

CUSTOMER SATISFACTION

Comune di Gualtieri



Novembre 2006

Indice

Introduzione: il Comune di Gualtieri	3
Perché una customer satisfaction sui servizi del Comune?	4
Obiettivi	5
Metodologia	7
Il Questionario	8
Il Campione	11
Analisi dei Risultati	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.



Perché una customer satisfaction sui servizi del Comune?

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 riorientare 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 qualità 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
- 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/O2/CSP dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

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

Totale interviste complete: 359

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

Indagine telefonica effettuata in tempo reale sistema CATI SAXOPHONE

Metodo di elaborazione EOLEWIN

Sondaggio eseguito 26 Ottobre al 2 Novembre 2006, dalle 12.30 alle 14.30 e dalle 18.00 alle 21.30

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.

Il Questionario

Buongiorno/buonasera la chiamo dall'Istituto di Ricerca Piramix di Reggio Emilia. Stiamo conducendo un'indagine sulla soddisfazione rispetto ai servizi offerti dal suo Comune. In particolare dovrebbe aver già ricevuto una lettera da parte del sindaco che avvisava del nostro contatto. Posso farle qualche domanda?

ANAGRAFICA

SESSO	ETA'	FRAZIONE DI RESIDENZA
1 M	1 18-29	1 Gualtieri
2 F	2 30-44	2 Santa Vittoria
	3 45-55	3 Pieve Saliceto
	4 56 e oltre	

1. Per prima cosa: nell'ultimo anno ha avuto modo di utilizzare i servizi del Suo Comune? In particolare ha usufruito del servizio....

[nota per intervistatore: segnare solo i servizi di cui l'intervistato dichiara di aver usufruito]

SERVIZI DEL COMUNE	COMMENTI
1 Anagrafe e stato civile	
2 Assistenza sociale (anziani, handicap, immigrati)	
3 Tributi e licenze	
4 Polizia municipale	
5 Biblioteca e servizi culturali	
6 Strutture sportive	
7 Servizi scolastici (asili, scuole)	
8 Servizi sanitari	

2. Sui servizi che lei ha utilizzato quale è il suo livello di gradimento su una scala da 1 a 10 dove 10 è l'ottimo e 1 è il pessimo.

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

3. Complessivamente ha notato un cambiamento dei servizi offerti? Se sì, in meglio o in peggio?

- 1 In meglio
- 2 Rimasto uguale
- 3 In peggio

4. Complessivamente, può dare un voto - da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) sulle modalità di erogazione dei servizi offerti dal suo Comune rispetto a...

Accesso alle informazioni ed ai servizi(Orari, Tempi d'attesa)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Assistenza fornita dal personale/ Disponibilità e cortesia del personale/Competenza del personale/Rapidità della risposta	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
Erogazione del servizio/Soddisfazione per l'esito	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Come cittadino del Comune di Gualtieri - sempre esprimendo un voto da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) - come valuta l'attività dell'amministrazione locale nell'ambito...

1 culturale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.1 Manifestazioni artistiche, culturali mostre, eventi										
1.2 Teatro										
1.3 Biblioteca										
1.4 Intrattenimento: Fiere, sport, feste										
2 territoriale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1 Edilizia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2 Viabilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3 Verde ed arredo urbano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3 economico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3.1 Valorizzazione del centro storico, turismo										
4 sociale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4.1 Assistenza sociale/assistenza agli anziani										
4.2 Scuole e asili										
4.3 Sicurezza										

6. Quali sono, secondo lei, le priorità più rilevanti sulle quali il suo Comune dovrebbe agire con maggior urgenza?

[nota per intervistatore: indicare l'ordine con cui vengono citati spontaneamente]

	Sviluppo economico
	Assistenza sociale e solidarietà
	Verde ed arredo urbano
	Cultura e tempo libero
	Sicurezza
	Viabilità e traffico

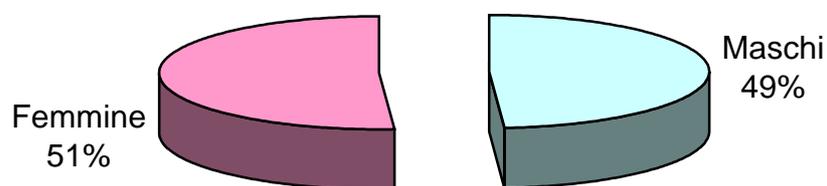
Il Campione

Universo di riferimento: popolazione maggiorenne residente nel comune di Gualtieri (RE)

Sesso:

maschio	49 %
femmina	51 %

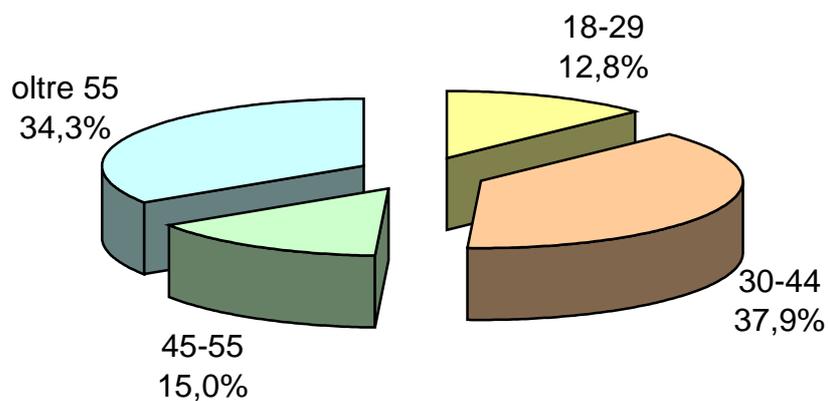
Campione per sesso



Età:

18 – 29 anni	13 %
30 – 44 anni	38 %
45 – 55 anni	15 %
Più di 56 anni	34 %

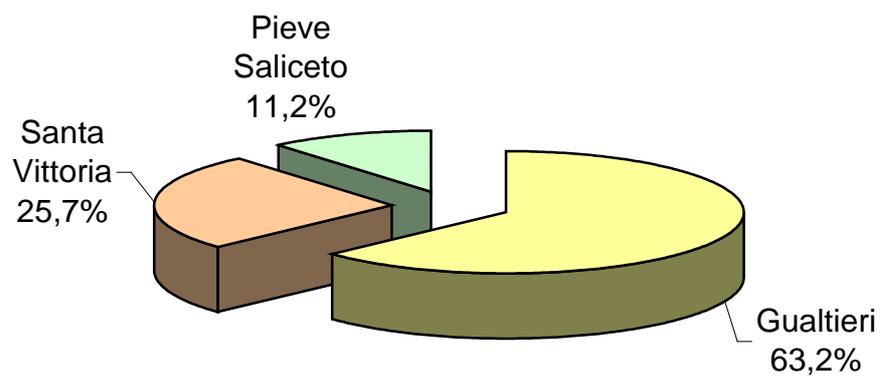
Campione per fascia di età



Area di residenza:

Gualtieri	63 %
Santa Vittoria	26 %
Pieve Saliceto	11 %

Campione per area geografica di residenza

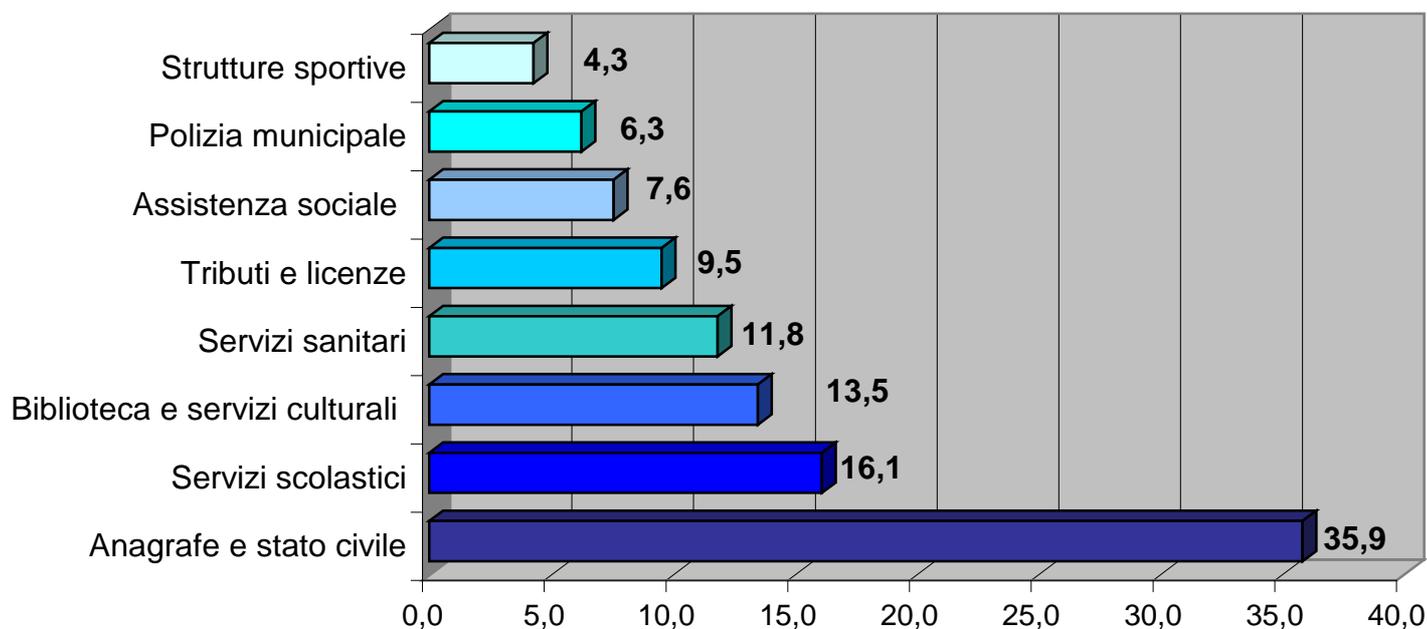


Analisi dei Risultati

Domanda 1. Nell'ultimo anno ha avuto modo di utilizzare i servizi del Suo Comune
(ammessa più di una risposta)

SERVIZI DEL COMUNE	%
1 Anagrafe e stato civile	35,9
2 Assistenza sociale (anziani, handicap, immigrati)	7,6
3 Tributi e licenze	9,5
4 Polizia municipale	6,3
5 Biblioteca e servizi culturali	13,5
6 Strutture sportive	4,3
7 Servizi scolastici (asili, scuole)	16,1
8 Servizi sanitari	11,8

Come emerge chiaramente dal grafico, l'**anagrafe** –anche per la trasversalità dei servizi offerti - è l'ufficio comunale maggiormente segnalato seguito, a distanza, dai **servizi scolastici**, dalla biblioteca, dai servizi culturali e dai **servizi sanitari**.

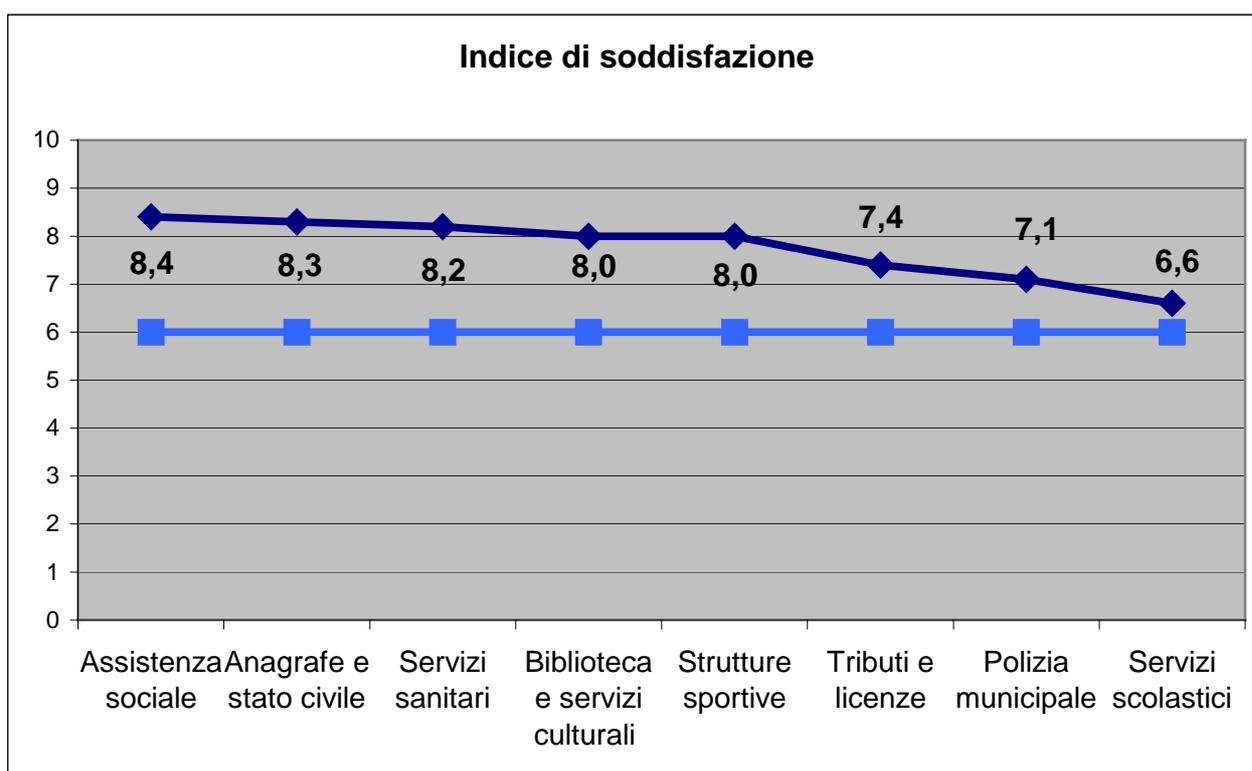


Domanda 2. Sui servizi che lei ha utilizzato qual' è il suo livello di gradimento?

(su una scala da 1 a 10 dove 10 è l'ottimo e 1 è il pessimo).

SERVIZIO	INDICE di SODDISFAZIONE
1 Anagrafe e stato civile	8,3
2 Assistenza sociale	8,4
3 Tributi e licenze	7,4
4 Polizia municipale	7,1
5 Biblioteca e servizi culturali	8,0
6 Strutture sportive	8,0
7 Servizi scolastici	6,6
8 Servizi sanitari	8,2

Sulla base delle risposte fornite alla prima domanda, a ciascuno degli intervistati è stato chiesto di formulare un proprio giudizio complessivo di soddisfazione rispetto alla qualità del servizio fruito. In particolare, agli intervistati è stato richiesto di esprimere la propria opinione sotto forma di voto sintetico, con una scala di valutazione compresa tra i valori 1 e 10. Sulla base dei dati rilevati è stato possibile calcolare, per ciascun ufficio/servizio, un **indice sintetico di soddisfazione** che tiene conto esclusivamente del giudizio di coloro che hanno dichiarato di avvalersi di quel servizio.

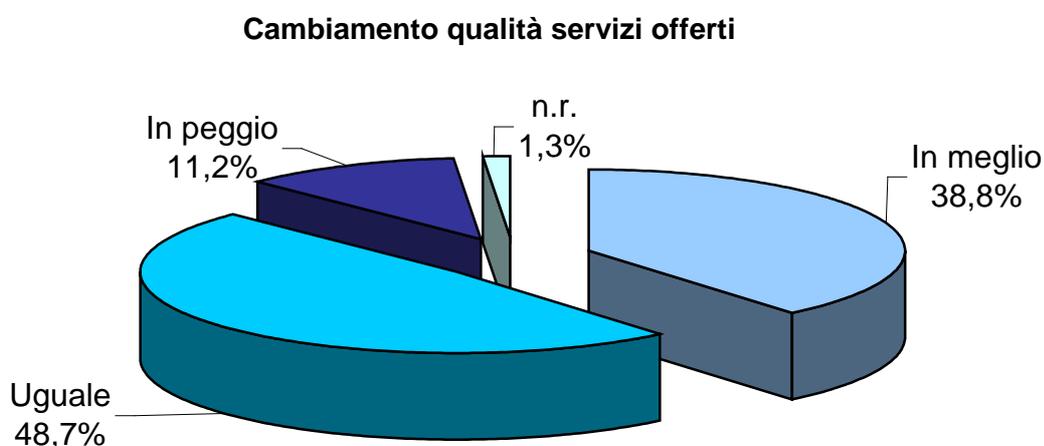


Il primo dato significativo da evidenziare è che tutti i servizi – sia pure con scarti differenti – superano la sufficienza.

In particolare, ad ottenere i giudizi di soddisfazione maggiore da parte degli utenti rispetto alla prestazione erogata sono – come mostra il grafico sopra – **l’assistenza sociale e l’anagrafe e lo stato civile**. Fanalino di coda risultano essere i **servizi scolastici**.

Domanda 3. Complessivamente ha notato un cambiamento dei servizi offerti dal comune? Se sì, in meglio o in peggio?

Al campione è stato chiesto di valutare – retrocedendo idealmente di un arco temporale di un anno – se, ad oggi, notino dei cambiamenti complessivamente migliorativi o peggiorativi nell’erogazione dei servizi comunali.

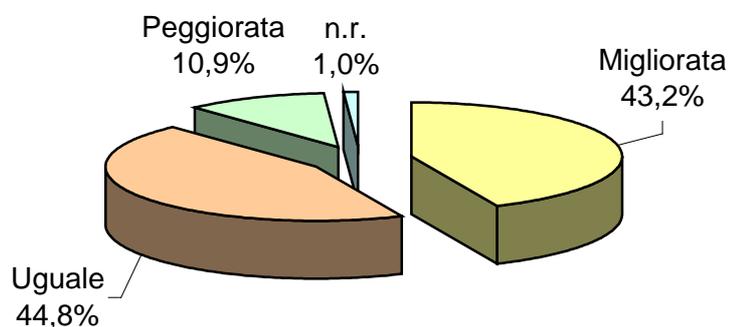


A fronte di un 48,7% di intervistati che dichiarano “invariata” la propria percezione dell’attività comunale, la metà del campione (50 %) indica di aver notato cambiamenti che, per il **38,8%** di essi, ha inciso positivamente sull’erogazione dei servizi comunali, migliorandone l’offerta al cittadino. Solo l’11,2 % del campione segnala una complessiva percezione di peggioramento rispetto al passato.

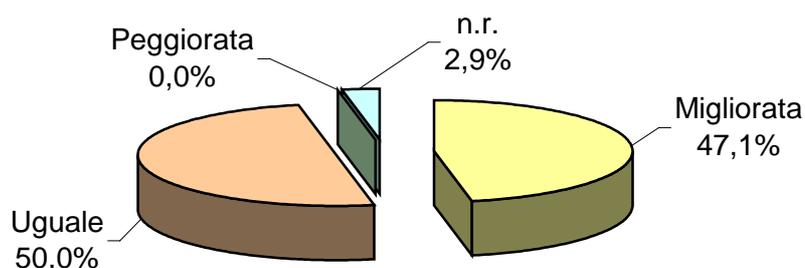
In generale, coloro che segnalano un **peggioramento nei servizi offerti dal Comune di Gualtieri (11,2%)** imputano questo cambiamento prevalentemente a problemi di **viabilità e di percorribilità delle strade**, problemi ingigantiti anche dallo **scarso coinvolgimento** dei cittadini nelle scelte comunali. Elemento di rilievo tra coloro che non rilevano cambiamenti è la **politica attivata nei confronti delle frazioni** che, a detta degli stessi intervistati, vedrebbe Pieve Saliceto e Santa Vittoria sfavorite negli interventi comunali rispetto al capoluogo.

%	Gualtieri	S.Vittoria	Pieve Saliceto
Migliorata	43,2	24,4	47,1
Uguale	44,8	57,7	50,0
Peggiorata	10,9	16,7	0,0
n.r.	1,0	1,3	2,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0

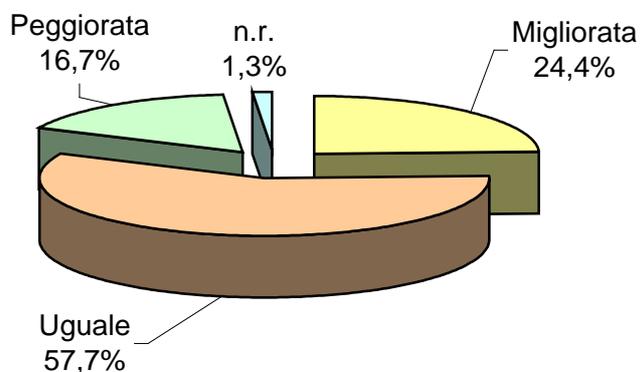
Cambiamento qualità servizi offerti per gli abitanti di Gualtieri



Cambiamento qualità servizi offerti per gli abitanti di Pieve Saliceto



Cambiamento qualità servizi offerti per gli abitanti di Santa Vittoria



Tra coloro che dichiarano di **percepire un miglioramento (38,8%)**, le motivazioni maggiormente segnalate come indicatore di tale percezione sono:

- l'incremento delle **fiere e delle iniziative** - che oltre a rivitalizzare l'attività complessiva del comune ridanno slancio al commercio
- gli interventi sulla **viabilità** e sulle nuove segnaletiche
- miglioramento nella qualità dei servizi e delle infrastrutture
- miglioramento della qualità del rapporto con i cittadini attraverso una maggiore comunicazione

Da rilevare anche la diffusa sensazione di impegno e di coinvolgimento attivo del Sindaco e dell'Amministrazione Comunale nel proporre idee nuove per migliorare i servizi e il livello complessivo di qualità della vita.

Domanda 4 Complessivamente, può dare un voto - da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) sulle modalità di erogazione dei servizi offerti dal suo Comune rispetto a...

Se nelle domande precedenti è stato chiesto agli intervistati di esprimere un giudizio complessivo di soddisfazione rispetto ai servizi utilizzati, in questo caso la domanda andava ad indagare quali fossero le principali componenti del servizio che incidono sul giudizio complessivo espresso in precedenza.

In particolare, quattro sono le aree sulle quali si è focalizzata l'indagine:

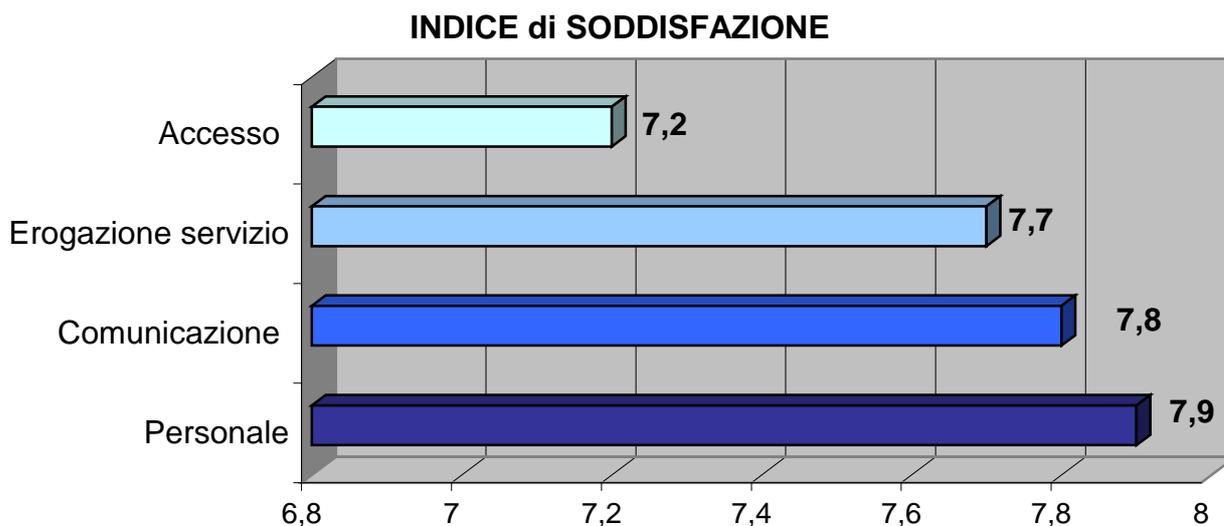
- a. Accesso alle informazioni ed ai servizi (Orari, Tempi d'attesa)
- b. Assistenza fornita dal personale/ Disponibilità e cortesia del personale/Competenza del personale/ Rapidità della risposta
- c. Comunicazione dei servizi offerti/Facilità di reperimento delle informazioni sugli uffici da contattare
- d. Erogazione del servizio/Soddisfazione per l'esito

Dall'analisi delle risposte emerge un indice di soddisfazione complessivo dell'attività dell'amministrazione locale pari a **7,7** (sempre su scala da 1 a 10).

Scomponendo questo valore nei suoi *drivers* fondamentali emerge come esso sia la sintesi dei seguenti indicatori di soddisfazione:

	INDICE di SODDISFAZIONE
Accesso alle informazioni ed ai servizi (Orari, Tempi d'attesa)	7,2
Assistenza fornita dal personale/ Disponibilità e cortesia del personale/Competenza del personale/ Rapidità della risposta	7,9
Comunicazione dei servizi offerti/Facilità di reperimento delle informazioni sugli uffici da contattare	7,8
Erogazione del servizio/Soddisfazione per l'esito	7,7

Come si può evincere dai dati riportati in tabella, tutte le componenti che determinano la qualità complessiva percepita del servizio sono pressoché **allineate al valore medio di soddisfazione complessivo (7,7)** senza particolari scarti che possano essere interpretati come elementi di disservizio o punte di eccellenza.



In generale, cioè, il dato può essere letto come una valutazione più che soddisfacente dell'offerta sia pure passibile di margini di miglioramento.

Nello specifico, per quanto riguarda **l'accesso alle informazioni ed ai servizi** – che emerge come la variabile con punteggio di soddisfazione inferiore (**7,2**) - la maggioranza di coloro che esprime insoddisfazione imputa tale giudizio prevalentemente agli orari d'apertura degli uffici che, a loro giudizio, sarebbero inadeguati rispetto alle esigenze di chi lavora, rendendo impossibile la frequentazione degli stessi senza il ricorso a permessi o a ingressi ritardati sul luogo di lavoro. In particolare, alcuni segnalano la necessità di anticipare l'apertura degli uffici o di estenderne l'orario d'apertura. Analogo discorso viene replicato per gli orari d'apertura della biblioteca.

Cortesìa e disponibilità del personale sono, invece, le caratteristiche che incidono sul giudizio estremamente positivo (**7,9**) espresso riguardo all' **assistenza fornita dal personale** mentre l'efficienza del centralino e la chiarezza della segnaletica interna al municipio vengono indicati come elementi positivi rispetto alla **comunicazione dei servizi offerti/Facilità di reperimento delle informazioni sugli uffici da contattare (7,8)**.

In particolare, incrociando le risposte relative alle caratteristiche di erogazione del servizio con le risposte di coloro che hanno dichiarato di essersi avvalsi di uno o più

servizi comunali, emerge (come riportato nella tabella seguente) che nessuno dei servizi rivela, agli occhi dei cittadini/utenti, gravi inefficienze da far propendere l'indice sintetico di valutazione al di sotto della sufficienza. Seppur con scarti di diversa entità e con trend di valutazione complessiva del servizio che si assestano su medie differenti, infatti, tutti gli incroci producono risultati positivi.

	Accesso alle informazioni ed ai servizi	Personale	Comunicazione	Erogazione
1 Anagrafe e stato civile	7,1	8,0	7,9	7,7
2 Assistenza sociale (anziani, handicap, immigrati)	7,8	7,8	8,0	7,5
3 Tributi e licenze	7,4	7,8	7,8	7,8
4 Polizia municipale	6,4	6,8	6,9	6,9
5 Biblioteca e servizi culturali	7,5	7,5	7,6	7,2
6 Strutture sportive	7,9	8,2	8,2	8,2
7 Servizi scolastici (asili, scuole)	6,1	7,3	7,3	6,7
8 Servizi sanitari	7,0	7,9	7,3	7,6

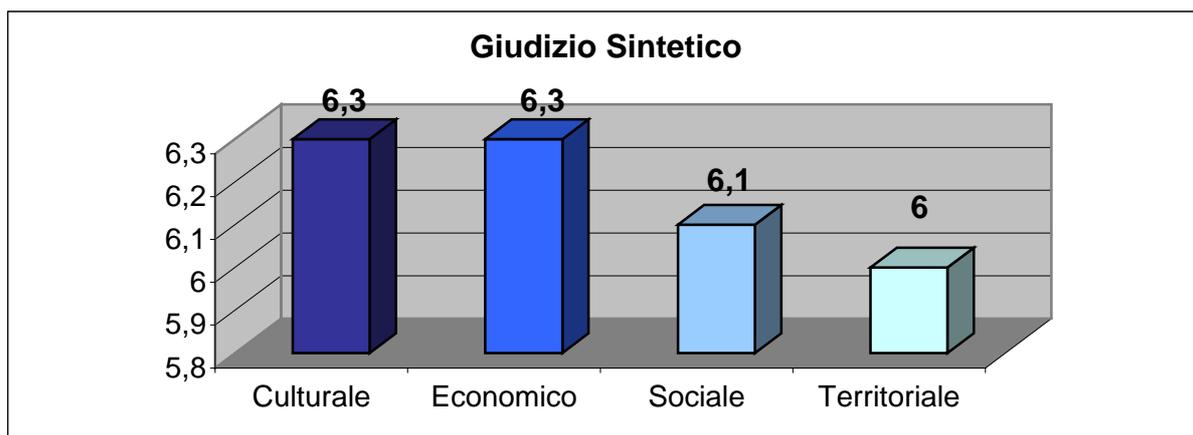
Domanda 5 Come cittadino del Comune di Gualtieri - sempre esprimendo un voto da 1 (pessimo) a 10 (ottimo) - come valuta l'attività dell'amministrazione locale nell'ambito...

In relazione a questa domanda, è stato chiesto agli intervistati di esprimere – sempre su scala da 1 a 10 – una valutazione sintetica dell'attività dell'amministrazione locale, suddividendola in quattro macro aree:

- a. **Culturale** (intesa come presenza e qualità di manifestazioni artistiche e culturali, mostre, eventi, fiere e intrattenimento oltre che l'attività del teatro e della biblioteca)
- b. **Territoriale** (comprensiva di interventi edilizi, viabilità, infrastrutture, arredo urbano e aree verdi)
- c. **Economica** (valorizzazione del centro storico e turismo)
- d. **Sociale** (assistenza sociale e agli anziani, scuole e asili e pubblica sicurezza)

Come riportato nella tabella che segue, è possibile individuare delle aree passibili di intervento al fine di incrementare la valutazione che i cittadini esprimono rispetto all'operato dell'amministrazione locale. Dall'analisi, infatti, emerge che i cittadini, seppur non manifestando aree di criticità estreme, promuovono l'amministrazione locale con un voto coincidente o di poco superiore alla sufficienza.

	Giudizio Sintetico
a. Culturale	6,3
b. Territoriale	6,0
c. Economico	6,3
d. Sociale	6,1



a. Attività culturali

Per quanto riguarda il giudizio relativamente alle **attività culturali** – sinteticamente attestato attorno al **6,3** – se da un lato i cittadini segnalano un maggiore impegno dell'amministrazione nell'organizzare eventi rispetto al passato, dall'altro i residenti delle frazioni sottolineano come, spesso, queste iniziative siano solo rivolte al capoluogo trascurando, di fatto, coloro che vivono nelle frazioni.

In generale, tra gli intervistati, emerge in quest'area una significativa percentuale di cittadini che sottolinea la propria difficoltà ad esprimere una valutazione in quanto non partecipa con frequenza agli eventi organizzati dal proprio Comune, ritenendoli distanti dai propri interessi e dalle proprie abitudini.

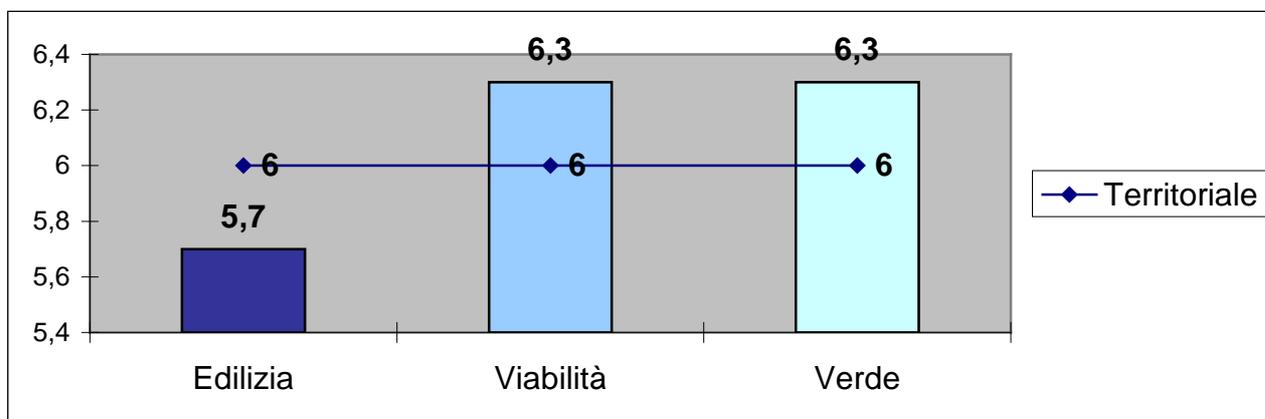
b. Politiche territoriali

Appena sufficiente (**6,0**) risulta dal giudizio sintetico la valutazione che i cittadini danno rispetto alle **politiche di gestione del territorio** messe in atto dall'Amministrazione locale.

Vista la complessità del tema e la criticità che emerge dalla valutazione espressa, quest'area è stata scomposta in tre macro filoni di indagine che concorrono a determinare il giudizio sintetico complessivo espresso. Le tre aree riguardano la politica edilizia, la viabilità e il verde e arredo urbano.

Scomponendo il giudizio complessivo in questo senso emergono i seguenti giudizi per ciascuna area:

	Giudizio Sintetico
<i>Edilizia</i>	5,7
<i>Viabilità</i>	6,3
<i>Verde</i>	6,3
Territoriale	6,0



Ad incidere maggiormente sul giudizio complessivo risulta essere la **politica edilizia** che si assesta, seppur di poco, al di sotto della sufficienza (**5,7**). Su questo tema le opinioni dei cittadini sono molteplici e vanno a toccare diversi aspetti riconducibili, in generale, ad una **scarsa chiarezza sulle prospettive dello sviluppo edilizio locale e sulla concessione di licenze**. Alcuni cittadini, infatti, giustificano la loro insoddisfazione indicando come, ad oggi, ritengano inadeguato sia da un punto di vista qualitativo che quantitativo il proliferare di costruzioni nel capoluogo. D'altro canto, alcuni intervistati sottolineano come la disattenzione rispetto all'incongruenza estetica

delle nuove costruzioni con quelle preesistenti siano compensate da eccessivi vincoli e costi sostenuti per alcune opere.

Altri giustificano la loro perplessità su questo tema indicando nelle infrastrutture – definite sottodimensionate ed obsolete – un ostacolo ad una positiva crescita edilizia e residenziale. Il tema del miglioramento delle infrastrutture esistenti riguarda in ugual misura anche i residenti delle due frazioni che, da questo punto di vista, si sentono trascurati rispetto al capoluogo.

Al centro di molteplici riflessioni è il tema della **viabilità** che, a prescindere dai giudizi più o meno positivi dei singoli rispetto alle modifiche introdotte, presenta alcune criticità segnalate da più fronti, prima fra tutte la **moltiplicazione dei cantieri** che rendono pericolosa la percorrenza di alcuni tratti di strada protraendosi **per periodi di tempo giudicati troppo lunghi**.

Il **miglioramento della viabilità che collega Gualtieri alle frazioni** è un altro degli elementi di malcontento segnalato da più voci che indicano come la percorrenza di alcuni tratti di strada risulti impervia e pericolosa sia per gli automobilisti che per i ciclisti che, da tempo, richiedono la realizzazione di piste dedicate.

Carenze e inadeguatezze della **segnaletica stradale** vengono indicate da alcuni intervistati che, in particolare, richiedono anche il rispetto dei divieti di sosta e passi carrai esistenti in alcune vie del paese attraverso un controllo maggiore della Polizia Municipale. In parallelo si richiede la revisione delle aree di parcheggio per le zone interessate e la definizione di nuovi spazi dedicati. Controllo maggiore è richiesto anche per evitare il transito di mezzi pesanti in centro abitato che, oltre ad incidere sulla sicurezza della viabilità comunale, contribuisce al danneggiamento del manto stradale in alcune zone giudicate già estremamente pericoloso.

Ulteriore fonte di malcontento è la presenza, in alcune zone del paese di strade insufficientemente illuminate e prive di marciapiede.

Da segnalare anche una parte di intervistati che si dichiara soddisfatto rispetto alle modifiche della viabilità introdotte in paese che renderebbero meno pericoloso e più scorrevole il traffico e che ritengono il malcontento rispetto a questo tema una semplice questione di tempo e di abitudine o lo limitano ad alcuni interventi che, in determinate aree, hanno creato disagi quali l'inserimento di fioriere che provocano un restringimento della carreggiata – giudicato eccessivo e pericoloso – in via Garibaldi.

Per quanto riguarda il **verde e l'arredo urbano** – il cui giudizio si assesta sul **6,3** – una quota significativa del campione esprime il desiderio di ampliare la costruzione di aree verdi – sia in centro che nelle aree di recente edificazione – con aree destinate alla vegetazione o a spazi verdi per ospitare, ad esempio, un parco giochi per bambini.

c. Economia del territorio

Oggetto di questa sezione era il giudizio rispetto alle attività volte alla **valorizzazione del territorio comunale (6,3)** con particolare attenzione al centro storico.

A questo proposito, la maggioranza degli intervistati giudica positivamente la valorizzazione della piazza attuata attraverso i recuperi architettonici delle facciate di Palazzo Bentivoglio, Palazzo Greppi.

Nonostante la già segnalata percezione di incremento delle iniziative sul territorio comunale, molti degli intervistati segnalano come la sensibile diminuzione di attività commerciali e la carenza di luoghi di aggregazione e di intrattenimento, soprattutto per i giovani, stia rendendo sempre meno “vivo” il centro storico sia di giorno che di sera.

d. Politiche Sociali

Composito il giudizio sul tema delle **politiche sociali** che attesta la valutazione sintetica sul **6,1**.

Ad incidere positivamente sul giudizio è, senza dubbio, la valutazione relativa **all'assistenza agli anziani** che, da più voci, viene definita come professionale ed efficiente.

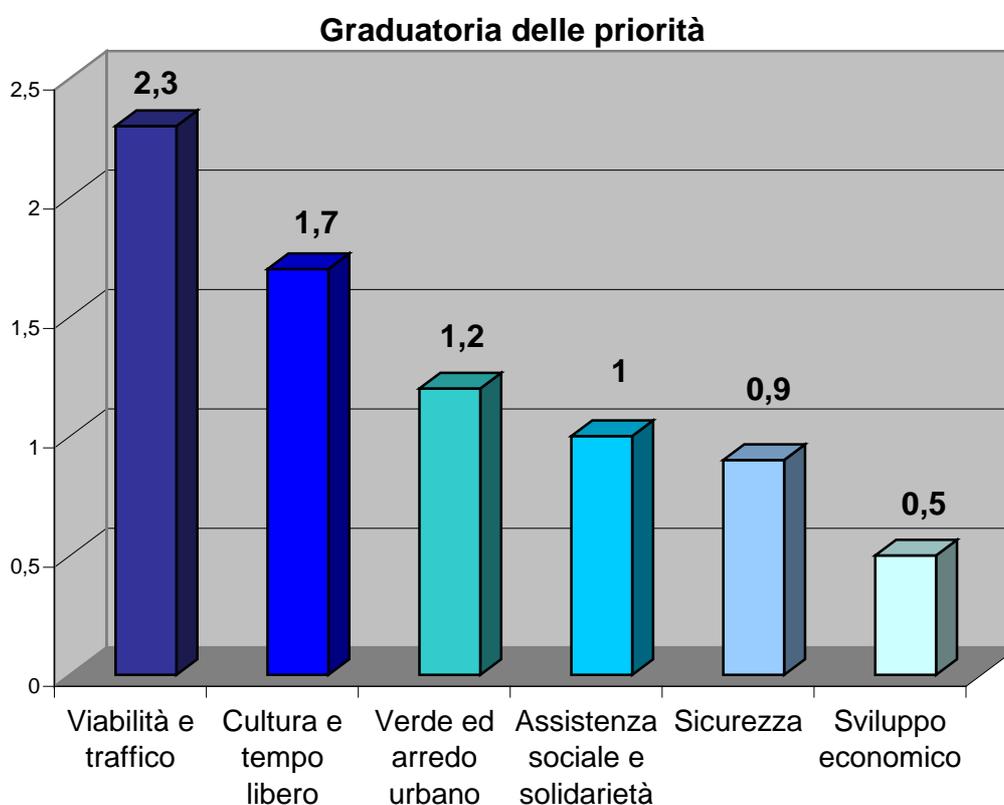
Giudicati positivamente anche gli interventi che coinvolgono, in quest'area, la frazione di Santa Vittoria, in particolare l'istituzione del C.U.P. e l'implementazione di un servizio di trasporto per effettuare esami clinici.

Al contrario, ad incidere negativamente sul giudizio dell'operato comunale in modo sensibile sono le **politiche giovanili** volte a coinvolgere i giovani e favorire l'aggregazione che sono dai più ritenute inesistenti e rispetto alle quali non viene percepito nessun tipo di azione da parte dell'Amministrazione locale.

Domanda 6 Quali sono, secondo lei, le priorità più rilevanti sulle quali il suo Comune dovrebbe agire con maggior urgenza?

L'ultima domanda dell'indagine ha indagato quali siano – stilando un'ideale classifica di temi – gli interventi che i cittadini di Gualtieri ritengono prioritari da parte dell'amministrazione locale.

Il grafico seguente riporta – attraverso un indicatore d'importanza che sintetizza i giudizi spontaneamente attribuiti – la priorità d'intervento dei temi considerati:



Tre, quindi risultano essere le tematiche prioritarie sulle quali intervenire; **viabilità e traffico, cultura e tempo libero, verde e arredo urbano/infrastrutture.**

1. Viabilità e traffico

Al primo posto tra le priorità d'intervento viene indicato il tema della **viabilità**, in particolare rispetto all'esigenza di **chiudere in tempi brevi i cantieri attualmente aperti e attivarsi affinché vengano conclusi i lavori della Cispadana.**

Sempre in tema di viabilità, molto sentito è il tema della sicurezza di percorrenza delle vie del paese, messa a repentaglio dall'elevata velocità di transito – che dovrebbe essere controllata attraverso dissuasori o autovelox fissi – e il passaggio di mezzi pesanti.

In tema di viabilità, viene segnalata anche la necessità di potenziare il collegamento tra il capoluogo e le due frazioni. Aree di parcheggio e piste ciclabili sono, invece, le due infrastrutture che i cittadini desidererebbero maggiormente veder realizzate.

2. Cultura e tempo libero

Al secondo posto tra le priorità si colloca l'esigenza di creare più iniziative e occasioni di ritrovo per i giovani ai quali il paese non offrirebbe strutture che favoriscano l'aggregazione. Di pari passo con questo tipo di intervento è il tema della rivitalizzazione del centro storico, anche attraverso la promozione dell'attività commerciale del centro storico.

Sempre rispetto al tema della cultura e del tempo libero, si segnala la necessità di effettuare interventi di restauro del teatro.

Discorso a parte, per questo tema, viene dai residenti delle frazioni che chiedono di riattivare servizi scolastici (asili) nella frazione di S.Vittoria e di rendere più sicuro l'accesso alla scuola di Santa Vittoria.

3. Verde, arredo urbano, infrastrutture

Per quanto riguarda le infrastrutture, prevale la richiesta di maggior illuminazione in alcune zone del paese (es. via Sette Castella, via Deodori, via Bellingambo) e il potenziamento della rete fognaria alla luce dell'incremento residenziale e dello sviluppo edilizio del comune.

Per quanto riguarda l'ambiente, viene richiesta una maggior sensibilità, soprattutto per quanto riguarda le aree verdi – che non devono essere sacrificate a favore di una crescita edilizia smisurata – e il potenziamento di attività di sensibilizzazione alla pratica della raccolta differenziata dei rifiuti.