

REPORT DELLE RISULTANZE SULLA RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO EROGATO DAGLI SPORTELLI SOCIO-SCOLASTICI

Nel corso del 2018 è inoltre stato somministrato un breve questionario anonimo ai cittadini che si recano allo sportello sociale, con la finalità di rilevare la soddisfazione del servizio offerto e, in prospettiva, di migliorarne la qualità e l'efficienza.

Gli operatori degli sportelli sociali dei Comuni dell'Unione Reno Galliera¹ hanno provveduto a somministrare tale questionario² agli utenti che si sono recati presso lo sportello nei mesi di gennaio e febbraio 2018. Sono stati compilati in totale 182 questionari suddivisi tra i vari comuni come riportato nella tabella seguente.

Tabella 1 – Numero questionari compilati

	N° questionari	%
Bentivoglio	28	15%
Castello D'Argile	8	4%
Castel Maggiore	75	41%
Galliera	21	12%
San Giorgio di Piano	12	7%
San Pietro in Casale	8	4%
Pieve di Cento	30	16%
Unione Reno Galliera	182	100%

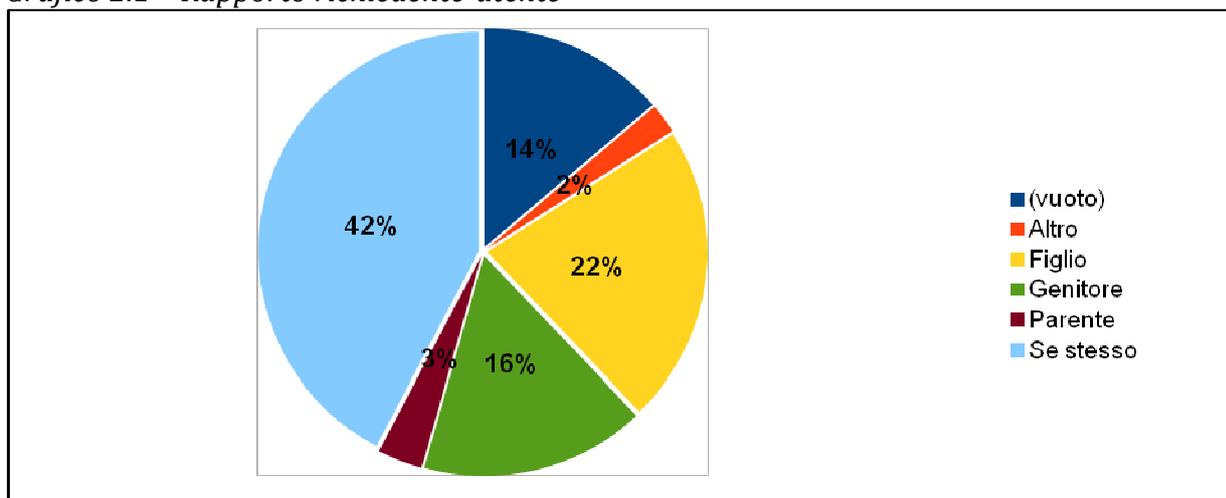
Sul totale degli utenti che hanno compilato il questionario, 120 sono italiani, 34 sono stranieri, 28 non hanno inserito l'informazione sulla nazionalità.

Il grafico 2.1 rappresenta il rapporto richiedente-utente. Il 43% degli utenti si è recato presso lo sportello per richiedere un servizio per se stessi, il 22% per un figlio e il 16% per un genitore.

¹ La rilevazione ha riguardato i Comuni che avevano già conferito i Servizi alla Persona in Unione. Non è pertanto riferito al Comune di Argelato, che al momento della rilevazione era interessato dal processo di conferimento.

² Il questionario è stato predisposto da Chiara Lambertini (Città metropolitana di Bologna) e Claudia Guidi (Unione Reno Galliera); i dati sono stati elaborati da Claudia Altieri (Città metropolitana di Bologna) ed Alessandra Apollonio (Città metropolitana di Bologna).

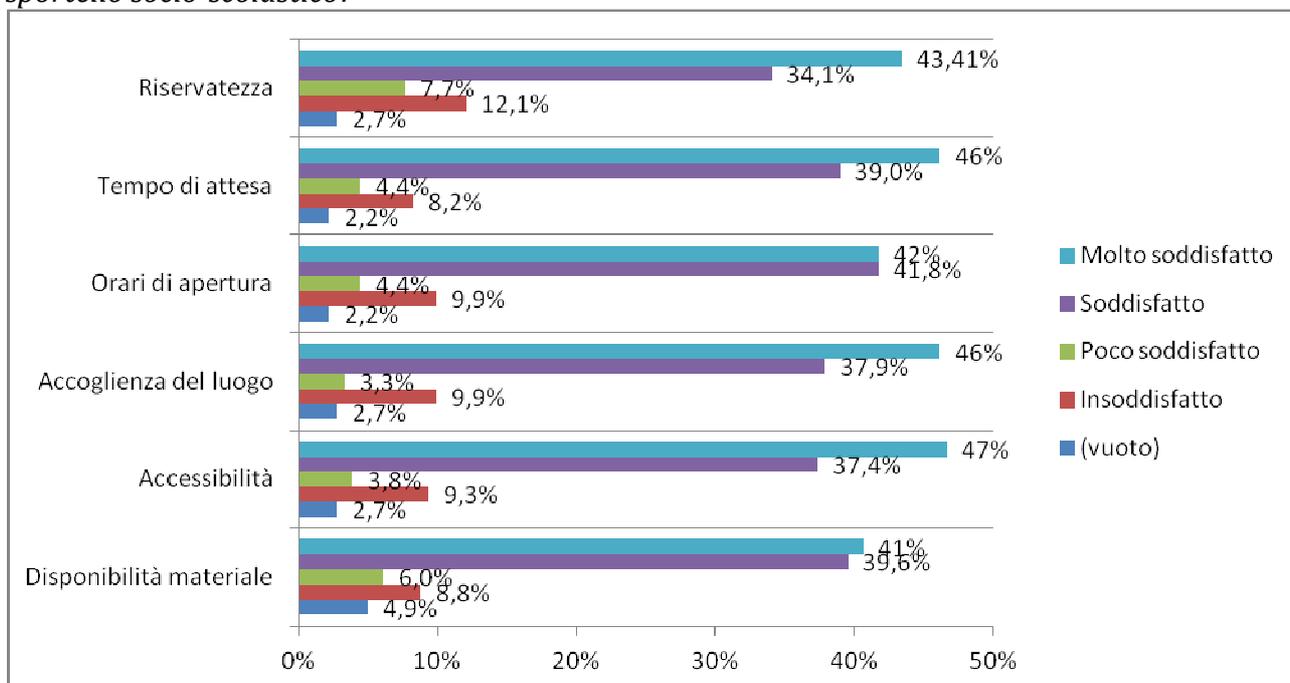
Grafico 2.1 – Rapporto richiedente-utente



Nel questionario è stato chiesto agli utenti di esprimere un giudizio (molto soddisfatto, soddisfatto, poco soddisfatto e insoddisfatto) riguardante l'AMBIENTE, il SERVIZIO e l'utilizzo del SITO dell'Unione Reno Galliera.

Per la categoria *AMBIENTE* si sono scelte sei voci da valutare: riservatezza, tempo di attesa, orari di apertura, accoglienza del luogo, accessibilità e disponibilità materiale. Il grafico 2.2 rappresenta in modo sintetico le risposte degli utenti. Si nota come in tutte le voci la risposta prevalente sia "molto soddisfatto" con una percentuale che va dal 41% al 47% e "soddisfatto" con una percentuale dal 34% al 42%.

Grafico 2.2 – Percentuale di risposte alla domanda "Cosa pensa dell'ambiente in cui si trova lo sportello socio-scolastico?"



SEDE CENTRALE

Direzione

Via Fariselli 4 40016 San Giorgio di Piano

tel. 051 89 04 711

fax 051 89 04 790

partita IVA e CF 02855851206

P.E.C: unione@pec.renogalliera.it

**SERVIZI
ALLA PERSONA**

Via Pescerelli 47

40018 San Pietro in Casale

tel. 051 89 04 852-851

fax 051 4689602

P.E.C. serviziallapersona@pec.renogalliera.it

**SISTEMI
INFORMATIVI**

Via Argelati 4

40050 Argelato

tel. 051 89 04 777

fax 051 74 17 283

informatica@renogalliera.it

POLIZIA MUNICIPALE

Via Fariselli 4

40016 San Giorgio di Piano

tel. 051 89 04 750 n. verde 800 800 606

fax 051 89 04 794

pm@renogalliera.it

P.E.C: pm@pec.renogalliera.it

Il dato sopra presentato è relativo all'Unione Reno Galliera. Di seguito vengono presentate le risposte date dagli utenti nei singoli Comuni. Per rendere più comprensibile ed equiparabile l'analisi si è scelto di dare un punteggio da 1 a 4 alle risposte (1=insoddisfatto, 2= poco soddisfatto, 3=soddisfatto, 4=molto soddisfatto).

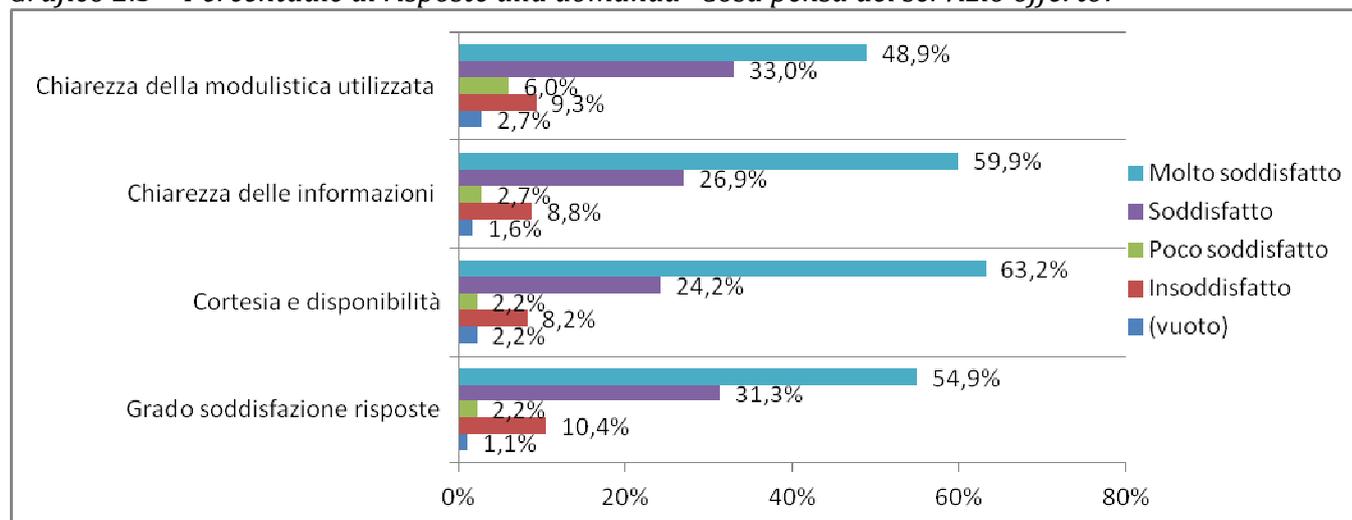
Gli utenti dello sportello del Comune di San Pietro in Casale hanno quasi sempre espresso un livello di soddisfazione leggermente più elevato degli utenti degli altri comuni. Le differenze tra i livelli di soddisfazione possono essere dovuti alla differente popolosità dei Comuni e al differente rapporto tra il numero di accessi e il numero di operatori allo sportello.

Tabella 2.14 – Livello di soddisfazione sulla categoria Ambiente, per comune

AMBIENTE	Accessibilità	Disponibilità materiale	Accoglienza a del luogo	Orari di apertura	Tempo di attesa	Riservatezza	Media
Bentivoglio	3,56	3,52	3,63	3,59	3,56	3,52	3,56
Castello D'Argile	3,38	3,13	3,25	3,38	3,25	3	3,23
Castel Maggiore	3,1	3,1	3,11	3,04	3,05	3,08	3,08
Galliera	3,3	3,56	3,26	3,32	3,53	3,22	3,37
San Giorgio di Piano	3,5	2,92	3,42	3,42	3,42	3	3,28
San Pietro in Casale	3,75	3,63	3,75	3,38	3,63	3,5	3,61
Pieve di Cento	3,03	2,87	2,97	2,87	3,17	2,77	2,95
Totale Unione Reno Galliera	3,37	3,25	3,34	3,29	3,37	3,16	3,30

Per la categoria *SERVIZIO* si è chiesto agli utenti di esprimere un giudizio di soddisfazione in merito alla chiarezza della modulistica utilizzata, alla chiarezza delle informazioni, alla cortesia e disponibilità e al grado di soddisfazione delle risposte ricevute. Anche in questa categoria la maggior parte delle risposte degli utenti è positiva, con una somma della percentuale degli utenti soddisfatti e molto soddisfatti che va dal 78,9% in riferimento alla chiarezza della modulistica all'87,4% alla cortesia e disponibilità degli operatori.

Grafico 2.3 – Percentuale di risposte alla domanda "Cosa pensa del servizio offerto?"



SEDE CENTRALE

Direzione

Via Fariselli 4 40016 San Giorgio di Piano

tel. 051 89 04 711

fax 051 89 04 790

partita IVA e CF 02855851206

P.E.C: unione@pec.renogalliera.it

SERVIZI

ALLA PERSONA

Via Pescerelli 47

40018 San Pietro in Casale

tel. 051 89 04 852-851

fax 051 4689602

P.E.C. serviziapersona@pec.renogalliera.it

SISTEMI

INFORMATIVI

Via Argelati 4

40050 Argelato

tel. 051 89 04 777

fax 051 74 17 283

informatica@renogalliera.it

POLIZIA MUNICIPALE

Via Fariselli 4

40016 San Giorgio di Piano

tel. 051 89 04 750 n. verde 800 800 606

fax 051 89 04 794

pm@renogalliera.it

P.E.C: pm@pec.renogalliera.it

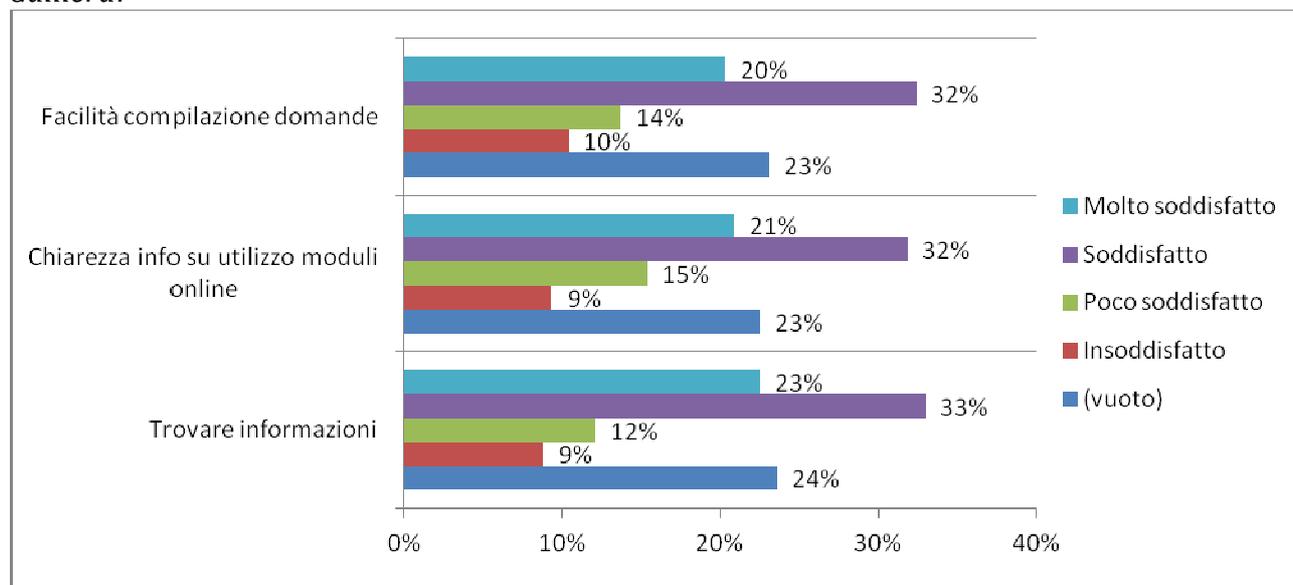
La tabella 2.15 evidenzia il dettaglio a livello comunale. Il livello di soddisfazione medio generale è alto (3,37 su 4) e, nel dettaglio comunale, va da un minimo di 2,59 a Castel Maggiore ad un massimo di 3,82 a San Pietro in Casale.

Tabella 2.15 – Livello di soddisfazione sulla categoria Servizio, per comune

SERVIZIO	Grado soddisfazione risposte	Cortesia e disponibilità	Chiarezza delle informazioni	Chiarezza della modulistica utilizzata	Media
Bentivoglio	3,7	3,89	3,82	3,78	3,80
Castello D'Argile	3,5	3,75	3,63	3,25	3,53
Castel Maggiore	2,57	2,59	2,59	2,59	2,59
Galliera	3,19	3,47	3,42	3,28	3,34
San Giorgio di Piano	3,42	3,58	3,5	3,08	3,40
San Pietro in Casale	3,88	3,88	3,88	3,63	3,82
Pieve di Cento	3,17	3,23	3,13	2,86	3,10
Totale Unione Reno Galliera	3,35	3,48	3,42	3,21	3,37

Per valutare il grado di soddisfazione degli utenti sull'*UTILIZZO DEL SITO* dell'Unione Reno Galliera sono stati esaminati i seguenti aspetti: facilità nel trovare informazioni, chiarezza delle informazioni su come utilizzare i moduli online e facilità nella compilazione delle domande. Circa un quarto degli utenti non ha risposto a tale domanda. Più della metà degli utenti che hanno compilato tale sezione del questionario si dichiara molto soddisfatto o soddisfatto.

Grafico 2.4 – Percentuale di risposte alla domanda "Cosa pensa del sito dell'Unione Reno Galliera?"



SEDE CENTRALE

Direzione

Via Fariselli 4 40016 San Giorgio di Piano

tel. 051 89 04 711

fax 051 89 04 790

partita IVA e CF 02855851206

P.E.C: unione@pec.renogalliera.it

SERVIZI ALLA PERSONA

Via Pescerelli 47

40018 San Pietro in Casale

tel. 051 89 04 852-851

fax 051 4689602

P.E.C. serviziapersona@pec.renogalliera.it

SISTEMI INFORMATIVI

Via Argelati 4

40050 Argelato

tel. 051 89 04 777

fax 051 74 17 283

informatica@renogalliera.it

POLIZIA MUNICIPALE

Via Fariselli 4

40016 San Giorgio di Piano

tel. 051 89 04 750 n. verde 800 800 606

fax 051 89 04 794

pm@renogalliera.it

P.E.C: pm@pec.renogalliera.it

Se si disaggregano le risposte per comune, si nota un livello di soddisfazione medio comunale più basso rispetto alle variabili esaminate in precedenza, pur permanendo un discreto livello medio di apprezzamento (2,9), che oscilla tra i 2,5 di Castello d'Argile ai 3,38 di Bentivoglio.

Tabella 2.16 – Livello di soddisfazione sulla categoria Sito, per comune

SITO UNIONE GALLIERA	Trovare informazioni	Chiarezza info su utilizzo moduli online	Facilità compilazione domande	Media
Bentivoglio	3,38	3,35	3,4	3,38
Castello D'Argile	2,75	2,5	2,25	2,50
Castel Maggiore	2,73	2,7	2,7	2,71
Galliera	2,94	2,78	2,83	2,85
San Giorgio di Piano	3,29	3,13	3	3,14
San Pietro in Casale	3,17	3	3	3,06
Pieve di Cento	2,75	2,67	2,57	2,66
TOTALE UNIONE RENO GALLIERA	3,00	2,88	2,82	2,90

Nel questionario sono state inserite ulteriori domande riguardanti i servizi online. Nella tabella 2.17 sono presentate le risposte degli utenti in percentuale sul totale. Il 41,2% degli utenti dichiara di non aver utilizzato la modalità online per la richiesta di un servizio e il 20,3% dichiara di non essere a conoscenza della possibile presentazione di domande online.

Tabella 2.17 – Percentuale di risposte degli utenti alle domande inerenti al sito web

	SI	NO	(VUOTO)	TOTALE
E' a conoscenza che per alcuni servizi è possibile presentare domanda online?	69,8%	20,3%	9,9%	100%
Ha utilizzato la modalità online per la richiesta di un servizio?	48,4%	41,2%	10,4%	100%
Se sì, ha chiesto aiuto all'operatore di sportello per la compilazione?	42,3%	28,6%	29,1%	100%
Ha utilizzato il sito dell'Unione Reno Galliera per la ricerca di informazioni sui servizi?	47,3%	40,7%	12,1%	100%

**Il Direttore Amministrativo del Settore
Sociale e Presidi Territoriali
dell'Area Servizi alla Persona
Dott. Fabrizio Mutti**

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive e successive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)

ARGELATO | BENTIVOGLIO | CASTELLO D'ARGILE | CASTEL MAGGIORE | GALLIERA | PIEVE DI CENTO | SAN GIORGIO DI PIANO | SAN PIETRO IN CASALE

SEDE CENTRALE

Direzione

Via Fariselli 4 40016 San Giorgio di Piano
tel. 051 89 04 711
fax 051 89 04 790
partita IVA e CF 02855851206
P.E.C: unione@pec.renogalliera.it

**SERVIZI
ALLA PERSONA**

Via Pescerelli 47
40018 San Pietro in Casale
tel. 051 89 04 852-851
fax 051 4689602
P.E.C. serviziapersona@pec.renogalliera.it

**SISTEMI
INFORMATIVI**

Via Argelati 4
40050 Argelato
tel. 051 89 04 777
fax 051 74 17 283
informatica@renogalliera.it

POLIZIA MUNICIPALE

Via Fariselli 4

40016 San Giorgio di Piano
tel. 051 89 04 750 n. verde 800 800 606
fax 051 89 04 794
pm@renogalliera.it
P.E.C: pm@pec.renogalliera.it