

Introduzione

Nell'ambito dell'attività dell'Osservatorio permanente sulla efficacia dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale, iniziata ormai da alcuni anni, è stata effettuata, di concerto con i Servizi Sociali, negli ultimi mesi del 2009 un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza del servizio di assistenza domiciliare.

Si tratta di un servizio effettuato da Soggetti Qualificati, iscritti ad un Albo per la fornitura di prestazioni e servizi di assistenza domiciliare, che, in base a progetti individuali, inviano i loro operatori presso il domicilio degli utenti, per svolgere servizi relativi alla cura della persona e/o dell'ambiente di vita.

Attualmente le cooperative iscritte all'albo e che svolgono il servizio sono: Alice, Asti e Agorà

I Servizi sociali, nel rispetto di quanto previsto nel Capitolato per la fornitura di cui sopra, effettuano monitoraggi sull'andamento del servizio e sugli standard qualitativi degli interventi resi dai soggetti qualificati. L'ufficio Servizi sociali, ha deciso di procedere anche con un monitoraggio sul grado di soddisfazione degli utenti considerata l'importanza del servizio inteso a mantenere gli anziani o, comunque persone in condizione di bisogno, presso il proprio domicilio.

Anche per questa indagine, così come quasi tutte quelle effettuate in precedenza, il questionario è stato ispirato ad uno strumento informativo denominato SERVQUAL, finalizzato alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa; tuttavia, non è stata rilevata la qualità attesa, poiché in passato sono emerse alcune criticità in relazione a tale rilevazione. Per ovviare a queste criticità, l'ufficio statistica ha messo a punto una correzione metodologica basata sull'utilizzo di strumenti di analisi statistica multivariata, che consentono di individuare le caratteristiche del servizio che più sono significative per l'andamento della soddisfazione generale sul servizio, e su cui, pertanto, sarà opportuno concentrare eventuali azioni di miglioramento.

Il questionario è stato redatto dall'ufficio statistica, dopo aver sentito le esigenze informative del Servizio Sociale. Data la tipologia di utenza, e considerato che si tratta di un servizio erogato a domicilio, le interviste sono state effettuate telefonicamente da parte dell'ufficio amministrativo dei Servizi sociali.

La rilevazione è avvenuta nella settimana tra il 2 ed il 6 novembre 2009.

Su un'utenza complessiva di 423 unità, sono state effettuate 328 interviste e validate 200 interviste per l'elaborazione dei dati. Nei casi non validati, l'intervista o non è stata effettuata per diversi motivi (non è stato possibile effettuare il contatto telefonico, il numero era sbagliato, impossibilità a rispondere, in casa non rispondeva nessuno, rifiuto, decesso, ecc.), oppure è stata effettuata, ma i dati raccolti sono stati così frammentati da non poter validare il questionario. In diversi casi ha risposto l'utente stesso, anche se nella maggioranza delle interviste validate ha risposto un familiare o un tutore (110 su 200).

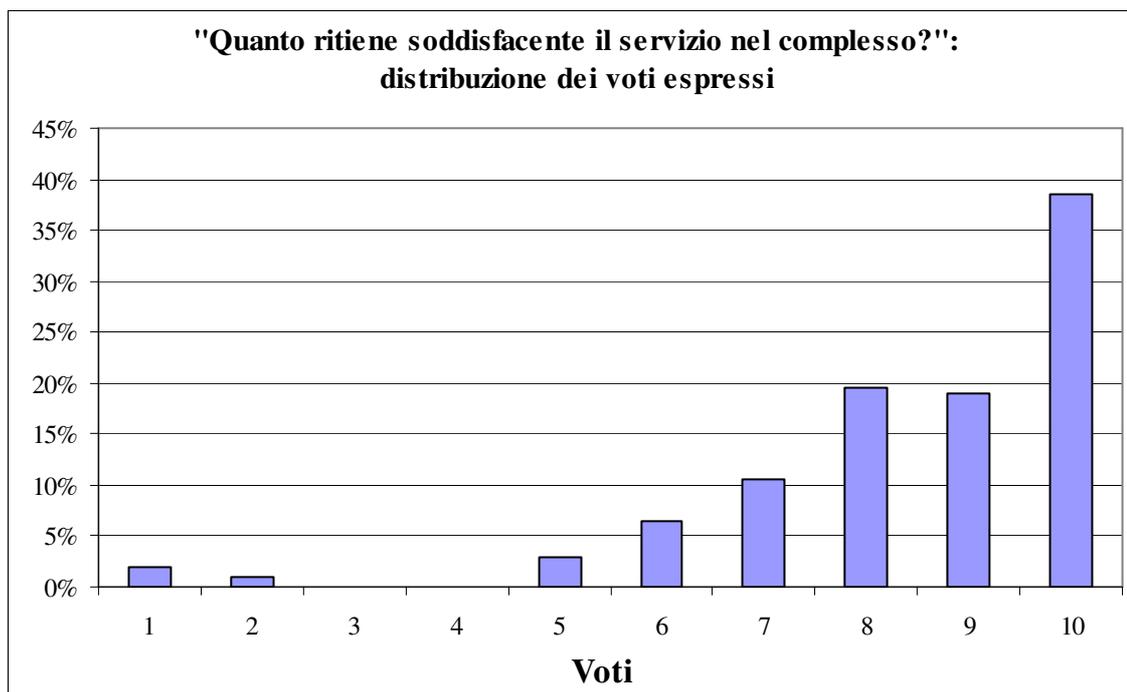
Se, da un lato, l'intervista telefonica ha comportato alcuni problemi relativi alla qualità dei dati rilevati, d'altro canto, però, è stato possibile incrociare tali dati con una serie di informazioni sull'utenza di cui il Servizio Sociale è in possesso. Non soltanto dati di tipo anagrafico, che sono senz'altro più corretti di quanto sarebbe stato se fossero stati chiesti

direttamente agli utenti; ma anche dati relativi al servizio prestato, alle cooperative che effettuano i servizi ed alla composizione familiare dell'utente.

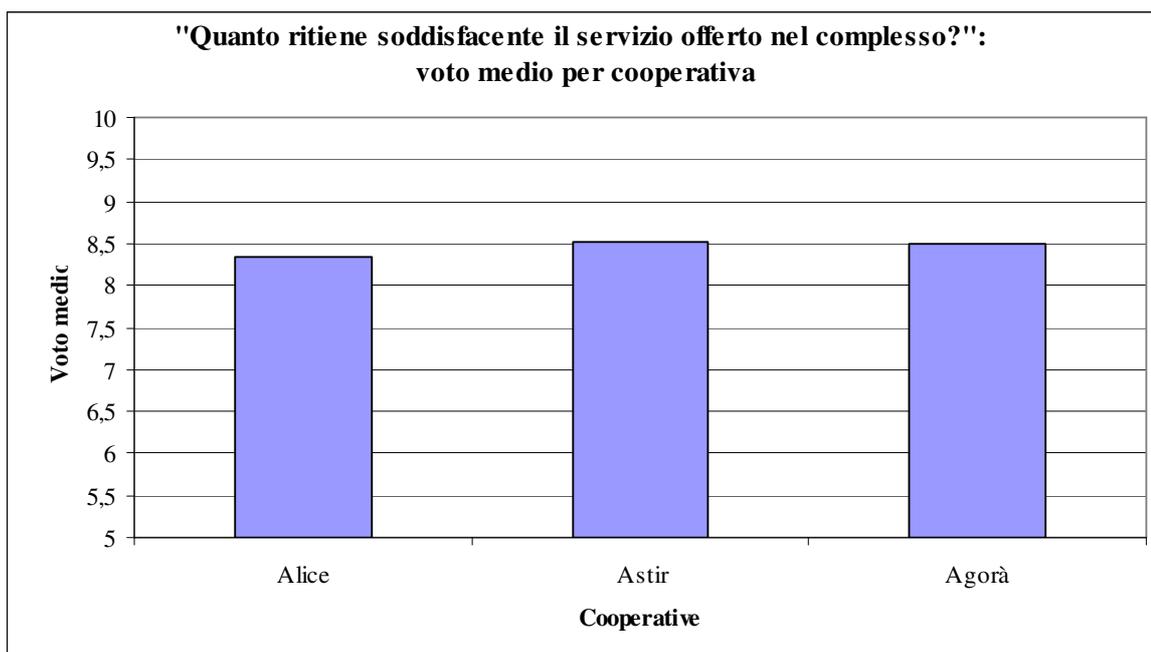
Così com'è previsto dalla metodologia SERVQUAL, agli utenti è stato chiesto di indicare, con un voto da uno a dieci, in che misura corrispondono al vero alcune affermazioni relative ad altrettante caratteristiche del servizio. Queste ultime sono state raggruppate in cinque *dimensioni* (o *gruppi*), ciascuna delle quali attiene a: A) l'aspetto esteriore ed immediato dell'operatore; B) l'affidabilità del servizio di assistenza; C) la capacità di risposta del servizio alle esigenze degli utenti; D) la sicurezza e la qualificazione del servizio; E) la comunicazione ed il rapporto personale con gli utenti.

Primi risultati: soddisfazione del servizio nel complesso

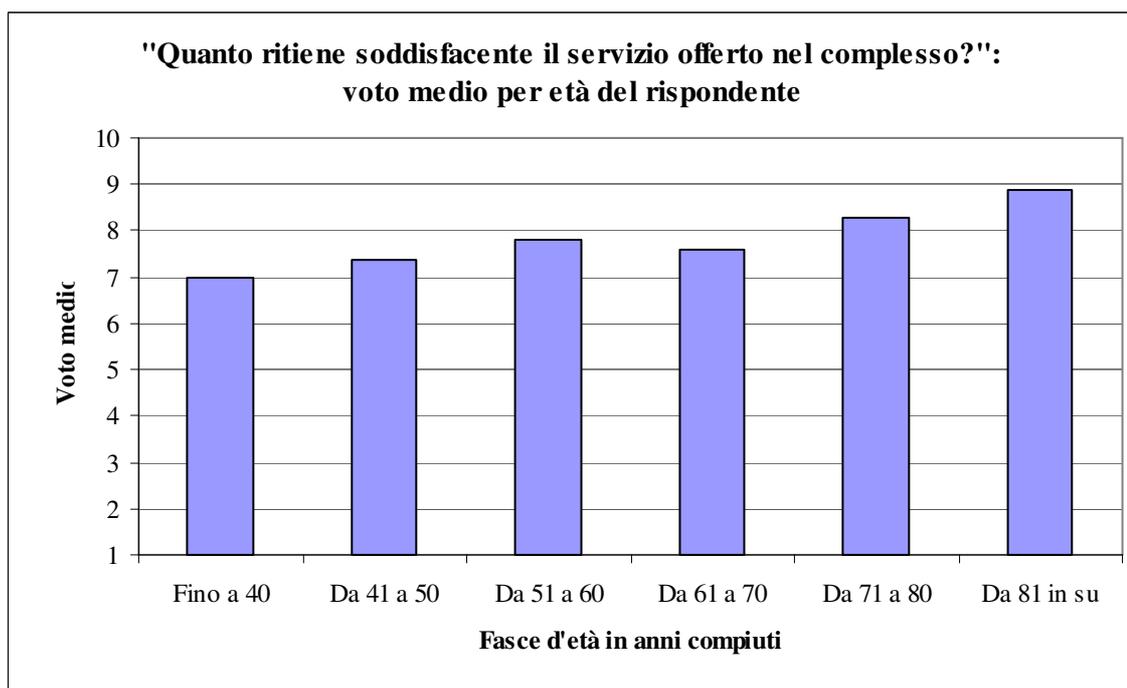
Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è decisamente buono: il voto medio espresso dagli utenti, infatti, è pari a 8,4. La maggioranza degli intervistati è molto soddisfatta, avendo espresso il 57,5% di loro un voto pari a 9 o a 10; inoltre, se consideriamo anche coloro che hanno espresso un 8, si superano i tre quarti dell'utenza intervistata (e precisamente il 77%). Soltanto il 6%, invece, è decisamente insoddisfatto del servizio, avendo espresso un voto inferiore a 6. Circa un utente su sei, pertanto, ha espresso un voto di soddisfazione parziale, cioè pari a 6 od a 7. Il voto mediano è il 9, mentre il primo quartile è l'8 ed il terzo quartile è il 10. Nel dettaglio, la distribuzione dei voti espressi è rappresentata dal seguente grafico.



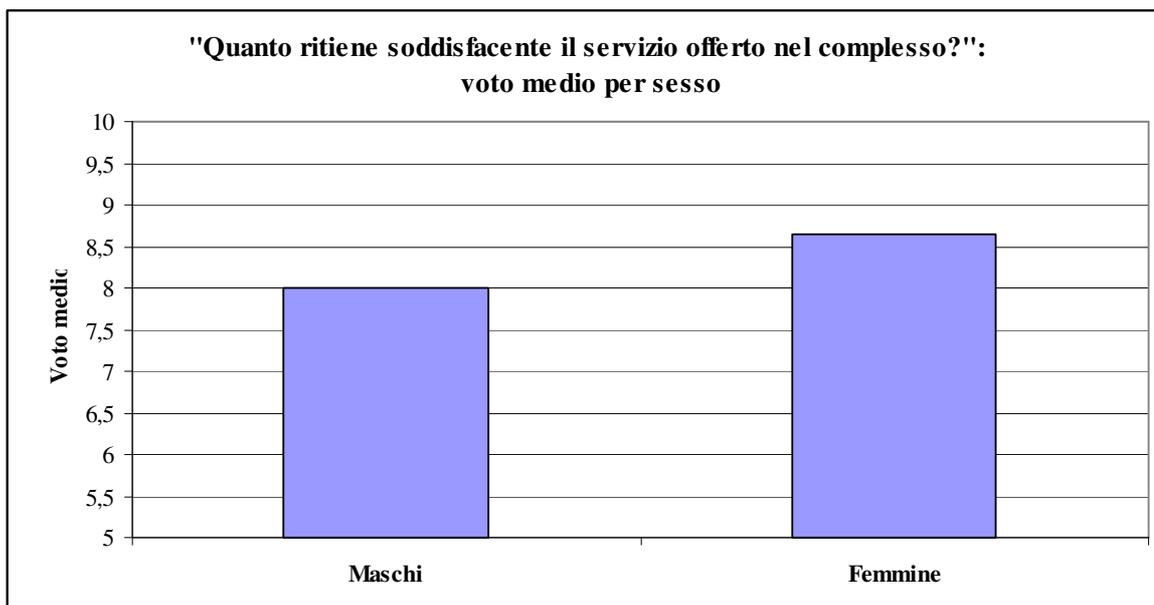
Il livello medio di soddisfazione non varia sostanzialmente al variare della cooperativa che eroga il servizio.



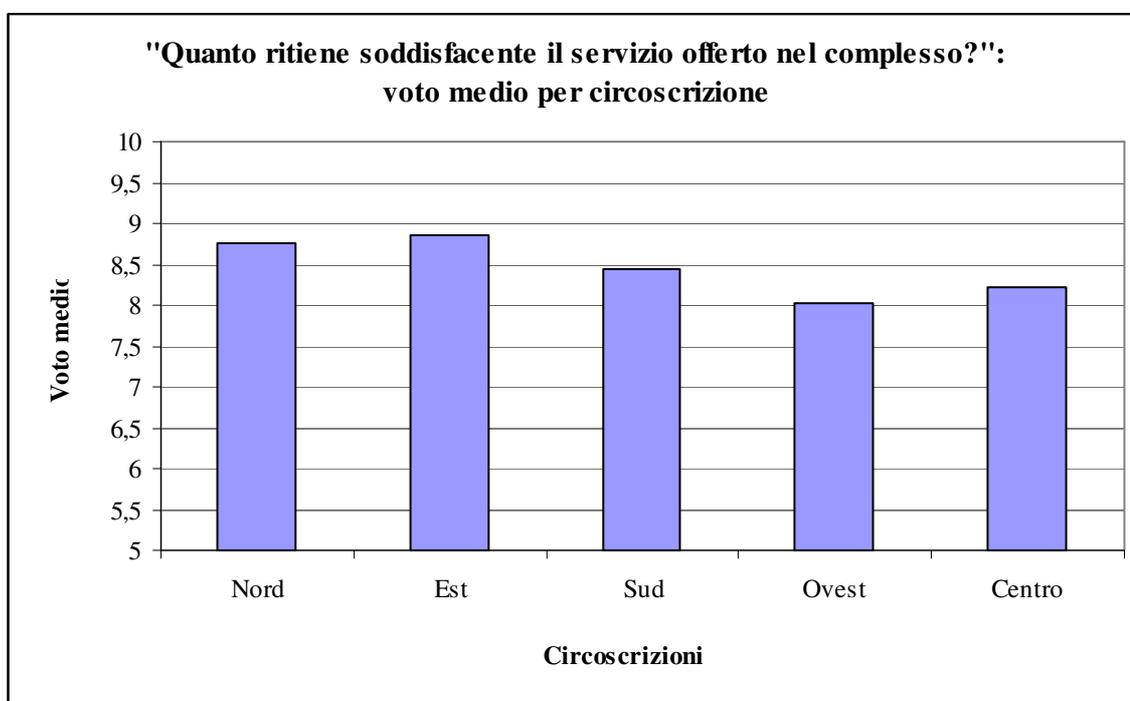
Come spesso si è osservato in altre indagini, il livello medio di soddisfazione generale cresce al crescere dell'età dell'utenza. Anche in questo caso è così, con la sola eccezione degli utenti della fascia di età compresa tra i 61 ed i 70 anni, il cui voto medio è stato un po' più basso di quello degli utenti tra i 51 ed 60 anni. Si noti come i 44 utenti al di sotto dei 70 anni di età abbiano espresso un voto medio inferiore all'8, mentre gli oltre 100 utenti di età superiore agli 80 anni hanno espresso un voto medio quasi pari al 9. Si sottolinea, in particolare, che tra i 7 utenti al di sotto del 40 anni vi sono anche tre ragazzi di età compresa tra i 12 ed i 14 anni. Nel grafico qui sotto sono riportati i voti medi espressi dagli utenti di diverse fasce d'età.



C'è una lieve differenza tra i due sessi nei livelli medi di soddisfazione generale: sono più soddisfatte le donne, che sono nel complesso 137, con voto medio pari a 8,64, a fronte di un voto medio pari ad 8,00 espresso dai 63 utenti maschi. Si può apprezzare questa differenza nel seguente grafico.

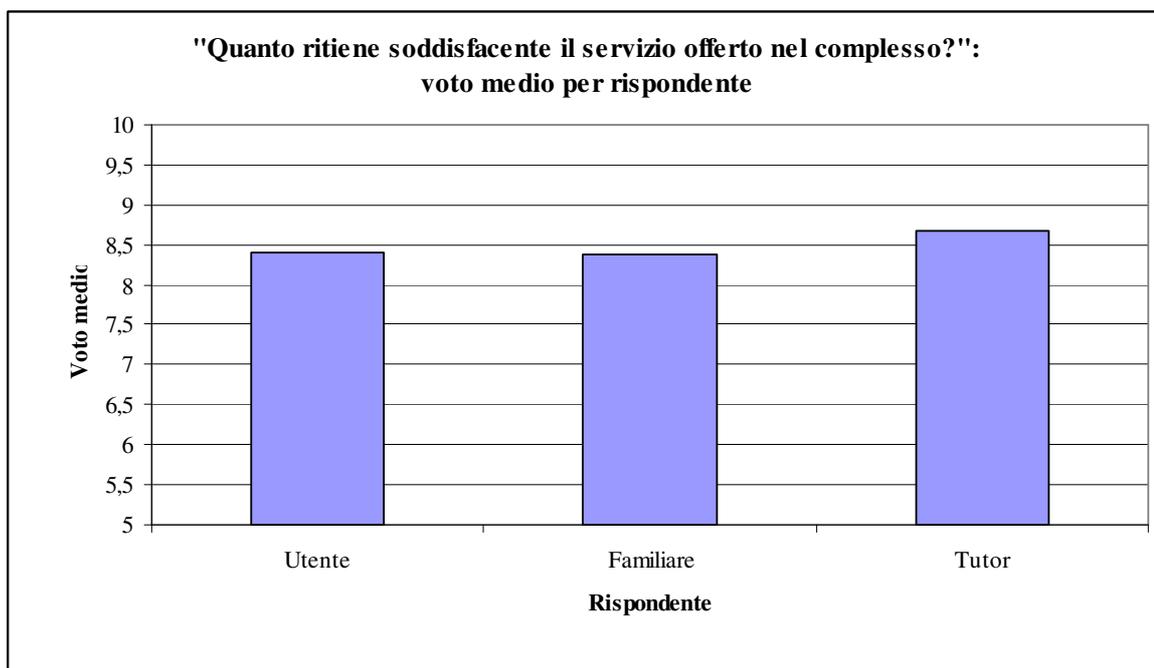


Si è rilevata una certa differenza, inoltre, sui livelli medi di soddisfazione generale dell'utenza di ciascuna delle 5 circoscrizioni: sono risultati essere meno soddisfatti, in particolare, gli utenti residenti nella circoscrizione Ovest, con voto medio grossomodo pari ad 8; viceversa, sono risultati più soddisfatti gli utenti delle circoscrizioni Nord ed Est, con voti medi superiori ad 8,7. Si possono osservare in questo grafico tali differenze.

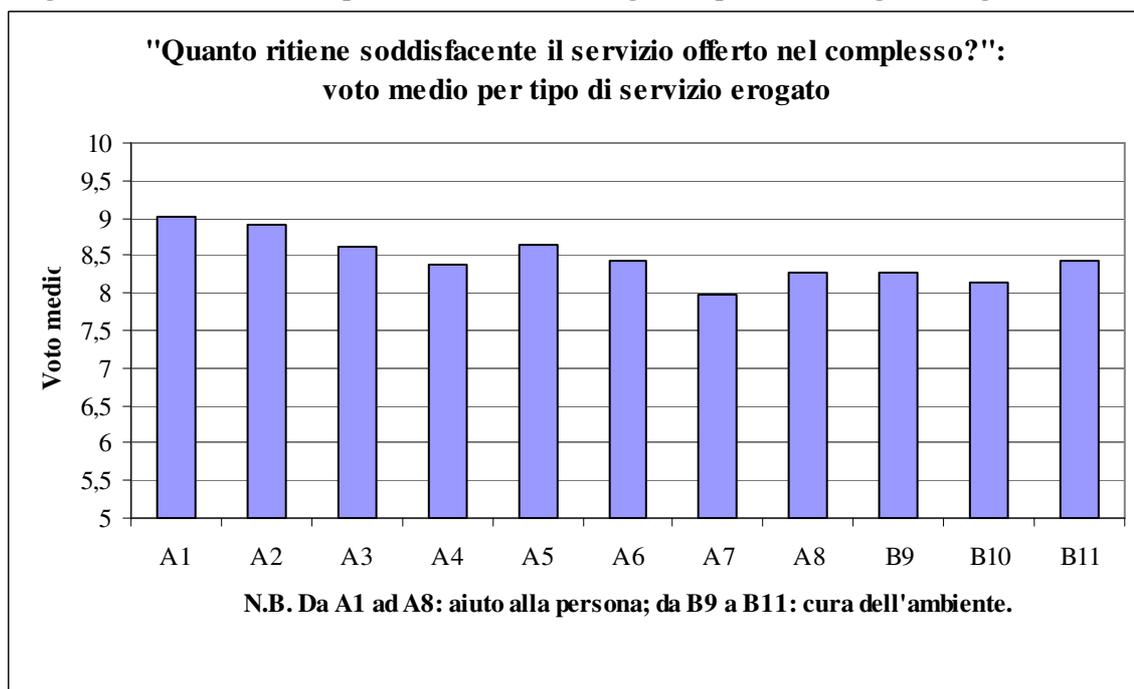


Non vi sono rilevanti differenze, invece, tra i livelli medi di soddisfazione degli utenti che hanno risposto al questionario e di coloro per i quali ha risposto un familiare o un tutor (peraltro, sono soltanto tre i casi in cui ha risposto un tutor). Questi ultimi, in particolare, hanno espresso un voto medio leggermente al di sopra di 8,5, mentre negli altri due casi il

voto medio è leggermente al di sotto di tale soglia, così come è evidenziato dal grafico seguente.



Per quanto riguarda, infine, i livelli medi di soddisfazione generale al variare del tipo di servizio erogato, non si registrano grandi differenze. Solo tra i servizi di cura alla persona (quelli con la lettera A, mentre quelli con la lettera B sono servizi di pulizia della casa), come si può riscontrare nel grafico qui sotto, si registra qualche differenza rimarcabile, con gli utenti dei servizi A1 (“Alzata dal letto”) ed A2 (“Rimessa a letto”) che hanno espresso un voto medio pari quasi a 9, mentre gli utenti del servizio A7 (“Sorveglianza condizioni personali ed abitative”) hanno espresso un voto medio pari ad 8. La legenda dei servizi corrispondenti a ciascuna sigla è riportata di seguito al grafico.



Sigla	Servizio corrispondente
A1	Alzata dal letto
A2	Rimessa a letto
A3	Bagno
A4	Igiene personale
A5	Prestazioni igienico-sanitarie
A6	Preparazione, aiuto assunzione pasto
A7	Sorveglianza condizioni personali e abitative
A8	Supporto alla vita di relazione ed alle attività esterne
B9	Igiene ambiente di vita ordinaria/straordinaria
B10	Spesa, piccole commissioni
B11	Accompagnamento

Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Si ricorda che, in base a quanto è previsto dalla metodologia SERVQUAL, agli utenti è stato chiesto, per ciascuna delle seguenti caratteristiche che designano la qualità del servizio, con quale frequenza esse sono rispettate. Pertanto, i voti bassi sono da intendere come “mai”, “quasi mai” o “raramente”, mentre i voti alti significano “sempre” “quasi sempre” o “spesso”. Questa premessa appare indispensabile per interpretare correttamente i voti medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall’indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati all’inizio, che sono qui di seguito riportati.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DELL’OPERATORE	
A1 – L’operatore porta il cartellino di riconoscimento	4,49
A2 – L’aspetto dell’operatore è curato	9,10
A3 - Per svolgere il proprio lavoro, l’operatore indossa guanti e grembiule	8,70
B - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA	
B1 – I servizi sono svolti con cura e precisione	8,47
B2 – Vengono svolti i servizi previsti	8,81
B3 – L’operatore porta sempre con sé l’attrezzatura che serve per svolgere il servizio	3,51
B4 – L’operatore con cui è stato stabilito il servizio è sempre lo stesso	6,77
C – CAPACITÀ DI RISPOSTA DEL SERVIZIO ALLE ESIGENZE DELL’UTENZA	
C1 – L’operatore arriva puntuale	7,85
C2 – Vengono rispettati i giorni concordati per i vari servizi	9,54
C3 – In caso di cambiamenti di orario, viene preventivamente informata	8,51
C4 – Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi	8,54
D – SICUREZZA E RASSICURAZIONE DEL SERVIZIO	
D1 – L’operatore agisce in modo sicuro e competente	8,86
D2 – Quando ha avuto bisogno di informazioni, le risposte date dall’operatore sono state chiare	9,04
D3 – L’operatore si informa sul suo stato di salute, e se vi sono particolari necessità	8,97
D4 – L’operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi	8,88
E – COMUNICAZIONE E RAPPORTO PERSONALE CON GLI UTENTI	
E1 – L’operatore è disponibile ad ascoltare le sue richieste	8,96
E2 – L’operatore si rivolge con gentilezza e cortesia	9,15
E3 – E’ facile contattare l’ufficio della cooperativa per le segnalazioni	9,14
E4 – Le è stato detto a quali uffici deve rivolgersi per segnalare un disservizio	4,21

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale

Come si è accennato all'inizio, nel corso delle precedenti indagini sono state rilevate delle difficoltà per ciò che concerne l'espressione della qualità attesa da parte degli utenti, a prescindere dalla qualità percepita sul servizio. Queste difficoltà nella rilevazione della qualità attesa hanno reso più difficoltosa l'individuazione delle criticità del servizio su cui sarebbe prioritario intervenire con un'eventuale azione di miglioramento.

Per risolvere questo problema, si è ritenuto opportuno, come si è detto, fare ricorso a delle tecniche di analisi statistica multivariata per individuare le caratteristiche del servizio che – in positivo o in negativo – influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. In particolare, la tecnica cui si è deciso di fare ricorso è quella della regressione multipla: si è ipotizzato, in pratica, che la soddisfazione generale del servizio sia il risultato di una combinazione lineare di tutti i 19 aspetti rilevati. Con opportune tecniche statistiche, quindi, vengono scartati gli aspetti che risultano essere ridondanti, o comunque poco significativi per l'andamento della soddisfazione generale; si individueranno, pertanto, gli aspetti più significativi, ovvero quelli che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. Se si tratta di aspetti il cui voto medio è elevato, allora sarà opportuno valorizzarli; viceversa, se si tratta di aspetti meno soddisfacenti, allora sarà su questi che si dovranno concentrare le eventuali azioni di miglioramento.

Analizzando i dati complessivamente rilevati, gli aspetti che sono risultati essere significativi per l'andamento della soddisfazione generale sono sette, e cioè:

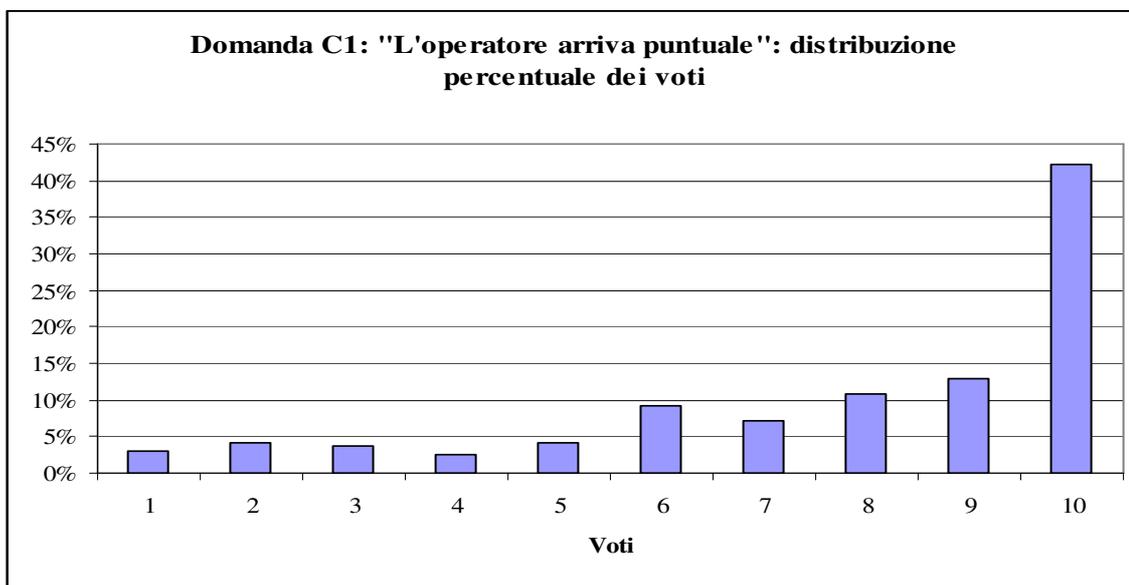
- A1 – L'operatore porta il cartellino di riconoscimento;
- B1 – I servizi sono svolti con cura e precisione;
- B2 – Vengono svolti i servizi previsti;
- C1 – L'operatore arriva puntuale;
- C3 – In caso di cambiamenti di orario, viene preventivamente informata;
- C4 – Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi;
- D4 – L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi.

Tutti questi sette aspetti hanno ottenuto voti medi soddisfacenti, attorno all'8 o anche al di sopra, ad eccezione della caratteristica A1. Tuttavia, poiché il servizio in generale ha ottenuto un elevato grado di soddisfazione, è opportuno osservare che queste caratteristiche più significative non sono quelle su cui sono stati riscontrati i voti medi più elevati. Anzi, in un caso (la caratteristica A1, "L'operatore porta il cartellino di riconoscimento") il voto medio è del tutto insufficiente, pari a 4,49, e pertanto si tratta di un aspetto su cui è assolutamente prioritario intervenire. Vi è, inoltre, un'altra caratteristica, la C1, ("l'operatore arriva puntuale", voto medio 7,85) il cui voto medio è inferiore al livello medio di soddisfazione generale, e pertanto anche in questo caso è urgente intervenire se si vuole ottenere un miglioramento del servizio, pur avendo già raggiunto questo un buon livello di soddisfazione nel complesso.

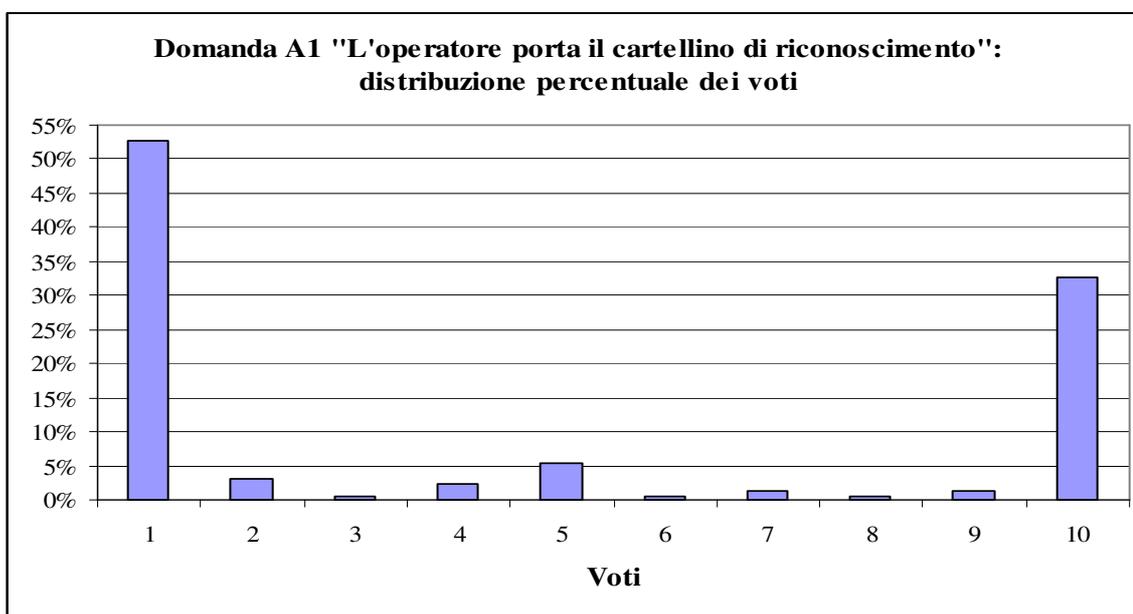
Viceversa, la caratteristica D4 ("L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi") è quella tra le sette su cui è stato riscontrato il voto medio più alto, e costituisce pertanto il vero punto di forza del servizio, responsabile dei voti più elevati, da consolidare e valorizzare.

Per quanto concerne la caratteristica C1, in particolare, la distribuzione dei voti evidenzia un'elevata variabilità, cosicché se il voto massimo (il 10) è stato attribuito da oltre il 40% degli utenti, d'altro canto più di un sesto dei rispondenti ha espresso un voto

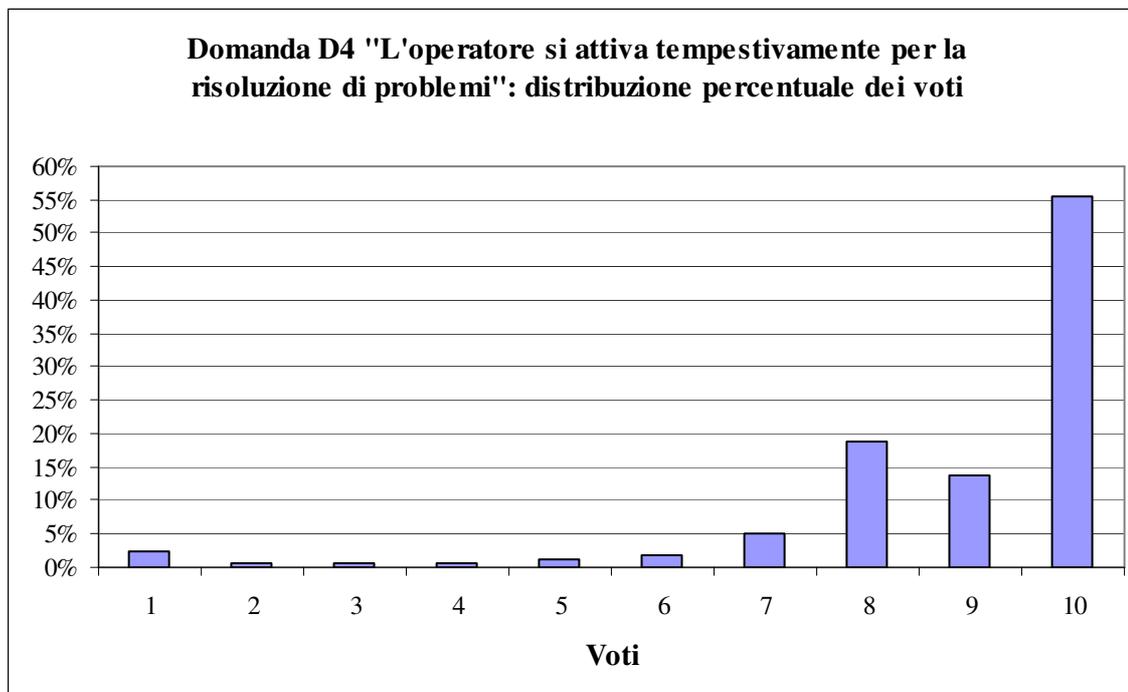
negativo, inferiore al 6. Inoltre, un altro intervistato su sei ha espresso un voto solo parzialmente soddisfacente (6 o 7), per cui ci sono ampi margini per migliorare il servizio sotto questo aspetto. Nel dettaglio, la distribuzione dei voti è rappresentata dal seguente grafico.



Come ci si può aspettare, la distribuzione dei voti della caratteristica A1 evidenzia, invece, un aspetto decisamente lacunoso del servizio. Più della metà dei rispondenti, in particolare, ha dichiarato che l'operatore non porta quasi mai il cartellino di riconoscimento: il voto minimo, cioè l'1, è infatti non soltanto il voto modale, ma anche quello mediano, essendo stato espresso dal 52,7% degli utenti; quasi due intervistati su tre (esattamente il 63,9%), inoltre, ha attribuito un voto insoddisfacente, cioè inferiore al 6. Per contro, quasi un terzo dei rispondenti ha attribuito il voto massimo (il 10), e nel complesso sono il 33,7% coloro che sono pienamente soddisfatti (voto dall'8 in su), ovvero il cui operatore sociale porta sempre o quasi il cartellino di riconoscimento. Data la natura di questa domanda, infatti, le risposte tendono ad essere polarizzate verso il "sì, sempre" e verso il "no, mai"; di conseguenza, i voti sono concentrati sugli estremi, come è evidenziato dal grafico seguente.



Per quanto riguarda la caratteristica D4, invece, più della metà dei rispondenti ha attribuito il voto massimo, il 10: per la precisione il 55,4%. Viceversa, gli utenti insoddisfatti, cioè quelli che hanno espresso un voto inferiore a 6, sono circa il 5%, (per la precisione il 5,14%); sono pochi anche coloro che hanno espresso una soddisfazione parziale: solo il 6,85%. Di conseguenza, quasi il 90% degli utenti è pienamente soddisfatta rispetto a questa caratteristica del servizio. La distribuzione percentuale dei voti è riportata nel grafico qui sotto.



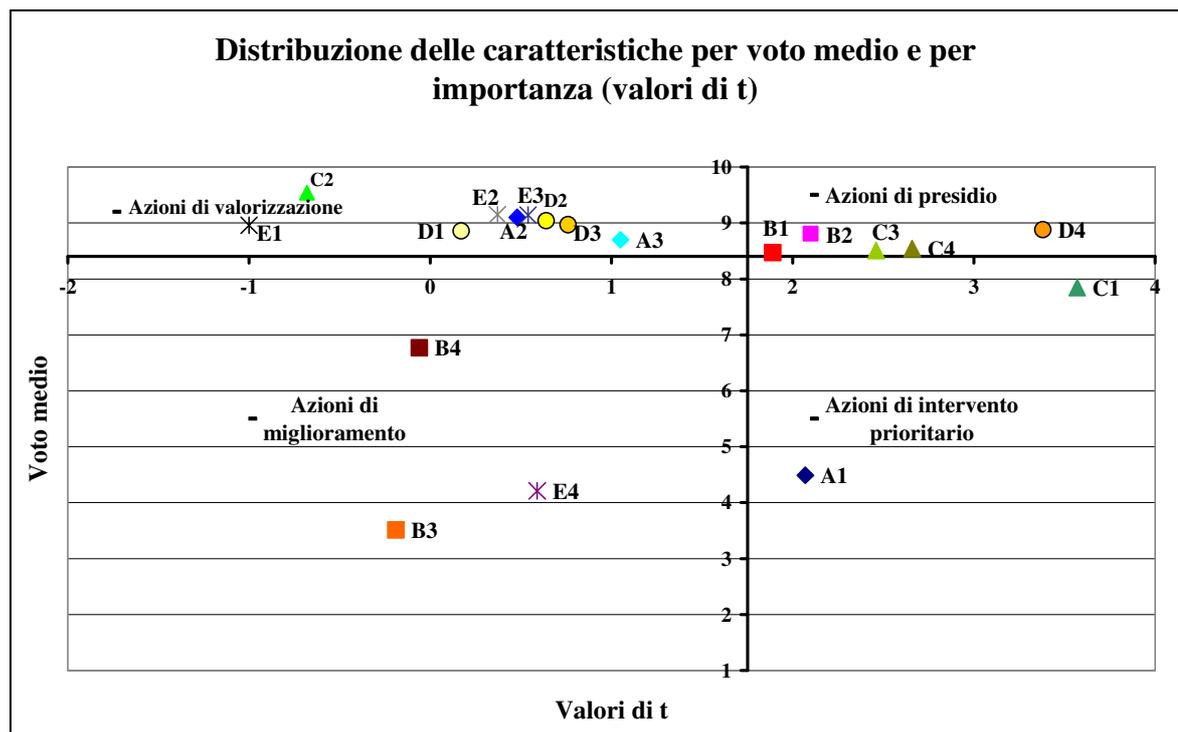
La definizione delle caratteristiche significative per l'andamento della soddisfazione generale si è basata, come detto, sulla regressione lineare multipla. In particolare, è stato preso in considerazione il valore della statistica t , che è significativa quando supera grossomodo il valore di 1,8. Se prese singolarmente, tutte le caratteristiche rilevate risultano essere significative per l'andamento della soddisfazione del servizio nel complesso; tuttavia, man mano che nel modello di regressione multipla si considera l'effetto congiunto di più caratteristiche, queste, essendo spesso correlate tra di loro, si riducono a vicenda nei rispettivi livelli di significatività.

Le sette caratteristiche indicate più sopra come quelle più significative costituiscono il modello a sette regressori (cioè in cui vengono considerate soltanto sette caratteristiche) tale per cui il valore della statistica F è massimo, e ciascun regressore ha valore di t superiore a 1,75: per questi sette, quindi, si riportano i singoli valori di t . Per tutte le altre 12 caratteristiche, invece, si riporta il valore di t corrispondente all'aggiunta di ciascuna di queste come ottavo regressore nel modello di regressione descritto.

Nel grafico seguente, ogni simbolo corrisponde ad una caratteristica del servizio rilevata, e ciascun simbolo è collocato in un sistema di assi cartesiani: l'asse in ordinata corrisponde al voto medio riportato dalla caratteristica, mentre l'asse in ascissa corrisponde al valore di t , misurato così come si è detto qui sopra. Il valore di t , dunque, può essere interpretato come un indicatore di importanza per ciascuna caratteristica.

L'incrocio dei due assi cartesiani, pertanto, individua quattro quadranti: le caratteristiche che si trovano nel primo quadrante, in alto a destra, sono caratterizzate da un voto medio elevato e da un'elevata importanza (= elevato valore di t). Si tratta, quindi, di aspetti del servizio che vanno presidiati, poiché sono responsabili dei voti più alti nella

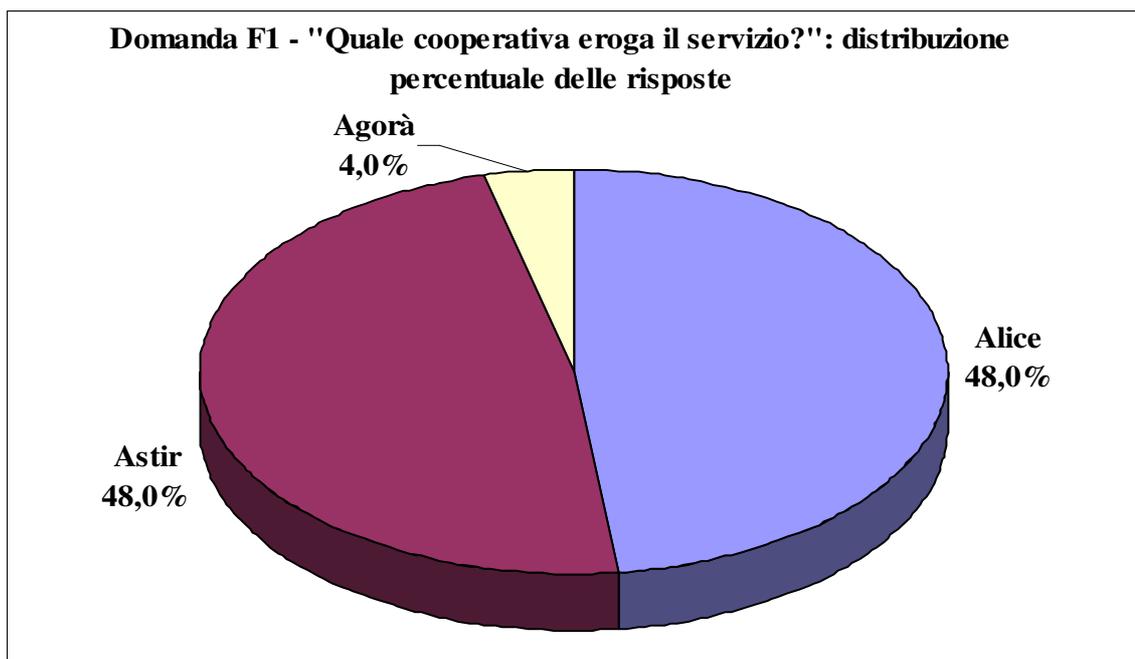
soddisfazione generale. Le caratteristiche che si trovano, invece, nel secondo quadrante, quello in basso a destra, rappresentano i punti di intervento prioritario per migliorare il servizio, poiché si tratta di aspetti importanti, ma il cui voto medio è più basso del livello medio di soddisfazione generale. Nel terzo e quarto quadrante, infine, vi sono le caratteristiche meno importanti per l'andamento della soddisfazione generale: in particolare, nel terzo, in basso a sinistra, vi sono gli aspetti su cui vanno comunque pensate delle azioni di miglioramento, anche se non sono prioritarie, poiché il voto medio è inferiore al livello medio di soddisfazione generale; nel quarto quadrante, in alto a sinistra, vi sono invece gli aspetti del servizio da valorizzare, poiché, pur soddisfacenti, sono poco importanti per l'andamento della soddisfazione generale.



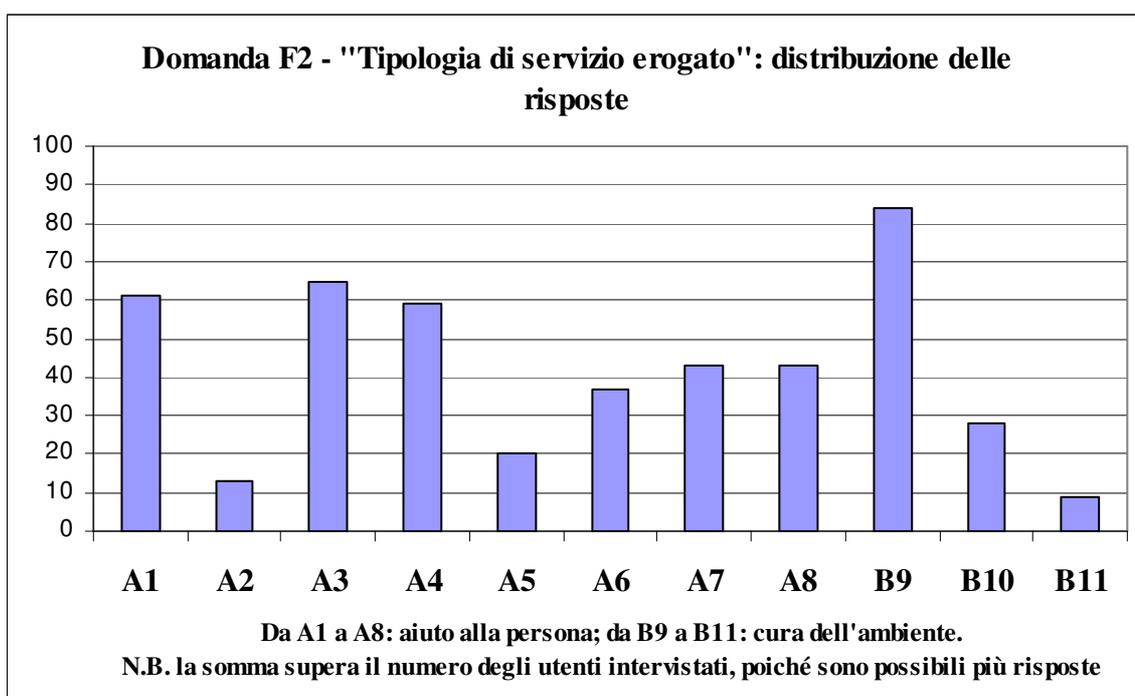
Altre informazioni

Così come in molte altre indagini fin qui effettuate, nella sezione F del questionario sono state rilevate altre informazioni utili per l'organizzazione del servizio, come ad esempio la cooperativa che offre il servizio all'utente, i tipi di servizi erogati, chi ha risposto al questionario e l'eventuale motivo di mancata risposta. A differenza delle altre indagini fin qui condotte, queste informazioni sono state ricavate d'ufficio, poiché sono già in possesso del Servizio Sociale.

La prima informazione, dunque, riguarda la cooperativa che eroga il servizio. Come si è già evidenziato, queste sono tre: la "Alice", la "Astir" e la "Agorà". Soltanto per 8 utenti, su un totale di 200 intervistati, il servizio è erogato dalla "Agorà", mentre il resto dell'utenza è suddiviso in parti uguali tra la "Astir" e la "Alice", come si può vedere in questo grafico.

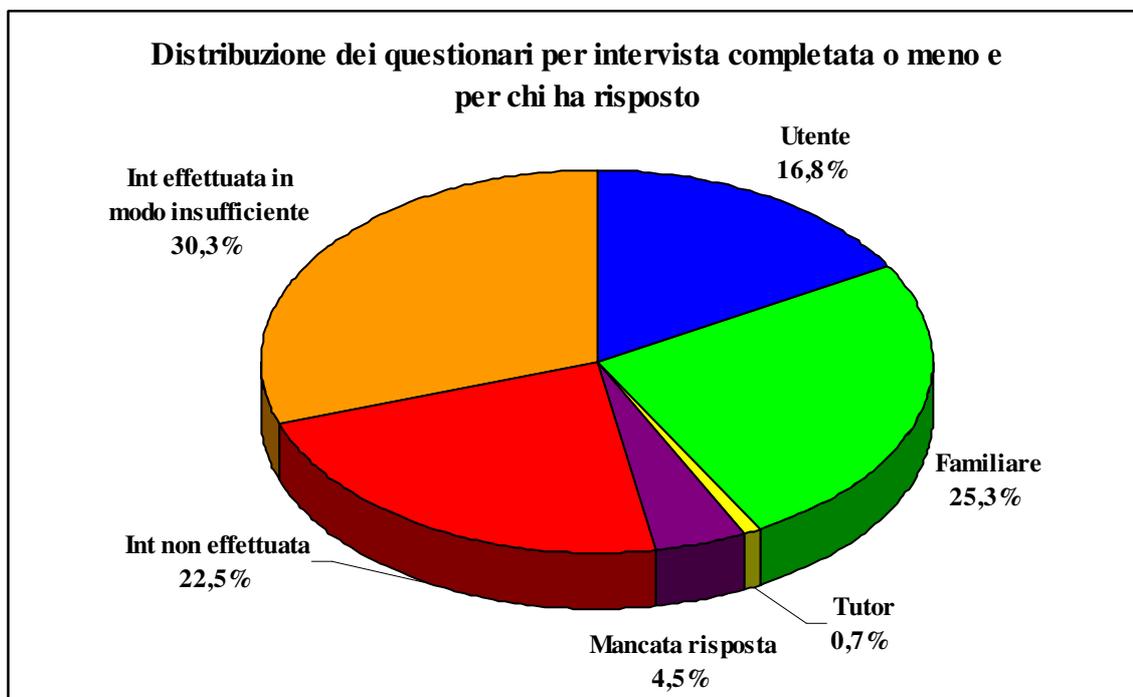


La seconda informazione rilevata riguarda le tipologie dei servizi erogati agli utenti. Ciascun utente può usufruire di più servizi, per cui a questa domanda erano possibili più risposte. Per questo motivo, la somma dei vari interventi supera abbondantemente il numero di utenti. I tipi di servizi erogati sono identificati con una sigla composta da una lettera ed un numero: quelli che iniziano con la lettera A (da A1 a A8) sono servizi di aiuto alla persona, mentre quelli che iniziano con la lettera B (da B9 a B11) sono servizi di cura dell'ambiente, ovvero dell'abitazione. Dal grafico seguente, che rappresenta la distribuzione delle risposte, si può constatare come i servizi di tipo A e quelli di tipo B vengono erogati in misura proporzionalmente analoga.

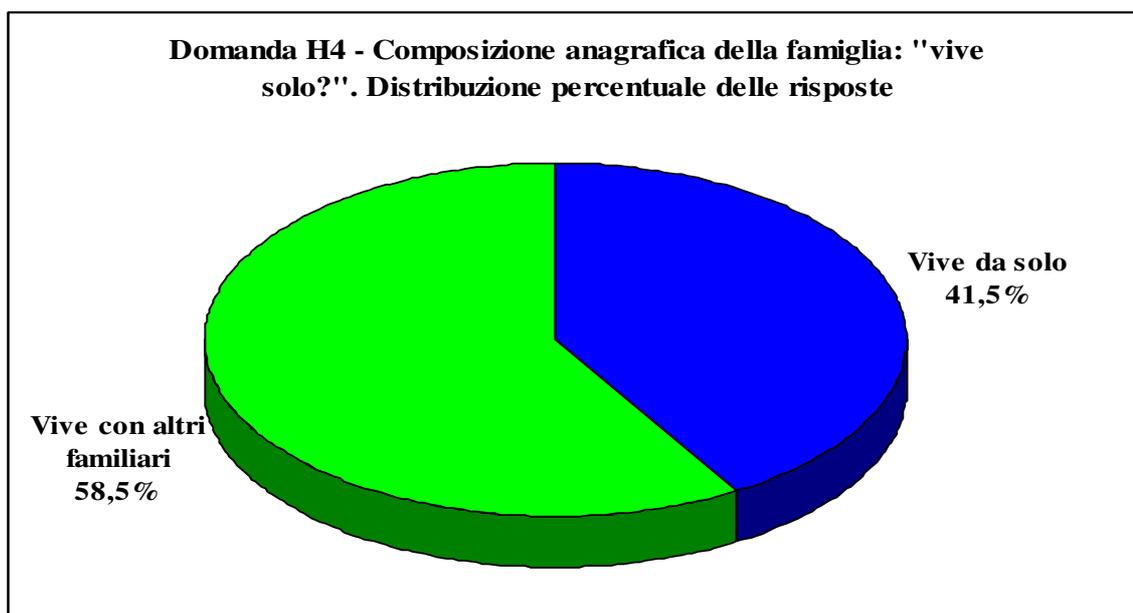


La terza informazione rilevata nella sezione F, è riferita a chi ha risposto al questionario. A questo proposito, va ricordato che sul totale dei 423 utenti, in 95 casi non è

stato possibile effettuare l'intervista, mentre in altri 128 casi l'intervista è stata effettuata in modo parziale, e non è stato possibile reperire la maggior parte delle informazioni richieste. Pertanto, le interviste validate, cioè quelle utilizzate per l'elaborazione dei dati qui presentati, sono 200. Di queste, in 71 casi ha risposto lo stesso utente; in altri 107 casi ha risposto un familiare dell'utente, mentre in altri 3 casi ha risposto il tutor. Nei restanti 19 casi, infine, la risposta non è stata fornita. Questi dati sono rappresentati nel grafico sottostante.



Un'altra informazione interessante, rilevata dai dati in possesso del servizio sociale, è se l'utente vive da solo o con altri familiari. Tra le 200 interviste effettuate e validate, poco meno del 60% degli utenti vive con altri familiari, mentre poco più del 40% vive da solo, come è evidenziato dal seguente grafico.



Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Così come è stato fatto per tutte le indagini fin qui condotte, al termine del questionario è stata data la possibilità agli intervistati di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un'eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite.

Nel complesso, quasi la metà degli utenti intervistati hanno espresso almeno una segnalazione: esattamente 99 su un totale di 200, pari al 49,5%. Si tratta di una delle percentuali più alte tra tutte le indagini fin qui condotte. Inoltre, diverse persone intervistate hanno fornito anche più di una segnalazione, cosicché nel complesso ne sono state registrate 132. Nonostante il giudizio decisamente soddisfacente espresso dall'utenza nel complesso, queste numerose segnalazioni testimoniano, tuttavia, la presenza di alcuni aspetti del servizio che potrebbero ancora essere migliorati, come in parte si è avuto già modo di evidenziare nel corso di questa relazione.

La segnalazione più frequente fatta dagli intervistati riguarda il poco tempo previsto per l'erogazione del servizio: hanno avvertito questo problema ben 18 utenti, pari al 9% degli intervistati. Se si considera che si tratta di segnalazioni spontanee su risposta aperta, è una percentuale di assoluto rilievo. Si tratta, quindi, di un'esigenza largamente sentita, come testimoniano anche le diverse segnalazioni relative al rispetto degli orari concordati, e ad una richiesta di maggiore puntualità da parte degli operatori, come si vedrà dettagliatamente in seguito.

Il secondo tipo di segnalazioni più frequenti, per contro, sono messaggi di lode al servizio e di piena soddisfazione, a testimonianza del fatto che si tratta comunque di un servizio la cui qualità è nel complesso buona.

Al terzo posto vi sono, *ex aequo*, due tipi di osservazioni che hanno registrato 15 segnalazioni ciascuno. Il primo riguarda la superficialità degli interventi e la poca competenza di alcuni operatori, specie di quelli nuovi (cosa che è probabilmente legata alle richieste di interventi più lunghi e di maggiore puntualità); il secondo, invece, riguarda la stabilità dell'operatore. In altre parole, alcuni utenti soffrono il *turn-over* degli operatori, perché non consente loro di stabilire un rapporto di fiducia e confidenza.

Al quinto posto, con 14 segnalazioni, vi è l'eccessivo costo del servizio. In particolare, alcuni utenti che si sono lamentati per questo, hanno anche proposto che venga riconosciuto un contributo da parte dell'amministrazione comunale per gli utenti a basso reddito, in modo da ridurre il costo del servizio.

Al sesto posto, con 12 segnalazioni, vi è la richiesta che la durata effettiva degli interventi non sia inferiore a quella prevista. Si tratta quindi, di una richiesta correlata alla più generale domanda di estensione del servizio, come si può rilevare anche dalle numerose richieste di maggiore puntualità da parte degli operatori.

Al settimo posto, infine, vi sono ancora due tipi di osservazioni che hanno ottenuto entrambe 9 segnalazioni. Nel primo caso, si tratta di messaggi in cui gli utenti si sono limitati ad osservare che non hanno segnalazioni da fare (tipo "va bene così" o "tutto ok"); nel secondo caso, invece, si tratta di una richiesta di maggiore puntualità da parte degli operatori; richiesta che, come si è detto, appare collegata alla necessità che il servizio sia più ampio, come è testimoniato anche dalla richiesta che gli interventi durino esattamente per la durata prevista, e non di meno.

Vi sono state anche altri suggerimenti, che nel complesso non hanno superato le cinque segnalazioni. L'elenco dettagliato delle richieste viene riportato qui di seguito.

Specificazione problemi e suggerimenti	Occorrenze
E' necessario che gli interventi durino più a lungo, sia per la pulizia della casa, sia per l'aiuto alla persona	18
Messaggi di lode al servizio, particolare soddisfazione	17
Gli interventi devono essere più accurati, ed il personale deve essere più competente, specie gli operatori nuovi	15
L'operatore dovrebbe essere sempre lo stesso, anche d'estate	15
Il costo del servizio dovrebbe essere più basso, ci vorrebbe un contributo per gli utenti a reddito basso	14
Il servizio deve durare esattamente per il tempo previsto, e non di meno / non cambiare orario troppo spesso	12
Generiche segnalazioni che attestano che non vi è nulla da rilevare ("tutto ok", "va bene così", ecc.)	9
Gli operatori devono essere più puntuali	9
Gli operatori devono essere dotati di attrezzatura idonea per pulire le finestre, in alto, ecc.	5
Preparare di più gli operatori anche sotto l'aspetto della comunicazione e dell'informazione, specie per utenza disabile	4
E' opportuno che gli utenti dispongano dei numeri di telefono degli operatori, per ogni evenienza	3
Maggiore cortesia da parte degli operatori	2
Altre richieste con una sola segnalazione	9