



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Qualità dei Servizi

Indagini di Customer Satisfaction 2020



Premessa

Il sistema dei meccanismi e degli strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, prende le mosse già con la **Legge 273/1995**.

E' a partire dal **2009** però con il **D.Lgs. n. 150/2009** "*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*" che si introduce, tra le altre cose, il tema di misurazione e valutazione della *performance* e successivamente con il **D.lgs n.189/2009** il tema della **qualità dei servizi**. Quest'ultimo costituisce uno dei pilastri su cui si fonda il sistema della performance delle PP.AA acquisendo una dimensione strategica anche in relazione alle scelte dell'organo di indirizzo politico - amministrativo.

In particolare nel capo I "disposizioni generali" del titolo II del D.lgs. n.150/2009 la norma prevede che la valutazione della performance riguardi (art. 3 comma 2):

- la valutazione della struttura organizzativa nel suo complesso
- la valutazione delle singole unità organizzative
- la valutazione individuale

Il decreto, inoltre, attribuisce quale finalità principale della misurazione e valutazione della performance, il miglioramento della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche (art. 3 comma 1) e prevede che le amministrazioni pubbliche adottino, a tale scopo, metodi e strumenti idonei, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi (art. 3 comma 4).

Il riferimento specifico alla dimensione della *performance* organizzativa si trova nell'art. 8 del decreto "*Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*", il quale, benché non immediatamente applicabili agli enti locali, è l'unico che ne illustri gli ambiti di analisi: Si comincia a parlare di:

- standard qualitativi e quantitativi
- prestazioni
- obiettivi e misurazione degli stessi

L'attività di monitoraggio della qualità afferisce il **servizio pubblico** inteso come:
risultato di attività svolte per soddisfare un'esigenza dell'utente

- sia dall'amministrazione nei confronti del cittadino
- sia interne all'amministrazione

In secondo luogo essa è volta alla **misurazione della qualità effettiva del servizio**, vale a dire in che misura un'organizzazione eroga servizi coerenti ed esaurienti le richieste potenziali degli utenti, minimizzando i disagi e i disservizi.

Il Decreto sulla Trasparenza **D.lgs 33/2013**, si collega, oltre che come *strumento di prevenzione della corruzione*, anche perché la trasparenza rappresenta una **DIMENSIONE DELLA QUALITA'**

ed è intesa come: **“disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese, poterlo ricevere”**;

In attuazione delle disposizioni contenute nella fonti normative primarie, il Comune di Terni ha adottato il **Regolamento per il Controllo sulla Qualità dei Servizi**, approvato con DCC n. 379 del 23.12.2019, definendo gli ambiti e le modalità delle rilevazioni da effettuarsi con cadenza annuale ed affidandone il coordinamento all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**.

Per l'anno 2020 l'**URP** ha deciso di sottoporre ad indagine i servizi offerti dallo Sportello Unico Attività Produttive e Edilizia – **Suape**, dall'Ufficio **Tributi**, dal **sito istituzionale**, dall'Ufficio **Anagrafe**, dalla **Biblioteca Comunale - BCT**, a queste si sono aggiunte le customer condotte dalla direzione Welfare relativa **all'emergenza Covid-19** e dalla Gemos concessionario del servizio di **refezione scolastica**.

Il metodo adottato è quello della somministrazione di questionari, a risposta multipla, sia on line che face to face, agli utenti che hanno usufruito dei vari servizi.

Nelle pagine successive i report con gli esiti delle indagini.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI DALLO **SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE E EDILIZIA**

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di dicembre 2020 una nuova indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune, secondo quanto stabilito dal regolamento per la qualità dei servizi.

Le indagini di customer satisfaction sono affiancate da un'attività di reportistica quali-quantitativa delle richieste e dei feedback inviati dalla cittadinanza attraverso i diversi canali e dall'analisi dei percorsi di ricerca e di accesso alle informazioni.

L'indagine attuale ha preso in esame le funzioni **dell'Ufficio Suape** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di luglio al mese di dicembre 2020, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **50 questionari** ognuno dei quali conteneva **12 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su vari aspetti dei servizi.

La somministrazione dei questionari è avvenuta on line, attraverso la creazione di un banner dedicato sulla homepage del sito istituzionale del Comune di Terni, e tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno dell'ufficio Suape ed all'Urp e comunque tra i cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/>
In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati **12 quesiti** ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;

2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6).

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).
Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

A1. Facilità di accedere all'ufficio

A2. Mancanza di barriere architettoniche

A3. Orario di apertura al pubblico

A4. Tempi di accesso ai servizi

A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti

A6. Rispetto privacy

A7. Correttezza e trasparenza

A8. Utilizzo servizi on line

A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale

A10. Chiarezza delle informazioni e della modulistica

A11. Costi sostenuti

A12. Soddisfazione complessiva del servizio

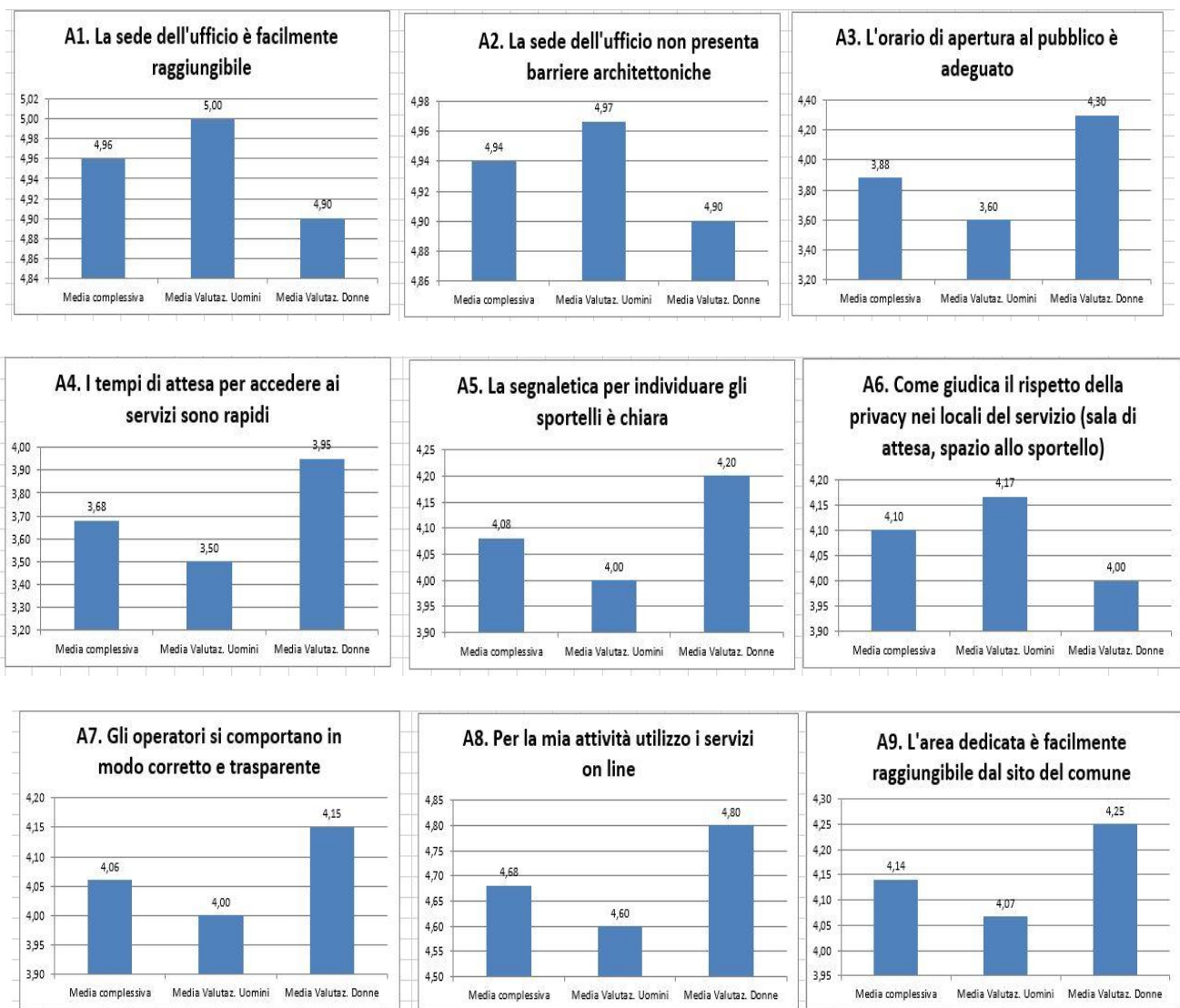
I RISULTATI DELL'INDAGINE

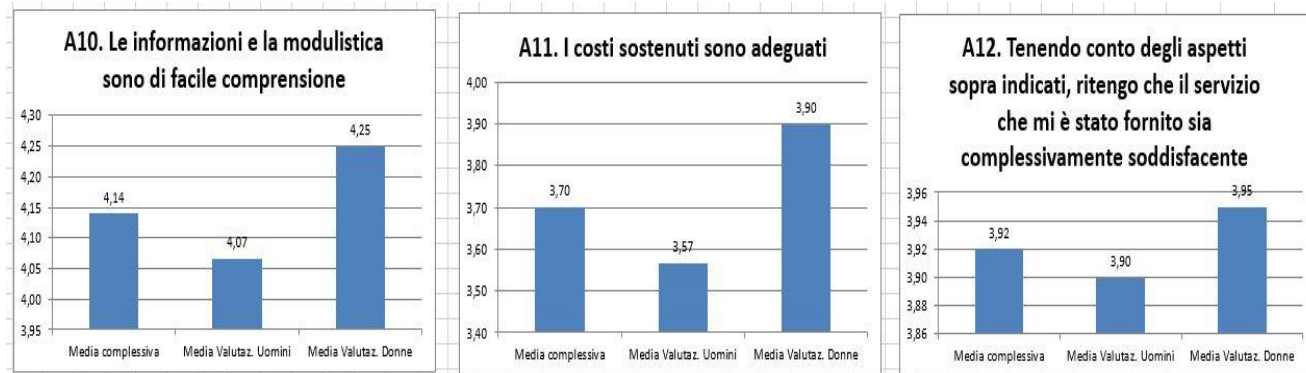
Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a **3,92 su 6**, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini abbastanza alto.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano i tempi di accesso ai servizi (media 3,68) ed i costi sostenuti (media 3,70).

Tra le **valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la dislocazione della sede (media 4,96), la mancanza di barriere architettoniche (media 4,94) e l'offerta dei servizi on line (media 4,68).

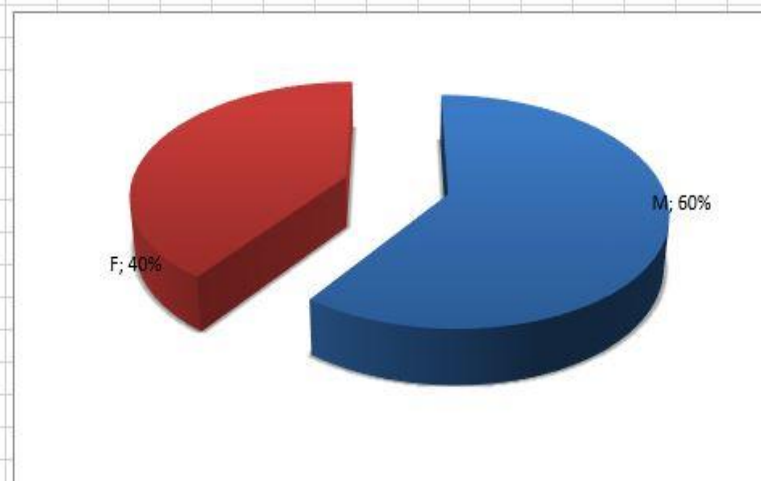
Grafici domande





Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:
Sesso

Fascia di età	
da 18 a 24	0
da 25 a 30	3
da 31 a 35	3
da 36 a 40	8
da 41 a 45	20
da 46 a 50	7
da 51 a 55	1
oltre 55	5
	47
Sesso	
M	30
F	20
Professione	



Età - Professione

Professione	
Operaio	2
Impiegato	17
Dirigente	5
Commerciante	2
Libero Professionista	16
Pensionato	0
Studente	2
Disoccupato	1
Altro	5

i campi in grigio sono calcolati
non inserire valori

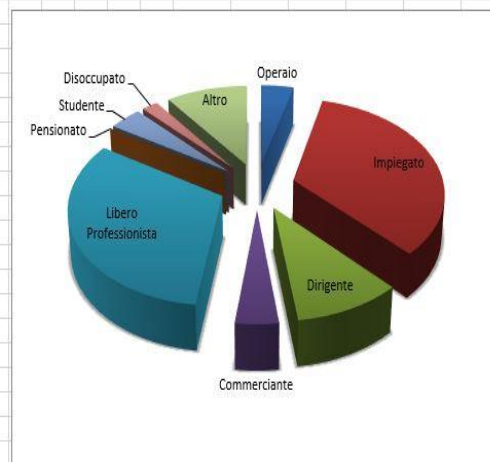
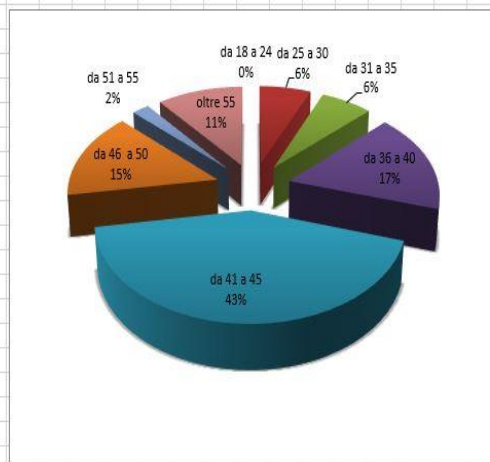
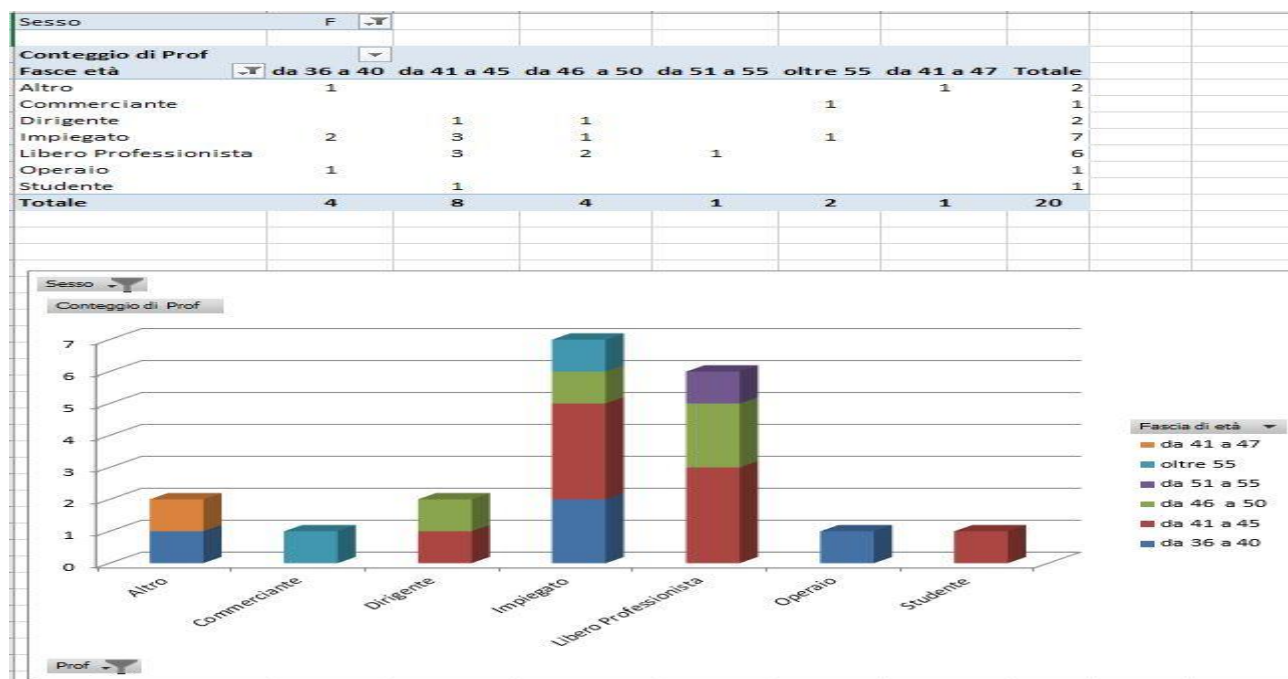


Tabella uomini

Sesso: M									
Conteggio di Prof									
Fasce età	da 25 a 30	da 31 a 35	da 36 a 40	da 41 a 45	da 46 a 50	oltre 55	da 41 a 46	da 36 a 41	Totale
Altro	1	1	1						3
Commerciante				3				1	4
Dirigente					1				1
Disoccupato						2			2
Impiegato	1	1	2	3	1	2			10
Libero Professionista		1		6	1	1	1		10
Operaio			1						1
Studente	1								1
Totale	3	3	4	12	3	3	1	1	30

Professione	da 25 a 30	da 31 a 35	da 36 a 40	da 41 a 45	da 46 a 50	oltre 55
Altro	1	1	1	0	0	0
Commerciante	0	0	0	3	0	0
Dirigente	0	0	0	0	1	0
Disoccupato	0	0	0	0	2	0
Impiegato	1	1	2	3	1	2
Libero Professionista	0	1	0	6	1	1
Operaio	0	0	1	0	0	0
Studente	1	0	0	0	0	0

Tabella donne



In allegato [i dati scorpati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine](#), elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI OFFERTI DAL SITO ISTITUZIONALE

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di dicembre 2020 una nuova indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune, secondo quanto stabilito dal regolamento per la qualità dei servizi.

Le indagini di customer satisfaction sono affiancate da un'attività di reportistica quali-quantitativa delle richieste e dei feedback inviati dalla cittadinanza attraverso i diversi canali e dall'analisi dei percorsi di ricerca e di accesso alle informazioni.

L'indagine attuale ha preso in esame la fruibilità e l'accessibilità del sito istituzionale del Comune di Terni ed i quesiti hanno riguardato le informazioni pubblicate ed i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di luglio al mese di dicembre 2020, sono stati somministrati e compilati on line dai cittadini **75 questionari**, ognuno dei quali conteneva **10 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziativa-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 10 quesiti ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;
2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6).
3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

A1. Facilità di accesso al sito

A2. Completezza delle informazioni

A3. Aggiornamento dei contenuti

A4. Organizzazione delle pagine

A5. Facilità di navigazione

A6. Facilità di orientamento nel sito

A7. Grafica

A8. Motivi di utilizzo

A9. Visibilità della sezione dei servizi on line

A10. Soddisfazione rispetto ai servizi offerti

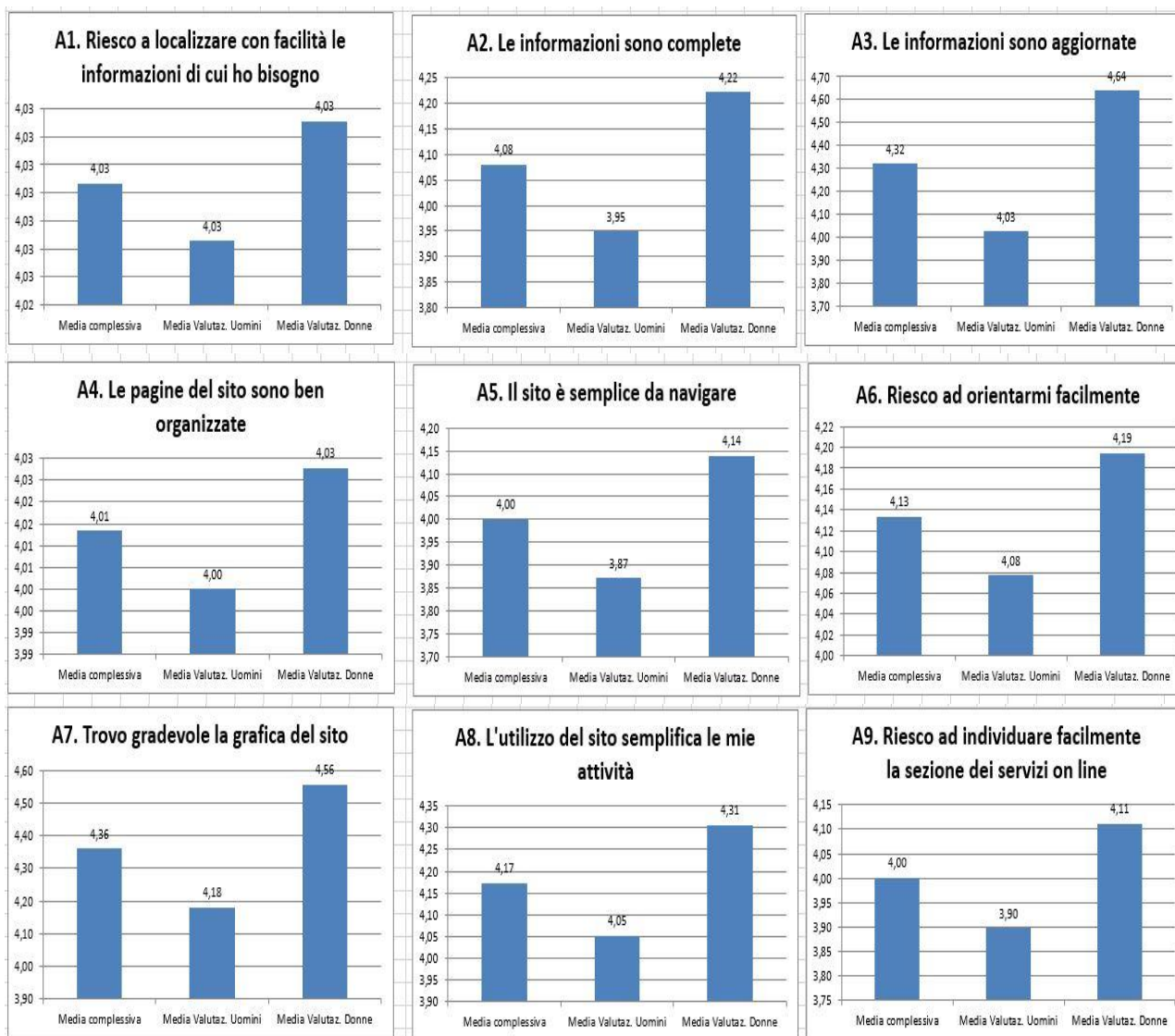
I RISULTATI DELL'INDAGINE

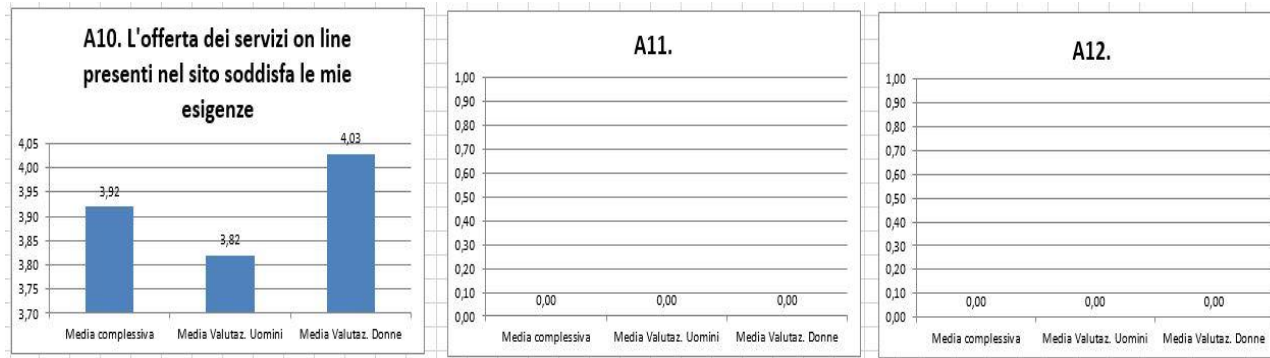
Partendo proprio dalla valutazione complessiva dei quesiti il **risultato nel complesso è piuttosto positivo**: la media della valutazione complessiva si attesta sopra il 4 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini piuttosto alto.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano la sezione dei servizi on line (media 3,92) e la sua collocazione all'interno del sito (media 4,00).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano l'aspetto grafico (media 4,36), l'aggiornamento dei contenuti (media 4,32) e l'utilità dell'utilizzo del sito (media 4,17).

Grafici domande

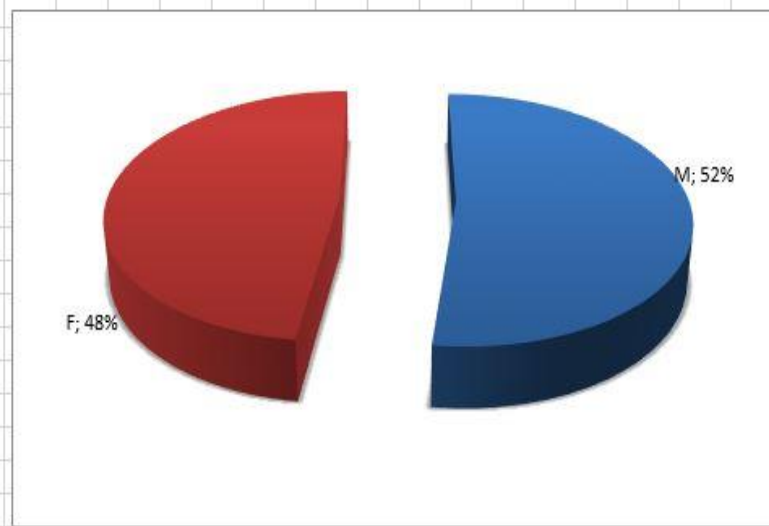




Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

Sesso

Fascia di età	
da 18 a 24	6
da 25 a 30	5
da 31 a 35	6
da 36 a 40	8
da 41 a 45	10
da 46 a 50	14
da 51 a 55	4
oltre 55	21
	74
Sesso	
M	39
F	36
Professione	



Età – Professione

Professione	
Operaio	0
Impiegato	26
Dirigente	4
Commerciante	5
Libero Professionista	13
Pensionato	5
Studiante	3
Disoccupato	5
Altro	14

i campi in grigio sono calcolati
non inserire valori

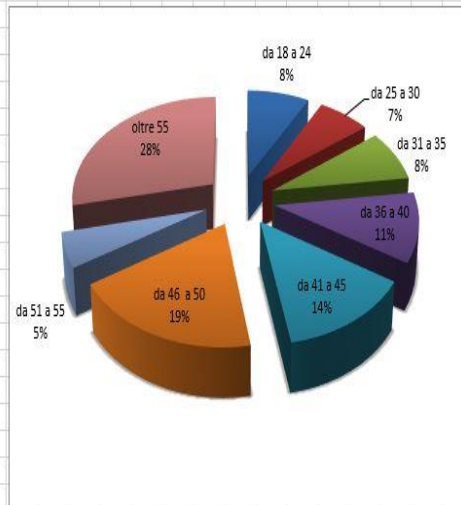


Tabella uomini

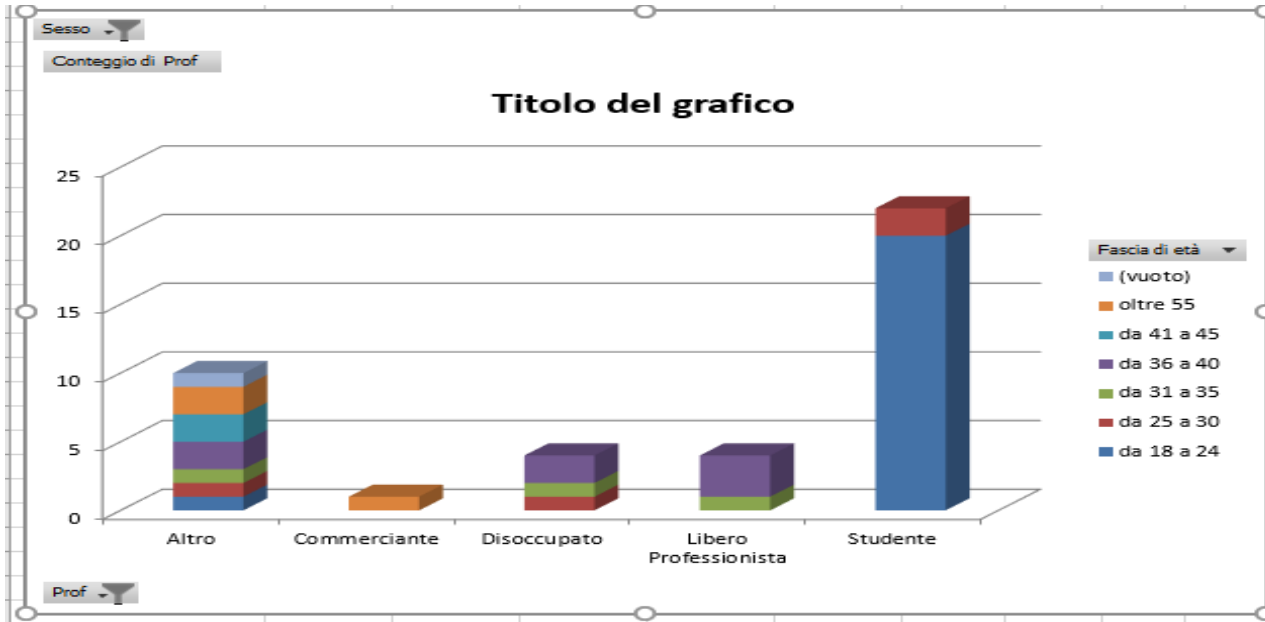
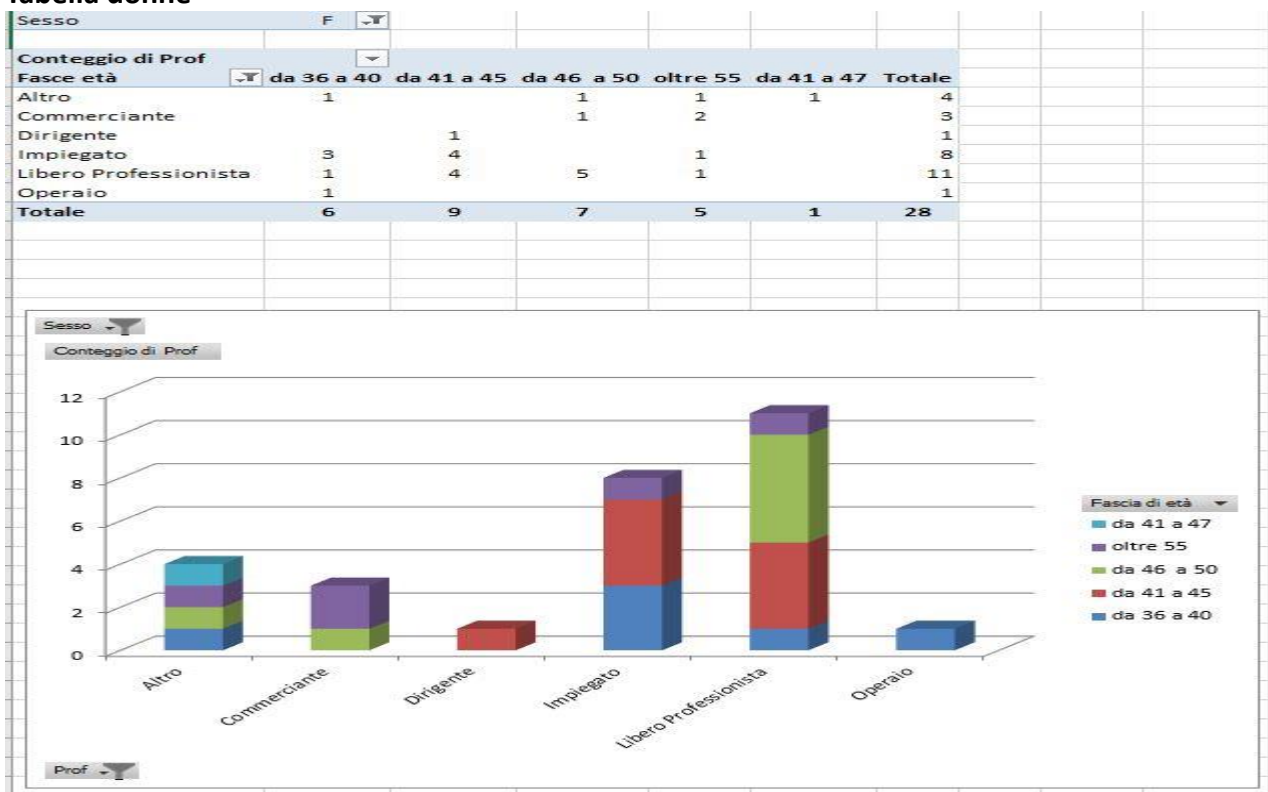


Tabella donne



In allegato i **dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI **DALL'UFFICIO TRIBUTI**

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di dicembre 2020 una nuova indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune, secondo quanto stabilito dal regolamento per la qualità dei servizi.

Le indagini di customer satisfaction sono affiancate da un'attività di reportistica quali-quantitativa delle richieste e dei feedback inviati dalla cittadinanza attraverso i diversi canali e dall'analisi dei percorsi di ricerca e di accesso alle informazioni.

L'indagine attuale ha preso in esame le funzioni **dell'Ufficio Tributi** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di luglio al mese di dicembre 2020, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **50 questionari** ognuno dei quali conteneva **12 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su vari aspetti dei servizi.

La somministrazione dei questionari è avvenuta on line, attraverso la creazione di un banner dedicato sulla homepage del sito istituzionale del Comune di Terni, e tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno dell'ufficio Tributi ed all'Urp e comunque tra i cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati **12 quesiti** ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;
2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6).

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

A1. Facilità di accedere all'ufficio

A2. Mancanza di barriere architettoniche

A3. Orario di apertura al pubblico

A4. Tempi di accesso ai servizi

A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti

A6. Rispetto privacy

A7. Correttezza e trasparenza

A8. Utilizzo servizi on line

A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale

A10. Chiarezza delle informazioni e della modulistica

A11. Costi sostenuti

A12. Soddisfazione complessiva del servizio

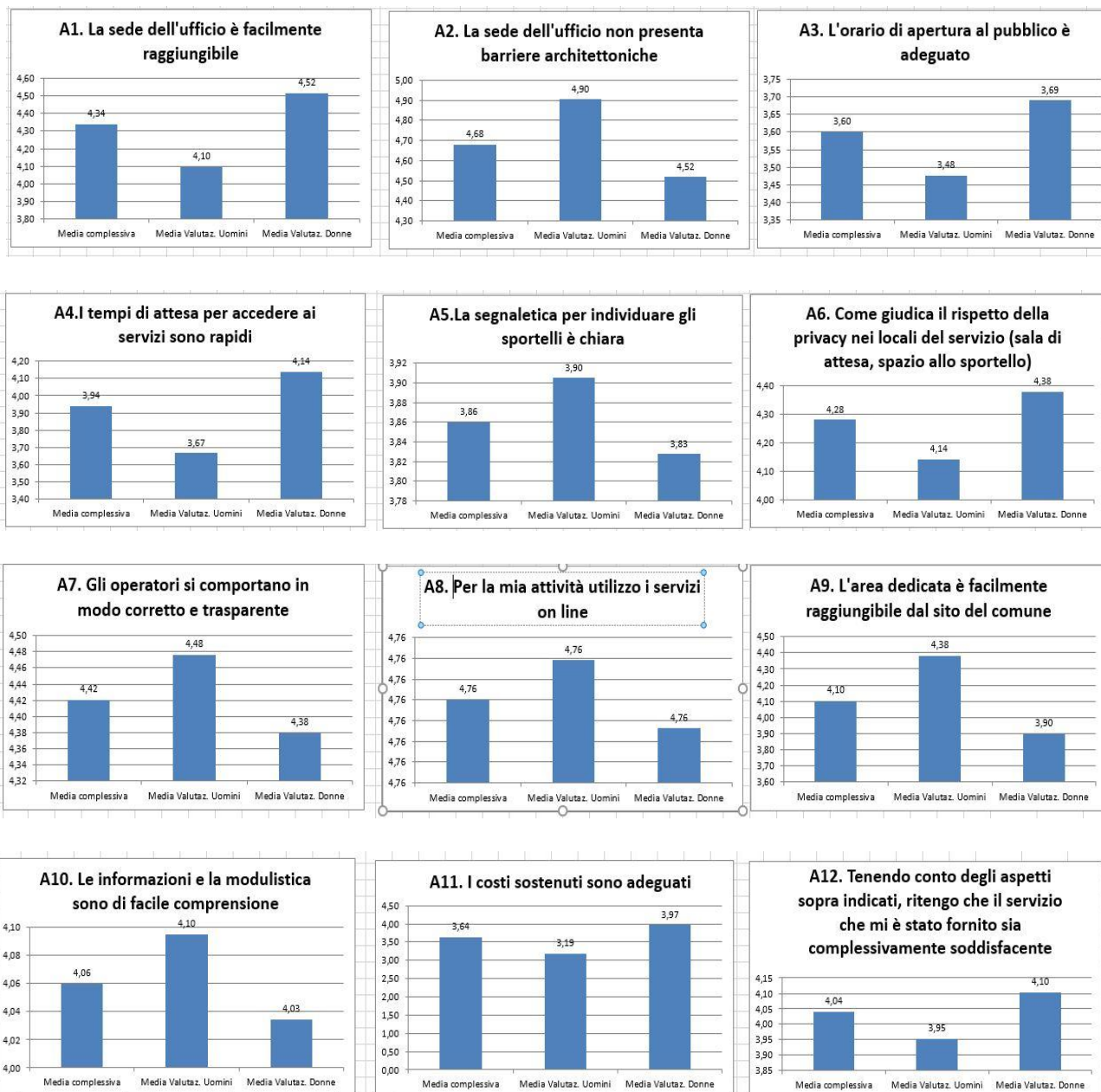
I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, **il risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a **4,04 su 6**, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini abbastanza alto.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano l' i costi sostenuti (media 3,64).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano l'offerta dei servizi on line(media 4,68), la mancanza di barriere architettoniche (media 4,94) e la cortesia e la disponibilità degli operatori.

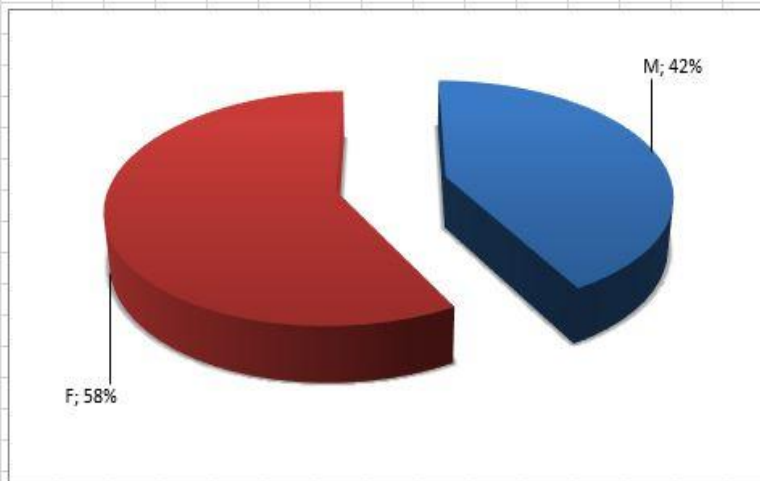
Grafici domande



Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

Sesso

Fascia di età	
da 18 a 24	0
da 25 a 30	2
da 31 a 35	2
da 36 a 40	10
da 41 a 45	13
da 46 a 50	12
da 51 a 55	3
oltre 55	6
	48
Sesso	
M	21
F	29
Professione	
Operaio	2



Età - Professione

Professione	
Operaio	2
Impiegato	17
Dirigente	2
Commerciante	4
Libero Professionista	17
Pensionato	1
Studente	0
Disoccupato	2
Altro	5

i campi in grigio sono calcolati
non inserire valori

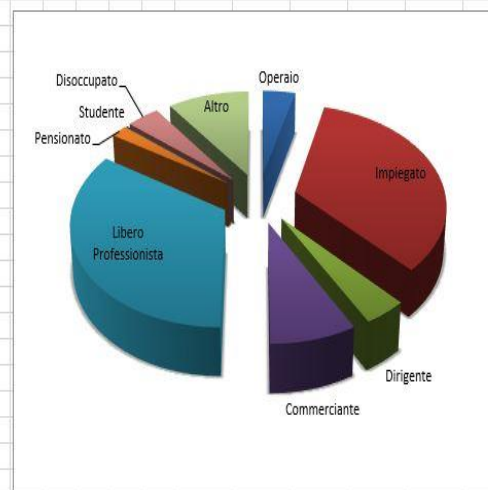
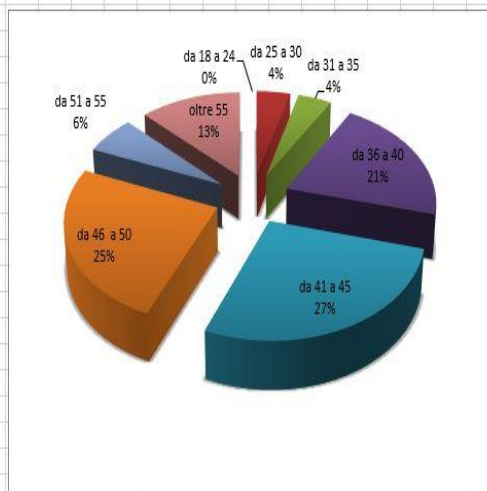


Tabella uomini

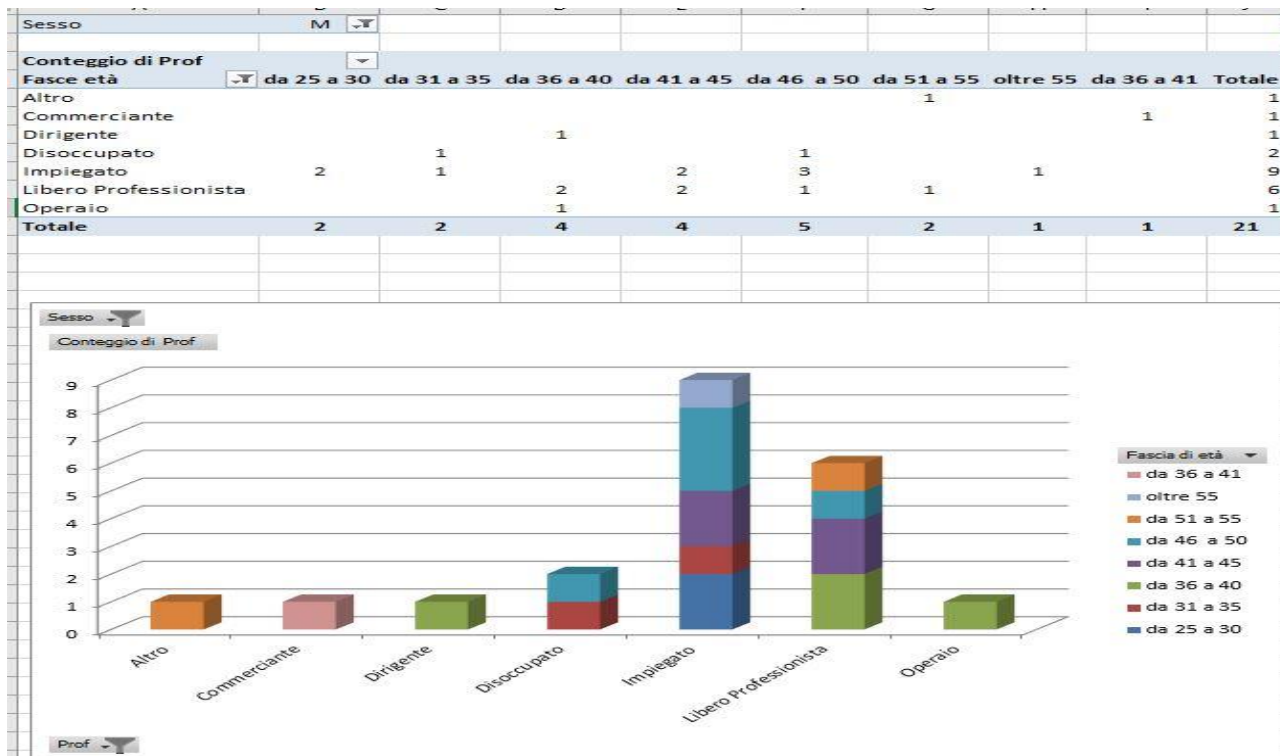
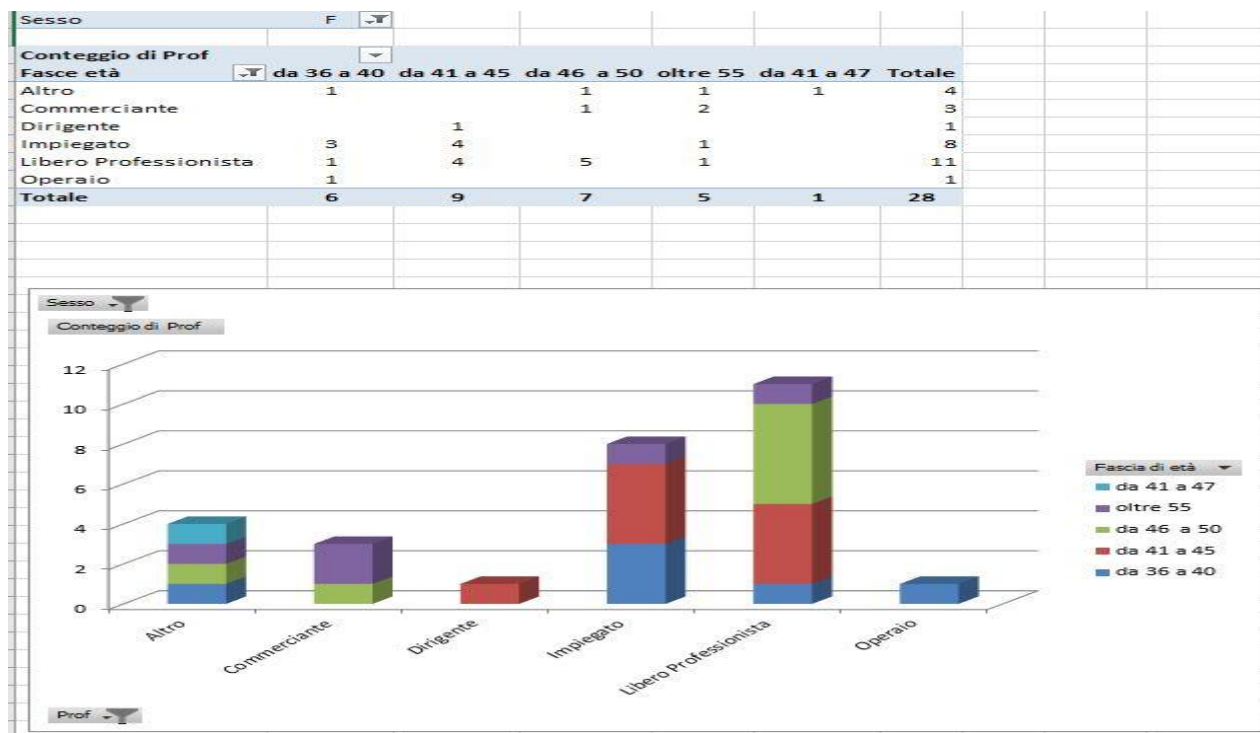


Tabella donne



In allegato i **dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI DALLA **BIBLIOTECA COMUNALE-BCT**

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di dicembre 2020 una nuova indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune, secondo quanto stabilito dal regolamento per la qualità dei servizi.

Le indagini di customer satisfaction sono affiancate da un'attività di reportistica quali-quantitativa delle richieste e dei feedback inviati dalla cittadinanza attraverso i diversi canali e dall'analisi dei percorsi di ricerca e di accesso alle informazioni.

L'indagine attuale ha preso in esame le funzioni **della Biblioteca Comunale - BCT** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di luglio al mese di dicembre 2020, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **58 questionari** ognuno dei quali conteneva **12 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La somministrazione dei questionari è avvenuta on line, attraverso la creazione di un banner dedicato sulla homepage del sito istituzionale del Comune di Terni, e tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno della BCT ed all'Urp e comunque tra i cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/>
In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 12 quesiti ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;

2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6).

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

A1. Facilità di accedere all'ufficio

A2. Mancanza di barriere architettoniche

A3. Orario di apertura al pubblico

A4. Tempi di accesso ai servizi

A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti

A6. Pulizia ambienti

A7. Correttezza e trasparenza

A8. Sito web

A9. Quantità e varietà dei volumi disponibili

A10. Quantità e varietà dei quotidiani e periodici disponibili

A11. Lo stato di conservazione del materiale

A12. Soddisfazione complessiva del servizio

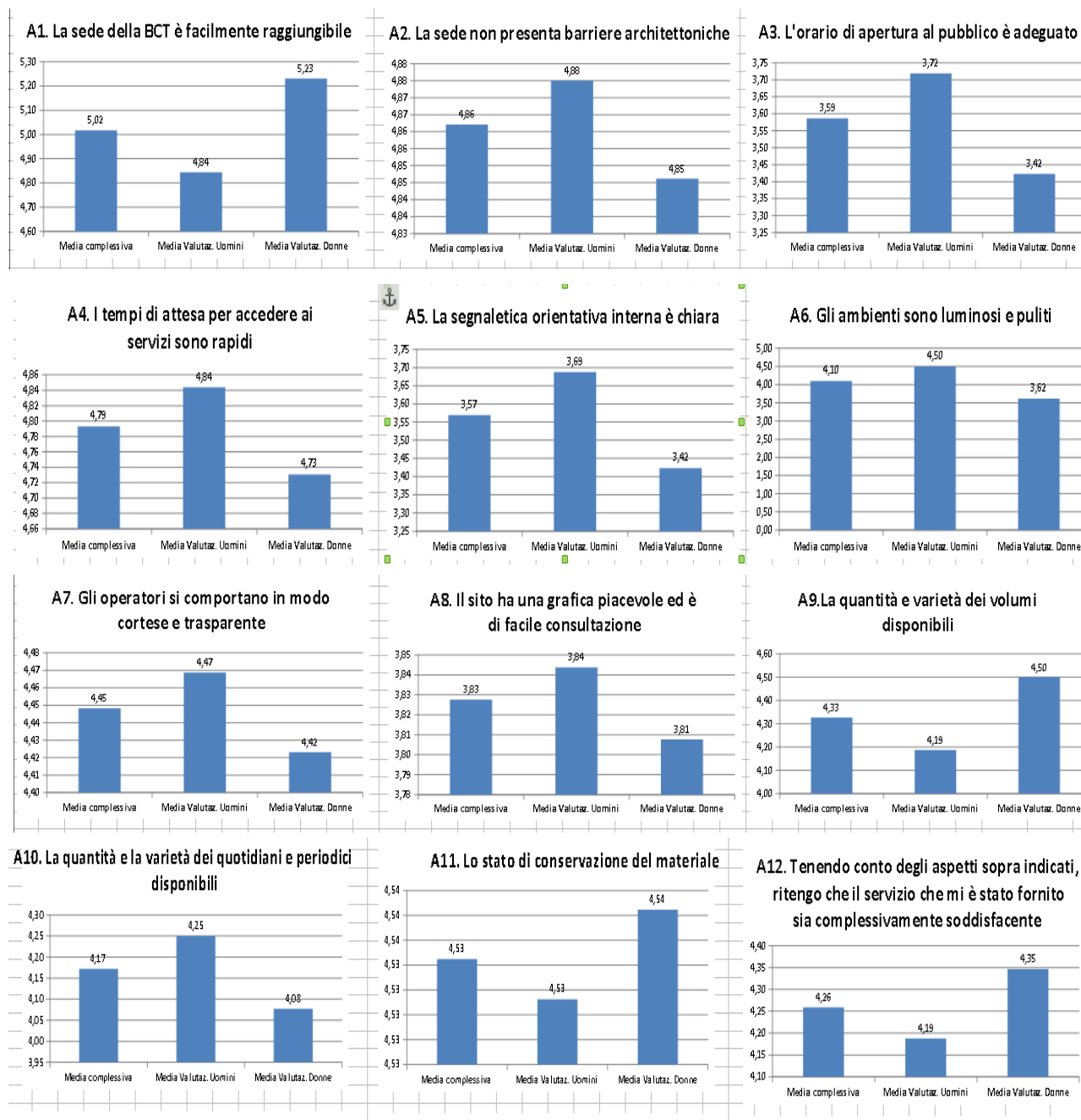
I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A14), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, **il risultato è stato nel complesso piuttosto positivo: la media della valutazione sul servizio erogato (A14) si attesta infatti a 4,26 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini abbastanza alto.**

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano la grafica e l'accessibilità del sito web (media 3,53) e l'orario di apertura al pubblico (media 3,59).

Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la dislocazione della sede (media 5,02), la mancanza di barriere architettoniche (media 4,86) ed i tempi di accesso ai servizi (media 4,79).

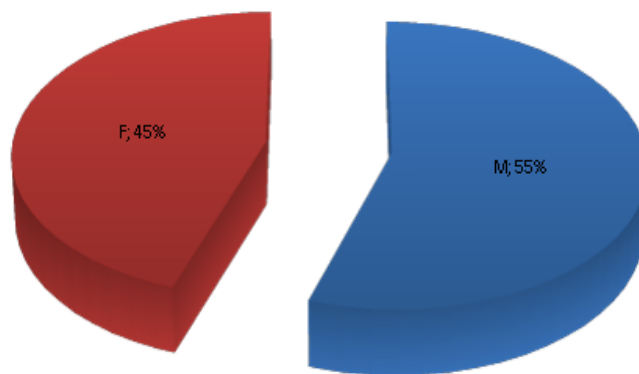
Grafici domande



Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

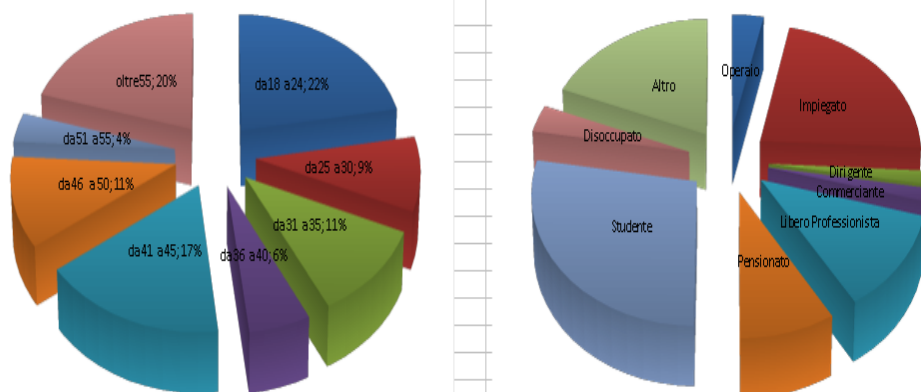
Sesso

Fascia di età	
da 18 a 24	12
da 25 a 30	5
da 31 a 35	6
da 36 a 40	3
da 41 a 45	9
da 46 a 50	6
da 51 a 55	2
oltre 55	11
	54
Sesso	
M	32
F	26
Professione	



Età e professione

Professione	
Operaio	2
Impiegato	13
Dirigente	1
Commerciante	1
Libero Professionista	7
Pensionato	5
Studente	16
Disoccupato	2
Altro	11



i campi in grigio sono calcolati
non inserire valori

Tabella uomini

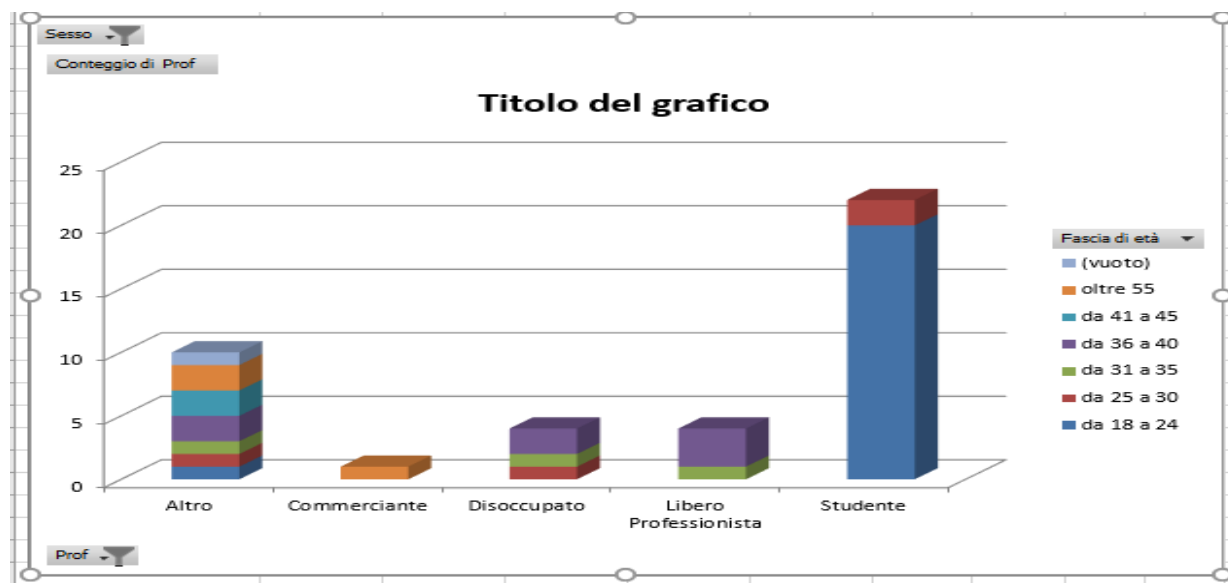
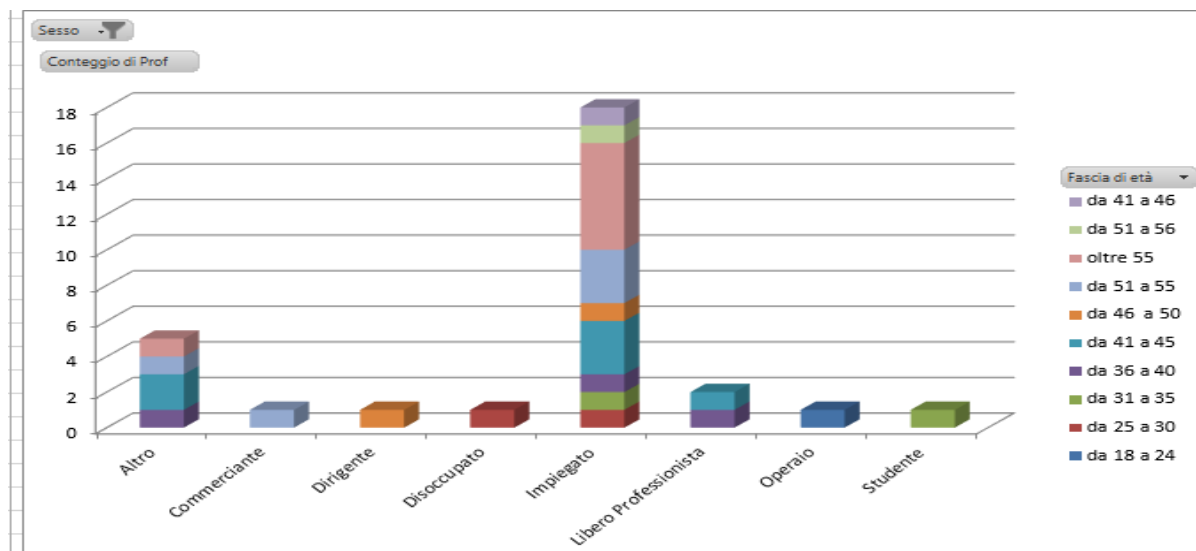


Tabella donne



In allegato i **dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA SUI SERVIZI OFFERTI DAGLI **UFFICI ANAGRAFICI**

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di dicembre 2020 una nuova indagine di *Customer Satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune, secondo quanto stabilito dal regolamento per la qualità dei servizi.

Le indagini di customer satisfaction sono affiancate da un'attività di reportistica quali-quantitativa delle richieste e dei feedback inviati dalla cittadinanza attraverso i diversi canali e dall'analisi dei percorsi di ricerca e di accesso alle informazioni.

L'indagine attuale ha preso in esame le funzioni **dell'Ufficio Anagrafe** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di luglio al mese di dicembre 2020, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **71 questionari** ognuno dei quali conteneva **14 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La somministrazione dei questionari è avvenuta on line, attraverso la creazione di un banner dedicato sulla homepage del sito istituzionale del Comune di Terni, e tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno della BCT ed all'Urp e comunque tra i cittadini che hanno dichiarato di aver usufruito recentemente dei servizi oggetto d'indagine.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/>

In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 14 quesiti ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Il questionario è stato strutturato in **3** parti:

1. parte **A**: informativa-conoscitiva con cui si sono raccolte le informazioni riguardanti la tipologia di servizi fruiti e la frequenza di utilizzo;

2. parte **B**: dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio. La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a 6 opzioni numeriche (da 1 a 6).

3. parte **C**: la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza (genere, età, professione e nazionalità).

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio.

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato valutazioni su:

A1. Facilità di accedere all'ufficio

A2. Mancanza di barriere architettoniche

A3. Orario di apertura al pubblico

A4. Tempi di accesso ai servizi

A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti

A6. Rispetto privacy

A7. Correttezza e trasparenza

A8. Utilizzo servizi on line

A10. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale

A11. Chiarezza delle informazioni e della modulistica

A12. Tempi erogazione servizio

A13. Costi sostenuti

A14. Soddisfazione complessiva del servizio

I RISULTATI DELL'INDAGINE

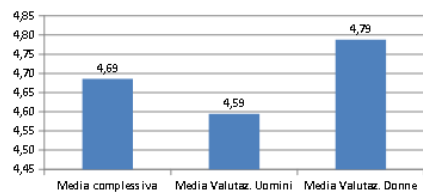
Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A14), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A14) si attesta infatti a **3,97 su 6**, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini abbastanza alto.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano i tempi di accesso ai servizi (media 3,43) e l'orario di apertura al pubblico (media 3,71).

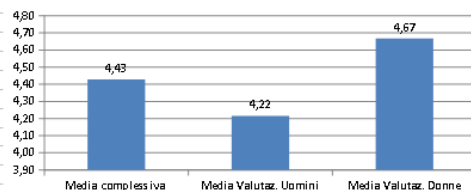
Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che riguardano la dislocazione della sede (media 4,69), la mancanza di barriere architettoniche (media 4,43) e l'offerta dei servizi on line (media 4,37).

Grafici domande

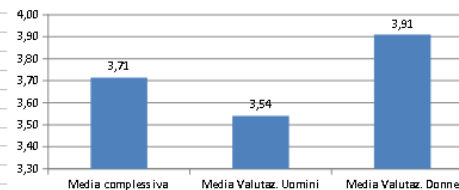
A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile



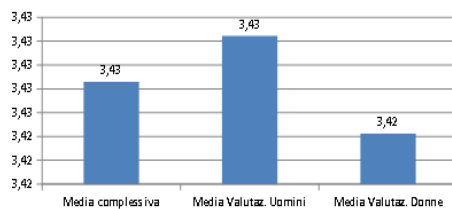
A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche



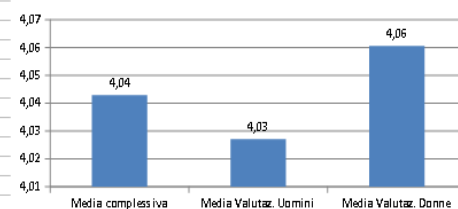
A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato



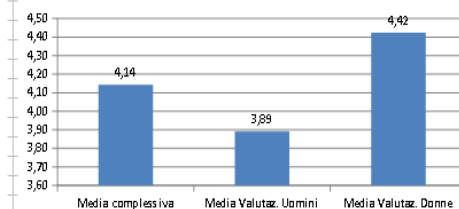
A4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi



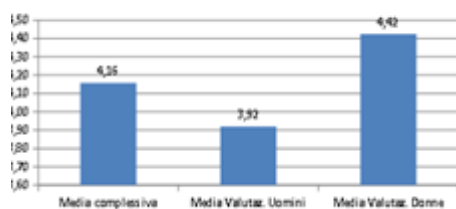
A5. La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara



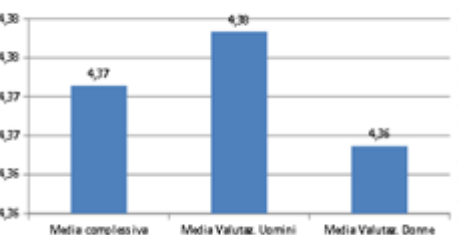
A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio



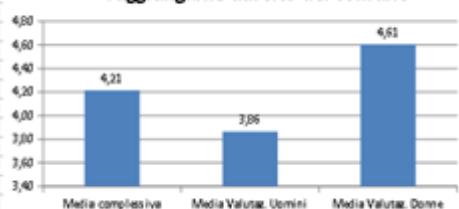
A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente



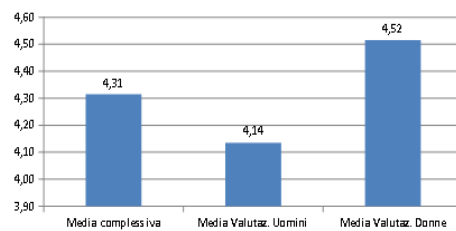
A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line



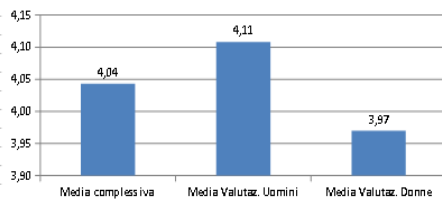
A9. L'area dedicata è facilmente raggiungibile dal sito del comune



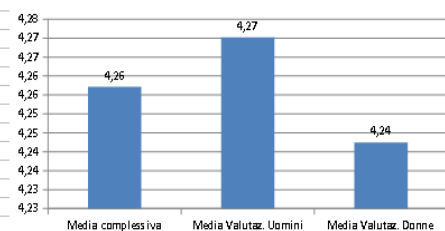
A10. Le informazioni sono di facile comprensione



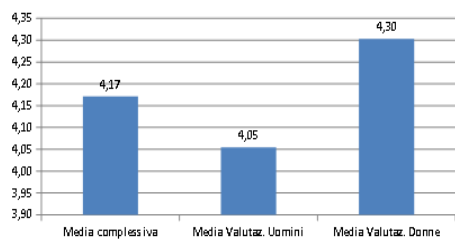
A11. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti



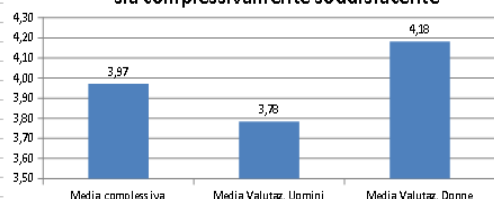
A12. La modulistica è di facile comprensione



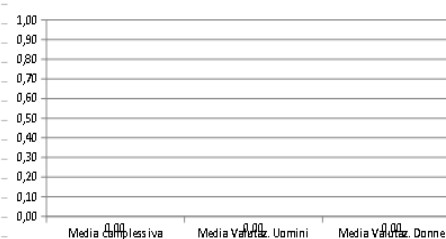
A13. I costi sostenuti sono adeguati



A14. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

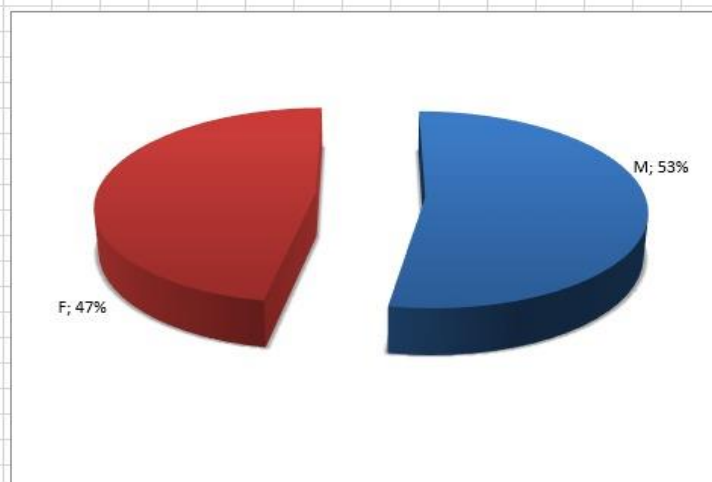


A15.



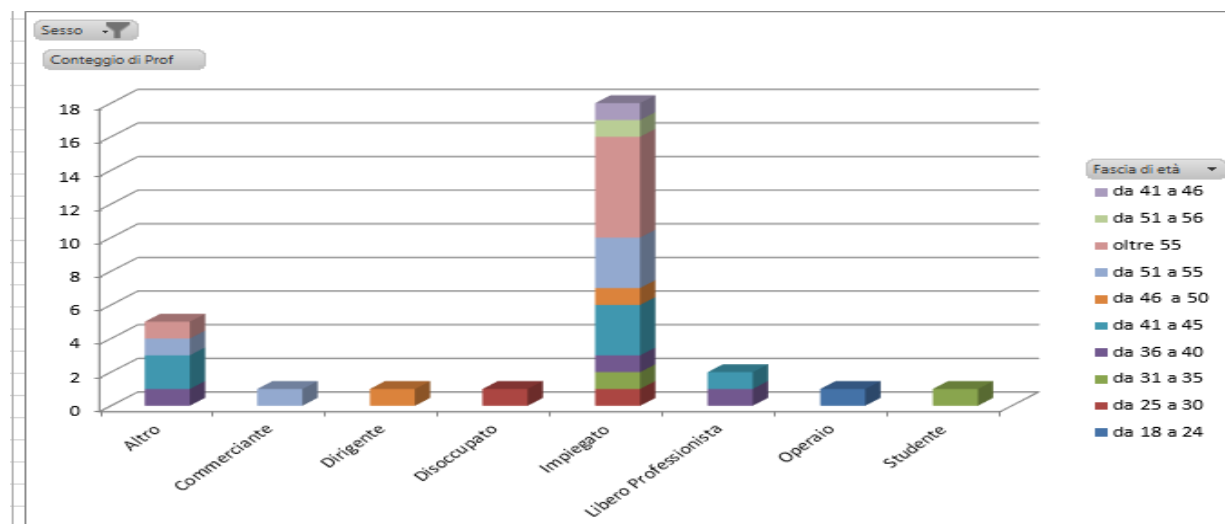
Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	V
1	Fascia di età																						
2	da 18 a 24		2																				
3	da 25 a 30		3																				
4	da 31 a 35		4																				
5	da 36 a 40		11																				
6	da 41 a 45		11																				
7	da 46 a 50		6																				
8	da 51 a 55		12																				
9	oltre 55		19																				
10			68																				
11																							
12	Sesso																						
13	M		37																				
14	F		33																				
15																							
16	Professione																						
17	Operaio		4																				
18	Impiegato		36																				
19	Dirigente		2																				
20	Commerciante		2																				



Sesso

Tabella donne



In allegato i dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.

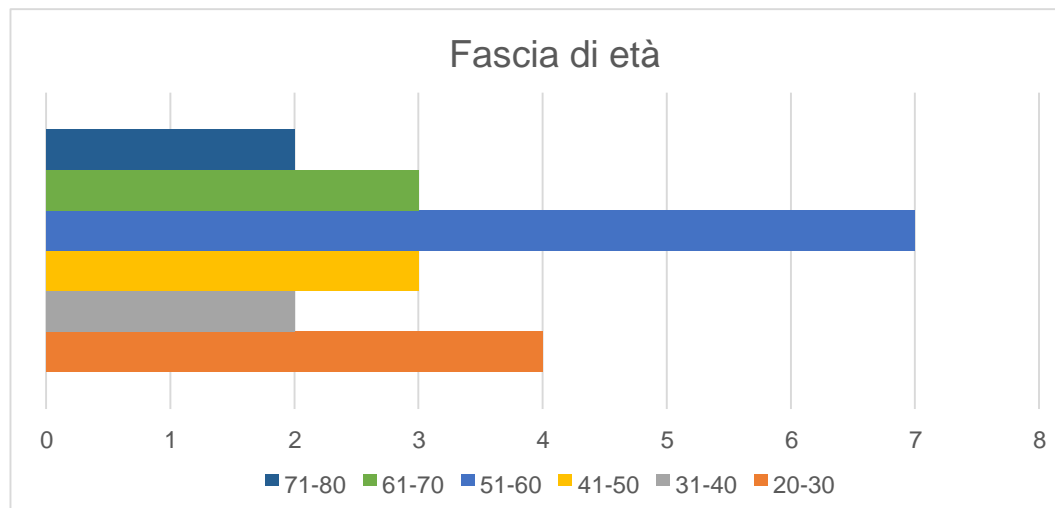
REPORT QUESTIONARI COVID-19

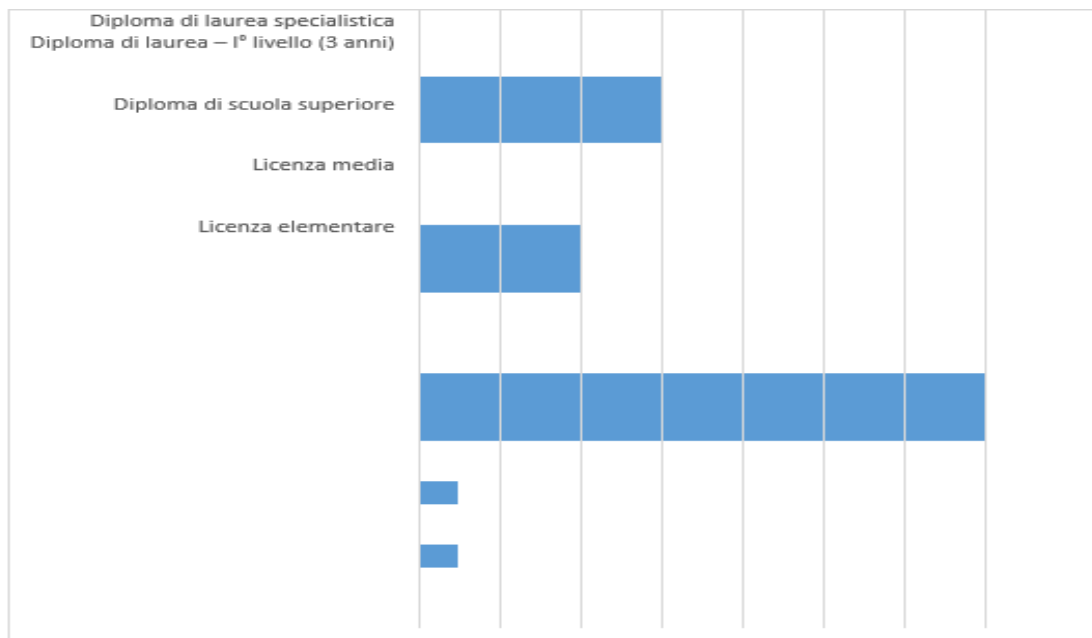
Periodo di somministrazione: Aprile 2020

TOTALE QUESTIONARI INVIATI: 60
TOTALE QUESTIONARI RICEVUTI: 26

SESSO: 8 maschi e 13 femmine. Gli altri non rispondono.

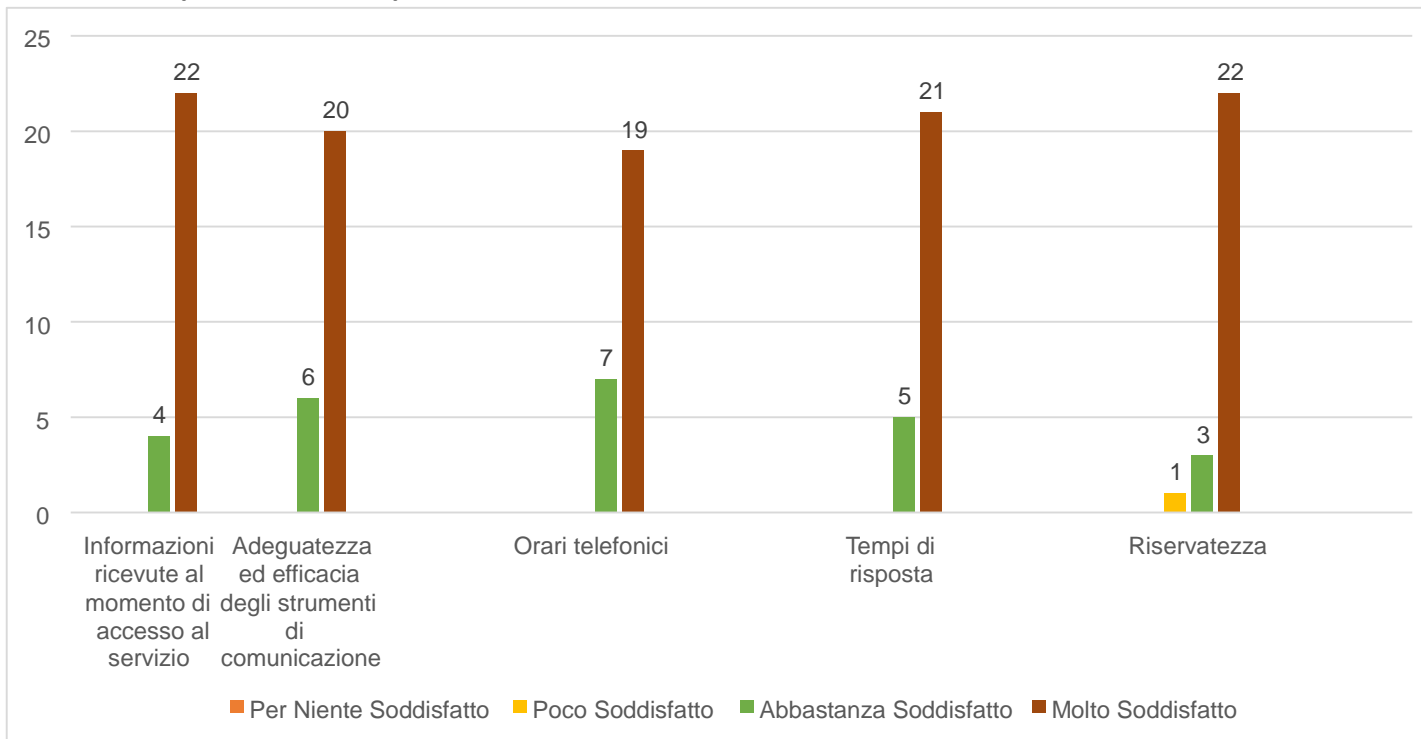
PROFESSIONE: studente universitario (2), parrucchiera, infermiere/a (3), medico (2), impiegato/a (3), operaio, pensionato, disoccupata. Gli altri non rispondono.



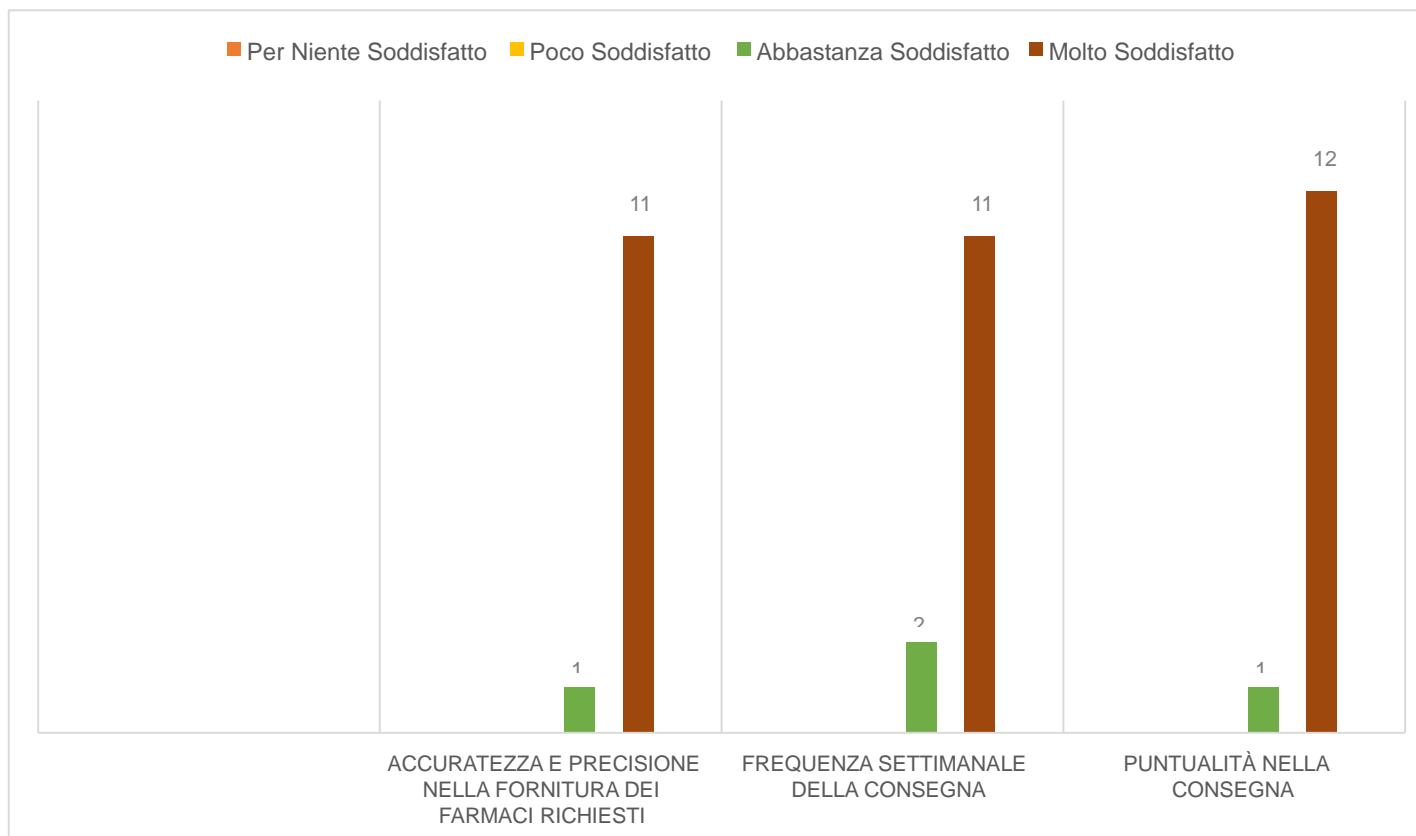


Grado di istruzione

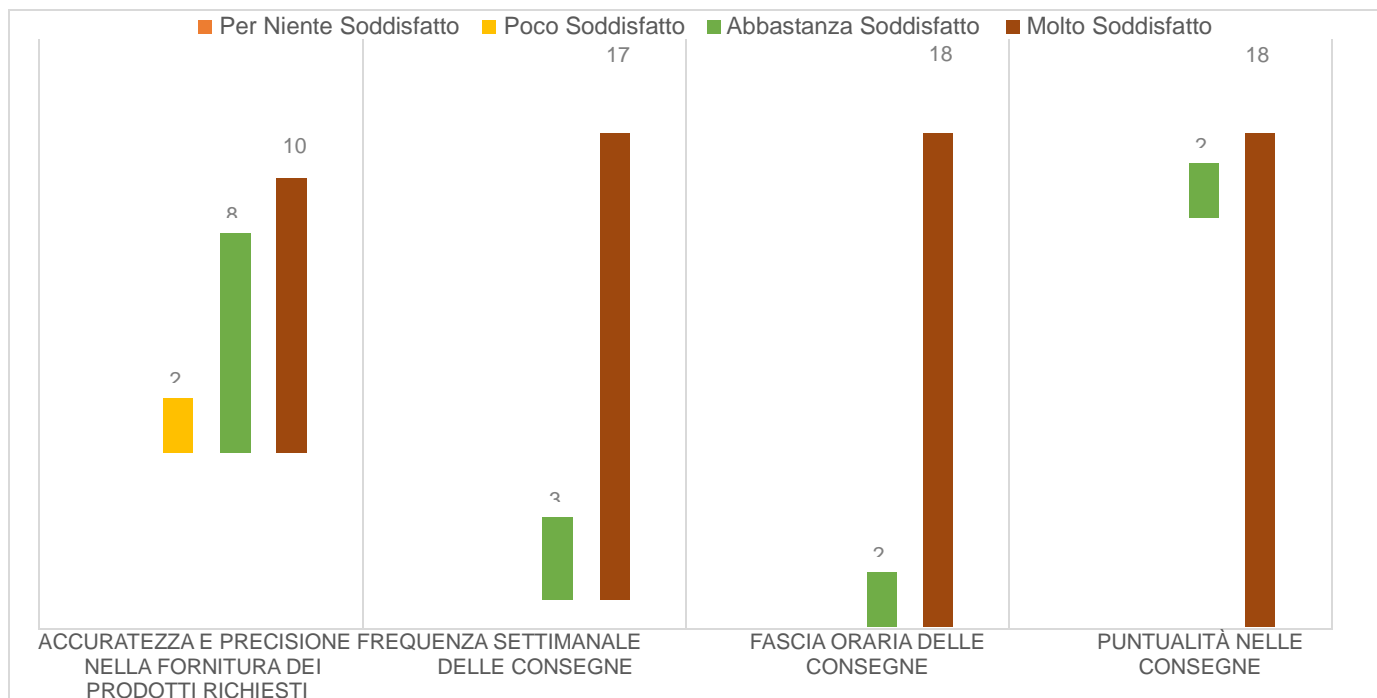
Informazione/comunicazione/accessibilità



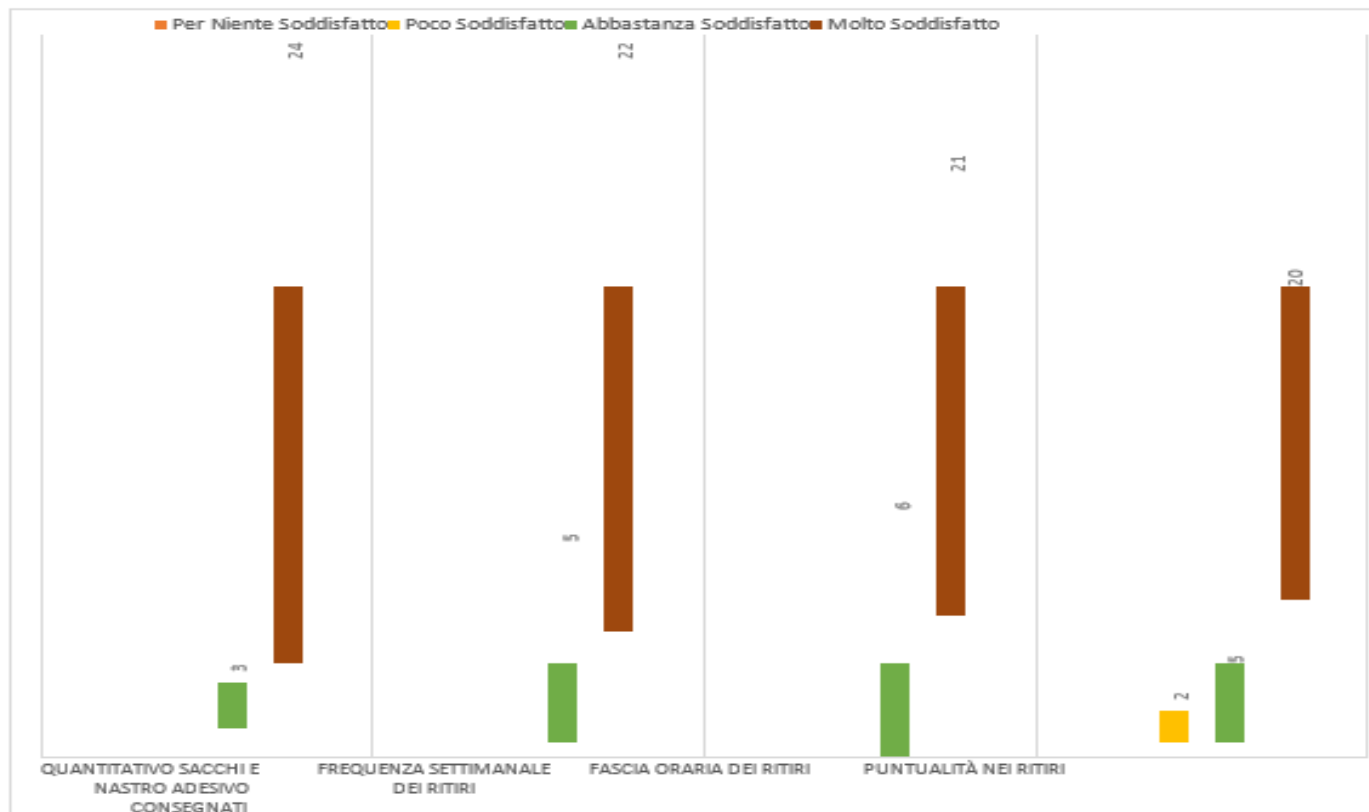
Valutazione del servizio "farmaci a domicilio"



Valutazione servizio "spesa a domicilio"



Valutazione del servizio "raccolta dei rifiuti domestici"



Valutazione degli operatori



Quali sono gli aspetti che ha gradito maggiormente:



QUALI SONO GLI ASPETTI DA MIGLIORARE:

- Nessuno
- Troppa attesa per i tamponi e disguidi tra Distretto e Dipartimento di prevenzione
- Niente. Tutto perfetto (2)
- Riservatezza
- L'aspetto sanitario è quello che ci ha lasciato qualche perplessità. Bene il servizio di verifica delle temperature e l'assistenza del medico di base che, tramite telefono, è prontamente intervenuto con i farmaci idonei al caso. Per il resto pensiamo che siano mancate visite domiciliari specialistiche.
- Il servizio prestato è stato ottimo e mi sembra già molto efficiente così.

NOTE E SUGGERIMENTI:

Un follow up dei pazienti Covid a titolo di supporto morale e psicologico. Chi ha vissuto in prima persona questa esperienza si sente un "appestato", va gestito il rientro in comunità sotto l'aspetto psicologico.

Ci tengo a ringraziare le seguenti persone per la cortesia, la disponibilità e l'umanità andata ben oltre il puro e semplice servizio:

Ten. Morelli

Sig. Nannurelli

Sig. Desi

Grazie davvero di tutto! (2)

Nessuno perché veramente non ho nulla da aggiungere. Grazie

Servizio valido ed efficiente. Solo in un paio di occasioni spesa non esattamente conforme alle richieste specifiche (negli altri casi perfetta).

Trovo più corretto che nel caso non sia disponibile il prodotto richiesto questo non venga fornito specificandolo nella lista (come fatto in altre occasioni).

Comunque il problema è assolutamente marginale e non toglie nulla alla validità. Bravi!

Considerando la novità assoluta dell'evento penso che più di così non potevate fare. Un sincero grazie

In nota spese non sempre si può indicare la marca o lo specifico prodotto.

Per i prodotti generici, per es. frutta, verdura, ecc., potrebbe essere utile far specificare il livello di qualità del prodotto per avvicinarsi di più alle esigenze dell'utente.

Durante il nostro isolamento, abbiamo avuto necessità di usufruire poche volte della "Spesa a domicilio" ed una sola volta "Farmaci a domicilio".

Comunque un grazie di cuore.

Come si vede dalle risposte siamo soddisfatti, dobbiamo dire che siamo rimasti sorpresi positivamente di quanto avete messo a disposizione.

Sono rimasta piacevolmente sorpresa dall'ottima organizzazione e in questa brutta avventura non ci siamo mai sentiti soli

GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO

Scuole Comune di Terni (TR)

Ott - Nov - Dic - Genn Anno Scolastico 2020/21

PREMESSA

Il sistema di rilevazione si articola come campagna di indagine finalizzata a monitorare l'andamento del servizio e a raccogliere valutazioni da parte dell'Utenza in termini di esigenze e aspettative rispetto ai servizi erogati da Gemos. Il monitoraggio e l'analisi dei dati ottenuti sono volti al conseguimento del miglioramento continuo mediante l'individuazione di aree di miglioramento e se necessario piani specifici finalizzati ad accrescere la soddisfazione dell'Utente.

GESTIONE RILEVAZIONE

I questionari di gradimento messi a disposizione quotidianamente da Gemos, come strumento di valutazione dell'Utenza, vengono compilati da parte del personale scolastico che assiste al servizio di refezione. La struttura del questionario si articola in tre sezioni principali dedicate alla valutazione di Qualità e Gradimento del menù del giorno e Qualità del Servizio di ristorazione, i giudizi si basano su un sistema di attribuzione di punteggio espresso su scala numerica da 1 a 10. La parte compilativa libera è riservata all'inserimento di possibili Suggerimenti e Osservazioni da parte dell'Utenza.

Comune di Terni (TR)

Anno scolastico 2020-21

The image shows a 'QUESTIONARIO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE' (Customer Satisfaction Verification Questionnaire) from GEMOS. The form is titled 'QUESTIONARIO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE' and includes the GEMOS logo and the slogan 'La ristorazione che piace'. It contains fields for 'SCUOLA', 'CITTA', and 'SCL'. Below these are fields for 'DATA' (00/00/2000) and 'N° BANCA'. There are also fields for 'REFERENTE' and 'CLASSE'. A scale from 1 to 10 is provided for rating. The form is divided into sections: 'GRADIMENTO DEL PIATTO' (Food Satisfaction) and 'QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA' (Quality of School Canteen Service). The 'GRADIMENTO DEL PIATTO' section includes ratings for 'Gradimento del primo piatto', 'Gradimento del secondo piatto', 'Gradimento del contorno', and 'Gradimento di frutta/dolce'. The 'QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA' section includes ratings for 'Qualità della preparazione del primo piatto', 'Qualità della preparazione del secondo piatto', 'Qualità della preparazione del contorno', 'Qualità di frutta/dolce', 'Cortesia del personale', 'Igiene del personale', 'Servizio di distribuzione', and 'Qualità complessiva del servizio'. At the bottom, there are sections for 'Ritorno del giorno' and 'Suggerimenti/Osservazioni'. The footer includes the website 'www.gemos.it' and the location 'Terni, TR'.

ELABORAZIONE QUESTIONARI

I questionari vengono elaborati statisticamente tramite un sistema di lettura ottica che consente l'extrapolazione di dati numerici e successiva conversione in grafico a punti con riferimento agli indici medi di andamento delle votazioni espresse. L'analisi dei report grafici è in carico all'Ufficio Qualità Gemos che, in sinergia alle funzioni aziendali interessate, li utilizza come strumento di valutazione dell'andamento del servizio al fine di intervenire in caso di particolari situazioni e/o evidenze di criticità.

ANALISI REPORT GRAFICI

In riferimento all'indagine condotta nel primo semestre scolastico 2020/21 gli indici di rilevazione intesi come gradimento e qualità del pasto e servizio di ristorazione sono stati analizzati sia come singolo plesso scolastico che come media complessiva dell'intera campagna suddividendoli per ordine scolastico. Dai risultati ottenuti si denota che gli andamenti singoli e complessivi riportano, per il periodo in analisi, evidenze soddisfacenti.

Ordine Scolastico	Scuole dell'infanzia Comune di Terni (TR)
Valore Medio Complessivo GRADIMENTO PASTO	8,42
Valore Medio Complessivo QUALITA' PASTO	8,62
Valore Medio Complessivo SERVIZIO	9,09

Ordine Scolastico	Scuole primarie Comune di Terni (TR)
--------------------------	---

Valore Medio Complessivo	8,25
GRADIMENTO PASTO	
Valore Medio Complessivo	8,42
QUALITA' PASTO	
Valore Medio Complessivo	9,03
SERVIZIO	

Ordine Scolastico	Scuole secondarie Comune di Terni (TR)
Valore Medio Complessivo	7,41
GRADIMENTO PASTO	
Valore Medio Complessivo	7,68
QUALITA' PASTO	
Valore Medio Complessivo	8,93
SERVIZIO	

SUGGERIMENTI / OSSERVAZIONI E AZIONI CORRETTIVE

Le singole annotazioni espresse sui questionari vengono prese in carico e analizzate dal personale Responsabile di produzione al fine di definire opportuni correttivi e/o azioni migliorative. In alcuni

casi, a seconda della tipologia di evidenza, potrebbe ritenersi necessaria l'emissione di rapporto di Non Conformità ufficiale.

Con riferimento a singole giornate si riepilogano le annotazioni espresse con maggior frequenza e relativi correttivi intrapresi:

Grado di cottura pasta orzo / Petto di pollo secco : Il personale di produzione è stato sollecitato a prestare maggiore attenzione durante il processo produttivo.

Grammature: Previsto il rispetto delle grammature previste da capitolato d'appalto.

Pesce troppo asciutto : La preparazione della pietanza rispecchia l'impiego degli ingredienti previsti nel ricettario allegato al contratto d'appalto.

Prosciutto crudo poco stagionato : I prodotti in uso per il servizio erogato rispondono ai requisiti merceologici previsti da gara d'appalto.

Pietanze poco gradite : Filetto di platessa, Minestra d'orzo, Merluzzo alla livornese.