
- 2 persone rispondono "Sociologia- Scienze Sociali"
- 1 persona risponde "Politica - Finanza"
- 1 persona risponde "Attualità"
- 1 persona risponde "Marketing"
- 1 persona risponde "Teatro – Storia della Liguria"
- 1 persona risponde "Lingue antiche"
- 2 persone non specificano



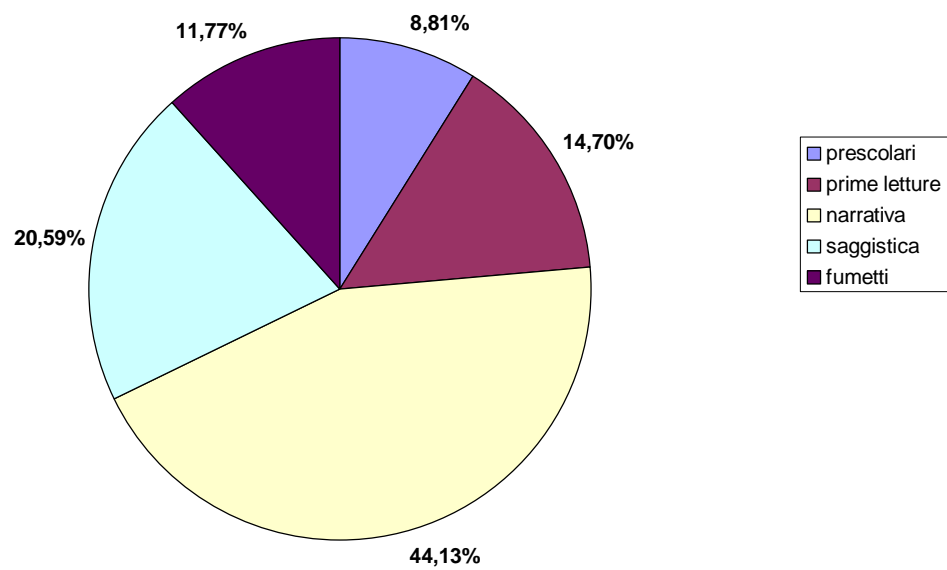
Preferenze di lettura 3:

Classici di autori di letteratura



Preferenze di lettura 4:

Letture per ragazzi





## K.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 6.1, 6.2, 6.3 e 6.4 abbiamo indagato se i fruitori della Biblioteca sono soddisfatti degli aspetti legati alla qualità dei servizi specifici della Biblioteca: presenza immediata di titoli, prestito interbibliotecario, settore CD/DVD (mediateca), settore quotidiani e riviste (emeroteca).

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **92%** .

Nelle domande n.° 6.5, 6.6 e 6.7 abbiamo indagato se i fruitori della Biblioteca sono soddisfatti degli aspetti legati alla qualità dei servizi accessori della Biblioteca: scaffale novità, Sezione ragazzi, consultazione internet (postazioni fisse – wi-fi).

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa **l'87%**.

Nelle domande n.° 6.8, 6.9, 6.10, 6.11, 6.12, 6.13 e 6.14 abbiamo indagato se i fruitori della Biblioteca sono soddisfatti degli aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto: competenza e preparazione del personale, chiarezza e completezza delle informazioni fornite, capacità di far sentire a proprio agio le persone, cortesia del personale, disponibilità a dare informazioni telefoniche, capacità di offrire una consulenza personalizzata, accessibilità a informazioni e materiali richiesti (capacità di soddisfare le esigenze).

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **95%**.

Nelle domande n.° 6.15, 6.16, 6.17, 6.18, 6.19, 6.20 e 6.21 abbiamo indagato se i fruitori della Biblioteca sono soddisfatti degli aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio: organizzazione e fruibilità del materiale esposto, (autonomia nella ricerca di quanto interessa – scaffale aperto), adeguatezza degli ambienti (ampiezza della superficie), qualità e comodità degli arredi, pulizia dell'ambiente, tranquillità e distensione dell'ambiente, riservatezza e privacy, facilità di accesso alla struttura, climatizzazione degli ambienti.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa **l'80%**.

Nella domanda n.° 7 abbiamo indagato quanto i fruitori della Biblioteca siano complessivamente soddisfatti della Biblioteca.

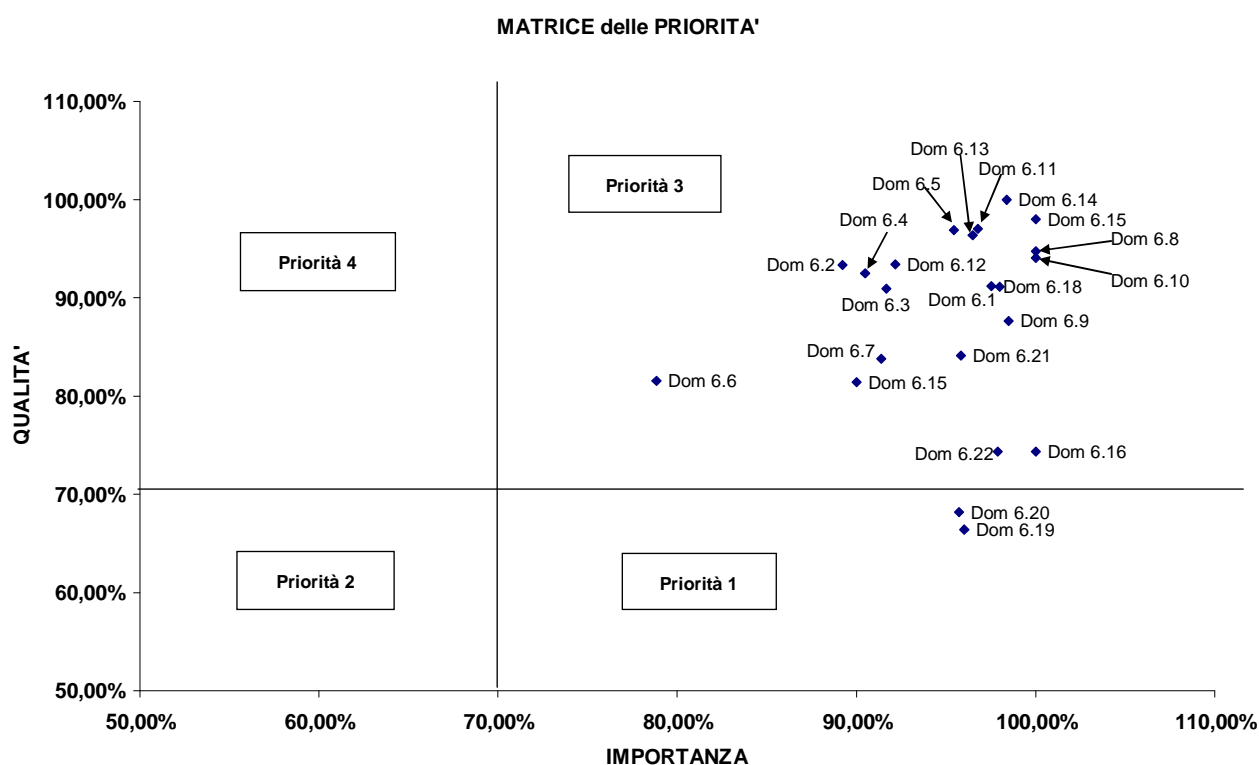
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa del **96,5%**.

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori della Biblioteca **siano molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa l' **88%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Biblioteca".**



### K.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
6.19	Tranquillità e distensione dell'ambiente	66,37%
6.20	Riservatezza e privacy	68,14%
6.22	Climatizzazione degli ambienti	74,33%
6.16	Adeguatezza degli ambienti (ampiezza della superficie)	74,34%
6.15	Qualità e comodità degli arredi	81,41%
6.6	Sezione ragazzi	81,54%
6.7	Consultazione Internet (postazioni fisse - wi-fi)	83,78%
6.21	Facilità di accesso alla struttura	84,07%
6.9	Chiarezza e completezza delle informazioni fornite	87,61%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### K.4. Consigli e Suggerimenti.

**78 persone** esprimono uno o più consigli e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

- 9 persone esprimono un apprezzamento.
- 61 persone richiedono un maggiore Orario di Apertura.
- 15 persone richiedono la disponibilità gratuita del WI-FI.
- 13 persone richiedono maggior silenzio.
- 11 persone richiedono più tavoli e sedie, anche all'aperto.
- 7 persone richiedono spazi più ampi.
- 6 persone segnalano che mancano indicazioni stradali.





- 3 persone richiedono maggior/miglior fornitura di DVD/VHS.
- 3 persone danno un consiglio sull'organizzazione di specifiche attività.
- 2 persone segnalano problemi di climatizzazione.
- 2 persone richiedono prese di corrente.
- 7 persone danno un consiglio generico ed individuale.

Il dettaglio di tutte le risposte è riportato nell'Allegato "Consigli e Suggerimenti Biblioteca".

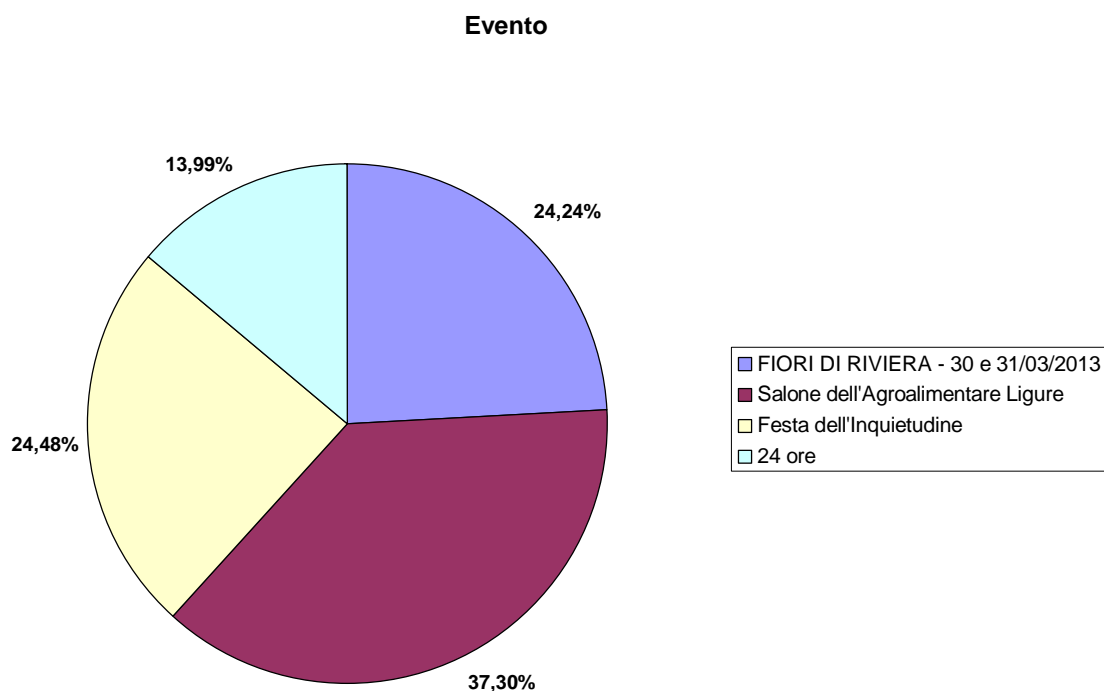
## L. Eventi Culturali e Turistici

Per quello che concerne il questionario specifico relativo agli **Eventi Culturali e Turistici**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre 8 domande ai partecipanti ai seguenti eventi:

- FIORI DI RIVIERA - 30 e 31/03/2013
- Salone dell'Agroalimentare Ligure
- Festa dell'Inquietudine
- 24 ore

**L.1. Campione:** 858 partecipanti complessivi agli eventi.

Evento:





**Domanda 7)** Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite:

- a) siti internet
- b) comunicato stampa
- c) manifesti
- d) altro: \_\_\_\_\_

Le risposte alle opzioni a), b) e c) sono state classificate per tipologia di evento a cui i partecipanti hanno preso parte e sono dettagliate nelle pagine seguenti; per quanto riguarda invece l'opzione di risposta "**Altro**" si sono registrate **110 risposte** così classificate:

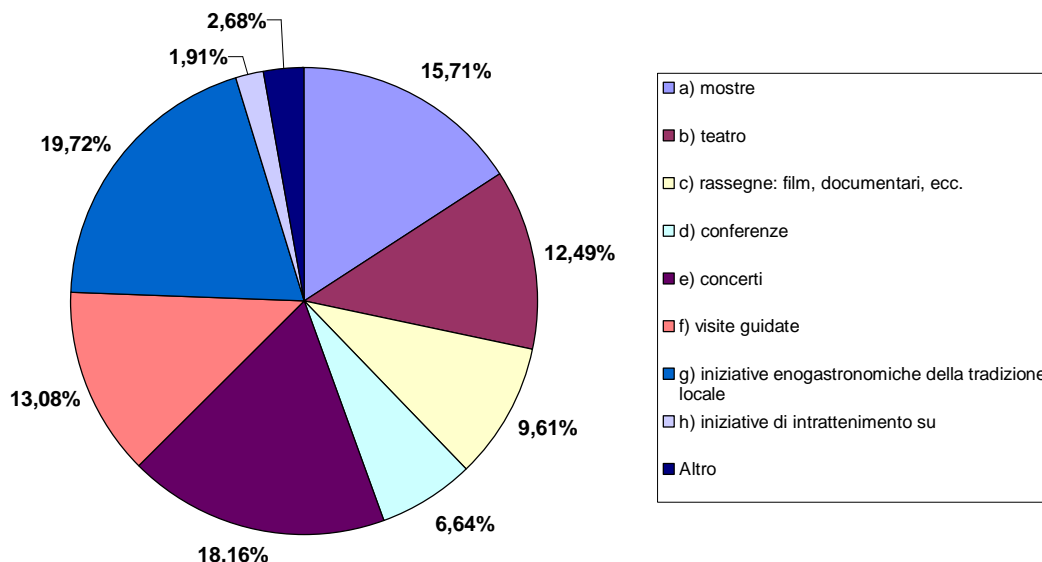
- 23 persone dicono "per passaparola"
- 18 persone affermano "da amici, parenti o conoscenti"
- 14 persone affermano "a scuola, dai professori"
- 9 persone affermano "Per caso"
- 8 persone affermano "dalla stampa, quotidiani"
- 6 persone l'hanno saputo dai social network
- 5 persone l'hanno saputo dalla televisione
- 5 persone avevano conoscenza diretta degli eventi
- 4 persone l'hanno saputo dagli opuscoli pieghevoli
- 4 persone dicono che l'hanno scoperto passando nella zone dell'evento
- 4 persone l'hanno saputo da negozi (2) o esercenti (1) e residence (1)
- 3 persone l'hanno saputo dalla radio
- 2 persone affermano "dalla pubblicità"
- 5 persone esprimono un commento individuale:
  - "ufficio turistico Loano"
  - "ricerca evento personale"
  - "sono del settore"
  - "avv. Messina"
  - "circolo inquieti"

Inoltre:

- 3 persone esprimono **un apprezzamento**:
  - "complimenti e auguro possa continuare a far crescere questa bellissima terra"
  - "SODDISFATTO DAGLI EVENTI DI SCIENZA E STORIA"
  - "complimenti"
- 3 persone esprimono **un giudizio negativo**:
  - "occorre più pubblicità"
  - "gli alberghi non ne erano al corrente e nemmeno i bar della spiaggia"
  - "troppo rispetto al valore del programma"



**Quali sono le iniziative culturali svolte dal Comune di Finale Ligure cui è maggiormente interessato e che avrebbe piacere venissero incrementate? (si possono esprimere più preferenze)**



**Opzione "Iniziative di intrattenimento su": 39 persone danno una o più risposte:**

- **8 persone** richiedono "musica in generale (4), dj (1), "musica popolare (1), musica jazz (1), canto (1)"
- **9 persone** richiedono "sport (5), ciclismo e mtb (2), fitness (1), arrampicata (1)"
- **9 persone** richiedono "eventi per bambini"
- **6 persone** richiedono "cultura locale: storia e cultura locale (3), folklore (1), monumenti finalesi (1), conservazione dell'ambiente come patrimonio culturale locale (1)"
- **2 persone** richiedono cultura in generale
- **2 persone** richiedono "ballo"
- **2 persone** richiedono eventi legati alla storia antica: "Archeologia (1), medioevale (1), mitologia (1)"
- **6 persone** esprimono una richiesta individuale: "comicità", "costumi", libri (presentazione)", "vino", "cibo", "Govi".

**Opzione "Altro": 55 risposte così classificate:**

- **23 persone** richiedono "eventi sportivi"
- **6 persone** richiedono "attività per bambini (3) e giovani (3)"
- **5 persone** richiedono "eventi legati alla storia antica" (3) o museo archeologico (1) o rievocazioni storiche (1)"
- **3 persone** richiedono "feste e manifestazioni serali"
- **3 persone** richiedono "una sala da ballo"
- **2 persone** richiedono eventi legati alla bicicletta
- **13 persone** esprimono una richiesta individuale: "arrampicata", "arte in genere", "danza", "visite guidate", "concerti al museo gratuiti", "tornei di carte o videogiochi", "teatro gratuito", "musica moderna", "finale for nepal", "mostre fotografiche", "conferenze sulla storia del finale", "sport outdoor, ci vorrebbe un polo dedicato a quello", "istituzione del parco di Le Manie"

Inoltre:

- **2 persone** esprimono un apprezzamento: "ottimo il buffet", "però già così non ci possiamo lamentare!",



## L.2.A Risultati analitici evento Fiori di Riviera 30 e 31 marzo 2013

Domanda n. 3: E' stato soddisfatto dell'evento cui ha preso parte?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **92%** .

Domanda n. 4: Gli spazi utilizzati Le sono sembrati idonei ad accogliere l'evento per comfort e accessibilità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **97%** .

Domanda n. 5: Ha trovato un'accoglienza adeguata da parte del personale in termini di disponibilità e professionalità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **96%** .

Domanda n. 6: Gli orari di svolgimento dell'evento sono stati rispettati e idonei all'iniziativa?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **90%** .

Domanda n. 7a: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: a) Siti Internet?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **98%** .

Domanda n. 7b: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: b) Comunicato Stampa?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **88%** .

Domanda n. 7c: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: c) Manifesti?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **99%** .

Domanda n. 9: Qual è il suo giudizio complessivo sull'offerta di eventi culturali del Comune di Finale Ligure?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **89%** .

Si può concludere che, nel complesso, i partecipanti all'evento Fiori di Riviera 30 e 31 marzo 2013 <b>siano effettivamente molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio del <b>94%</b> .
---

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Fiori di Riviera".**



## L.2.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
7b	Modalità di comunicazione dell'attività culturale tramite Comunicato Stampa	88%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

## L.3.A Risultati analitici evento Salone dell'Agroalimentare Ligure

Domanda n. 3: E' stato soddisfatto dell'evento cui ha preso parte?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **98%** .

Domanda n. 4: Gli spazi utilizzati Le sono sembrati idonei ad accogliere l'evento per comfort e accessibilità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **94%** .

Domanda n. 5: Ha trovato un'accoglienza adeguata da parte del personale in termini di disponibilità e professionalità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **96%** .

Domanda n. 6: Gli orari di svolgimento dell'evento sono stati rispettati e idonei all'iniziativa?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **93%** .

Domanda n. 7a: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: a) Siti Internet?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **94%** .

Domanda n. 7b: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: b) Comunicato Stampa?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **94,5%** .

Domanda n. 7c: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: c) Manifesti?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **99%** .



Domanda n. 9: Qual è il suo giudizio complessivo sull'offerta di eventi culturali del Comune di Finale Ligure?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa l'**82%** .

Si può concludere che, nel complesso, i partecipanti all'evento Salone dell'Agroalimentare Ligure **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio del **94%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Salone agroalimentare".**

### **L.3.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.**

Poiché, nel caso dei partecipanti all'evento Salone dell'Agroalimentare Ligure, tutte le risposte ottengono un risultato superiore al 90%, dall'elaborazione dei dati del questionario di soddisfazione non si evidenziano priorità di miglioramento organizzativo.

### **L.4.A Risultati analitici evento Festa dell'Inquietudine**

Domanda n. 3: E' stato soddisfatto dell'evento cui ha preso parte?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **90,5%** .

Domanda n. 4: Gli spazi utilizzati Le sono sembrati idonei ad accogliere l'evento per comfort e accessibilità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **95%** .

Domanda n. 5: Ha trovato un'accoglienza adeguata da parte del personale in termini di disponibilità e professionalità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **94%** .

Domanda n. 6: Gli orari di svolgimento dell'evento sono stati rispettati e idonei all'iniziativa?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **90,5%** .

Domanda n. 7a: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: a) Siti Internet?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **89%** .

Domanda n. 7b: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: b) Comunicato Stampa?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **86%** .



Domanda n. 7c: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: c) Manifesti?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **89%** .

Domanda n. 9: Qual è il suo giudizio complessivo sull'offerta di eventi culturali del Comune di Finale Ligure?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **87%** .

Si può concludere che, nel complesso, i partecipanti all'evento Festa dell'Inquietudine **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio del **90%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Festa dell'Inquietudine".**

#### **L.4.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.**

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
<b>7b</b>	Modalità di comunicazione dell'attività culturale tramite Comunicato Stampa	<b>86%</b>
<b>7a</b>	Modalità di comunicazione dell'attività culturale tramite Siti Internet	<b>89%</b>
<b>7c</b>	Modalità di comunicazione dell'attività culturale tramite Manifesti	<b>89%</b>

Legenda: Rosso: massima priorità, Giallo: media priorità, Verde: bassa priorità

#### **L.5.A Risultati analitici evento 24 ore**

Domanda n. 3: E' stato soddisfatto dell'evento cui ha preso parte?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **99%** .

Domanda n. 4: Gli spazi utilizzati Le sono sembrati idonei ad accogliere l'evento per comfort e accessibilità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **97%** .

Domanda n. 5: Ha trovato un'accoglienza adeguata da parte del personale in termini di disponibilità e professionalità?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **96%** .

Domanda n. 6: Gli orari di svolgimento dell'evento sono stati rispettati e idonei all'iniziativa?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **89%** .



Domanda n. 7a: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: a) Siti Internet?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **97%** .

Domanda n. 7b: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: b) Comunicato Stampa?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **86%** .

Domanda n. 7c: Ritiene soddisfacente le modalità di comunicazione dell'attività culturale cui è venuto a conoscenza tramite: c) Manifesti?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **80%** .

Domanda n. 9: Qual è il suo giudizio complessivo sull'offerta di eventi culturali del Comune di Finale Ligure?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa l'**88%** .

Si può concludere che, nel complesso, i partecipanti all'evento 24 ore **siano effettivamente molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio del **92%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "24 Ore".**

#### **L.5.B Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.**

n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
<b>7c</b>	Modalità di comunicazione dell'attività culturale tramite Manifesti	<b>80%</b>
<b>7b</b>	Modalità di comunicazione dell'attività culturale tramite Comunicato Stampa	<b>86%</b>
<b>6</b>	Orari di svolgimento dell'evento rispettati e idonei all'iniziativa	<b>89%</b>

Legenda: Rosso: massima priorità, Giallo: media priorità, Verde: bassa priorità

#### **L.5 Consigli e suggerimenti**

**119 persone** esprimono uno o più consigli e suggerimenti e le loro risposte sono così classificate:

- **30 persone** esprimono un apprezzamento
- **20 persone** esprimono una critica
- **7 persone** richiedono più parcheggi e navette o cartelli di segnalazione
- **6 persone** richiedono maggiori eventi per i giovani
- **5 persone** richiedono più eventi sportivi
- **5 persone** richiedono maggior utilizzo dei siti storici
- **5 persone** consigliano maggior pubblicità agli eventi
- **4 persone** si lamentano dell'audio a Canta Caterina e all'Auditorium
- **5 persone** richiedono maggiori manifestazioni estive o una loro diversa organizzazione
- **4 persone** richiedono maggiori orari di apertura





- **3 persone** si lamentano dei servizi igienici
- **3 persone** richiedono genericamente più eventi
- **3 persone** richiedono iniziative legate alla cultura ed alle tradizioni del territorio
- **3 persone** consigliano un miglioramento del percorso della 24 ore
- **2 persone** richiedono il cinema o il teatro all'aperto in estate
- **2 persone** richiedono la valorizzazione dell'entroterra
- **2 persone** richiedono maggiori piste ciclabili
- **17 persone** esprimono un commento generico ed individuale

Il dettaglio di tutte le risposte è riportato nell'Allegato "Eventi culturali e turistici".

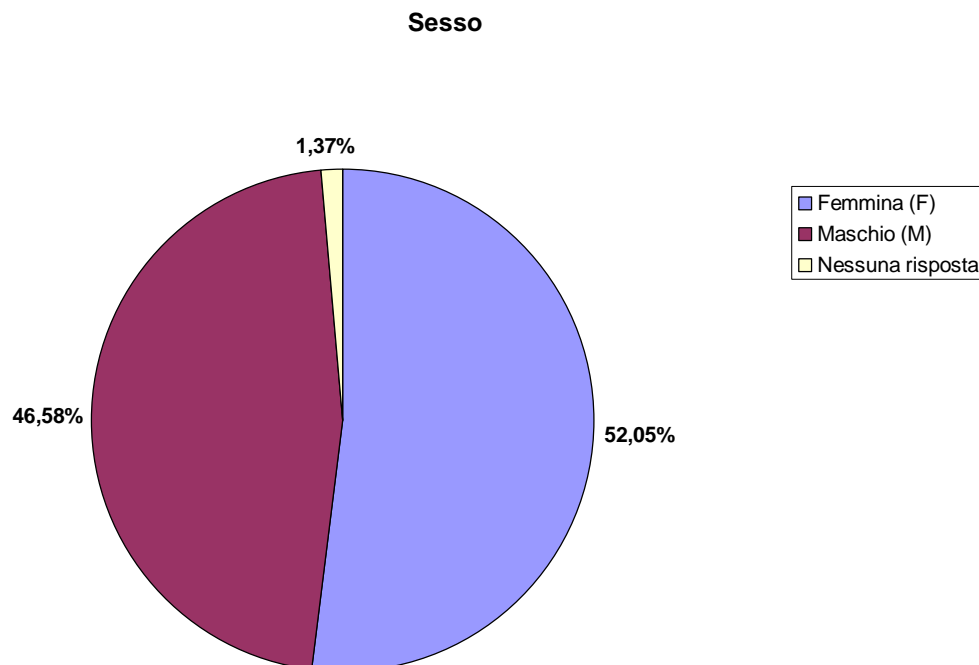
## M. Servizi Demografici

Per quello che concerne il questionario specifico dei **Servizi Demografici**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio complessivamente 19 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito
- aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto
- aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio
- giudizio complessivo sul servizio

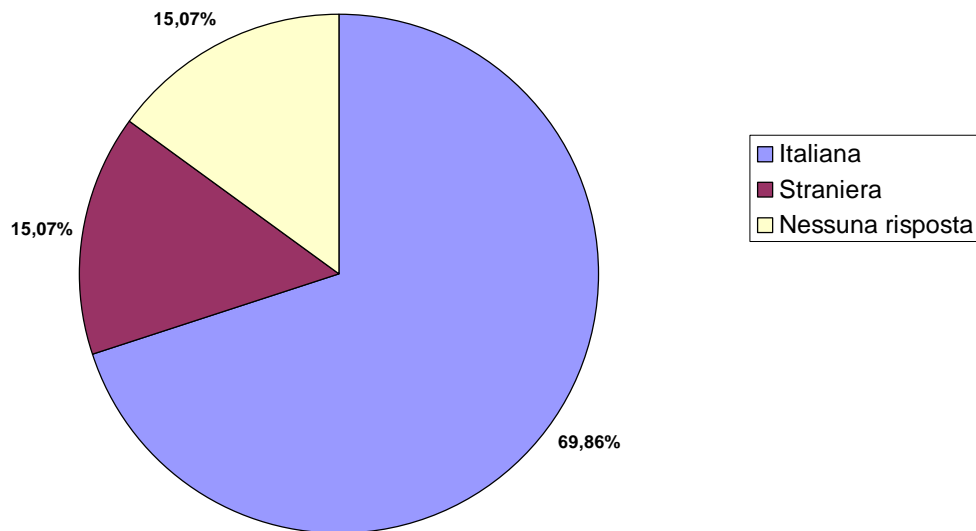
**M.1. Campione:** 73 cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio.

Profilo dell'utente fruitore:

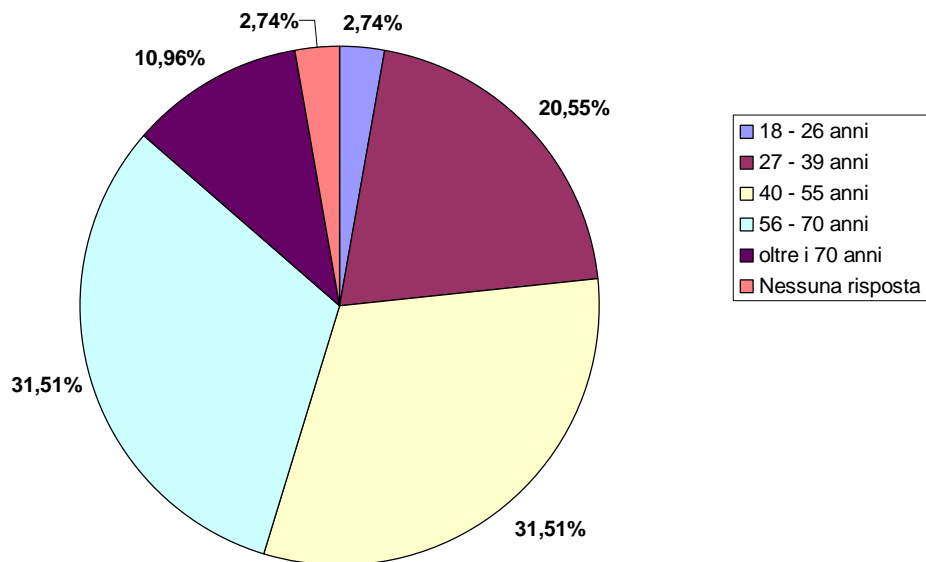




### Cittadinanza

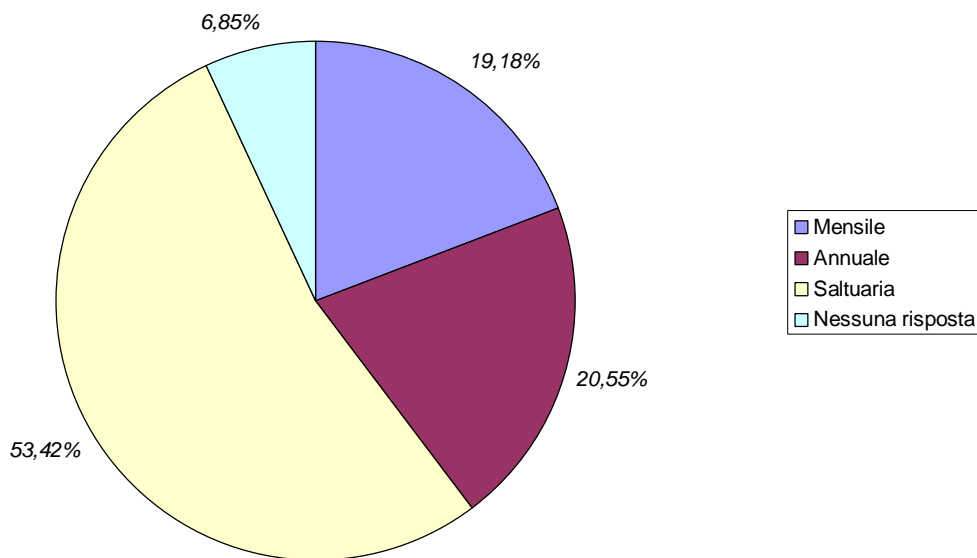


### Fascia di Età

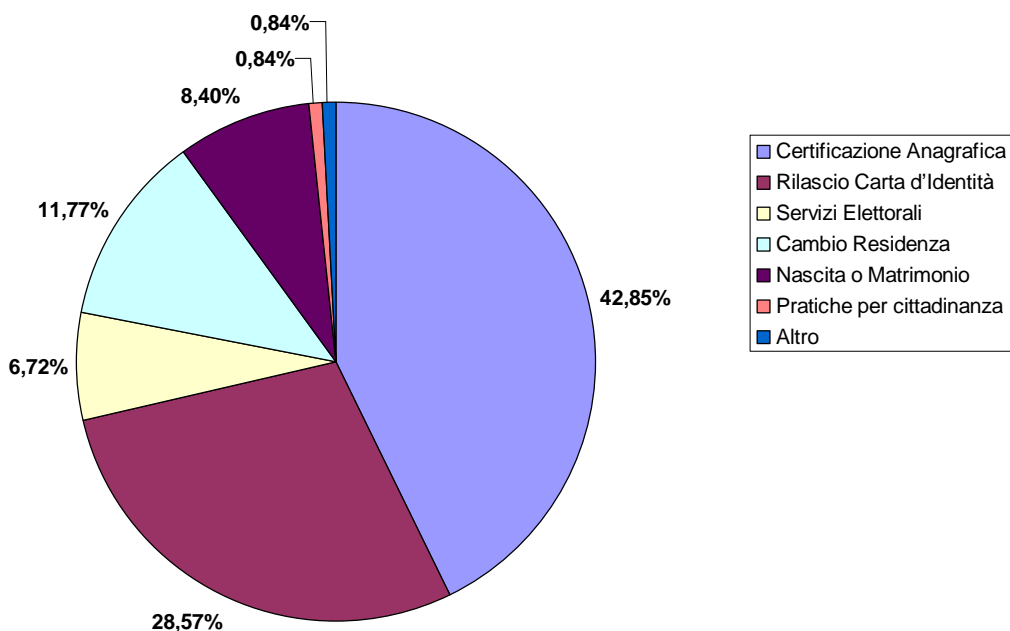




### Frequenza di accesso ai servizi demografici



### Qual è la motivazione di accesso ai servizi demografici?



Opzione "Altro": 1 risposta – Ditta Motoveicolo



## M.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5 abbiamo indagato se i cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito: tempo che ha dovuto attendere prima di essere ricevuto dall'operatore, tempo che è stato necessario per espletare la pratica con l'operatore, orari e giorni di apertura dell'ufficio, disponibilità modulistica online, tempi di attesa per le risposte a telefonate, e-mail, fax.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **98%** .

Nelle domande n.° 6.6, 6.7, 6.8, 6.9, 6.10 e 6.11 abbiamo indagato se i cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto: competenza e preparazione del personale di front office, chiarezza e completezza delle informazioni fornite, capacità di far sentire a proprio agio le persone, cortesia del personale, disponibilità a dare informazioni telefoniche sulla modalità di espletamento delle pratiche, capacità di offrire una consulenza personalizzata.

Anche per questo aspetto, il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **98%**.

Nelle domande n.° 6.12, 6.13, 6.14, 6.15, 6.16, 6.17 e 6.18 abbiamo indagato se i cittadini che nel periodo di rilevazione si sono rivolti al Servizio sono soddisfatti degli aspetti legati alla qualità degli spazi ed al comfort del servizio: adeguatezza degli ambienti, qualità e comodità degli arredi, pulizia dell'ambiente, tranquillità e distensione dell'ambiente, riservatezza e privacy, facilità di accesso alla struttura, climatizzazione degli ambienti.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **77%**.

Nella domanda n.° 7 abbiamo indagato quanto i fruitori dei Servizi Demografici siano complessivamente soddisfatti del Servizio.

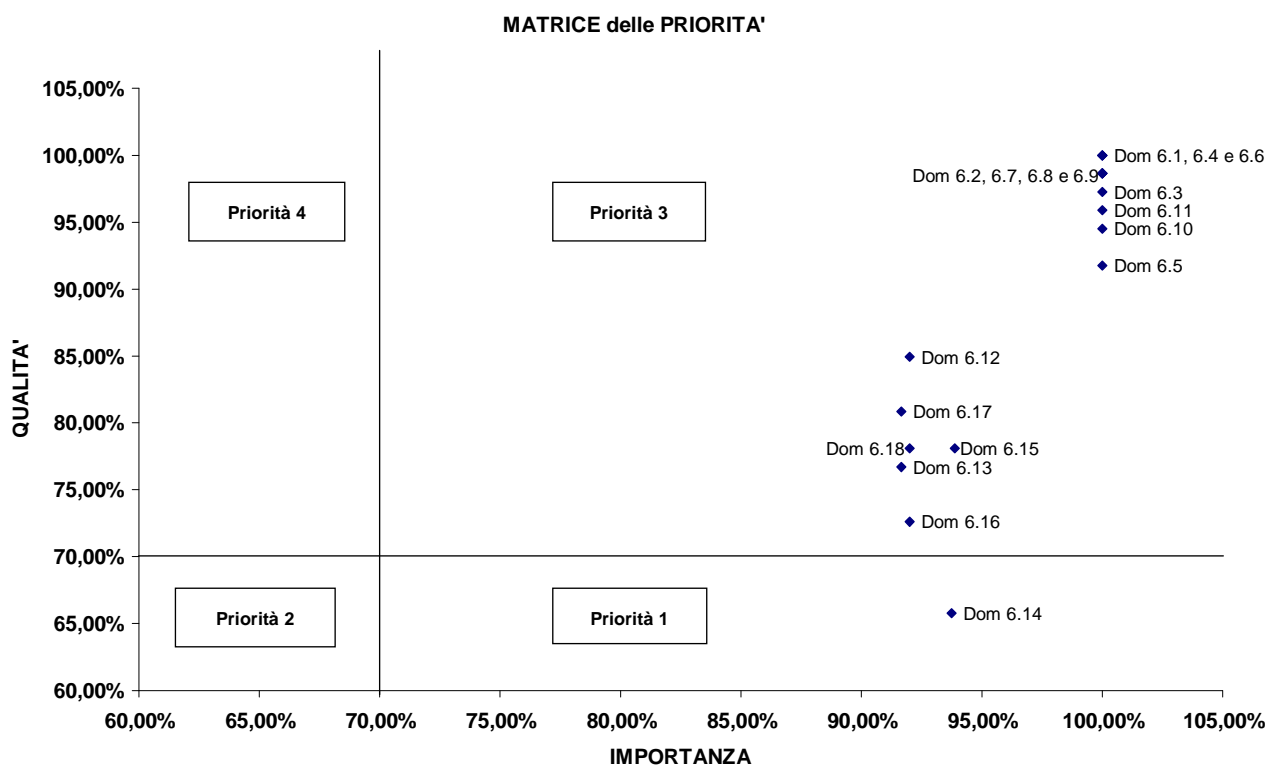
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari al **98,6%** .

Si può concludere che, nel complesso, i fruitori dei Servizi Demografici <b>siano effettivamente molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa il <b>90%</b> .
--

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Servizi Demografici".**



### M.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA'
6.14	Pulizia dell'ambiente	65,76%
6.16	Riservatezza e privacy	72,61%
6.13	Qualità e comodità degli arredi	76,72%
6.15	Tranquillità e distensione dell'ambiente	78,08%
6.18	Climatizzazione degli ambienti	78,09%
6.17	Facilità di accesso alla struttura	80,82%
6.12	Adeguatezza degli ambienti	84,93%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### M.4. Consigli e Suggestimenti.

**1 sola persona** esprime un suggerimento, che in realtà è una dichiarazione di apprezzamento del Servizio:

- 1 risposta: Molto buono



## **N. Focus Group Sportello Unico ed i servizi per le imprese**

**Stakeholder: professionisti con studio tecnico in Finale Ligure**  
**Campione: per estrazione casuale**

Per quello che concerne il Focus Group relativo al **SUAP**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai professionisti del territorio 3 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti legati alla qualità ed alla flessibilità dei servizi offerti
- aspetti legati alla qualità ed alla flessibilità delle procedure di gestione di pratiche specifiche
- aspetti legati alla qualità della cortesia e dell'accoglienza del personale

**Partecipanti al Focus:** 8 professionisti.

Nella domanda n.° 1 abbiamo indagato se i professionisti sono soddisfatti della gamma dei servizi offerti (consulenze, capacità di dare suggerimenti, architettura del servizio, sito, ecc).

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto che sono soddisfatti è pari ad un totale dell' **87,5 %** .

Nella domanda n.° 2 abbiamo indagato se i professionisti sono a conoscenza del fatto che il SUAP di Finale ha sperimentato per primo una modalità più veloce rispetto alle procedure standard, attraverso la presentazione di SCIA integrata con l'autorizzazione paesaggistica e si chiedeva loro se ritengono soddisfacente la flessibilità della procedura e della modalità di gestione delle pratiche.

Il risultato è **positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto che sono soddisfatti è pari ad un totale **del 100 %**, ma è importante tener conto del fatto che **il 62,5 % del campione non conosce o non ha usato tale procedura** per cui la soddisfazione appartiene ad una parte residua del campione che conosce la procedura

Nella domanda n.° 3 abbiamo indagato se i professionisti sono soddisfatti della cortesia e dell'accoglienza del personale.

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto che sono soddisfatti è pari ad un totale del **100 %**

Si può concludere che, nel complesso, i professionisti fruitori del SUAP <b>siano effettivamente molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa il <b>96%</b> .
--

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i commenti relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Focus SUAP".**



## O. Focus Group Servizio Urbanistica ed Edilizia

**Stakeholder: professionisti con studio tecnico in Finale Ligure**

**Campione: per estrazione casuale**

Per quello che concerne l'indagine relativa al **Servizio Urbanistica ed Edilizia**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai professionisti del territorio 3 domande con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti legati alla qualità della competenza degli uffici tecnici
- aspetti legati alla qualità delle tempistiche di disbrigo delle pratiche
- aspetti legati alla qualità della cortesia e dell'accoglienza del personale

**Partecipanti al Focus:** 10 professionisti.

Nella domanda n.° 1 abbiamo indagato se i professionisti sono soddisfatti del livello di competenza che trovano negli uffici tecnici

Il risultato è **fortemente negativo** in quanto la percentuale di coloro che hanno risposto che sono soddisfatti è pari ad un totale del **22,2** % .

Nella domanda n.° 2 abbiamo indagato se i professionisti, tenuto conto del fatto che per avere un permesso di costruire occorre la valutazione della sovrintendenza previo esame della commissione paesaggistica, ritengono che l'Ufficio si attivi per ridurre il più possibile le tempistiche.

Il risultato è **negativo** in quanto la percentuale di coloro che hanno risposto che sono soddisfatti è pari ad un totale del **44,4** %

Nella domanda n.° 3 abbiamo indagato se i professionisti sono soddisfatti della la cortesia e dell'accoglienza del personale.

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto che sono soddisfatti è pari ad un totale di circa l'**89** %

Si può concludere che, nel complesso, i professionisti fruitori del Servizio Urbanistica ed Edilizia <b>non siano soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa il <b>52%</b> .
---

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i commenti relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Focus Urbanistica".**



## 9 Servizi di supporto interno, indagati attraverso questionario cartaceo specifico.

### P. Servizio Segreteria Generale

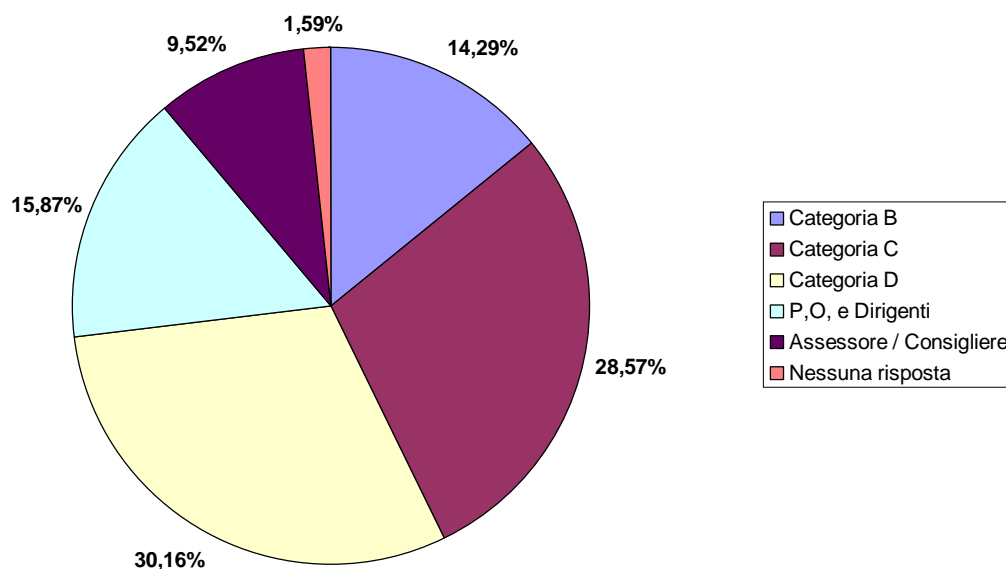
Per quello che concerne il questionario specifico del **Servizio Segreteria Generale**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai dipendenti del Comune di Finale Ligure fruitori del Servizio complessivamente 12 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- capacità di orientamento al cliente
- aspetti tecnici del Servizio
- aspetti temporali del Servizio
- giudizio complessivo sul servizio

**P.1. Campione:** 33 dipendenti del Comune di Finale Ligure.

Profilo del compilatore:

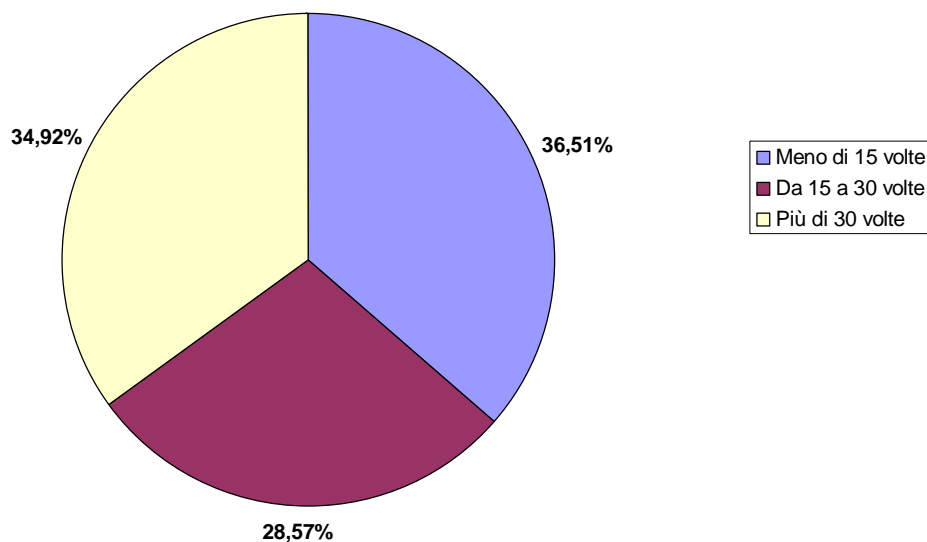
Attualmente quale è il tuo inquadramento professionale?



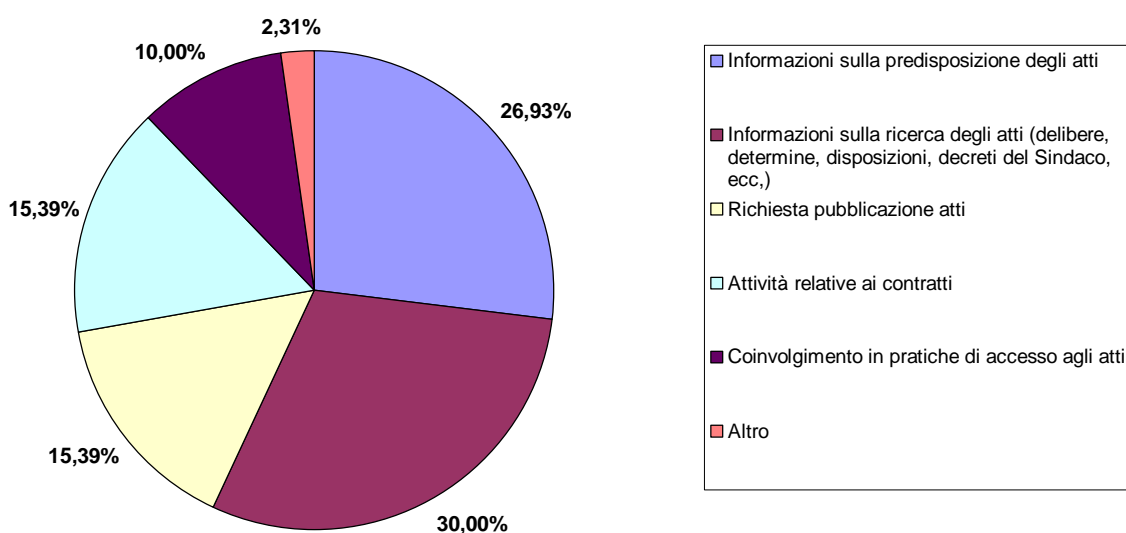




**Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Servizio Segreteria Generale dell'Ente?**



**Quali sono i motivi che ti hanno portato con maggiore frequenza a contatto con il Servizio Segreteria Generale?**



Opzione "Altro": 3 risposte così classificate:

- 2 persone non specificano
- 1 persona risponde "Acquisti beni servizi"



## **P.2. Risultati analitici.**

Nelle domande n.° 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti della capacità di orientamento al cliente del Servizio Segreteria Generale: Giudichi le informazioni che ti sono state fornite dal Servizio utili alle tue necessità?, Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione da parte del Servizio?, Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. apertura per 36 ore settimanali, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?, Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **92%** .

Nelle domande n.° 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti tecnici del Servizio: Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Segreteria, hai sempre ricevuto una risposta?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute?, Quanto ritieni soddisfacente l'organizzazione delle attività relative alle Giunte ed ai Consigli Comunali?, Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio nei tuoi confronti (es.: verifico e ti richiamo, ecc.)?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **93%**.

Nelle domande n.° 6.1 e 6.2 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti temporali del Servizio: Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa l' **89,7%**.

Nella domanda n.° 7 abbiamo indagato quanto i dipendenti del Comune di Finale Ligure siano complessivamente soddisfatti del Servizio Segreteria Generale.

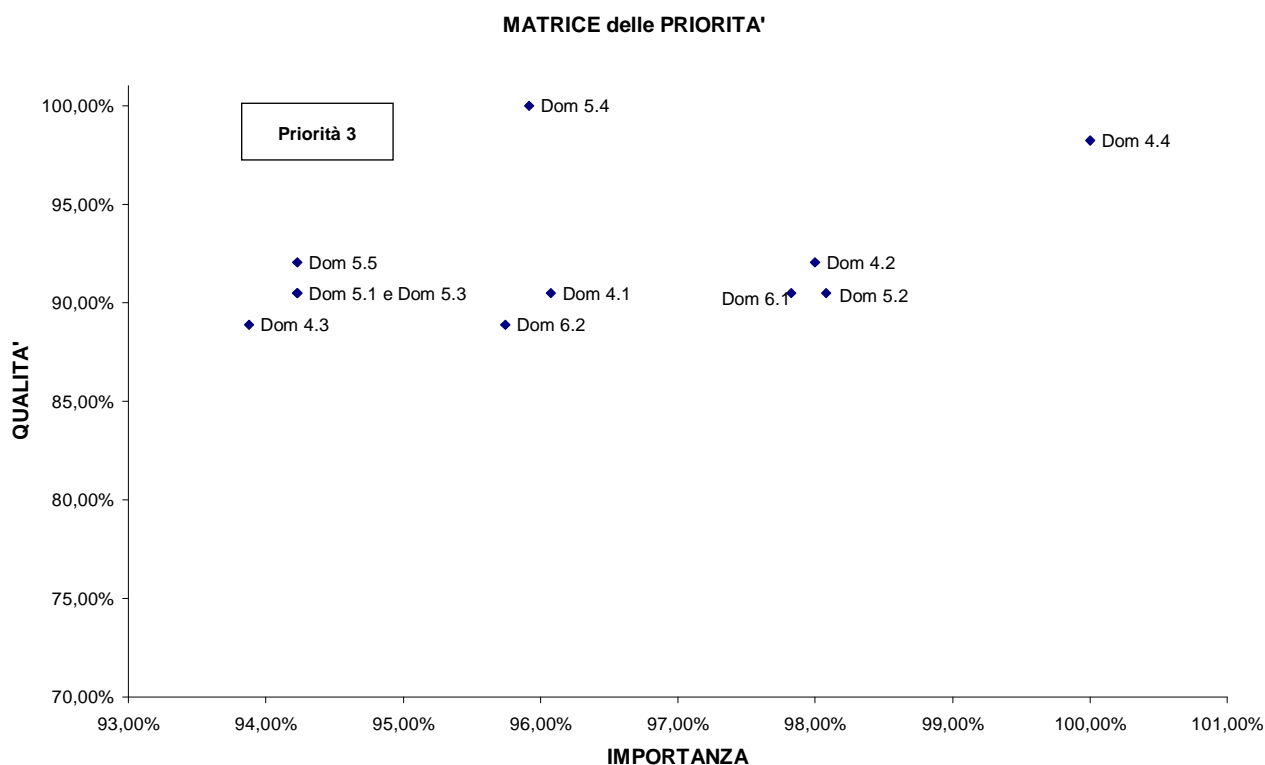
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa del **92%**.

Si può concludere che, nel complesso, i dipendenti del Comune di Finale Ligure <b>siano effettivamente molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa il <b>92%</b> .
--

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Segreteria Generale".**



### P.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
6.2	Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio?	<b>88,9%</b>
4.3	Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. apertura per 36 ore settimanali, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	<b>88,9%</b>

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### P.4. Consigli e Suggerimenti.

**3 persone** esprimono un consiglio o un suggerimento e le loro risposte sono le seguenti:

- va organizzato meglio il servizio del Centralino
- vorrei ricevere sempre riscontro alle pratiche passate in G.M., anche se si tratta solo di pareri, se proposte dal nostro ufficio. Grazie
- archiviazione files: far precedere al titolo la data in formato anglosassone: AAAA.MM.GG. ciò comporta il mantenimento in ordine cronologico



## Q. Servizio Economato

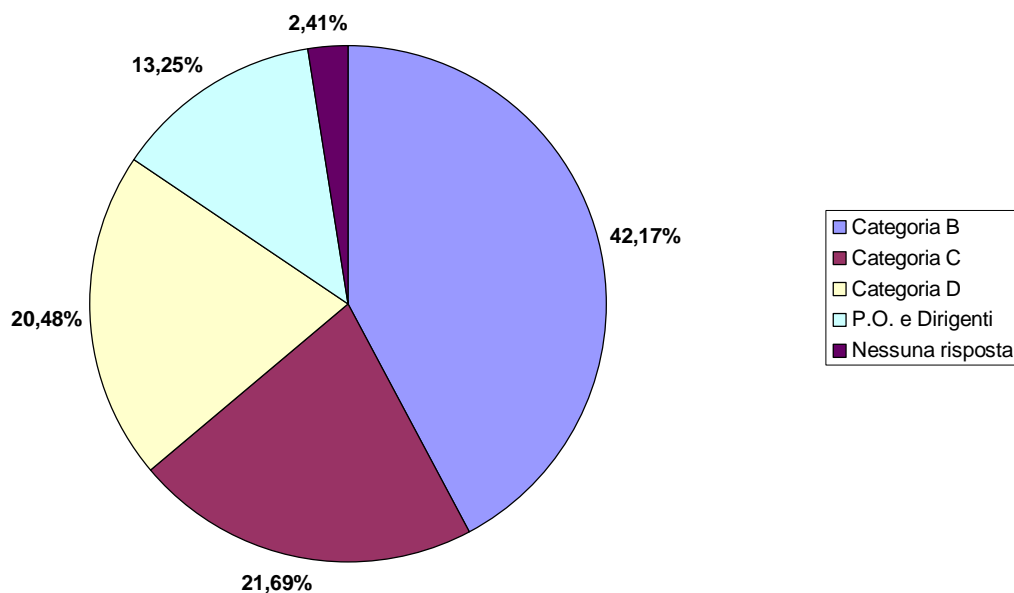
Per quello che concerne il questionario specifico del **Servizio Economato**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai dipendenti del Comune di Finale Ligure fruitori del Servizio complessivamente 12 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti relazionali e di accessibilità del Servizio Economato
- aspetti tecnici del Servizio
- aspetti temporali del Servizio
- giudizio complessivo sul servizio

**Q.1. Campione:** 83 dipendenti del Comune di Finale Ligure.

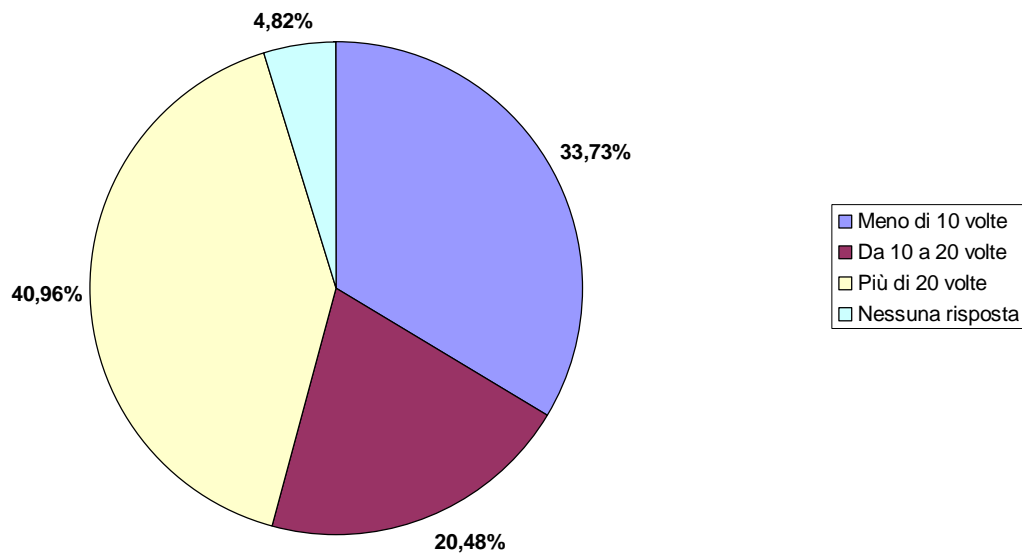
Profilo del compilatore:

Attualmente quale è il tuo inquadramento professionale?

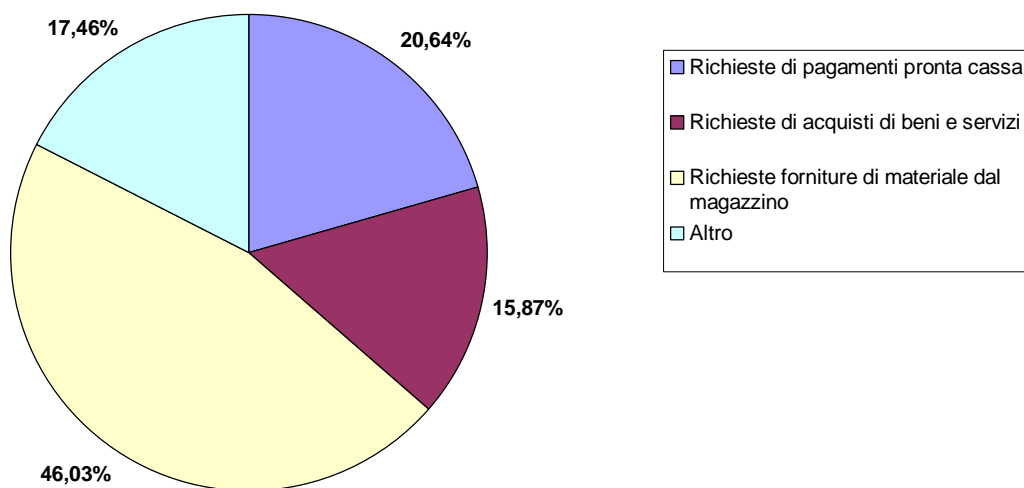




**Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Servizio Economato dell'Ente?**



**Quali sono le pratiche che ti hanno portato con maggiore frequenza a contatto con il Servizio Economato?**



Opzione "Altro": 22 risposte così classificate:

- 14 persone non specificano
- 5 persone rispondono "Nessuna"
- 1 persona risponde "Collaborazione professionale"
- 1 persona risponde "Acquisti, Pratiche Assicurative, Gare"
- 1 persona risponde "Varie"



## Q.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti relazionali e di accessibilità del Servizio Economato: Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?, Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?, Quanto ti senti sicuro che la tua richiesta sia stata recepita?, Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **87%** .

Nelle domande n.° 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti tecnici del Servizio: Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Economato, hai sempre ricevuto una risposta?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute?, Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio Economato nei tuoi confronti (es.: verifico e ti richiamo, ecc.)?, Quanto ritieni soddisfacente il grado di precisione del Servizio?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **89%**

Nelle domande n.° 6.1 e 6.2 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti temporali del Servizio: Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa l' **89,8%**.

Nella domanda n.° 7 abbiamo indagato quanto i dipendenti del Comune di Finale Ligure siano complessivamente soddisfatti del Servizio Economato.

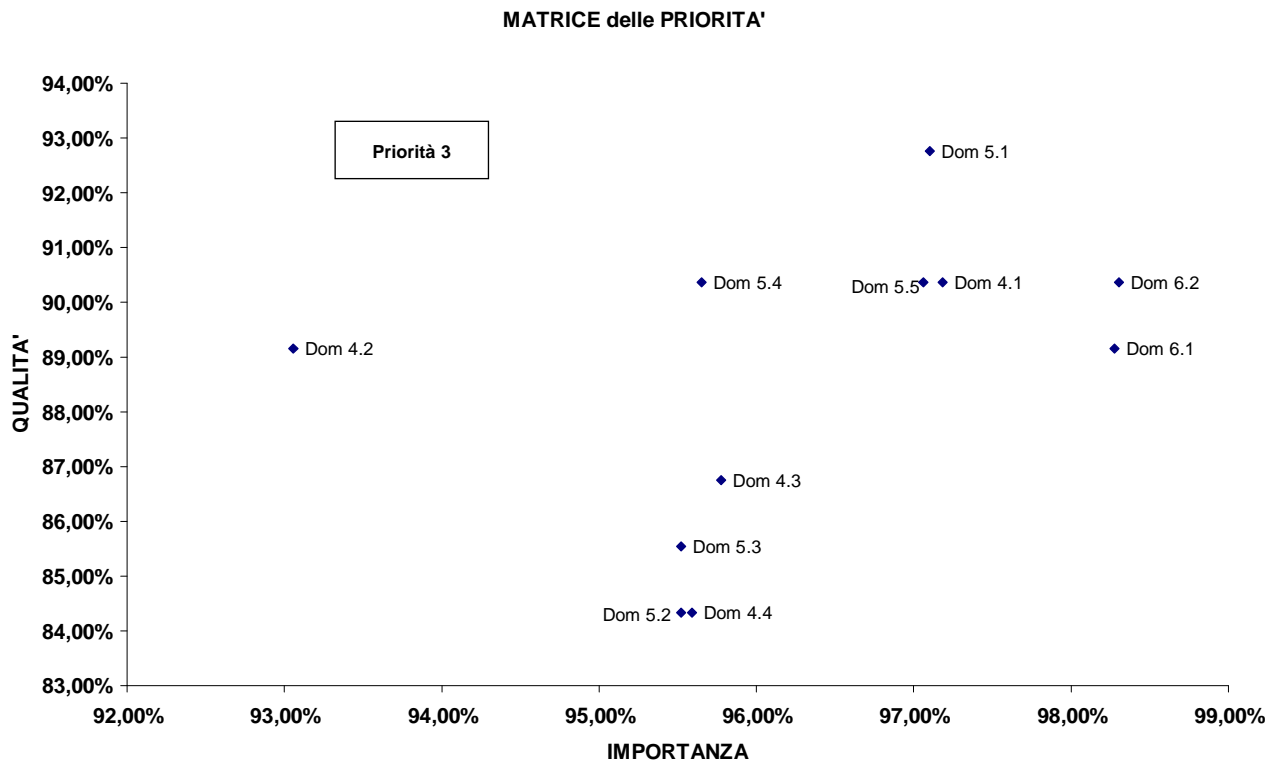
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa del **94%**.

Si può concludere che, nel complesso, i dipendenti del Comune di Finale Ligure <b>siano molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa l' <b>89%</b> .
---

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Economato".**



### Q.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
4.4	Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es: rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	84,3%
5.2	Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute?	84,3%
5.3	Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute?	85,5%
4.3	Quanto ti senti sicuro che la tua richiesta sia stata recepita?	86,8%
6.1	Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?	89%
4.2	Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?	89%

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### Q.4. Consigli e Suggerimenti.

**3 persone** esprimono un consiglio o un suggerimento e le loro risposte sono le seguenti:

- per il futuro sarà sempre "soddisfacente"?
- si valuterà in futuro
- orario flessibile su tutto l'arco della settimana



## R. Servizio Finanziario

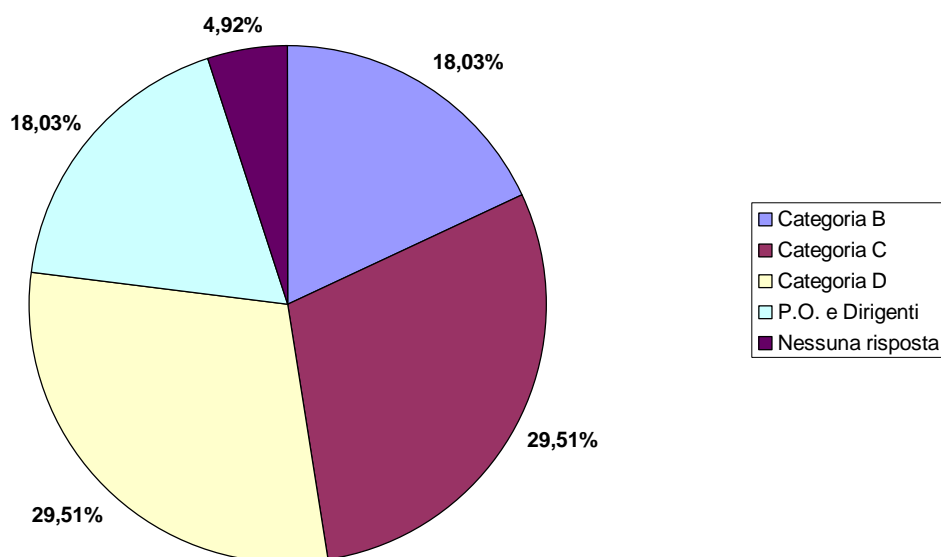
Per quello che concerne il questionario specifico del **Servizio Finanziario**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai dipendenti del Comune di Finale Ligure fruitori del Servizio complessivamente 13 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- aspetti relazionali e di accessibilità del Servizio Finanziario
- aspetti tecnici del Servizio
- aspetti temporali del Servizio
- giudizio complessivo sul servizio

**R.1. Campione:** 61 dipendenti del Comune di Finale Ligure.

Profilo del compilatore:

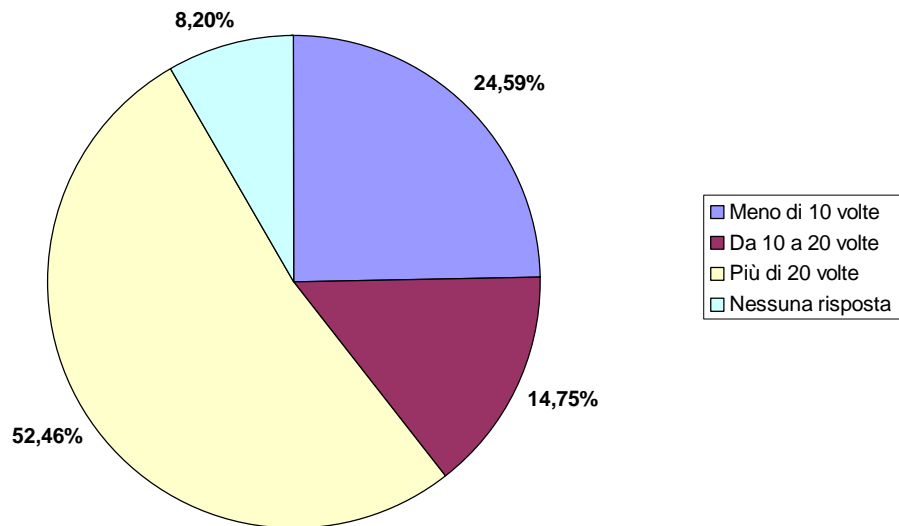
Attualmente quale è il tuo inquadramento professionale?



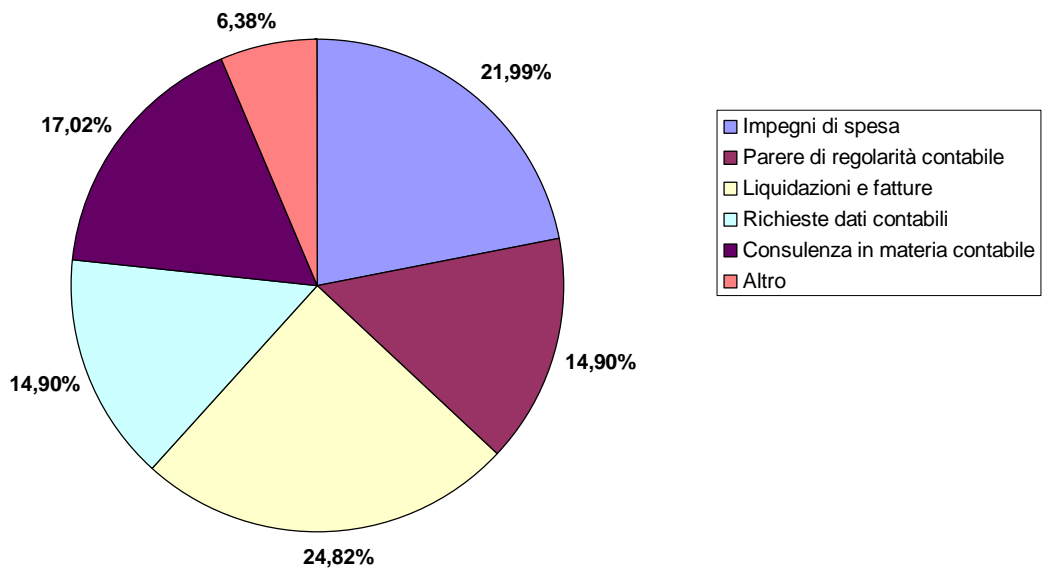




**Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Servizio Finanziario dell'Ente?**



**Quali sono le pratiche che ti hanno portato con maggiore frequenza a contatto con il Servizio Finanziario?**



Opzione "Altro": rispondono 9 persone, che però non specificano ulteriormente.



## R.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti relazionali e di accessibilità del Servizio Finanziario: Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?, Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?, Quanto ti senti sicuro che la tua richiesta sia stata recepita?, Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **82%** .

Nelle domande n.° 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti tecnici del Servizio: Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Finanziario, hai sempre ricevuto una risposta?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute?, Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio Finanziario nei tuoi confronti (es.: verifico e ti richiamo, ecc.)?, Quanto ritieni soddisfacente il grado di precisione del Servizio?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **86%**

Nelle domande n.° 6.1, 6.2 e 6.3 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti temporali del Servizio: Tenuto conto dei tempi stabiliti nel vigente Regolamento di contabilità per l'accertamento e per l'impegno/parere contabile, che stabilisce 7 giorni dall'arrivo dell'atto al Servizio Finanziario, quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di attesa per l'erogazione di tali servizi da parte del Servizio?, Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **91%**.

Nella domanda n.° 7 abbiamo indagato quanto i dipendenti del Comune di Finale Ligure siano complessivamente soddisfatti del Servizio Finanziario.

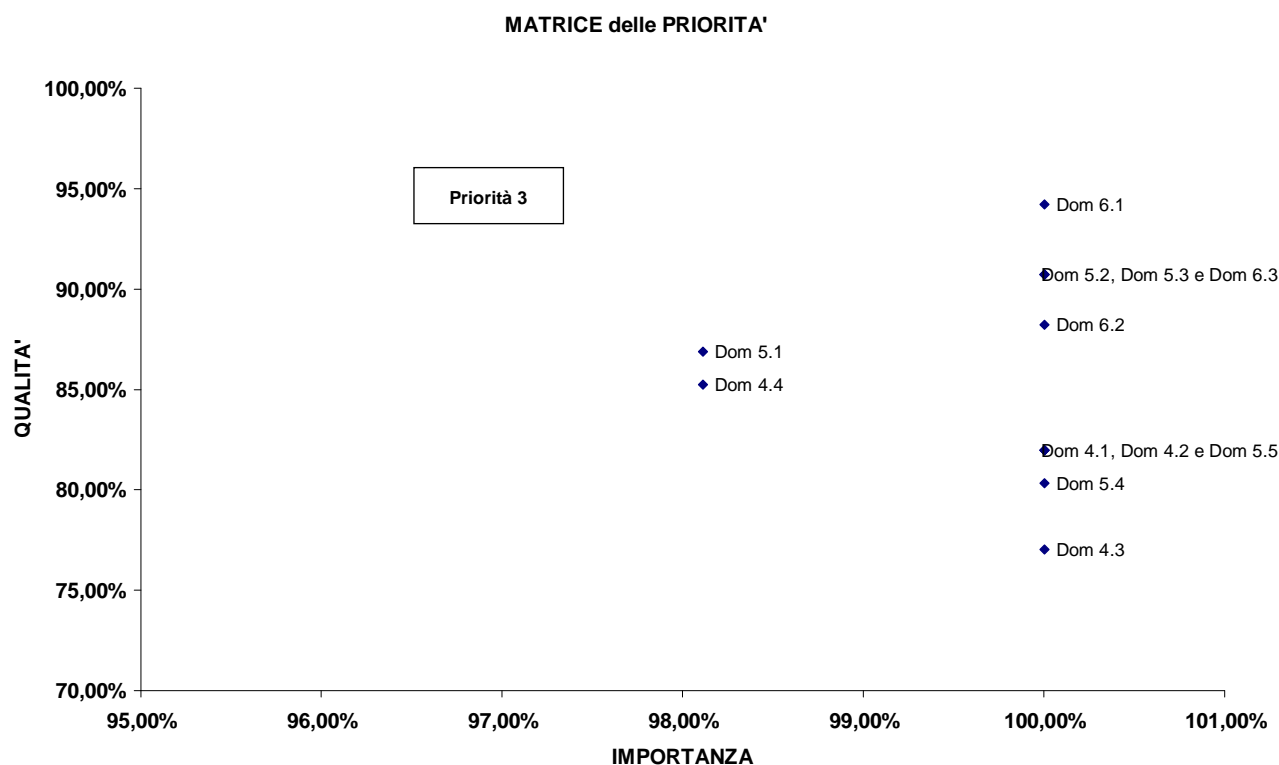
Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa dell' **82%**.

Si può concludere che, nel complesso, i dipendenti del Comune di Finale Ligure **siano molto soddisfatti** del Servizio offerto, con un valor medio di circa l'**85,5%**.

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Finanziario".**



### R.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
4.3	Quanto ti senti sicuro che la tua richiesta sia stata recepita?	<b>77%</b>
5.4	Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio Finanziario nei tuoi confronti (es: verifico e ti richiamo, ecc.)?	<b>80%</b>
4.1, 4.2 e 5.5	Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio? Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio? Quanto ritieni soddisfacente il grado di precisione del Servizio?	<b>82%</b>
4.4	Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	<b>85%</b>
5.1	Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Finanziario, hai sempre ricevuto una risposta?	<b>87%</b>
6.2	Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?	<b>88%</b>

Legenda: Rosso: massima priorità, Giallo: media priorità, Verde: bassa priorità

### R.4. Consigli e Suggerimenti.

**2 persone** esprimono un consiglio o un suggerimento e le loro risposte sono le seguenti:

- occorre intervenire per la liquidazione fatture con adeguati programmi o altre soluzioni atte a velocizzare il lavoro delle colleghe oberate da molte fatturazioni ed adempimenti di legge che rallentano il servizio.
- Domanda 2: 10 volte Ragioneria, più di 20 volte Tributi.



## S. Servizio Personale

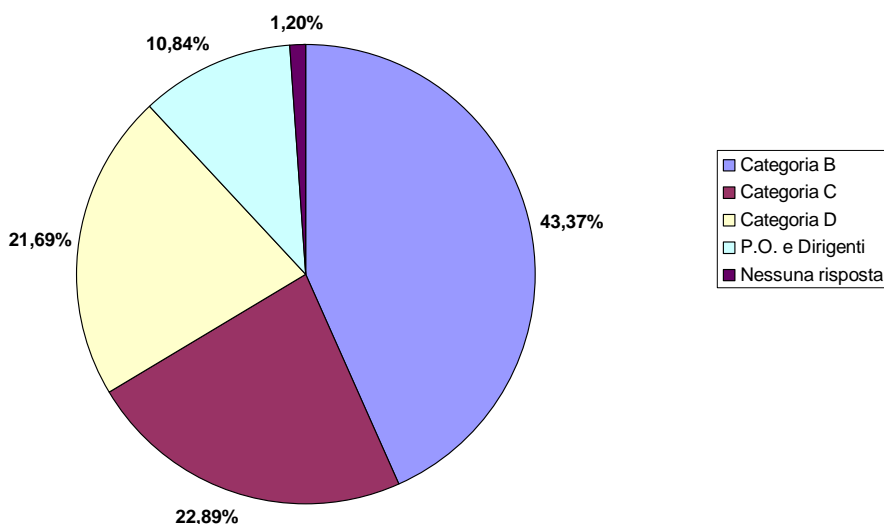
Per quello che concerne il questionario specifico del **Servizio Personale**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai dipendenti del Comune di Finale Ligure fruitori del Servizio complessivamente 12 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- capacità di orientamento al cliente del Servizio Personale
- aspetti tecnici del Servizio
- aspetti temporali del Servizio
- giudizio complessivo sul servizio

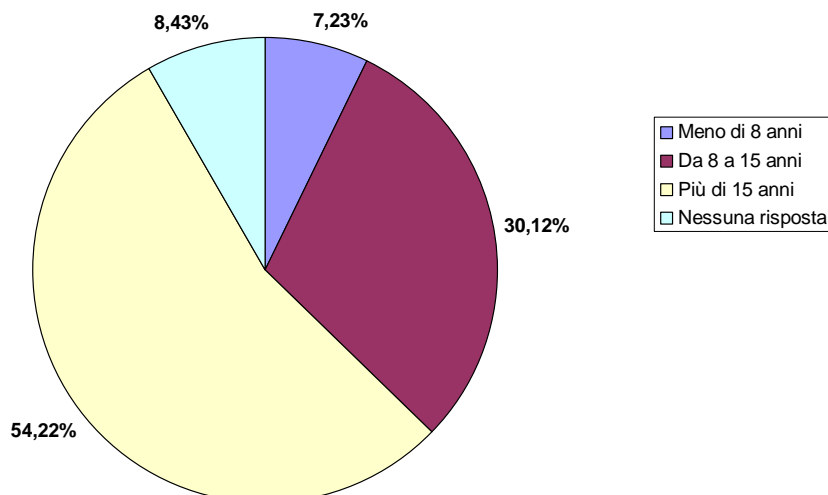
**S.1. Campione:** 83 dipendenti del Comune di Finale Ligure.

Profilo del compilatore:

Attualmente quale è il tuo inquadramento professionale?

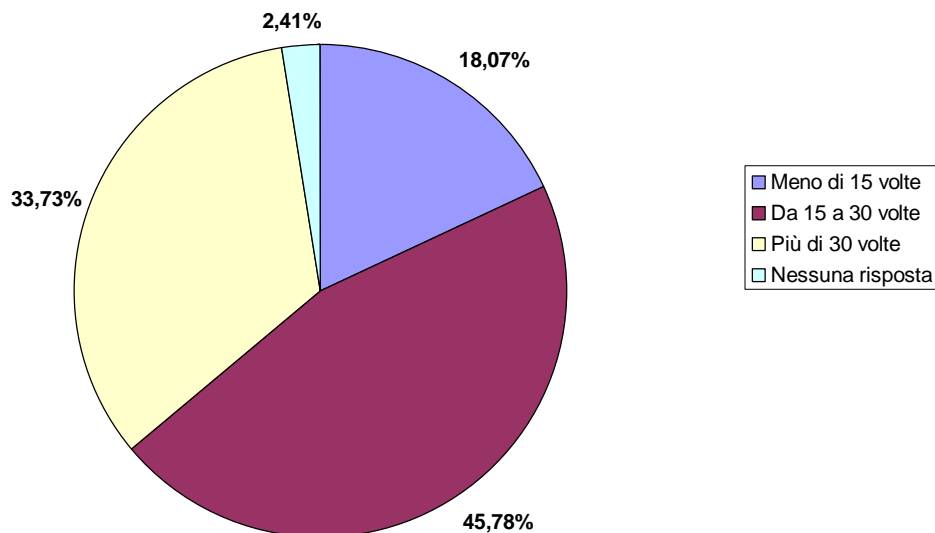


Da quanti anni lavori al Comune di Finale Ligure?

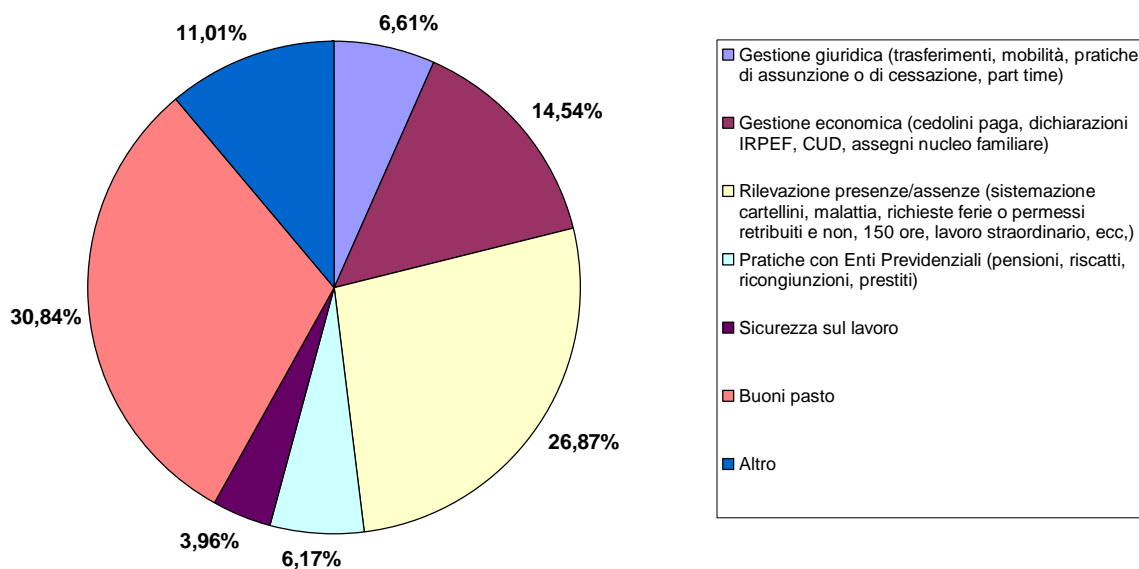




**Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Servizio Personale dell'Ente?**



**Quali sono i motivi che ti hanno portato con maggiore frequenza a contatto con il Servizio Personale?**



Opzione "Altro": 25 risposte così classificate:

- 24 persone non specificano
- 1 persona risponde "Misto"



## S.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti della capacità di orientamento al cliente del Servizio Personale: Giudichi le informazioni che ti sono state fornite dal Servizio Personale utili alle tue necessità?, Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?, Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?, Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **86%** .

Nelle domande n.° 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 e 6.5 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti tecnici del Servizio: Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Personale, hai sempre ricevuto una risposta?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute?, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute?, Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio Personale nei tuoi confronti (es.: verifico e ti richiamo, ecc.)?, Nella compilazione della modulistica, nonché nell'applicazione degli istituti economici e contrattuali, ritieni di aver ricevuto dal Servizio Personale le necessarie informazioni/istruzioni e l'idonea assistenza (es. richieste ferie e permessi, richieste assegni nucleo familiare, prestiti personali, ricongiunzioni, detrazioni fiscali, diritto allo studio, maternità e paternità, medicina preventiva, normativa disabili, conversione rapporti di lavoro, ecc.)?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **88%**

Nelle domande n.° 7.1 e 7.2 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti temporali del Servizio: Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa il **91%**.

Nella domanda n.° 8 abbiamo indagato quanto i dipendenti del Comune di Finale Ligure siano complessivamente soddisfatti del Servizio Personale.

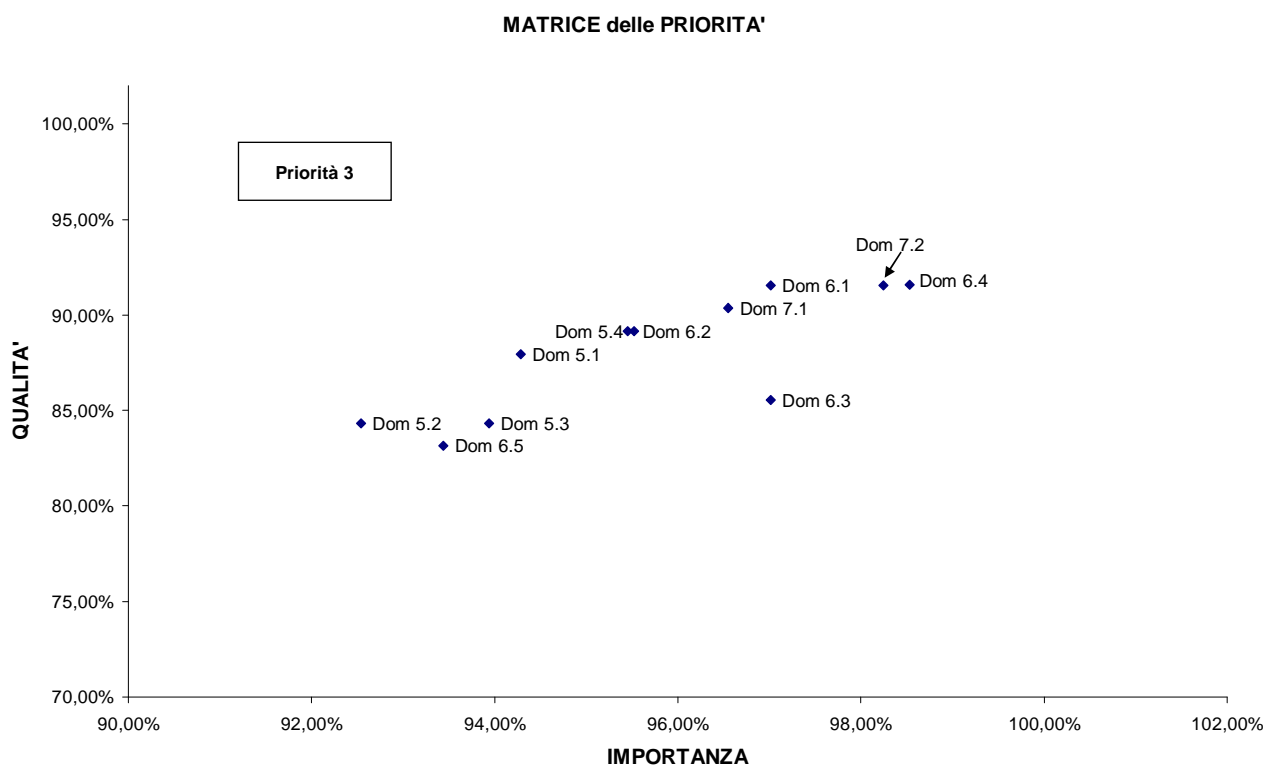
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa del **95%**.

Si può concludere che, nel complesso, i dipendenti del Comune di Finale Ligure <b>siano molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa l' <b>87%</b> .
---

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Personale".**



### S.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
<b>6.5</b>	Nella compilazione della modulistica, nonché nell'applicazione degli istituti economici e contrattuali, ritieni di aver ricevuto dal Servizio Personale le necessarie informazioni/istruzioni e l'idonea assistenza (es, richieste ferie e permessi, richieste assegni nucleo familiare, prestiti personali, ricongiunzioni, detrazioni fiscali, diritto allo studio, maternità e paternità, medicina preventiva, normativa disabili, conversione rapporti di lavoro, ecc.)?	<b>83%</b>
<b>5.3</b>	Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es, apertura dalle 8,30 alle 10,30, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	<b>84,3%</b>
<b>5.2</b>	Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?	<b>84,3%</b>
<b>6.3</b>	Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute?	<b>85,5%</b>
<b>5.1</b>	Giudichi le informazioni che ti sono state fornite dal Servizio Personale utili alle tue necessità?	<b>88%</b>
<b>6.2</b>	Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute?	<b>89%</b>
<b>5.4</b>	Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?	<b>89%</b>

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

Infine, nessuno ha espresso Consigli e/o Suggerimenti.



## T. Servizio Protocollo e Archivio

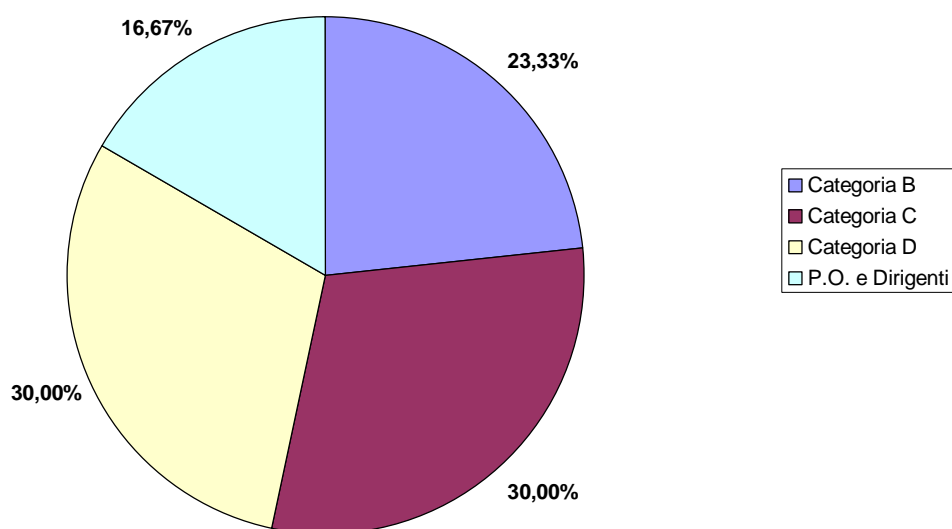
Per quello che concerne il questionario specifico del **Servizio Protocollo**, il Comitato Guida ha deciso di sottoporre ai dipendenti del Comune di Finale Ligure fruitori del Servizio complessivamente 10 domande, con l'obiettivo di indagare il grado di soddisfazione in merito a:

- capacità di orientamento al cliente del Servizio Protocollo e Archivio
- aspetti tecnici e temporali del Servizio
- giudizio complessivo sul servizio

**T.1. Campione:** 60 dipendenti del Comune di Finale Ligure.

Profilo del compilatore:

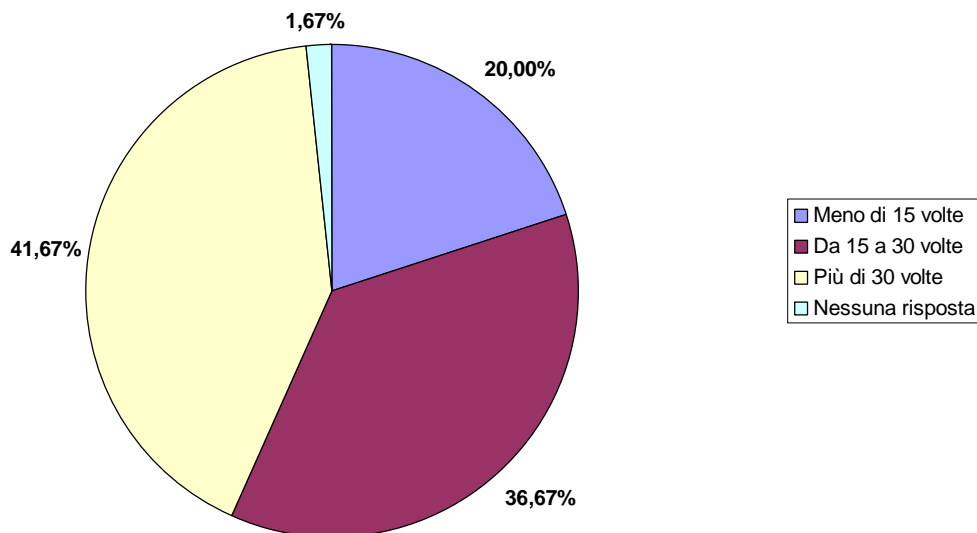
**Attualmente quale è il tuo inquadramento professionale?**



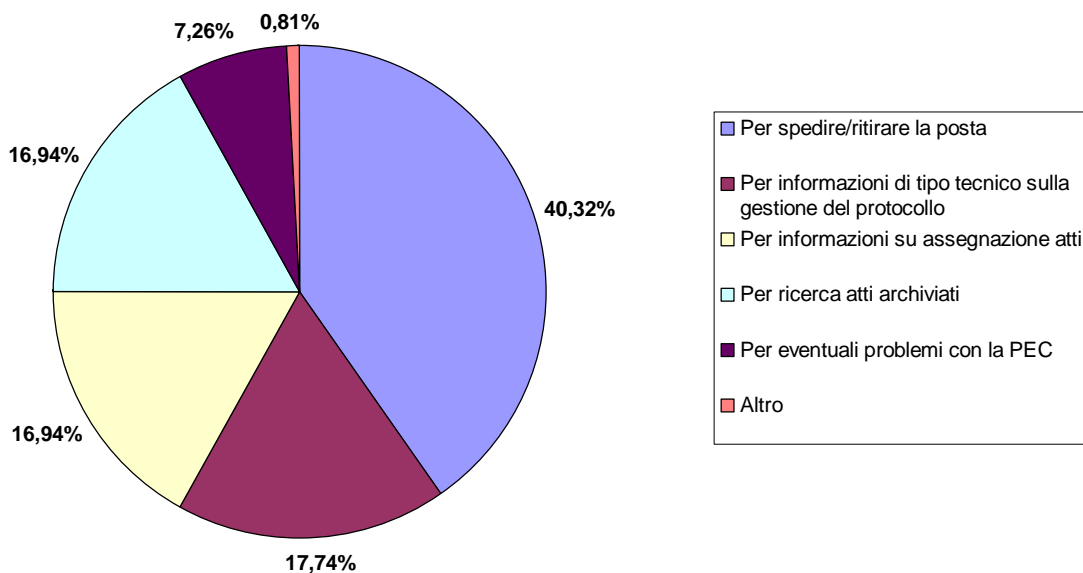




**Quante volte, mediamente, nell'arco dell'anno sei venuto in diretto contatto con il Servizio Protocollo e Archivio dell'Ente?**



**Quali sono le motivazioni che ti hanno portato con maggiore frequenza a contatto con il Servizio Protocollo e Archivio?**



Opzione "Altro": 1 risposta: "Acquisti di beni e servizi"



## T.2. Risultati analitici.

Nelle domande n.° 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 e 4.5 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti della capacità di orientamento al cliente del Servizio Protocollo e Archivio: Giudichi le informazioni che ti sono state fornite dal Servizio Protocollo e Archivio utili alle tue necessità?, Quanto ritieni soddisfacente la capacità di ascolto e di comprensione delle problematiche da parte del Servizio?, Sei soddisfatto dell'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?, Quanto ritieni soddisfacente il grado di disponibilità e cortesia del Servizio?, Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio nei tuoi confronti (es.: verifico e ti richiamo, ecc.)?

Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale del **92%** .

Nelle domande n.° 5.1, 5.2, 5.3 e 5.4 abbiamo indagato se i dipendenti del Comune di Finale Ligure sono soddisfatti degli aspetti tecnici e temporali del Servizio: Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?, Quanto ritieni soddisfacente il grado di precisione del Servizio nell'individuazione del destinatario della posta?, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di attesa per la ricezione della posta in formato elettronico da parte del Servizio?, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di attesa per la ricezione della posta in formato cartaceo da parte del Servizio?

Il risultato è **molto positivo** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale dell' **83%**

Nella domanda n.° 6 abbiamo indagato quanto i dipendenti del Comune di Finale Ligure siano complessivamente soddisfatti del Servizio Protocollo e Archivio.

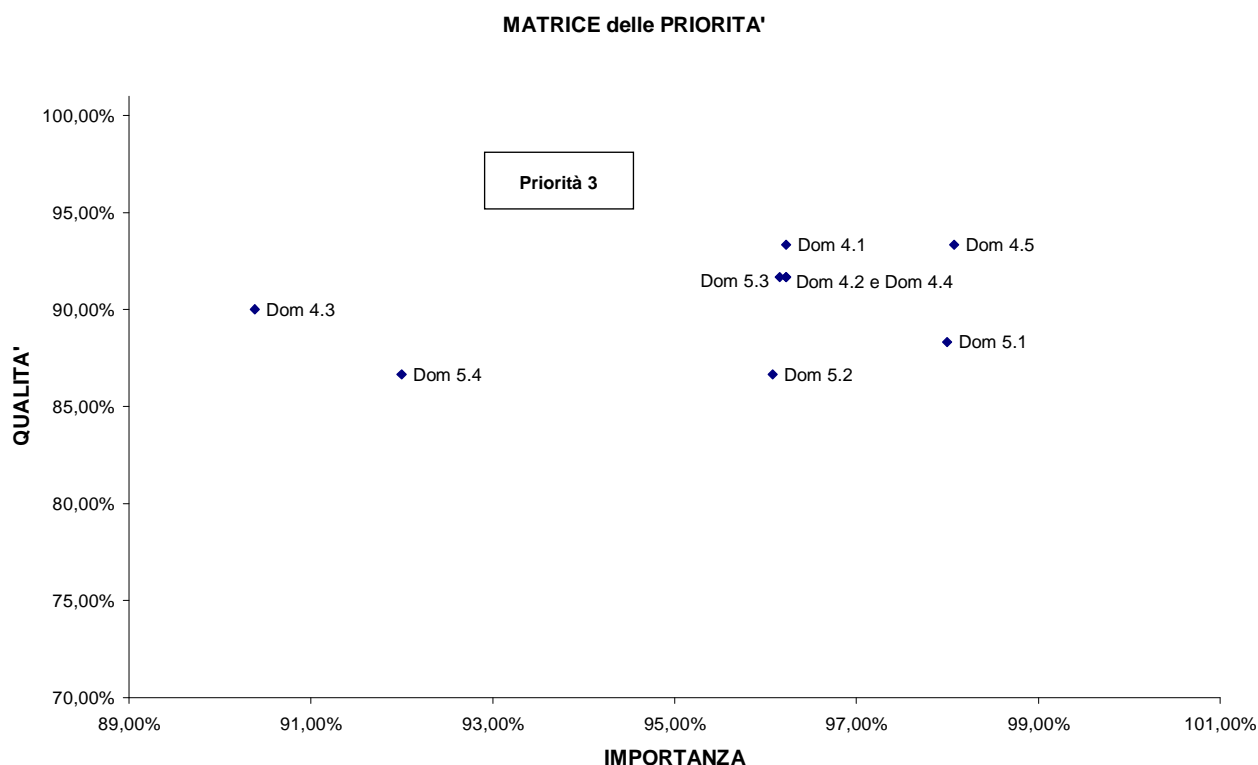
Il risultato è **eccellente** in quanto la somma di coloro che hanno risposto molto o abbastanza soddisfatti è pari ad un totale di circa del **95%**.

Si può concludere che, nel complesso, i dipendenti del Comune di Finale Ligure <b>siano effettivamente molto soddisfatti</b> del Servizio offerto, con un valor medio di circa il <b>91%</b> .
--

**Il dettaglio dei risultati ottenuti ed i grafici relativi alle risposte alle singole domande sono riportati nell'Allegato "Protocollo Archivio".**



### T.3. Matrice delle Priorità del Miglioramento organizzativo.



n. domanda	PRIORITA' D'INTERVENTO:	QUALITA':
<b>5.2</b>	Quanto ritieni soddisfacente il grado di precisione del Servizio nell'individuazione del destinatario della posta?	<b>87%</b>
<b>5.4</b>	Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di attesa per la ricezione della posta in formato elettronico da parte del Servizio?	<b>87%</b>
<b>5.1</b>	Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze?	<b>88%</b>

Legenda:

Rosso: massima priorità

Giallo: media priorità

Verde: bassa priorità

### T.4. Consigli e Suggerimenti.

**2 persone** esprimono un consiglio o un suggerimento e le loro risposte sono le seguenti:

- occorre chiarire definitivamente le problematiche inerenti la PEC
- a volte il servizio è oberato da altre incombenze collaterali: in questi casi sarebbe auspicabile prevedere una collaborazione mediante altri colleghi (es. centralino)



## 10 TABELLA RIASSUNTIVA "PUNTI DI FORZA – PUNTI DI DEBOLEZZA"

AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
<b>IGIENE URBANA</b>	frequenza raccolta	<b>80,5%</b>			Pulizia dei rii, dei canali di scolo delle acque, delle griglie (caditoie) per la raccolta dell'acqua piovana	<b>26,5%</b>
	raccolta rifiuti nel suo insieme	<b>81,0%</b>			pulizia delle strade e dei marciapiedi	<b>48,0%</b>
					pulizia delle aree verdi	<b>52,5%</b>
<b>AMBIENTE</b>	qualità complessiva dell'ambiente	<b>80,5%</b>	attività informative e di promozione dell'ambiente	<b>65,0%</b>		
<b>POLIZIA MUNICIPALE</b>			senso di fiducia e di competenza	<b>58,0%</b>	attività di prevenzione e controllo sul territorio e sulle spiagge, presidio nei centri storici, posti di controllo nelle principali vie di scorrimento, durante l'orario notturno estivo	<b>46,0%</b>
					controlli sulle spiagge e nei luoghi di ritrovo dei giovani, con particolare riguardo alla materia del disturbo della quiete pubblica,	<b>48,5%</b>
			tempestività di intervento su chiamata	<b>62,0%</b>	copertura oraria dell'ufficio amministrativo di accoglienza al pubblico	<b>51,0%</b>
<b>PARCHEGGI</b>					facilità di parcheggiare l'automobile sul territorio comunale	<b>30,0%</b>
					grado di informazione da parte del Comune sulla presenza di parcheggi fuori dal centro	<b>36,5%</b>
<b>CIMITERI</b>	orari di apertura del Cimitero	<b>95,0%</b>				
	di pulizia dei viali e delle aree verdi del Cimitero	<b>80,0%</b>				

**MANUTENZIONE URBANA E DEL PATRIMONIO COMUNALE:**

<b>AREA DI SERVIZIO INDAGATA</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>%</b>	<b>AREE DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>%</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>%</b>
<b>AREE VERDI</b>			qualità delle aree verdi attrezzate anche con panchine e giochi per bambini	<b>59,0%</b>		
			sullo stato di manutenzione di tali aree verdi attrezzate	<b>59,0%</b>		
<b>STRADE E MARCIAPIEDI</b>					stato di manutenzione delle strade e marciapiedi del Comune	<b>24,5%</b>
					soddisfazione complessiva sullo stato di manutenzione del territorio	<b>56,0%</b>
<b>ILLUMINAZIONE PUBBLICA</b>	adeguatezza del grado di illuminazione pubblica in relazione alla sicurezza delle persone (ordine pubblico) nei Centri Storici	<b>78,0%</b>			idoneità ed efficacia dell'illuminazione pubblica delle strade in termini di sicurezza dei pedoni	<b>51,0%</b>
<b>CARTELLONISTICA STRADALE</b>	segnaletica direzionale (cartellonistica stradale)	<b>82,0%</b>				
<b>TELECAMERE</b>	efficacia dell'installazione delle telecamere nei Centri storici ovvero nelle zone a traffico limitato	<b>82,0%</b>				



AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
<b>REFEZIONE SCOLASTICA</b>	Disponibilità e cortesia del personale degli addetti alla distribuzione dei pasti	<b>83,0%</b>	Varietà del menù della mensa	<b>61,5%</b>	adeguatamente informato sul funzionamento del Servizio Mensa	<b>52,0%</b>
	Disponibilità e cortesia del personale dell'Ufficio Comunale Pubblica Istruzione	<b>85,0%</b>	Rapporto qualità-prezzo	<b>62,0%</b>		
	Conoscenza del fatto che per i bambini esistono tutta una serie di diete speciali	<b>85,0%</b>	Suo/a figlio/a mangia volentieri in mensa	<b>65,5%</b>		
	Mensa come opportunità educativa per i ragazzi	<b>86,0%</b>				
<b>TRASPORTO SCOLASTICO</b>	l'accessibilità al Servizio ovvero la possibilità di iscrivere sua/o figlia/o al Servizio di Trasporto Scolastico	<b>93,0%</b>				
	professionalità e la cortesia degli autisti	<b>94,0%</b>				
	fiducia nel Servizio di Trasporto Scolastico	<b>95,0%</b>				



<b>SERVIZIO SPORT:</b>						
<b>AREA DI SERVIZIO INDAGATA</b>	<b>PUNTI DI FORZA</b>	<b>%</b>	<b>AREE DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>%</b>	<b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b>	<b>%</b>
<b>PALAZZETTO</b>	capacità di gestione dell'impianto sportivo da parte del gestore del Servizio	<b>97,0%</b>	Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	<b>75,0%</b>		
	orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi	<b>93,3%</b>				
	grado di pulizia delle strutture sportive	<b>95,6%</b>				
<b>PALESTRA</b>	orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi	<b>97,0%</b>	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	<b>64,9%</b>		
			Grado di manutenzione delle strutture sportive	<b>66,5%</b>		
			Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	<b>66,5%</b>		
			Grado di pulizia delle strutture sportive	<b>71,0%</b>		
<b>PISCINA</b>	orari dedicati all'utilizzo da parte dei cittadini degli impianti sportivi	<b>92,0%</b>	Grado di pulizia delle strutture sportive	<b>61,0%</b>	Grado di manutenzione delle strutture sportive	<b>29,0%</b>
			Climatizzazione delle strutture sportive (grado di caldo in inverno, grado di fresco in estate)	<b>61,0%</b>	Servizi igienici a disposizione nelle strutture sportive (bagni, docce)	<b>39,0%</b>



AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale dell'ufficio acquedotto	<b>93,0%</b>				
<b>SERVIZIO IDRICO INTEGRATO</b>						
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale operaio	<b>90,5%</b>				
	aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito	<b>97,0%</b>				
<b>SUAP</b>	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale dell'ufficio acquedotto	<b>98,5%</b>				





AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
<b>FOCUS GROUP SPORTELLO UNICO ED I SERVIZI PER LE IMPRESE</b>	aspetti legati alla qualità della cortesia e dell'accoglienza del personale	<b>100,0%</b>	aspetti legati alla qualità ed alla flessibilità delle procedure di gestione di pratiche specifiche		<b>62,5 %</b> del campione non conosce o non ha usato tale procedura	
<b>FOCUS GROUP SERVIZIO URBANISTICA ED EDILIZIA</b>	cortesia e dell'accoglienza del personale	<b>89,0%</b>			competenza degli uffici tecnici	<b>22,2%</b>
	pulizia dell'ambiente	<b>91,0%</b>			tempistiche di disbrigo delle pratiche	<b>44,4%</b>
<b>SERVIZI DEMOGRAFICI</b>	aspetti legati alla tempestività e prontezza del servizio fruito	<b>97,5%</b>	Pulizia dell'ambiente	<b>65,8%</b>		
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto	<b>97,7%</b>	Riservatezza e privacy	<b>72,6%</b>		
<b>BIBLIOTECA</b>	aspetti legati alla qualità dei servizi specifici della biblioteca: presenza immediata di titoli, prestito interbibliotecario, settore CD/DVD (mediateca), settore quotidiani e riviste (emeroteca)	<b>92,0%</b>	Tranquillità e distensione dell'ambiente	<b>66,4%</b>		
	aspetti legati alla affidabilità, competenza e cortesia del personale addetto	<b>94,7%</b>	Riservatezza e privacy	<b>68,1%</b>	Orari di apertura della Biblioteca	<b>Il 54%</b> del campione chiede un orario di apertura più ampio
	Scaffale novità	<b>97,0%</b>	Climatizzazione degli ambienti	<b>74,3%</b>		
	Organizzazione e fruibilità del materiale esposto (autonomia nella ricerca di quanto interessa – "scaffale aperto")	<b>98,0%</b>	Adeguatezza degli ambienti (ampiezza della superficie)	<b>74,3%</b>		



AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
<b>EVENTI CULTURALI E TURISTICI:</b>						
<b>FIORI DI RIVIERA 30 E 31 MARZO 2013</b>	tutte le altre risposte ottengono un risultato superiore al 90%					
<b>SALONE DELL'AGROALIMENTARE LIGURE</b>	tutte le risposte ottengono un risultato superiore al 90%					
<b>FESTA DELL'INQUIETUDINE</b>	tutte le altre risposte ottengono un risultato superiore al 90%					
<b>24 ORE</b>	tutte le altre risposte ottengono un risultato superiore al 90%		Tranquillità e distensione dell'ambiente Climatizzazione degli ambienti	<b>78,1%</b> <b>78,1%</b>		



AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
<b>SEGRETERIA GENERALE</b>	<p>Aspetti tecnici del Servizio: Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Segreteria, hai sempre ricevuto una risposta, Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute</p> <p>Quanto ti ritieni soddisfatto del grado di completezza delle informazioni ricevute, Quanto ritieni soddisfacente l'organizzazione delle attività relative alle Giunte ed ai Consigli Comunali, Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio nei tuoi confronti</p>	<b>92,7%</b>				
<b>PROTOCOLLO ARCHIVIO</b>	<p>capacità di orientamento al cliente</p> <p>Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di attesa per la ricezione della posta in formato elettronico da parte del Servizio?</p>	<b>92,0%</b> <b>92,0%</b>				



AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
<b>ECONOMATO</b>	Grado di disponibilità e cortesia del Servizio	<b>90,4%</b>				
	Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Economato, hai sempre ricevuto una risposta?	<b>92,7%</b>				
	Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio Economato nei tuoi confronti?	<b>90,4%</b>				
	Quanto ritieni soddisfacente il grado di precisione del Servizio?	<b>90,4%</b>				
	tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio	<b>90,4%</b>				
<b>FINANZIARIO</b>	grado di chiarezza delle spiegazioni ricevute	<b>91,0%</b>				
	grado di completezza delle informazioni ricevute	<b>91,0%</b>				
	Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di attesa per l'accertamento e per l'impegno / parere contabile?	<b>94,0%</b>	Quanto ti senti sicuro che la tua richiesta sia stata recepita?	<b>77,0%</b>		
	Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio?	<b>91,0%</b>				



AREA DI SERVIZIO INDAGATA	PUNTI DI FORZA	%	AREE DI MIGLIORAMENTO	%	PUNTI DI DEBOLEZZA	%
	Nelle occasioni in cui ti sei rivolto con un quesito al Servizio Personale, hai sempre ricevuto una risposta?	<b>91,6%</b>				
<b>PERSONALE</b>	Quanto ritieni soddisfacente il rispetto degli impegni assunti da parte del Servizio Personale nei tuoi confronti	<b>91,6%</b>				
	aspetti temporali del Servizio: Quanto ritieni soddisfacente la nostra capacità di valutare le urgenze, Quanto ritieni soddisfacenti i tempi medi di risposta alle tue richieste da parte del Servizio	<b>91,0%</b>				