



Comune di Nembro
Provincia di Bergamo



Eugenio Cavagnis
Mariarosa Perico
Vincenzo De Filippis

- sindaco -
- assessore territorio e lavori pubblici -
- segretario comunale -



Piano di governo del territorio

Piano dei servizi

Adottato con delibera del C.C. n° ____ del ____

Approvato con delibera del C.C. n° ____ del ____

Allegato

C

L'INDAGINE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ESISTENTI:
ESITI DEI QUESTIONARI

PROGETTO E COORDINAMENTO

arch. Domenico Leo

arch. Carlo Peraboni

Convenzione ai sensi dell'art. 62 del D.P.R. 382/80  - DiAP - Politecnico di Milano -

GRUPPO DI PROGETTAZIONE

geom. Francesco Carrara

arch. Mariagiovanna Giudici

urb. Silvia Placchi

arch. Viviana Rocchetti

Convenzione ai sensi dell'art. 62 del D.P.R. 382/80  - DiAP - Politecnico di Milano -

geom. Manuela Seno

PROCEDIMENTO V.A.S. E PARTECIPAZIONE

arch. Giorgio Baldizzone - responsabile -

arch. Domenico Leo - autorità procedente -

ing. Sebastiano Moioli - autorità competente -

STUDIO SISMICO E ADEGUAMENTO STUDIO GEOLOGICO

geol. Gianluigi Nozza

geol. Michela Pecchio

STUDIO SULLA CICLABILITA' E PEDONABILITA'

ing. Marco Passigato

STUDIO AREE EXTRAURBANE

agr. Mario Carminati

arch. Cesare Carminati

for. Stefano Enfissi

arch. Luigino Pirola



L'INDAGINE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI ESISTENTI: ESITI DEI QUESTIONARI

Indice:

1. Introduzione	pag. 2
2. Grado di soddisfazione dei servizi esistenti	pag. 3
3. Analisi delle positività e negatività dei singoli servizi	pag. 7
3.1 Grafici di gradimento dei servizi	pag. 9
4. I suggerimenti della cittadinanza	pag. 30
5. Conclusioni	pag. 30
6. Allegato: questionario tipo	pag. 31

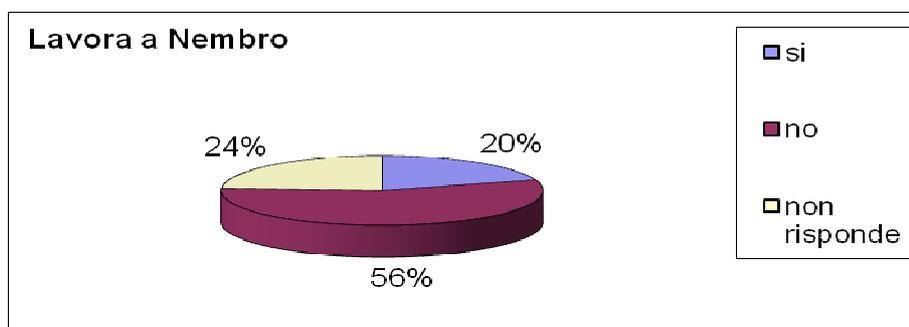
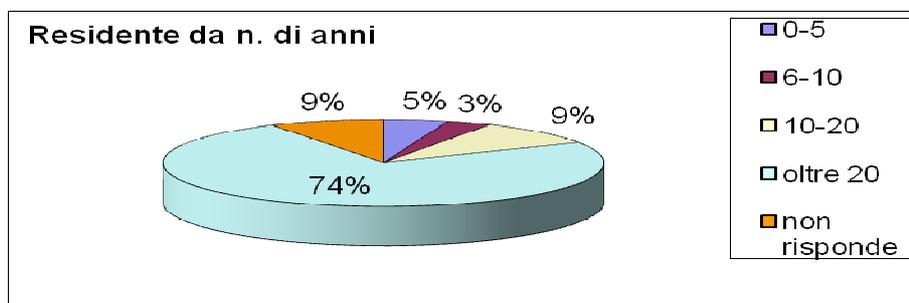
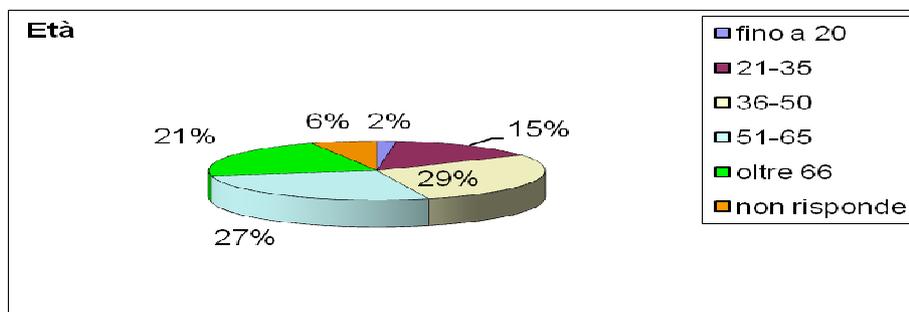
1. Introduzione

Nel mese di maggio 2009, tramite una distribuzione capillare di un questionario (vedi capitolo 6 – questionario tipo) a tutte le famiglie di Nembro, è stato chiesto cosa ne pensano dei molti servizi esistenti sul territorio. La necessità di tale questionario è nata in occasione della fase di redazione del Piano di Governo del Territorio ed in modo specifico la parte costituente il Piano dei Servizi, per capire quale percezione degli stessi, in termini di qualità, ha la popolazione. I dati che si ricavano dal questionario, pur nei limiti di un'indagine condotta non in modo scientifico, permettono di valutare i servizi esistenti e pianificare una strategia per il loro miglioramento o implementazione. Pertanto, pur in una procedura di tipo urbanistico, quale è il PGT, lo spettro dei servizi preso in considerazione non è stato relativo solo ai servizi canonici (verde pubblico, parcheggi, istruzione e di interesse generale) ma anche ad alcuni servizi resi in forma aspiatale, cioè quei servizi che non necessitano di termini spazio fisico per essere erogati.

Al questionario hanno risposto 486 cittadini, equamente distribuiti tra maschi e femmine.

Anche la suddivisione in classi di età è equamente ripartita. Il campione quindi si può ritenere rappresentativo, anche in considerazione del fatto che normalmente risponde un singolo componente per nucleo familiare, quindi possiamo considerare che ha risposto più del 10% delle famiglie.

Rispetto al periodo di residenza nel comune, tre quarti delle risposte indicano residenze superiori ai venti anni, mentre solo un quinto lavora in Nembro e il 56% lavora in altri comuni.



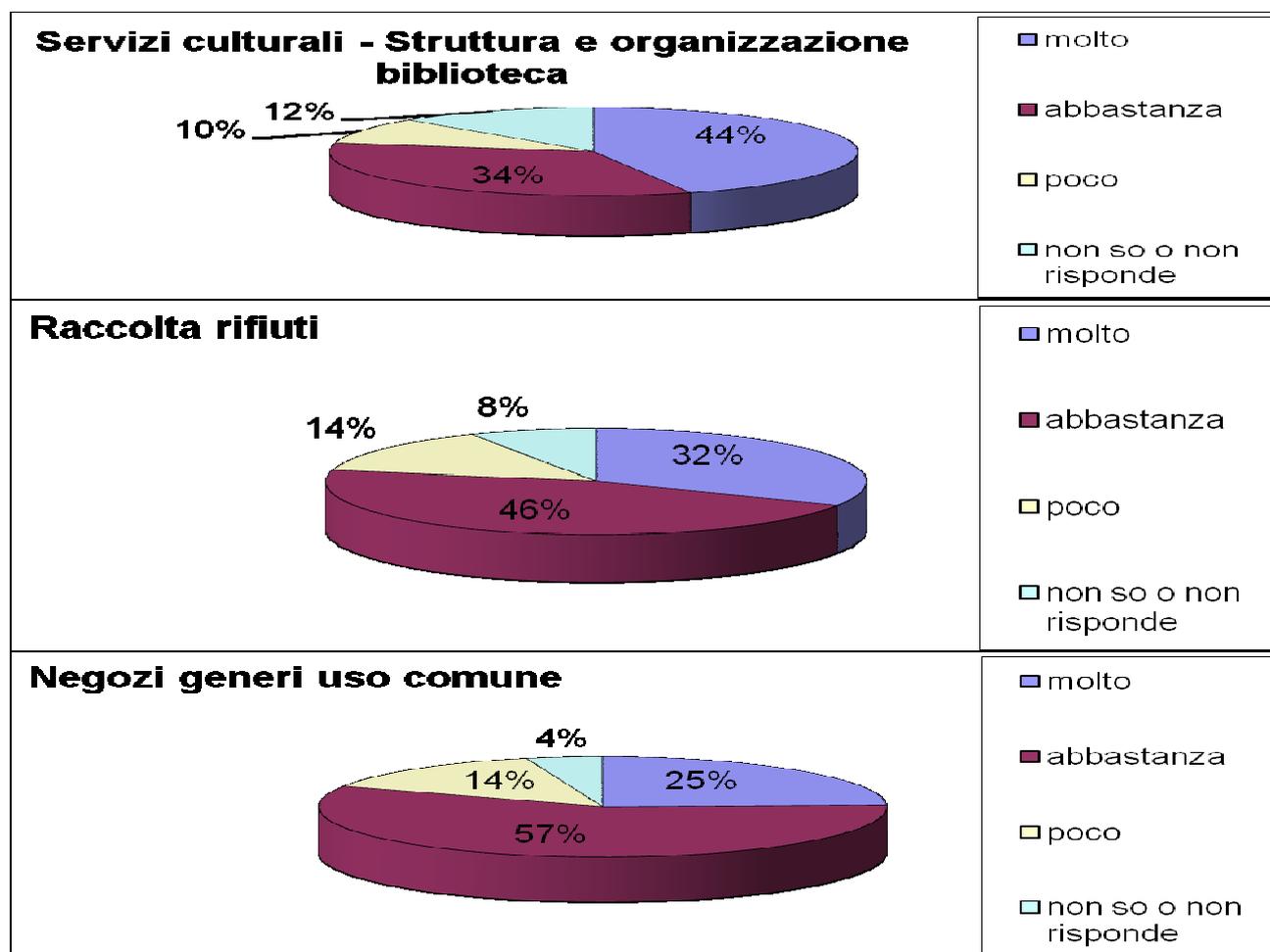
2. Grado di soddisfazione dei servizi esistenti

Ai cittadini è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto a 33 tipi di servizi, dando loro la possibilità di esprimere il proprio parere utilizzando 4 tipi di risposte chiuse: molto, abbastanza, poco e non so.

Rispetto al grado di soddisfazione dei servizi elencati nel questionario, aggregando le percentuali delle risposte positive (“molto” e “abbastanza”), e malgrado in alcuni casi l’alta percentuale di non so, principalmente risultano di gradimento (dando priorità ai “molto”), i seguenti aspetti:

Tab. 1 – I servizi di maggior gradimento

	totale (molto +abbastanza)	molto	abbastanza	poco	non so
• i negozi di generi di uso comune	82%	24%	58%	14%	4%
• i servizi culturali – biblioteca	79%	45%	34%	9%	12%
• la raccolta rifiuti	78%	33%	45%	14%	8%
• il trasporto pubblico	75%	27%	48%	13%	12%
• i servizi degli uffici comunali	72%	16%	56%	13%	15%
• l’illuminazione pubblica	70%	16%	54%	17%	13%
• i negozi di artigianato	66%	13%	53%	26%	8%
• il verde pubblico attrezzato	65%	23%	42%	21%	14%
• la sicurezza negli spostamenti	57%	13%	44%	21%	22%
• servizi culturali - proposte culturali offerte	56%	22%	34%	12%	32%
• spazi coperti per le attività sportive	54%	14%	40%	13%	33%
• il sistema fognario	54%	6%	48%	18%	28%
• l’arredo urbano	50%	10%	40%	17%	33%

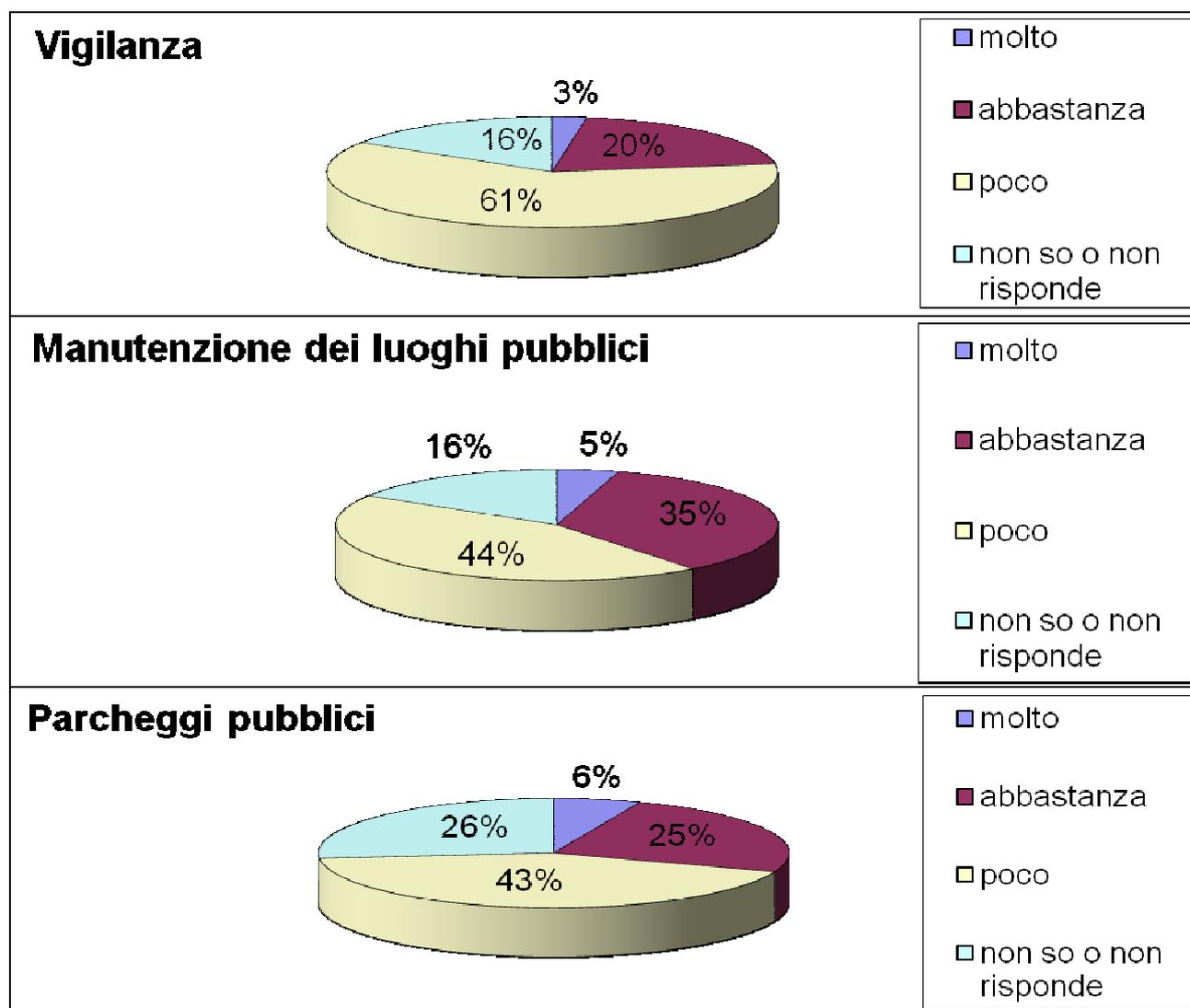


Sotto la soglia di positività del 50% (costituita dalla somma di “molto” con “abbastanza”), troviamo le segnalazioni che forniscono un grado di soddisfazione basso, cioè quelle in cui la voce “poco” ha un valore maggiore rispetto alla somma di “molto”+“abbastanza”.

Nella tabella 2 di seguito riportata, si può vedere quali sono i servizi che hanno ottenuto un grado di soddisfazione basso.

Tab. 2 – Servizi a minor gradimento

	poco	molto	abbastanza	non so
• la vigilanza (contro episodi di vandalismo, attività illecite, ecc.)	62%	2%	20%	16%
• manutenzione dei luoghi pubblici	44%	5%	35%	16%
• i parcheggi pubblici	43%	6%	25%	26%



I grafici qui sopra illustrati sono quelli relativi ai servizi nei quali la valutazione “poco” supera la valutazione positiva (molto e abbastanza).

Infine nella fascia dei servizi a medio gradimento troviamo le segnalazioni che forniscono un grado di soddisfazione medio, cioè quelle in cui la voce “abbastanza” ha un valore maggiore, o poco inferiore, rispetto alla somma di “molto”+“poco”.

Nella tabella 3 di seguito riportata, si può vedere quali sono i servizi che hanno ottenuto un grado di soddisfazione medio.

Tab. 3 – Servizi a medio gradimento con voce “non so”

	abbastanza	Poco	molto	non so
• la viabilità carrale	41%	38%	4%	17%
• i servizi scolastici – strutture	40%	17%	5%	38%
• il superamento delle barriere arch.	39%	30%	5%	26%
• i servizi sociosanitari	36%	15%	13%	36%
• i servizi culturali – Pietre Coti	35%	14%	14%	37%
• gli spazi aperti per le attività sportive	35%	11%	12%	42%
• i servizi per gli anziani	32%	10%	12%	46%
• i servizi sanitari – casa di riposo	31%	12%	14%	43%
• i servizi sportivi - offerta corsi	30%	12%	16%	42%
• i servizi culturali – corsi offerti	30%	11%	12%	47%
• i servizi scolastici	30%	11%	6%	53%
• i servizi sociali	24%	21%	7%	48%
• i servizi sportivi – promozione nei ragazzi	26%	9%	20%	45%
• l'asilo nido e i servizi alla prima infanzia	26%	8%	14%	52%
• i servizi sul sito internet	24%	8%	9%	59%
• i servizi scolastici – sportello psicologico	21%	9%	7%	63%
• gli alloggi pubblici	13%	17%	3%	67%

Occorre poi rilevare che influisce notevolmente sul mancato raggiungimento della soglia di positività la mancanza di conoscenza specifica di alcuni servizi non utilizzati, per cui si assiste alla presenza importante di “non so” in alcune delle risposte (come ad esempio il 53% per il servizio di supporto psicologico scolastico, il 52% dell'asilo nido, il 59% dei servizi sul sito internet).

Ci sono servizi, infatti, che per la loro caratteristica non raggiungono tutte le componenti sociali della popolazione e nel questionario questo dato è rappresentato dall'alta percentuale di risposte “non so”. Calibrando, su questi servizi, le percentuali delle risposte solo legate all'effettivo utilizzo ne esce un quadro di gradimento diverso, tendenzialmente positivo.

Tab. 4 – Servizi a medio gradimento con elisione della voce “non so”

	Poco	molto	abbastanza
gli alloggi pubblici	52%	10%	38%
la viabilità carrale	46%	5%	49%
il superamento delle barriere arch.	41%	7%	52%
i servizi sociali	40%	13%	47%
i servizi scolastici – strutture	27%	8%	65%
i servizi scolastici – sportello psicologico	25%	18%	57%
i servizi scolastici	24%	13%	63%
i servizi sociosanitari	24%	20%	56%
i servizi culturali – Pietre Coti	22%	23%	55%
i servizi sanitari – casa di riposo	21%	25%	54%
i servizi sportivi - offerta corsi	21%	27%	52%
i servizi culturali – corsi offerti	20%	22%	58%
i servizi sul sito internet	20%	22%	58%
i servizi per gli anziani	19%	22%	59%
gli spazi aperti per le attività sportive	19%	21%	60%
l'asilo nido e i servizi alla prima infanzia	17%	29%	54%
i servizi sportivi – promozione nei ragazzi	17%	36%	47%

Pertanto se isoliamo il dato dei “non so” e valutiamo in percentuale la percezione dei servizi che riporta un'effettiva risposta, si può evidenziare come la maggioranza dei servizi (con asterisco * nella tabella 4) posseggano una valutazione positiva. Come sempre quindi i dati devono essere letti attentamente per comprendere appieno il loro significato, altrimenti si potrebbe avere una visione distorta della realtà.

Vengono di seguito riportati i dati complessivi relativi a tutti i 33 servizi indagati, ordinandoli in modo decrescente rispetto alla voce “molto”. La tabella 5 successiva offre la visione completa.

Tab. 5 – Grado di soddisfazione di tutti i servizi indagati

	molto	abbastanza	poco	non so
• i servizi culturali – biblioteca	45%	34%	9%	12%
• la raccolta rifiuti	33%	45%	14%	8%
• il trasporto pubblico	27%	48%	13%	12%
• i negozi di generi di uso comune	24%	58%	14%	4%
• il verde pubblico attrezzato	23%	42%	21%	14%
• servizi culturali – proposte culturali offerte	22%	34%	12%	32%
• i servizi sportivi – promozione nei ragazzi	20%	26%	9%	45%
• i servizi degli uffici comunali	16%	56%	13%	15%
• l’illuminazione pubblica	16%	54%	17%	13%
• i servizi sportivi - offerta corsi	16%	30%	12%	42%
• spazi coperti per le attività sportive	14%	40%	13%	33%
• i servizi culturali – Pietre Coti	14%	35%	14%	37%
• i servizi sanitari – casa di riposo	14%	31%	12%	43%
• l’asilo nido e i servizi alla prima infanzia	14%	26%	8%	52%
• i negozi di artigianato	13%	53%	26%	8%
• la sicurezza negli spostamenti	13%	44%	21%	22%
• i servizi sociosanitari	13%	36%	15%	36%
• gli spazi aperti per le attività sportive	12%	35%	11%	42%
• i servizi per gli anziani	12%	32%	10%	46%
• i servizi culturali – corsi offerti	12%	30%	11%	47%
• l’arredo urbano	10%	40%	17%	33%
• i servizi sul sito internet	9%	24%	8%	59%
• i servizi sociali	7%	24%	21%	48%
• i servizi scolastici – sportello psicologico	7%	21%	9%	63%
• il sistema fognario	6%	48%	18%	28%
• i servizi scolastici	6%	30%	11%	53%
• i parcheggi pubblici	6%	25%	43%	26%
• i servizi scolastici – strutture	5%	40%	17%	38%
• il superamento delle barriere arch.	5%	39%	30%	26%
• manutenzione dei luoghi pubblici	5%	35%	44%	16%
• la viabilità carrale	4%	41%	38%	17%
• gli alloggi pubblici	3%	13%	17%	67%
• la vigilanza (contro episodi di vandalismo, attività illecite, ecc.)	2%	20%	62%	16%

3. Analisi delle positività e negatività dei singoli servizi

Il questionario ha anche posto una serie di valutazioni più puntuali chiedendo di individuare all'interno di ogni singolo servizio ciò che eccelle da ciò che è negativo.

Esaminando più in dettaglio le **singole positività e negatività** si possono evidenziare i seguenti elementi principali ¹ :

Verde pubblico

Il maggior grado di soddisfazione si riscontra per il Parco Rotondo (61%) seguita dal Parco di San Nicola (28%), mentre tutte le altre aree sono nettamente staccate.

Il maggior grado di insoddisfazione lo si osserva al parchetto di Sant Jesus (27%), seguito dal parchetto di via Madonna dell'Uva (14%), Gavarno (11%) e San Nicola (9%).

Spostamenti sicuri

Viene considerata molto sicura la Pista Ciclabile (41%), seguita, anche se assai distaccata, dall'asse del Centro Storico per buona parte interessato da lavori di rinnovamento della pavimentazione e dell'arredo urbano (14%). Dato in parte contraddetto dalla percentuale relativa all'insicurezza che vede proprio il Centro Storico come elemento più critico (35%). Questo dato è spiegabile solo con la percezione diversa che uno stesso luogo può avere da gruppi diversi, in questo caso residenti del Centro e residenti in altre zone del paese.

Parcheggi pubblici

L'area a parcheggio vicino al Cimitero servizio del Centro viene considerata come la più soddisfacente da ben il 70% dei questionari, seguita a distanza dal parcheggio interrato sottostante il Comune, con il 9%. Probabilmente per la nuova definizione di parcheggi a pagamento questi vengono considerati negativamente dal 31% dei questionari, seguiti da quelli per il Centro Storico (14%).

Manutenzione dei luoghi pubblici (marciapiedi, strade, giardini, ecc)

Viene considerata con manutenzione di buona qualità soprattutto l'area del Centro Storico (22%), seguita dal Parco Rotondo (16%) e in modo quasi identico sul 12% dal Parco di San Nicola, Piazza Umberto I e Piazza Matteotti. Anche in questo caso il dato è parzialmente contraddetto dalla scarsa manutenzione proprio del Centro (12%), seguito da Gavarno (11%).

Arredo urbano

Con elevata qualità risulta essere percepita Piazza Matteotti (38%), seguita da Piazza Umberto I (19%) e dal Centro Paese (13%). Più variegata le negatività, con una percentuale piuttosto elevata per gli "altri" spazi (16%), seguiti da Piazza Umberto I (13%), fioriere e paletti del Centro Storico (11%), Centro Storico (8%), "Fontana del Leone" e Gavarno (ambidue 7%).

Spazi per lo sport – Attrezzature interne

Gli spazi considerati ampiamente come migliori per lo sport al coperto sono il Centro Sportivo Saletti e la Palestra del Centro, con il 32% e 33 %, in realtà sono gli spazi che possono garantire competizioni di un certo livello.. I meno soddisfacenti vedono una punta su Gavarno (29%), mentre le altre negatività vedono le palestre di Viana e delle Scuole Medie (15%), e le palestre di San Faustino e del Centro (9%).

Spazi per lo sport – Attrezzature esterne

L'area Saletti è considerata dalla ampia maggioranza dei questionari (quasi il 73%) come la più soddisfacente, seguita dalla pista ciclabile con l'11%. La maggiore negatività spetta invece a Gavarno (18%).

Servizi sportivi – Offerta corsi

La proposta di corsi è molto ampia e variegata e non vede una netta predominanza di alcuno, anche se la punta maggiore risulta essere l'Atletica (Saletti) con oltre il 12%, seguita dalla Ginnastica con l'11%, dal Calcio col 10% e dallo Yoga con l'8,5%. La scarsa soddisfazione è praticamente equamente divisa tra le varie voci, anche se troviamo punte dell'8% che lamentano i costi del CRE, i tempi di prenotazione per la ginnastica vertebrale, o problemi relativi a Pallavolo e Danza.

¹. Le percentuali sono state arrotondate eliminando i decimali per semplificare la lettura

Servizi Sportivi - Promozione di sport nei ragazzi giovani

Ampiamente soddisfacenti con percentuali dal 16% al 12%, sono risultati nell'ordine Atletica e Calcio, gli Sport d'Estate e il Volley. Le negatività maggiori riguardano Nuoto e Tennis, ambedue col 19%.

Servizi culturali – Proposte culturali offerte

Nettamente predominante è il gradimento della Biblioteca (34%), seguita da Arte e Mostre (17%) e dal Teatro San Filippo Neri (10%). Insoddisfacenti il Cinema (20%) e la mancanza di iniziative per gli adolescenti (10%).

Servizi culturali – Corsi offerti

I corsi più apprezzati sono quelli organizzati dalla Biblioteca (22%), seguiti da quelli di Computer (17%) e, più staccati, Inglese (9%) e Giardinaggio (7%). Con una equa ripartizione al 10% troviamo le seguenti negatività: la poca pubblicità ai corsi, l'esigenza di più corsi di lingua, i corsi di inglese, quelli di pittura, quelli di yoga, la cultura per l'infanzia, le iniziative nelle frazioni, la notte bianca, i temi legati all'assistenza, i pochi posti disponibili nei corsi.

Servizi scolastici – Struttura degli edifici scolastici

Relativamente alle strutture il gradimento maggiore si ha, a decrescere, per le Elementari di Viana (43%), quelle di San Faustino (17%). Le meno soddisfacenti risultano essere le Scuole Medie (24%) e le Elementari di Gavarno (22%), seguite dalla Scuola Materna di Viana (18%).

Servizi scolastici (mensa, trasporto ecc.)

I servizi maggiormente apprezzati sono la Mensa, con il 24%, e il Trasporto, con il 21%. Dati contraddetti nettamente dalle negatività che vedono il Trasporto (33%) e la Mensa (24%) come ampiamente insoddisfacenti. Questo dato evidenzia la diversa percezione di un medesimo servizio da parte dell'utente.

Servizi sanitari - Casa di riposo (accesso, posti di sollievo, ecc.)

La Casa di Riposo vede un'alta positività, con il 49% di apprezzamento, seguita dai Posti di Sollievo con il 29%. Le maggiori negatività sono relative ai pochi posti disponibili (23%), all'accesso e alla lunga attesa.

Servizi socio sanitari (prelievi, fisioterapia, servizio infermieristico)

Assolutamente positivo risulta il Centro Prelievi Bonorandi con il 61%. Negatività invece per la Fisioterapia (31%) seguiti da un 15% sia per il Servizio Infermieristico che per il Servizio Prelievi.

Asilo nido e servizi della prima infanzia

Con ambedue il 29% risultano positivi sia l'Asilo Nido che la Scuola Materna Crespi Zilioli, mentre le negatività si concentrano sui costi elevati (37,5%) e sulla Scuola Materna Viana (16,7%).

Servizi per gli anziani (pasti, assistenza domiciliare, trasporti)

Estremamente apprezzati i pasti a domicilio per gli anziani (65%) mentre vengono considerati poco soddisfacenti sia l'assistenza domiciliare (39%) che i trasporti (33%).

Alloggi pubblici (ALER, alloggi comunali)

Il Villaggio Claudio Zilioli gode di un elevato grado di soddisfazione con il 45% di positività dei questionari, seguito da ALER con il 27%, mentre la negatività maggiore risulta essere segnalata per gli altri alloggi comunali (37,5%).

Servizi Uffici Municipali (anagrafe, ufficio tecnico, sociali, cultura, ecc.)

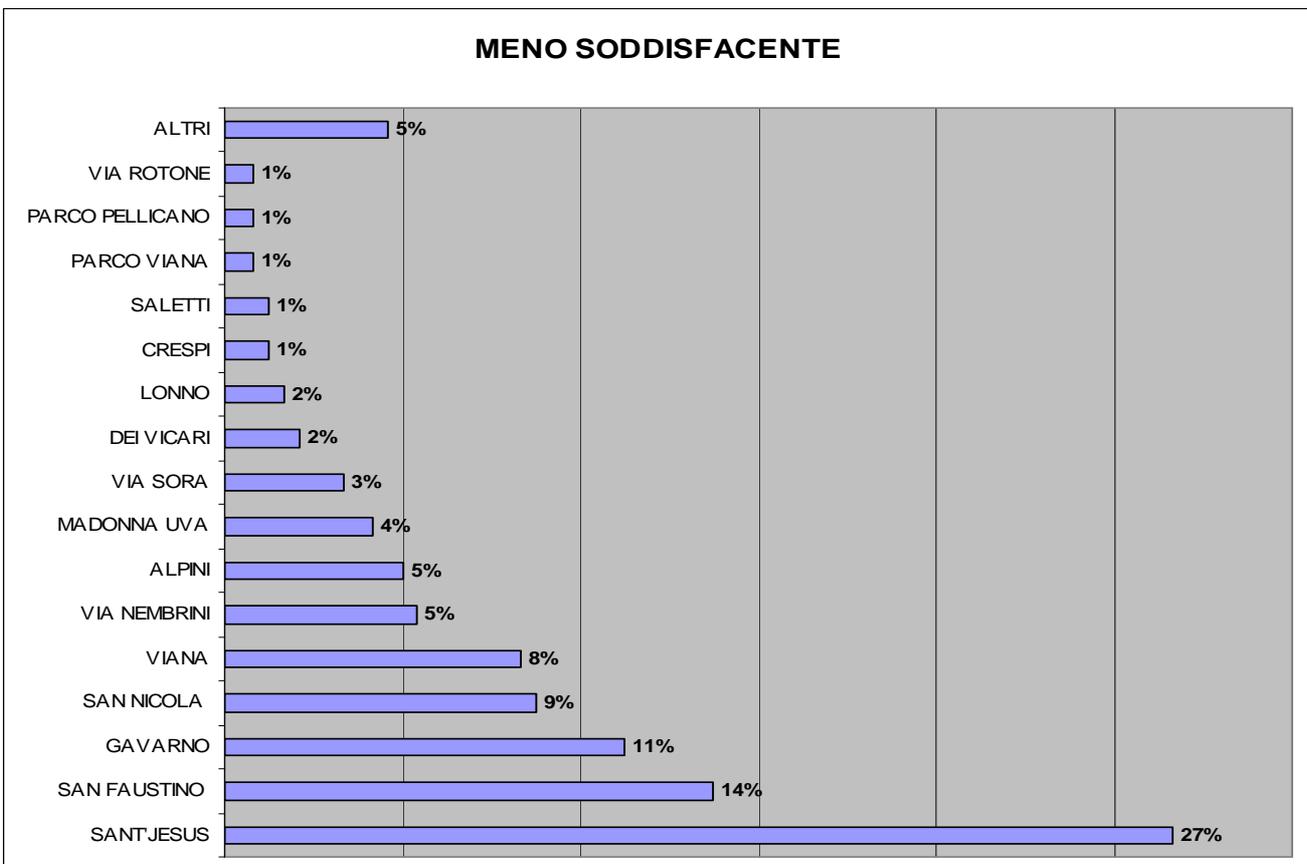
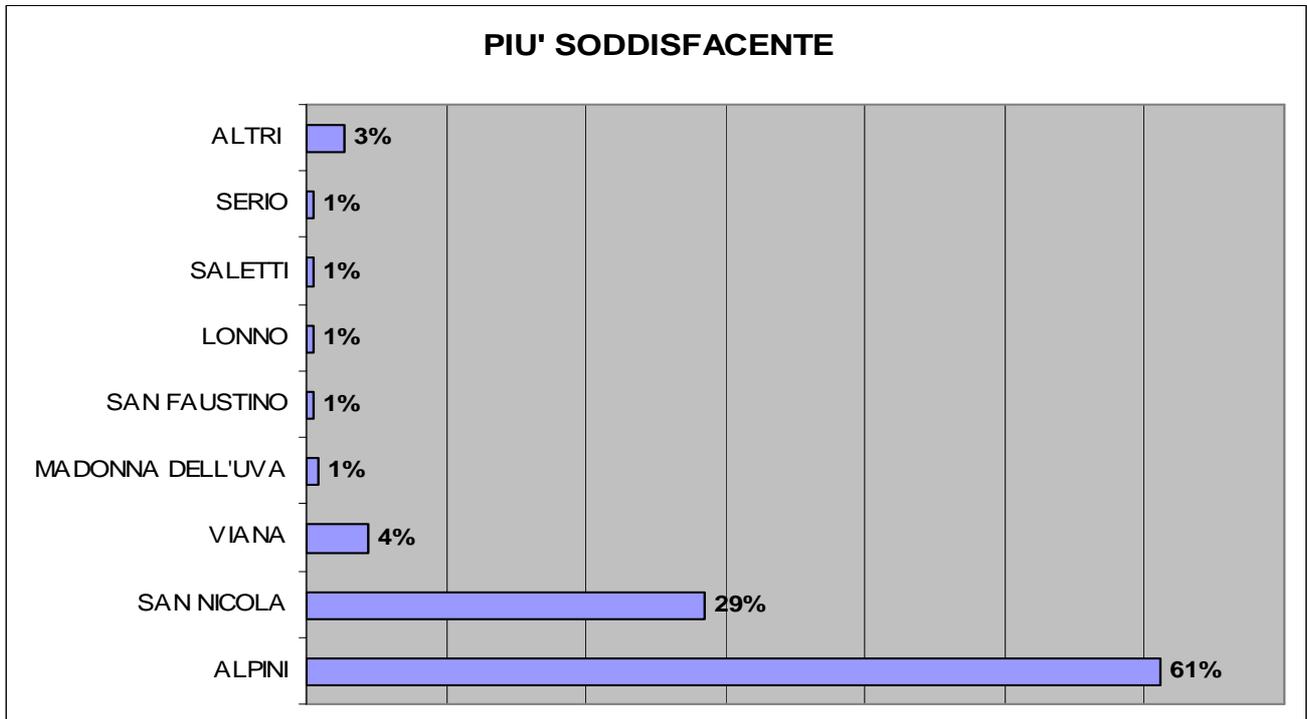
L'Anagrafe risulta essere il servizio più apprezzato degli Uffici comunali, con il 70% dei questionari positivi, mentre estremamente negativo risulta il rapporto con gli Uffici Tecnici, con il 73% delle negatività, fatto forse dovuto alla attività di "diniego" che spesso tali uffici sono chiamati a esercitare nei confronti delle richieste della cittadinanza.

Servizi sul sito internet del Comune

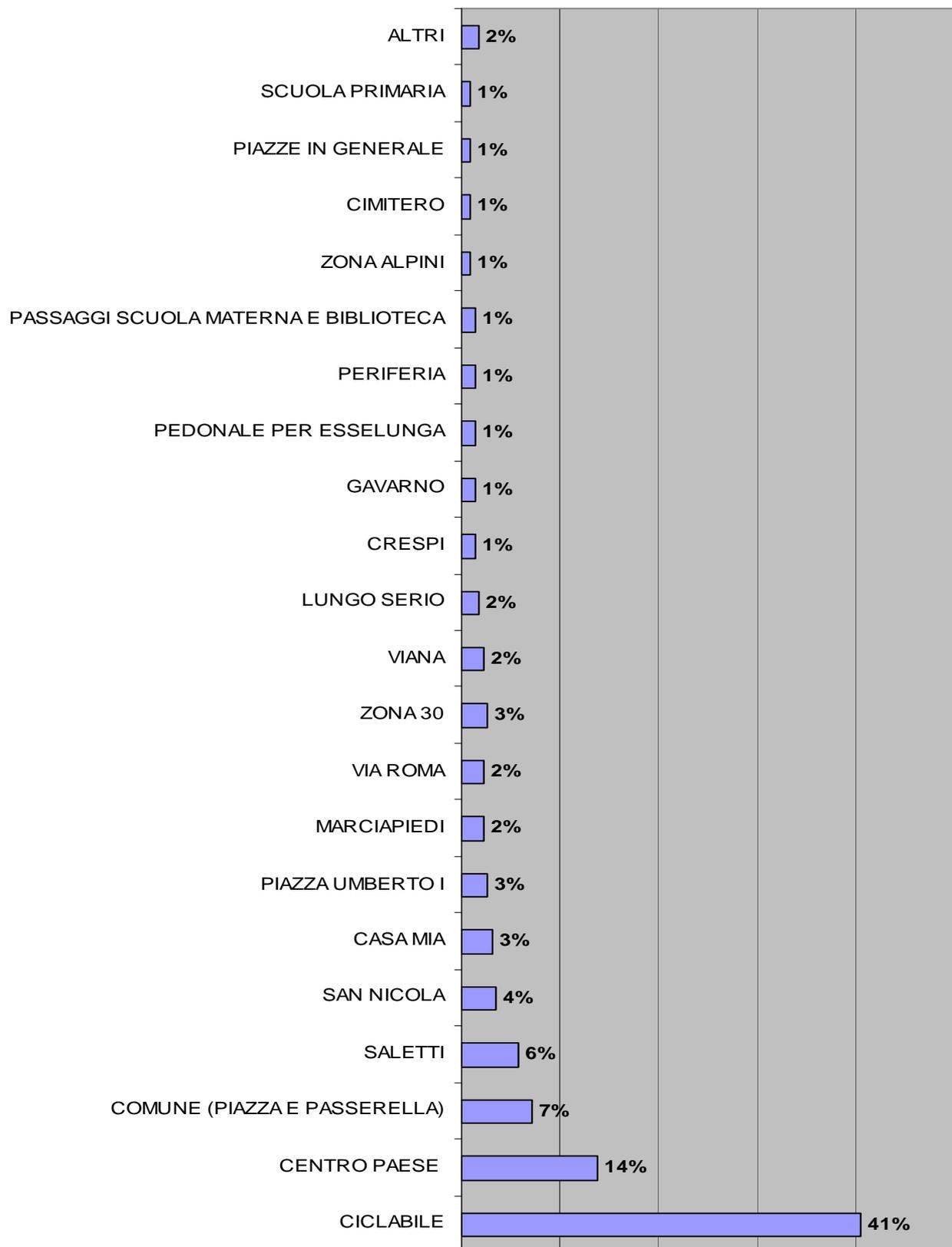
Il maggiore gradimento (68%) la ottiene la Newsletter del sito internet comunale, mentre le negatività riguardano lo scarso aggiornamento (30%) e la mancanza di chiarezza e intuitività del sito (20%).

3.1 I grafici di gradimento dei servizi

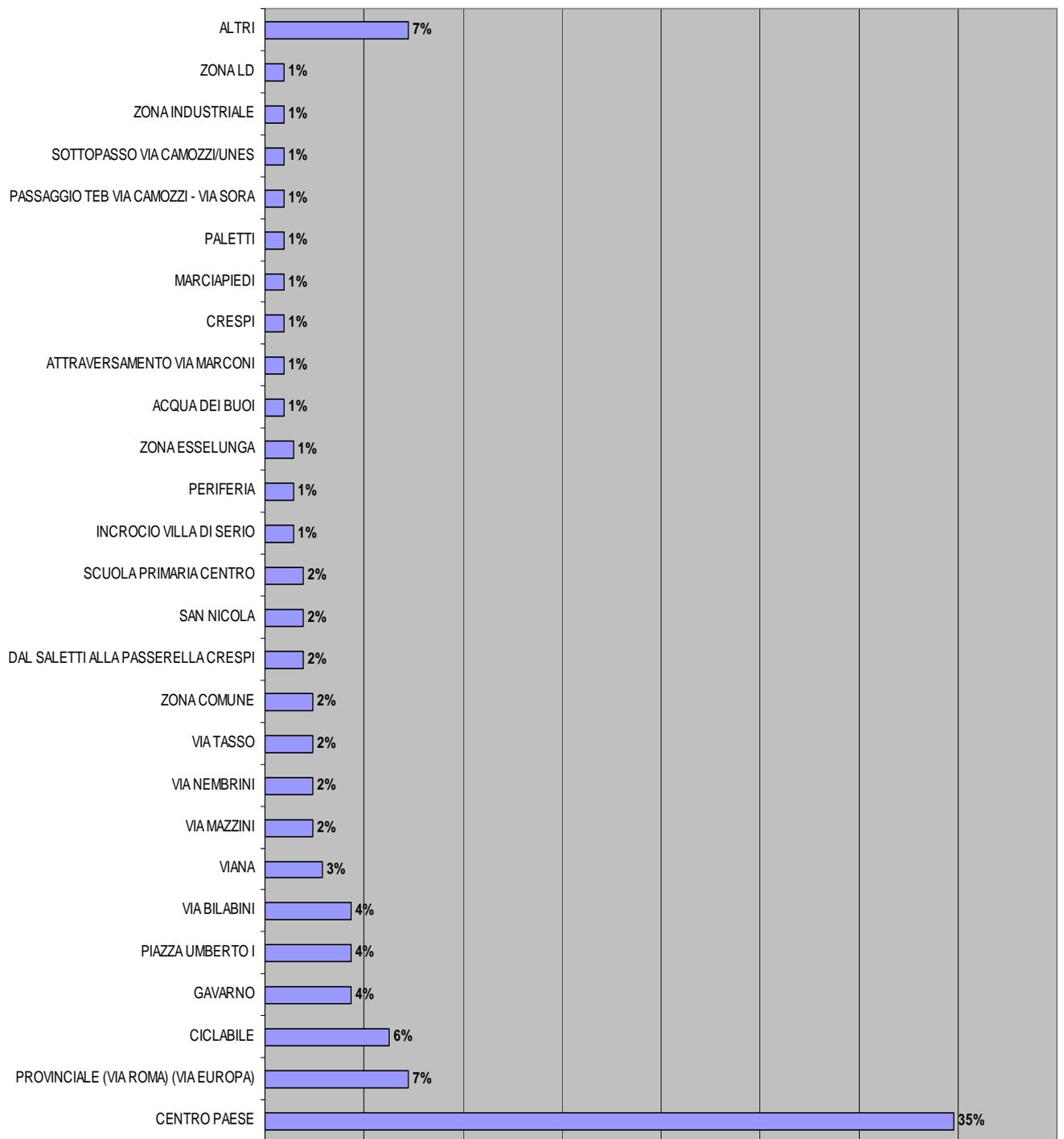
Verde Pubblico



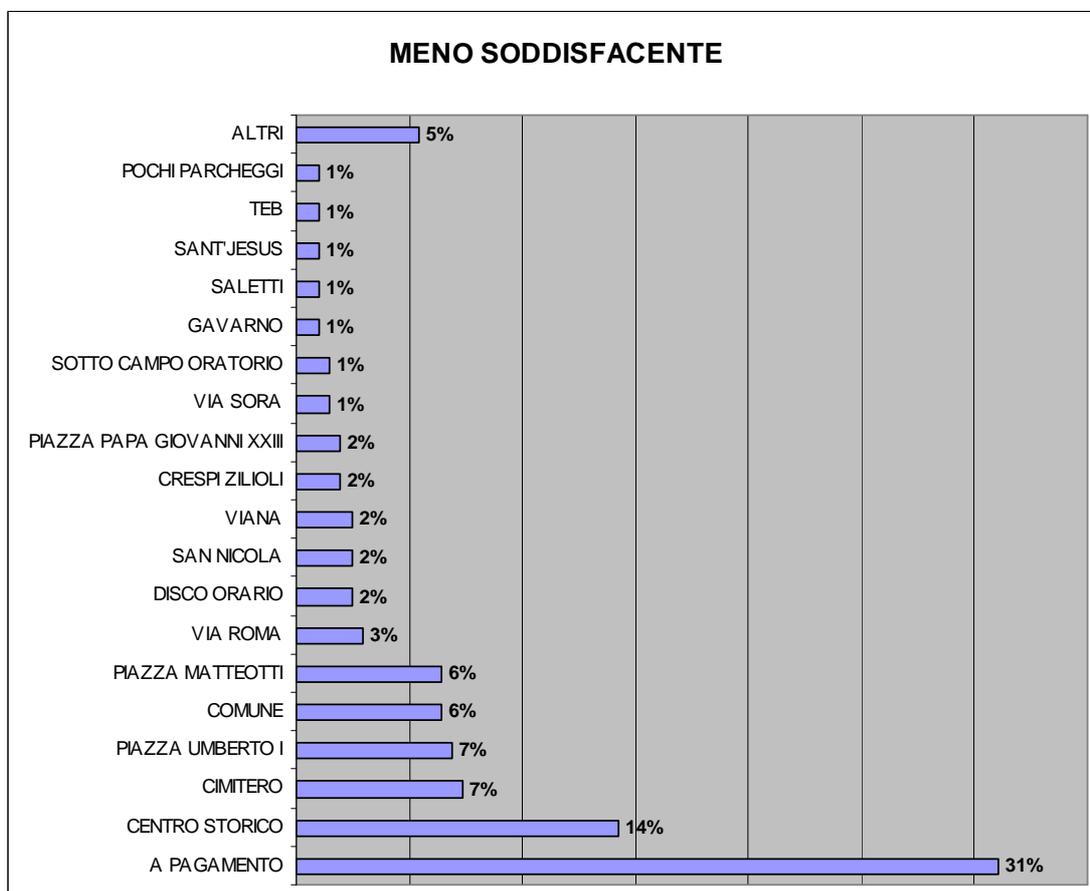
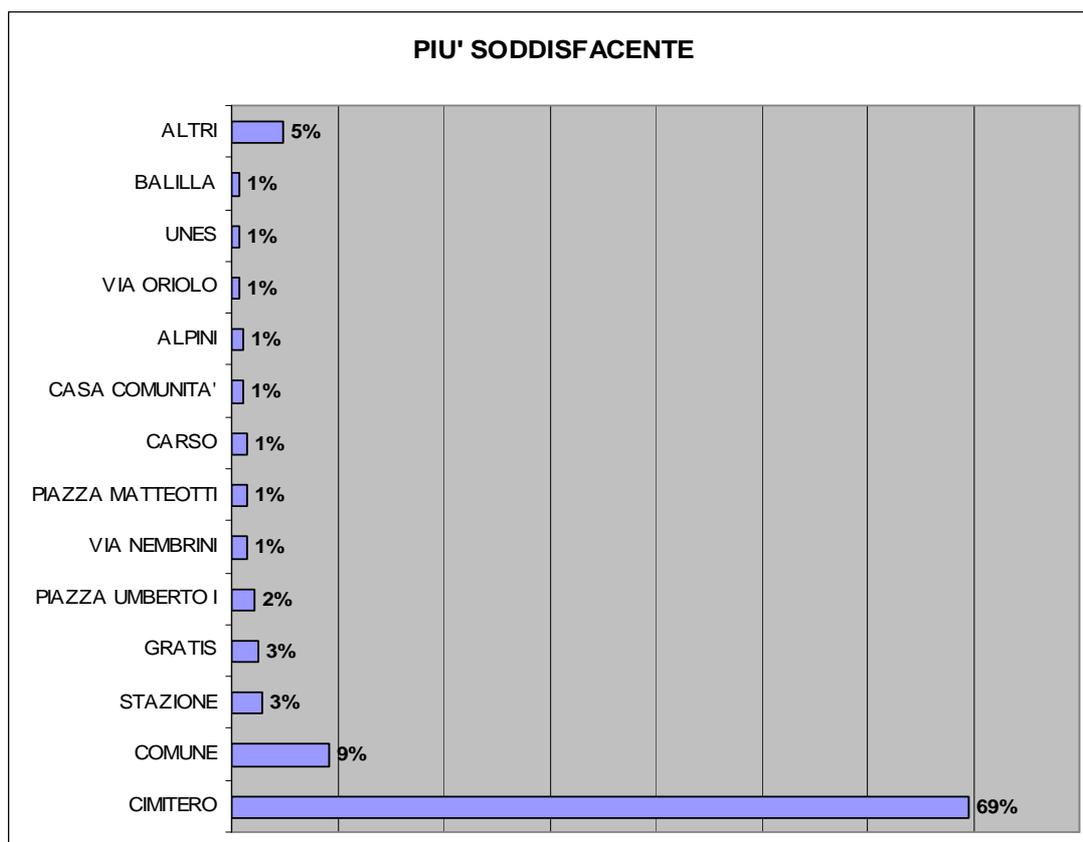
PIU' SODDISFACENTE



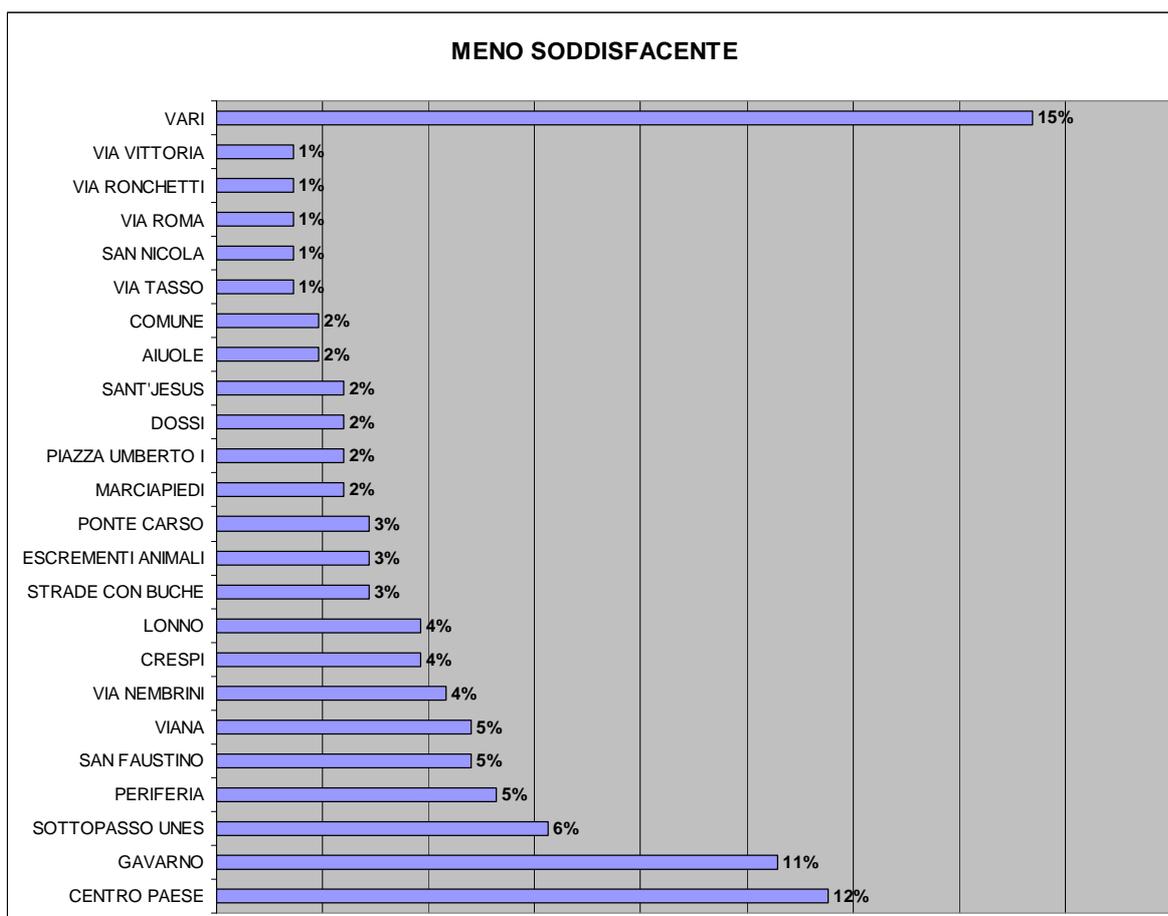
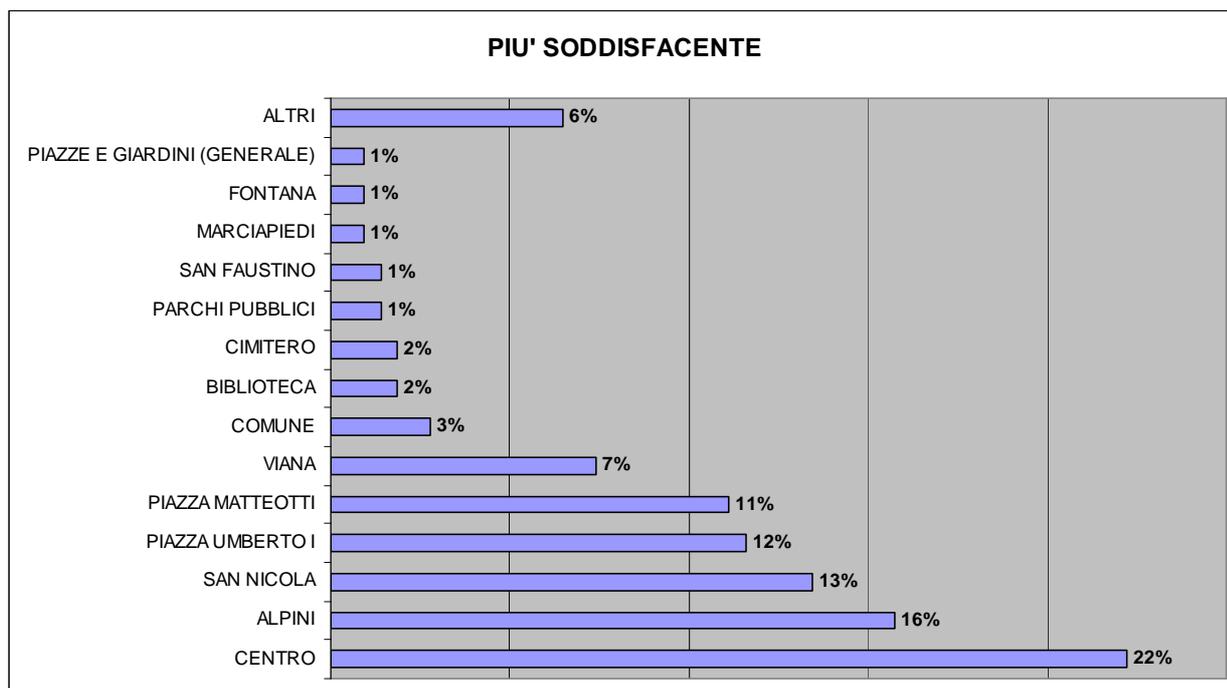
MENO SODDISFACENTE



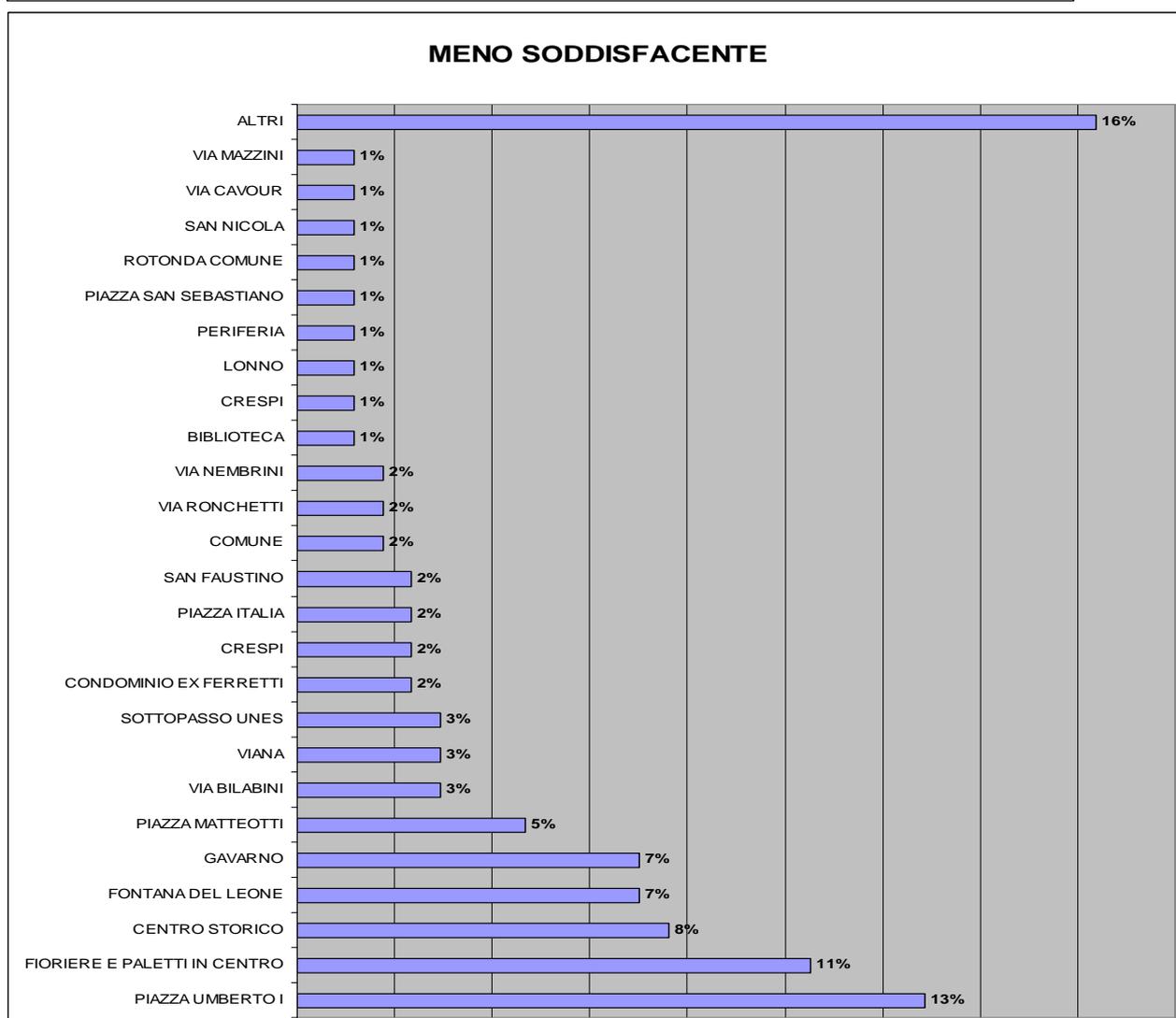
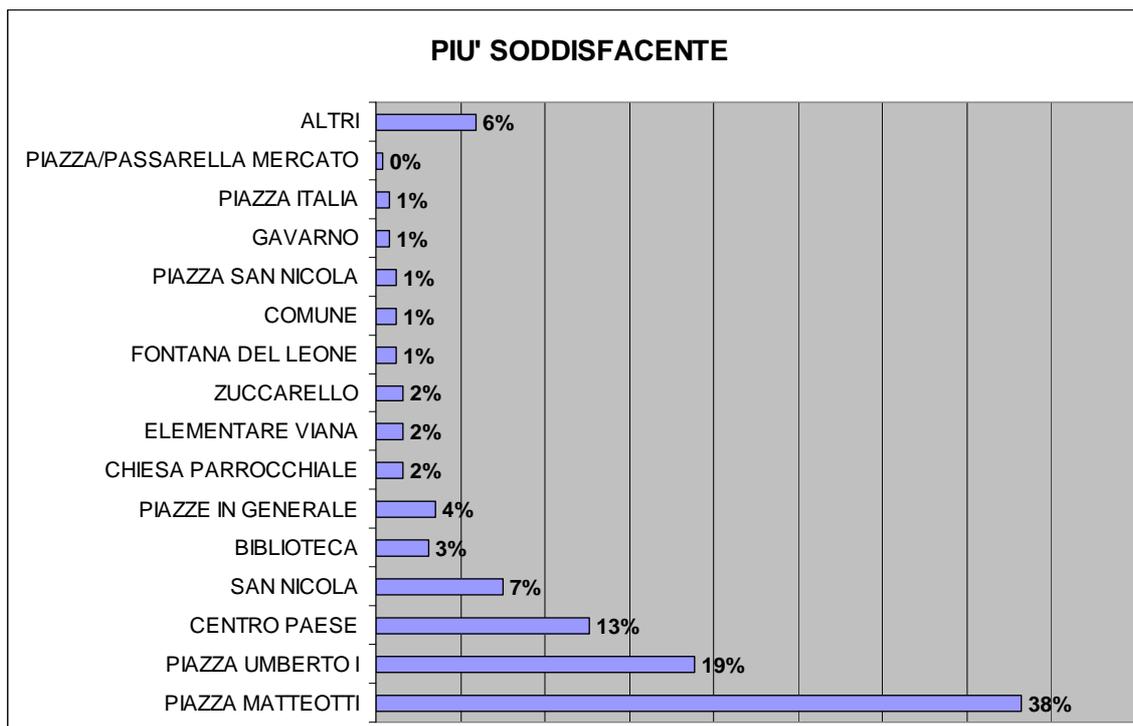
Parcheeggi pubblici



Manutenzione dei luoghi pubblici (marciapiedi, strade, giardini,ecc)

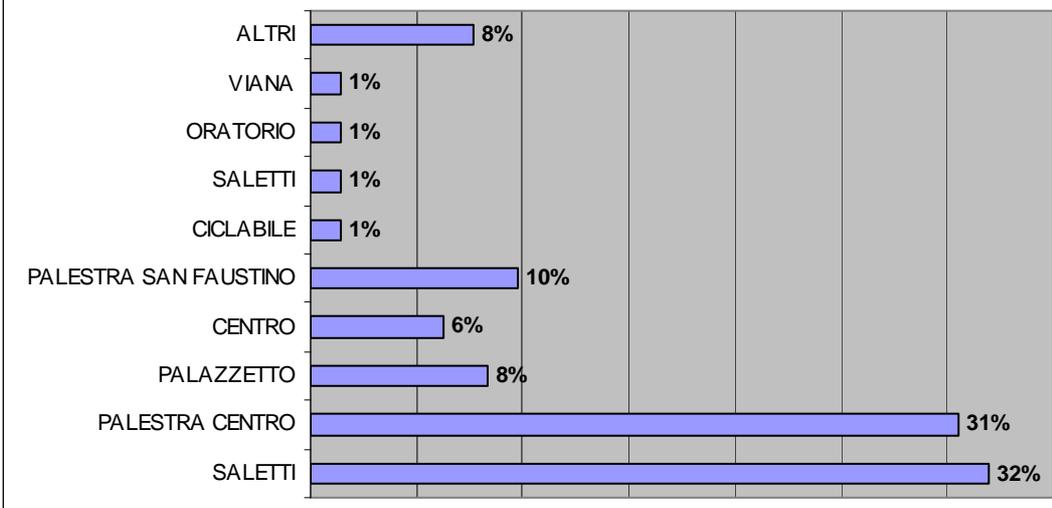


Arredo urbano

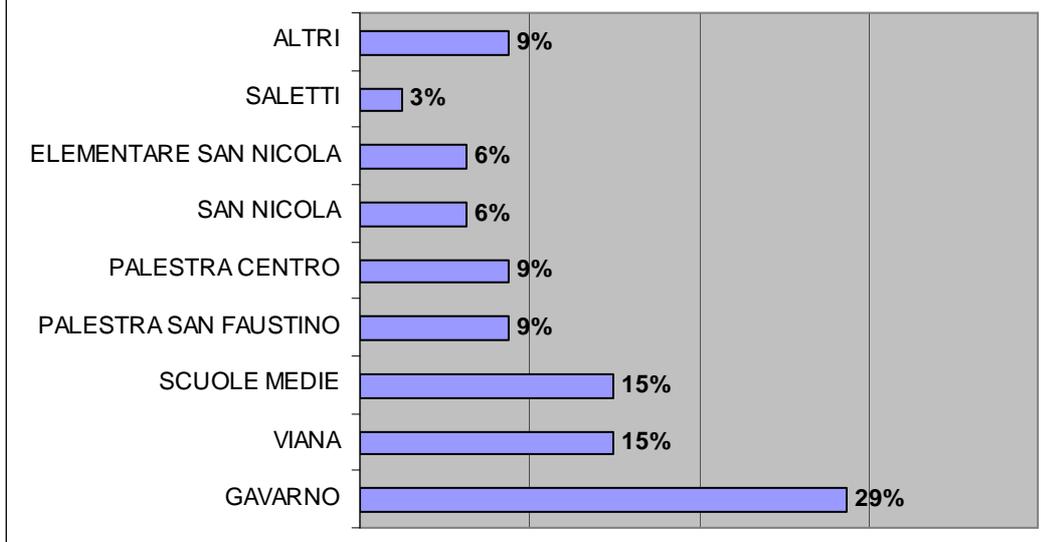


Spazi per lo sport - Attrezzature interne

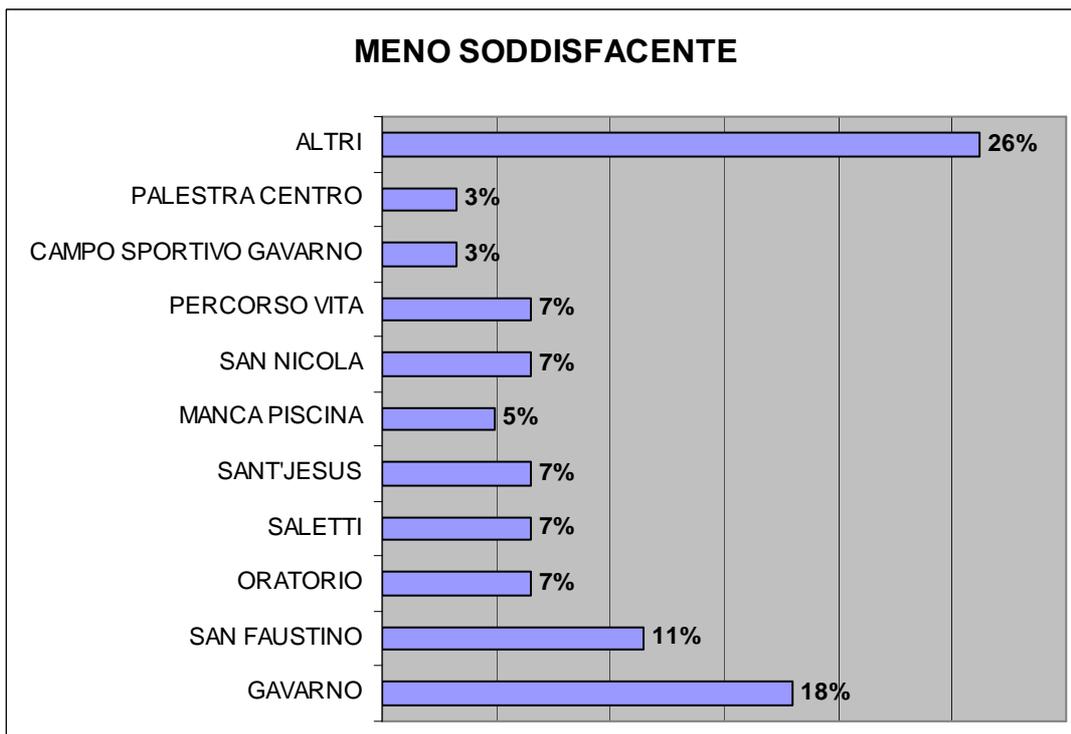
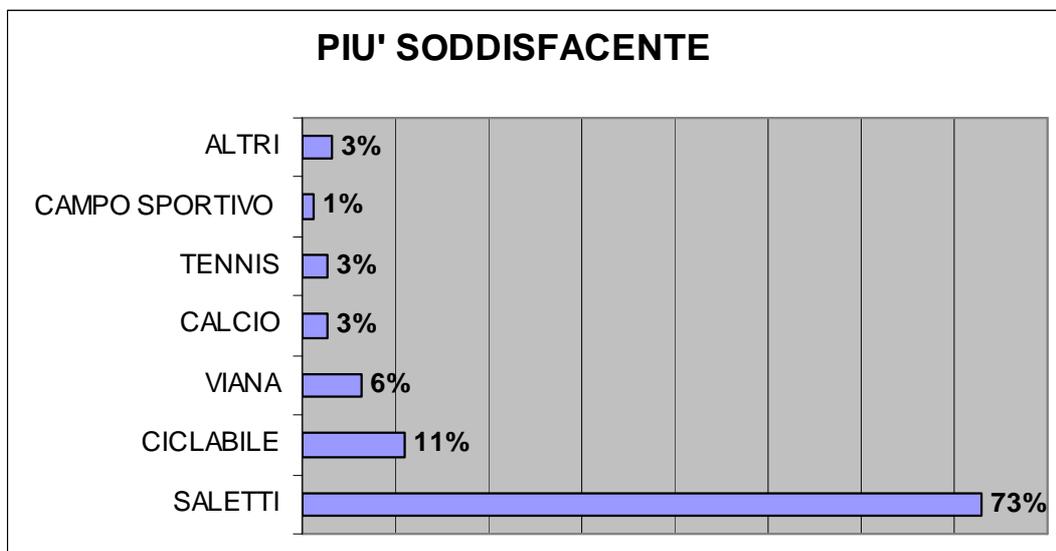
PIU' SODDISFACENTE



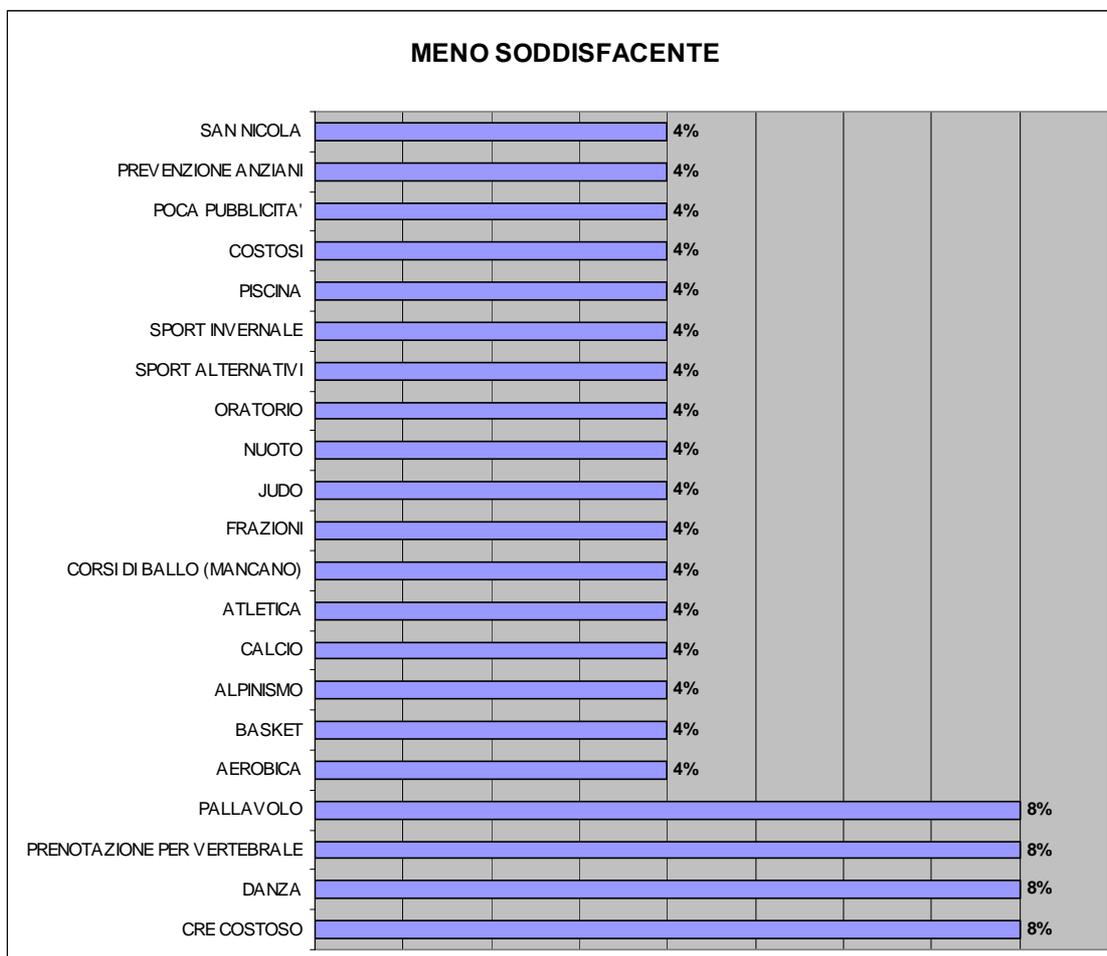
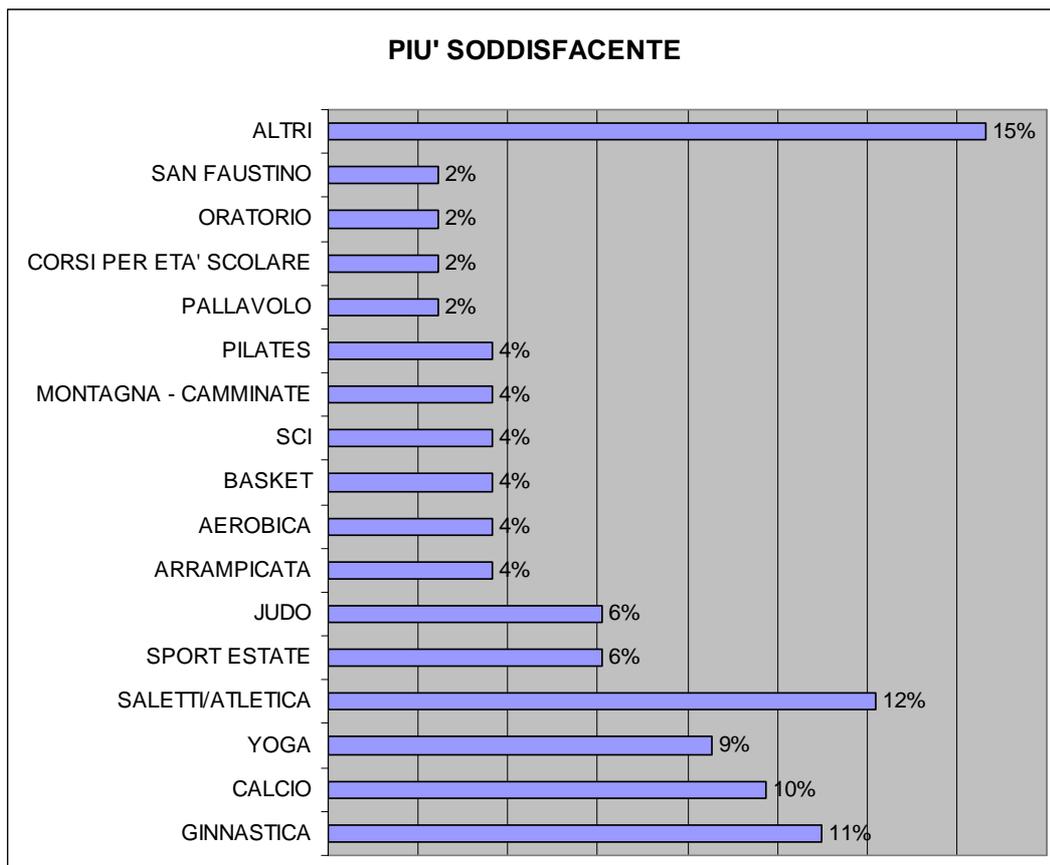
MENO SODDISFACENTE



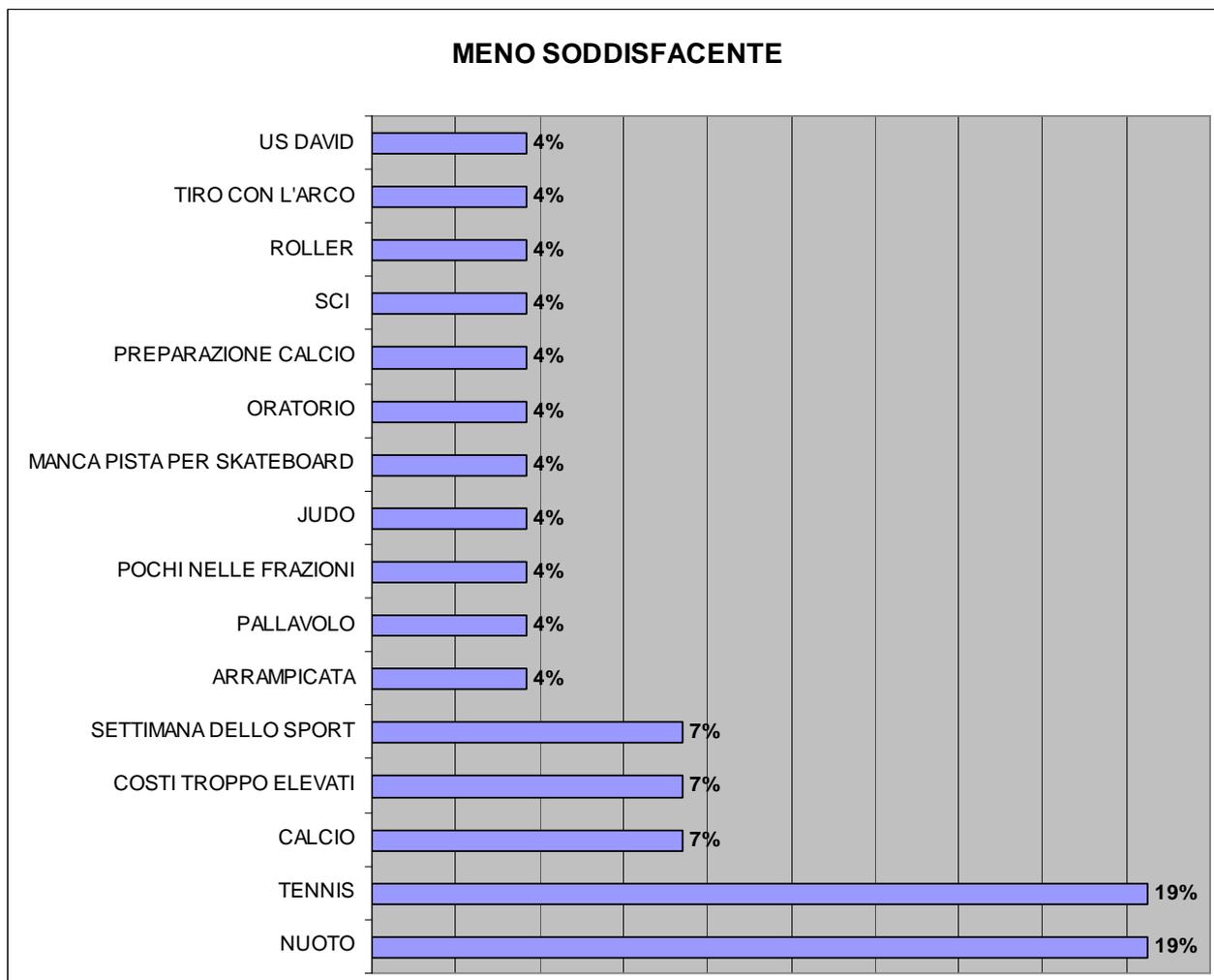
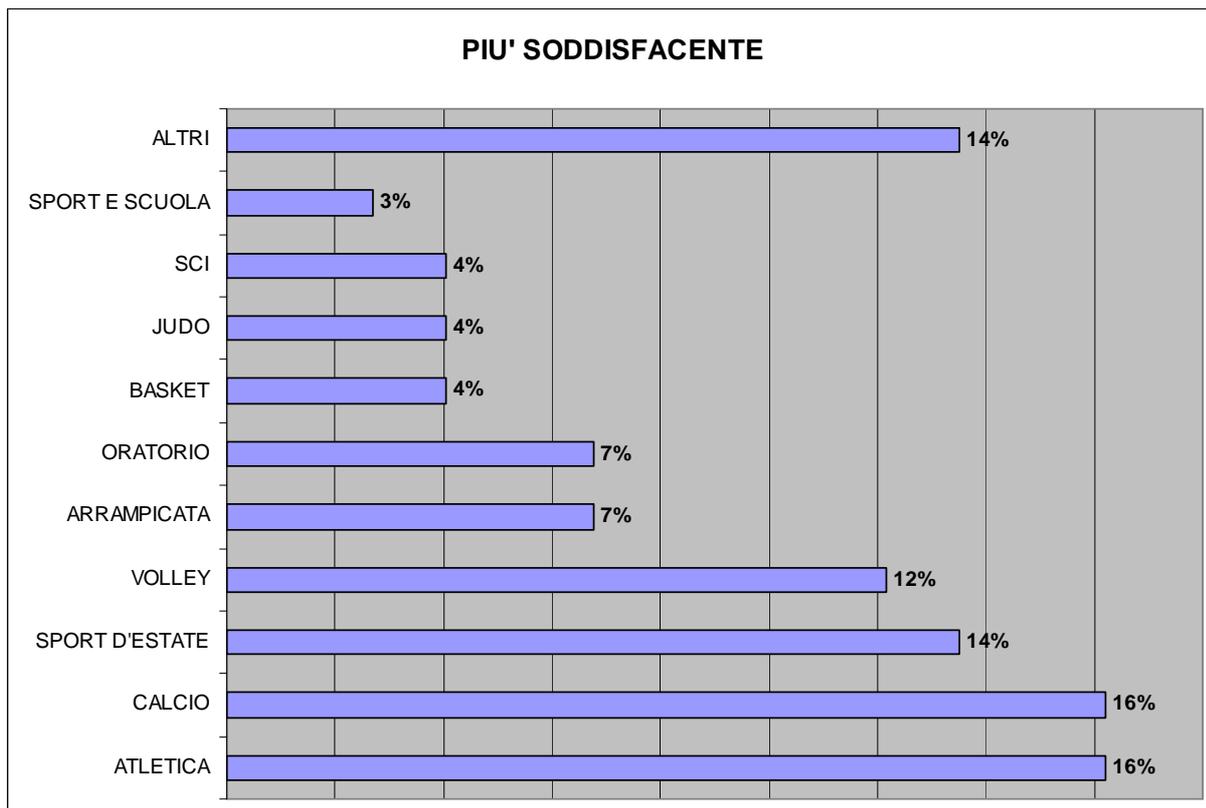
Spazi per lo sport - Attrezzature esterne



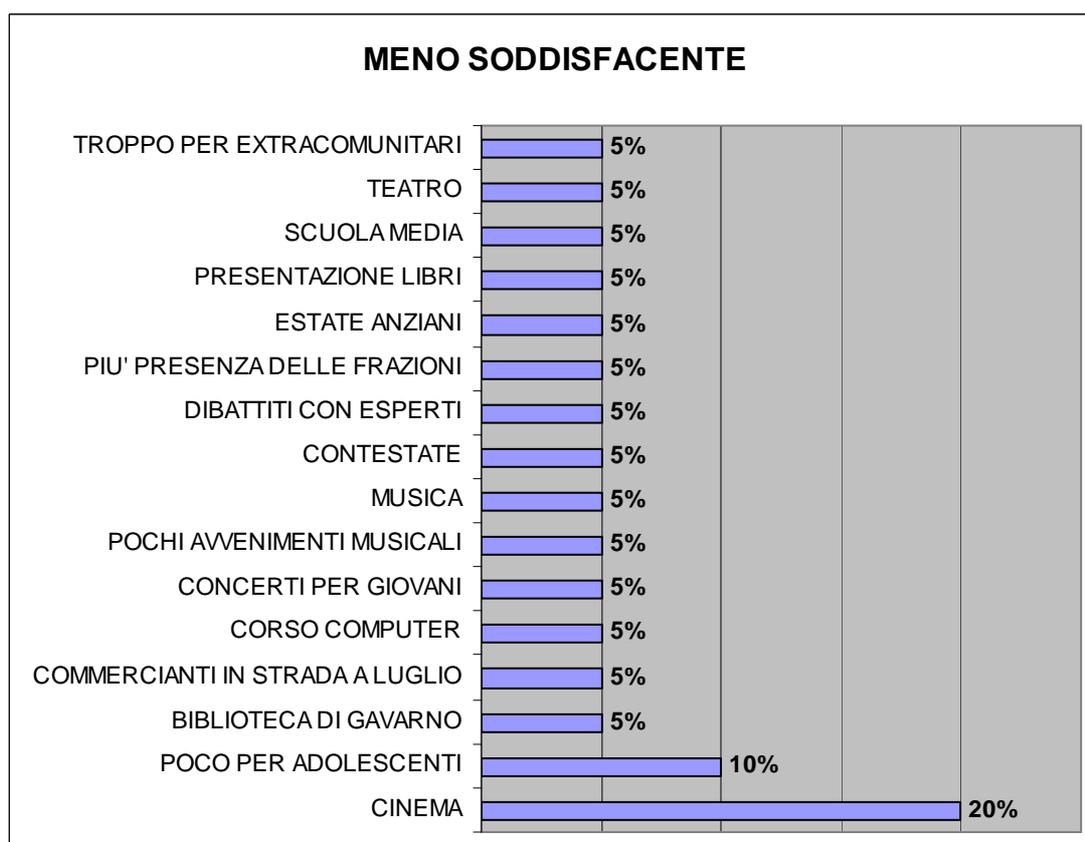
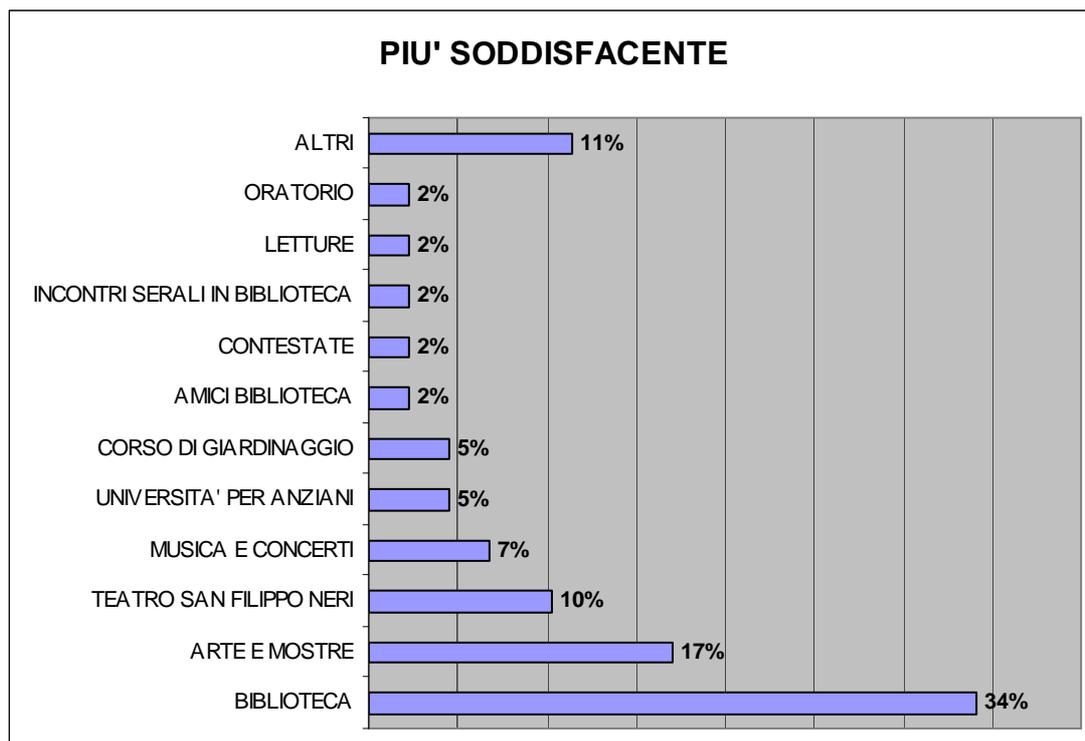
Servizi Sportivi - Offerta di corsi



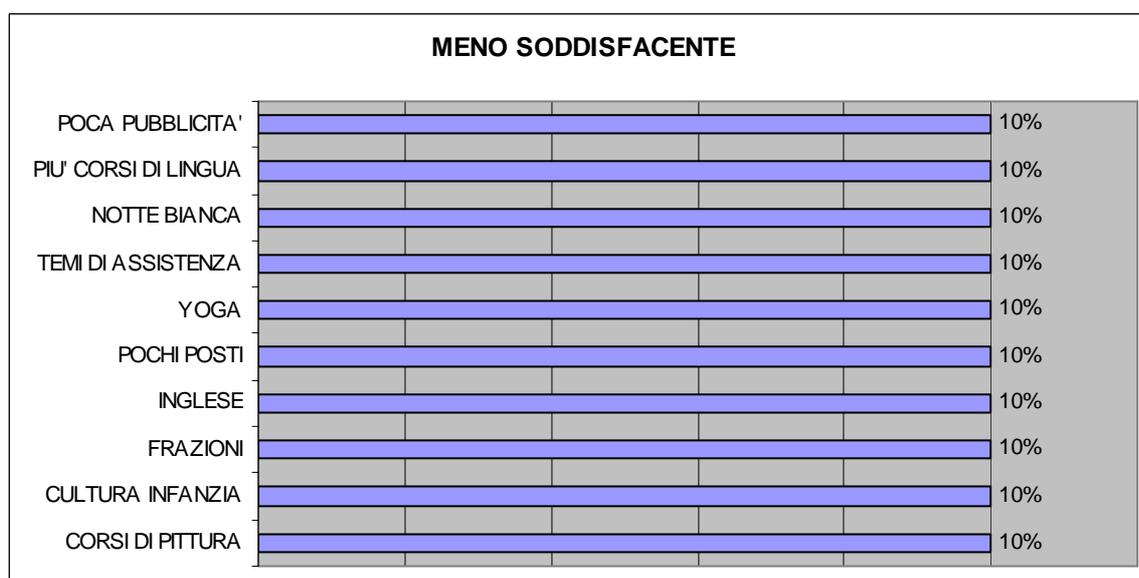
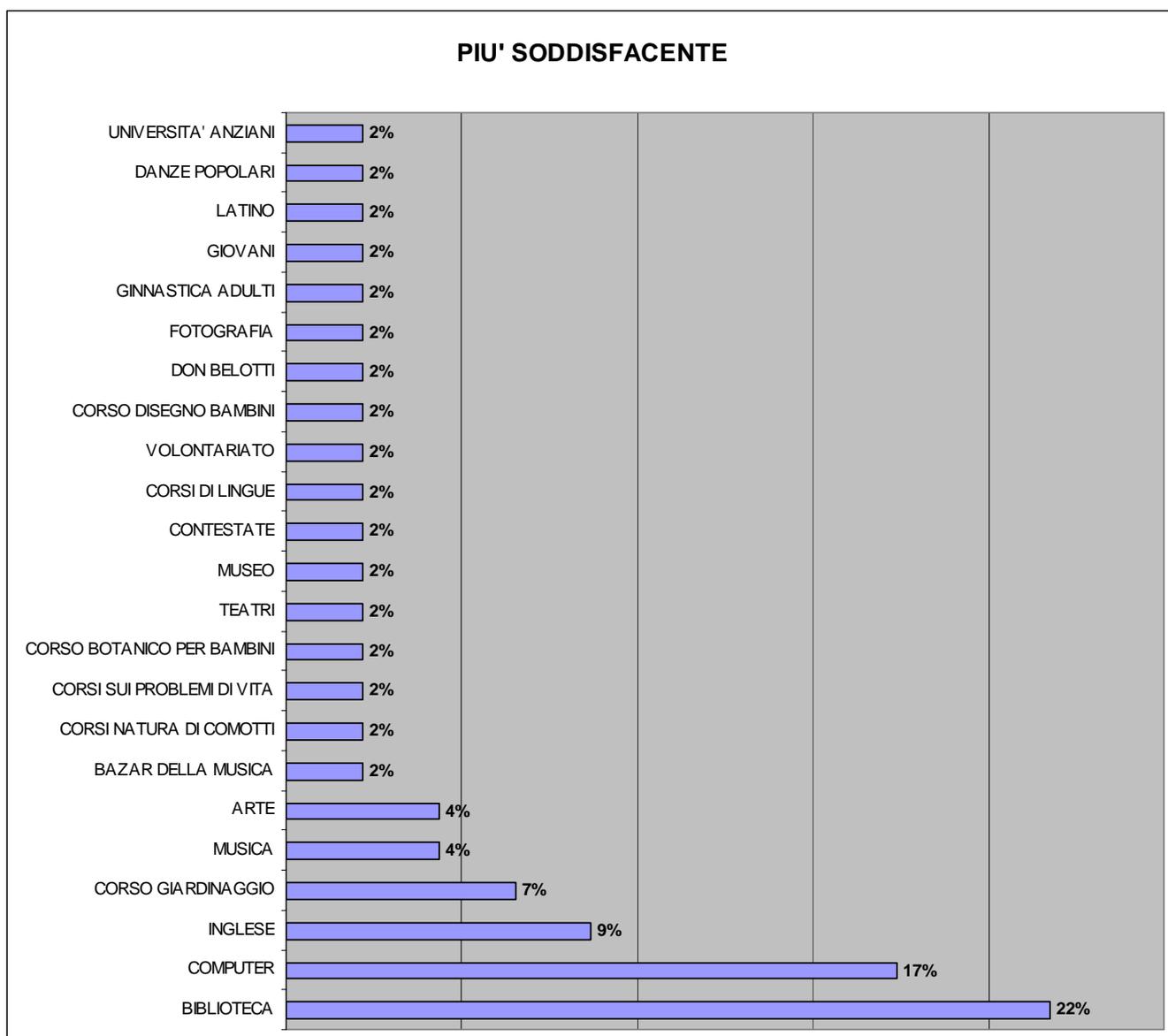
Servizi Sportivi - Promozione di sport nei ragazzi giovani



Servizi culturali – Proposte culturali offerte

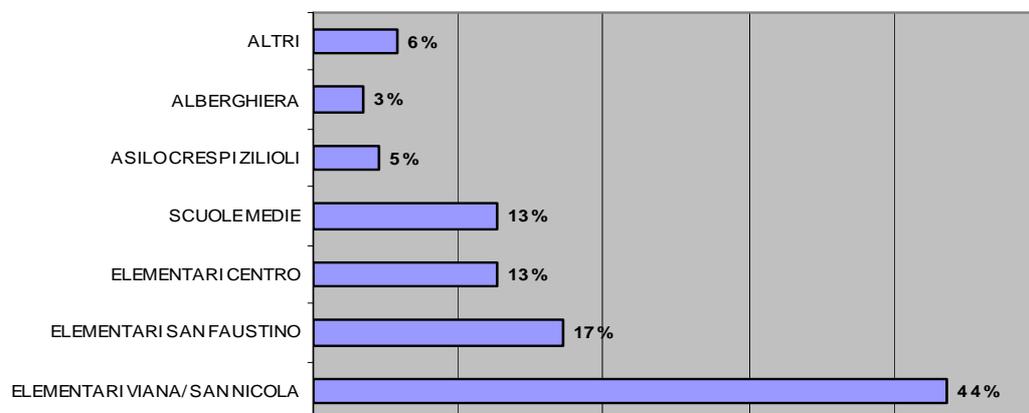


Servizi culturali – Corsi offerti

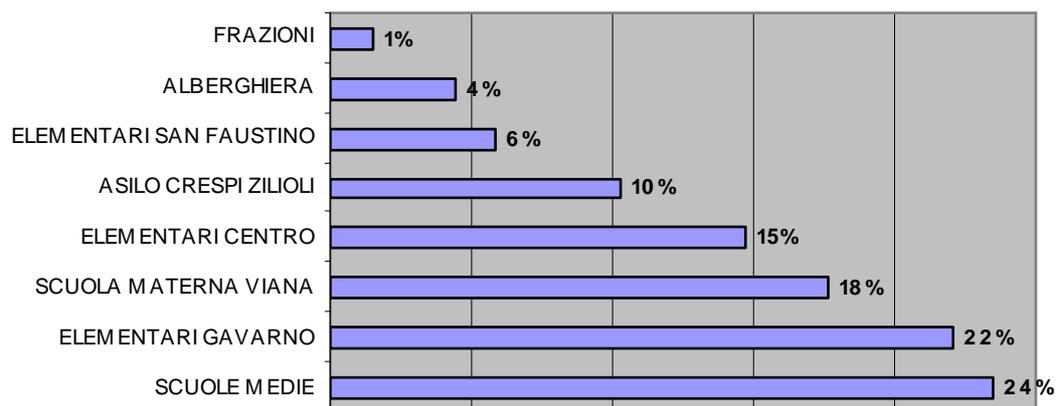


Servizi scolastici – Struttura degli edifici scolastici

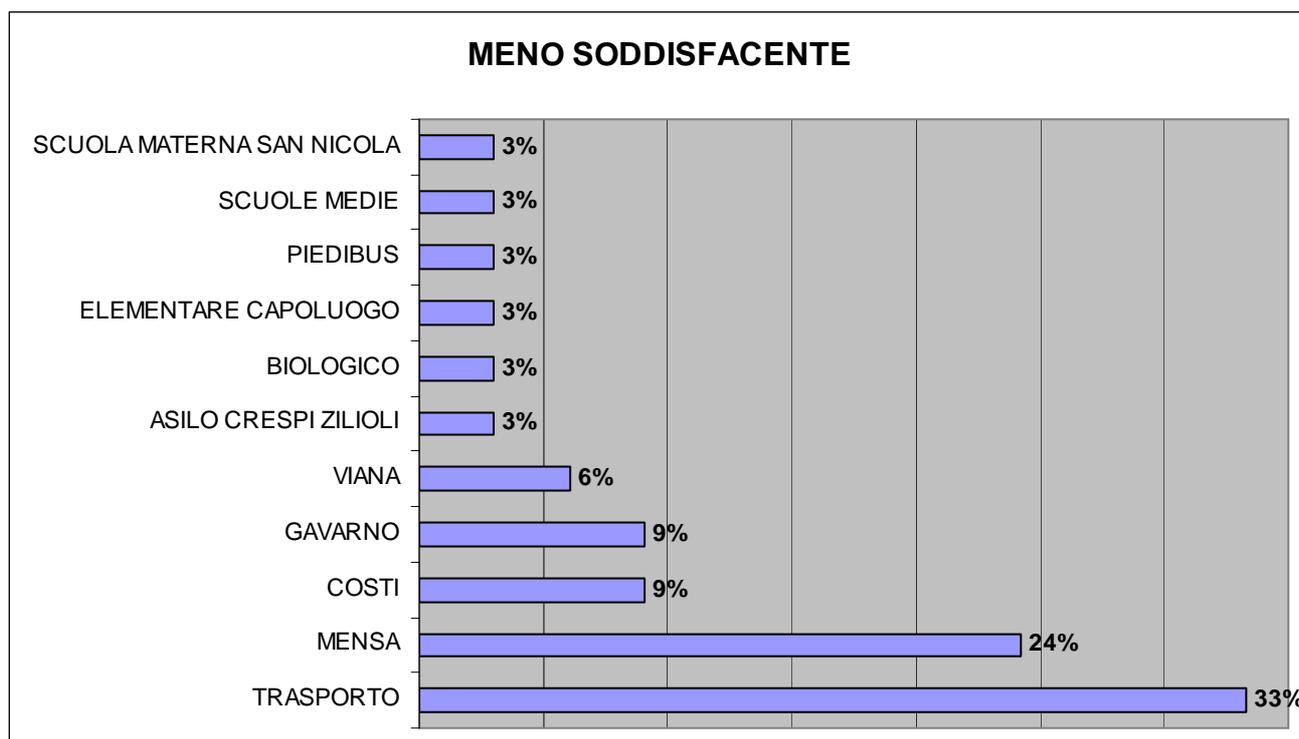
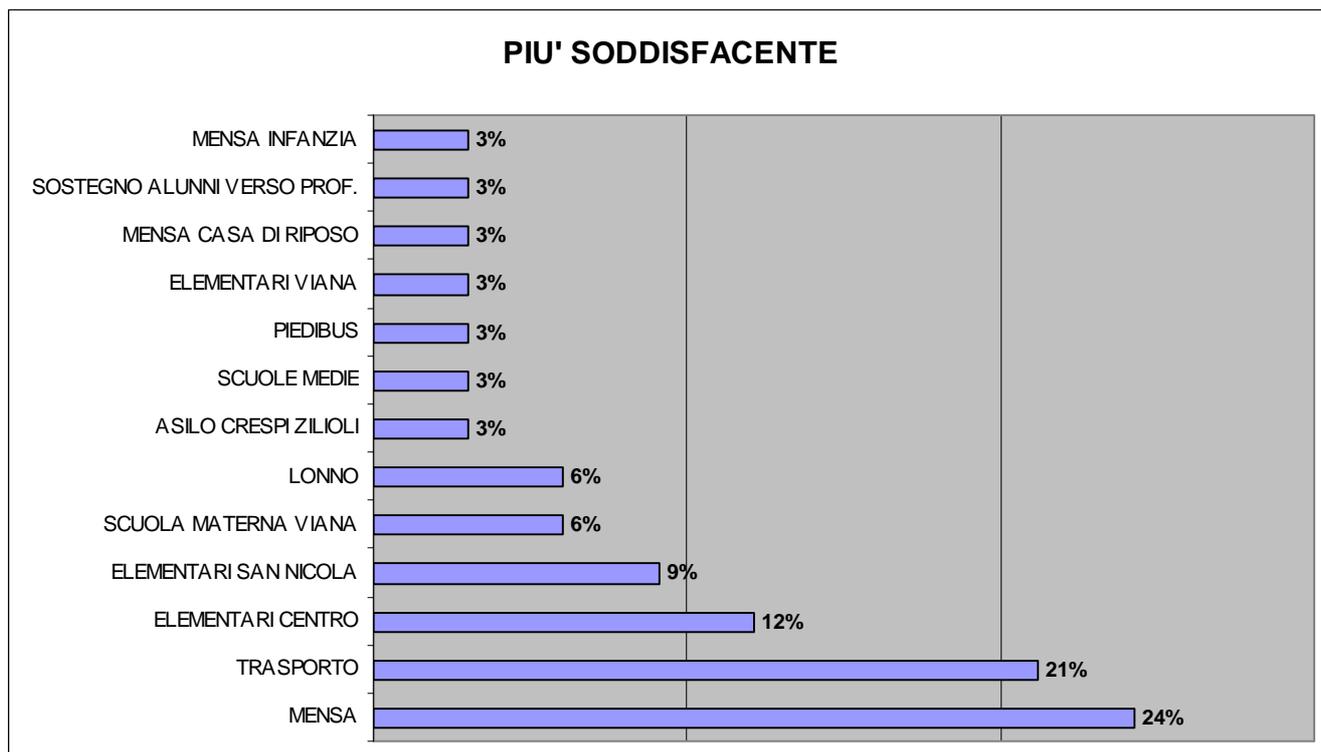
PIU' SODDISFACENTE



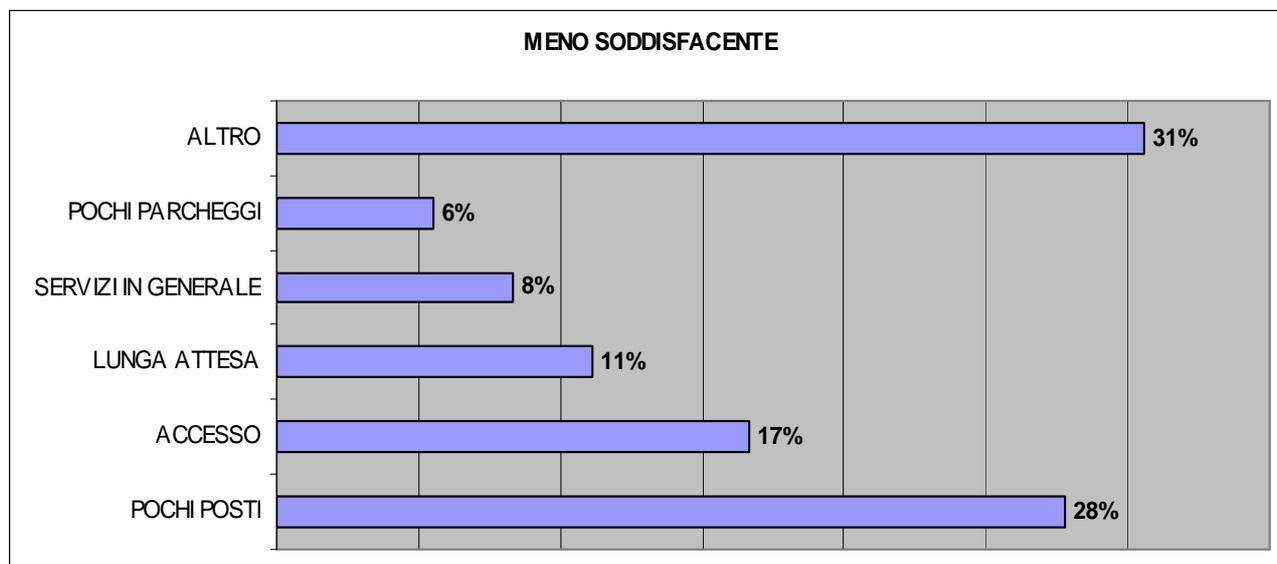
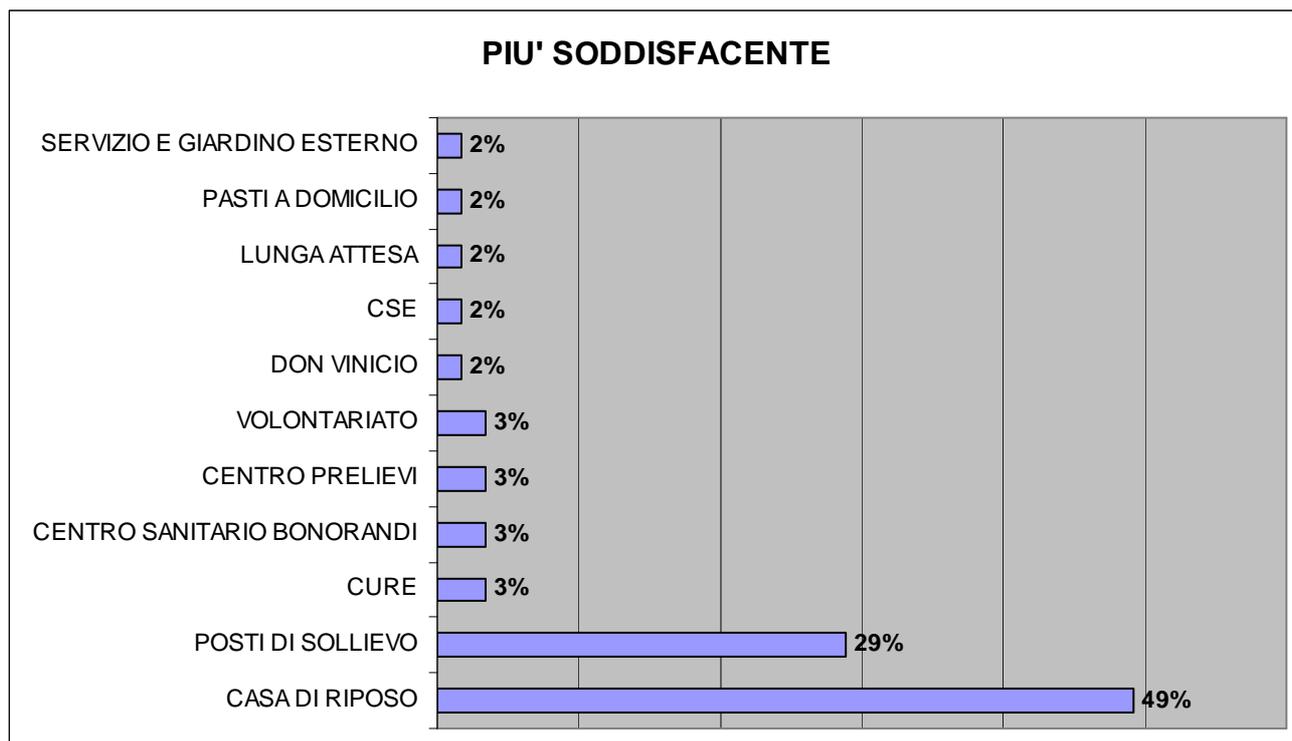
MENO SODDISFACENTE



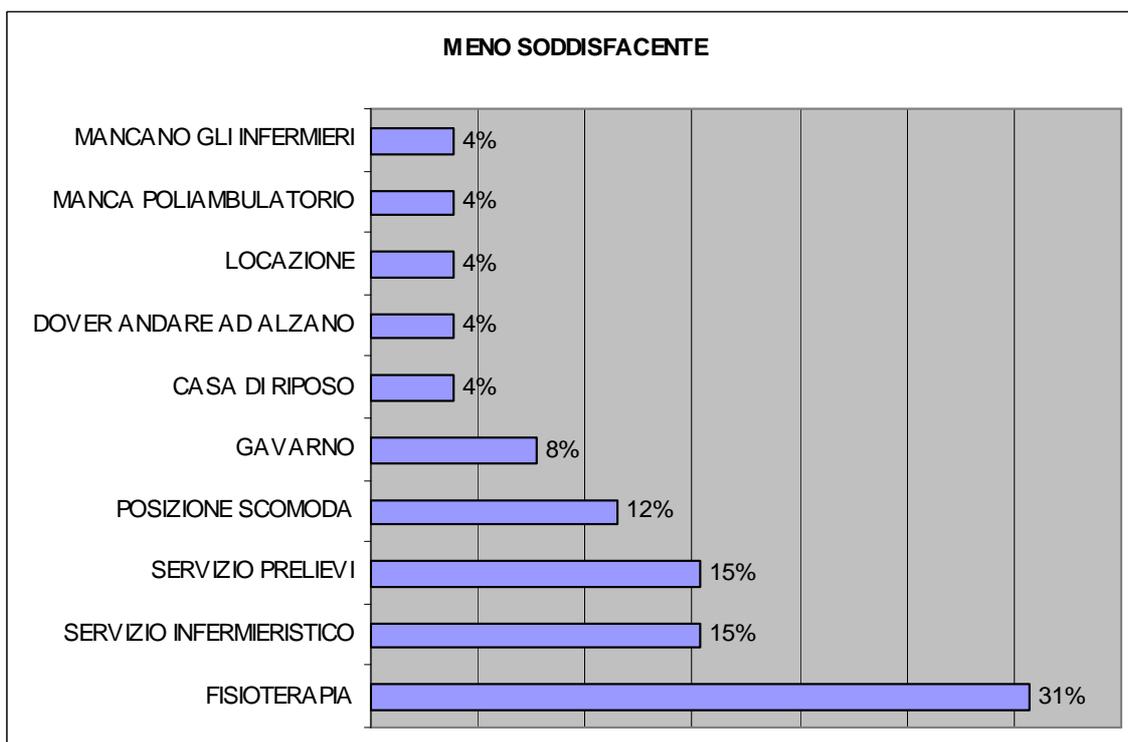
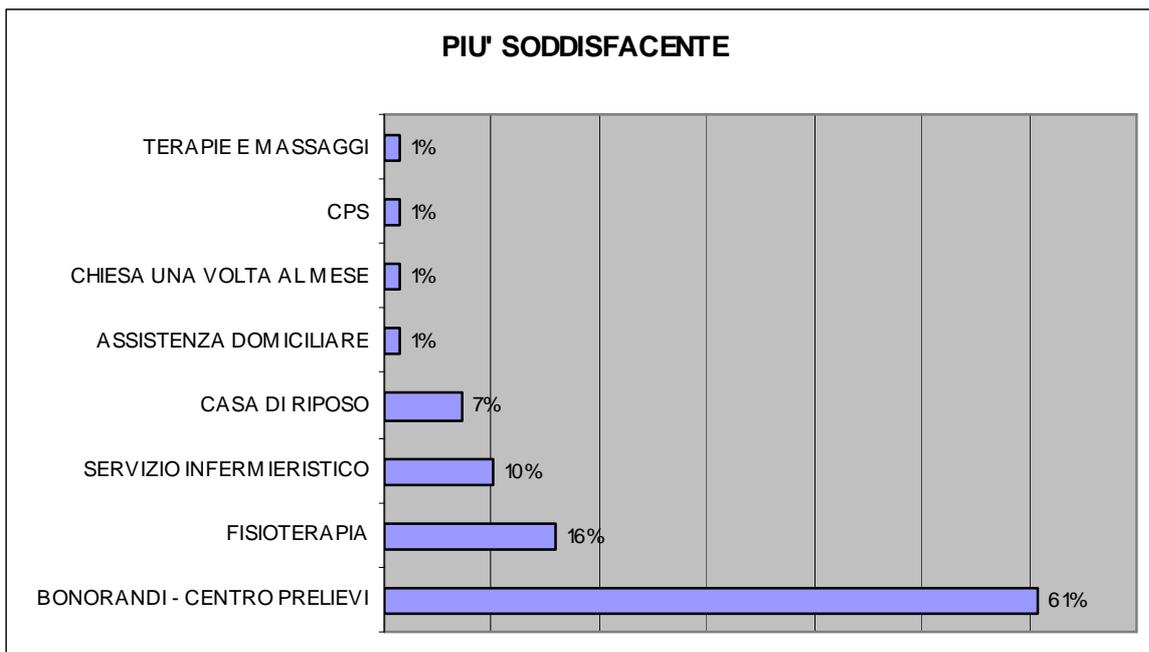
Servizi scolastici (mensa, trasporto ecc.)



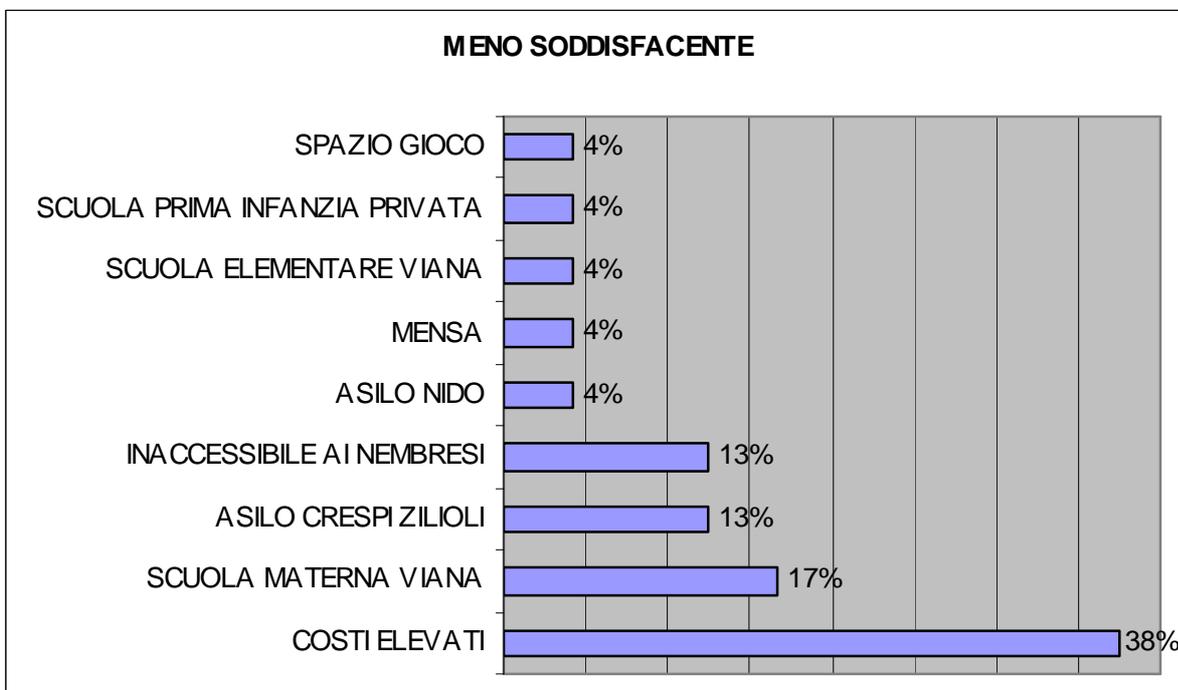
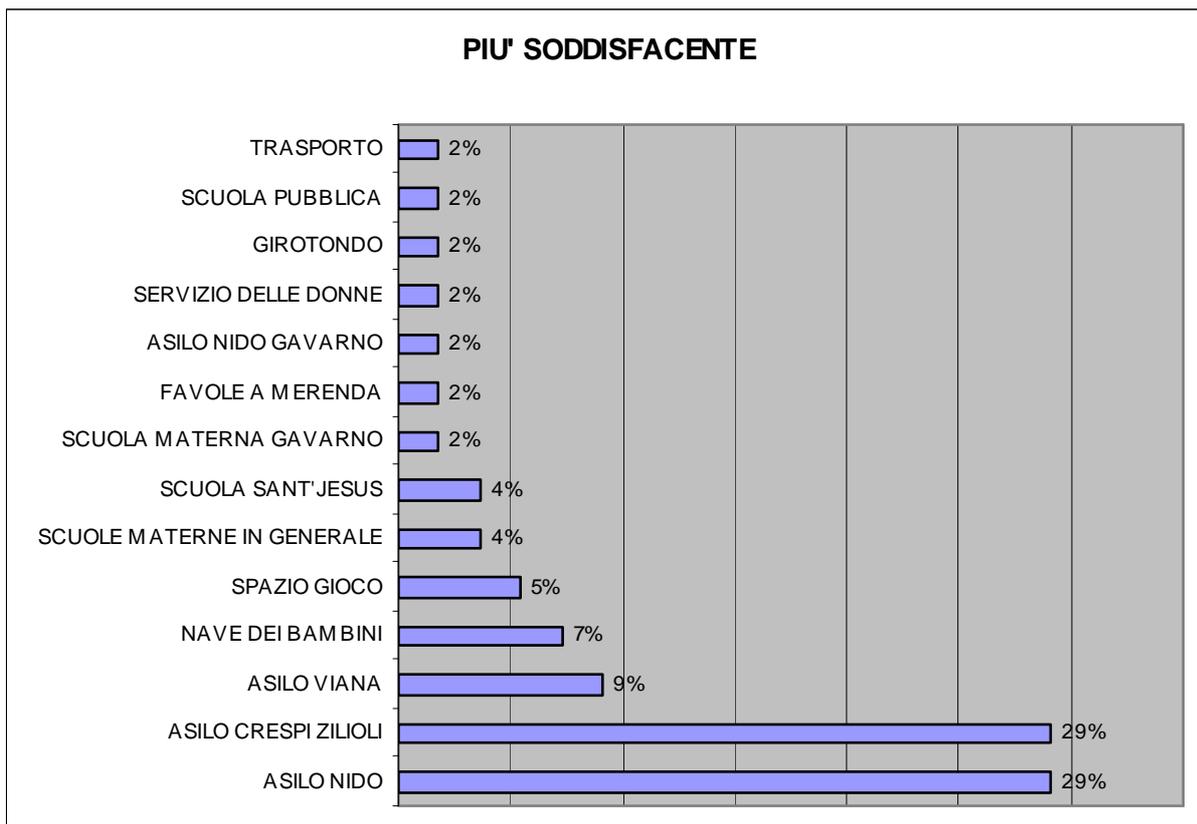
Servizi sanitari - Casa di riposo (accesso, posti di sollievo, ecc.)



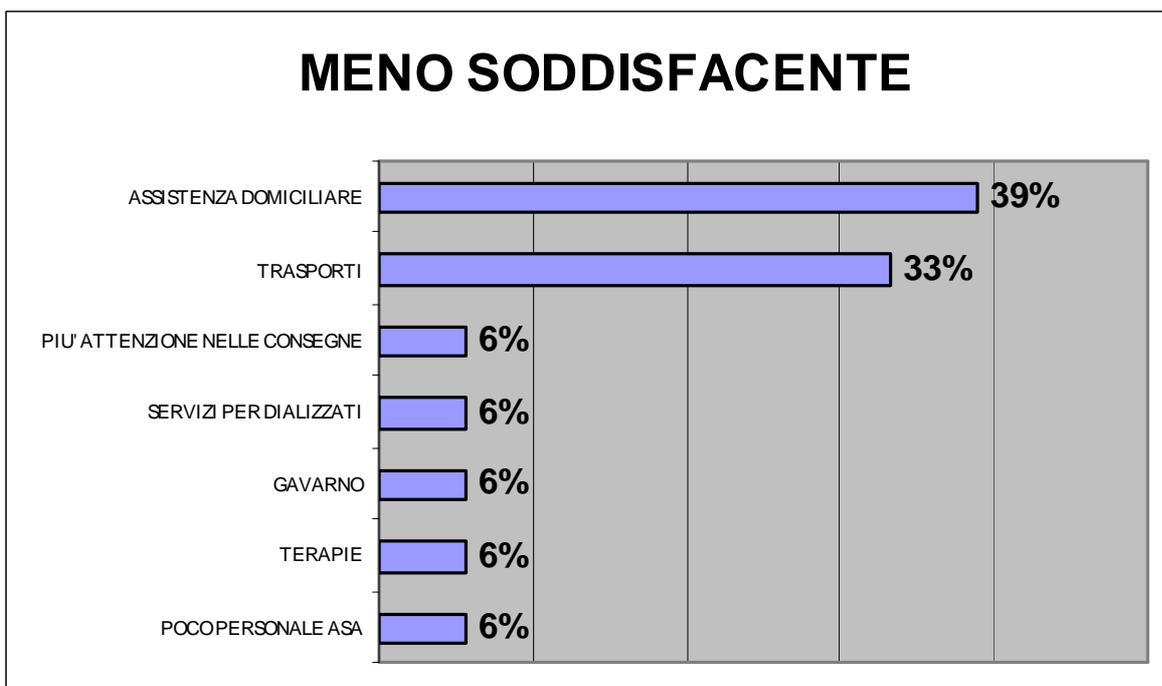
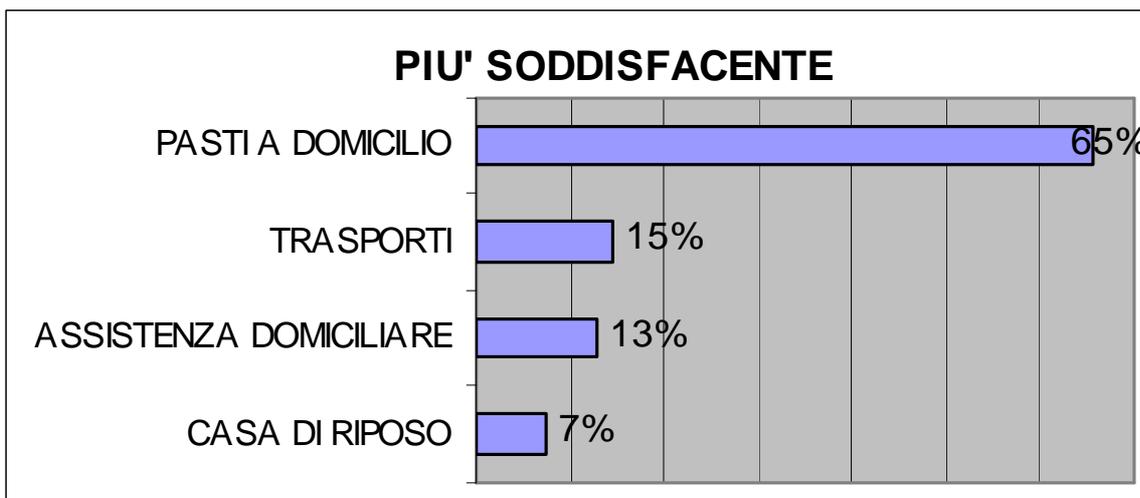
Servizi socio sanitari (prelievi, fisioterapia, servizio infermieristico)



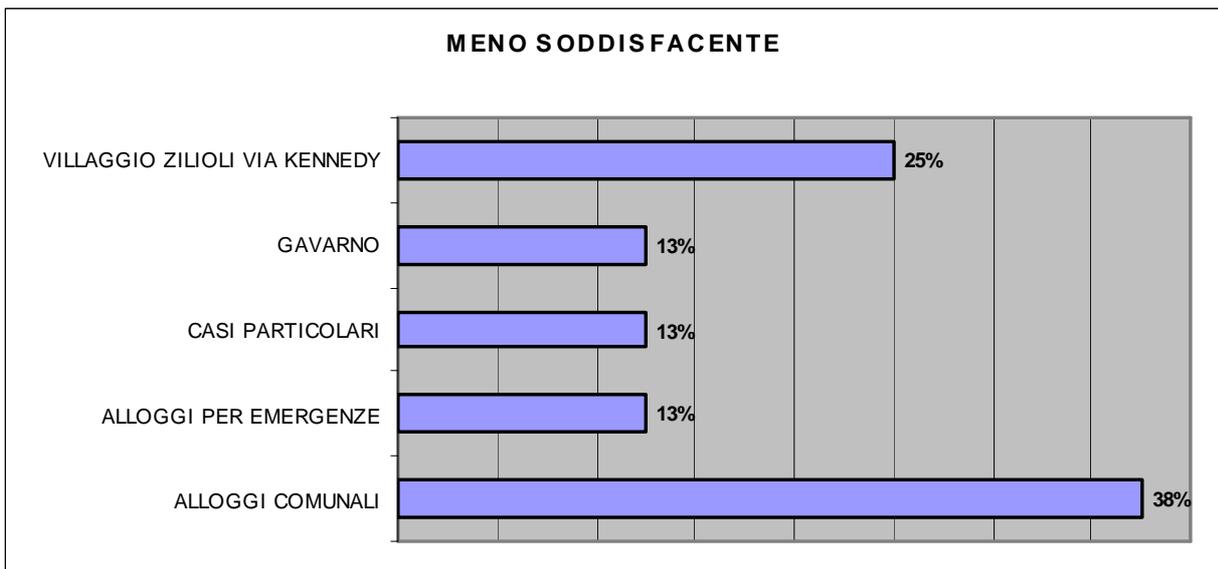
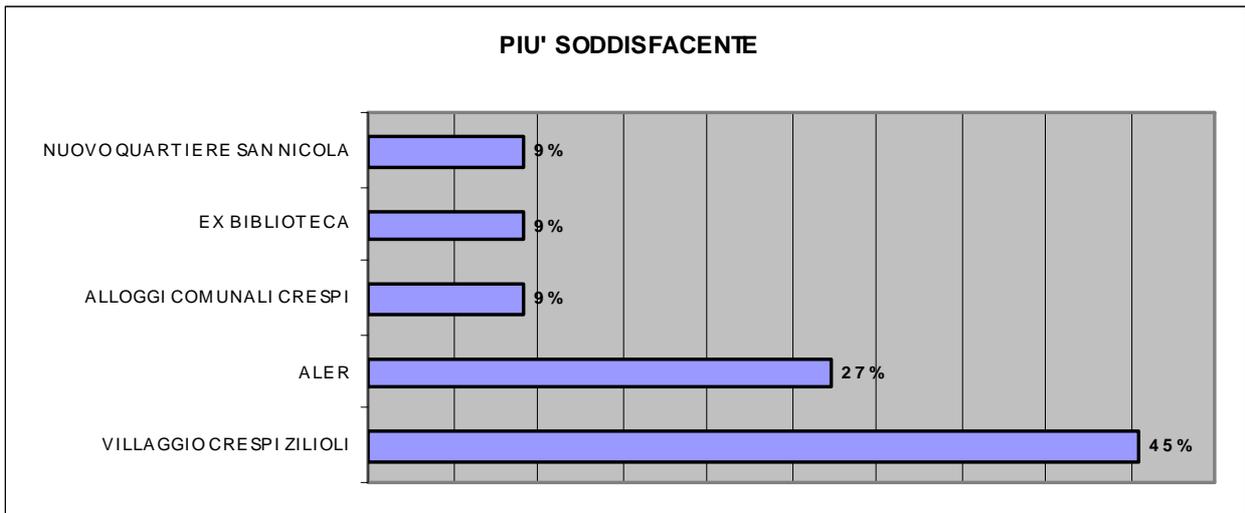
Asilo nido e servizi della prima infanzia



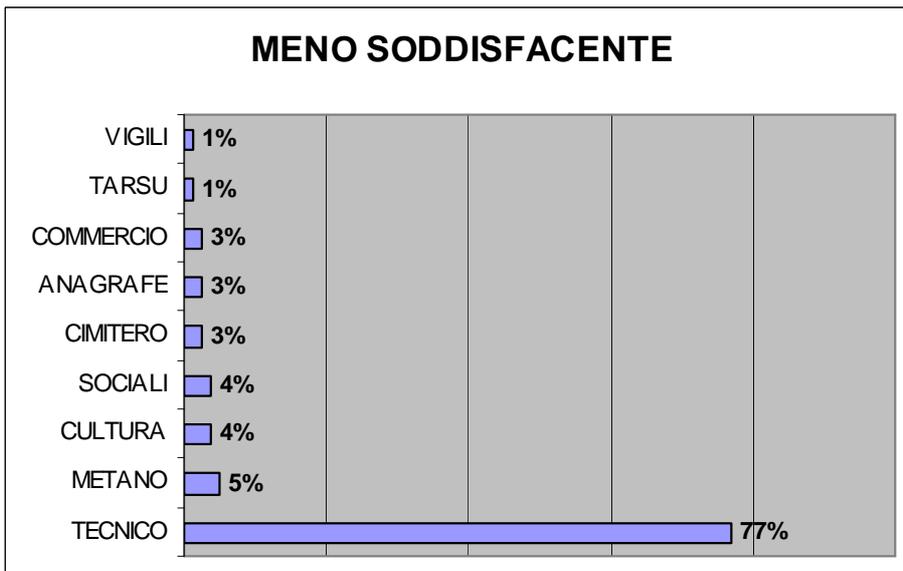
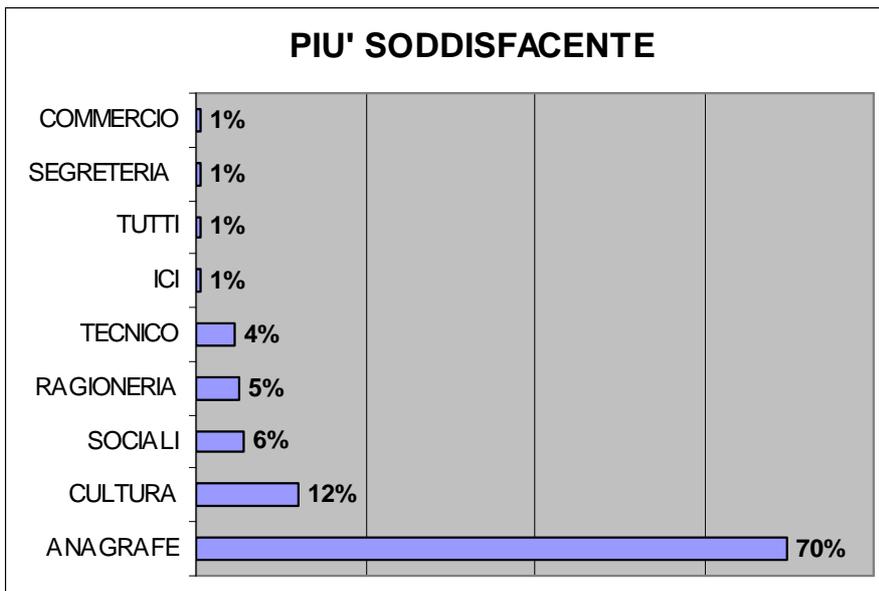
Servizi per gli anziani (pasti, assistenza domiciliare, trasporti)



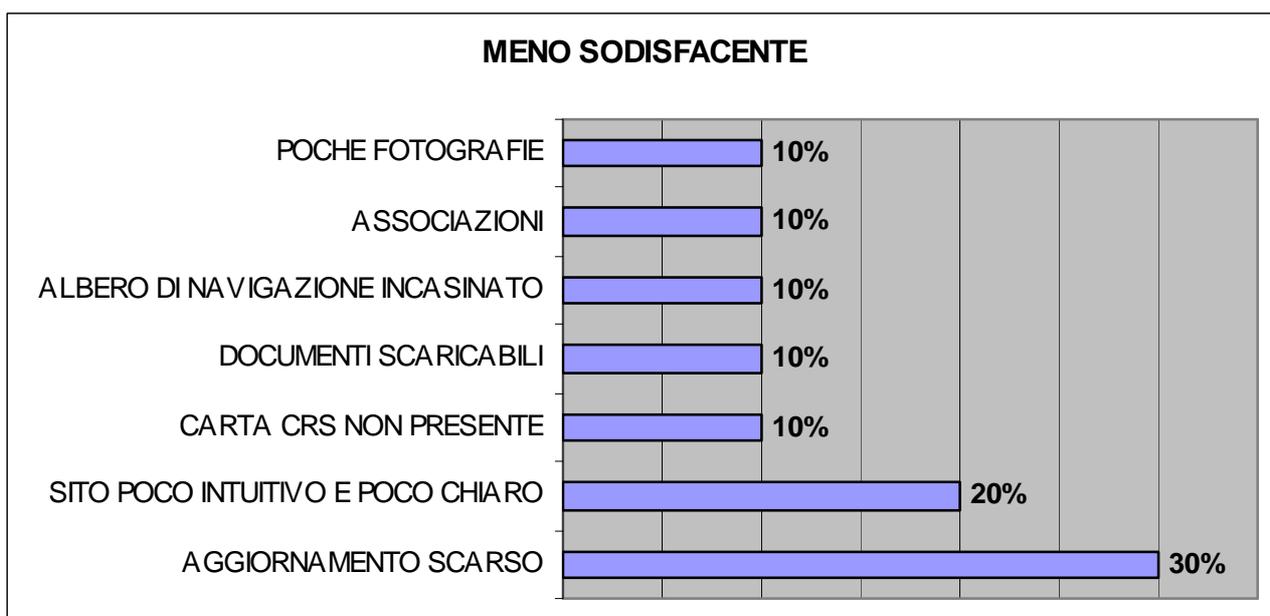
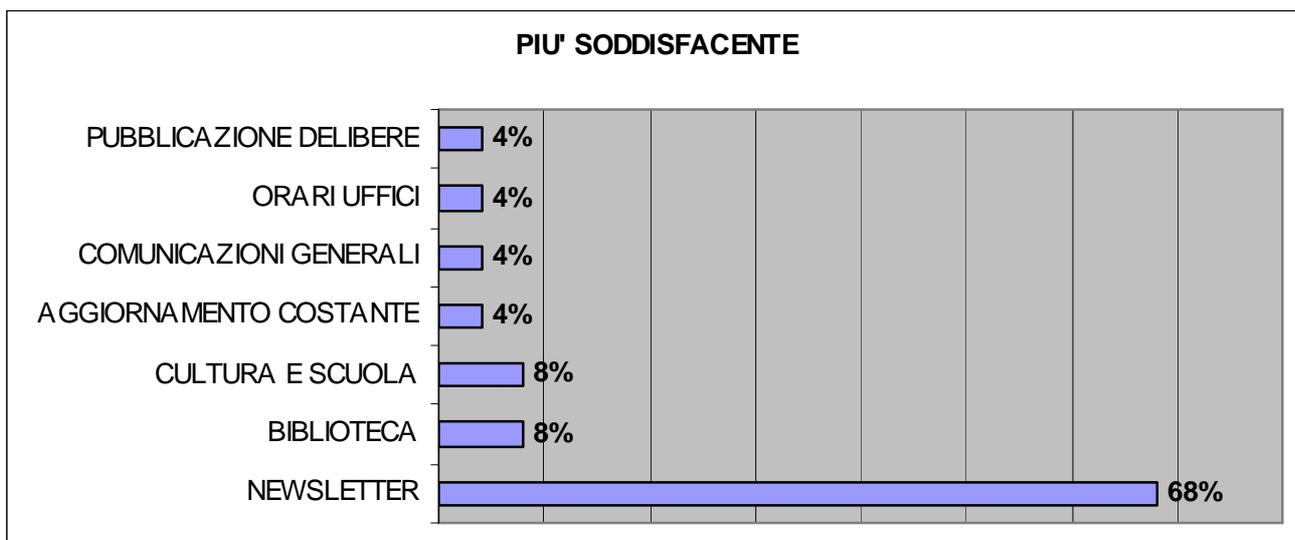
Alloggi pubblici (ALER, alloggi comunali)



Servizi Uffici Municipali (anagrafe, ufficio tecnico, sociali, cultura, ecc.)



Servizi sul sito internet del Comune



4. I suggerimenti della cittadinanza

E' stato chiesto alla cittadinanza quali nuovi servizi gradirebbe fossero realizzati. Per rispondere a questa domanda sono stati inseriti nel questionario 12 temi predeterminati a domanda chiusa, oltre alla possibilità di segnalarne altri. Le indicazioni raccolte in totale sono state 1440 rispetto ai 486 questionari restituiti e, considerato che ogni cittadino poteva esprimere tre indicazioni, si può stimare una risposta complessiva pari al 99% (n° 480). I servizi di cui si è richiesto una maggiore attenzione od incremento sono stati i seguenti (le percentuali sono riferite singolarmente al numero dei questionari e tra parentesi al totale delle preferenze espresse) :

tab. 6 – nuovi servizi proposti dai cittadini

	% riferita ai 486 questionari	% riferita alle 1440 risposte
• Creazione di sentieri e percorsi naturalistici e culturali	35%	12%
• Valorizzazione della qualità del centro urbano	26%	9%
• Creazione di spazi per gli anziani	23%	8%
• Incremento delle abitazioni a canone moderato, sociale, convenzionato ecc.	20%	7%
• Incremento dei percorsi ciclabili urbani	26%	6%
• Valorizzazione dei beni culturali e del patrimonio storico	18%	6%
• Realizzazione di nuove aree giochi per bambini	18%	6%
• Creazione strutture sportive quali.....	18%*	6%*
• Promozione dell'artigianato legato al territorio	17%	6%
• Incremento dei percorsi ciclabile per il tempo libero	16%	6%
• Incremento delle strutture turistiche e commerciali	15%	5%
• Creazione centro pubblico per incontri e attività sociali dei residenti	12%	4%

* la voce relativa alla creazione delle strutture sportive, prevedendo l'indicazione di quale struttura, ha portato all'individuazione di 18 diverse tipologie di richiesta tra le quali spiccano la richiesta di una **piscina** (41 segnalazioni su 88) e di una **nuova palestra o palazzetto** (19 segnalazioni su 88).

Tutte le voci sopra riportate erano preindicate nel questionario. Tra le voci aggiunte, in modo libero e valutario, spicca, seppur con una bassa percentuale, la richiesta di maggior vigilanza con una percentuale del 5% (2% sul totale delle risposte). Tale dato è confermato anche dalla risposta ottenuta in termini di percezione dei servizi dal quale risulta il poco soddisfacimento dei servizi di vigilanza.

5. Conclusioni

Si può in sintesi affermare che il grado di soddisfazione dei cittadini di Nembro rispetto ai servizi esistenti è medio, medio-alto, anche se non mancano note di valutazione negativa rispetto ad alcuni di essi. Infatti oltre 1/3 dei servizi indagati, pari a 13 servizi, ha superato la soglia di positività, con un grado di soddisfazione superiore al 50%, mentre quelli a minor gradimento, cioè quelli per i quali il giudizio negativo è stato preponderante, sono solo 3 pari, a 1/11 del totale.

La rimanenza dei servizi, pari a 17 di essi, quindi circa la ½ della totalità, ha raccolto un grado di soddisfazione medio.

Va evidenziato come ha probabilmente influito sul mancato raggiungimento della soglia di positività di alcuni servizi la mancanza di conoscenza specifica del servizio stesso da parte del cittadino. Ci sono servizi, infatti, che per la loro caratteristica non raggiungono tutte le componenti sociali della popolazione e nel questionario questo dato è rappresentato dall'alta percentuale di risposte "non so".

Calibrando, su questi servizi, le percentuali delle risposte solo legate all'effettivo utilizzo ne esce un quadro di gradimento diverso, tendenzialmente positivo.

6. Allegato: questionario tipo

QUESTIONARIO PER IL P.G.T. DI NEMBRO: LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Sesso: <input type="checkbox"/> Maschio <input type="checkbox"/> Femmina	Età: <input type="checkbox"/> Fino a 20 anni <input type="checkbox"/> 21-35 anni <input type="checkbox"/> 36-50 anni <input type="checkbox"/> 51-65 anni <input type="checkbox"/> oltre 66 anni	Residente a Nembro? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	Se sì, da quanti anni vive a Nembro? <input type="checkbox"/> 0-5 anni <input type="checkbox"/> 6-10 anni <input type="checkbox"/> 10-20 anni <input type="checkbox"/> oltre 20 anni	Lavora a Nembro? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
---	---	--	---	---

Quanto è soddisfatto di ciascuno dei seguenti Servizi di Nembro?

(segnalare **una sola** scelta per domanda)

	TIPO DI SERVIZIO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NON SO
1	Negozi generi uso comune (alimentari, tabacchi, giornali, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Negozi di artigianato (parrucchiere, calzolaio, vetraio, falegname, rip. TV, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Verde pubblico con attrezzature (panchine, giochi per bambini, ecc.) Indica il parco che ti piace di più _____ e che ti piace meno _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Viabilità carrale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Spostamenti sicuri (percorsi pedonali, ciclabili) Indica luogo che ritieni più sicuro _____ e meno sicuro _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Superamento barriere architettoniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Parcheggi pubblici Indica il parcheggio o che ti piace di più _____ e che ti piace meno _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Illuminazione pubblica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Manutenzione dei luoghi pubblici (marciapiedi, strade, giardini, ecc.) Indica il luogo tenuto meglio _____ e peggio _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Vigilanza (contro episodi di vandalismo, attività illecite, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Sistema fognario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Trasporti pubblici (ATB, SAB, Mercatobus, Scuolabus, TEB)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Arredo urbano Indica il luogo che ti piace di più _____ e che ti piace meno _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Raccolta rifiuti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Spazi per lo sport - Attrezzature interne La più soddisfacente _____ la meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Spazi per lo sport - Attrezzature esterne La più soddisfacente _____ la meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Servizi Sportivi - Offerta di corsi Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Servizi Sportivi - Promozione di sport nei ragazzi giovani Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Servizi culturali – Struttura e organizzazione biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Servizi culturali - Struttura e organizzazione museo Pietre Coti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Servizi culturali – Proposte culturali offerte La più soddisfacente _____ la meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	TIPO DI SERVIZIO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	NON SO
22	Servizi culturali – Corsi offerti Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Servizi scolastici – Struttura degli edifici scolastici La più soddisfacente _____ la meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Servizi scolastici (mensa, trasporto ecc.) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Servizi scolastici - Sportello psicologico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Servizi sanitari - Casa di riposo (accesso, posti di sollievo, ecc.) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Servizi socio sanitari (prelievi, fisioterapia, servizio infermieristico) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Servizi sociali (disabili, minori, anziani, famiglia, aiuti economici) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Asilo nido e servizi della prima infanzia Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Servizi per gli anziani (pasti, assistenza domiciliare, trasporti) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Alloggi pubblici (ALER, alloggi comunali) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Servizi Uffici Municipali (anagrafe, ufficio tecnico, sociali, cultura, ecc.) Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Servizi sul sito internet del Comune Il più soddisfacente _____ il meno soddisfacente _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nello specifico quali nuovi servizi desidererebbe venissero realizzati?

(segnalare al massimo tre scelte)

- Creazione centro pubblico per incontri e attività sociali dei residenti
- Creazione di spazi per gli anziani
- Realizzazione di nuove aree giochi per bambini
- Valorizzazione della qualità del centro urbano
- Creazione strutture sportive quali _____
- Incremento delle strutture turistiche e commerciali
- Valorizzazione dei beni culturali e del patrimonio storico
- Incremento delle abitazioni a canone moderato, sociale, convenzionato ecc.
- Promozione dell'artigianato legato al territorio
- Incremento dei percorsi ciclabili urbani
- Incremento dei percorsi ciclabile per il tempo libero
- Creazione di sentieri e percorsi naturalistici e culturali
- Altro (specificare) _____