



Comune di Lecco

**Rete dei servizi di informazione,  
comunicazione e partecipazione**

## **REPORT INDAGINE GRADIMENTO SERVIZI/PROGETTI DEL COMUNE DI LECCO ANNO 2015**

### **1. Servizi/progetti coinvolti nell'indagine (output > 10)**

Hanno partecipato all'indagine di *customer satisfaction* 2015 i seguenti uffici e servizi comunali (con indicazione del periodo di rilevazione):

- **Biblioteca civica** (19 novembre - 19 dicembre)  
**Visite didattiche alla Biblioteca** (gennaio - aprile)
- **Polizia locale: video sorveglianza urbana** (somministrazione in determinati giorni di novembre)
- **Servizi cimiteriali: Ufficio servizi cimiteriali e cimiteri** (luglio - novembre )
- **Servizi prima infanzia: Asili nido Arcobaleno e L'Arca di Noè** (anno scolastico 2014-2015)
- **Cres: bambini e genitori** (dal 29 giugno al 31 luglio)
- **SiMUL: Mostre "Materiali per la memoria"** (novembre e dicembre)
- **Informagiovani** (agosto, ottobre, novembre, dicembre)
- **Servizi di comunicazione e partecipazione:**
  - **Consulenze notarili** (29 gennaio - 3 dicembre)
  - **Consulenze condominiali** (28 maggio - 10 dicembre)
- **Percorso alfabetizzazione informatica over 60** ( febbraio - aprile)
  - **c/o IIS G. Parini**
  - **c/o IIS A. Badoni**

1

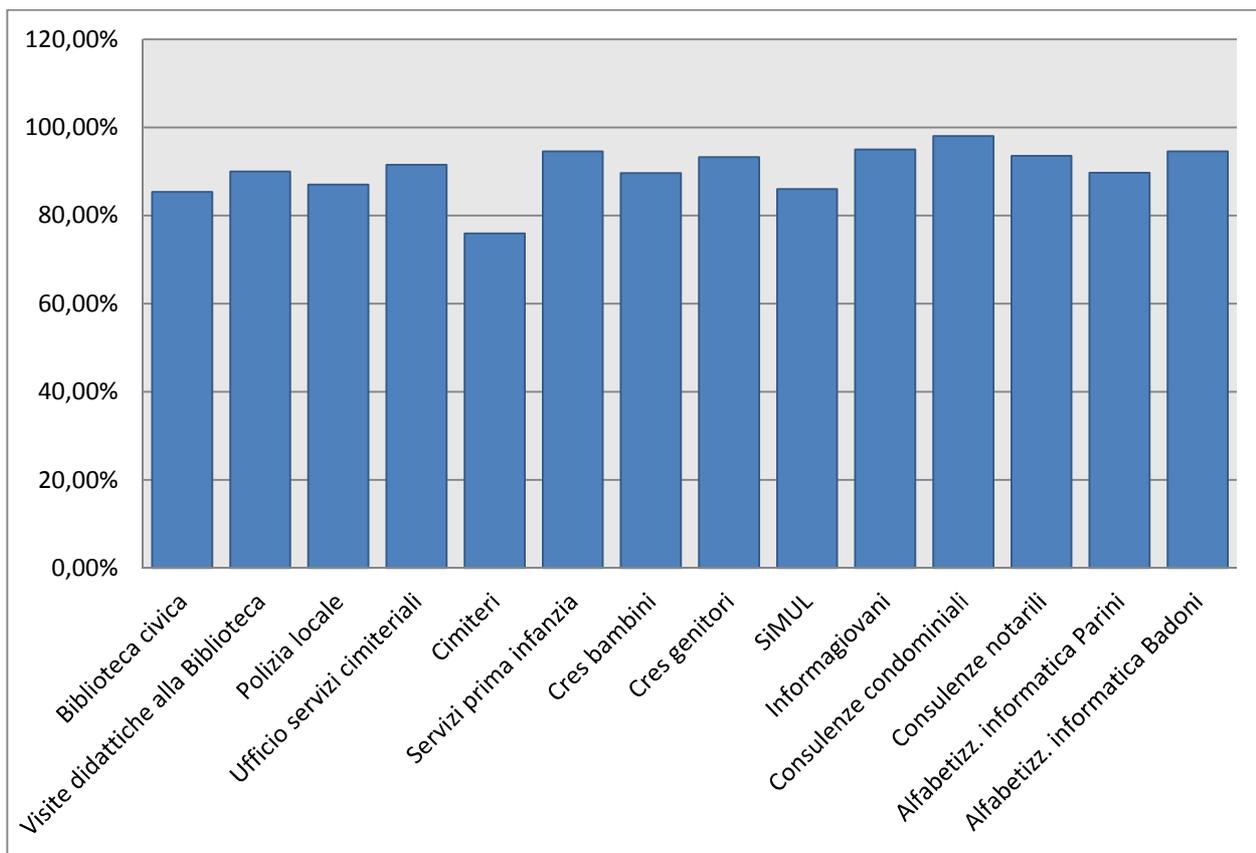
### **2. Aspetti quali-quantitativi**

Hanno potuto rispondere ai questionari tutti gli utenti dell'ufficio/servizio/progetto.

2.1. - Questi i dati del **numero di utenti** che hanno risposto ai questionari:

- N° 76 - **Biblioteca civica** (notevole indice di soddisfazione 85,3% - problemi già noti: prolungare gli orari di apertura, apertura anche al sabato, presenza soggetti "disagiati", migliorare connessione internet, migliorare sito web, alzare riscaldamento, aumentare posti a sedere, operatori non cortesi, servizi igienici non consoni)
- N° 54 - **Visite didattiche alla Biblioteca** (elevato indice di soddisfazione 90%)
- N° 211 - **Polizia locale: video sorveglianza urbana** (notevole indice di soddisfazione: 87%)
- N° 133 - **Servizi cimiteriali** (buon indice di soddisfazione 80% - problemi già noti: poca sicurezza, mancanza di telecamere, furti, mancanza di personale)
  - **Ufficio servizi cimiteriali** (91,5%)
  - **Cimiteri** (75,9%)
- N° 86 - **Servizi prima infanzia** (elevato indice di soddisfazione 94,5%)

- N° 220 - **Cres** (elevato indice di soddisfazione 91,4%)
  - **Bambini** (89,6%)
  - **Genitori** (93,2%)
- N° 220 - **SIMUL: Materiali per la memoria** (notevole indice di soddisfazione 86%)
- N° 31 - **Informagiovani** (elevato indice di soddisfazione 95% - suggerimenti: maggiore promozione delle iniziative, prolungare gli orari di apertura, maggiori iniziative culturali, istituzione di un sito web autonomo)
- N° 88 - **Consulenze condominiali** (elevato indice di soddisfazione 98% - suggerimenti: durata maggiore della consulenza, richiesta di contatto telefonico del consulente, maggiore informazione sull'esistenza del servizio, esigenza di disporre della documentazione cartacea da portare con sé dopo la consulenza)
- N° 77 - **Consulenze notarili** (elevato indice di soddisfazione 93,5% - suggerimenti: maggiore informazione sull'esistenza del servizio, esigenza di disporre della documentazione cartacea da portare con sé dopo la consulenza)
- N° 18 - **Corso di alfabetizzazione informatica over 60 – Parini** (notevole indice di soddisfazione 89,7%)
- N° 24 - **Corso di alfabetizzazione informatica over 60 – Badoni** (elevato indice di soddisfazione 94,5% - suggerimenti: aumentare le ore di lezione pratiche)



**Totale: n. 1.238**

## **2.2 – Commenti sui questionari**

### **Biblioteca civica U. Pozzoli** - indice di soddisfazione 85,3%

I motivi per i quali il cittadino si reca in biblioteca sono principalmente i prestiti, la lettura o la consultazione e lo studio, oltre ai servizi internet e Wi-Fi, per ricevere informazioni e consulenze dai bibliotecari, per fare ricerche, incontrare persone o partecipare a eventi e iniziative.

Di solito la maggior parte delle persone si mette in contatto con la biblioteca di persona, sia per ricevere informazioni, sia per prenotare libri e dvd e prorogare prestiti; pochi sono coloro che comunicano tramite telefono e mail. Tuttavia la pagina web viene utilizzata spesso ed è mediamente gradita (78%).

In generale, i servizi della biblioteca civica U. Pozzoli sono ritenuti decisamente soddisfacenti e apprezzati: il servizio "libro click" (86,3%), il prestito interbibliotecario (71,8%), il prestito delle riviste (93,6%), il box per la restituzione 24/24h (93,6%), il mercatino dei libri (81,6%), le letture ad alta voce per i bambini (74%). Tutti gli aspetti analizzati nel questionario hanno ricevuto un riscontro positivo, seppur alcuni aspetti siano stati valutati meno positivamente di altri.

I suggerimenti e le proposte ricevute sono vari e costruttivi.

### **Visite didattiche alla biblioteca U. Pozzoli** – indice di soddisfazione 90%

Tra gennaio e aprile sono state svolte alcune visite didattiche alla biblioteca civica U. Pozzoli, dedicate ad alcune scuole dell'infanzia, scuole primarie e scuole secondarie di primo grado dell'area di Lecco. Dai dati raccolti e analizzati, emerge che il servizio offerto è risultato notevolmente apprezzato.

Sono stati analizzati numerosi aspetti del servizio: la funzionalità e il comfort degli spazi utilizzati durante la visita; l'adeguatezza della durata della visita rispetto ai contenuti trattati; l'utilità del materiale di supporto alla didattica usato durante la visita; il grado di relazione dei contenuti del percorso di visita prescelto rispetto ai programmi scolastici; la chiarezza dell'esposizione durante la visita e la capacità del personale di suscitare interesse negli alunni; la chiarezza e la comprensibilità del linguaggio utilizzato durante le spiegazioni; la disponibilità del personale a rispondere alle domande e a fornire ulteriori spiegazioni sugli argomenti trattati durante la visita; il grado di coinvolgimento e interesse da parte degli alunni; l'adeguatezza del materiale cartaceo distribuito a fine visita.

### **Polizia Locale: video sorveglianza urbana** – indice di soddisfazione 87%

La maggior parte dei cittadini è a conoscenza del sistema di videosorveglianza urbana, attraverso la stampa, per conoscenza diretta, attraverso la televisione o altre fonti.

Il numero di telecamere presenti sul territorio e la loro dislocazione sono stati ritenuti adeguati. Anche l'efficienza ha ricevuto un alto grado di valutazione. L'utilità e l'aspetto deterrente sono stati ritenuti eccellenti.

Complessivamente il sistema di video sorveglianza urbana della Polizia Locale della Città di Lecco è ritenuto soddisfacente e adeguato. Tutti gli aspetti analizzati nel questionario hanno ricevuto un riscontro decisamente positivo.

### **Servizi cimiteriali: Ufficio servizi cimiteriali e cimiteri** – indice di soddisfazione 80%

Sono stati sottoposti ad un sondaggio di gradimento sia gli utilizzatori dell'ufficio dei servizi cimiteriali sia i frequentatori dei cimiteri.

Per quanto riguarda la valutazione dell'ufficio dei servizi cimiteriali (91,5%), gli orari di apertura al pubblico e i tempi di attesa sono stati ritenuti molto soddisfacenti. La cortesia, la competenza e la preparazione del personale risultano eccellenti. Privacy e riservatezza, invece, hanno ricevuto valutazioni varie e spesso sono state ritenute non adeguate. Telefono e mail sono utilizzati e ritenuti buoni. Numerose sono le richieste di una maggiore privacy e riservatezza.

In merito ai frequentatori dei cimiteri (75,9%), le analisi sono state effettuate rispetto alle strutture di Castello, di Lecco o altri cimiteri.

Gli orari di apertura sono stati valutati adeguati. La preparazione e la competenza dei custodi comunali sono ritenute molto buone. È soddisfacente anche la pulizia dei viali, dei giardini, dei servizi. La disponibilità degli operatori della ditta appaltatrice e quella delle lampade votive sono molto buone. La facilità di individuazione del luogo di sepoltura della salma è ritenuta accettabile. Mentre la facilità di accesso ai portatori di handicap ha ricevuto valutazioni varie, spesso molto scarse. Nei pochi casi in cui telefono e mail vengono utilizzati per chiedere informazioni sono comunque ritenuti buoni.

I suggerimenti sono tutti legati alla sicurezza dei cimiteri. Viene evidenziata la mancanza di personale, la poca adeguatezza del numero dei custodi, la costante presenza di furti e viene suggerita l'introduzione di telecamere.

### **Cres** – indice di soddisfazione 91,4%

Sono stati sottoposti ad un questionario di gradimento sia i bambini partecipanti al Cres sia i loro genitori.

Per quanto riguarda i bambini iscritti, le valutazioni sono generalmente molto positive (89,58%), in merito alle gite, ai giochi organizzati e ai laboratori. Anche la possibilità di stringere nuove amicizie è ritenuta molto apprezzata. Mentre, meno positiva è stata ritenuta la qualità della mensa (65,97%, numerose sono le valutazioni negative). La maggior parte dei bambini tornerebbe comunque ad usufruire del servizio Cres.

Per quanto riguarda i genitori dei bambini iscritti, in generale i servizi del Cres sono stati valutati molto positivamente (93,23%): la modalità di iscrizione e cortesia del personale addetto all'iscrizione, la chiarezza delle informazioni ricevute, durata e articolazione dei turni, la suddivisione delle fasce d'età, l'accoglienza, la competenza del personale educativo, le attività programmate (laboratori, gite, escursioni, attività).

### **SIMUL: Mostre "Materiali per la memoria"** – indice di soddisfazione 86%

L'indagine svolta sui partecipanti alla rassegna "Materiali per la memoria", attraverso la somministrazione di questionari, ha mostrato dei visitatori attenti e soddisfatti.

Il pubblico, di età e livello culturale prevalentemente medio-alti, anche se non mancano giovani e persone con livelli scolari più bassi, è costituito in prevalenza da persone che non avevano consuetudine a frequentare i musei di Lecco e le loro iniziative.

Le risposte alle domande volte a conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono molto gratificanti: quasi tutti hanno valutato al massimo livello di soddisfazione le modalità di spiegazione dell'esperto, lo stimolo ad ampliare le proprie conoscenze e il grado complessivo di apprezzamento. Infatti chi ha seguito una visita guidata ha dato un punteggio medio di 8/10. Lo stimolo ad approfondire è stato valutato con 7,7 punti, ma soprattutto è il grado generale di soddisfazione per la mostra a ricevere un punteggio lusinghiero: 8,6. Dunque la qualità degli incontri è stata ritenuta eccellente all'unanimità".

### **Informagiovani** – indice di soddisfazione 95%

Il sondaggio svolto sui fruitori del servizio Informagiovani mostra un elevato riscontro sulla qualità e sulla chiarezza delle informazioni ricevute.

I suggerimenti propongono una migliore promozione delle iniziative, l'istituzione di un sito web autonomo, l'ampliamento degli orari e un ventaglio più ampio di iniziative culturali.

### **Consulenze condominiali** – indice di soddisfazione 98%

Le sedute effettuate in merito alla consulenza condominiale hanno ricevuto un ottimo riscontro negli utenti che hanno usufruito del servizio.

Di conseguenza, non ci sono particolari aspetti da ripensare in toto o da modificare radicalmente, ma solo eventuali piccoli suggerimenti da attuare: durata maggiore della consulenza, richiesta di contatto telefonico del consulente, maggiore informazione sull'esistenza del servizio (promozione e comunicazione), esigenza di avere documentazione cartacea da portare con sé dopo la consulenza.

### **Consulenze notarili** – indice di soddisfazione 93,5%

Dall'indagine effettuata emerge che il servizio offerto risulta adeguato e soddisfacente.

Non ci sono pertanto aspetti da modificare nella gestione del servizio, ma solo piccole migliorie suggerite: maggiore informazione sull'esistenza del servizio, possibilità di disporre di una documentazione cartacea da portare con sé al termine della consulenza.

### **Corso di alfabetizzazione informatica over 60 – Parini** – indice di soddisfazione 89,7%

Da quanto è emerso nell'indagine svolta al termine del corso, complessivamente il servizio è risultato soddisfacente.

Gli argomenti trattati hanno soddisfatto le aspettative, le capacità nell'uso del computer sono migliorate e l'utente ritiene di poter utilizzare il computer autonomamente. Per quanto riguarda lo svolgimento del servizio, il clima in aula ha favorito lo sviluppo dei rapporti con gli altri partecipanti, il docente è stato in grado di esporre e trattare gli argomenti adeguatamente e i ragazzi hanno saputo spiegare gli argomenti e rispondere alle domande.

**Corso di alfabetizzazione informatica over 60 – Badoni** – indice di soddisfazione 94,5%

Il corso ha ricevuto un ottimo riscontro negli utenti che hanno usufruito del servizio. Gli argomenti trattati hanno soddisfatto le aspettative, le capacità nell'uso del computer sono migliorate e l'utente ritiene di poter utilizzare il computer autonomamente. Per quanto riguarda lo svolgimento del servizio, il clima in aula ha favorito lo sviluppo dei rapporti con gli altri partecipanti, il docente è stato in grado di esporre e trattare gli argomenti adeguatamente e i ragazzi hanno saputo spiegare gli argomenti e rispondere alle domande.

Lecco, 23 marzo 2016

Il Responsabile PO del Servizio

*Nicola Turilli*