

**SONDAGGIO DEMOSCOPICO
Comune di Gualtieri**



Maggio/Giugno 2008

INDICE

INTRODUZIONE: IL COMUNE DI GUALTIERI.....	3
PERCHE' UNA CUSTOMER SATISFACTION?.....	4
COSA SI INTENDE PER QUALITA' DEL SERVIZIO.....	5
OBIETTIVI.....	6
METODOLOGIA.....	6
NOTA INFORMATIVA.....	7
QUESTIONARIO.....	8
CAMPIONE.....	11
RISULTATI DI INDAGINE.....	13

INTRODUZIONE: IL COMUNE DI GUALTIERI

Gualtieri appartiene alla provincia di Reggio Emilia e dista circa 25 chilometri da Reggio Emilia, capoluogo della omonima provincia. Gualtieri conta 6.462 abitanti e ha una superficie di 36,1 chilometri quadrati per una densità abitativa di 179 abitanti per chilometro quadrato. Il municipio è sito in Piazza Bentivoglio. Fa parte di quei piccoli centri della pianura padana a ridosso del fiume Po, che nacquero all'epoca delle Signorie, le cui glorie sono legate alle grandiose opere di bonifica ed alle costruzioni urbane monumentali volute dai Bentivoglio.

Il comune di Gualtieri ha fatto registrare nel censimento del 1991 una popolazione pari a 6.041 abitanti. Nel censimento del 2001 ha fatto registrare una popolazione pari a 6.229 abitanti, mostrando quindi nel decennio 1991 - 2001 una variazione percentuale di abitanti pari al 3,11%. Nel 2005 gli abitanti sono 6.462 con un incremento del 3,74 rispetto al censimento del 2001. Gli abitanti sono distribuiti in 2.398 nuclei familiari con una media per nucleo familiare di 2,60 componenti.

Cenni occupazionali: Risultano esistere sul territorio del comune 217 attività industriali con 1.902 addetti pari al 65,72% della forza lavoro occupata, 98 attività di servizio con 274 addetti pari al 9,47% della forza lavoro occupata, altre 145 attività di servizio con 481 addetti pari al 16,62% della forza lavoro occupata e 31 attività amministrative con 237 addetti pari al 8,19% della forza lavoro occupata.

Risultano occupati complessivamente 2.894 individui, pari al 46,46% del numero complessivo di abitanti del comune.



PERCHE' UNA CUSTOMER SATISFACTION?

L'Amministrazione Comunale di Gualtieri dimostrandosi particolarmente pronta ed attenta ha compreso che l'ascolto del cittadino e il monitoraggio della sua soddisfazione è una delle strategie più efficaci per conoscere la percezione che gli utenti hanno dei servizi offerti ed eventualmente migliorarli nella direzione indicata dal fruitore. La misurazione della qualità dei servizi costituisce, infatti, una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione - quindi di miglioramento - delle performance complessive.

In questa prospettiva va collocato il progetto per la rilevazione di Customer Satisfaction sui servizi comunali offerti ai cittadini affidato all'Istituto di ricerca Piramix di Reggio Emilia.

Focus primari dell'indagine erano:

- Verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti
- Cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte
- Comprendere il livello di gradimento dei cittadini-clienti in merito ad alcuni possibili miglioramenti del servizio
- Acquisire elementi utili per poter meglio tarare il servizio offerto

Il valore di un'indagine di Customer Satisfaction non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di ri-orientare le modalità di erogazione dei servizi al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese espresse dagli utenti.

L'erogazione di servizi alla cittadinanza è uno dei principali ruoli delle Amministrazioni locali, e soprattutto l'ambito nel quale maggiormente si verifica l'incontro tra la cittadinanza e la macchina amministrativa.

A fronte di una crescente domanda di servizi e di una crescente organizzazione "imprenditoriale" delle amministrazioni e soprattutto dei Comuni e delle Province permangono le fondamentali differenze con le imprese nel senso tradizionale del termine.

Ad esempio, le imprese operano in un sistema concorrenziale, mentre le amministrazioni no. Tuttavia, esattamente come le imprese, le amministrazioni locali hanno la fondamentale esigenza di conoscere i giudizi dei cittadini/utenti circa la qualità dei servizi ricevuti, la loro percezione/livello conoscitivo delle problematiche provinciali per poi implementare strategie di comunicazione adeguate a rispondere a bisogni conoscitivi ben precisi e definiti. Questa conoscenza permette loro di uscire dalla autoreferenzialità e confrontarsi con la "clientela".

COSA SI INTENDE PER QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità nelle indagini di customer deriva dal passaggio dal servizio erogato alla soddisfazione dell'utente, che esprime un giudizio soggettivo circa la qualità del servizio stesso comparando ciò che si aspettava di avere con ciò che ha realmente ottenuto. Si tratta quindi della qualità percepita dall'utente che può non corrispondere ad una qualità "oggettiva".

Per questo è necessario avvalersi degli strumenti di customer satisfaction, ossia svolgere periodiche rilevazioni sulla qualità percepita per poi diffondere i risultati delle rilevazioni e predisporre i relativi interventi. L'intento è da una parte quello di rilevare le opinioni degli intervistati sulla situazione attuale, dall'altra quello di raccogliere spunti e suggerimenti sulle strategie più idonee da adottare.

In fase di elaborazione , si sottolineerà il gap sicuramente esistente tra realtà esperita, ovvero gli effettivi problemi di servizio che interessano nido e scuola materna e realtà percepita, ovvero le criticità maggiormente citate come prioritarie dagli intervistati.

OBIETTIVI

Obiettivo della seguente indagine è quello di monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini del Comune di Gualtieri (RE) rispetto all'attività svolta dall'Amministrazione locale a conclusione della prima metà del mandato elettorale.

In particolare l'analisi si è concentrata sulla rilevazione delle percezioni e delle valutazioni dei cittadini in merito a:

- gradimento dei servizi offerti,
- percezione del cambiamento avvenuto,
- opinioni dei cittadini in merito alle scelte finora effettuate dall'Amministrazione.

Il sondaggio, realizzato su un campione statisticamente rappresentativo della popolazione comunale, è strutturato secondo due traiettorie d'indagine. La prima riguarda la soddisfazione per i servizi erogati in merito a:

- accesso alle informazioni ed ai servizi
- assistenza fornita dal personale
- comunicazione dei servizi offerti
- soddisfazione sull'esito dell'erogazione del servizio.

La seconda si concentra sulla percezione dell'attività svolta dall'attuale amministrazione in ambito:

- culturale
- territoriale
- economico
- sociale

Attraverso la lettura dei dati emersi da quest'indagine, sarà possibile mettere a fuoco una fotografia che, oltre a definire l'attuale grado di soddisfazione rispetto all'operato dell'Amministrazione locale, consentirà di individuare eventuali aree problematiche e passibili di miglioramento sulle quali l'Amministrazione potrà prevedere interventi correttivi mirati. Viceversa dall'indagine, emergerà anche un quadro sintetico della valutazione rispetto alle azioni già realizzate dall'Amministrazione nel corso della prima metà del proprio mandato.

METODOLOGIA

E' stata effettuata una rilevazione quantitativa tramite interviste telefoniche, utilizzando in contemporanea le postazioni a disposizione nella nostra sede.

La rilevazione è stata preceduta da una fase pilota volta a mettere in luce e ad eliminare eventuali problemi nella somministrazione del questionario (pre-test).

Esiste un meccanismo di selezione casuale dell'intervistato all'interno della famiglia, nel momento in cui avviene il contatto. Questo evita una potenziale distorsione determinata dal fatto che chi risponde al telefono è solitamente una persona "speciale" (il capofamiglia oppure chi si trova più vicino al telefono, ecc.).

Le interviste sono state effettuate dal 26 Ottobre al 2 Novembre 2006, nelle fasce orarie mattutine (12.30 -14.30) e serali (18.00 - 21.30), fuori dal normale orario lavorativo, onde evitare la sottorappresentazione di certe classi all'interno del campione.

Il campione è stato costituito da 359 soggetti maggiorenni residenti a Gualtieri (RE) ed è statisticamente rappresentativo della popolazione residente sulla base dei parametri di sesso ed età con un focus d'indagine aggiuntivo d'età compresa tra i 30 e 44 anni rappresentata attraverso un sovracampionamento ad hoc e su specifica richiesta del committente. I nominativi sono stati estratti casualmente dalla rete degli abbonati telefonici, con il requisito della residenza e del raggiungimento della maggiore età. I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici, e sono stratificati essenzialmente per genere.

NOTA INFORMATIVA

Ai sensi dell'art.2 della delibera n.153/02/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Sondaggio a cura dell'istituto **PIRAMIX S.r.l.** di **Reggio Emilia**

Totale interviste complete: 330

Universo di riferimento: campione per quote, rappresentativo della popolazione comunale maggiorenni di Gualtieri (RE)

Tipo di indagine: telefonica, effettuata in tempo reale con sistema CATI SAXOPHONE

Metodo di elaborazione: EOLEWIN

Sondaggio eseguito: dal 16 Maggio al 9 Giugno 2008, dalle 9.30 alle 14 e dalle 15.00 alle 19.30

Rappresentatività dei risultati: in termini di margini di errore al livello fiduciario del 95% delle stime ottenute (valori assoluti, medie, percentuali) per le variabili più importanti con riferimento agli obiettivi del sondaggio.

QUESTIONARIO

ANAGRAFICA

SESSO	ETA'	FRAZIONE DI RESIDENZA
1 M 2 F	1 18-29 anni 2 30-44 anni 3 45-56 anni 4 56 anni e oltre	1 Gualtieri 2 Santa Vittoria 3 Pieve Saliceto

DOMANDA 1

Per prima cosa le chiedo: nell'ultimo anno ha avuto modo di utilizzare i servizi del suo Comune? In particolare ha usufruito del servizio di:

Aspetti	SI/NO	Spesso	Qualche volta	Mai
Anagrafe e stato civile				
Assistenza sociale				
Tributi e licenze				
Biblioteca e servizi culturali				
Strutture sportive				
Servizi scolastici				
Servizi sanitari				
Polizia municipale				

DOMANDA 2

(solo sui servizi utilizzati) **Sui servizi da lei utilizzati qual è il suo livello di gradimento in una scala da 1 a 10?**

Aspetti	Utilizzato	Votazione									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Anagrafe e stato civile		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Assistenza sociale		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tributi e licenze		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Biblioteca e servizi culturali		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Strutture sportive		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servizi scolastici		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servizi sanitari		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Polizia municipale		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DOMANDA 3

Rispetto al passato, quali servizi tra quelli da lei utilizzati sono migliorati, quali sono rimasti uguali e quali sono peggiorati?

Aspetti	Utilizzato	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato
Anagrafe e stato civile				
Assistenza sociale				
Tributi e licenze				
Biblioteca e servizi culturali				
Strutture sportive				
Servizi scolastici				
Servizi sanitari				
Polizia municipale				

DOMANDA 4

(solo sui servizi utilizzati) **Può dare un giudizio complessivo sull'insieme dei servizi utilizzati (da 1 = pessimo a 10 = ottimo) per quanto riguarda la caratteristica di:**

Aspetti	Votazione									
Accesso alle informazioni e ai servizi (orari, accessibilità fisica, tempi d'attesa)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Assistenza fornita dal personale e rapidità della risposta / Disponibilità, cortesia e competenza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comunicazione dei servizi offerti / Facilità di reperimento delle informazioni sugli uffici da contattare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Soddisfazione per l'esito dell'erogazione del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DOMANDA 5

Come cittadino del Comune di Gualtieri come valuta l'attività dell'amministrazione locale:

- nell'ambito culturale?**

Manifestazioni artistiche, culturali, mostre, eventi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Teatro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servizi di biblioteca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Intrattenimento (fiere, sport, feste)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- nell'ambito territoriale?**

Edilizia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Viabilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Verde ed arredo urbano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Manutenzione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

• **nell'ambito economico?**

Valorizzazione del centro storico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Supporto al sistema economico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Turismo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

• **nell'ambito sociale?**

Assistenza sociale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Assistenza agli anziani	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Scuole e asili	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sicurezza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

DOMANDA 6

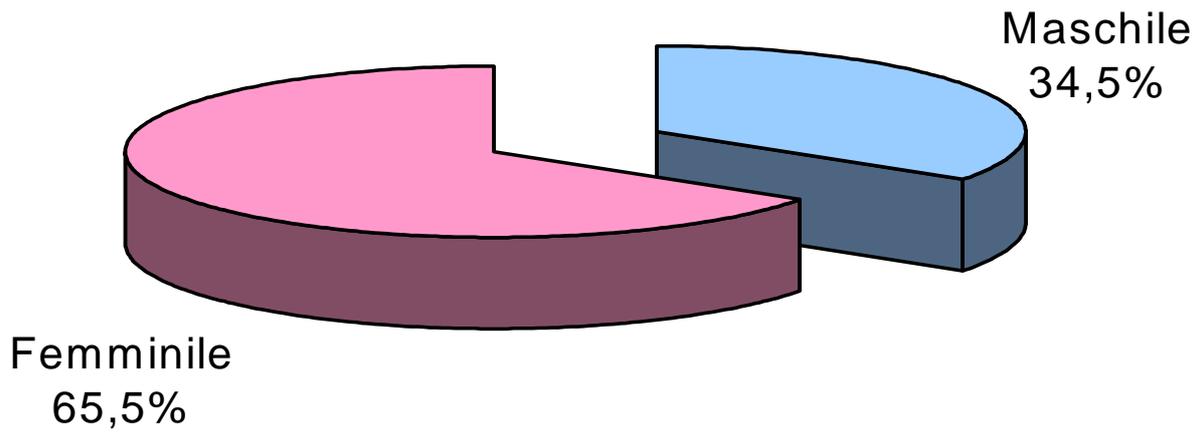
(solo sui servizi citati) **Quali sono, secondo lei, le priorità più rilevanti sulle quali il suo Comune dovrebbe agire con maggior urgenza?**

Aspetti	Priorità
Sviluppo economico	
Assistenza sociale e solidarietà	
Educazione (scuole ed asili)	
Verde ed arredo urbano	
Cultura e tempo libero	
Sicurezza	
Viabilità e traffico	
Altro (specificare) _____	
Altro (specificare) _____	

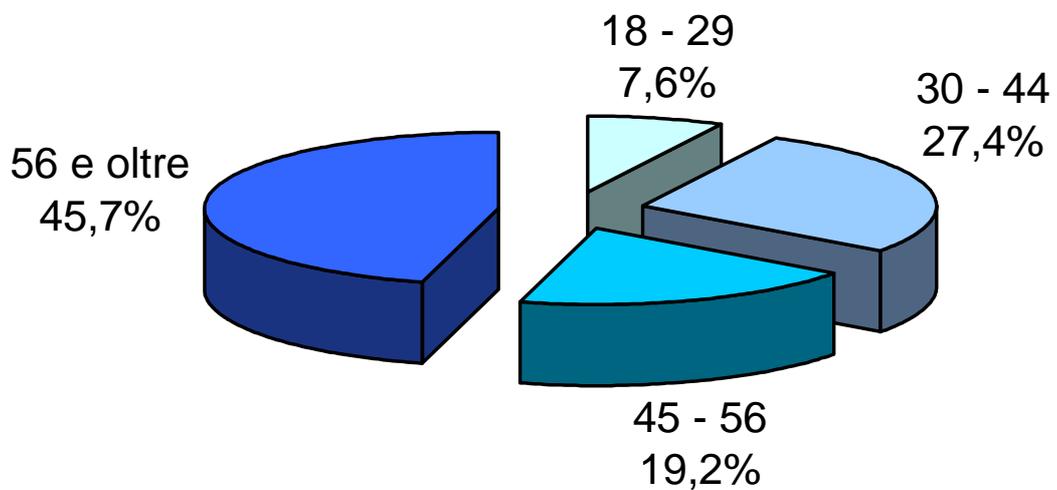
CAMPIONE



SESSO

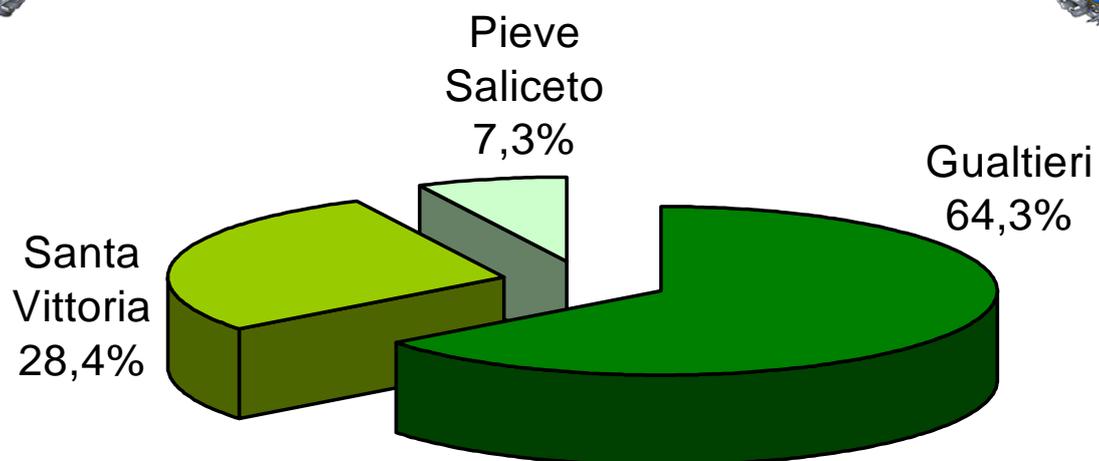


ETA'





FRAZIONE DI PROVENIENZA



RISULTATI D'INDAGINE

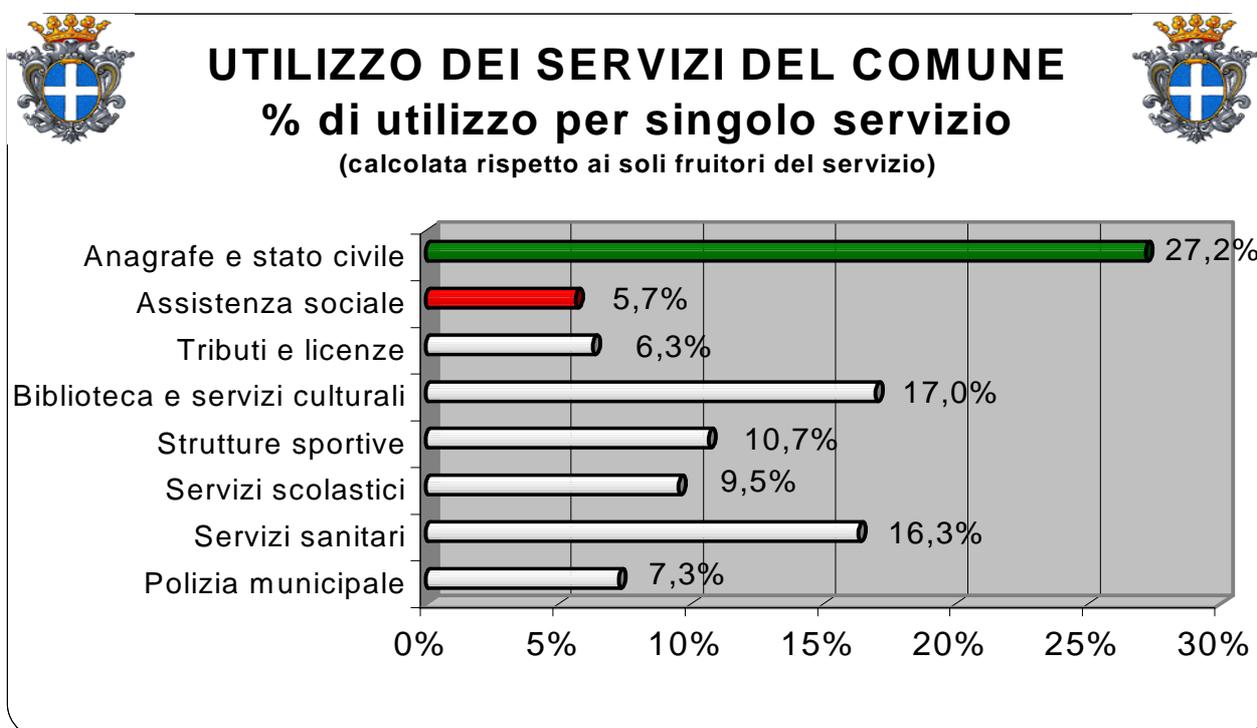
DOMANDA 1

Per prima cosa le chiedo: nell'ultimo anno ha avuto modo di utilizzare i servizi del suo comune? In particolare ha usufruito del servizio di:

Tabella 1.1

UTILIZZO SERVIZI COMUNE	% su risposte positive
Anagrafe e stato civile	27,2%
Assistenza sociale	5,7%
Tributi e licenze	6,3%
Biblioteca e servizi culturali	17,0%
Strutture sportive	10,7%
Servizi scolastici	9,5%
Servizi sanitari	16,3%
Polizia municipale	7,3%
TOTALE	100,0%

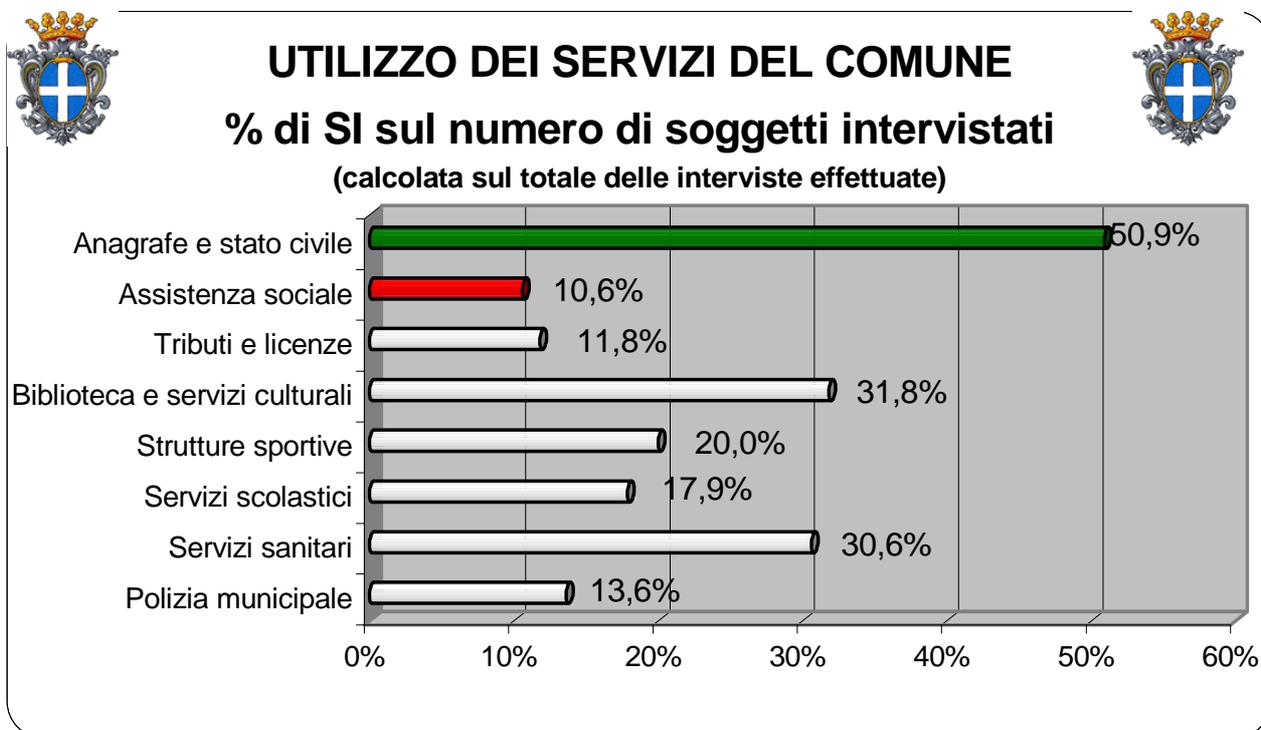
Grafico 1.1



(è stato possibile indicare anche più di una risposta)

Il campione intervistato, al quale è stata data la possibilità di indicare anche più di una risposta in merito ai servizi del Comune di Gualtieri fruiti nell'ultimo anno, ha fornito segnalazioni su tutte le otto strutture comunali sulle quali verteva il questionario. Prendendo in considerazione soltanto le risposte positive alla prima domanda, escludendo dunque di fatto tutte le situazioni nelle quali un determinato servizio risulta essere non utilizzato dai soggetti rispondenti, emerge dall'analisi dei dati raccolti una prevalenza molto netta dell'ufficio di anagrafe e stato civile. Favorita probabilmente anche dalla trasversalità e ampiezza dei servizi da essa offerti, tale struttura risulta indicata nel 27,2% delle risposte totali degli intervistati; a seguire, staccate di più di 10 punti percentuali, si trovano la biblioteca (e i servizi culturali in genere) al 17% e i servizi sanitari al 16,3%. Ad eccezione delle strutture sportive, che raccolgono il 10,7% delle indicazioni di utilizzo, tutte le altre strutture o servizi non raggiungono il 10% delle segnalazioni: il servizio di assistenza sociale risulta essere l'ultimo in graduatoria, con una percentuale di risposte ottenute pari solamente al 5,7% del totale delle risposte positive.

Grafico 1.2



(è stato possibile indicare anche più di una risposta)

Se si analizza invece l'intero corpus delle risposte alla prima domanda, includendo dunque tutte le situazioni di utilizzo della struttura o del servizio ma anche tutte le situazioni in cui un determinato servizio risulta essere non utilizzato dai soggetti rispondenti, la fotografia generale della "gerarchia" dei servizi rimane sostanzialmente la stessa, ma si affiorano dei dati interessanti a livello di utilizzo generale degli uffici del Comune: il servizio di anagrafe e stato civile infatti risulta usato da ben il 50,9% dei soggetti che hanno accettato di rispondere al questionario, mentre tale percentuale scende al 31,8% e al 30,6% se si prendono in considerazione rispettivamente la biblioteca (e i servizi culturali in genere) e i servizi di tipo sanitario. Sempre con l'attenzione rivolta all'intero campione di soggetti intervistati, le strutture sportive risultano utilizzate da un cittadino su cinque (20%), mentre tutte le altre opzioni di risposta fanno segnare un rapporto inferiore: sempre all'ultimo posto il servizio di assistenza sociale, la cui fruizione è appannaggio di circa un solo cittadino ogni dieci (10,6% del totale).

Tabella 1.2

UTILIZZO DEL SERVIZIO	Spesso	Qualche volta
Anagrafe e stato civile	5,5%	94,5%
Assistenza sociale	44,4%	55,6%
Tributi e licenze	12,5%	87,5%
Biblioteca e servizi culturali	71,8%	28,2%
Strutture sportive	67,2%	32,8%
Servizi scolastici	86,2%	13,8%
Servizi sanitari	28,6%	71,4%
Polizia municipale	2,3%	97,7%
MEDIA COMPLESSIVA	39,8%	60,2%

Per quanto riguarda la fruizione dei vari servizi, è stato chiesto ai soggetti intervistati di stimare la frequenza di utilizzo dei servizi sotto esame prendendo in considerazione soltanto le risposte positive alla prima domanda - escludendo quindi tutti i casi in cui un determinato servizio risultasse essere non utilizzato dall'intervistato. Come era lecito aspettarsi, i risultati si sono dimostrati estremamente disomogenei per cui si è provveduto alla creazione di due grafici (grafico 1.3 e 1.4) che mostrano rispettivamente il confronto verticale e orizzontale tra le due modalità previste di fruizione del servizio: "spesso" (utilizzo frequente) o "qualche volta" (utilizzo sporadico).

Grafico 1.3

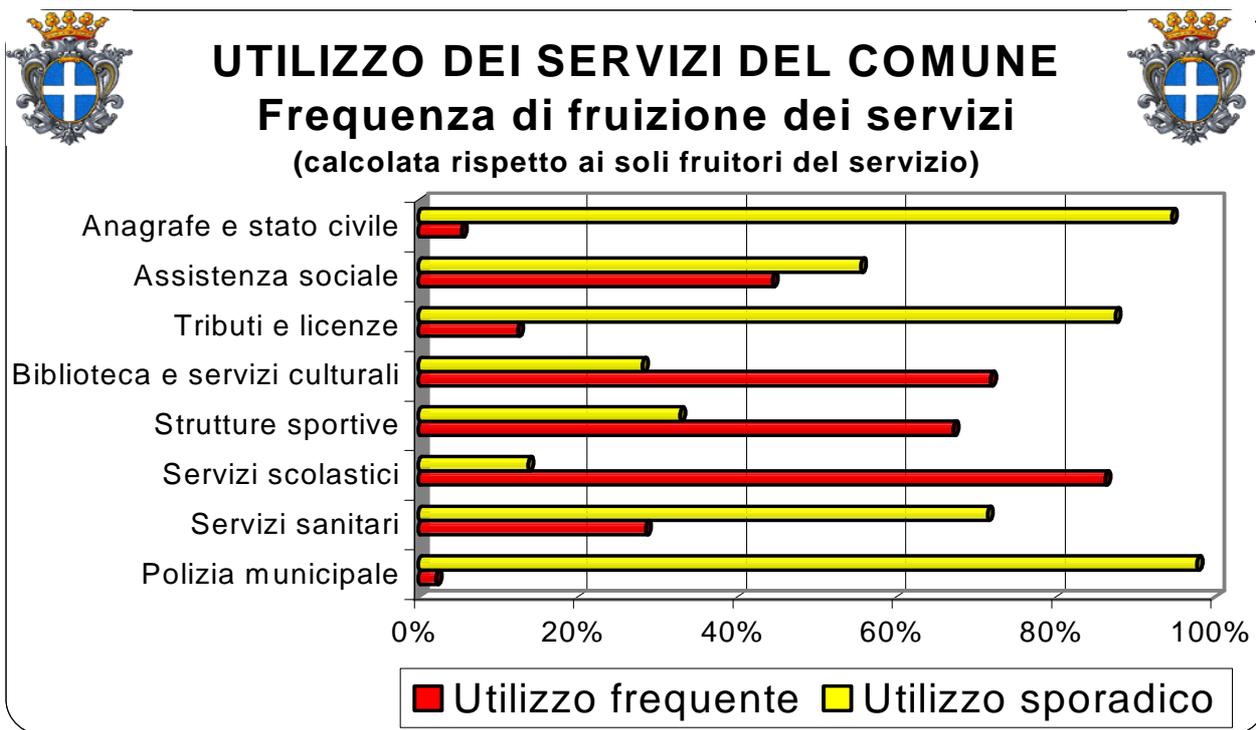
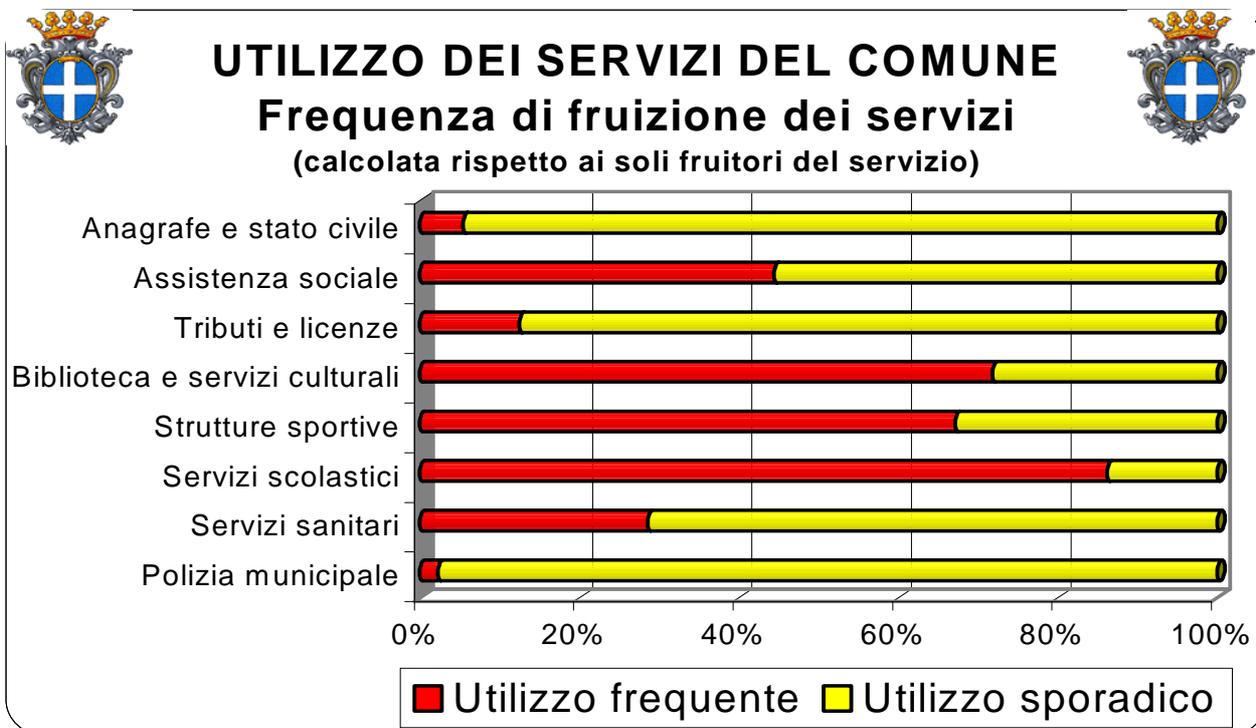


Grafico 1.4



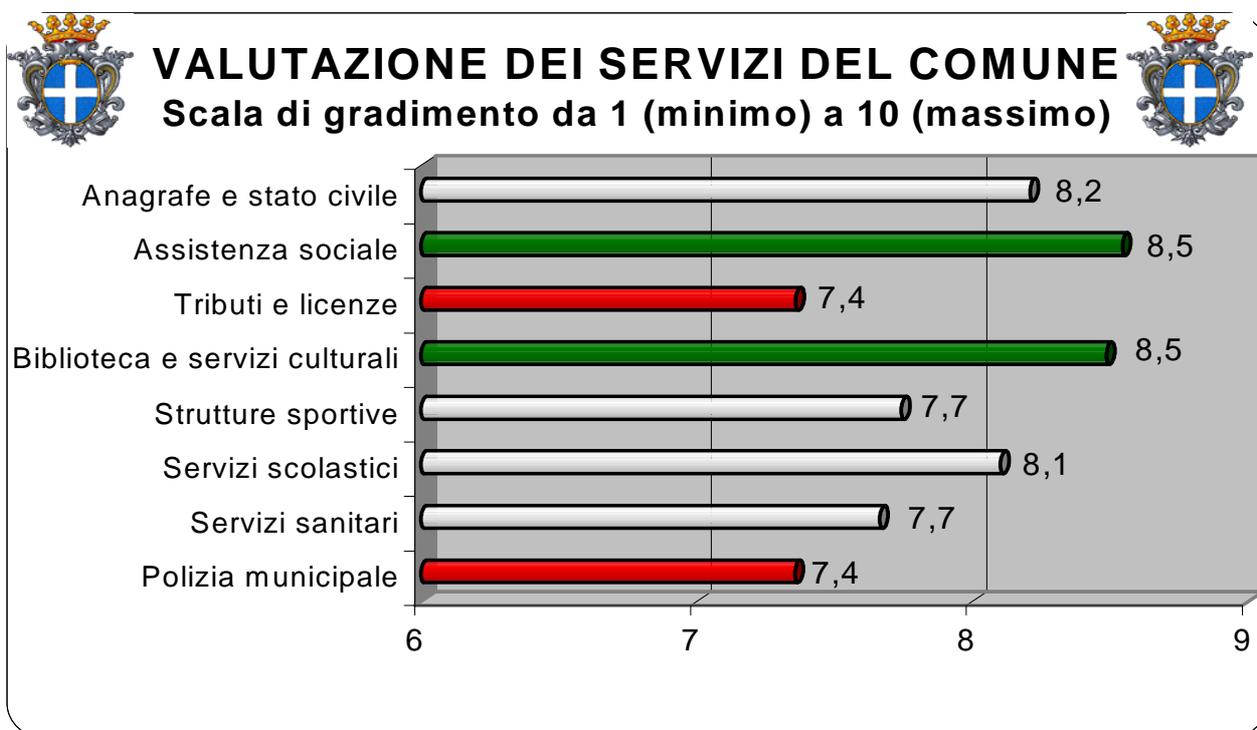
DOMANDA 2

Sui servizi da lei utilizzati qual è il suo livello di gradimento in una scala da 1 a 10?

Tabella 2.1

VALUTAZIONE SERVIZI COMUNE	Media Voto	Scostamento dalla media
Anagrafe e stato civile	8,2	+ 0,2
Assistenza sociale	8,5	+ 0,5
Tributi e licenze	7,4	- 0,6
Biblioteca e servizi culturali	8,5	+ 0,5
Strutture sportive	7,7	- 0,3
Servizi scolastici	8,1	+ 0,1
Servizi sanitari	7,7	- 0,3
Polizia municipale	7,4	- 0,6
MEDIA COMPLESSIVA	8,0	

Grafico 2.1



Sulla base delle risposte fornite alla prima domanda, ai soggetti intervistati è stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo di soddisfazione su una scala numerica da 1 (gradimento minimo) a 10 (gradimento massimo) per ciascuno dei diversi servizi del

Comune da loro utilizzati nell'ultimo anno. Per quanto riguarda i servizi risultati di volta in volta non utilizzati, al soggetto intervistato non è stato chiesto di esprimere alcun giudizio di soddisfazione in merito ad essi.

La media complessiva generale, calcolata sull'insieme delle valutazioni ottenute da tutti i servizi comunali oggetto di indagine, si stabilizza sul voto medio di 8,0: prendendo in esame gli indici di gradimento delle singole strutture, però, si possono individuare importanti variazioni, sebbene tutte le strutture siano abbondantemente valutate oltre la sufficienza. Il voto medio più alto è fatto segnare dai servizi di assistenza sociale e dall'apparato costituito dalla biblioteca e dall'insieme dei servizi culturali, entrambi a quota 8,5; poco dietro l'ufficio di anagrafe e stato civile (che si assicura un giudizio medio di 8,2) e i servizi scolastici, che fanno registrare un indice sintetico di soddisfazione pari a un apprezzabile 8,1. Le strutture sportive e i servizi sanitari sono comunque valutate positivamente dai cittadini intervistati, e vengono premiate con una valutazione media di 7,7; a chiudere questa classifica di gradimento si trovano invece l'ufficio tributi e licenze e il servizio di polizia municipale, che pur facendo segnare il giudizio medio più basso dell'intero lotto di servizi sotto osservazione si assestano in ogni caso su un più che accettabile 7,4.

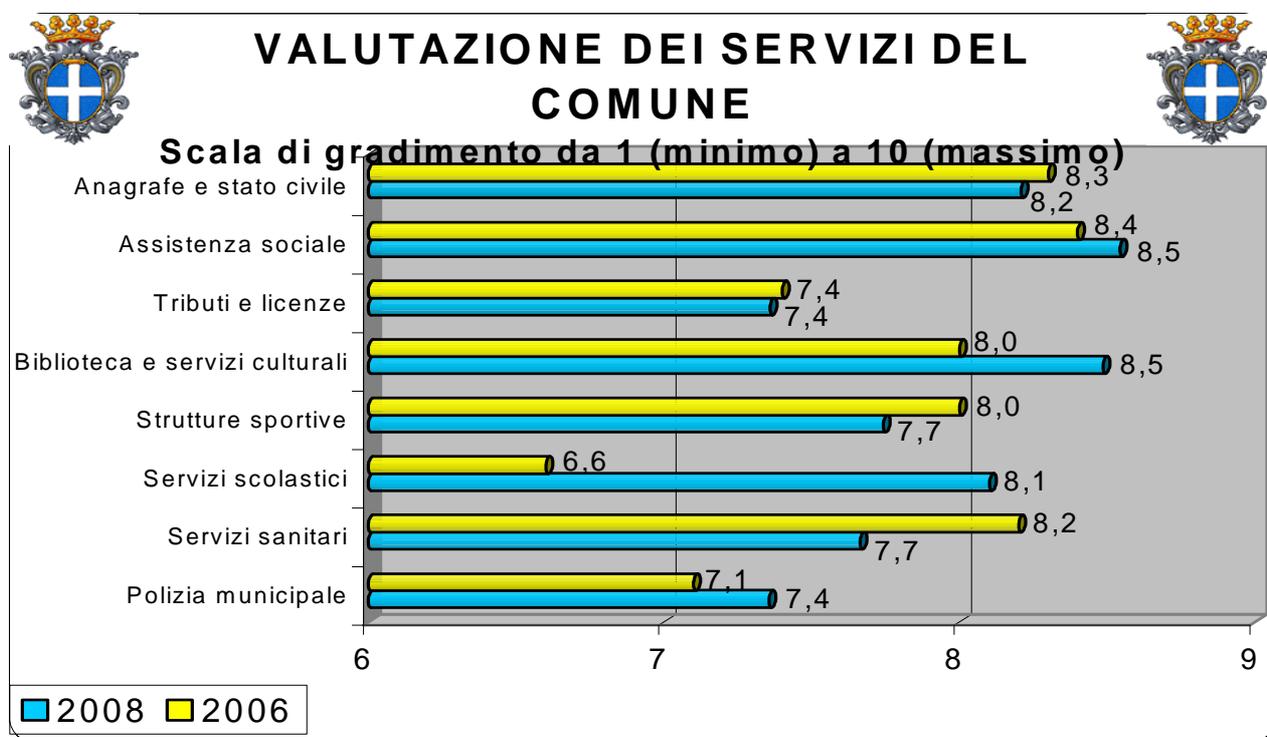
Tabella 2.2

CONFRONTO 2006 / 2008 VALUTAZIONE SERVIZI COMUNE	2008 Media Voto	2006 Media Voto
Anagrafe e stato civile	8,2	8,3
Assistenza sociale	8,5	8,4
Tributi e licenze	7,4	7,4
Biblioteca e servizi culturali	8,5	8,0
Strutture sportive	7,7	8,0
Servizi scolastici	8,1	6,6
Servizi sanitari	7,7	8,2
Polizia municipale	7,4	7,1

Come si nota facilmente dalla tabella 2.2, alcune strutture e alcuni servizi sono migliorati tra il 2006 e il 2008, mentre altre strutture e altri servizi risultano mediamente peggiorati per quanto riguarda il voto medio a loro assegnato dai cittadini; il solo ufficio tributi e licenze ha visto sostanzialmente invariato il giudizio dei soggetti intervistati. Nel grafico 2.2

si può apprezzare una panoramica di insieme nel confronto tra il sondaggio del 2006 (barre di colore giallo) e il sondaggio del 2008 (barre di colore azzurro).

Grafico 2.2



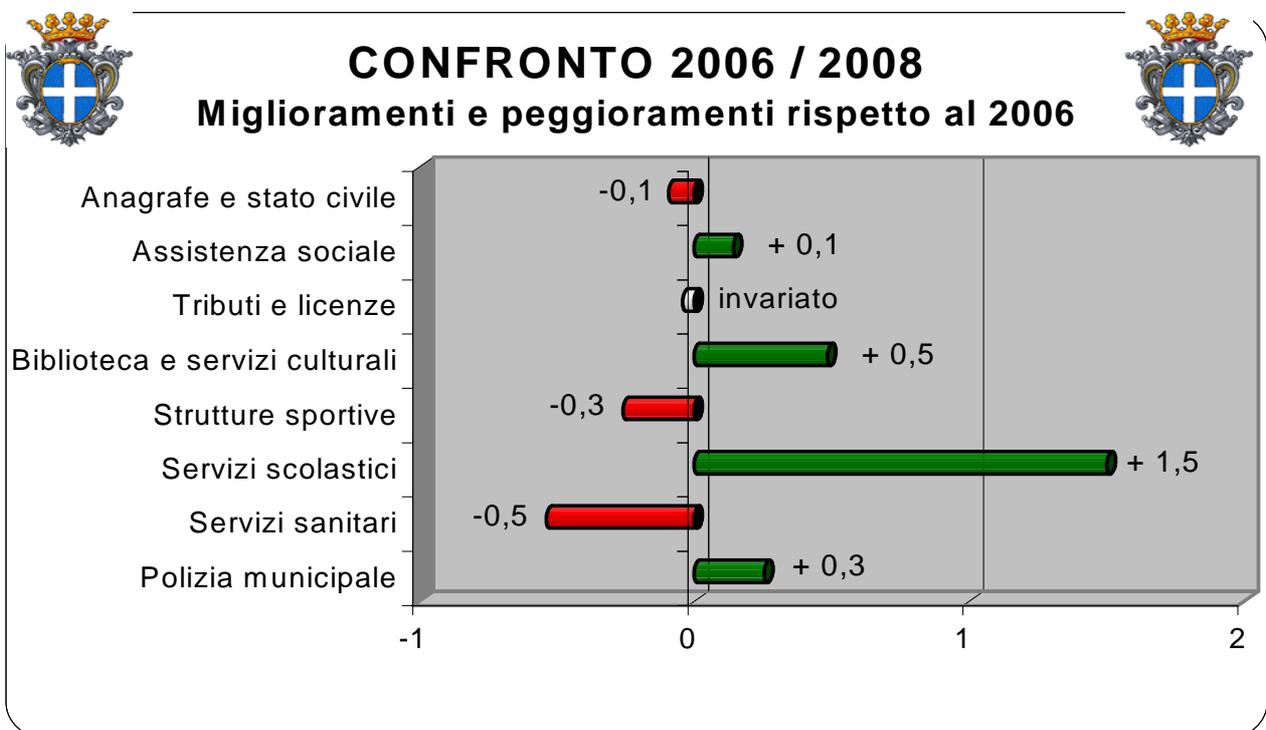
L'ufficio di anagrafe e stato civile peggiora leggermente rispetto al 2006, perdendo un solo decimo di punto e mantenendo però un ottimo giudizio medio complessivo. Discorso esattamente opposto per l'assistenza sociale, che invece guadagna un decimo di punto rispetto al sondaggio di due anni prima e si conferma nuovamente come il servizio con il miglior indice sintetico di soddisfazione dell'intero gruppo di strutture pubbliche comunali prese in considerazione. L'ufficio tributi e licenze mantiene sostanzialmente la sua posizione non mostrando significative variazioni di gradimento (il piccolo scarto che emerge nel grafico tra le rilevazioni del 2006 e del 2008 è dovuto a differenze di ordine inferiore al decimo di punto), passando però in questo modo all'ultimo posto tra i servizi esaminati nel 2008 a fronte di una sesta posizione ottenuta nel 2006: tutto ciò a causa del miglioramento (nello stesso lasso di tempo) di altri servizi che due anni prima erano stati giudicati inferiori ad esso.

È sensibile il progresso della biblioteca e dei servizi culturali in genere, che raggiungono in due anni l'obiettivo di un indice di soddisfazione migliorato di ben mezzo punto e, insieme

al servizio di assistenza sociale (anche in questo caso il piccolo scarto che emerge nel grafico tra le rilevazioni del 2006 e del 2008 è dovuto a differenze di ordine inferiore al decimo di punto), risultano così le migliori strutture del 2008. Peggiora invece la soddisfazione generale per le strutture sportive, che dal voto medio di 8 conquistato nel 2006 scendono al comunque accettabile 7,7 attuale, mentre sono i servizi scolastici a far registrare il balzo in avanti più consistente: se due anni prima queste strutture pubbliche risultavano essere fanalino di coda tra i servizi presi in esame nel questionario, allo stato attuale delle cose la cittadinanza premia il salto di qualità di tali strutture con un aumento di un voto e mezzo pieno, promuovendole tra i servizi migliori a disposizione della comunità.

Perdono invece mezzo punto di media-voto in due anni i servizi sanitari, crollando al penultimo posto della graduatoria generale di soddisfazione stilata attraverso i giudizi dei soggetti intervistati, mentre allo stesso tempo si risollevarono i servizi resi dalla polizia municipale, la quale però non riesce comunque ad evitare l'ultimo posto in quanto a gradimento medio della popolazione locale.

Grafico 2.3



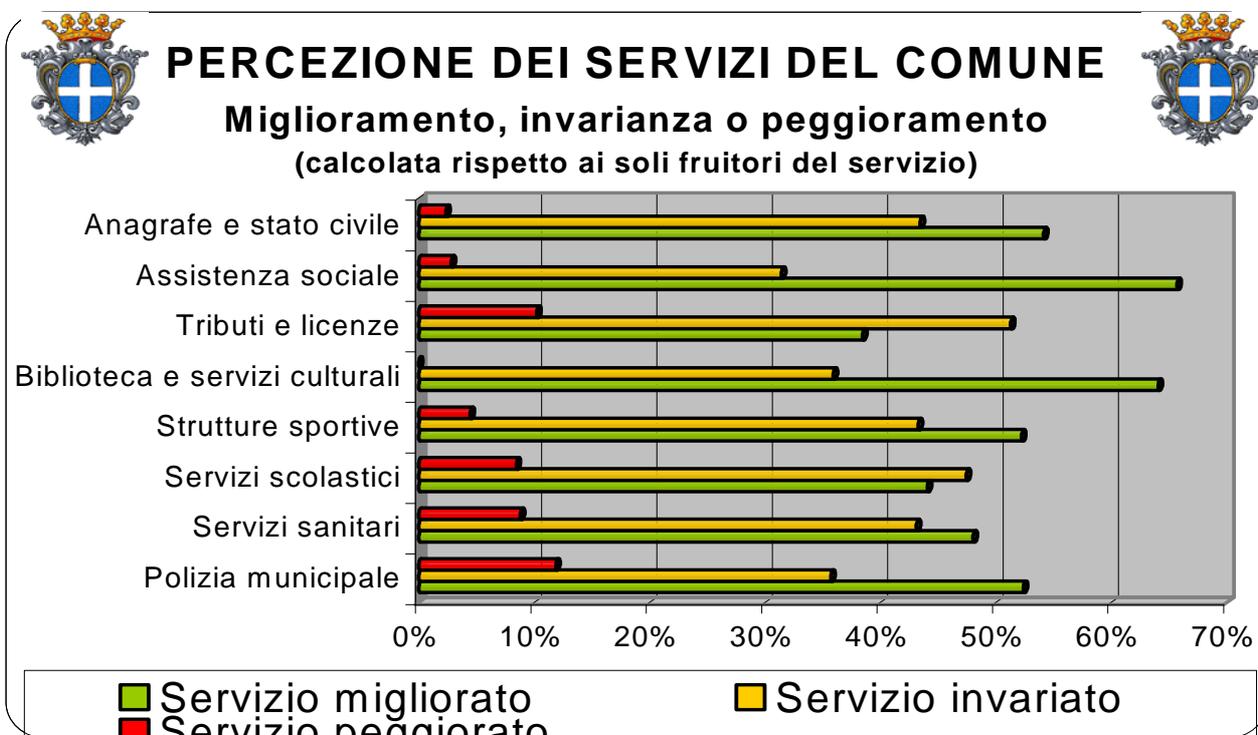
DOMANDA 3

Rispetto al passato, quali servizi tra quelli da lei utilizzati sono migliorati, quali sono rimasti uguali e quali sono peggiorati?

Tabella 3.1

CAMBIAMENTO DEL SERVIZIO	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato
Anagrafe e stato civile	54,2%	43,5%	2,4%
Assistenza sociale	65,7%	31,4%	2,9%
Tributi e licenze	38,5%	51,3%	10,3%
Biblioteca e servizi culturali	64,1%	35,9%	0,0%
Strutture sportive	52,2%	43,3%	4,5%
Servizi scolastici	44,1%	47,5%	8,5%
Servizi sanitari	48,0%	43,1%	8,8%
Polizia municipale	52,4%	35,7%	11,9%
MEDIA COMPLESSIVA	52,4%	41,5%	6,1%

Grafico 3.1



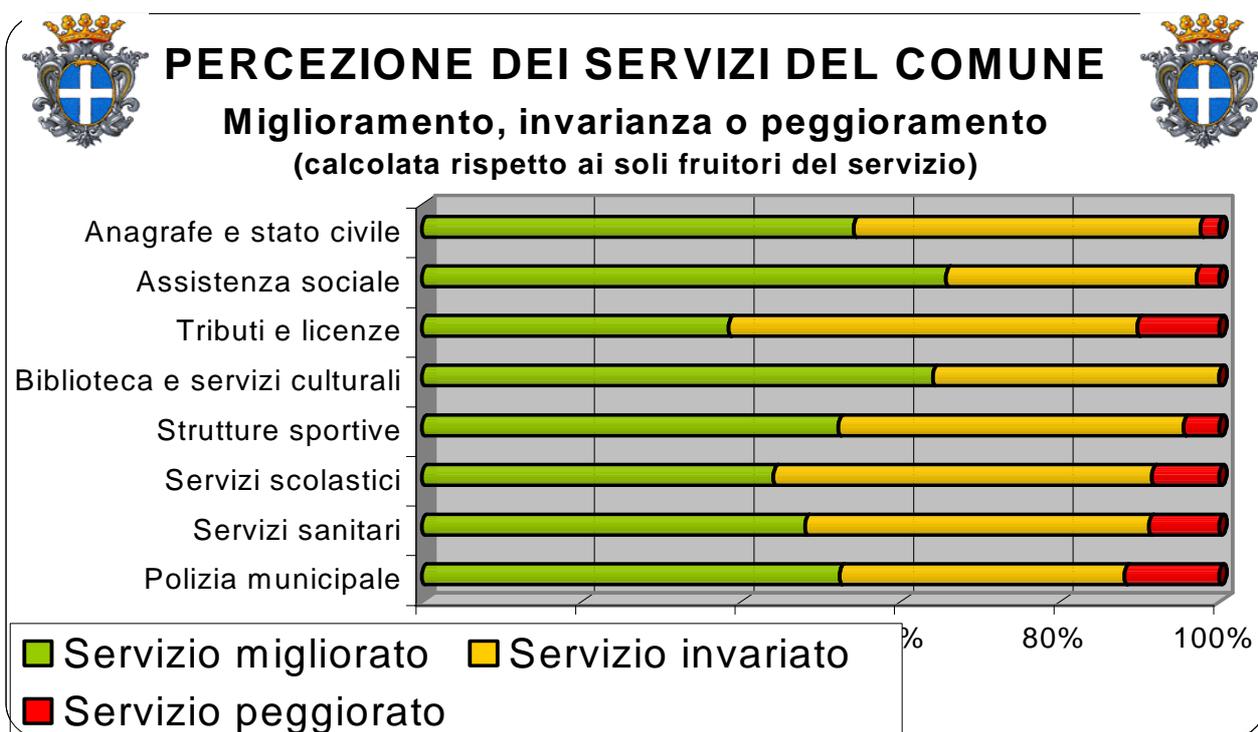
Sulla base delle risposte fornite alla prima domanda, ai soggetti intervistati è stato chiesto di valutare se ciascuno dei diversi servizi del Comune da loro utilizzati nell'ultimo anno fossero migliori, rimasti invariati o peggiorati rispetto al passato. Per quanto riguarda i servizi risultati di volta in volta non utilizzati, al soggetto intervistato non è stato chiesto di esprimere alcuna valutazione in merito ad essi.

La media complessiva generale, calcolata sull'insieme delle valutazioni ottenute da tutti i servizi comunali oggetto di indagine, mostra una situazione molto simile a quella emersa nell'analisi della domanda due. Si distingue in particolare il servizio di assistenza sociale, che viene ritenuto migliorato dal 65,7% dei soggetti che ne hanno fruito (a fronte di un 31,4% che lo considera invariato rispetto al passato e che lo giudicano peggiorato) e che si aggiudica la percentuale di miglioramento più alta tra tutti i servizi presi in esame. Molto bene anche l'andamento della biblioteca e dei servizi culturali, che vengono percepiti come migliorati rispetto al passato dal 64,1% dei cittadini suoi fruitori (contro un 35,9% che li valuta invariati) ma che soprattutto riescono nell'impresa di non indurre nessun soggetto intervistato a ritenerli un servizio peggiorato.

È la polizia municipale a far segnare la percentuale più alta di utenti insoddisfatti del servizio, tanto da convincere ben l'11,9% dei cittadini - la percentuale negativa più alta di tutto l'insieme dei servizi analizzati - che hanno usufruito del servizio a dichiararlo peggiorato rispetto al passato: tuttavia è pur vero che il 52,4% degli utilizzatori di tale servizio lo ritiene comunque migliorato, e solo il 35,7% dei fruitori lo considera invariato. Piuttosto non appare rosea la fotografia che emerge riguardo all'ufficio tributi e licenze, considerato peggiorato dal 10,3% dei suoi utilizzatori e invariato da un altro 51,3% di chi ne ha usufruito: questo significa che solo il 38,5% dei cittadini che hanno avuto a che fare con questo servizio lo reputano migliorato rispetto al passato, e questa percentuale di miglioramento è la più bassa di tutti i servizi presi in considerazione.

Nel grafico 3.2 si propone il quadro dei singoli risultati con l'accostamento, servizio per servizio, delle percentuali di percezione di miglioramento (in verde), di invarianza (in giallo) e di peggioramento (in rosso) - intendendo come 100% l'insieme di tutte le risposte fornite in merito ad un singolo servizio.

Grafico 3.2

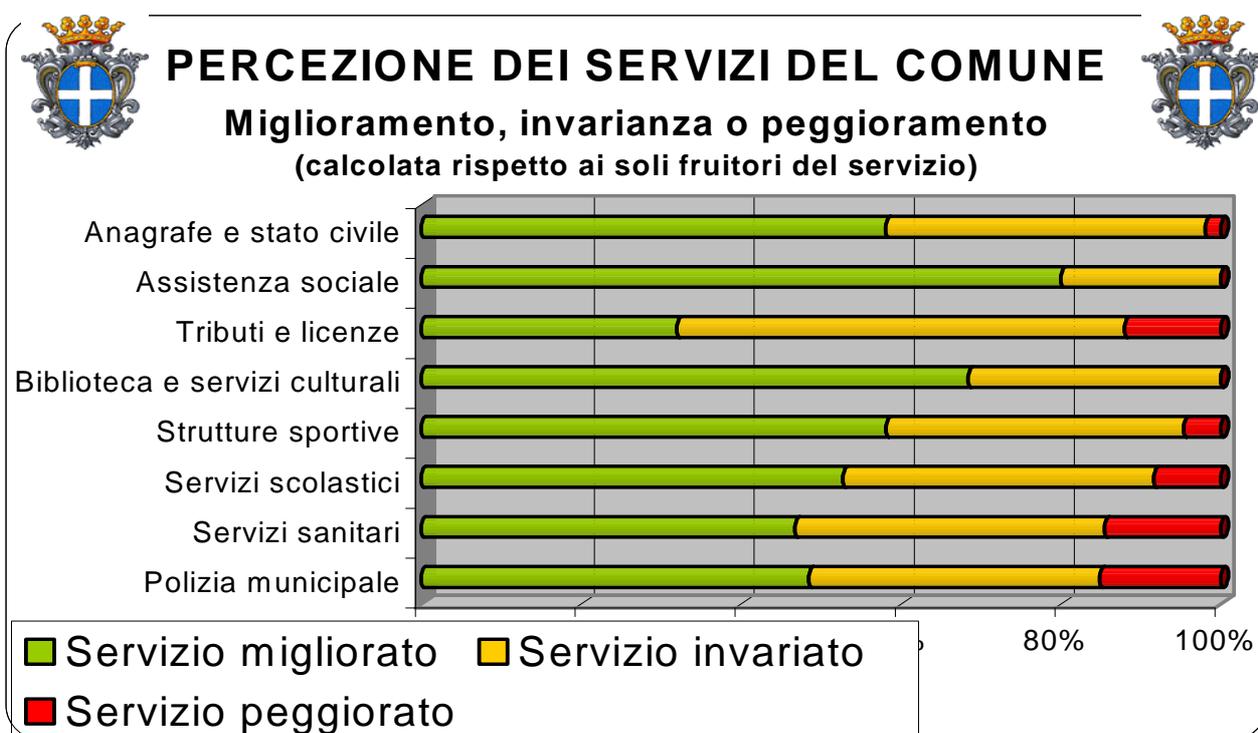


Il confronto con il sondaggio del 2006 non è possibile in quanto precedentemente era stato chiesto di indicare come i servizi del Comune fossero complessivamente (e non invece singolarmente come nel sondaggio più recente) migliorati, rimasti invariati o peggiorati. È però possibile suddividere la percezione dei servizi per comune di provenienza, osservando cioè come hanno risposto alla stessa domanda i soggetti facenti parte del campione rappresentanti rispettivamente i centri di Gualtieri (tabella e grafico 3.3), Santa Vittoria (tabella e grafico 3.4) e Pieve Saliceto (tabella e grafico 3.5).

Tabella 3.3 - GUALTIERI

CAMBIAMENTO DEL SERVIZIO	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato
Anagrafe e stato civile	58,1%	40,0%	1,9%
Assistenza sociale	80,0%	20,0%	0,0%
Tributi e licenze	32,0%	56,0%	12,0%
Biblioteca e servizi culturali	68,4%	31,6%	0,0%
Strutture sportive	58,1%	37,2%	4,7%
Servizi scolastici	52,8%	38,9%	8,3%
Servizi sanitari	46,8%	38,7%	14,5%
Polizia municipale	48,5%	36,4%	15,2%
MEDIA COMPLESSIVA	55,6%	37,3%	7,1%

Grafico 3.3 - GUALTIERI

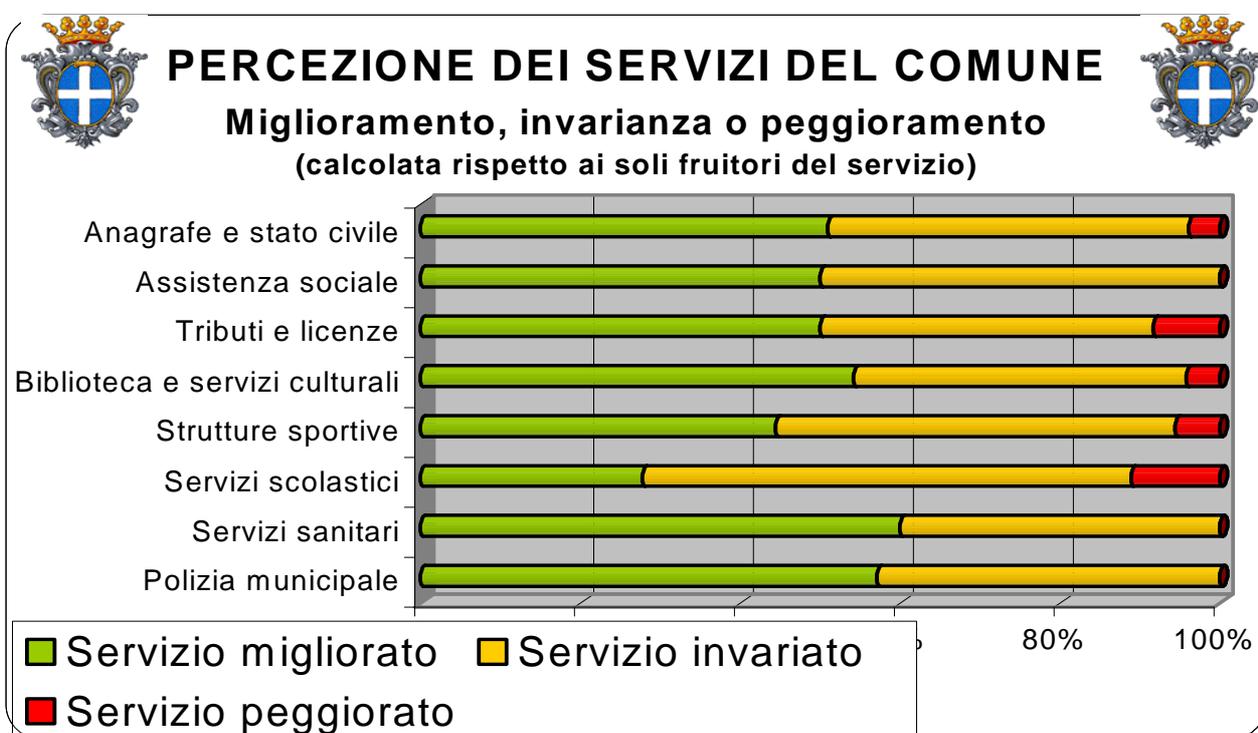


A Gualtieri grande apprezzamento per i passi in avanti effettuati dall'amministrazione comunale nel campo dell'assistenza sociale, che ben l'80% dei cittadini ritiene migliorata rispetto al 2006; buon risultato raggiunto anche dalla biblioteca e dai servizi culturali, che il 68,4% del campione di Gualtieri giudica potenziata in confronto a due anni prima. Basso apprezzamento invece per la polizia municipale e i servizi sanitari, che raccolgono la più alta percentuale di pareri secondo i quali il servizio sarebbe peggiorato (rispettivamente 15,2% e 14,5% del totale) e per l'ufficio tributi e licenze, che intercetta la percentuale minore in assoluto di risposte secondo le quali il servizio si sarebbe perfezionato.

Tabella 3.4 - SANTA VITTORIA

CAMBIAMENTO DEL SERVIZIO	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato
Anagrafe e stato civile	51,0%	45,1%	3,9%
Assistenza sociale	50,0%	50,0%	0,0%
Tributi e licenze	50,0%	41,7%	8,3%
Biblioteca e servizi culturali	54,2%	41,7%	4,2%
Strutture sportive	44,4%	50,0%	5,6%
Servizi scolastici	27,8%	61,1%	11,1%
Servizi sanitari	60,0%	40,0%	0,0%
Polizia municipale	57,1%	42,9%	0,0%
MEDIA COMPLESSIVA	49,3%	46,5%	4,1%

Grafico 3.4 - SANTA VITTORIA

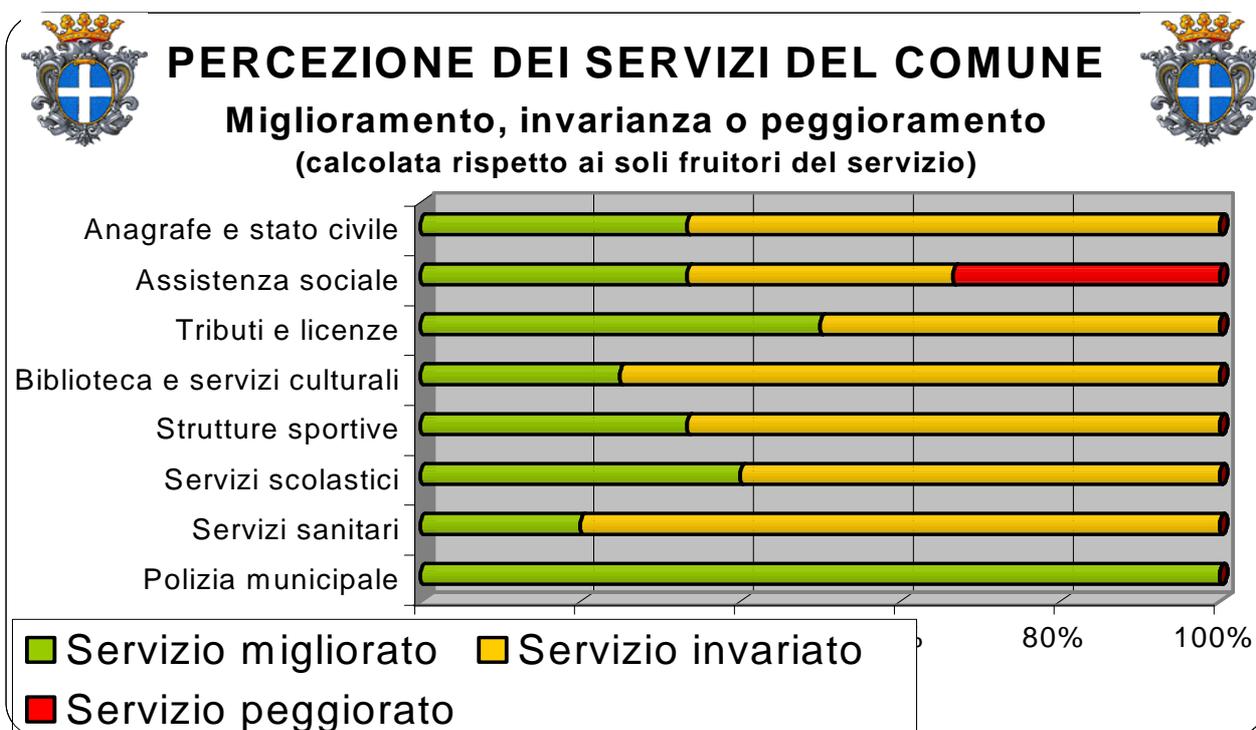


A Santa Vittoria la situazione si presenta in modo completamente differente rispetto a Gualtieri: l'apprezzamento maggiore infatti è ottenuto proprio dai servizi sanitari e di polizia municipale, cioè quelli che si distaccano maggiormente (in positivo) dalla media cittadina e che raccolgono rispettivamente il 60% e il 57,1% di pareri secondo i quali il servizio sarebbe migliorato rispetto al 2006. Preoccupante invece il dato relativo ai servizi scolastici, che per la popolazione di Santa Vittoria risultano migliorati solo nel 27,8% del sottocampione intervistato e che raggiungono anche una percentuale record di opinioni secondo le quali il servizio sarebbe peggiorato rispetto a due anni prima (11,1%).

Tabella 3.5 – PIEVE SALICETO

CAMBIAMENTO DEL SERVIZIO	Migliorato	Rimasto uguale	Peggiorato
Anagrafe e stato civile	33,3%	66,7%	0,0%
Assistenza sociale	33,3%	33,3%	33,3%
Tributi e licenze	50,0%	50,0%	0,0%
Biblioteca e servizi culturali	25,0%	75,0%	0,0%
Strutture sportive	33,3%	66,7%	0,0%
Servizi scolastici	40,0%	60,0%	0,0%
Servizi sanitari	20,0%	80,0%	0,0%
Polizia municipale	100,0%	0,0%	0,0%
MEDIA COMPLESSIVA	41,9%	54,0%	4,2%

Grafico 3.5 – PIEVE SALICETO



A Pieve Saliceto la situazione è decisamente la peggiore in assoluto per quanto riguarda le opinioni dei cittadini sullo stato dei servizi del comune: la media di risposte indicanti un miglioramento è infatti solo del 41,9% (contro il 55,6% di Gualtieri), con punte negative fatte registrare dai servizi sanitari e da quelli culturali, indicati come in miglioramento in confronto al 2006 rispettivamente dal 20% e dal 25% del sottocampione. Risultato negativo anche per l'ufficio tributi e licenze, che un cittadino su tre (33,3%) ritiene peggiorato rispetto a due anni prima; mentre la polizia municipale ottiene il più alto riconoscimento, con l'unanimità di pareri positivi sul suo operato (100% di risposte indicanti un miglioramento).

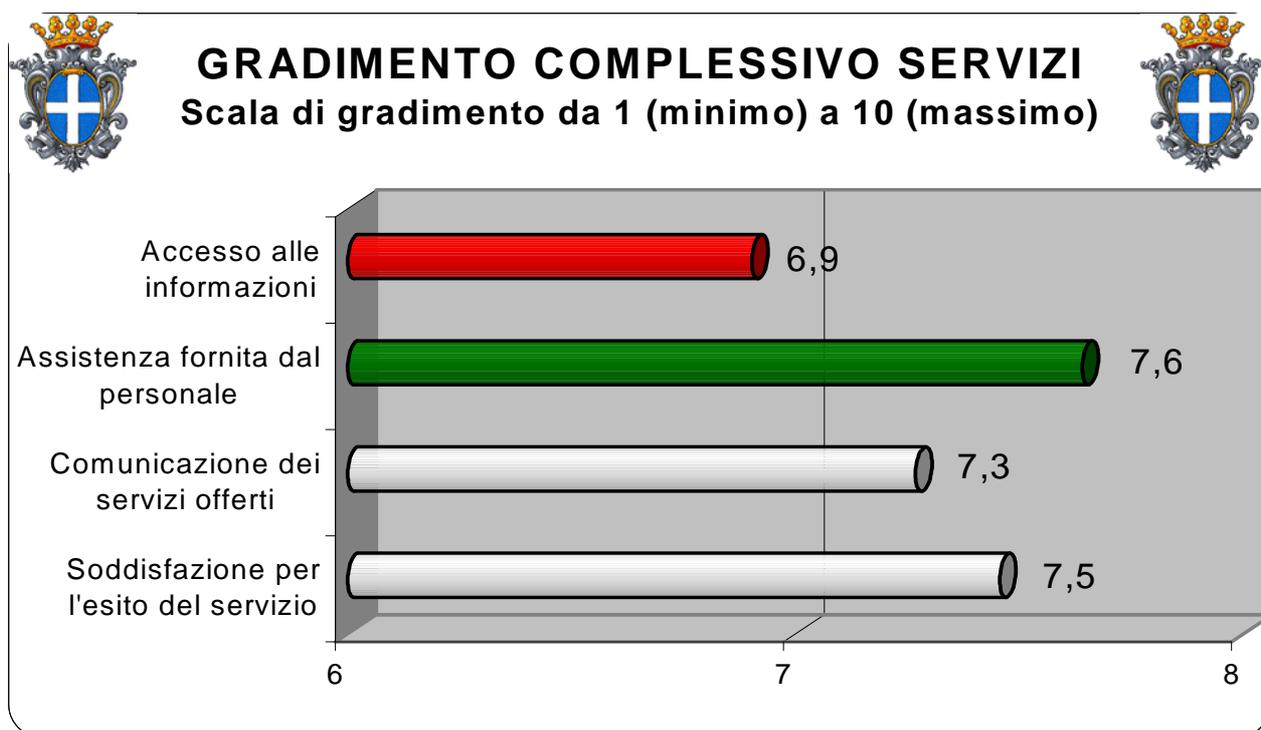
DOMANDA 4

Può dare un giudizio complessivo sull'insieme dei servizi utilizzati (da 1 = pessimo a 10 = ottimo) per quanto riguarda la caratteristica di:

Tabella 4.1

GRADIMENTO COMPLESSIVO SERVIZI	Media Voto	Scostamento media
Accesso alle informazioni	6,9	- 0,4
Assistenza fornita dal personale	7,6	+ 0,3
Comunicazione dei servizi offerti	7,3	0
Soddisfazione per l'esito del servizio	7,5	+ 0,2
MEDIA COMPLESSIVA	7,3	

Grafico 4.1



Sulla base delle risposte fornite alla prima domanda, ai soggetti intervistati è stato chiesto di valutare il grado di soddisfazione su una scala numerica da 1 (gradimento minimo) a 10 (gradimento massimo) riguardo alcuni aspetti generali dei servizi del Comune da loro utilizzati nell'ultimo anno: in questo caso non si è chiesto un giudizio su ogni singolo servizio utilizzato, bensì una valutazione complessiva di gradimento riguardante l'insieme di tutti i servizi fruiti per indagare quali fossero le principali

componenti del servizio che incidono maggiormente sul giudizio complessivo espresso precedentemente.

Gli aspetti su cui si è richiesto un giudizio sono 4:

- l'accesso alle informazioni e ai servizi (questo aspetto comprende: orari, accessibilità fisica del servizio, tempi di attesa)
- l'assistenza fornita dal personale e la rapidità della risposta (questo aspetto comprende: disponibilità, cortesia e competenza del personale)
- la comunicazione dei servizi offerti (questo aspetto comprende: facilità di reperimento delle informazioni sugli uffici da contattare)
- la soddisfazione per l'esito dell'erogazione del servizio

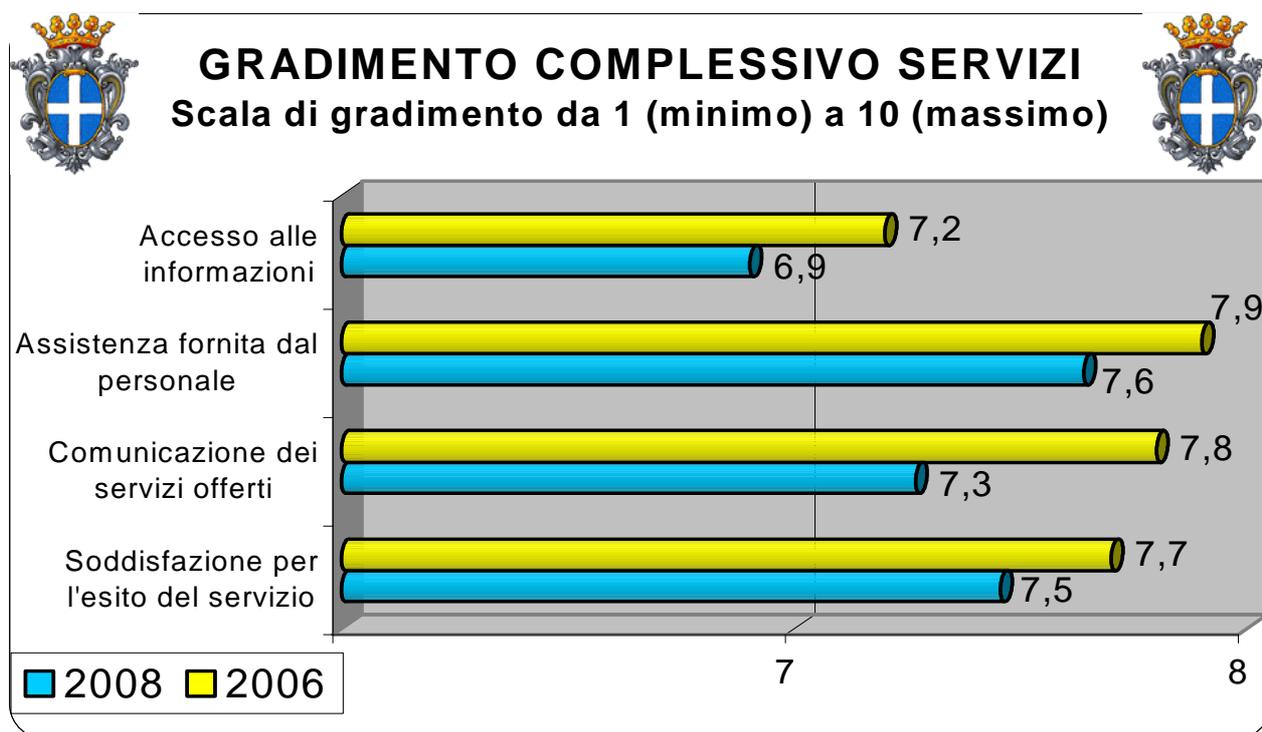
L'indice di soddisfazione complessivo, calcolato sull'insieme delle valutazioni ottenute da tutti e quattro gli aspetti sotto osservazione, si attesta su un valore di 7,3 con variazioni non eccessivamente marcate tra i vari aspetti. L'accesso alle informazioni è l'aspetto valutato meno positivamente in assoluto, sebbene raggiunga comunque una valutazione media pari ad un discreto 6,9. Al contrario è l'assistenza fornita al cittadino dal personale che fa segnare il picco più alto nel voto medio assegnato dagli utilizzatori dei servizi comunali, ottenendo un punteggio medio di 7,6. All'interno di questa "forbice" si collocano gli altri due aspetti rimanenti: perfettamente in media l'aspetto della comunicazione dei servizi offerti (che si stabilizza su un voto medio di 7,3) mentre la soddisfazione per l'esito dell'erogazione del servizio consegue un punteggio più che buono, attestandosi su un voto medio di poco superiore alla media (7,5).

Tuttavia nonostante le indicazioni di giudizio non scendano mai sotto il punteggio di 6,9 nel confronto con il sondaggio del 2006 emerge un calo complessivo di tutti e quattro gli aspetti (tabella 4.2).

Tabella 4.2

CONFRONTO 2006 / 2008	2008	2006	Scarto
GRADIMENTO COMPLESSIVO SERVIZI	Media Voto	Media Voto	dal 2006
Accesso alle informazioni	6,9	7,2	-0,3
Assistenza fornita dal personale	7,6	7,9	-0,3
Comunicazione dei servizi offerti	7,3	7,8	-0,5
Soddisfazione per l'esito del servizio	7,5	7,7	-0,2

Grafico 4.2

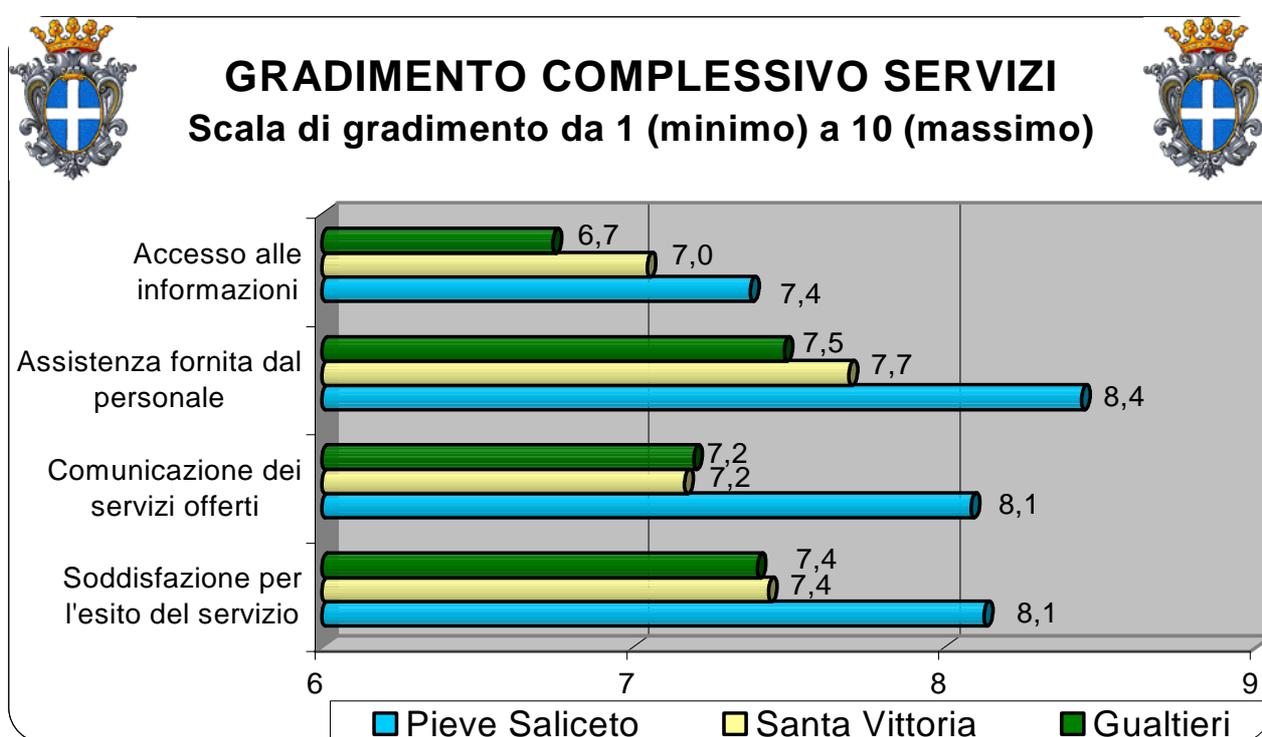


Come risalta a prima vista dal grafico 4.2, il confronto 2006/2008 vede una votazione media in calo per gli aspetti comuni ai diversi servizi presi in considerazione: nel 2006 infatti il punteggio più basso era sempre appannaggio dell'accesso alle informazioni, ma questa volta con un valore medio di 7,2 che non si discosta di molto dalla media generale raggiunta nel 2008; di conseguenza è facilmente intuibile che tutti e quattro gli aspetti presi in esame perdono il confronto diretto con i corrispondenti aspetti oggetto di indagine nel 2006. Come già accennato, l'accesso alle informazioni accusa un calo di 0,3 punti di giudizio rispetto al sondaggio di due anni prima (6,9 contro 7,2 del 2006); stessa sorte per l'aspetto dell'assistenza fornita dal personale al cittadino, che pur ereditando dal 2006 la leadership tra gli aspetti sotto osservazione si vede assegnato un voto medio inferiore (7,6 contro 7,9 del sondaggio precedente). Ancora peggiore la situazione della comunicazione dei servizi offerti, che sconta addirittura un ribasso di mezzo punto di giudizio (7,3 contro 7,8 del 2006), mentre l'aspetto della soddisfazione per l'esito dell'erogazione del servizio limita quanto più possibile i danni subendo un ribasso nel punteggio medio assegnatogli di soli 0,2 punti (7,5 contro 7,7 di due anni prima).

Tabella 4.3

GRADIMENTO COMPLESSIVO SERVIZI	Gualtieri	S. Vittoria	Pieve S.
Accesso alle informazioni	6,7	7,0	7,4
Assistenza fornita dal personale	7,5	7,7	8,4
Comunicazione dei servizi offerti	7,2	7,2	8,1
Soddisfazione per l'esito del servizio	7,4	7,4	8,1
MEDIA COMPLESSIVA FRAZIONE	7,2	7,3	8,0

Grafico 4.3



Contrariamente a quanto emerso nella valutazione di cambiamento dei singoli uffici comunali rispetto al 2006, dove la cittadinanza di Pieve Saliceto risultava essere quella in maggior misura insoddisfatta riguardo al supposto miglioramento dei diversi servizi, quando si va ad analizzare il grado di apprezzamento complessivo sull'insieme di tutti i servizi offerti dal comune emerge una situazione differente: i singoli aspetti di valutazione (accesso alle informazioni, assistenza fornita dal personale, comunicazione dei servizi offerti e soddisfazione per l'esito del servizio) sono infatti giudicati in modo maggiormente positivo proprio dai cittadini di Pieve Saliceto (media: 8,0) piuttosto che da quelli di Santa Vittoria (media: 7,3) e Gualtieri (media: 7,2). È proprio nella frazione di Pieve Saliceto,

infatti, che vengono registrati i punteggi migliori per ciascuno dei quattro aspetti oggetto di indagine, mentre Gualtieri esprime giudizi tutto sommato più che sufficienti su ognuno dei quattro aspetti sotto osservazione – giudizi che però risultano i più bassi nel confronto tra le opinioni dei soggetti facenti parte dei tre sottocampioni cittadini (più bassi in assoluto negli aspetti di accesso alle informazioni e di assistenza fornita dal personale, mentre negli aspetti di comunicazione dei servizi offerti e di soddisfazione per l'esito del servizio è stato registrato un ex-aequo rispetto alle valutazioni dei cittadini di Santa Vittoria.

Nei grafici 4.4, 4.5 e 4.6 si possono osservare gli andamenti delle valutazioni suddivise per frazione di provenienza dei soggetti rispondenti al questionario.

Grafico 4.4 - GUALTIERI

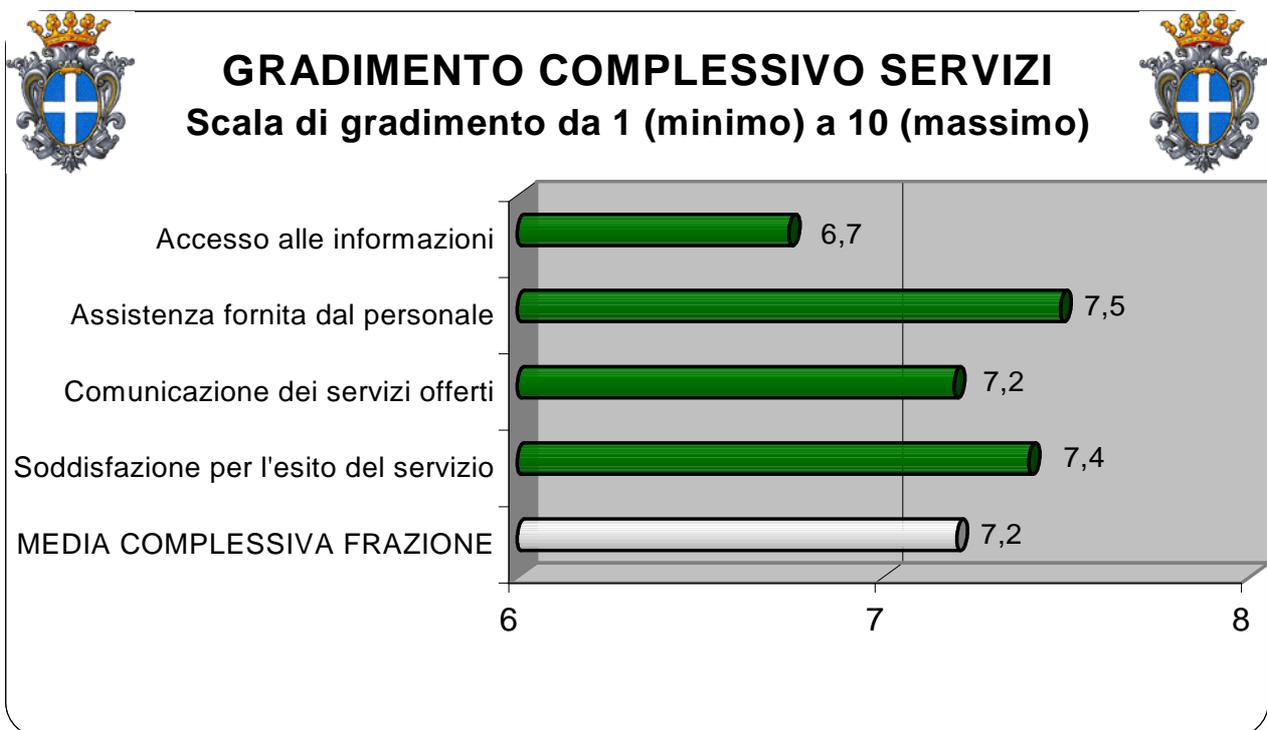


Grafico 4.5 – SANTA VITTORIA

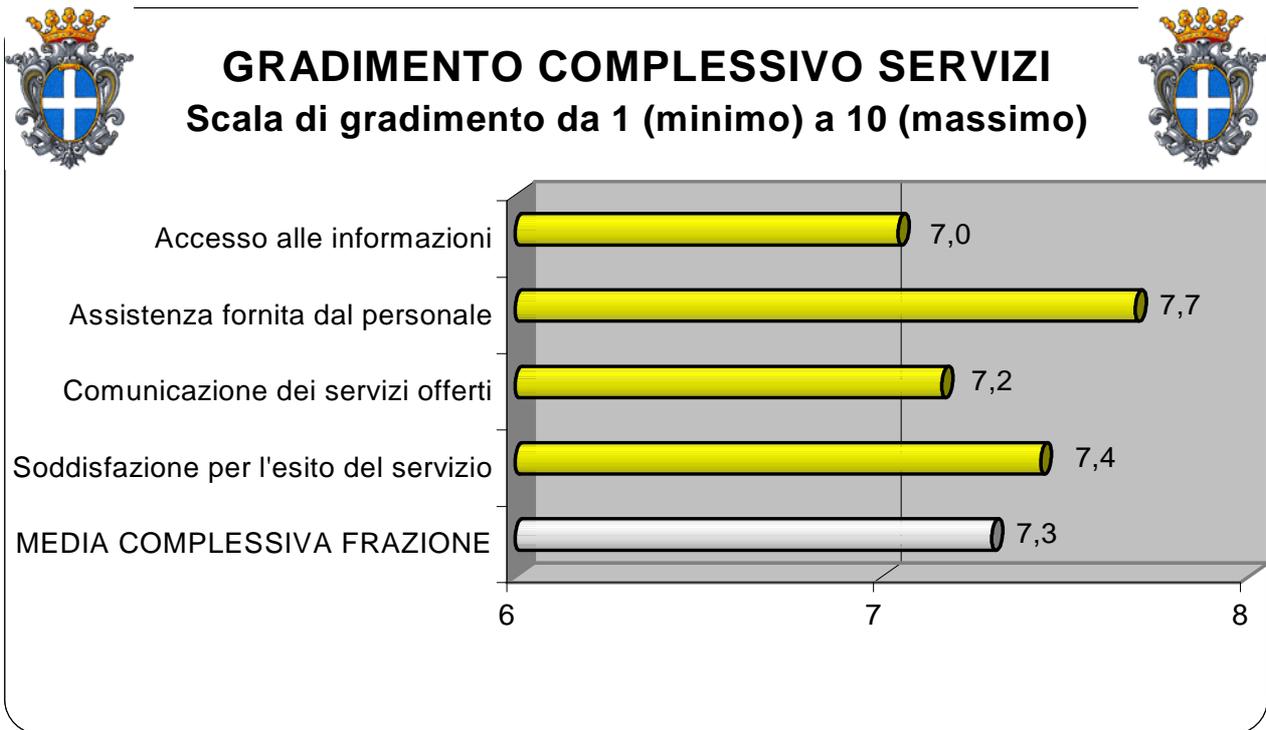
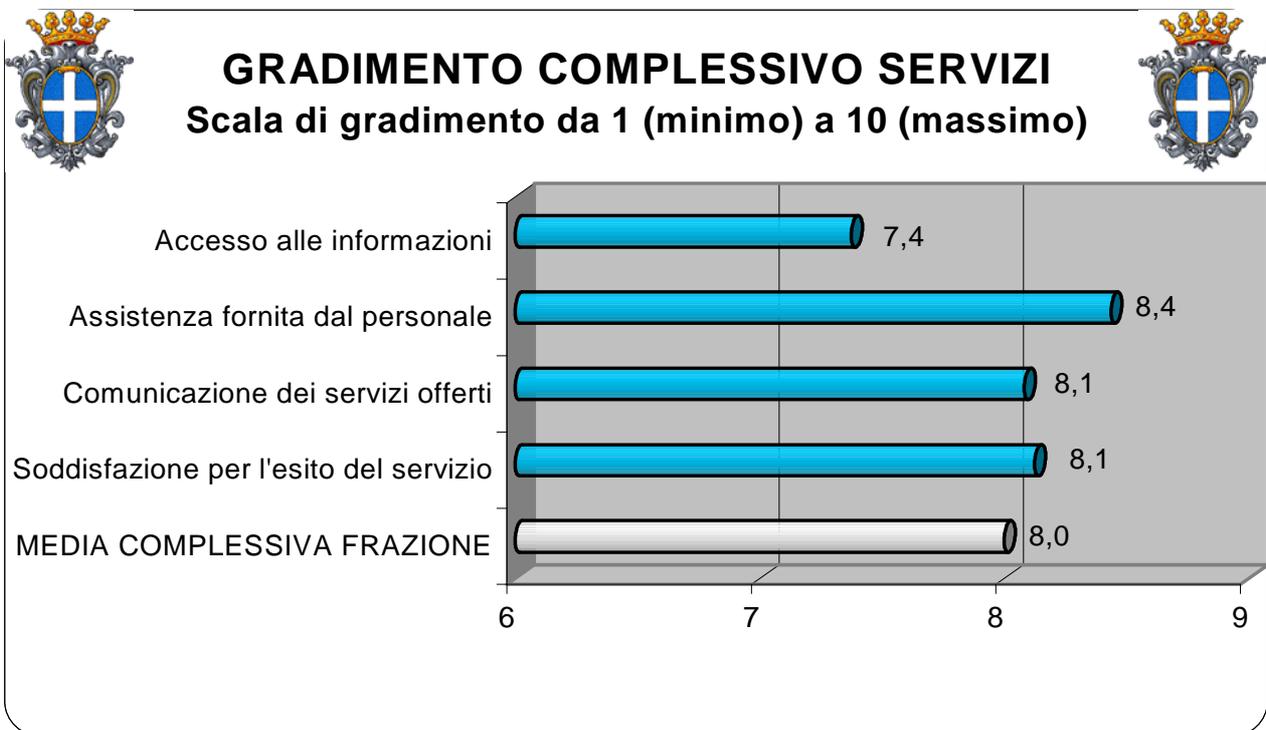


Grafico 4.6 – PIEVE SALICETO



DOMANDA 5

Come cittadino del Comune di Gualtieri come valuta l'attività dell'amministrazione locale nei seguenti ambiti?

In relazione a questa domanda, è stato chiesto agli intervistati di esprimere il grado di soddisfazione su una scala numerica da 1 (gradimento minimo) a 10 (gradimento massimo) riguardo alcuni aspetti specifici dell'attività dell'amministrazione locale, suddivisi in 4 ambiti di competenza:

a) ambito culturale, inteso come presenza e qualità di manifestazioni artistiche e culturali di vario genere. Richiede una valutazione su 4 aspetti: manifestazioni artistiche e culturali (mostre ed eventi), teatro, servizi di biblioteca, manifestazioni di intrattenimento (fiere, feste, eventi sportivi)

b) ambito territoriale, inteso come presenza e qualità di interventi mirati sul territorio. Richiede una valutazione su 4 aspetti: edilizia, viabilità, verde e arredo urbano, manutenzione

c) ambito economico, inteso come presenza e qualità di interventi a livello commerciale-turistico. Richiede una valutazione su 3 aspetti: valorizzazione del centro storico, supporto al sistema economico, turismo

d) ambito sociale, inteso come presenza e qualità di interventi a favore e a sostegno del cittadino. Richiede una valutazione su 4 aspetti: assistenza sociale, assistenza agli anziani, scuole e asili, sicurezza

Tabella Riassuntiva Ambiti

MEDIA COMPLESSIVA AMBITI	Voto Medio
Ambito culturale	6,6
Ambito territoriale	6,1
Ambito economico	5,8
Ambito sociale	7,0

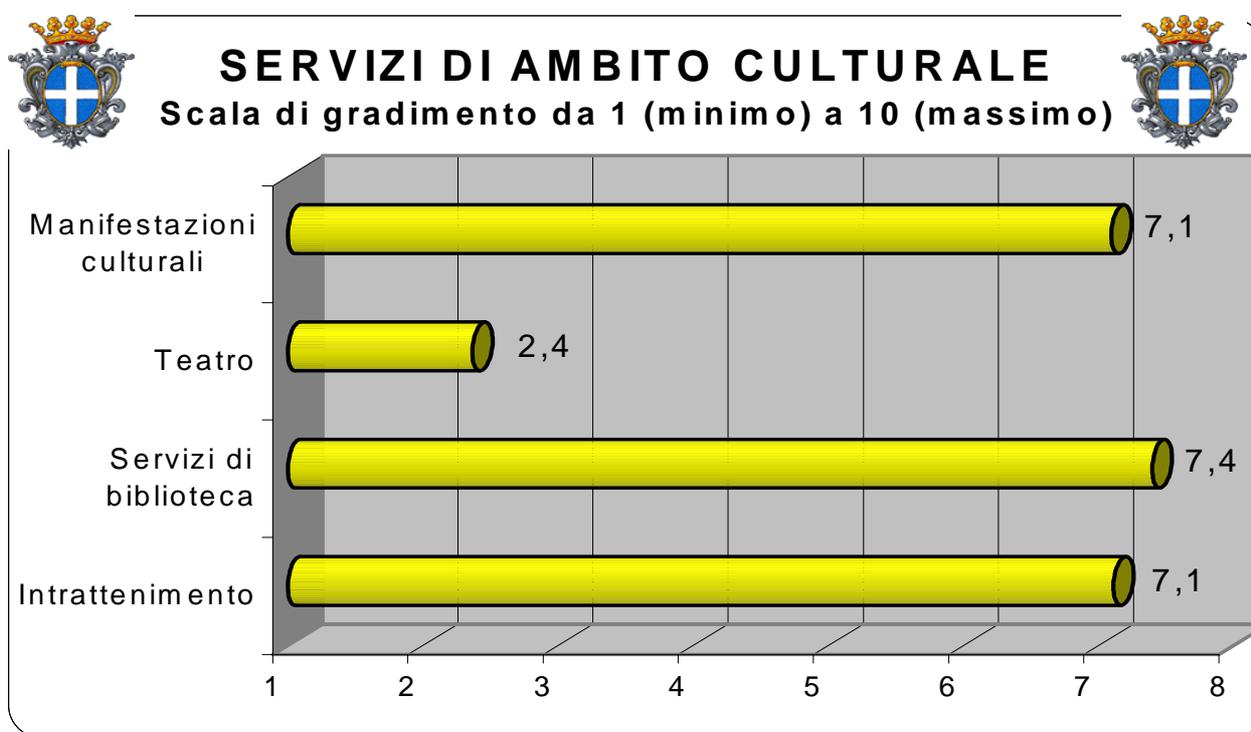
Tra i quattro ambiti a vedersi assegnato il punteggio medio più basso è quello economico, che non raggiunge nemmeno la sufficienza (5,8); poco sopra la sufficienza invece l'ambito territoriale, che si ferma però ad un poco soddisfacente voto medio di 6,1. Va meglio all'ambito culturale, con il suo giudizio complessivo di 6,6 punti, mentre il punteggio più alto spetta all'ambito sociale, premiato con la media del 7.

AMBITO CULTURALE

Tabella 5.1

GRADIMENTO AMBITO CULTURALE	Voto Medio	Scostamento da media
Manifestazioni artistiche e culturali	7,1	+ 0,5
Teatro	2,4	- 4,2
Servizi di biblioteca	7,4	+ 1,2
Intrattenimento (fiere, sport, feste)	7,1	+ 0,5
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	6,6	

Grafico 5.1



Come già accennato e come ampiamente visibile dal grafico corrispondente, l'ambito culturale raggiunge una valutazione media di 6,6 che è però fortemente inficiata dal giudizio dei cittadini sul teatro, un aspetto molto penalizzante nell'economia globale dell'ambito: i soggetti rispondenti assegnano al teatro un punteggio medio di 2,4 - ovvero ben 4,2 punti sotto la media complessiva dell'ambito. A risollevare la situazione ci pensano gli altri 3 aspetti facenti parte del settore culturale, tutti con un voto medio superiore al 7: se questo accade solo di poco per le manifestazioni artistiche/culturali e per gli eventi di intrattenimento (7,1 di voto medio per entrambi questi due aspetti), è ancora una volta la

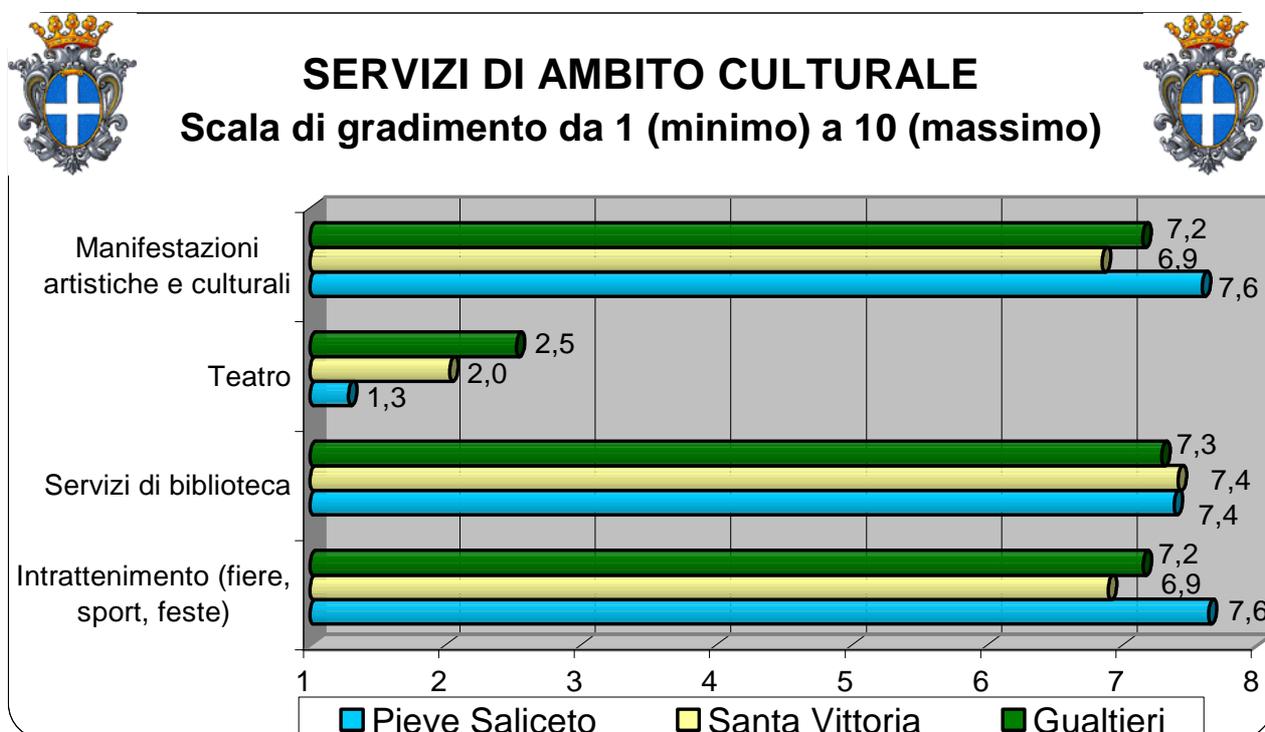
biblioteca con i suoi servizi ad incontrare il maggior favore dei cittadini che la premiano con un punteggio medio di 7,4 - il più alto dell'ambito.

In generale però il settore culturale, pur soffrendo un forte abbassamento di valutazione nell'indice di gradimento generale a causa del valore fuori media del teatro, presenta giudizi tutto sommato di buon livello e si colloca al secondo posto in un'ideale classifica dei quattro ambiti.

Tabella 5.2

GRADIMENTO AMBITO CULTURALE	Gualtieri	S. Vittoria	Pieve S.
Manifestazioni artistiche e culturali	7,2	6,9	7,6
Teatro	2,5	2,0	1,3
Servizi di biblioteca	7,3	7,4	7,4
Intrattenimento (fiere, sport, feste)	7,2	6,9	7,6
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	6,5	6,4	6,9

Grafico 5.2



La suddivisione dei giudizi sui quattro aspetti componenti l'ambito culturale, se organizzata per frazione di provenienza, mostra delle divergenze a tratti anche piuttosto marcate: in linea generale è a Pieve Saliceto che emergono le valutazioni più alte, come si

può intuire dalla media-voto dell'ambito che raggiunge in tale frazione il punteggio medio di 6,9 contro il 6,5 di Gualtieri e il 6,4 di Santa Vittoria.

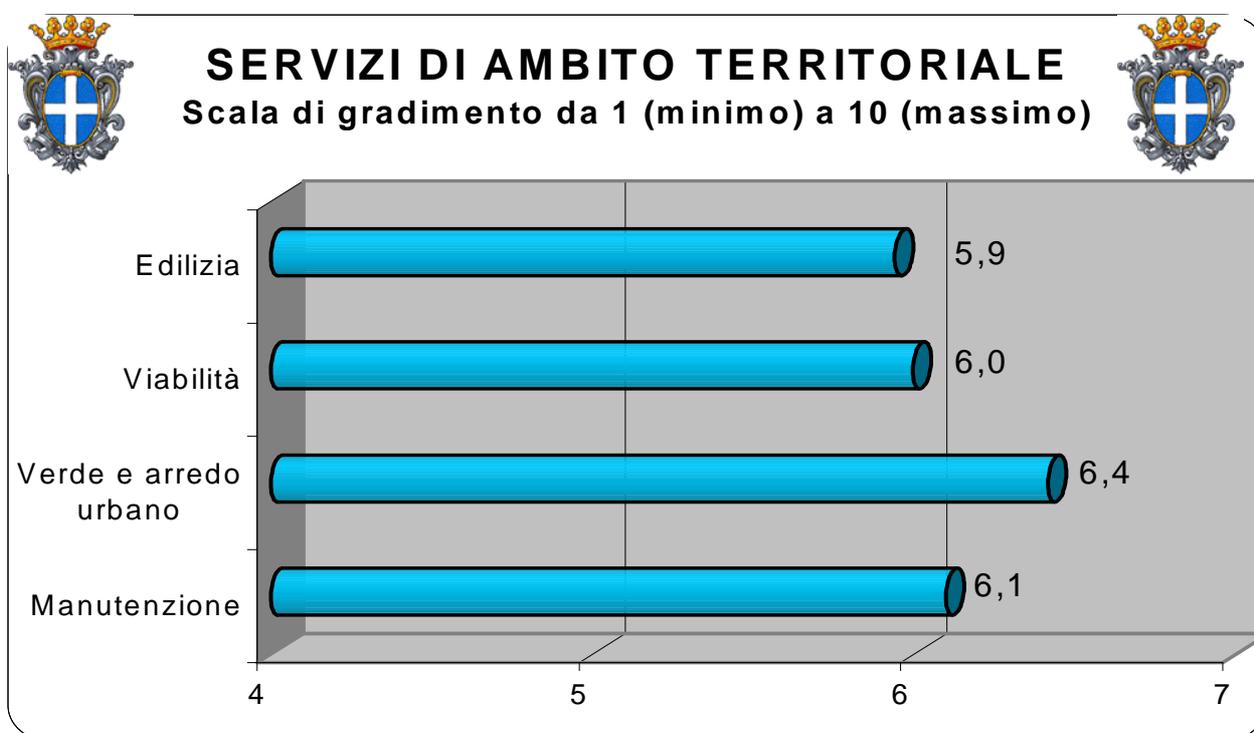
Addentrando poi all'interno dei diversi aspetti che costituiscono l'ambito culturale si evidenzia una condanna unanime per la situazione del teatro, la cui mancanza è sentita soprattutto a Pieve Saliceto tanto che gli abitanti della frazione assegnano a tale aspetto un giudizio medio di 1,3; poco lusinghieri anche i punteggi delle altre due cittadine, con Santa Vittoria che assegna al teatro un voto medio di 2 e Gualtieri che non va oltre il 2,5 di media. Situazione molto più omogenea per quanto concerne i servizi di biblioteca, la cui valutazione si attesta intorno al 7,4 (7,3 per Gualtieri), mentre gli altri due aspetti sotto osservazione (manifestazioni artistiche e culturali e intrattenimento) raccolgono entrambi giudizi che oscillano tra il 6,9 di Santa Vittoria e il 7,6 di Pieve Saliceto, passando per il 7,2 di media-voto attribuito per ciascuno dei due aspetti dai cittadini di Gualtieri.

AMBITO TERRITORIALE

Tabella 5.3

GRADIMENTO AMBITO TERRITORIALE	Voto Medio	Scostamento da media
Edilizia	5,9	- 0,2
Viabilità	6,0	- 0,1
Verde e arredo urbano	6,4	+ 0,3
Manutenzione	6,1	0
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	6,1	

Grafico 5.3



L'ambito territoriale si attesta complessivamente su una valutazione media appena sufficiente, pari a 6,1: in questo caso però non sussistono variazioni significative tra i diversi aspetti, tanto che tutti i singoli giudizi medi sono compresi in mezzo punto. Non risulta del tutto sufficiente il punteggio dell'edilizia, punto debole dell'ambito territoriale il cui voto medio si ferma a 5,9; tuttavia anche l'aspetto della viabilità non convince pienamente i cittadini, almeno a giudicare dal punteggio medio di 6 che gli viene complessivamente attribuito. Poco meglio l'aspetto della manutenzione, che persuade la

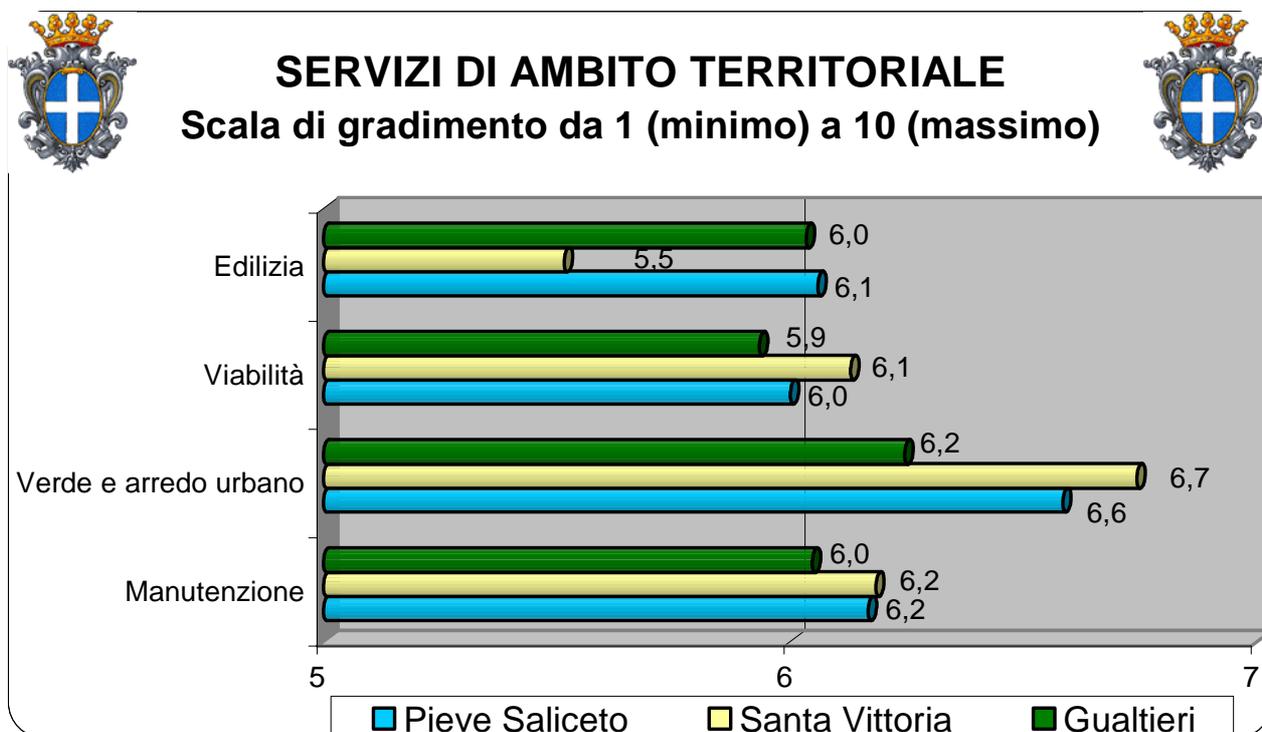
popolazione quel tanto che basta per farsi assegnare una striminzita sufficienza (voto medio: 6,1), mentre il vero traino dell'ambito territoriale risulta essere l'aspetto del verde e dell'arredo urbano, che raccoglie i voti più alti del settore andando a raggiungere un punteggio medio pari a 6,4.

In generale però il settore territoriale, pur in una sostanziale omogeneità di valutazioni, non sembra certo uno dei punti di forza dell'attività dell'amministrazione comunale: l'insufficienza assegnata all'edilizia e la striminzita sufficienza di altri due dei tre aspetti rimanenti ne sono un chiaro segnale, che cumulandosi con le osservazioni emerse dall'analisi della domanda 6 del questionario va a delineare un possibile punto di intervento prioritario.

Tabella 5.4

GRADIMENTO AMBITO TERRITORIALE	Gualtieri	S. Vittoria	Pieve S.
Edilizia	6,0	5,5	6,1
Viabilità	5,9	6,1	6,0
Verde e arredo urbano	6,2	6,7	6,6
Manutenzione	6,0	6,2	6,2
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	6,1	6,2	6,2

Grafico 5.4



La suddivisione dei giudizi sui quattro aspetti componenti l'ambito territoriale, se organizzata per frazione di provenienza, non evidenzia delle disomogeneità troppo marcate: in linea generale l'allineamento dei giudizi delle tre frazioni è quasi perfetto, come dimostra il fatto che sia a Pieve Saliceto che a Santa Vittoria la media-voto dell'ambito raggiunge il punteggio medio di 6,2 mentre a Gualtieri la situazione non è molto diversa, attestandosi su un punteggio medio di 6,1.

Analizzando all'interno i diversi aspetti che costituiscono l'ambito territoriale si conferma l'impressione iniziale: sia per l'aspetto della manutenzione che per quello della viabilità i giudizi non differiscono molto tra frazione e frazione. Nel primo caso Pieve Saliceto e Santa Vittoria condividono un punteggio medio di 6,2 distanziando di poco Gualtieri, che non va più in là di una esatta sufficienza (6). Nel secondo caso è Santa Vittoria a far registrare la media-voto più alta dell'aspetto con il punteggio di 6,1: poco più comunque di Pieve Saliceto (6) e di Gualtieri, i cui cittadini però non ritengono sufficiente tale aspetto assegnandogli un punteggio medio di 5,9.

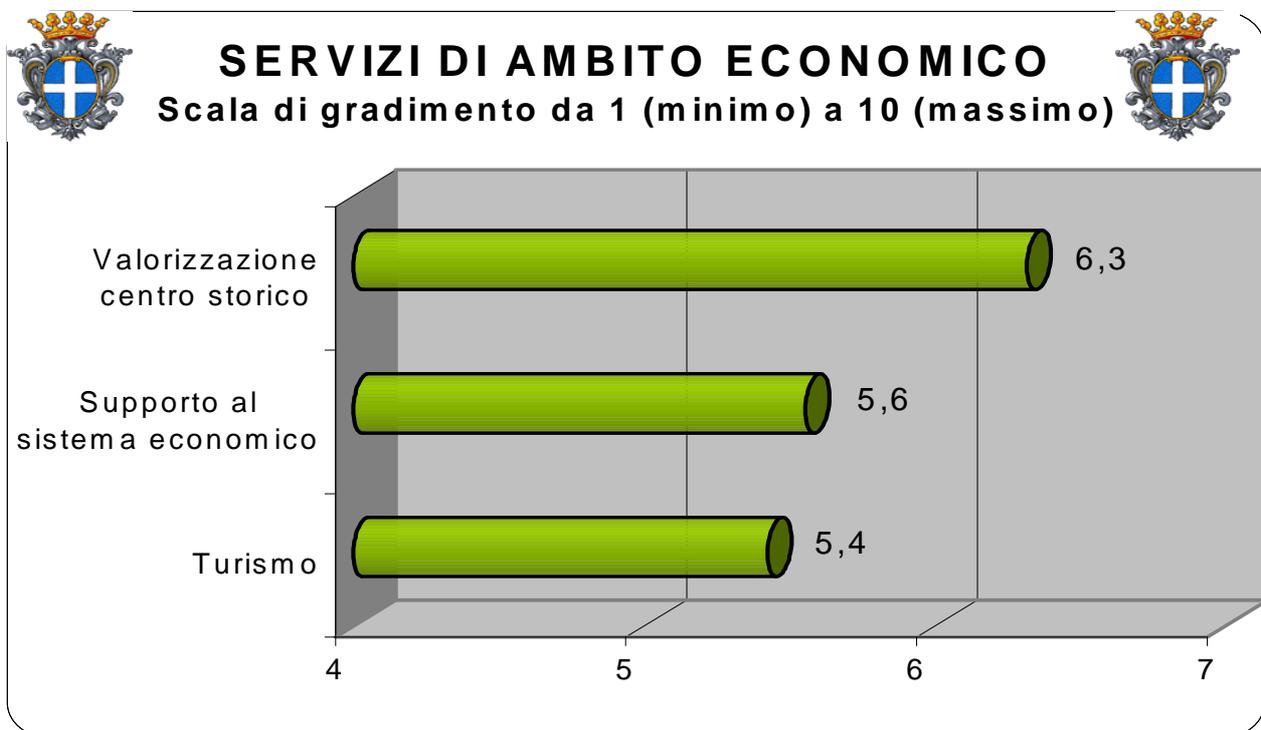
Situazione un po' meno omogenea per quanto concerne il verde e l'arredo urbano, la cui valutazione media si attesta intorno al 6,7 per Santa Vittoria, al 6,6 per Pieve Saliceto e al 6,2 per Gualtieri, conservando però ovunque la sufficienza; lo stesso non si può dire per quanto riguarda l'aspetto dell'edilizia, che raccoglie una stentata sufficienza a Pieve Saliceto e Gualtieri (rispettivamente con un punteggio medio di 6,1 e 6) ma è piuttosto sotto la sufficienza a Santa Vittoria dove i cittadini la bocchiano con un voto medio di 5,5.

AMBITO ECONOMICO

Tabella 5.5

GRADIMENTO AMBITO ECONOMICO	Voto Medio	Scostamento da media
Valorizzazione centro storico	6,3	+ 0,5
Supporto al sistema economico	5,6	- 0,2
Turismo	5,4	- 0,4
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	5,8	

Grafico 5.5



L'ambito economico si configura come il vero punto debole dell'attività dell'amministrazione comunale: i tre aspetti previsti nell'ambito concorrono ad una valutazione media insufficiente, pari infatti ad un punteggio di 5,8: in questo settore inoltre si evidenziano variazioni significative tra i diversi aspetti, in quanto due aspetti su tre non raggiungono la sufficienza e soltanto il restante aspetto supera la soglia del 6 in quanto a media-voto, con uno scarto tra punteggio medio minimo e massimo di quasi un intero voto. La valorizzazione del centro storico è l'unico aspetto dell'ambito che riesce a raggiungere la sufficienza, meritandosi dai soggetti intervistati un giudizio medio di 6,3. La stessa cosa non si può dire per gli altri due ambiti: il supporto al sistema economico non va oltre il voto medio di 5,6 mentre l'aspetto del turismo si ferma al punteggio di 5,4 - se

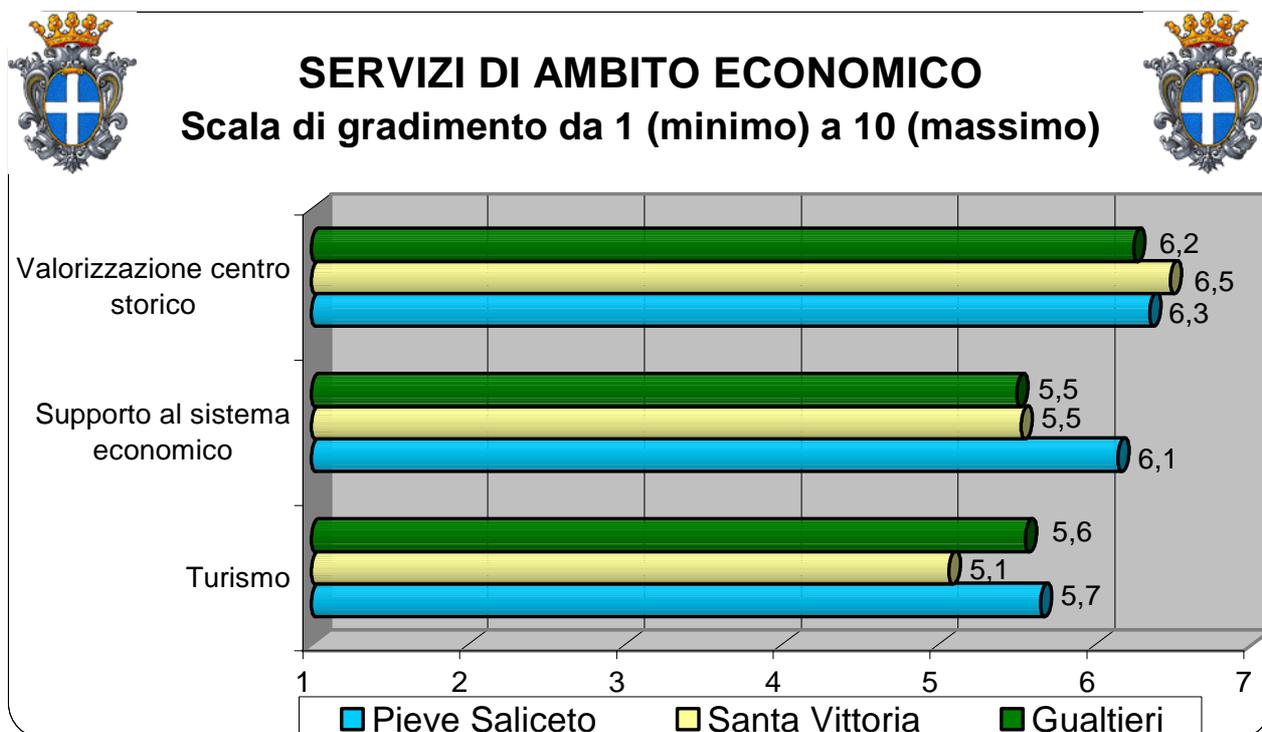
si esclude il teatro, per il quale ci sono da fare considerazioni particolari, è il punteggio più basso in assoluto di tutti gli aspetti presi in considerazione (nell'insieme dei quattro ambiti).

In generale l'ambito economico appare come il settore dove concentrare maggiormente gli sforzi da parte dell'amministrazione comunale, delineandosi come un necessario punto di intervento risanatorio: il giudizio medio dei cittadini intervistati è il peggiore in assoluto di tutti e quattro gli ambiti, e le due insufficienze su tre assegnate dai soggetti rispondenti hanno un ampio riscontro nelle osservazioni di tipo sia quantitativo che qualitativo emerse dall'analisi della risposte alla domanda 6 del questionario.

Tabella 5.6

GRADIMENTO AMBITO ECONOMICO	Gualtieri	S. Vittoria	Pieve S.
Valorizzazione centro storico	6,2	6,5	6,3
Supporto al sistema economico	5,5	5,5	6,1
Turismo	5,6	5,1	5,7
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	5,8	5,8	6,1

Grafico 5.6



La suddivisione dei giudizi sui tre aspetti componenti l'ambito economico, se organizzata per frazione di provenienza, non mostra tutto sommato delle disomogeneità troppo evidenti: in linea generale l'allineamento delle valutazioni fornite dai soggetti facenti parte del sottocampione delle tre frazioni è abbastanza chiaro, come dimostra il fatto che sia a Gualtieri che a Santa Vittoria la media-voto dell'ambito si pone a un livello di 5,8 mentre a Pieve Saliceto la situazione migliora di poco, attestandosi su un punteggio medio di 6,1.

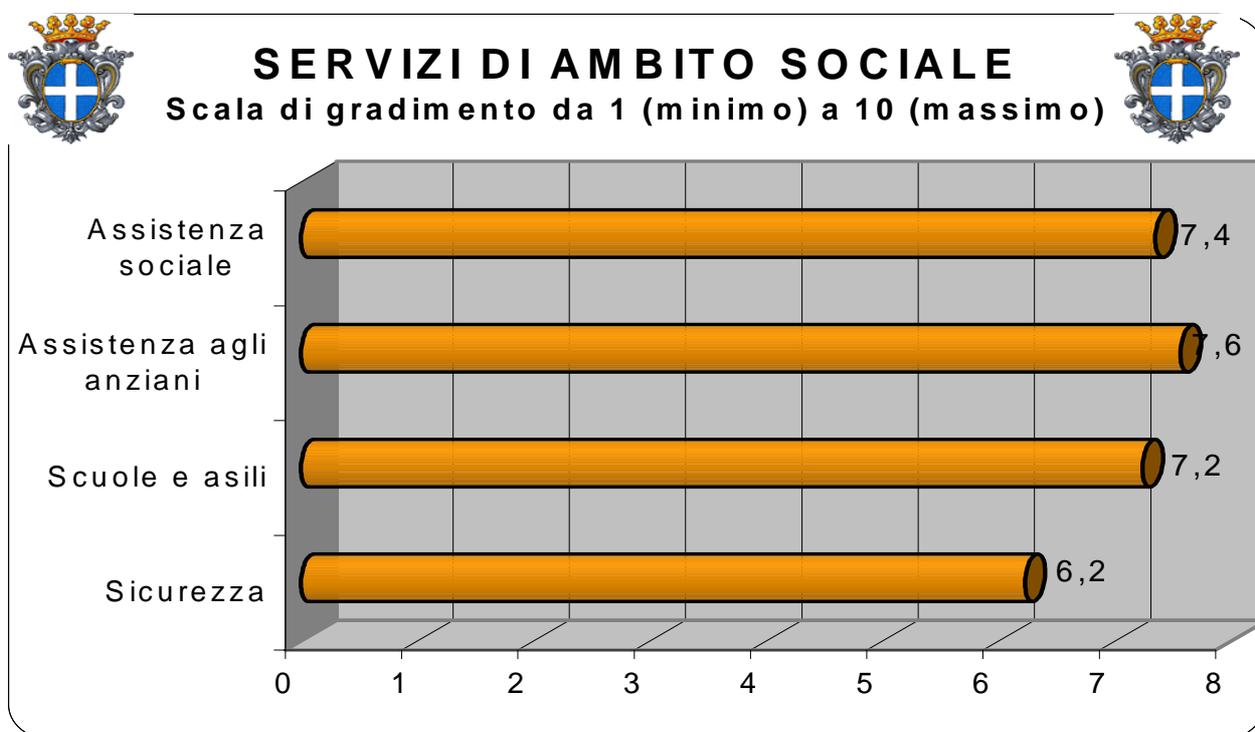
Osservando all'interno dell'ambito economico i diversi aspetti che lo compongono, l'impressione iniziale è confermata: nell'aspetto della valorizzazione del centro storico, ad esempio, le valutazioni non differiscono molto da frazione a frazione. La cittadinanza di Pieve Saliceto giudica l'aspetto con un punteggio medio di 6,5 che sopravanza di poco il 6,3 di Santa Vittoria e il 6,2 di Gualtieri. Negli altri due casi invece le differenze sono un po' più accentuate: per quanto riguarda l'aspetto del supporto al sistema economico Gualtieri e Santa Vittoria condividono lo stesso punteggio medio di 5,5 lasciando a Pieve Saliceto l'onere di giudicare tale aspetto in modo sufficiente (6,1); al contrario per ciò che concerne l'aspetto del turismo la bocciatura in termini valutativi è complessivamente omogenea, seppur con giudizi diversi che vanno dal 5,1 di voto-medio dei cittadini di Santa Vittoria al 5,6 di Gualtieri fino al 5,7 di Pieve Saliceto.

AMBITO SOCIALE

Tabella 5.7

GRADIMENTO AMBITO SOCIALE	Voto Medio	Scostamento da media
Assistenza sociale	7,4	+ 0,4
Assistenza agli anziani	7,6	+ 0,6
Scuole e asili	7,2	+ 0,2
Sicurezza	6,2	- 0,8
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	7,0	

Grafico 5.7



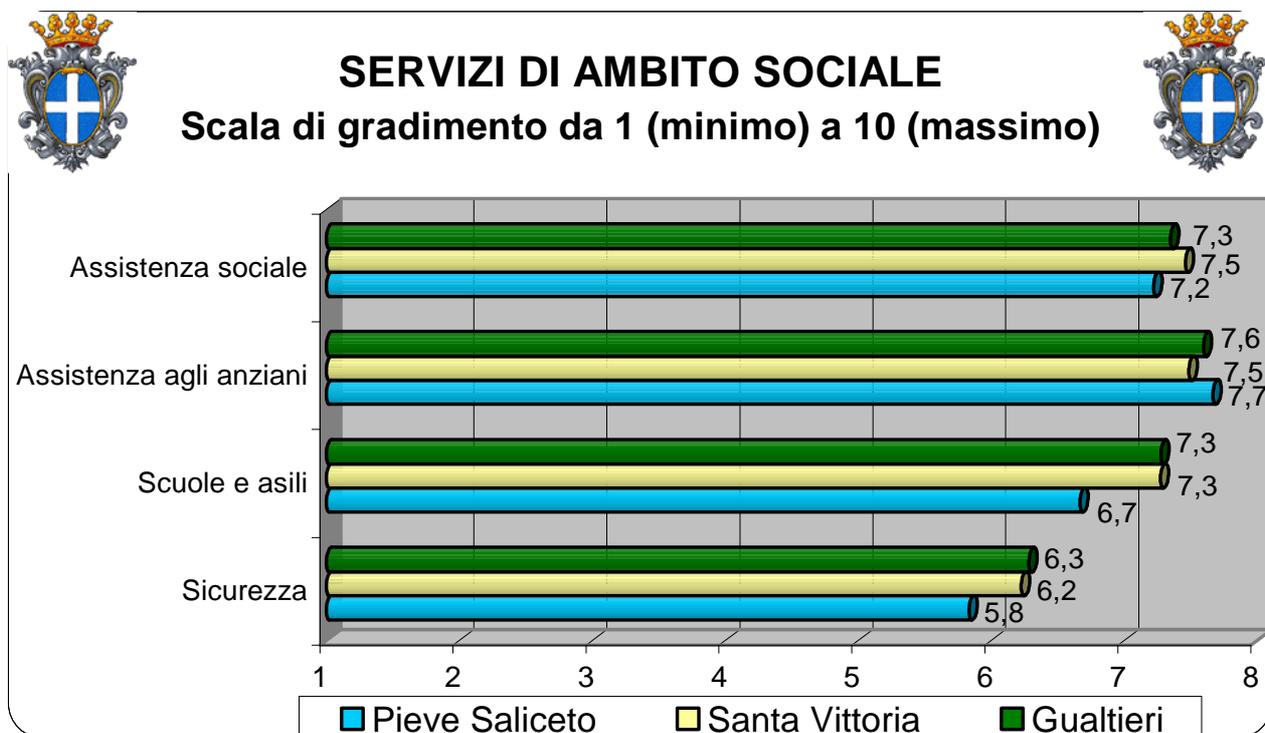
L'ambito sociale si può definire il vero punto forte dell'attività dell'amministrazione comunale: i quattro aspetti previsti partecipano nella costruzione di una valutazione media decisamente buona, pari ad un punteggio di 7. In questo ambito non si sottolineano variazioni particolarmente significative se non quella relativa all'aspetto della sicurezza, che con il suo punteggio medio di 6,2 risulta distanziata di un punto o più rispetto agli altri tre aspetti presi in considerazione per l'ambito specifico, che invece raggiungono tutti un voto medio superiore al 7. L'aspetto relativo alle scuole e agli asili comunali può fregiarsi di un buon 7,2 di valutazione media, mentre l'assistenza sociale fa ancora meglio assicurandosi

un giudizio davvero significativo a quota 7,4 - stabilendo peraltro il secondo punteggio medio in assoluto tra tutti gli aspetti di tutti gli ambiti sotto osservazione. Alla luce di questo è facile intuire come di conseguenza l'aspetto dell'assistenza agli anziani, con il suo punteggio medio di 7,6, rappresenti non solo il voto medio più alto dell'ambito ma la valutazione più elevata dell'intera batteria di aspetti presi in esame nel questionario alla domanda 5. In generale l'ambito sociale appare dunque come il settore significativamente più positivo, sia per media voto complessiva sia per le singole valutazioni: tuttavia il giudizio sull'aspetto della sicurezza può accendere un campanello d'allarme se confrontato con le osservazioni di tipo quali-quantitativo emerse dall'analisi della risposte alla domanda n° 6.

Tabella 5.8

GRADIMENTO AMBITO SOCIALE	Gualtieri	S. Vittoria	Pieve S.
Assistenza sociale	7,3	7,5	7,2
Assistenza agli anziani	7,6	7,5	7,7
Scuole e asili	7,3	7,3	6,7
Sicurezza	6,3	6,2	5,8
MEDIA COMPLESSIVA AMBITO	7,1	6,9	6,5

Grafico 5.8



La suddivisione dei giudizi sui quattro aspetti componenti l'ambito sociale, se organizzata per frazione di provenienza, mostra un'omogeneità di fondo senza grosse differenziazioni: in linea generale è a Gualtieri che emergono le valutazioni più elevate, come si può intuire dalla media-voto dell'ambito che raggiunge in tale frazione il punteggio medio di 7,1 contro il 6,9 di Santa Vittoria e il 6,5 di Pieve Saliceto.

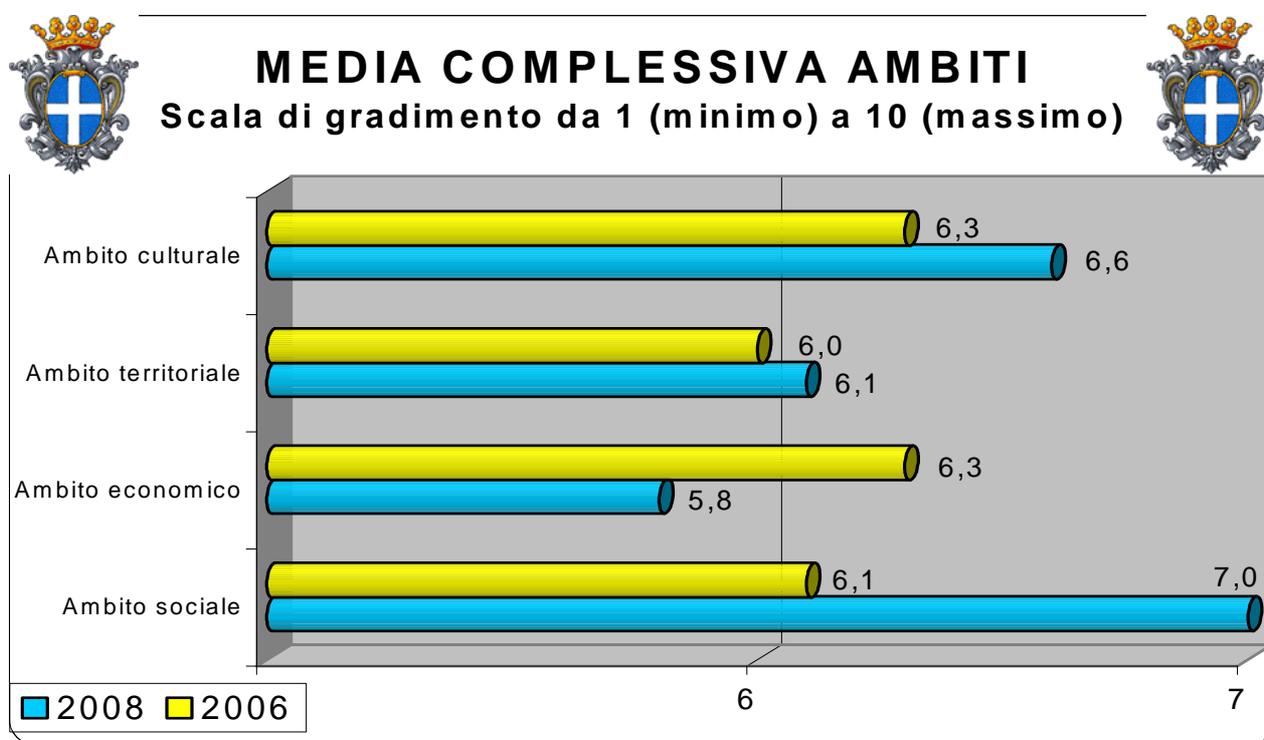
Addentrando poi all'interno dei diversi aspetti che costituiscono l'ambito sociale ci si imbatte in una sostanziale uniformità di giudizio tra i tre sottocampioni soprattutto per quanto riguarda i due aspetti dell'assistenza sociale e dell'assistenza agli anziani: nel primo caso infatti il range di valutazioni spazia tra il voto medio di 7,2 assegnato dai cittadini di Pieve Saliceto al punteggio medio di 7,5 assegnato all'aspetto in questione dai cittadini di Santa Vittoria, passando dal giudizio medio di 7,3 riscontrato tra gli abitanti di Gualtieri; nel secondo caso situazione analoga con Santa Vittoria che vede assegnare all'assistenza agli anziani un punteggio medio di 7,5 a fronte del voto medio di 7,6 per Gualtieri e di 7,7 per Pieve Saliceto. Sull'aspetto riguardante scuole e asili i cittadini di Gualtieri e Santa Vittoria sono concordi dell'attribuire all'aspetto in questione una valutazione media di 7,3 mentre quelli di Pieve Saliceto non si spingono oltre ad un voto medio di 6,7; infine, per quanto riguarda la sicurezza, è ancora Pieve Saliceto a far registrare la valutazione più bassa con un voto medio di 5,8 a fronte della sufficienza piena data dai soggetti facenti parte del sottocampione di Gualtieri e Santa Vittoria (rispettivamente 6,3 e 6,2).

CONFRONTO AMBITI 2006 / 2008

Tabella 5.9

CONFRONTO 2006 / 2008 MEDIA COMPLESSIVA AMBITI	2008 Voto Medio	2006 Voto Medio	Scarto dal 2006
Ambito culturale	6,6	6,3	+ 0,3
Ambito territoriale	6,1	6,0	+ 0,1
Ambito economico	5,8	6,3	- 0,5
Ambito sociale	7,0	6,1	+ 0,9

Grafico 5.9



Come si può osservare a prima vista dal grafico 5.5, il confronto tra il 2006 e il 2008 vede una votazione media in crescita per tre dei quattro ambiti oggetto di indagine a fronte di un solo calo nelle valutazioni complessive. Nel 2006 il punteggio medio più basso era appannaggio dell'ambito territoriale, che invece nel nuovo questionario del 2008 non si discosta di molto dalla media generale anche se riesce comunque a migliorare (seppur di poco) e non si trova più in ultima posizione nell'ideale classifica degli ambiti; più che merito proprio questo però è dovuto al crollo dell'ambito economico, che già non vantava una situazione eccezionale due anni prima (voto medio: 6,3) ma che addirittura scende nel

2008 al di sotto della soglia della sufficienza, perdendo mezzo punto e attestandosi ad un preoccupante punteggio medio di 5,8.

La situazione è sicuramente più rosea per gli altri due ambiti, che migliorano entrambi nel confronto rispetto ai giudizi di due anni prima. Da una parte l'ambito culturale, nonostante la "zavorra" costituita dalla situazione del teatro che ha portato voti estremamente bassi per questo aspetto culturale piuttosto sentito da una buona parte dei cittadini (e di conseguenza ha abbassato sensibilmente la media generale dell'ambito), vede aumentare la sua valutazione media di 0,3 punti confermandosi tra gli ambiti migliori dal punto di vista qualitativo. Dall'altra parte la vera sorpresa del sondaggio 2008 è l'ambito sociale, che migliora di quasi un intero voto il punteggio medio (7 contro 6,1) rilevato due anni prima e si dimostra attualmente come l'ambito di punta dell'attività dell'amministrazione comunale di Gualtieri.

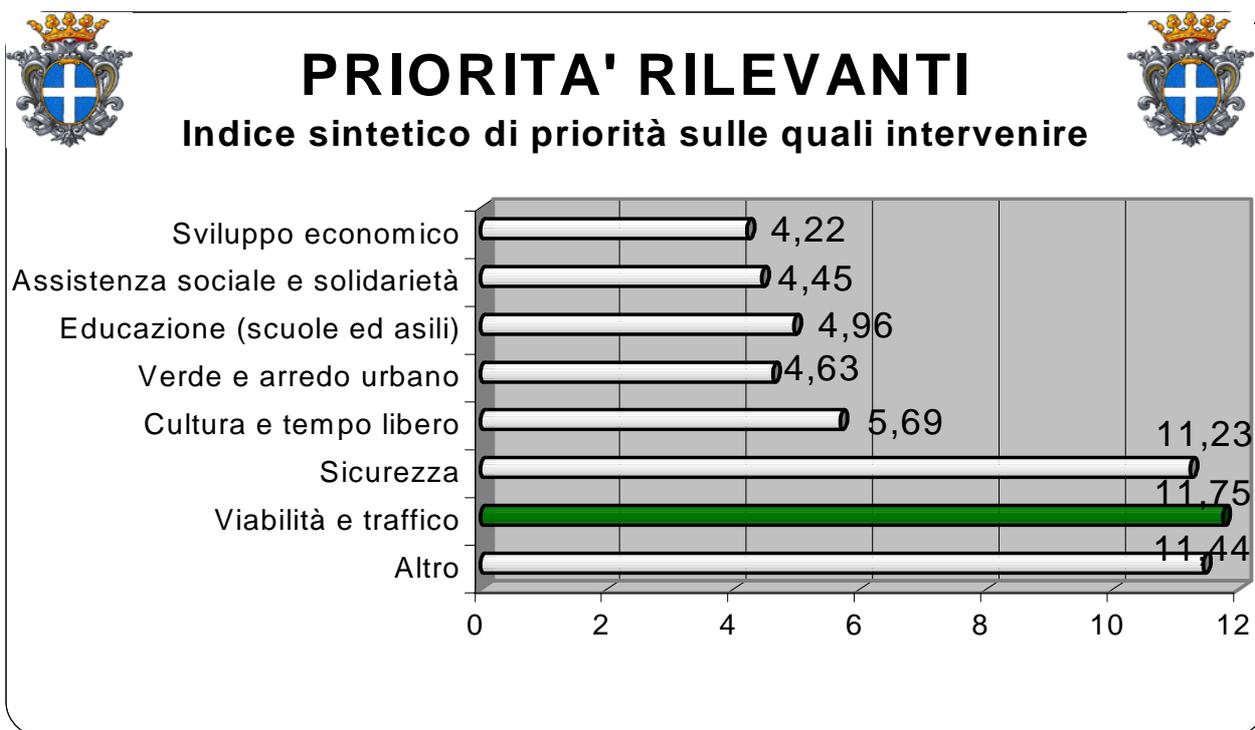
DOMANDA 6

Quali sono secondo lei le priorità più rilevanti sulle quali il suo comune dovrebbe agire con maggiore urgenza?

Tabella 6.1

PRIORITA'	Indice sintetico
Sviluppo economico	4,22
Assistenza sociale e solidarietà	4,45
Educazione (scuole ed asili)	4,96
Verde e arredo urbano	4,63
Cultura e tempo libero	5,69
Sicurezza	11,23
Viabilità e traffico	11,75
Altro	11,44

Grafico 6.1



(è stato possibile indicare anche più di una risposta)

In relazione a questa domanda, è stato chiesto agli intervistati di esprimere il livello di priorità riguardo ad alcuni aspetti specifici dell'attività dell'amministrazione locale maggiormente bisognosi di un intervento di risanamento urgente.

Dalle risposte dei soggetti facenti parte del campione è evidente la necessità di intervenire in prima battuta sul problema del traffico e della viabilità, che raccoglie la più ampia quantità di indicazioni da parte dei cittadini e risulta come la priorità più urgente sulla quale porre l'attenzione dell'amministrazione comunale. In particolare le indicazioni dei cittadini sono concentrate su alcune direttive fondamentali: essi lamentano una scarsa manutenzione delle strade, soprattutto quelle del centro di Gualtieri, e una non perfetta valutazione sull'impatto dei nuovi sensi unici sulla circolazione cittadina e sul commercio di alcune zone della frazione di Gualtieri. Inoltre un accento è messo anche sulla bassa illuminazione serale e notturna, che causerebbe disagi alla circolazione. Indicazioni più specifiche sono fornite da alcuni cittadini sulle condizioni del manto stradale di via Pieve, mentre a Santa Vittoria si lamenta una scarsa identificazione tra le vie Nico Gasparini e Germano Gasparini, la cui difficile discriminazione porta i camion addetti al trasporto pesante a imboccare erroneamente la prima di queste due vie anziché la seconda, creando disagi ai residenti.

Al secondo posto in ordine di priorità si classifica l'opzione "altro": tale opzione ha permesso ai cittadini di indicare una priorità che non fosse stata contemplata nel questionario originale. Proprio per la sua caratteristica di opzione aperta, le risposte ad essa si presentano quanto mai disomogenee: motivo per cui è stato opportuno aggregarle in categorie riassuntive, come da tabella 6.2

Tabella 6.2

PRIORITA' (opzione "altro")	%
attività e strutture per i giovani	28,9%
manutenzione generale e stradale	25,4%
valorizzare il centro storico	6,1%
più strutture per S.Vittoria	3,5%
ascoltare di più i cittadini	1,8%
far arrivare l'ADSL	1,8%
Fare qualcosa per l'integrazione di extracomunitari	1,8%
illuminazione strade	1,8%
attenzione al cinema e al teatro	1,8%
troppe tasse	1,8%
troppi extracomunitari	1,8%
altro	23,7%
TOTALE	100,0%

Prendendo in considerazione solo i soggetti che hanno indicato l'opzione "altro" come una delle risposte alla domanda 6 del questionario, emerge come circa un soggetto su tre (il 28,9% del totale) concentri la propria indicazione di priorità sul problema della scarsa presenza di attività e strutture per i giovani: problema peraltro molto sentito un po' da tutta la popolazione delle tre frazioni sotto osservazione, dato che anche tra i commenti liberi raccolti durante le interviste telefoniche sono stati parecchi i soggetti che hanno messo a nudo la mancanza di iniziative rivolte ai giovani, invitando l'amministrazione a "invogliare i ragazzi a rimanere in paese organizzando attività a loro dedicate" e ad "aprire qualche locale per evitare che si spostino altrove". Altri puntano l'attenzione invece sui bambini, facendo notare che non esiste un parco per i più piccoli.

Un soggetto su quattro (25,4% del totale), invece, ha portato l'attenzione sul problema della manutenzione generale e in particolar modo su quella stradale, mentre il 6,1% del sottocampione preso in esame ha posto il problema del centro storico di Gualtieri: secondo questa fetta di cittadinanza la piazza centrale è molto caratteristica ma poco vitale, e questo fattore si collega direttamente alla chiusura di molte attività commerciali di zona che evidentemente non erano ben servite da un sufficiente flusso di cittadini – anche per motivi legati alla mobilità della zona: per questo i cittadini chiedono che sia valorizzato maggiormente il centro storico con diverse scelte urbanistiche e di sostegno al sistema commerciale.

Il quarto problema in ordine di indicazioni ricevute riguarda l'abitato di Santa Vittoria: i cittadini chiedono più strutture e lamentano una scarsa attenzione dell'amministrazione comunale per le problematiche specifiche della frazione; situazione analoga per Pieve Saliceto, i cui cittadini nei commenti liberi sostengono di sentirsi un po' abbandonati e lasciati da parte rispetto alla centralità di Gualtieri. Il resto delle indicazioni si perdono tutto sommato in uno spezzettamento di opinioni più o meno personali e difficilmente raggruppabili in macrocategorie.

Tornando a prendere in esame tutte le indicazioni di priorità fornite dai soggetti facenti parte del campione originariamente concepito, si sottolinea come la terza evidente problematica emersa dalle risposte al questionario sia inerente al tema della sicurezza. In particolare la cittadinanza delle tre frazioni mostra una certa insofferenza alla presenza degli extracomunitari: la percezione di questo dato socio-demografico come un problema è

evidente dai commenti di diversi cittadini, che sostanzialmente indicano nella presenza massiccia di essi un allarme per la sicurezza cittadina (“troppi extracomunitari”, “in centro storico ci sono troppi pakistani e indiani, non siamo liberi di tenere le finestre aperte”, “manca la fase di controllo”) e nell’assistenza ad essi da parte dell’amministrazione comunale – vista come una sorta di ingiustizia e di prevaricazione sui diritti dei residenti locali (“non c’è differenza con gli extracomunitari”, “la precedenza c’è l’hanno gli extracomunitari”, “molte file a causa degli extracomunitari”).

Viabilità e traffico, opzione “altro” e sicurezza sono i tre grandi temi emersi dall’analisi della domanda 6: queste tre priorità di intervento raccolgono ciascuna più del doppio delle indicazioni riservate ad ognuna delle altre categorie, le quali però sono ugualmente citate più volte (indice di priorità che si aggira intorno al valore 5) e dunque sicuramente meritevoli di un cenno più approfondito rispetto ad alcune precisazioni emerse. Come si può osservare dal grafico 6.1 una problematica piuttosto sentita è relativa all’ambito culturale (indice di priorità 5,69): sebbene anche nell’opzione di risposta “altro” ci fossero già indicazioni in tal senso (l’1,8% dei soggetti del sottocampione ha infatti richiesto maggior attenzione al cinema e al teatro) è nei commenti liberi che emerge una decisa inclinazione dei cittadini per il teatro: si chiede a gran voce di riaprirlo, come testimoniano sia lo scarso voto assegnato a questo aspetto nella domanda n° 5 sia le reazioni piuttosto sorprese alla richiesta dei sondaggisti di Piramix di esprimere un voto su tale elemento del panorama culturale. A seguire le priorità più segnalate riguardano l’educazione (indice di priorità 4,96) e il verde e l’arredo urbano (indice di priorità 4,63), infine l’assistenza sociale e la solidarietà (indice di priorità 4,45) e quindi lo sviluppo economico (indice di priorità 4,22).

Su quest’ultimo il campione intervistato ha espresso giudizi qualitativi interessanti: per la popolazione delle tre frazioni è importante valorizzare gli spazi comuni per incentivare il turismo e aiutare i commercianti, soprattutto quelli del centro storico spesso penalizzati da difficoltà di accesso per la potenziale clientela ai loro esercizi commerciali. Altri commenti liberi segnalano infine altri due aspetti da tenere in considerazione: da una parte una scarsa considerazione percepita dai cittadini nei confronti dell’amministrazione comunale (“i cittadini non vengono ascoltati, il sindaco fa come gli pare nonostante ci siano stati degli incontri specifici su determinati problemi”, “i cittadini non vengono rappresentati”,

“l’amministrazione comunale dovrebbe portare avanti le cose che ha promesso prima delle elezioni”), dall’altra la difficoltà di accesso ad alcuni uffici comunali, poco rispettosi degli orari dei lavoratori e delle esigenze di chi, dovendo usufruire dei servizi del Comune di residenza, è costretto dal proprio orario di lavoro a recarsi presso di essi in orari poco consoni, trovando però gli uffici solitamente chiusi (“gli orari degli uffici sono molto scomodi per chi lavora”).