

## RAPPORTO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO CCR (Centro Comunale di Raccolta) EROGATO NEL COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA IN OCCASIONE DEL 15° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI

Il servizio CCR è gestito direttamente dal comune tramite l'utilizzo di personale esterno con contratto di lavoro occasionale. Il personale coinvolto per le operazioni censuarie prevede tre coordinatori e vent'otto rilevatori per i cinque comuni associati all'U.S.I.P. (Agius, Bortigiadas, Calangianus, Luras e Tempio Pausania); il personale previsto per le operazioni relative al comune di Tempio Pausania è composto da due coordinatori e tredici rilevatori; questi ultimi sono stati incaricati di svolgere attività diverse e specializzate: due sono stati addetti alle operazioni censuarie nelle frazioni, due sono stati addetti alla rilevazione degli edifici e delle convivenze, nove sono stati addetti al ricevimento dei cittadini presso l'CCR, in tre turni giornalieri di quattro ore per gruppi di tre rilevatori, per la ricezione e aiuto alla compilazione dei questionari. I coordinatori e i rilevatori sono stati tutti formati, attraverso la partecipazione ad un corso specifico svolto dall'ufficio, sugli aspetti tecnici del censimento, sulle modalità comportamentali da tenere con i cittadini e sulla gestione delle risorse strumentali necessarie (hardware e software).

La sede del CCR di Tempio Pausania, oggetto della rilevazione in quanto più rilevante in termini di dimensioni e di complessità del contesto sociale, è stata individuata nei locali dell'U.S.I.P. siti in via Olbia n°13.

Sono state individuate dieci proprietà da rilevare in considerazione del fatto che fosse necessario limitare al massimo il disturbo per i cittadini, che erano già in difficoltà nel rispondere ai quesiti relativi al censimento, e nello stesso tempo acquisire informazioni sufficienti a valutare la qualità del servizio erogato. Si è optato per l'utilizzo di un questionario che potesse essere proposto ai cittadini subito dopo aver chiuso le operazioni

censuarie; il questionario è stato compattato in una sola pagina per contenere il tempo di rilevazione e non far preoccupare il cittadino; le proprietà rilevate sono state le seguenti:

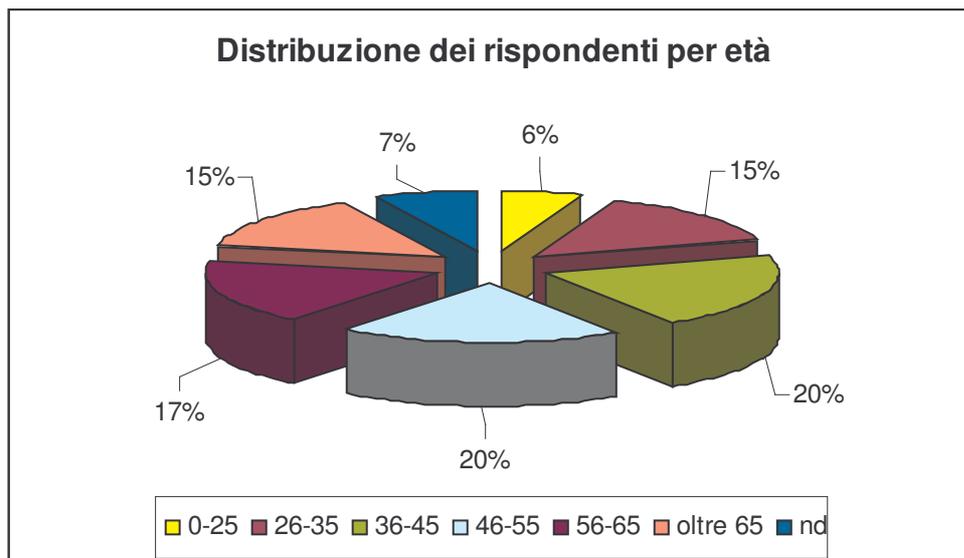
- 1) età;
- 2) genere;
- 3) fonti di informazione che hanno permesso la conoscenza sull'attività del CCR;
- 4) difficoltà a localizzare l'ufficio;
- 5) grado di pulizia dei locali;
- 6) dimensione dell'attesa in fila;
- 7) grado di velocità dei rilevatori;
- 8) grado di competenza degli operatori;
- 9) grado di disponibilità degli operatori;
- 10) grado di preoccupazione residua dei cittadini in seguito alla chiusura delle proprie operazioni di censimento.

Mentre per le prime quattro proprietà è stato chiesto ai cittadini di esprimersi attraverso l'indicazione del dato diretto o tra le scelte di valori già indicati, per le rimanenti proprietà è stata utilizzata una scala a otto valori alle cui estremità sono stati polarizzati i giudizi opposti; i valori riscontrati sono stati poi ricalcolati su scala decimale per maggiore facilità interpretativa. Il questionario è stato fatto compilare in forma anonima per lasciare maggiore libertà di espressione ai cittadini.

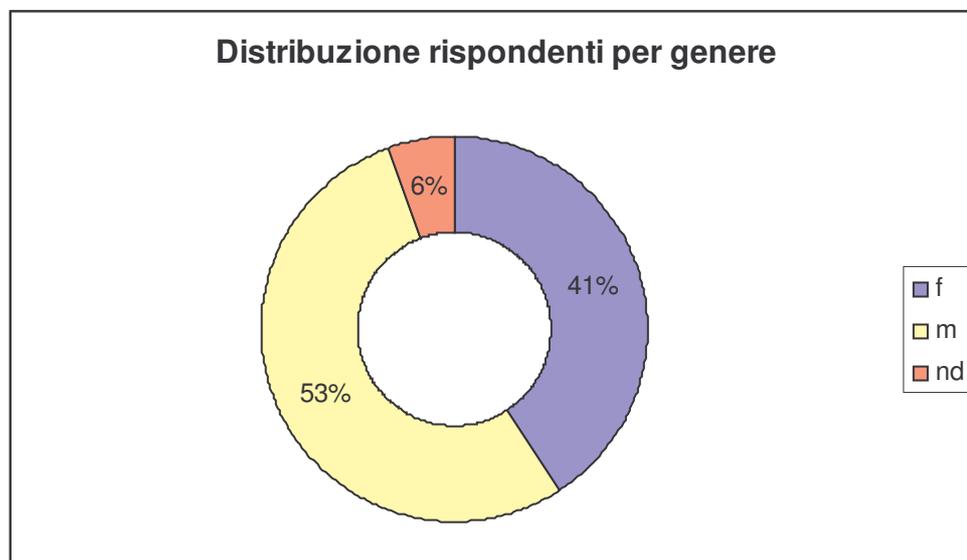
Per ragioni legate al contenimento dei costi e alla riduzione dei tempi di realizzazione, considerati in base alla numerosità dei rispondenti, si è ritenuto opportuno procedere a un campionamento degli utenti del servizio. Si è optato per l'utilizzo del campionamento ragionato sulla rilevazione di proprietà multiple che ha permesso l'adozione del principio di saturazione (Glaser, Strauss; 2009).

Sono state individuate comunque delle dimensioni "guida" in modo da indirizzare la rilevazione su tematiche pertinenti. Le dimensioni sono state scelte sulla base delle indicazioni emerse nelle linee guida emanate dalla CIVIT in attuazione del D. Lgs. 150/2009. Le proprietà sono state individuate, rispetto alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza, seguendo i seguenti ambiti conoscitivi: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia. Il campione, validato empiricamente, è stato di 127 cittadini.

I risultati ottenuti sono stati i seguenti:



La tabella mostra come ci sia stata una sostanziale omogeneità di distribuzione dei rispondenti tra le fasce di età anche se leggermente spostata verso l'alto; quindici cittadini su cento, che si sono recati al CCR per la compilazione del questionario, avevano più di 65 anni di età.



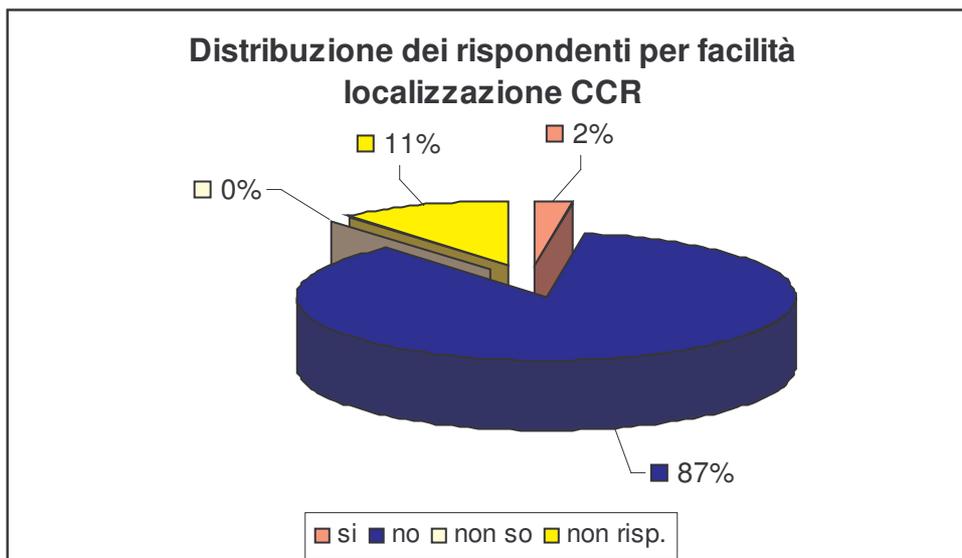
Anche le differenze di genere nei rispondenti non sono state elevate; c'è stata comunque una prevalenza maschile.

### Distribuzione delle fonti di informazione dei rispondenti

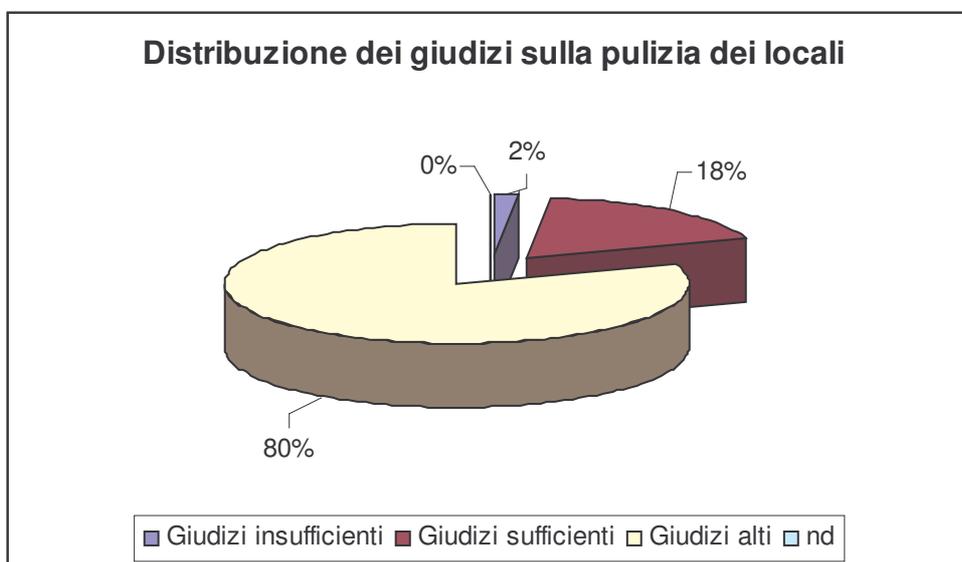
Dalla tabella si evince che la principale fonte d'informazione sulle modalità di effettuazione del censimento è stata quella dei rapporti sociali. Hanno funzionato bene sia la campagna pubblicitaria televisiva, sia l'affissione dei manifesti informativi negli appositi spazi cittadini. Gli altri mezzi di diffusione dell'informazione hanno avuto scarsa rilevanza. Se si sommano i valori relativi al mezzo televisivo e ai manifesti murali, si ottiene la percentuale più alta, ma l'importanza sociale dell'informazione, veicolata dai rapporti personali nel comune di Tempio Pausania, si evidenzia con forza; questo risultato ha avuto conferma nelle errate e distorte informazioni sui tempi e le modalità di effettuazione del censimento che i cittadini hanno riportato ai rilevatori.

Internet si mostra ancora come un canale comunicativo potenziale, cioè ancora immaturo per il dialogo con i cittadini.

Il grafico seguente mostra la percentuale che il campione di cittadini ha avuto nel localizzare il centro di raccolta.



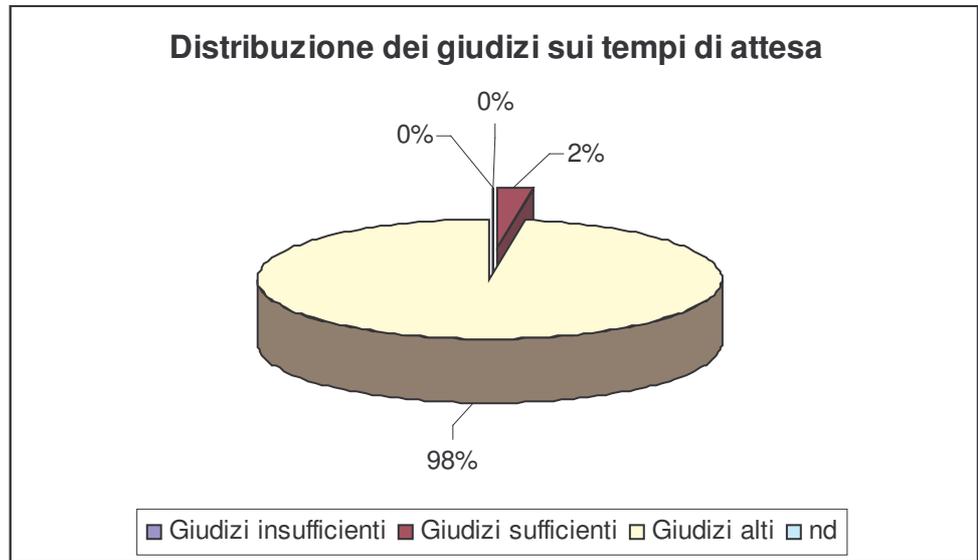
I grafici seguenti mostrano la distribuzione del campione sulle variabili direttamente connesse all'erogazione del servizio; sono corredati anche dalle tabelle sui valori medi e minimi riscontrati espressi in decimi.



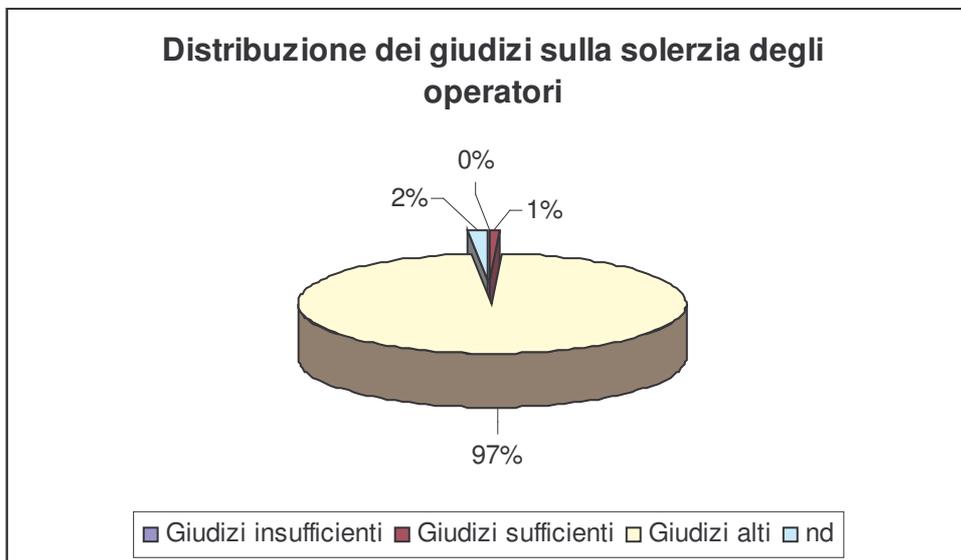
Giudizio medio	9,1
Giudizio minimo	6,3

Quasi il venti per cento degli intervistati ha trovato i locali poco puliti. Una spiegazione, oltre a quella dovuta alla soggettività del giudizio, potrebbe riguardare la alta

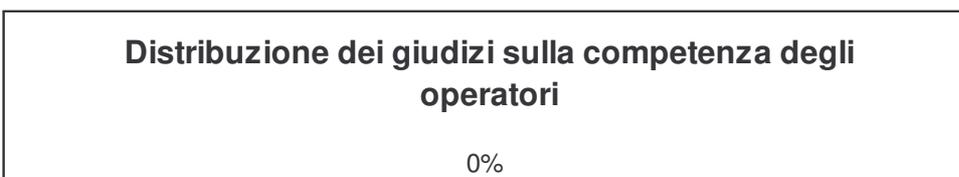
frequenza di pubblico che, nelle ultime ore della giornata, rendeva i locali meno puliti rispetto alla mattina.



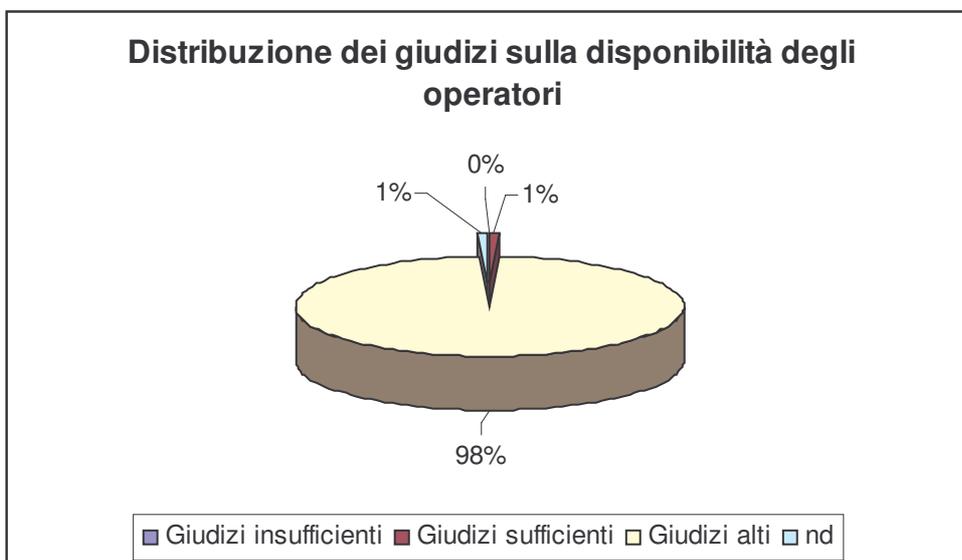
Giudizio medio	9,8
Giudizio minimo	7,5



Giudizio medio	9,7
Giudizio minimo	7,5

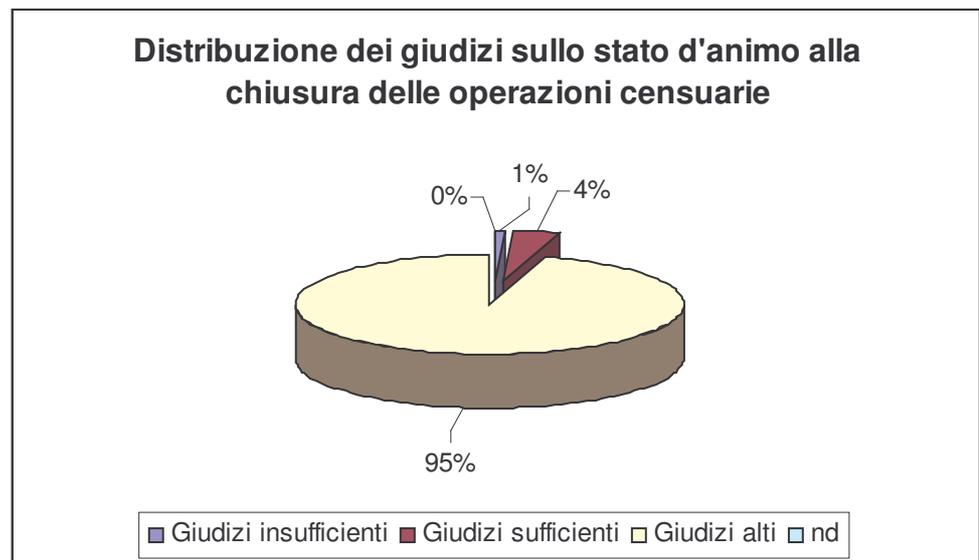


Giudizio medio	9,8
Giudizio minimo	6,3



Giudizio medio	9,8
Giudizio minimo	7,5

I giudizi sul comportamento degli operatori, fondamentali per la soddisfazione dei bisogni dei cittadini, evidenzia la buona qualità del sistema di selezione dei rilevatori attuato, l'utilità delle tecnologie applicate (p.e. la lettura ottica del codici questionario), l'incisività del corso di formazione e il "clima lavorativo" instaurato orientato al lavoro di gruppo per il raggiungimento di un fine comune.



Giudizio medio	9,7
Giudizio minimo	1,3

Il grafico precedente mostra la distribuzione del grado di "tranquillità" con il quale i cittadini sono usciti dai centri di raccolta dopo aver controllato e consegnato i questionari del censimento. Le operazioni censuarie sono sempre fonte di preoccupazione per i cittadini che hanno paura di sbagliare nella compilazione del questionario, delle sanzioni amministrative, dei ritardi, di specifiche situazioni famigliari e fiscali.

A parte una percentuale di insicurezza, la maggior parte dei rispondenti è uscita dal centro di raccolta con animo sereno per aver svolto il proprio dovere.

Tempio Pausania 30 dicembre 2011

Il resp. U.S.I.P.  
Dott. Lucio Pier Paolo Verre