



Città di Bolzano  
Stadt Bozen

# **Indagine sul grado di soddisfazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dei Centri Civici del Comune di Bolzano**

## **Presentazione dei risultati**

**Maggio 2007**

# Indice

1.	Premessa	2
2.	Obiettivi dell'indagine	2
3.	Metodologia utilizzata	2
4.	I risultati dell'indagine	3
4.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello del Cittadino	3
4.2	Centri Civici	15
5.	Considerazioni finali	32

## **1. Premessa**

Nel periodo dal 14 maggio al 25 maggio 2007 è stata svolta, durante 10 giorni consecutivi ed in diverse fasce orarie, di due ore ciascuna, un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione dei cittadini con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Sportello del Cittadino) del Comune di Bolzano. A tal fine sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione rappresentativo di 94 persone.

Inoltre si è provveduto, a distanza di tre anni, a misurare il grado di soddisfazione dei Centri Civici del Comune di Bolzano. Per questa indagine, sempre nel periodo dal 14 maggio al 25 maggio 2007, durante 5 giorni in diverse fasce orarie (da un'ora e mezza a due ore ciascuna) sono stati distribuiti questionari anonimi ad un campione complessivo di 409 cittadini. Di seguito vengono presentati i risultati delle indagini.

## **2. Obiettivi dell'indagine**

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare/verificare il grado di soddisfazione dei cittadini con lo Sportello del Cittadino e con i Centri Civici di Bolzano relativi ai servizi offerti
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso
- focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

Nel questionario veniva chiesto un giudizio sui molteplici aspetti che compongono lo Sportello del Cittadino ed i Centri Civici, quali gli orari di apertura, la competenza del personale, ecc., nonché il grado di conoscenza di alcuni servizi che vengono messi a disposizione come ad esempio lo "Sportello reclami e suggerimenti".

## **3. Metodologia utilizzata**

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti ai cittadini che si rivolgono allo Sportello del Cittadino ed ai Centri Civici di Bolzano, i quali li hanno compilati con l'assistenza di rilevatori presenti in loco. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

## 4. I risultati dell'Indagine

### 4.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sportello del Cittadino

#### Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dello Sportello del Cittadino si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazionale, la residenza, nonché la periodicità di frequenza dello Sportello del Cittadino.

I 94 intervistati risultano avere un'età media pari a 47,9 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte dei cittadini (73,4%) che si rivolgono allo Sportello del Cittadino hanno un'età compresa tra i 35 e i 64 anni. (Grafico 1)

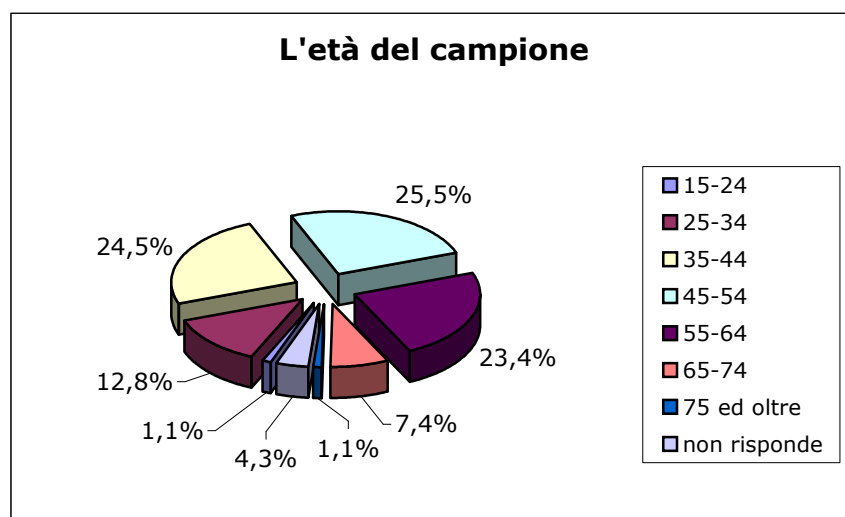


Grafico 1

Il 58,5% degli intervistati sono femmine, il 40,4% sono maschi. (Grafico 2)

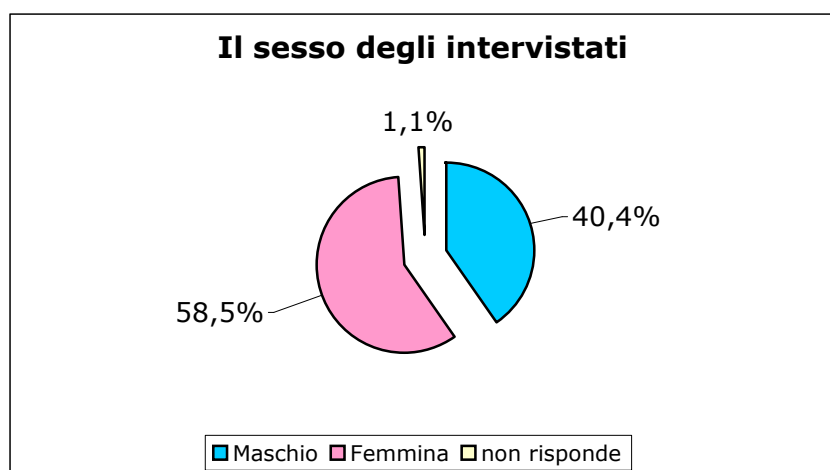


Grafico 2

Il 61,7% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 38,3% in lingua tedesca. (Grafico 3)

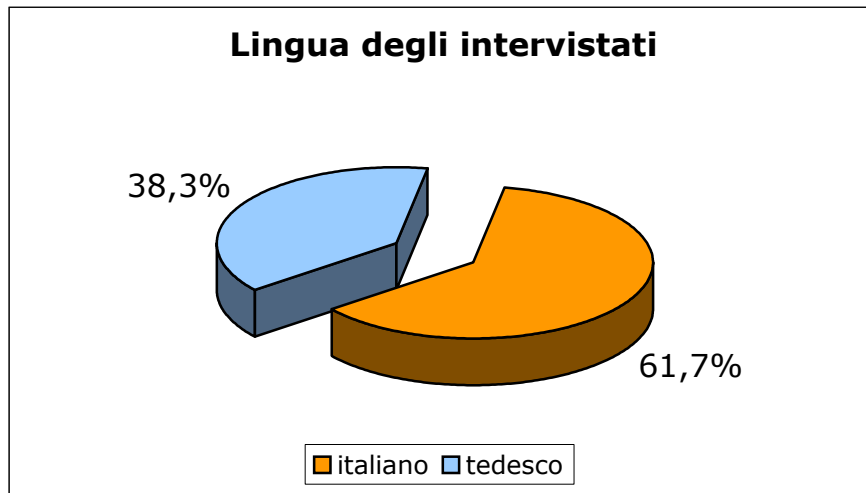


Grafico3

La grande maggioranza del campione si dichiara occupato/a (66,0%), il 20,2% pensionato/a. (Grafico 4)

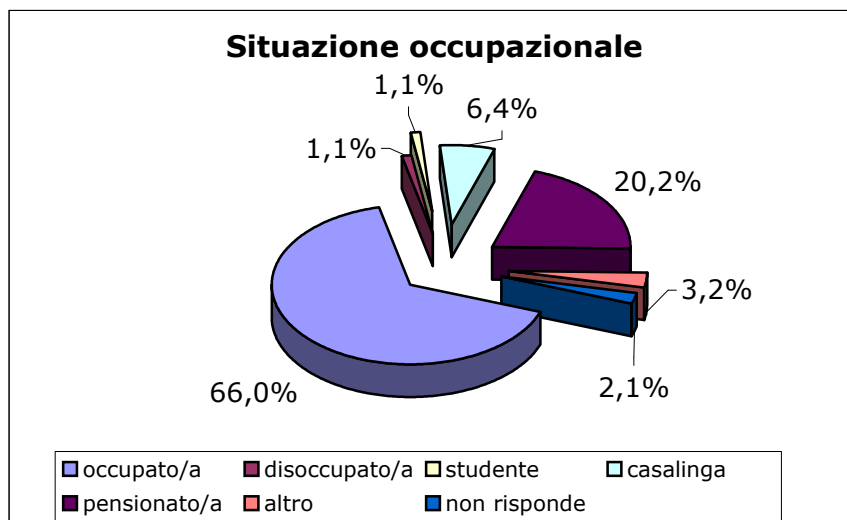


Grafico 4

Il 83,1% dei cittadini che si rivolgono allo Sportello del Cittadino risiedono a Bolzano, il 13,5% in un altro comune dell'Alto Adige mentre il 3,4% risiede fuori dalla provincia. Agli intervistati "bolzanini" è stato chiesto di specificare il quartiere di residenza, tuttavia il 10,6% non si è espresso a tale riguardo. (Grafici 5 e 6)

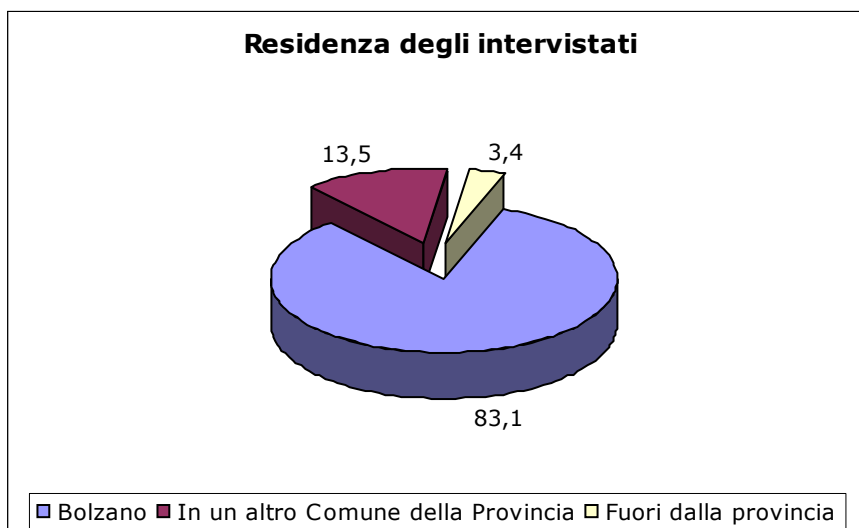


Grafico 5

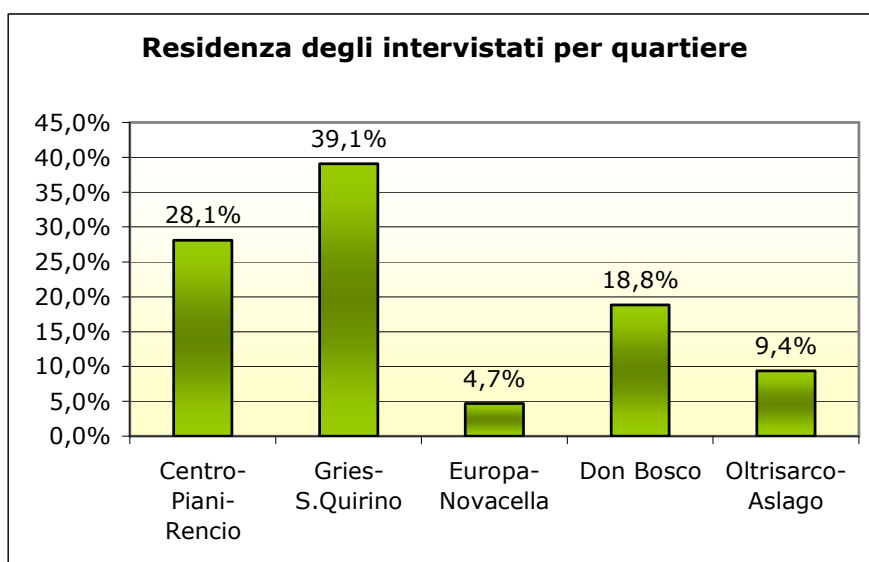


Grafico 6

Il 51,1% degli utenti intervistati frequenta lo Sportello del Cittadino da 2 a 5 volte l'anno, il 42,6% vi si reca 1 volta all'anno, mentre il 6,4% usufruisce dei suoi servizi per oltre 5 volte nell'arco di un anno.

Il giorno della settimana preferito dal campione per rivolgersi allo Sportello del Cittadino risulta il giovedì (Giovedì del Cittadino), con il 32,0% delle risposte; il lunedì è preferito dal 21,2% degli intervistati, il martedì dal 19,2%, il mercoledì ed il venerdì dal 13,8%. Indipendentemente dal giorno però risulta ben chiaro che i cittadini preferiscono la mattina (77,7%) anziché il pomeriggio (22,3%). (Grafici 7, 8 e 9)

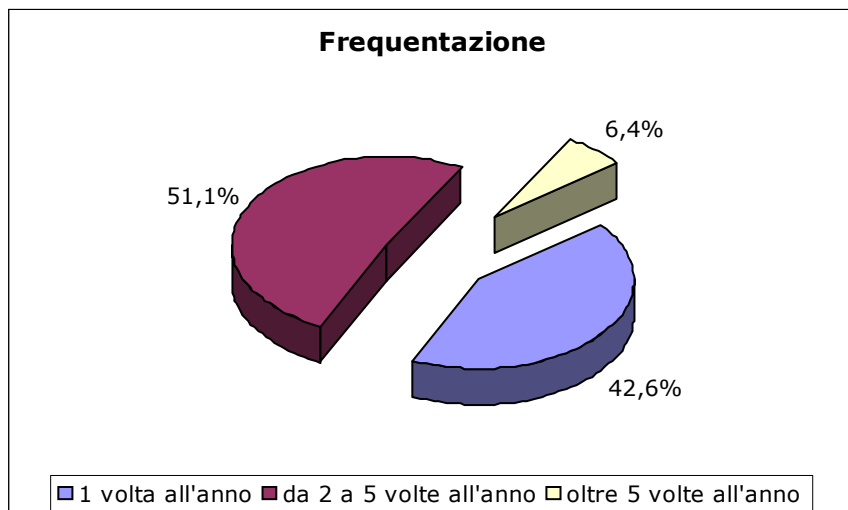


Grafico 7

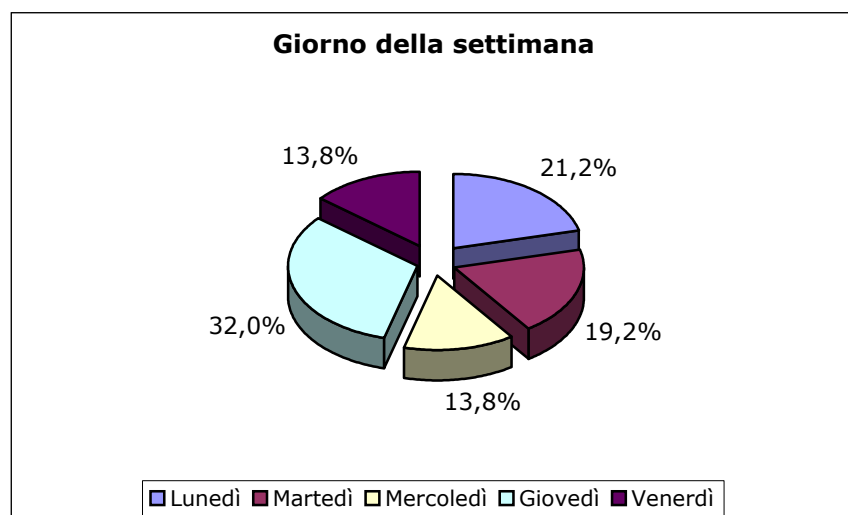


Grafico 8

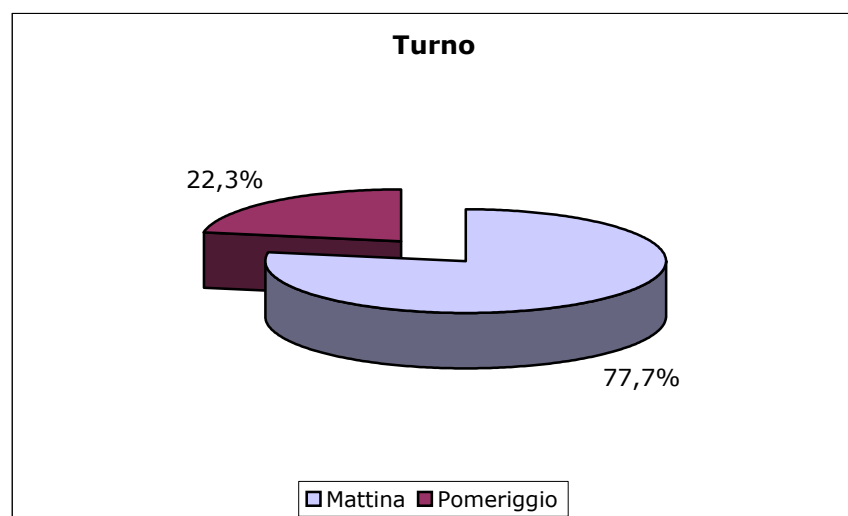


Grafico 9

Nel grafico che segue, vengono evidenziati i motivi per i quali i cittadini si rivolgono principalmente allo Sportello del Cittadino. Spicca tra tutti la richiesta di informazioni con il 43,5%; il 29,8% si presenta allo Sportello del Cittadino per ottenere un servizio (mense scolastiche, bollini, buoni taxi, estate ragazzi, ecc.), il 12,2% per ritirare della modulistica, il 9,2% per presentare una segnalazione, un suggerimento o un reclamo ed il 3,1% per avere accesso agli atti dell'Amministrazione Comunale. Il restante 2,3% del campione si presenta allo Sportello del Cittadino per altri motivi. (Grafico 10)

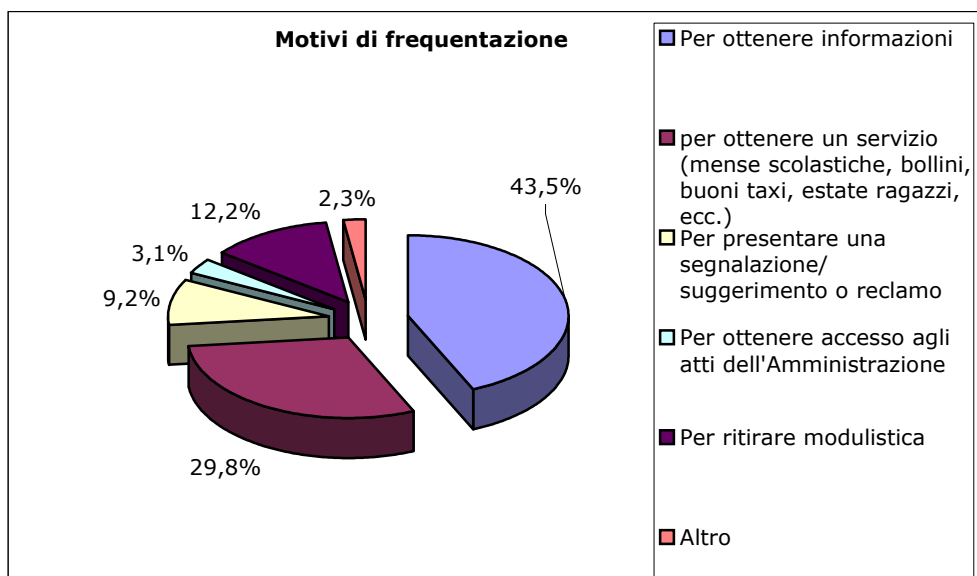


Grafico 10

### Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sullo Sportello del Cittadino per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 8,3 con una deviazione standard<sup>1</sup> dell'1,6.

In particolare come mostra il grafico seguente il valore più ricorrente (con 24 risposte) è rappresentato dal voto "8" mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 5 risposte, su un totale di 91 valutazioni. (Grafico 11)

<sup>1</sup> La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.



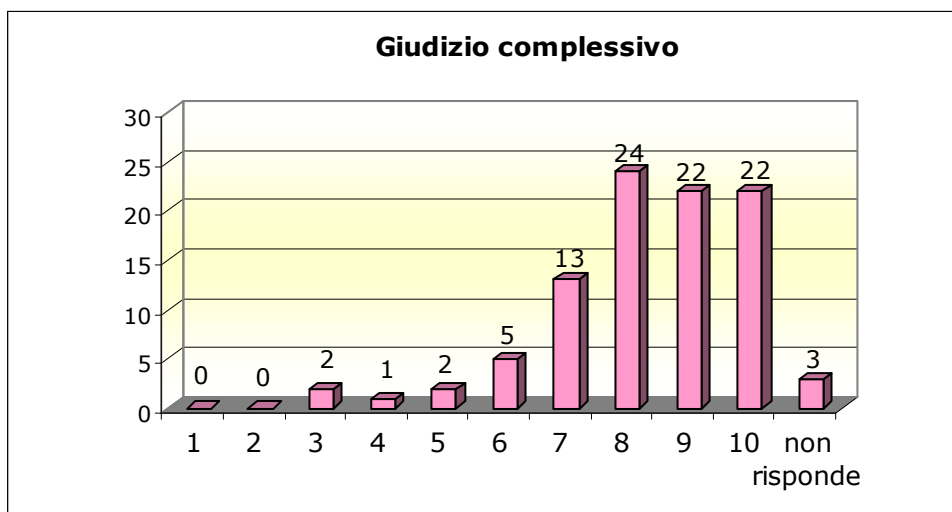


Grafico 11

Analizzando il valore complessivo in base alla periodicità di frequenza dello Sportello del Cittadino, il voto più basso (7,7) viene assegnato da chi lo frequenta oltre 5 volte in un anno mentre il voto più alto (8,5) è stato espresso da coloro che lo utilizzano da 2 a 5 volta nell'arco dell'anno.

Come visto in precedenza, la maggior parte del campione si presenta allo Sportello del Cittadino per ricevere informazioni e per ottenere un servizio: il rispettivo voto espresso è pari a 7,9 ed a 9,0. (Grafico 12)

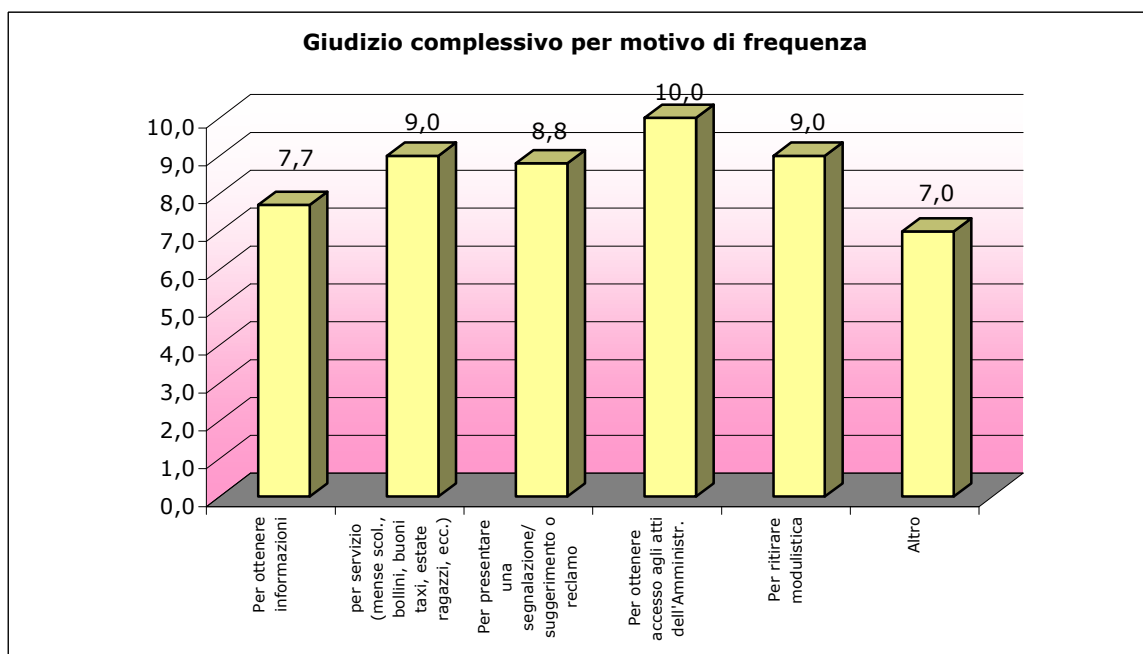


Grafico 12

In base alla situazione occupazionale, gli occupati, che sono la maggioranza degli utenti intervistati, esprimono un voto pari a 8,2 mentre i pensionati, che rappresentano il secondo gruppo del campione, danno un voto pari a 8,3. (Grafico 13)

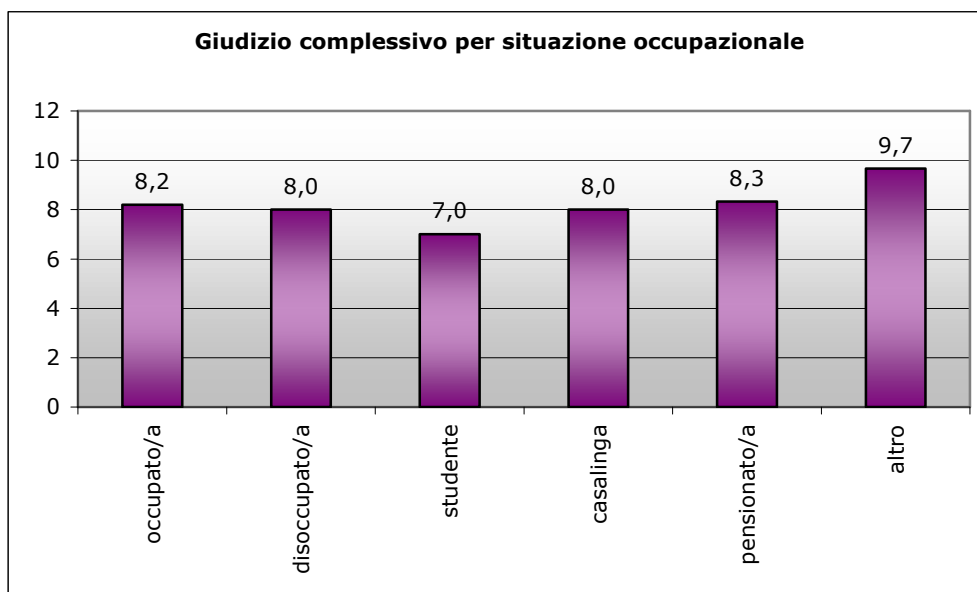


Grafico 13

Analizzando il giudizio complessivo per età del campione, le persone tra i 45 e i 54 anni e quelle tra i 55 ed i 64 anni, che si sono rivelati la parte maggiore del campione di utenza nel complesso, esprimono un voto pari a 8,2. (Grafico 14)

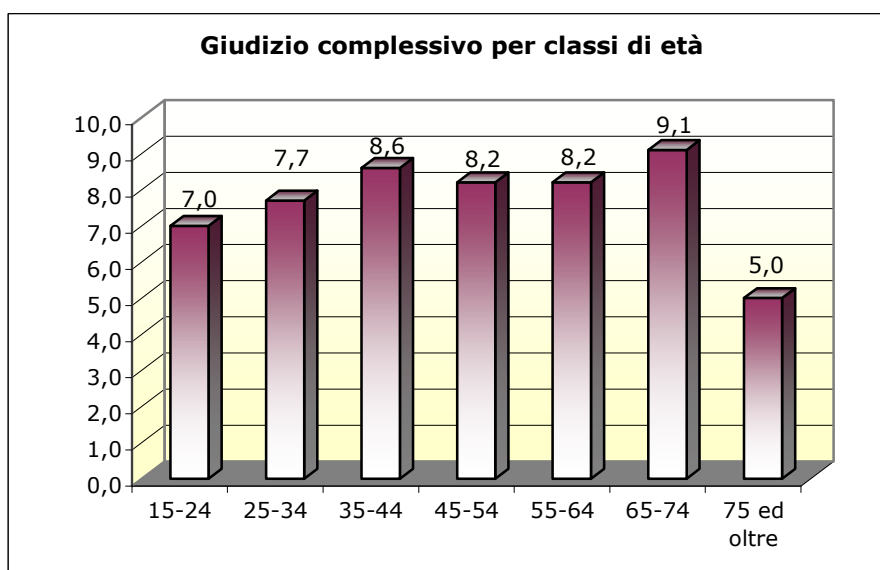


Grafico 14

In base al criterio della residenza, il voto più basso (8,1) proviene dai cittadini residenti in un altro comune della provincia, mentre quello più alto (8,7) dai "bolzanini" di Oltrisarco - Aslago. La maggior parte del campione, che corrisponde ai cittadini che risiedono nel quartiere di Gries - S.Quirino, esprime un voto pari a 8,1. (Grafici 15 e 16)

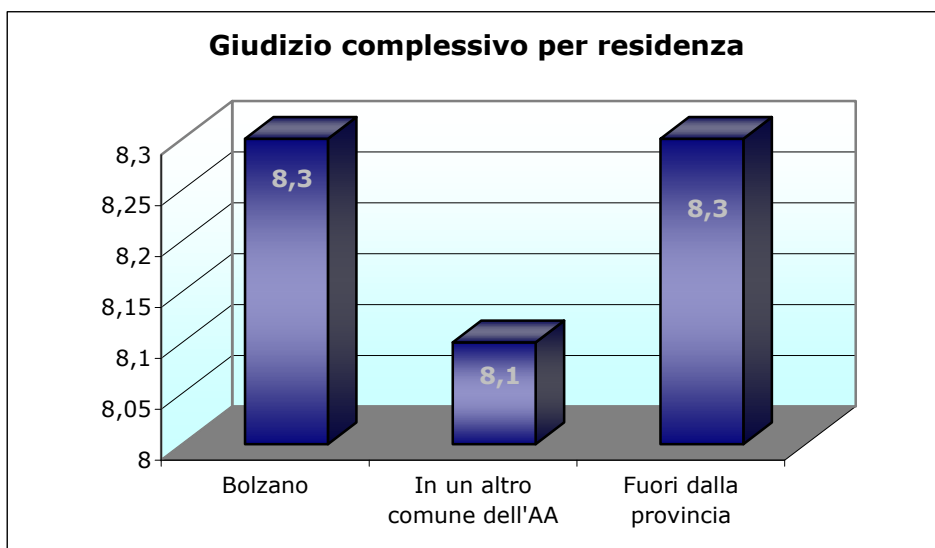


Grafico 15

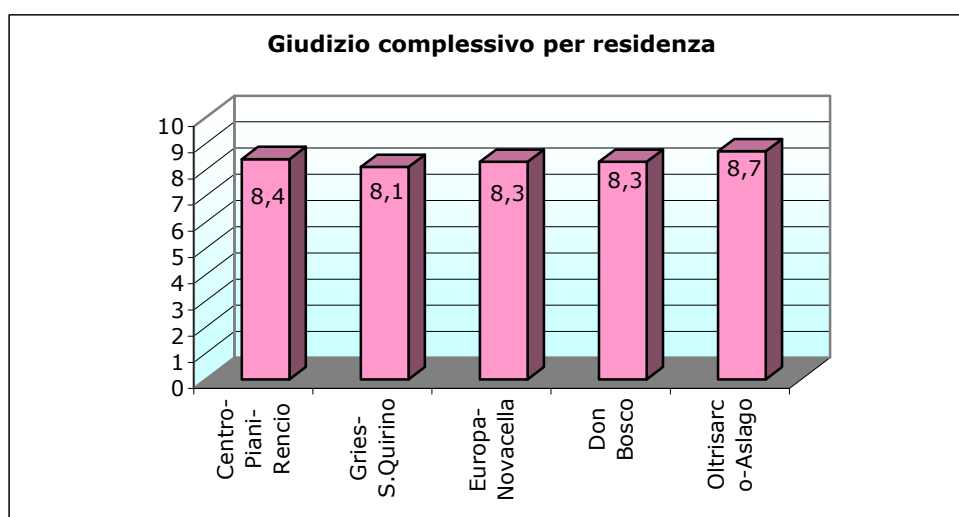


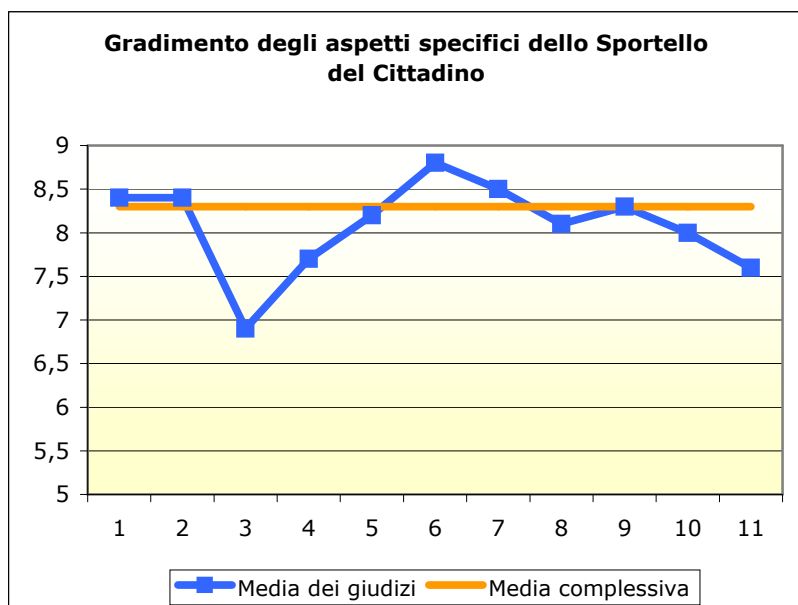
Grafico 16

Analizzato per lingua, il voto più alto è stato espresso dai cittadini che hanno compilato il questionario in lingua tedesca (8,4).

Non c'è differenza nel voto tra maschi e femmine (8,2).

### **Gradimento di aspetti specifici**

Per rilevare il gradimento dello Sportello del Cittadino sui singoli aspetti specifici, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 11 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero). Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente.



- 1 dispone di orari di apertura adeguati
- 2 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 dispone di accorgimenti per garantire la riservatezza
- 4 dispone di segnaletica interna chiara e ben visibile
- 5 ha personale competente ed aggiornato
- 6 ha personale cortese e gentile
- 7 fornisce le informazioni in modo chiaro e tempestivo
- 8 è rapido nell'espletamento delle pratiche
- 9 fornisce informazioni chiare ed esaurienti sull'autocertificazione
- 10 dispone di modulistica chiara e di facile compilazione
- 11 fornisce informazioni telefoniche, via internet, via fax, in modo esaustivo e tempestivo

Grafico 17

<b>Lo Sportello del Cittadino...</b>	<b>Voto</b>
ha personale cortese e gentile	8,8
fornisce le informazioni in modo chiaro e tempestivo	8,5
dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	8,4
è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,4
ha personale competente ed aggiornato	8,3
fornisce informazioni chiare ed esaurienti sull'autocertificazione	8,3
è rapido nell'espletamento delle pratiche	8,1
dispone di modulistica chiara e di facile compilazione	8,0
fornisce informazioni telefoniche, via internet, via fax, in modo esaustivo e tempestivo	7,9
dispone di segnaletica interna chiara e ben visibile	7,7
dispone di necessari accorgimenti per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche	6,9

Tabella 1

### **I punti di forza**

L'ambito dei punti di forza è costituito dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto una media di gradimento superiore al voto 8,3 e che sono precisamente:

- ha personale cortese e gentile (8,8)
- fornisce le informazioni in modo chiaro e tempestivo (8,5)
- dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti (8,4)
- è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (8,4)
- ha personale competente ed aggiornato (8,3)
- fornisce informazioni chiare ed esaurienti sull'autocertificazione (8,3)

## I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione nel complesso molto positiva, emerge solo un punto vicino alla soglia di attenzione, ossia la questione degli accorgimenti atti a garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche (6,9).

## Conoscenza di alcuni servizi offerti

Agli utenti intervistati è stato chiesto di rispondere a domande specifiche per valutare il loro grado di conoscenza di alcuni servizi offerti dallo Sportello del Cittadino.

In merito allo "Sportello Reclami e Suggerimenti", due terzi del campione ha risposto di non conoscerlo. (Grafico 18)

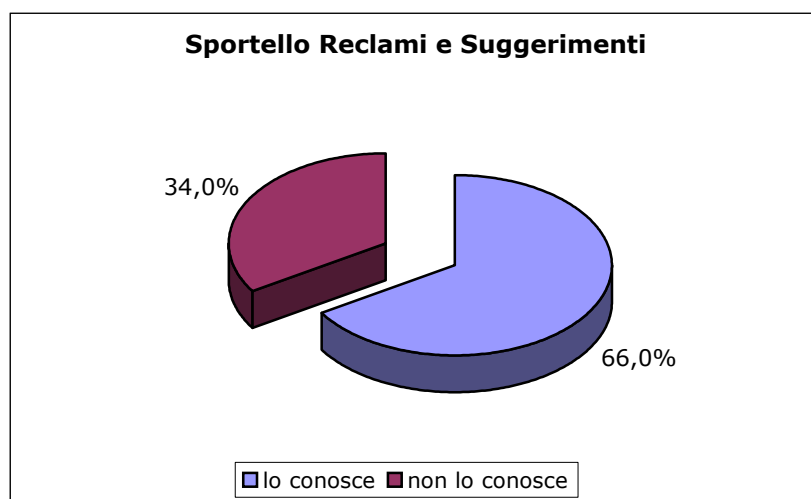


Grafico 18

Tra le persone che lo conoscono, la maggioranza non l'ha però mai utilizzato (46,9%), mentre tra coloro che lo hanno utilizzato almeno una volta, il 21,9% ha inoltrato il reclamo/suggerimento via internet ed il 18,8% si è recato di persona a presentare il reclamo/suggerimento. (Grafico 19)

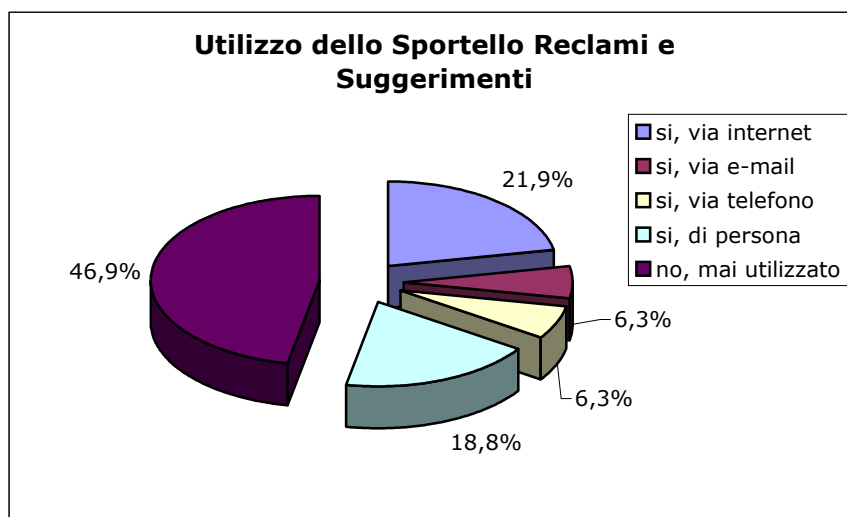


Grafico 19

Il 96,9% degli utenti intervistati che dichiarano di conoscere lo "Sportello Reclami e Suggerimenti", anche senza averlo mai utilizzato, lo ritengono uno strumento utile.

Abbiamo inoltre chiesto agli intervistati utilizzatori dello "Sportello Reclami e Suggerimenti" se si ritengono soddisfatti della risposta ricevuta. (Grafico 20)

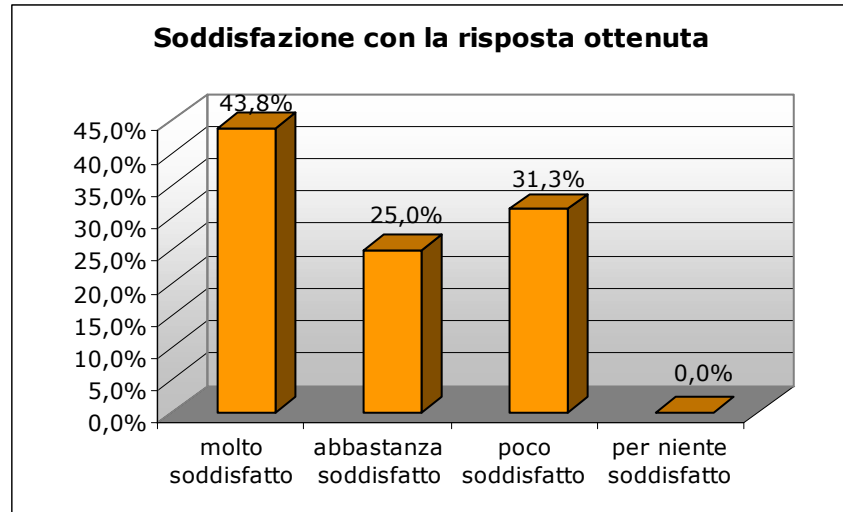


Grafico 20

In merito allo "Sportello Handicap" l'81,9% del campione dichiara di non conoscerlo.

Tra il 18,1% delle persone che lo conoscono, il 76,5% tuttavia non l'ha mai utilizzato. Il reclamo/suggerimento/quesito è stato presentato di persona allo Sportello del Cittadino dal 17,6% degli utilizzatori, mentre il 5,9% degli utenti ha preferito inoltrarlo via e-mail.

Il 94,1% degli intervistati che dichiarano di conoscere lo "Sportello Handicap", lo ritengono uno strumento utile e tra coloro che l'hanno utilizzato, il 66,7% si ritiene "molto soddisfatto" della risposta ricevuta ed il restante 33,3% "abbastanza soddisfatto".

Abbiamo inoltre voluto sapere dal nostro campione di utenza se conosce lo "Sportello del Consumatore", a disposizione dei cittadini ogni venerdì mattina presso lo Sportello del Cittadino.

Anche in questo caso abbiamo rilevato che più di due terzi degli intervistati non lo conosce. (Grafico 21)

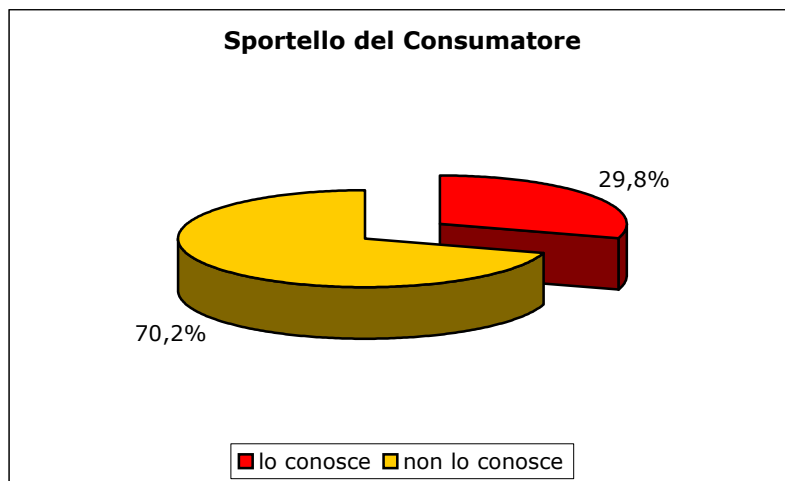


Grafico 21

Esattamente la metà degli utenti che lo conoscono, si sono rivolti allo "Sportello del Consumatore" per avere un consiglio ed a quest'ultimi abbiamo chiesto di dare un voto da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto) in merito alla consulenza ottenuta; la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio 8,4 con una deviazione standard dell'1,0.

## 4.2 Centri Civici

### Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dei Centri Civici si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazione, la residenza, nonché la periodicità di frequenza dei Centri Civici.

L'età media del campione complessivo è pari a 52,9 anni. Sono le persone comprese tra i 35 e i 44 anni a rivolgersi con maggiore frequenza ai Centri Civici (27,6), mentre la classe di età rappresentata di meno è quella di età compresa tra i 15 e i 24 anni (2,0%). 6 persone non hanno specificato l'età. (Grafico 22)

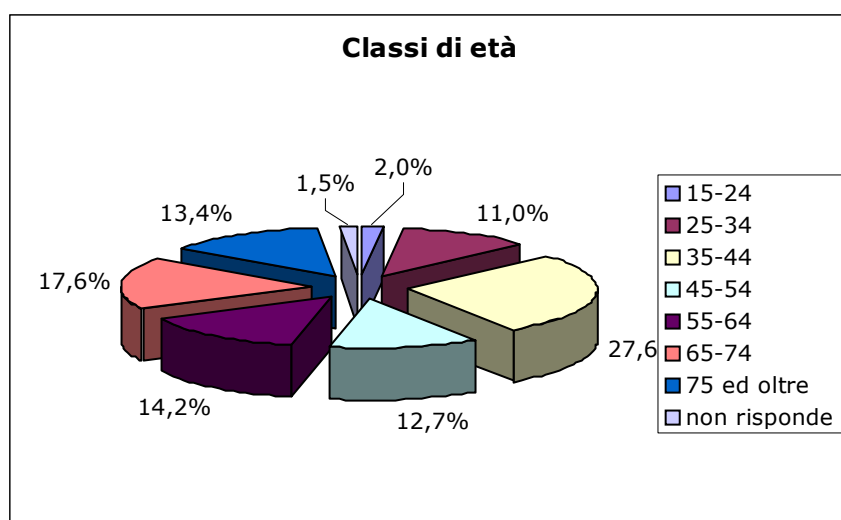


Grafico 22

Il 58,7% degli intervistati sono di sesso femminile, il 41,1% maschile. (Grafico 23)

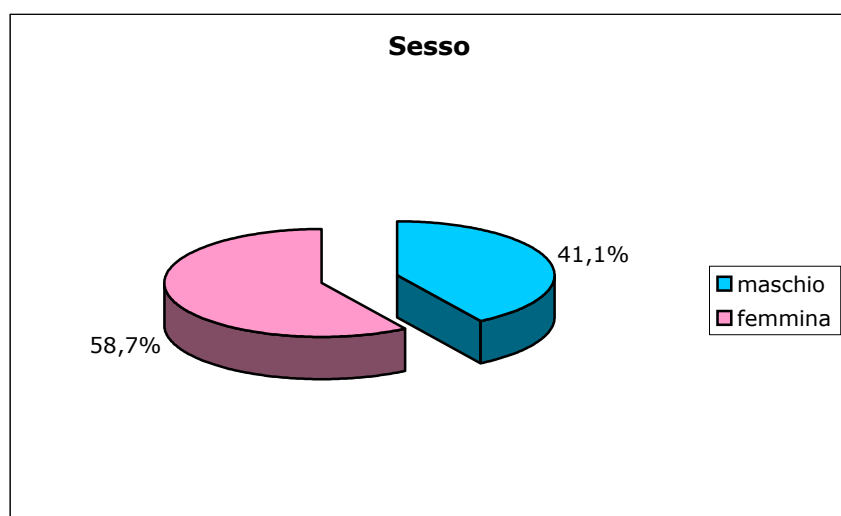


Grafico 23



L'86,8% del campione ha compilato il questionario in lingua italiana, il restante 13,2% in lingua tedesca. (Grafico 24)

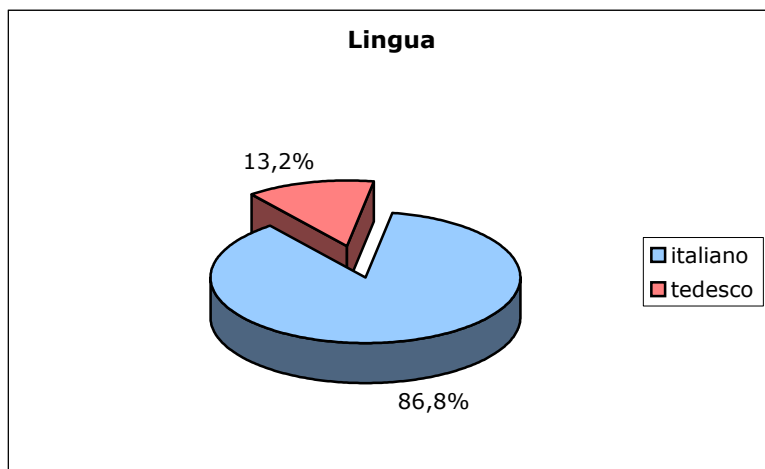


Grafico 24

Gli occupati rappresentano, con il 49,4%, la maggioranza dell'utenza dei Centri Civici, seguiti dai pensionati con il 37,4%. (Grafico 25)

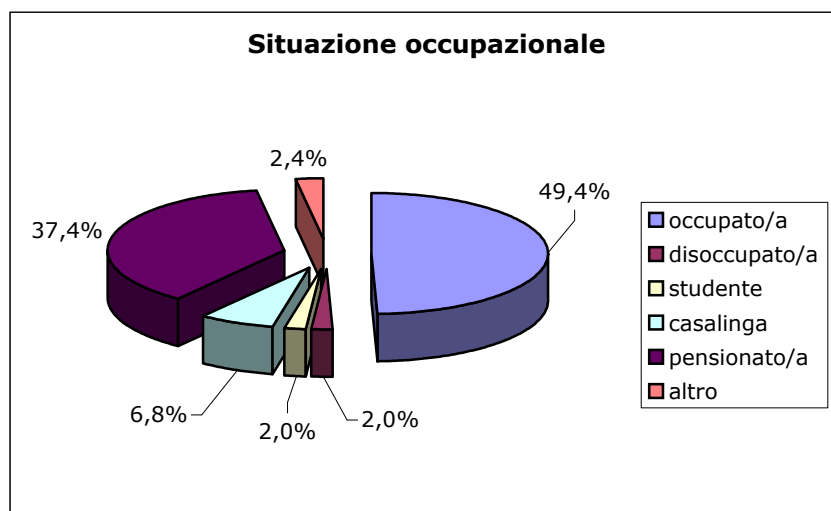


Grafico 25

I cittadini intervistati hanno dichiarato di aver usufruito dei servizi dei Centri Civici, per il 51,1% dei casi da 2 a 5 volte all'anno ; il 26,7% si è rivolto ai Centri Civici 1 volta all'anno e il 22,2% oltre 5 volte nell'arco di un anno. (Grafico 26)

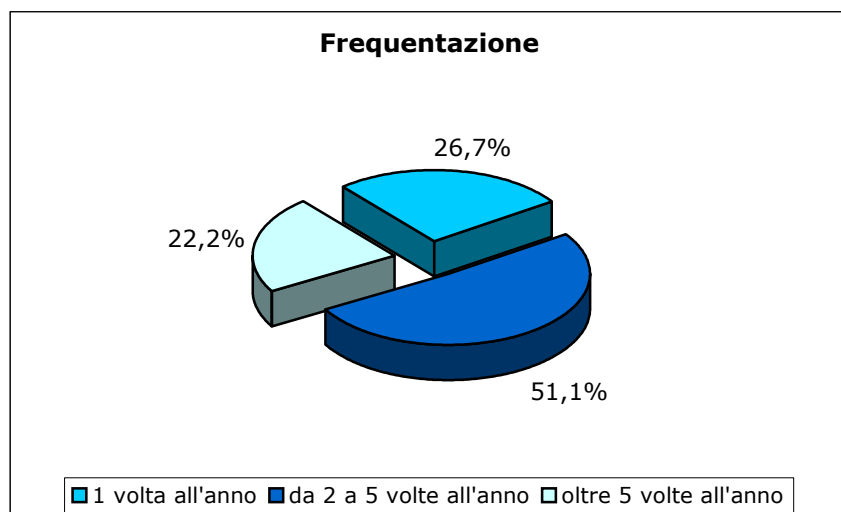


Grafico 26

Le tabelle che seguono mostrano il campione diviso per Centro Civico. (Tabelle 2, 3, 4 e 5)

<b>Centro Civico</b>	<b>Intervistati</b>	<b>Età media</b>	<b>di cui donne %</b>	<b>di cui questionari in lingua italiana %</b>
Centro-Piani-Rencio	46	47,8	54,3	58,7
Oltrisarco-Aslago	59	51,7	61,0	91,5
Europa-Novacella	105	56,9	58,7	95,2
Don Bosco	116	49,7	56,9	93,1
Gries-S.Quirino	83	56,2	62,7	79,5
<b>Totale</b>	<b>409</b>	<b>52,9</b>	<b>58,7</b>	<b>86,8</b>

Tabella 2

<b>Centro Civico</b>	<b>Classi di età</b>							
	<b>15-24</b>	<b>25-34</b>	<b>35-44</b>	<b>45-54</b>	<b>55-64</b>	<b>65-74</b>	<b>75 e oltre</b>	<b>Totale</b>
Centro-Piani-Rencio	2,2%	28,3%	26,1%	2,2%	19,6%	10,9%	10,9%	100,0%
Oltrisarco-Aslago	5,2%	12,1%	29,3%	8,6%	13,8%	13,8%	17,2%	100,0%
Europa-Novacella	1,0%	9,8%	19,6%	13,7%	12,7%	23,5%	19,6%	100,0%
Don Bosco	0,0%	7,8%	39,1%	19,1%	13,0%	16,5%	4,3%	100,0%
Gries-S. Quirino	3,7%	7,3%	23,2%	12,2%	15,9%	19,5%	18,3%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>2,0%</b>	<b>11,0%</b>	<b>27,6%</b>	<b>12,7%</b>	<b>14,2%</b>	<b>17,6%</b>	<b>13,4%</b>	<b>98,5%</b>

Tabella 3

<b>Centro Civico</b>	<b>Situazione occupazionale</b>						<b>Totale</b>
	<b>Occu- pato/a</b>	<b>Disoccu- pato/a</b>	<b>studente</b>	<b>casalinga</b>	<b>Pensio- nato/a</b>	<b>altro</b>	
Centro-Piani-Rencio	56,5%	0,0%	4,3%	2,2%	32,6%	4,3%	100,0%
Oltrisarco-Aslago	45,8%	3,4%	3,4%	10,2%	35,6%	1,7%	100,0%
Europa-Novacella	37,1%	3,8%	2,9%	4,8%	48,6%	2,9%	100,0%
Don Bosco	62,1%	1,7%	0,0%	6,9%	25,9%	3,4%	100,0%
Gries-S. Quirino	45,8%	0,0%	1,2%	9,6%	43,4%	0,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>49,4%</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,0%</b>	<b>6,8%</b>	<b>37,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 4

Centro Civico	Periodicità di frequenza in un anno			
	1 volta	da 2 a 5 volte	oltre 5 volte	totale
Centro-Piani-Rencio	39,1%	50,0%	10,9%	100,0%
Oltrisarco-Aslago	25,4%	57,6%	16,9%	100,0%
Europa-Novacella	24,8%	47,6%	27,6%	100,0%
Don Bosco	25,0%	41,4%	33,6%	100,0%
Gries-S.Quirino	25,3%	65,1%	9,6%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>26,7%</b>	<b>51,1%</b>	<b>22,2%</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 5

Abbiamo chiesto ai cittadini intervistati il motivo per il quale frequentano i Centri Civici; la maggioranza del campione si reca nei Centri Civici per ottenere un servizio (44,8%) e un'informazione (35,1%). (Grafico 27)

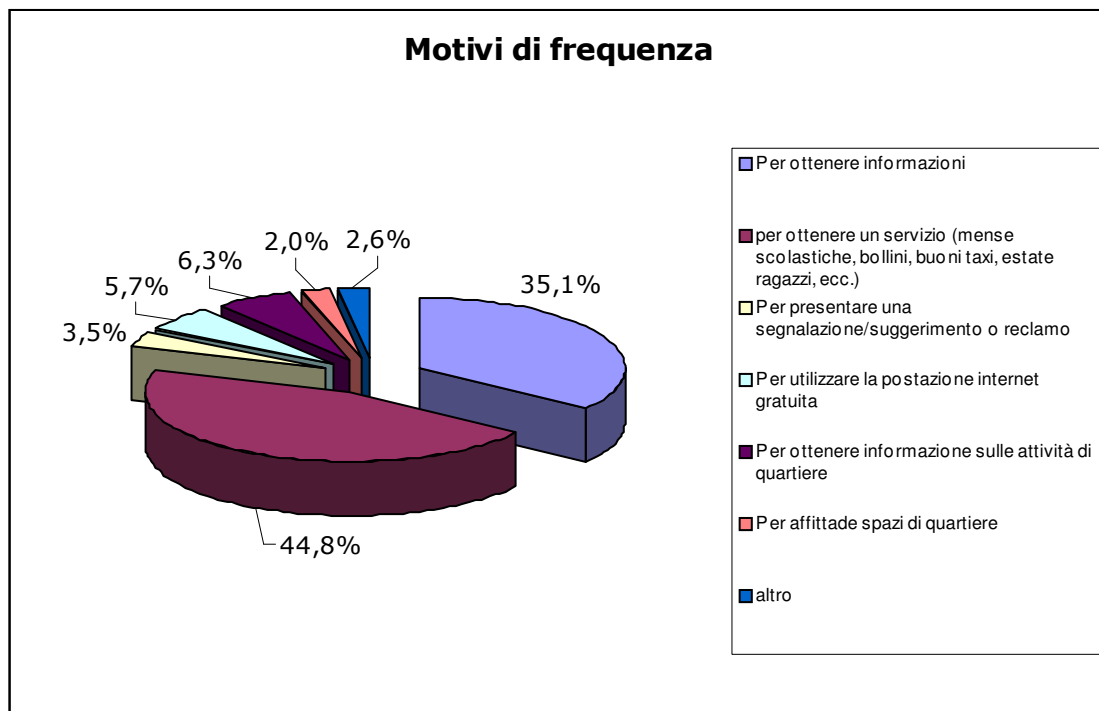


Grafico 27

Di seguito le tabelle che mostrano i tre motivi principali di frequentazione suddivisi per Centro Civico. (Tabelle 6, 7, e 8)

<b>Centro Civico</b>	<b>1° motivo di frequentazione</b>							
	<b>Infor- mazioni</b>	<b>Servizi</b>	<b>Segnala- zione/ reclamo</b>	<b>Internet</b>	<b>Attività quartie- re</b>	<b>Affitto spazi quartie- re</b>	<b>Altro</b>	<b>Totale</b>
Centro- Piani- Rencio	43,5%	45,7%	0,0%	2,2%	0,0%	2,2%	6,5%	100,0%
Oltrisarco- Aslago	44,1%	44,1%	0,0%	5,1%	1,7%	0,0%	5,1%	100,0%
Europa- Novacella	61,0%	31,4%	2,9%	3,8%	0,0%	0,0%	1,0%	100,0%
Don Bosco	61,2%	33,6%	0,9%	2,6%	0,9%	0,9%	0,0%	100,0%
Gries- S.Quirino	72,3%	21,7%	2,4%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>58,9%</b>	<b>33,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 6

<b>Centro Civico</b>	<b>2° motivo di frequentazione</b>						
	<b>Servizi</b>	<b>Segnala- zione/ reclamo</b>	<b>Internet</b>	<b>Attività quartie- re</b>	<b>Affitto spazi quartie- re</b>	<b>Altro</b>	<b>Totale</b>
Centro- Piani- Rencio	73,3%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	6,7%	100,0%
Oltrisarco- Aslago	62,1%	10,3%	10,3%	10,3%	0,0%	6,9%	100,0%
Europa- Novacella	69,5%	1,7%	10,2%	13,6%	3,4%	1,7%	100,0%
Don Bosco	68,1%	8,7%	10,1%	13,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Gries- S.Quirino	88,5%	1,6%	3,3%	1,6%	1,6%	3,3%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>73,4%</b>	<b>4,7%</b>	<b>9,0%</b>	<b>9,0%</b>	<b>1,3%</b>	<b>2,6%</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 7

Centro Civico	3° motivo di frequentazione					Totale
	Segnalazione/reclamo	Internet	Attività quartiere	Affitto spazi quartiere	Altro	
Centro-Piani-Rencio	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Oltrisarco-Aslago	16,7%	33,3%	33,3%	0,0%	16,7%	100,0%
Europa-Novacella	16,7%	11,1%	38,9%	27,8%	5,6%	100,0%
Don Bosco	15,4%	15,4%	53,8%	7,7%	7,7%	100,0%
Gries-S. Quirino	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>15,6%</b>	<b>15,6%</b>	<b>42,2%</b>	<b>17,8%</b>	<b>8,9%</b>	<b>100,0%</b>

Tabella 8

### Giudizio complessivo

In un giudizio complessivo sui singoli Centri Civici di Bolzano, su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto), la media della valutazione degli intervistati si posiziona complessivamente sul punteggio di 8,7, con una deviazione standard<sup>2</sup> dell'1,2. Nel 2004 la valutazione complessiva del campione era pari a 9,0.

In particolare, come mostra il grafico seguente, il valore più ricorrente (con 142 risposte) è rappresentato dal voto "10", mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 6 risposte, su un totale di 406 valutazioni (grafico 28)

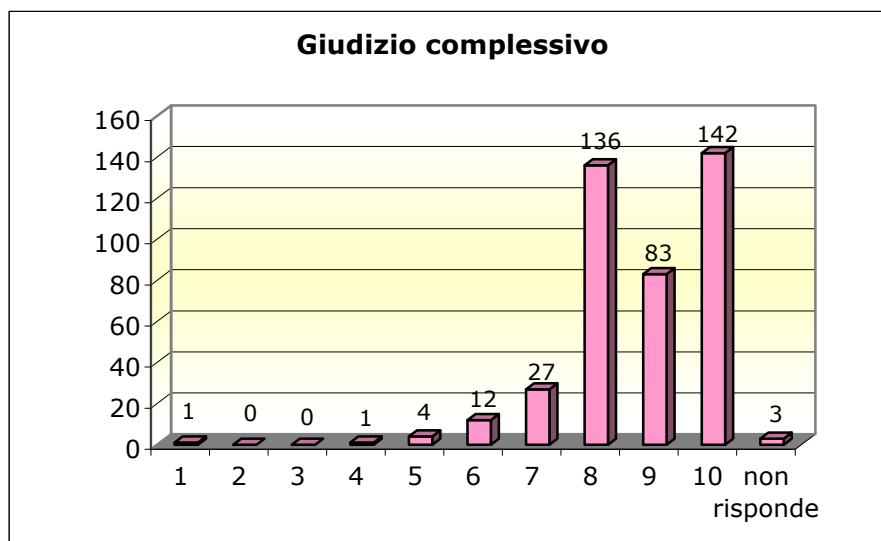


Grafico 28

<sup>2</sup> La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

Nella tabella che segue, viene evidenziato il giudizio complessivo per i singoli Centri Civici ed il confronto con il voto dell'indagine precedente (Tabella 9)

<b>Centro Civico</b>	<b>Giudizio complessivo 2007</b>	<b>Giudizio complessivo 2004</b>	<b>Tendenza</b>
Centro-Piani-Rencio	8,7	9,0	↑
Oltrisarco-Aslago	8,7	8,3	↓
Europa-Novacella	8,9	8,5	↓
Don Bosco	8,7	9,3	↑
Gries-S.Quirino	8,6	9,0	↑
<b>Totale</b>	<b>8,7</b>	<b>9,0</b>	<b>↑</b>

Tabella 9

Analizzando ulteriormente il giudizio complessivo, ad esempio per situazione occupazionale, si evidenzia che in quasi tutti i Centri Civici il valore più alto proviene dai pensionati. Ad Europa-Novacella sono invece le casalinghe ad esprimere il voto medio più alto, a Don Bosco, invece, i disoccupati (Tabella 10)

<b>Centro Civico</b>	<b>Occupato/a</b>	<b>Disoccupato/a</b>	<b>Studente</b>	<b>Casalinga</b>	<b>Pensionato/a</b>	<b>altro</b>
Centro-Piani-Rencio	8,3	/	8,0	8,0	9,6	8,0
Oltrisarco-Aslago	8,4	9,0	6,5	8,8	9,1	9,0
Europa-Novacella	8,7	8,0	8,7	9,6	9,1	8,3
Don Bosco	8,9	9,0	/	8,0	8,5	8,7
Gries-S.Quirino	8,6	/	/	8,1	8,6	/

Tabella 10

Di seguito una tabella che evidenzia il giudizio complessivo in base alla periodicità della frequenza. (Tabella 11)

Centro Civico	Periodicità di frequenza in un anno		
	1 volta	Da 2 a 5 volte	Oltre 5 volte
Centro-Piani-Rencio	8,4	8,8	9,4
Oltrisarco-Aslago	8,2	8,9	8,7
Europa-Novacella	8,6	8,8	9,2
Don Bosco	8,9	8,6	8,7
Gries-S.Quirino	7,9	8,7	9,1

## Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento dei Centri Civici sui singoli aspetti specifici gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 13 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie suddivise per Centro Civico ed il confronto con l'indagine del 2004.

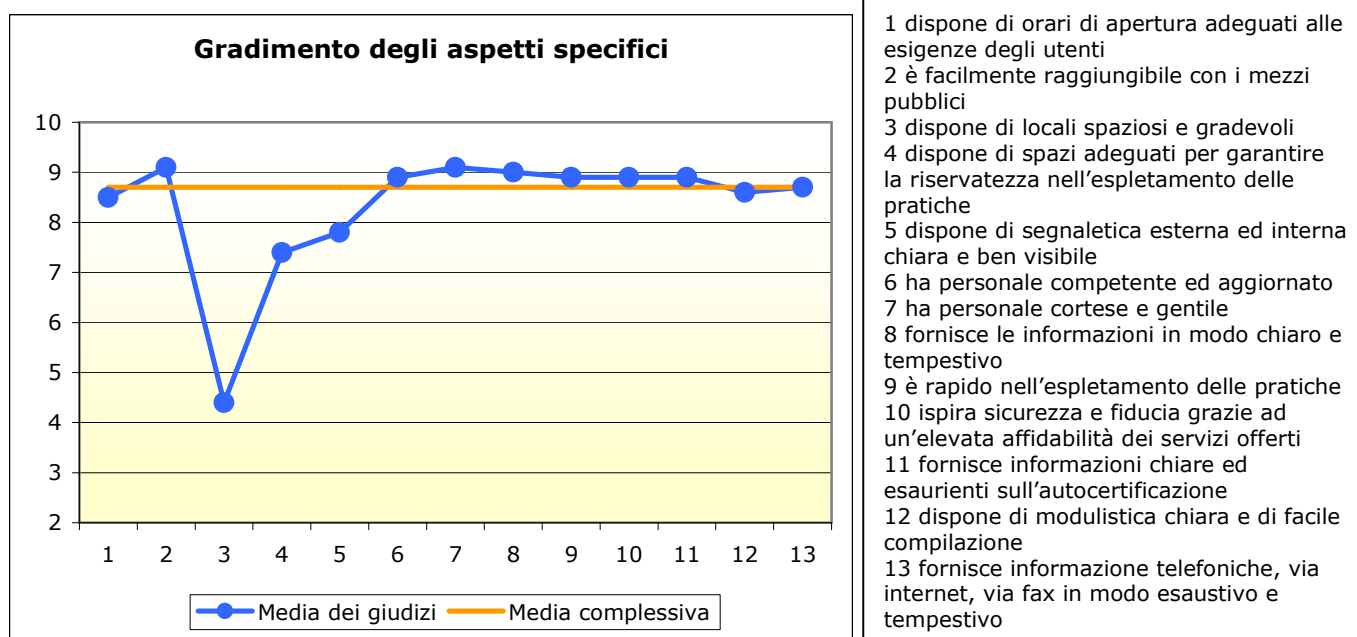


Grafico 29



	Centro-Piani-Rencio		Oltrisarco-Aslago		Europa-Novacella		Don Bosco		Gries-S. Quirino	
	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004
orari di apertura adeguati	8,4	8,0	8,7	7,9	8,7	8,7	8,3	8,7	8,5	8,0
facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici	8,4	8,1	9,2	8,8	9,3	9,2	9,1	9,2	8,7	8,7
Locali spaziosi e gradevoli	8,1	7,8	9,0	8,3	8,3	8,5	8,3	8,3	8,4	8,1
Spazi adeguati per la riservatezza	7,5	7,2	7,5	7,2	6,8	7,3	7,3	7,3	8,0	7,2
Segnaletica chiara e ben visibile	8,1	7,8	8,1	7,7	8,3	8,1	7,4	7,9	7,3	6,6
Personale competente ed aggiornato	9,0	9,0	8,8	8,5	9,0	9,1	8,8	9,4	8,7	8,6
Personale cortese e gentile	9,2	8,9	9,0	9,1	9,2	9,3	9,1	9,6	8,8	9,2
Informazioni chiare e tempestive	9,2	8,9	8,9	8,9	9,1	9,3	9,0	9,5	8,7	8,9
Rapidità nell'espletamento delle pratiche	9,1	9,0	8,9	8,7	9,0	9,3	8,8	9,3	8,7	8,9
Ispira sicurezza e fiducia	8,8	8,7	8,9	8,5	9,0	9,2	8,9	9,2	8,6	8,7
Informazioni sull'autocertificazione chiare ed esaurienti	9,0	8,8	8,8	8,4	8,9	9,0	8,8	9,0	8,9	8,7
Modulistica chiara e di facile compilazione	8,9	8,7	8,8	8,6	8,9	9,1	8,0	9,1	8,7	8,5
Informazioni telefoniche, via internet, via fax esaustive e tempestive	8,9	8,8	8,6	7,6	8,7	8,4	8,7	9,0	8,4	8,7

Tabella 12

## I punti di forza

Punti di forza saliente, per tutti i Centri Civici, risultano:

- la facilità di raggiungimento con i mezzi pubblici: in media voto 9,1
- la cortesia e gentilezza del personale: in media voto 9,1
- la fornitura delle informazioni in modo chiaro e tempestivo: in media voto 9,0

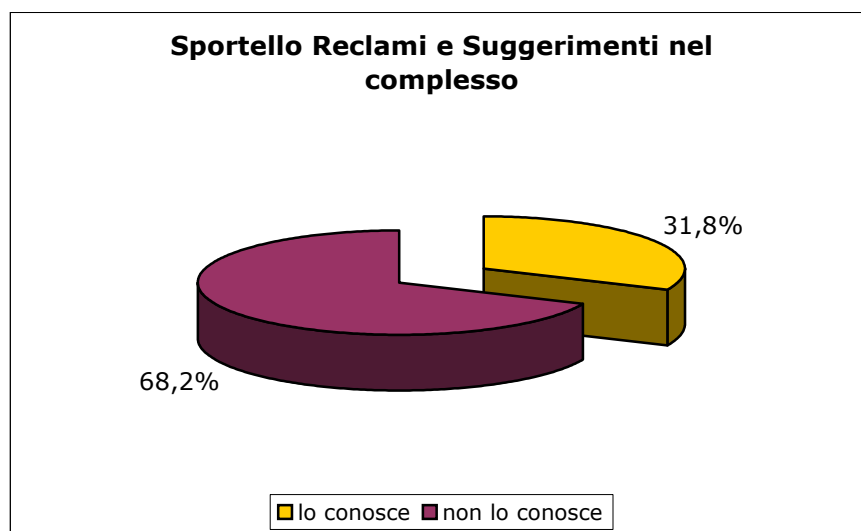
## I punti di attenzione

Come unico punto di attenzione va segnalata la mancanza di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche (in media voto 7,4).

## Conoscenza di alcuni servizi offerti

Agli utenti intervistati è stato chiesto di rispondere a domande specifiche per valutare il loro grado di conoscenza di alcuni servizi offerti dai Centri Civici.

In merito allo "Sportello Reclami e Suggerimenti", due terzi del campione (68,2%) ha dichiarato di non conoscerlo. Nel 2004 erano il 70,8% del campione (Grafici 30 e 31)



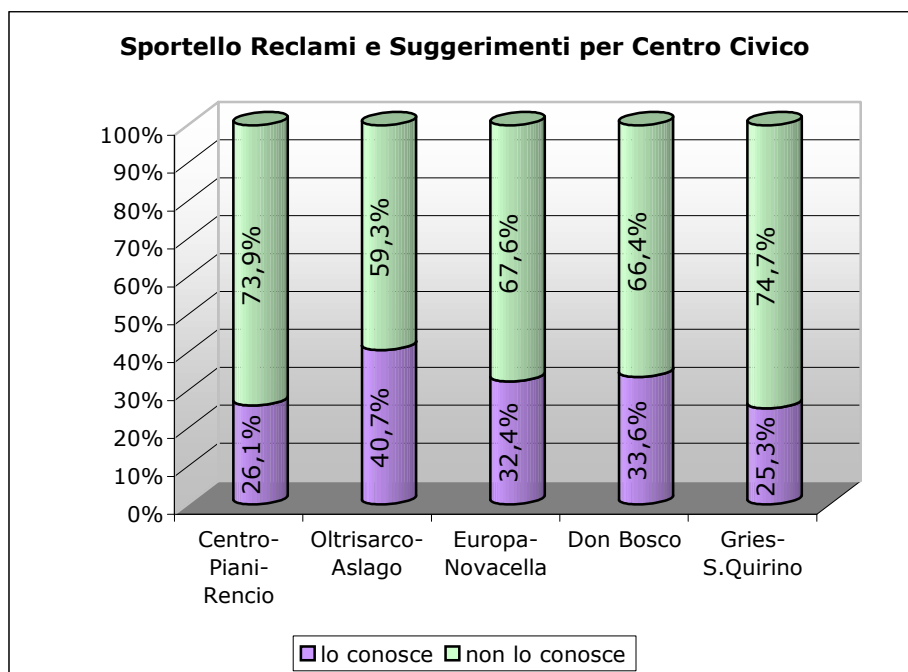


Grafico 31

Alle persone che dichiarano di conoscere lo Sportello Reclami e Suggerimenti abbiamo chiesto se l'hanno utilizzato almeno una volta e, se sì, in quale modo hanno inoltrato il reclamo/suggerimento al Centro Civico.

Il 72,9% non l'ha mai utilizzato, pur conoscendolo (nel 2004 erano il 68,8%); tra coloro che l'hanno utilizzato almeno una volta, il 17,8% ha inoltrato il reclamo/suggerimento al Centro Civico presentandolo di persona. (Grafico 32)

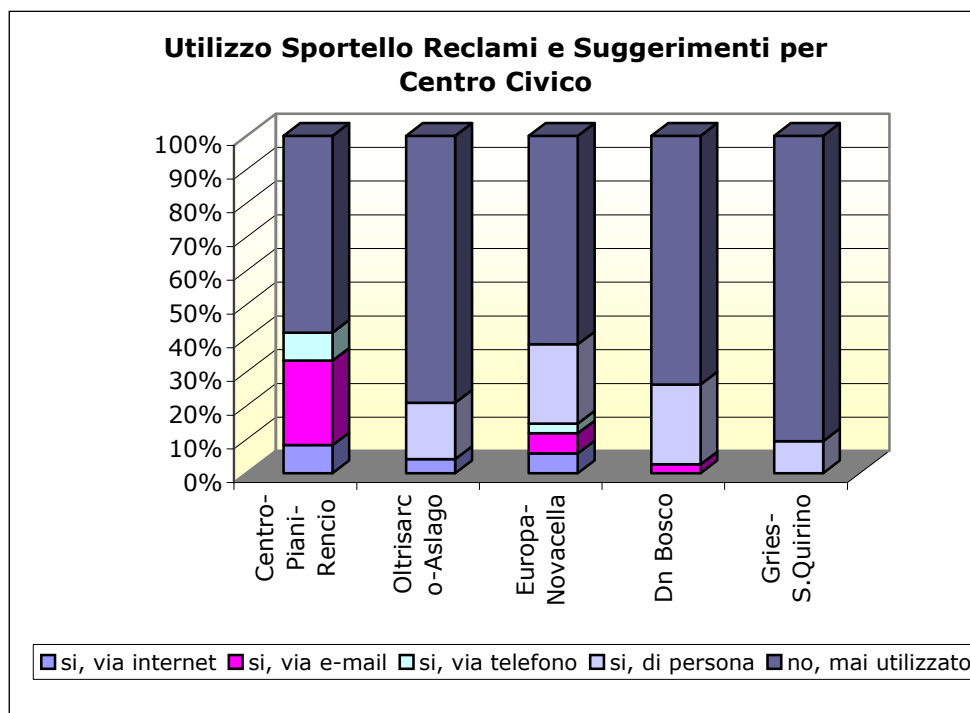


Grafico 32

Il 96,6% del campione che conosce lo Sportello Reclami e Suggerimenti ritiene che sia uno strumento utile.

Il 48,5% tra coloro che l'hanno utilizzato, si ritengono "abbastanza soddisfatti" in merito alla risposta ottenuta al reclamo/suggerimento ed il 27,3% si ritiene "molto soddisfatto" (nel 2004 complessivamente il 79,2% erano "molto/abbastanza soddisfatti"). (Grafico 33)

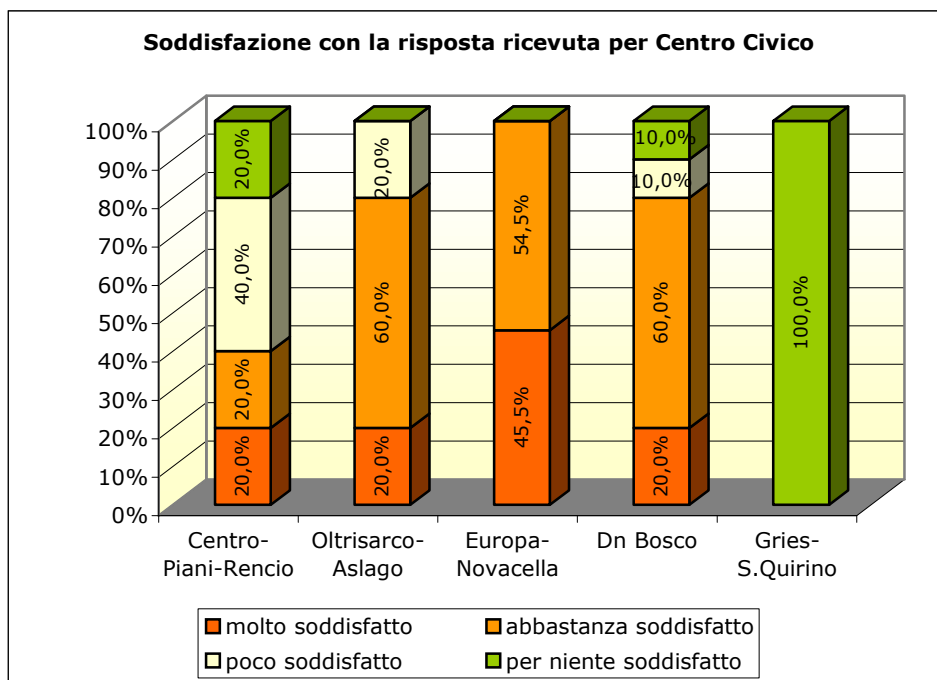


Grafico 33

Le bacheche informative di quartiere sono conosciute complessivamente dal 57,0 del campione (nel 2004 il valore era pari al 47,7%). (Grafico 34)

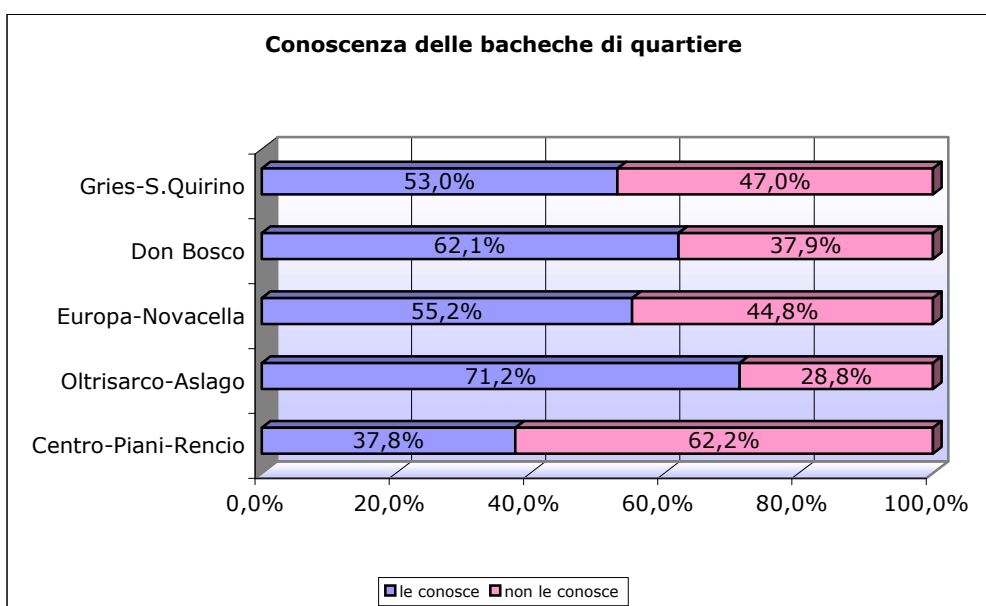


Grafico 34

Abbiamo inoltre chiesto ai cittadini intervistati come valutano le informazioni esposte nelle bacheche del quartiere; il 77,2% assegna alla qualità/utilità delle informazioni esposte il voto "ottima/buona". (Grafico 35)

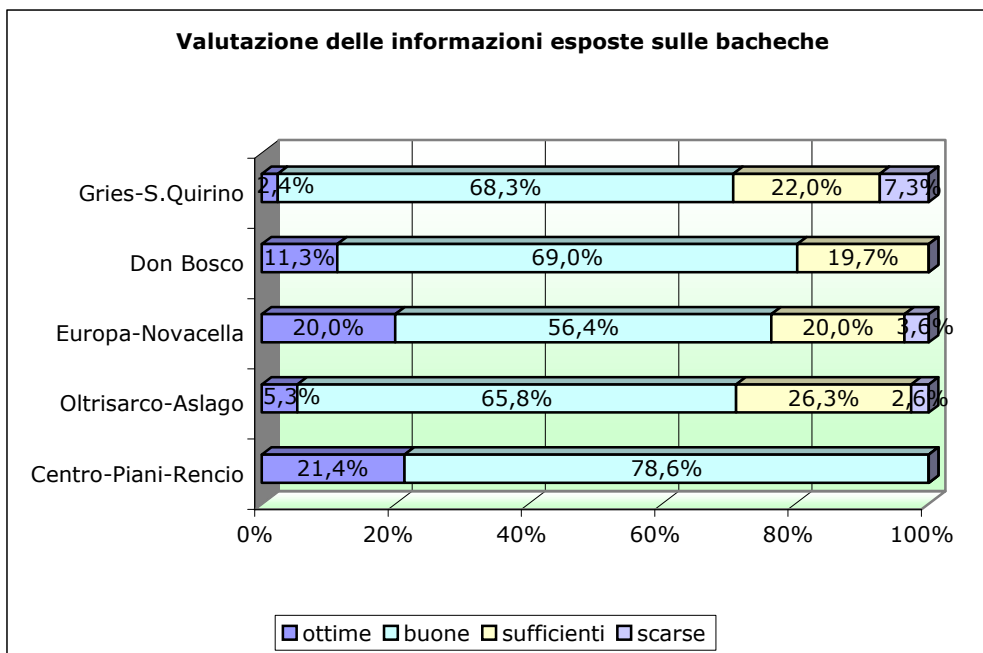


Grafico 35

Il 54,5% del campione complessivo ha dichiarato di conoscere le attività ricreative/culturali organizzate dai quartieri e, tra quest'ultimi, il 48,0% vi partecipa. (Grafici 36 e 37)

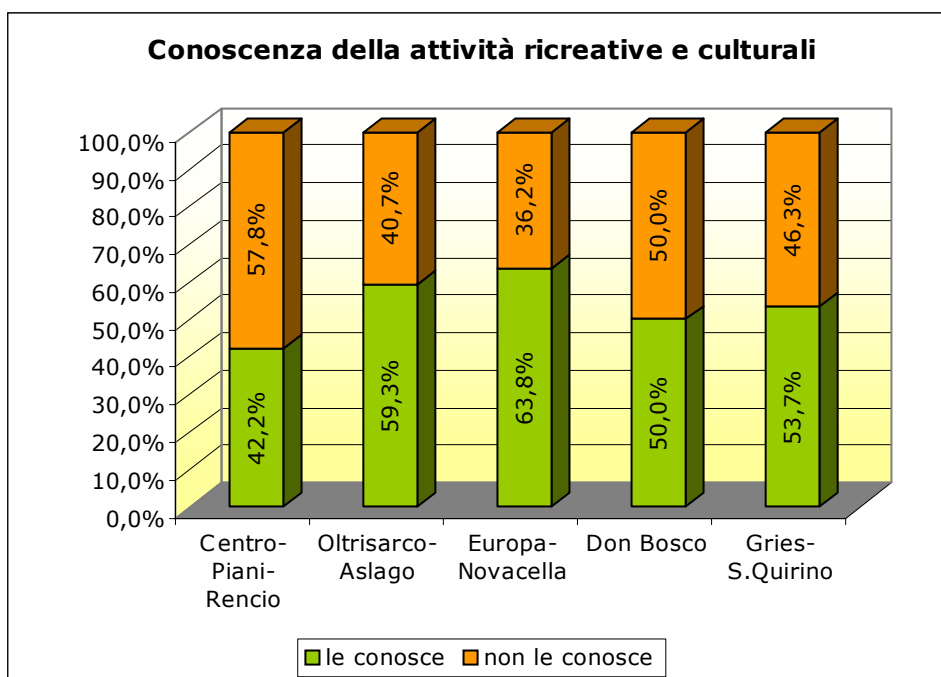


Grafico 36

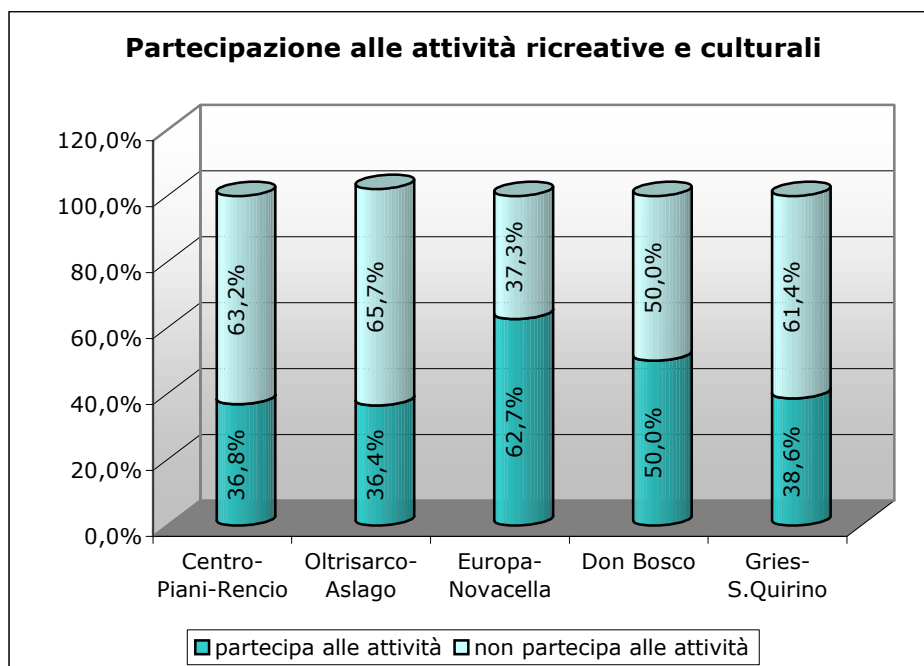


Grafico 37

I cittadini che hanno partecipato alle attività ricreative/culturali proposte ed organizzate dai quartieri, gli assegnano in media un voto pari a 8,2. (Grafico 38)

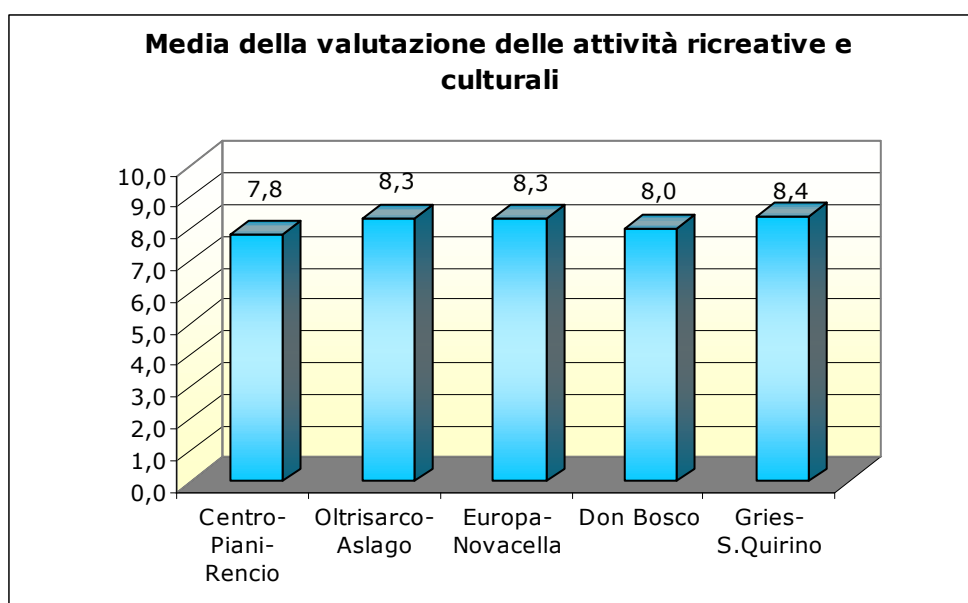


Grafico 38

Più della metà dei cittadini intervistati (56,9%) non è a conoscenza della possibilità di usare internet gratuitamente presso i Centri Civici (nel 2004 a non conoscere tale servizio era il 50,8% del campione); il 34,3% fra coloro che conoscono il servizio, l'ha utilizzato almeno una volta (nel 2004 era il 44,7%). (Tabella 13)

Centro Civico	Il servizio è conosciuto?		Se Sì, è utilizzato?	
	2007	2004	2007	2004
Centro-Piani-Rencio	44,4%	46,2%	30,0%	75,0%
Oltrisarco-Aslago	49,2%	48,3%	32,1%	78,6%
Europa-Novacella	39,0%	40,0%	51,2%	50,0%
Don Bosco	54,3%	66,3%	31,7%	32,7%
Gries-S.Quirino	27,7%	33,3%	17,4%	27,8%
<b>Totale</b>	<b>43,1%</b>	<b>49,2%</b>	<b>34,3%</b>	<b>44,7%</b>

Tabella 13

Di seguito alcuni grafici che mettono in evidenza la conoscenza del campione complessivo nei confronti di alcuni spazi e strutture messi a disposizione dai Centri Civici ai singoli cittadini e ad associazioni (Grafici 39, 40, 41, 42 e 43), ed inoltre la relativa tabella divisa per singolo Centro Civico. (Tabella 14)

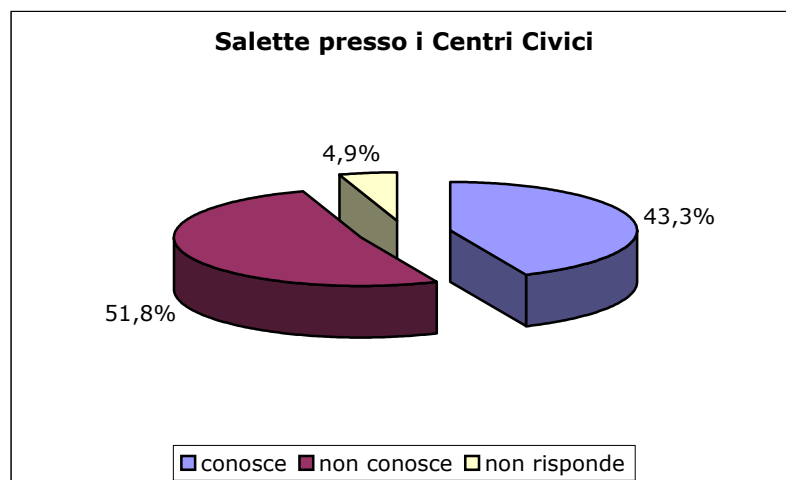


Grafico 39

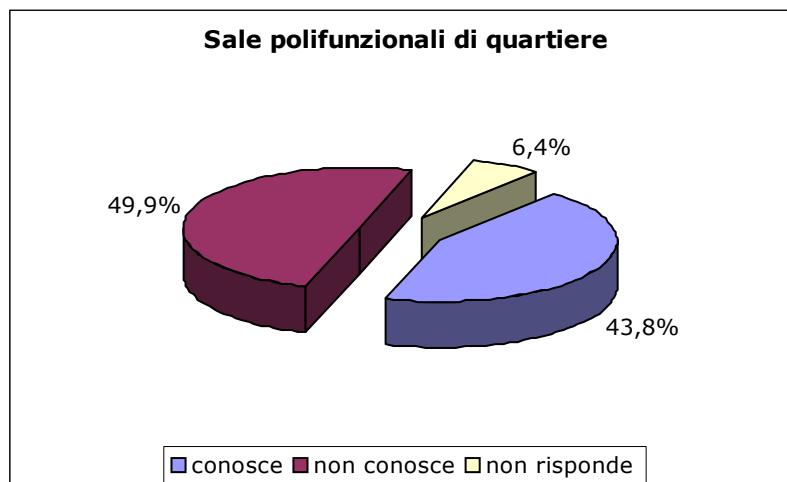


Grafico 40

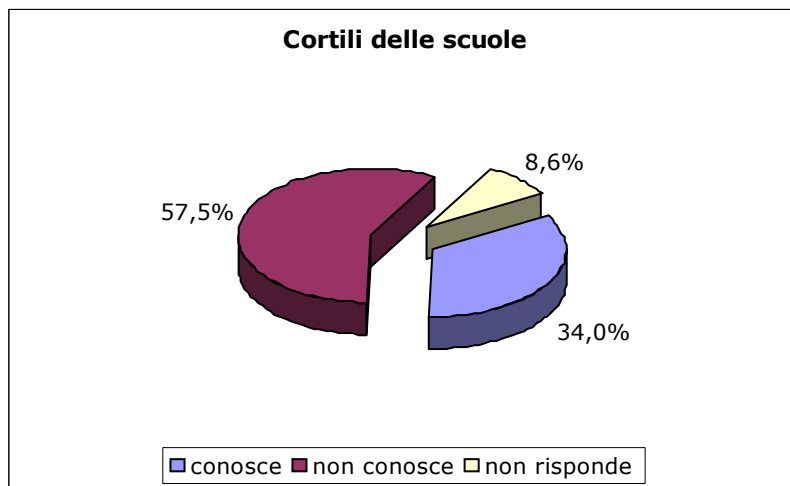


Grafico 41

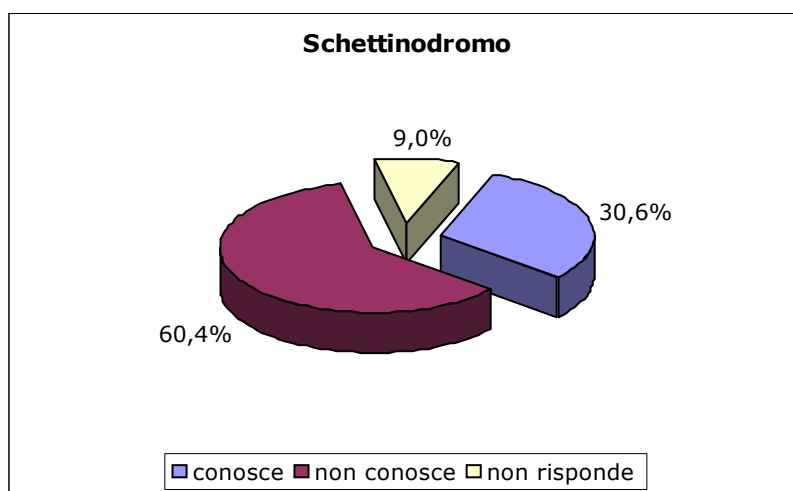


Grafico 42

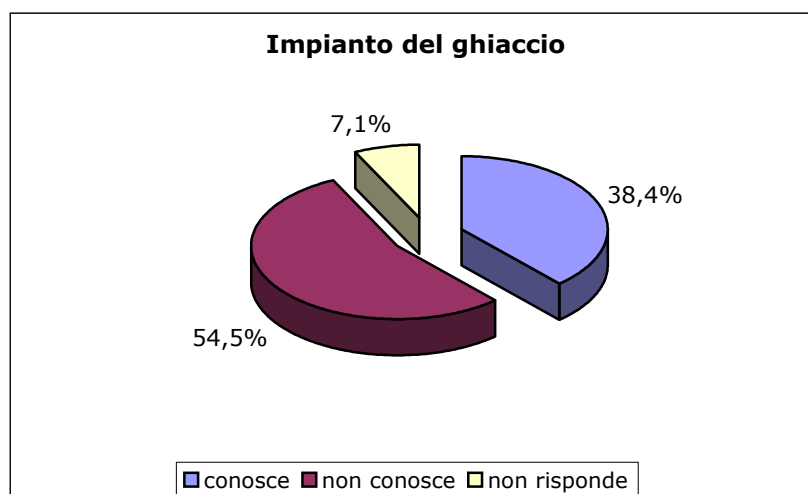


Grafico 43



Centro Civico	Salette dei Centri Civici		Sale polifunzionali di quartiere		Cortili delle scuole		Schettino-dromo		Impianto del ghiaccio	
	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004
Centro-Piani-Rencio	45,5%	61,5%	29,5%	42,3%	22,7	24,0%	20,5%	12,0%	27,3%	/
Oltrisarco-Aslago	37,3%	36,7%	37,3%	48,3%	45,8	58,6%	22,0%	17,9%	30,5%	/
Europa-Novacella	49,0%	39,7%	56,4%	51,7%	45,6	33,9%	41,6%	29,6%	43,3%	/
Don Bosco	49,5%	45,5%	57,8%	63,2%	47,6	56,5%	45,6%	67,1%	50,9%	/
Gries-S.Quirino	41,8%	29,6%	36,4%	34,0%	15,4	24,5%	24,7%	15,1%	41,8%	/
<b>Totale</b>	<b>45,5%</b>	<b>41,4%</b>	<b>46,7%</b>	<b>50,6%</b>	<b>37,2%</b>	<b>41,5%</b>	<b>33,6%</b>	<b>36,3%</b>	<b>41,3%</b>	<b>/</b>

Tabella 14

### Altre osservazioni del campione

49 intervistati (su 409) hanno formulato rispettivamente un suggerimento/un'annotazione in apposito spazio.

Tra i suggerimenti generalizzati a tutti i Centri Civici emergono i seguenti profili degni di nota:

- si chiede di migliorare la segnaletica esterna (5 citazioni, tutte di Gries-S.Quirino)
- si chiedono orari pomeridiani più lunghi (4 citazioni)

Con 10 citazioni prevale il giudizio "va bene così".

### 5. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato un alto grado di soddisfazione per i servizi forniti sia dallo Sportello del Cittadino che dai Centri Civici, soprattutto al riguardo del personale (gentilezza e rapidità nell'espletamento delle pratiche). Qualche riserva sulle condizioni strutturali che non garantiscono sempre la privacy dell'utente e per la mancanza di una segnaletica sempre chiara e visibile.