



## ***Ufficio Relazioni con il Pubblico***

### **Qualità dei Servizi**

### **Indagini di Customer Satisfaction 2022**



# INDICE

<b>Premessa</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Indagine Ufficio Anagrafe</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Indagine Ufficio Protocollo</b>	<b>pag. 14</b>
<b>Indagine Ufficio IAT</b>	<b>pag. 22</b>
<b>Indagine Ufficio Tributi</b>	<b>pag. 30</b>
<b>Indagine Sistemi Museali</b>	<b>pag. 38</b>
<b>Indagine Parco Cascata delle Marmore</b>	<b>pag. 46</b>
<b>Indagine Servizi Educativi</b>	<b>pag. 54</b>
<b>Indagine Mense Scolastiche</b>	<b>pag. 60</b>

## Premessa

In ottemperanza alla “**Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini**” emanata nel **2004 dal Ministro della Funzione Pubblica** e con l’obiettivo di migliorare la capacità di dialogo e la relazione fra Amministrazione e Cittadini, vengono annualmente somministrati questionari per la misurazione della soddisfazione dei cittadini rispetto alle attività ed i servizi erogati dal comune di Terni.

Nella **Direttiva del 2004** risultano fornite precise indicazioni affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a “definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti”, favorendo “il coinvolgimento e la partecipazione dell’utente”.

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 applicabile 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 **al 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.

Successivamente il **D.lgs 33/2013**, collega il concetto di trasparenza, oltre che come *strumento di prevenzione della corruzione*, alla **DIMENSIONE DELLA QUALITA'**, 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”;*

**La riforma normativa ha comportato, quindi, notevoli conseguenze nel rapporto Cittadino – Ente.**







Quest'ultimo non subisce più le scelte dell'Amministrazione ma partecipa alla sua definizione, nel contempo l'ente è tenuto a migliorare le sue capacità di ascolto delle esigenze degli utenti per fornire un servizio sempre più rispondente alla soddisfazione degli stessi.

Attraverso la misurazione e il confronto con le aspettative e i bisogni dei cittadini, infatti, le Amministrazioni possono individuare il gradimento dei servizi offerti e orientare le politiche pubbliche per ridurre lo scostamento tra ciò che è stato realizzato e ciò di cui gli utenti hanno bisogno e, di conseguenza, porre in essere eventuali azioni correttive, riuscendo ad adeguare i propri standard di attività e migliorando le proprie prestazioni.

L'obiettivo dell'indagine sulla customer satisfaction è infatti quello di raccogliere feedback dagli utenti/clienti per l'individuazione non soltanto dei punti di forza ma soprattutto delle debolezze dell'Amministrazione, al fine di suggerire futuri interventi nell'ottica del miglioramento continuo dei processi e dei servizi.

In attuazione delle disposizioni contenute nelle 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 2021 l'**URP**, in collaborazione con le varie Direzioni dell'Ente, ha deciso di sottoporre ad indagine i servizi offerti:

-  dall'ufficio Anagrafe;
-  dall'ufficio Protocollo
-  dall'ufficio IAT;
-  dall'ufficio Tributi;
-  dai servizi della Cascata delle Marmore;
-  dalle mense scolastiche comunali.

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.

Sono state predisposte e sottoposte agli utenti varie tipologie di questionario, in grado di evidenziare criticità specifiche perché legate a destinatari e servizi spesso molto differenti tra loro.

Seguendo questo approccio è stato possibile raccogliere dei feedback mirati, evidenziati nei report dedicati alle differenti indagini.

***Nelle pagine successive i report con gli esiti delle indagini.***



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### SUI SERVIZI OFFERTI DALL' UFFICIO ANAGRAFE

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

#### RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di novembre 2022, 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.

Sono stati somministrati e compilati dai cittadini **110 questionari** ognuno dei quali conteneva **12 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La somministrazione è stata sia cartacea che online attraverso il portale del comune di Terni [www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti](http://www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti) raggiungibile attraverso l'home page del Comune e inserito all'interno della pagina Urp/Digipass.

La compilazione più consistente è avvenuta attraverso la distribuzione all'interno degli uffici dei servizi demografici e all'Urp del comune di Terni.

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 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 anche rispetto alle normative Covid

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

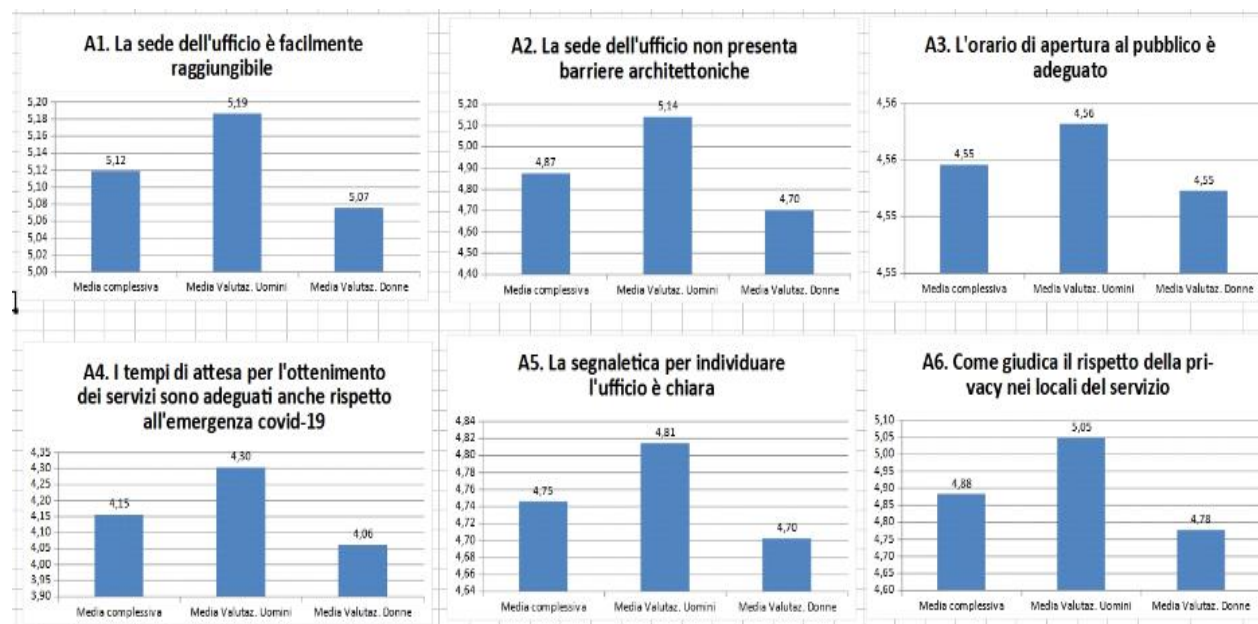
## I RISULTATI DELL'INDAGINE

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 a **4,77 su 6**, facendo segnare dunque un buon livello di soddisfazione da parte dei cittadini.

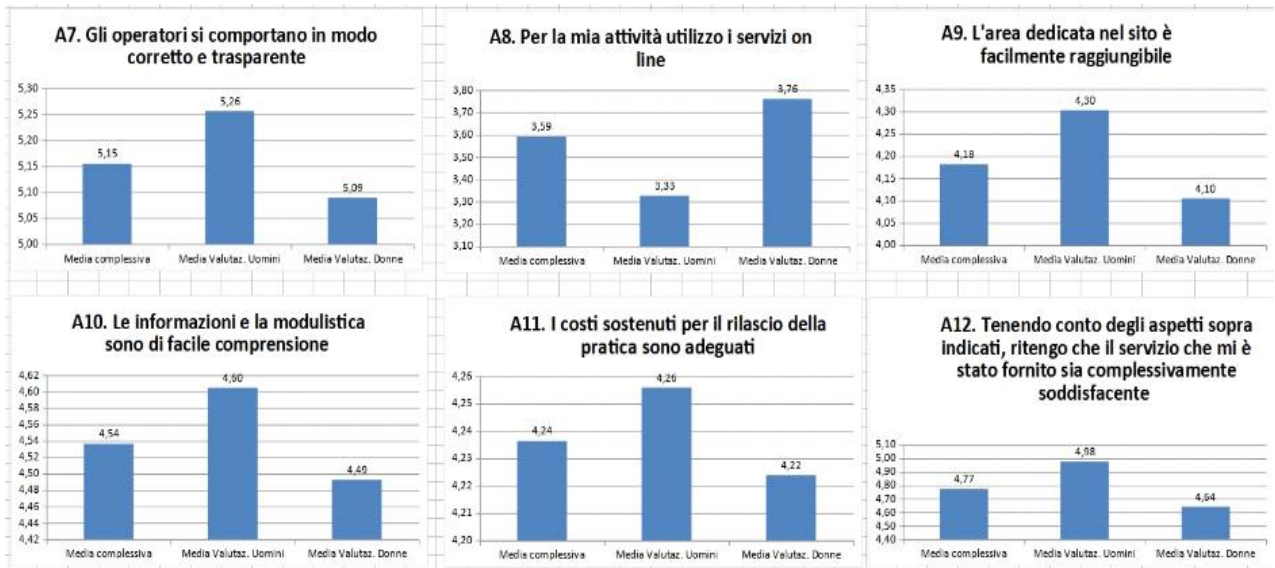
Analizzando più in dettaglio le singole valutazioni sempre al di sopra della sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano l'utilizzo dei servizi on line (media 3,59) e l'accesso alle informazioni dal sito internet (media 4,18).

Tra le **valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,15), la sede dell'ufficio (media 5,12) e l'assenza di barriere architettoniche (media 4,87).

## Grafici domande



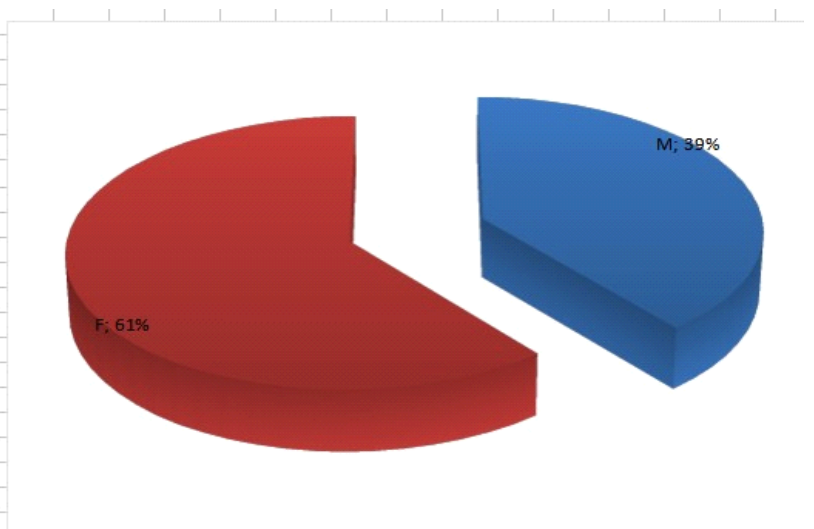




Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

**Sesso**

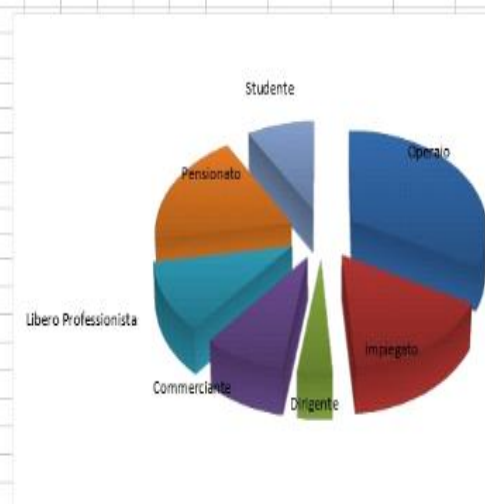
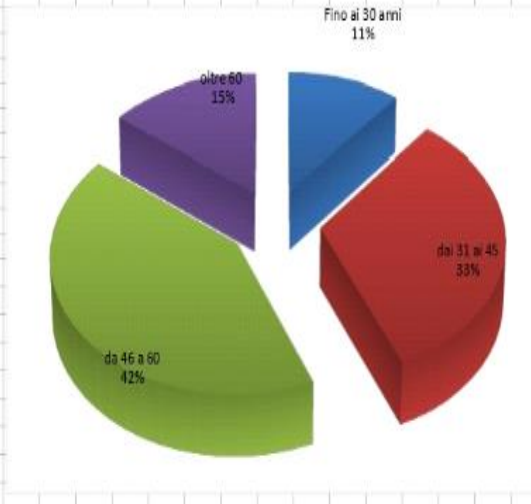
Fascia di età					
Fino ai 30 anni	12				
dai 31 ai 45	36				
da 46 a 60	46				
oltre 60	16				
	110				



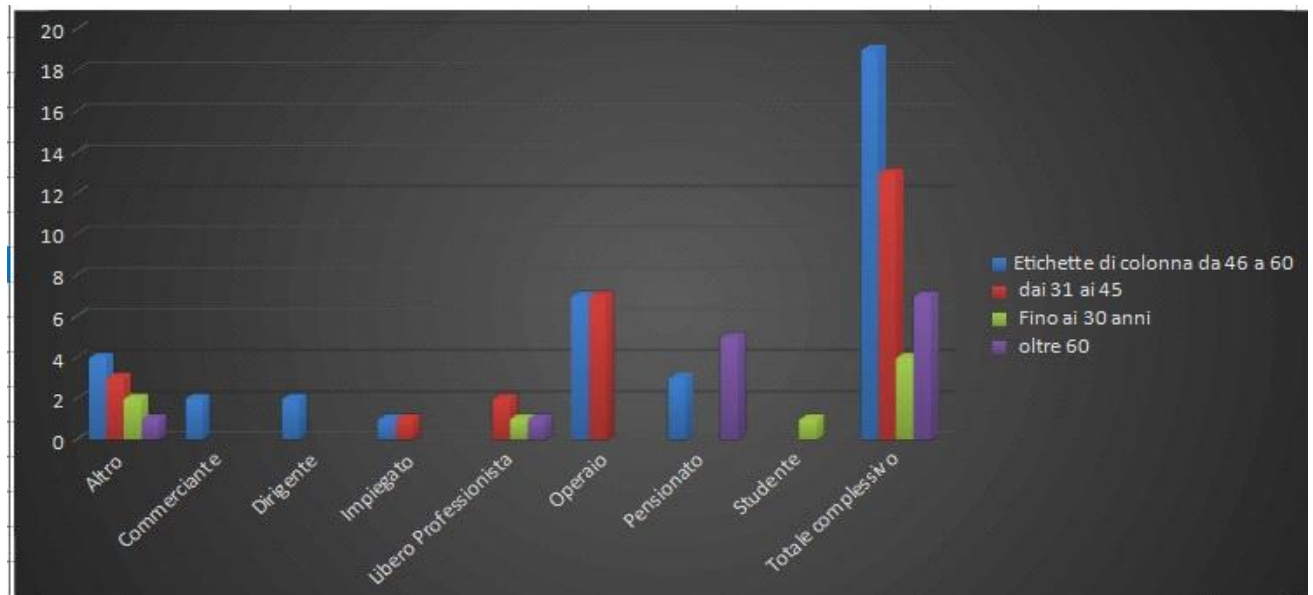
### Età - Professione

Sesso	
M	43
F	67

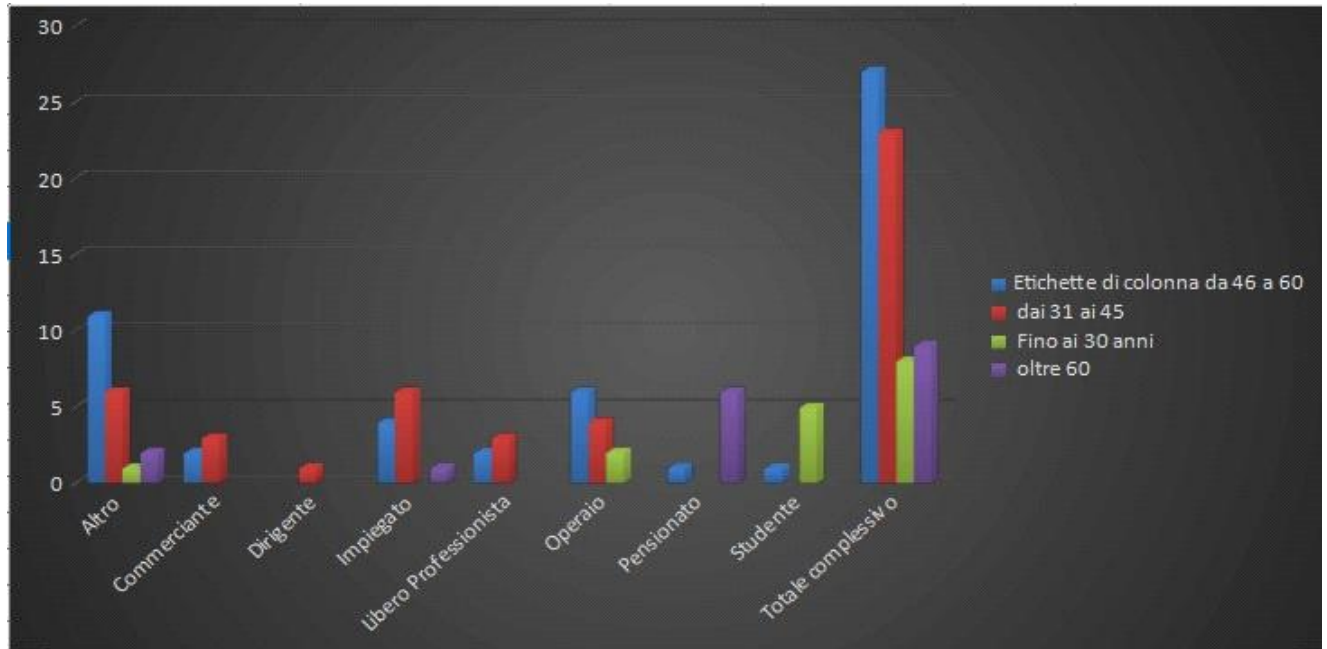
Professione	
Operaio	26
Impiegato	13
Dirigente	3
Commerciante	7
Libero Professionista	9
Pensionato	15
Studente	7
Altro	30



### Tabella uomini



### Tabella donne



## QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO ANAGRAFE



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti dall'ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per l'ottenimento dei servizi sono adeguati anche rispetto all'emergenza Covid-19  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione  1  2  3  4  5  6
- A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



### PROFILO UTENTE

SESSO:

M

F

ETA':

Fino a 30 anni

Da 31 a 45 anni

Da 46 a 60 anni

Oltre 60 anni

PROFESSIONE:

Operaio

Impiegato

Dirigente

Commerciante

Pensionato

Studente

Libero Professionista

Altro

NAZIONALITA'

Italiana

Comunitaria

Extracomunitaria

SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### SUI SERVIZI OFFERTI DALL'UFFICIO PROTOCOLLO

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

#### RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa con l'analisi dei dati nel mese di novembre 2022, 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 Protocollo** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Sono stati somministrati e compilati dai cittadini **75 questionari** ognuno dei quali conteneva 10 **quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La somministrazione è stata sia cartacea che online attraverso il portale del comune di Terni [www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti](http://www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti) raggiungibile dall'homepage del Comune ed i questionari sono stati inseriti all'interno della pagina Urp/Digipass.

La compilazione più consistente è avvenuta mediante distribuzione cartacea sia all'interno dell'ufficio Protocollo che all'Urp del comune di Terni.

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 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 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. Soddisfazione complessiva del servizio

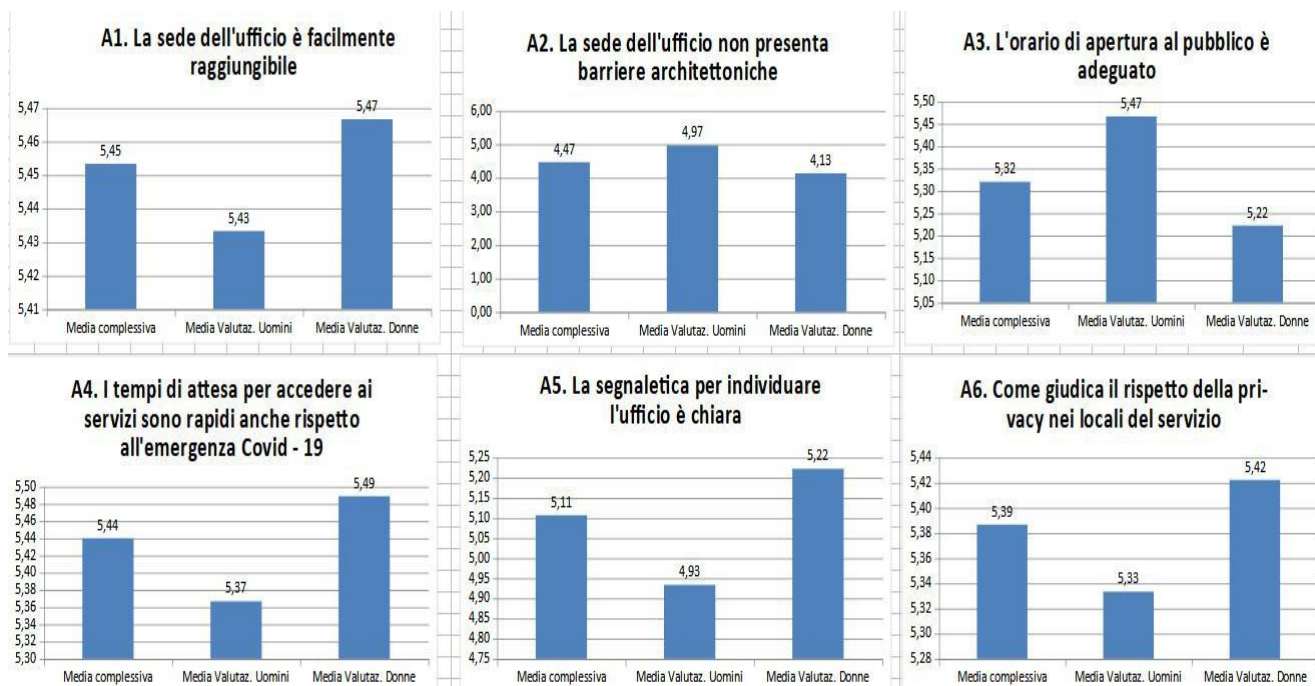
## I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A10), il **risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato si attesta infatti a **5,53 su 6**, configurando anche la peculiarità di un indicatore uguale tra gli uomini e le donne che hanno scelto di rispondere al questionario.

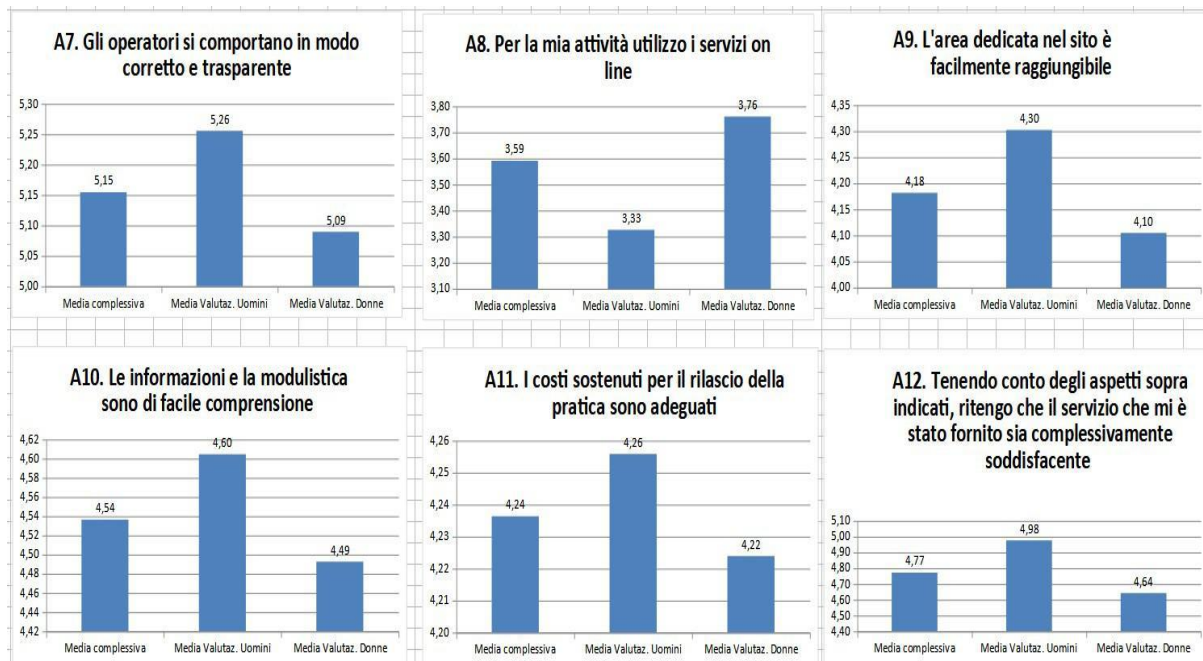
Analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano l'utilizzo dei servizi on line (media 4,47) e di conseguenza l'area dedicata all'interno del sito istituzionale (media 4,92) e l'esistenza di qualche barriera architettonica (media 4,47).

Tra le **valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,79), i tempi di attesa (media 5,44) e la collocazione dell'ufficio che risulta facilmente raggiungibile (media 5,45).

### Grafici domande





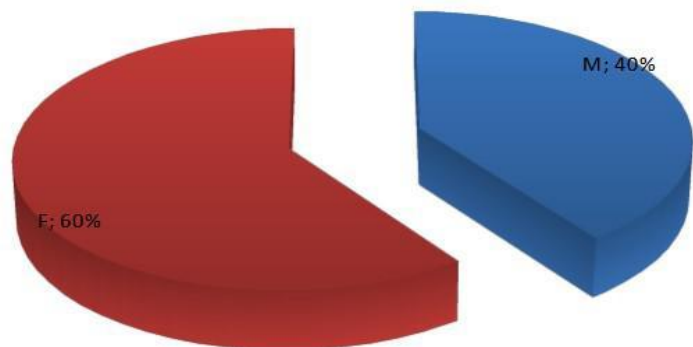


Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

Fascia di età	
Fino a 30 anni	10
dai 31 ai 45	15
da 46 ai 60	32
oltre 60 anni	18
	75

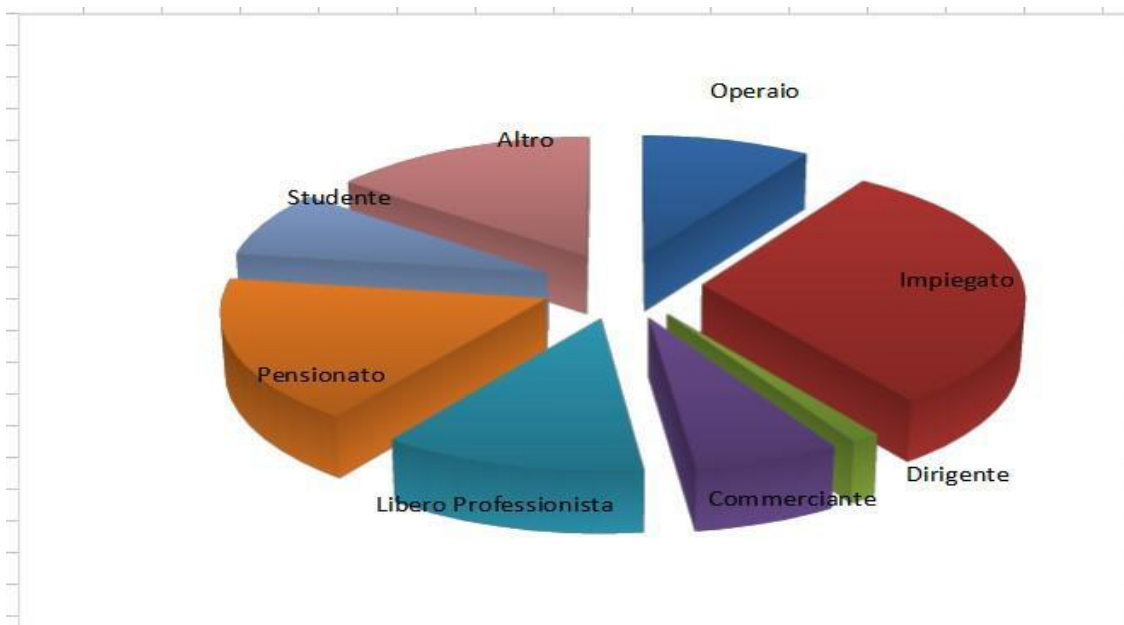
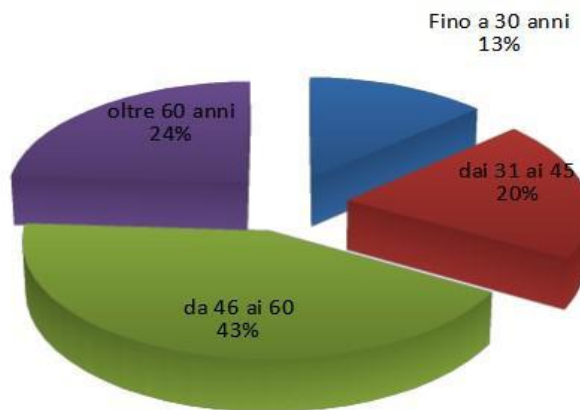
  

Sesso	
M	30
F	45

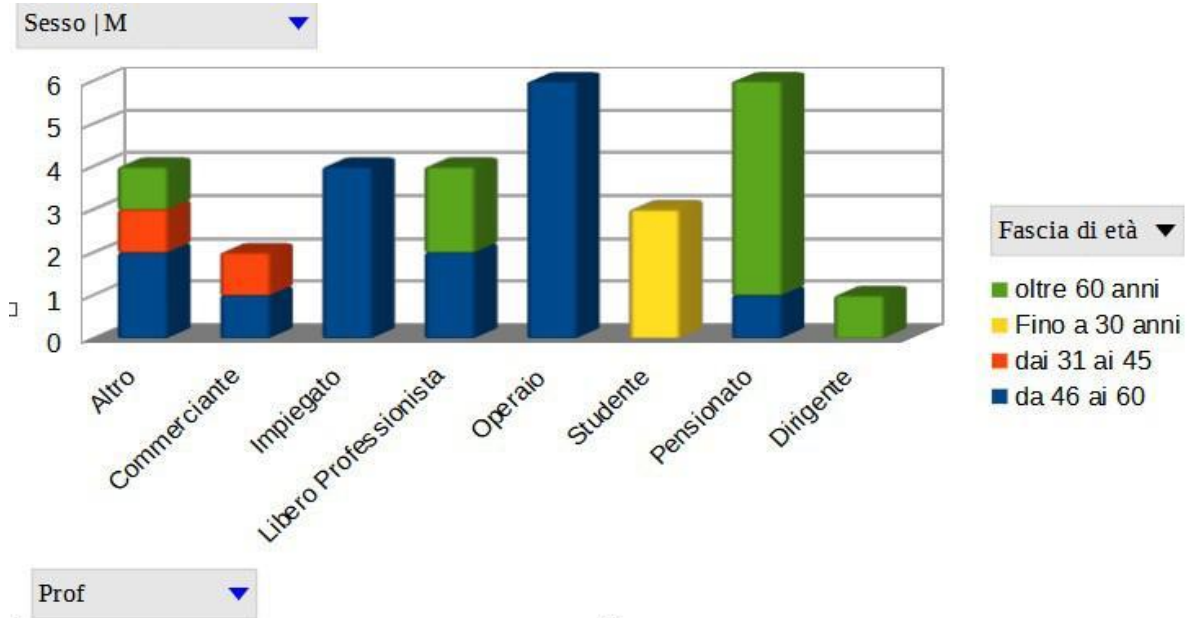


### Età - Professione

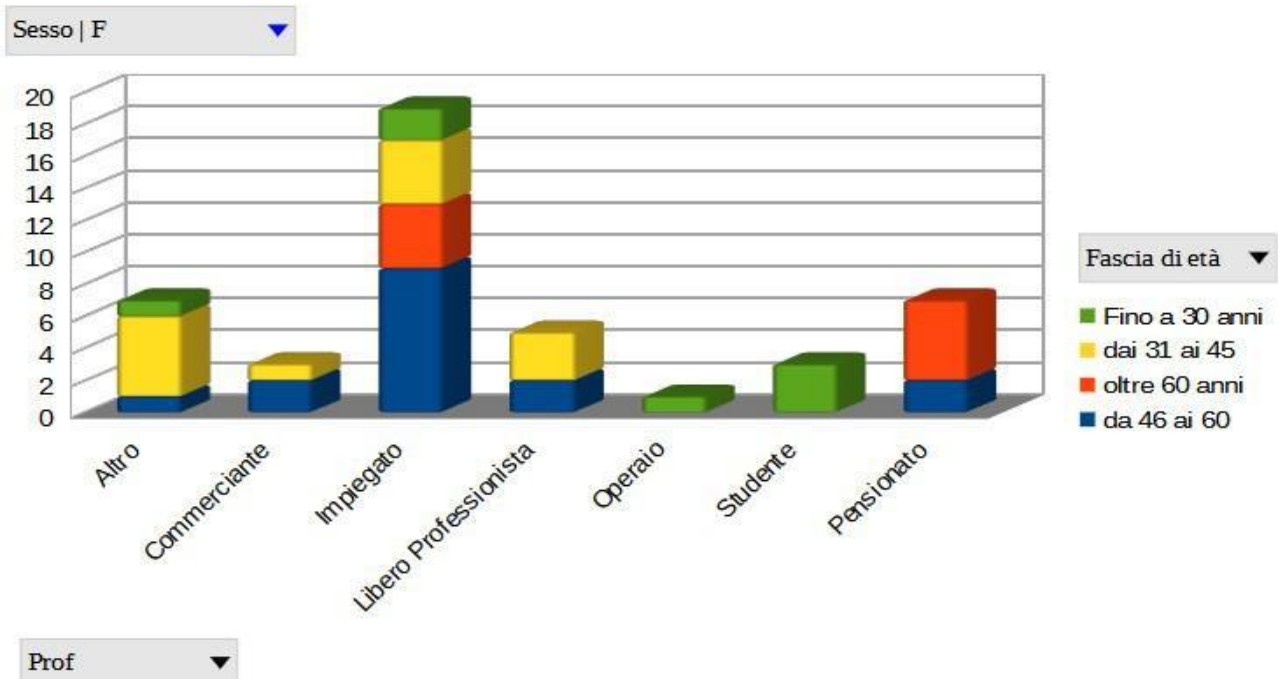
Professione	
Operaio	7
Impiegato	23
Dirigente	1
Commerciante	5
Libero Professionista	9
Pensionato	13
Studente	6
Altro	11



### Tabella uomini



### Tabella donne



## QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO PROTOCOLLO



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti dall'ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- .....
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- .....
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- .....
- A4. I tempi di attesa per l'ottenimento dei servizi sono adeguati anche rispetto all'emergenza Covid-19  1  2  3  4  5  6
- .....
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- .....
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- .....
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- .....
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- .....
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- .....
- A10. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6
- .....



### PROFILO UTENTE

SESSO:

M

F

ETA':

Fino a 30 anni

Da 31 a 45 anni

Da 46 a 60 anni

Oltre 60 anni

PROFESSIONE:

Operaio

Impiegato

Dirigente

Commerciante

Pensionato

Studente

Libero Professionista

Altro

NAZIONALITA'

Italiana

Comunitaria

Extracomunitaria

SUGGERIMENTI:

-----  
-----  
-----  
-----



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### SUI SERVIZI OFFERTI DALL'UFFICIO IAT (Informazioni Accoglienza Turistica)

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

#### RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di novembre 2022, 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 IAT (Informazioni Accoglienza Turistica)** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Sono stati somministrati e compilati dai cittadini **70 questionari** ognuno dei quali conteneva **12 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi. La somministrazione è stata sia cartacea che online attraverso il portale del comune di Terni [www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti](http://www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti) raggiungibile attraverso l'home page del Comune e inserito all'interno della pagina Urp/Digipass.

La compilazione più consistente è avvenuta attraverso la distribuzione in loco ovvero presso lo Iat e all'interno degli uffici dell'Urp.

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, nazionalità e provenienza).

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 attesa per il servizio
- A5. Segnaletica interna ed esterna
- A6. Adeguatezza degli ambienti
- A7. Utilità materiale informativo fornito
- A8. L'utilità degli operatori
- A9. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute

A10. Utilizzo del sito del turismo

A11. Consiglio la visita dell'ufficio ad un amico/a

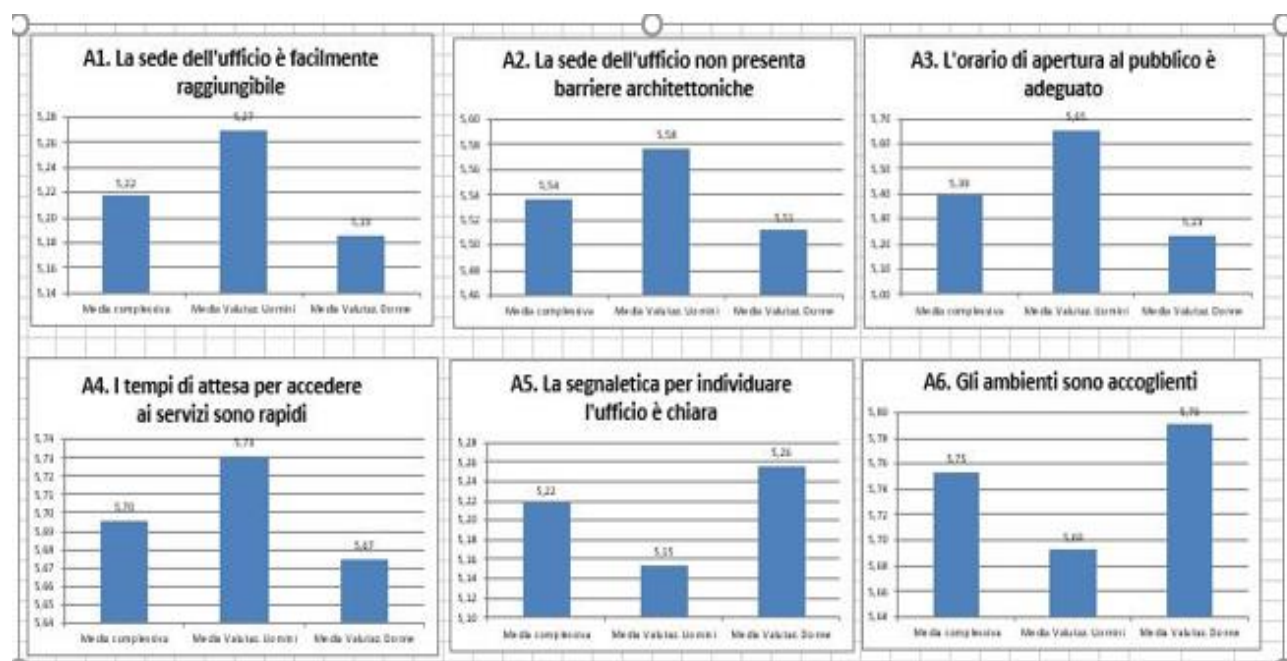
A12. Soddisfazione complessiva del servizio

## I RISULTATI DELL'INDAGINE

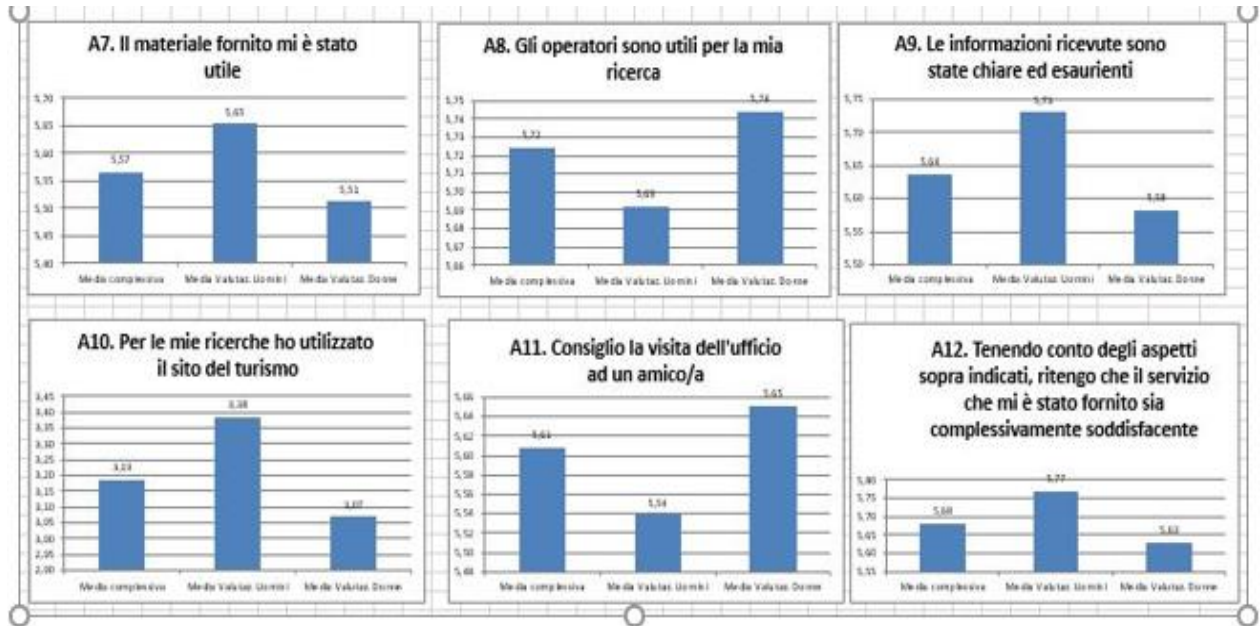
Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a **5,68 su 6**, con un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini piuttosto alto come si evince chiaramente dalle risposte sugli ambienti e la sede dell'ufficio e sul personale in servizio.

Come nella precedente indagine l'unico dato di minor soddisfazione riguarda l'utilizzo del sito del turismo (media 3,19). Tra le **valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano le caratteristiche dell'ufficio percepito come molto accogliente (media 5,75), i tempi di attesa piuttosto rapidi (media 5,70); l'utilità degli operatori in servizio (media 5,72); la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite (media 5,64).

### Grafici domande



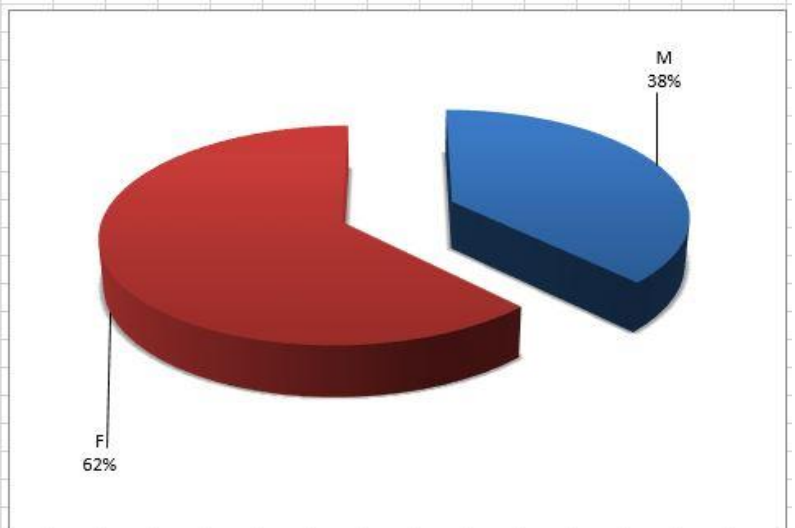




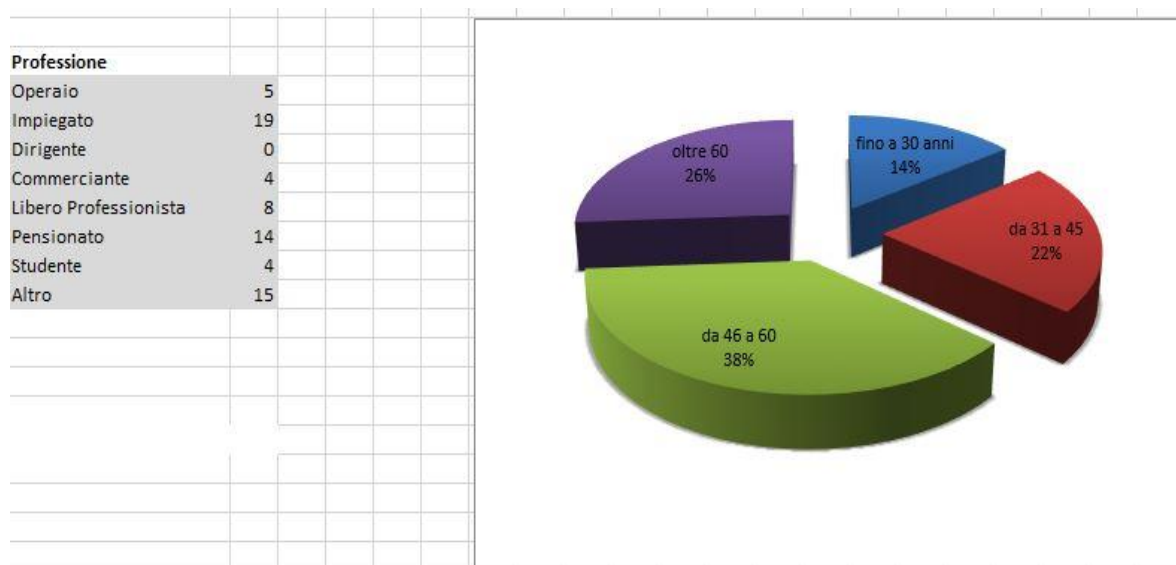
Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

**Sesso**

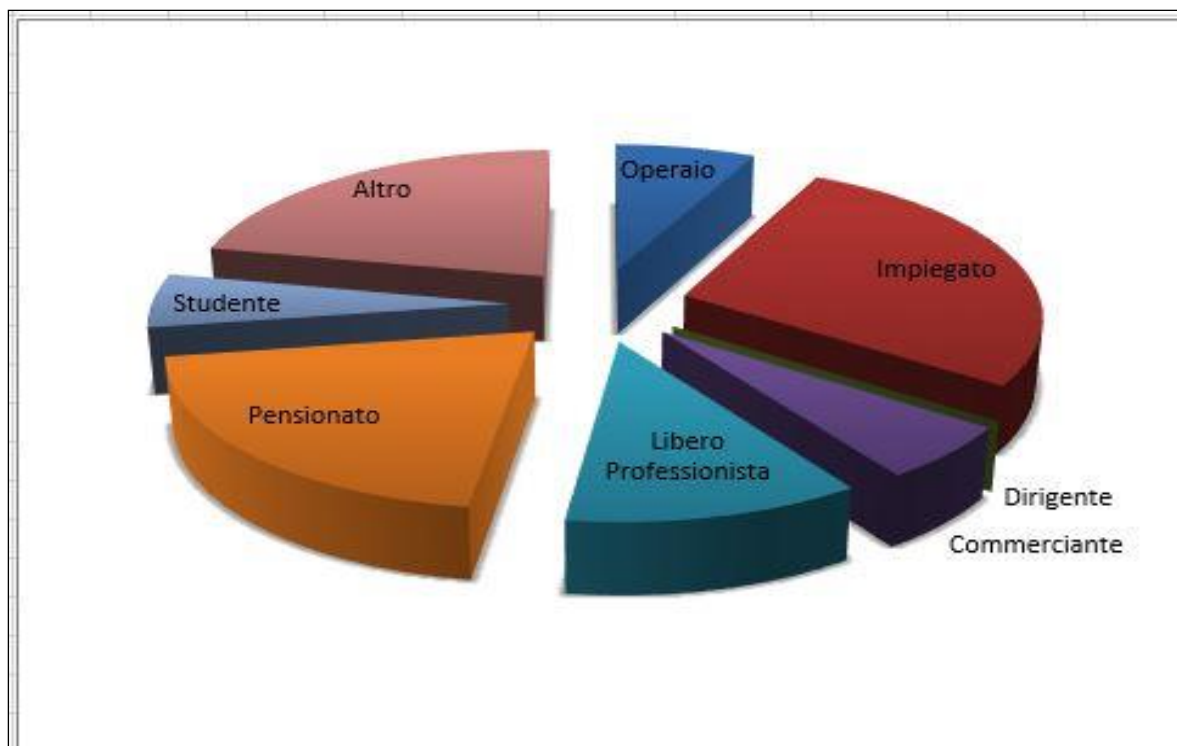
Fascia di età	
fino a 30 anni	10
da 31 a 45	15
da 46 a 60	26
oltre 60	18
	0
	0
	0
	0
	69
<b>Sesso</b>	
M	26
F	43



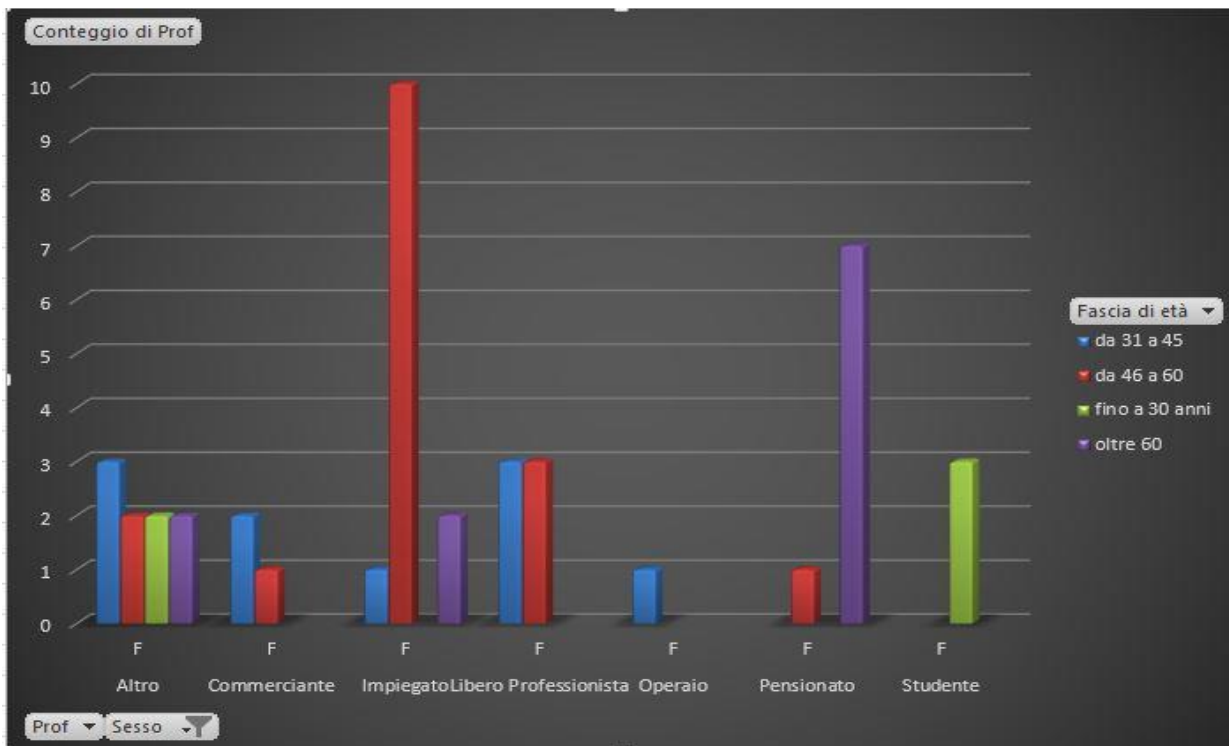
### Età



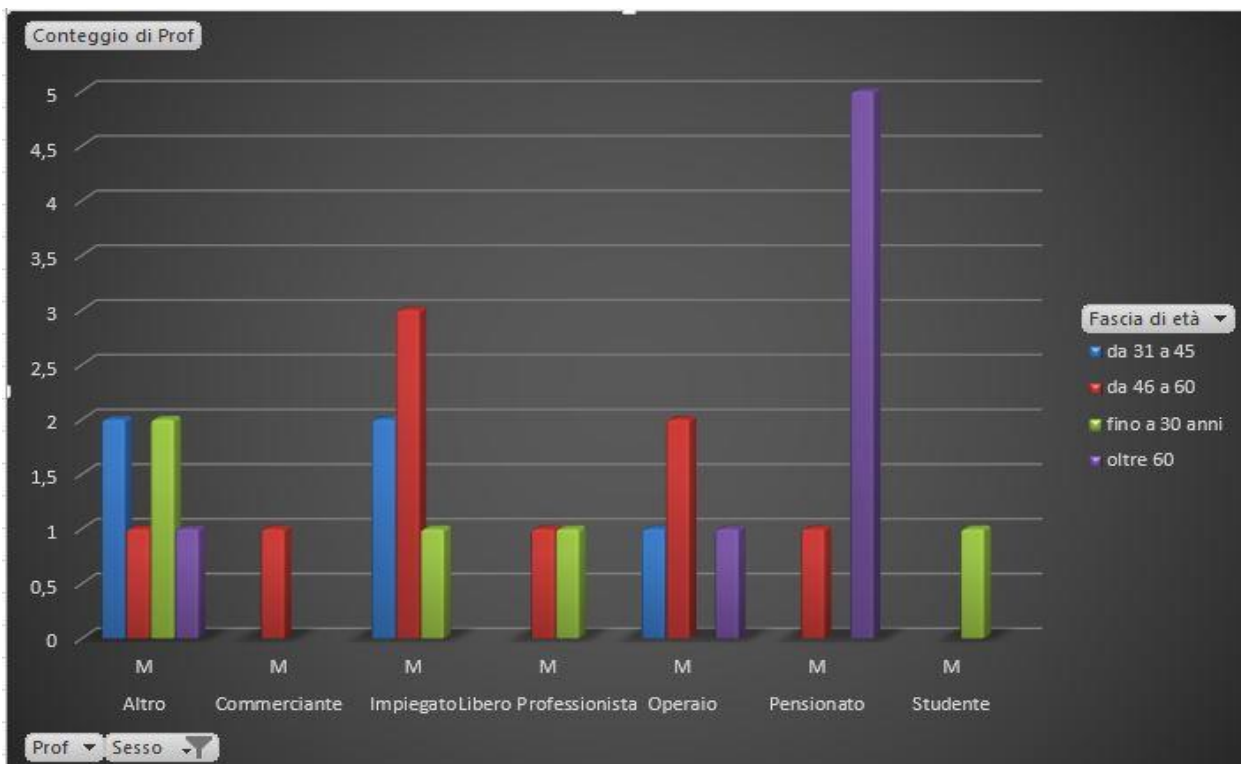
### Professione



### Tabella donne



### Tabella uomini



## QUESTIONARIO SOMMINISTRATO (di seguito la versione in inglese)

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

### TOURIST OFFICE OF THE CITY COUNCIL OF TERNI - CUSTOMER SATISFACTION - SURVEY



Dear Sir/Mme,  
This survey has been elaborated by the City Council of Terni with the purpose of gathering information on the grade of satisfaction of the services provided by Terni's Tourist Office.  
The survey will remain confidential, as well as data collected and elaborated will not bear any identification so as to remain anonymous.  
The overall information will be used to improve our services in the future.  
We thank you in advance for your contribution

Indicate on a scale of 1 (very poor) to 6 (excellent and satisfactory) if you agree with the below statements

- A1. The Tourist Office is easy to reach  1  2  3  4  5  6
- A2. Access to the Tourist Office does not present any barriers for impaired, fragile or aged people  1  2  3  4  5  6
- A3. The Office Opening time is satisfactory  1  2  3  4  5  6
- A4. I was provided information in short time  1  2  3  4  5  6
- A5. The Tourist office sign is well in display and easily to find  1  2  3  4  5  6
- A6. The Tourist Office spaces are welcoming and comfortable  1  2  3  4  5  6
- A7. The material (leaflet, maps etc.) I have received, matched my requests and I am satisfied  1  2  3  4  5  6
- A8. The staff was helpful and kind  1  2  3  4  5  6
- A9. The information I received was clear and satisfactory  1  2  3  4  5  6
- A10. I have used the City Council's Tourist Webpage for my researches  1  2  3  4  5  6
- A11. I will advise a friend to get information from the Tourist Office  1  2  3  4  5  6
- A12. Overall, I am satisfied of the information and services provided by the Tourist Office  1  2  3  4  5  6



RESPONDENT

SEX: FEMALE  MALE

AGE:

Below 30 years  From 31 to 45 years   
From 46 to 60 years  Other

PROFESSION:

Blue collar  Office staff   
Manager  Shop owner/retailer/dealer   
Retired  Student   
Self employed  Other

RESIDENCE:

Italy  Province \_\_\_\_\_ Terni City \_\_\_\_\_ Other \_\_\_\_\_  
Foreign country  Region \_\_\_\_\_ Other \_\_\_\_\_

REASON OF THE TRAVEL

Tourism  Excursion  Other

TRANSPORTATION USED Car  Bus  Other

REMARKS:

-----  
-----  
-----



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### SUI SERVIZI OFFERTI DALL'UFFICIO TRIBUTI

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

#### RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di ottobre 2022, 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** sono stati somministrati e compilati dai cittadini **74 questionari** ognuno dei quali conteneva 12 **diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La somministrazione è stata sia cartacea che online attraverso il portale del comune di Terni [www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti](http://www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti) raggiungibile attraverso l'home page del Comune e inserito all'interno della pagina Urp/Digipass.

La compilazione più consistente è avvenuta attraverso la distribuzione all'interno degli uffici Tributi/Municipia e all'Urp del comune di Terni.

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

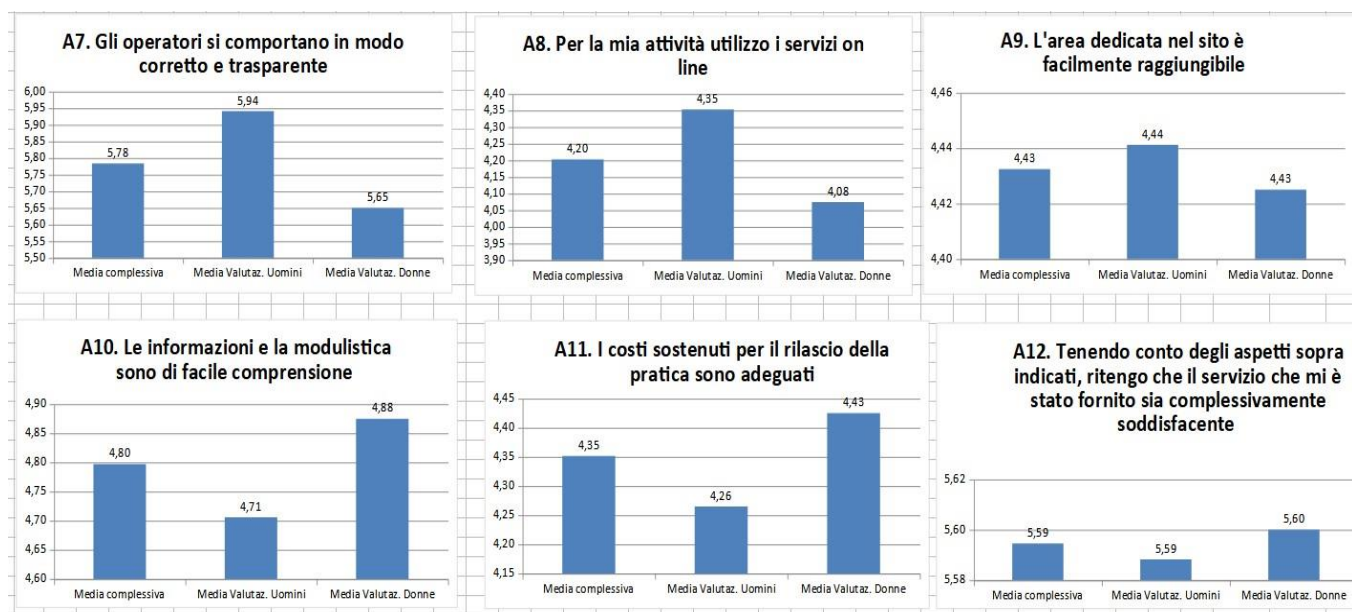
## I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, **il risultato è stato nel complesso molto positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a **5,59 su 6**, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini molto alto.

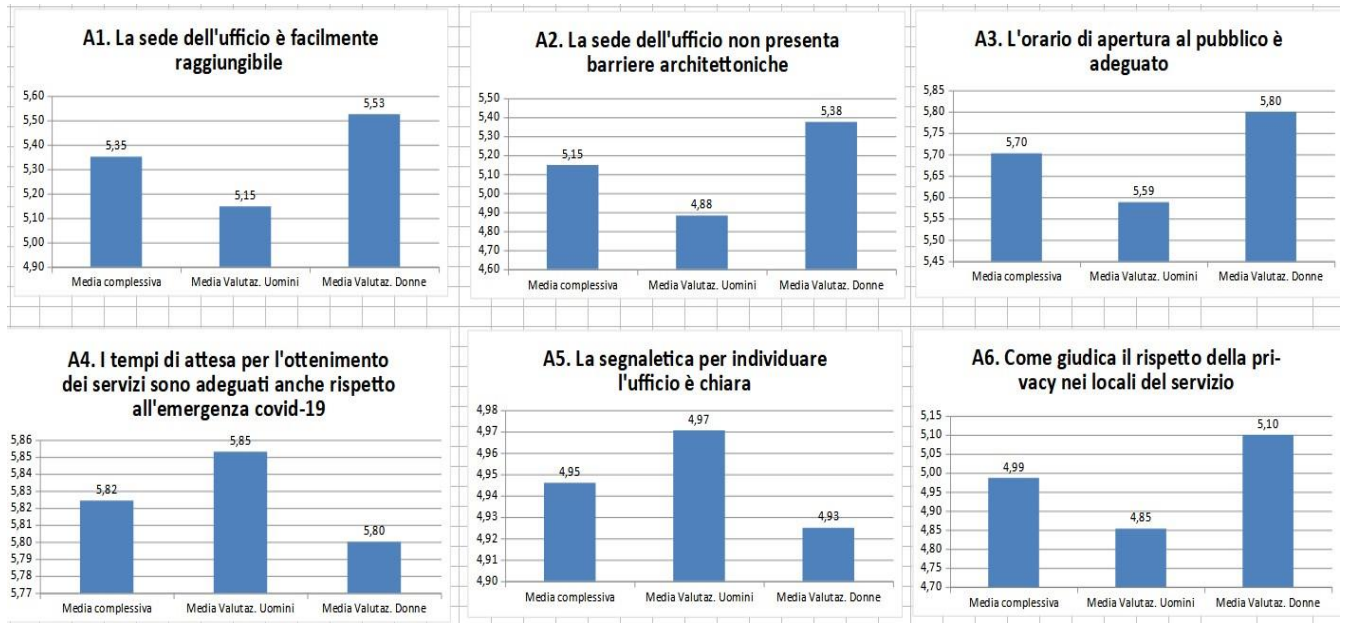
Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque ampiamente sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare le valutazioni più basse riguardano l'utilizzo dei servizi on line (media 4,12) e di conseguenza l'area dedicata all'interno del sito istituzionale (media 4,57)

Tra le valutazioni più positive ci sono invece quelle che sottolineano il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,86), i tempi di attesa (media 5,71) e gli orari di apertura al pubblico (media 5,62).

## Grafici domande

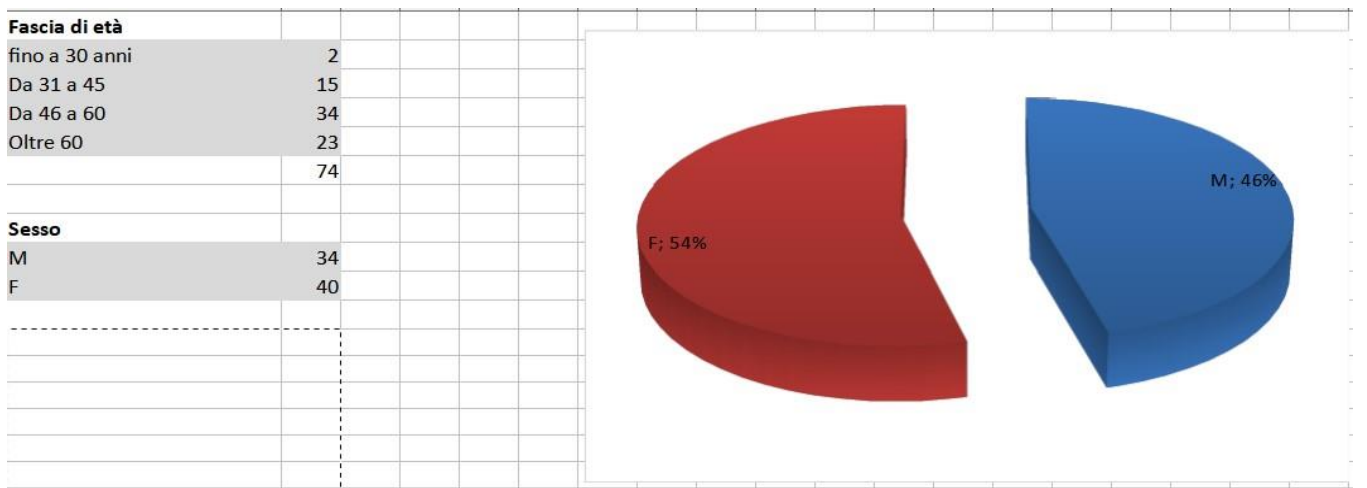




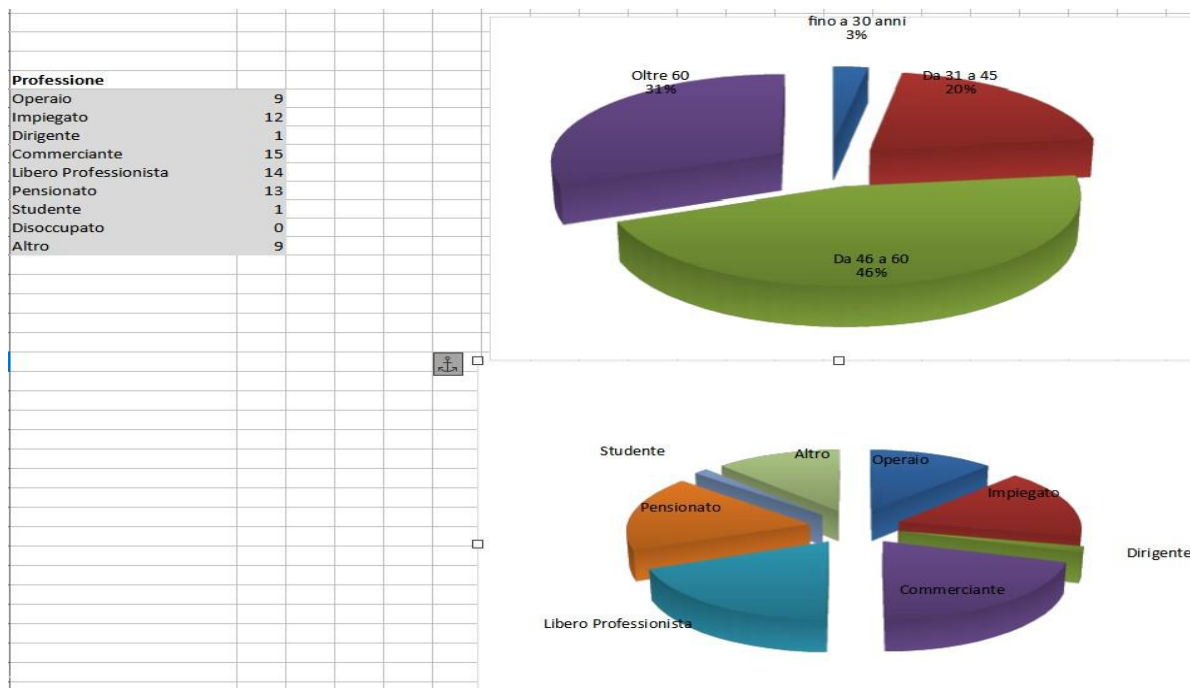


Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

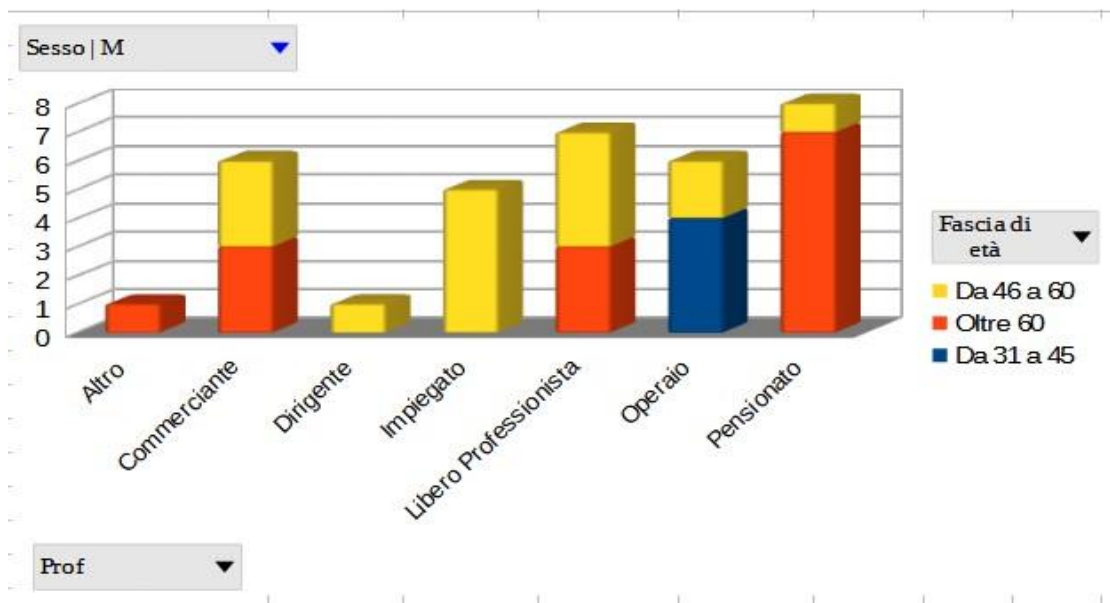
**Sesso**



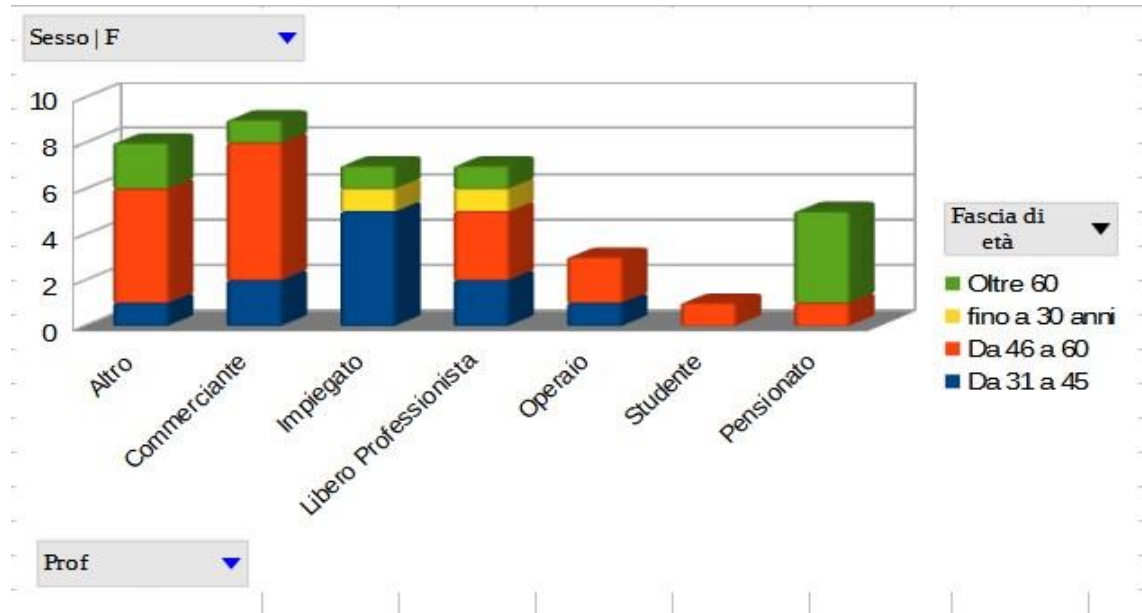
**Età - professione**



**Tabella uomini**



### Tabella donne



## QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO TRIBUTI



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti da questo ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione  1  2  3  4  5  6
- A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



## PROFILO UTENTE

SESSO:

M

F

ETA':

Fino a 30 anni

Da 31 a 45 anni

Da 46 a 60 anni

Oltre 60 anni

PROFESSIONE:

Operaio

Impiegato

Dirigente

Commerciante

Pensionato

Studente

Libero Professionista

Altro

NAZIONALITÀ:

Italiana

Comunitaria

Extracomunitaria

SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....



## INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

### SUI SERVIZI OFFERTI DAI SERVIZI MUSEALI

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

#### RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, nel mese di novembre 2022, 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 dei **Servizi museali** ed i quesiti hanno riguardato le attività poste in essere all'interno della struttura ed i servizi offerti.

Sono stati somministrati e compilati dai cittadini 69 **questionari** ognuno dei quali conteneva 12 **diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi. La somministrazione è stata sia cartacea che online attraverso il portale del comune di Terni [www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti](http://www.comune.terni.it/questionario-di-rilevazione-della-soddisfazione-degli-utenti) raggiungibile attraverso l'home page del Comune e inserito all'interno della pagina Urp/Digipass.

La compilazione più consistente è avvenuta attraverso la distribuzione in loco ovvero presso il Caos-Centro Arti Opificio Siri e all'interno degli uffici dell'Urp.

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 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, nazionalità e provenienza).

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 attesa per il servizio

A5. Materiali informativi esaurienti

A6. Adeguatezza degli ambienti

A7. Cortesia del personale

A8. L'allestimento del museo

A9. Interesse per il percorso della visita

A10. Interesse per la collezione esposta

A11. Consiglio la visita del museo ad un amico/a

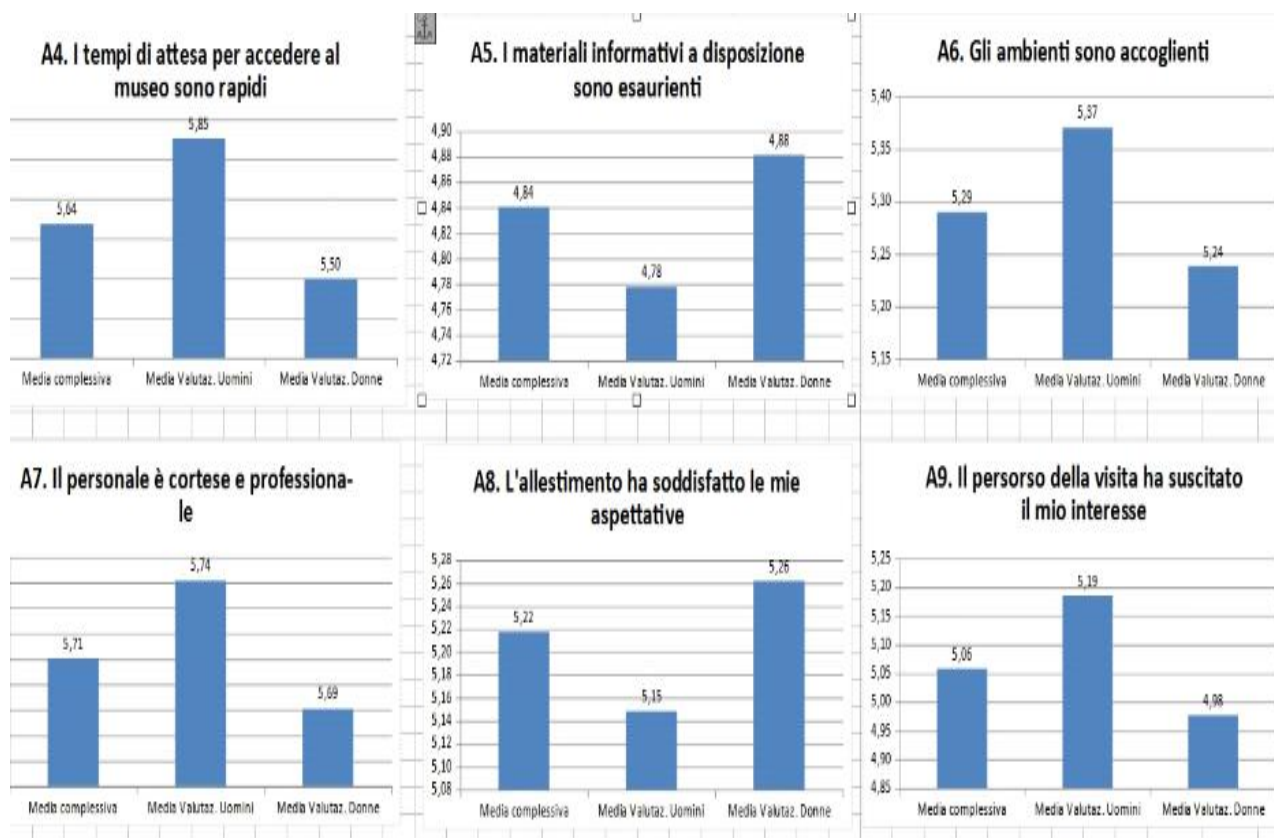
A12. Soddisfazione complessiva del servizio

## I RISULTATI DELL'INDAGINE

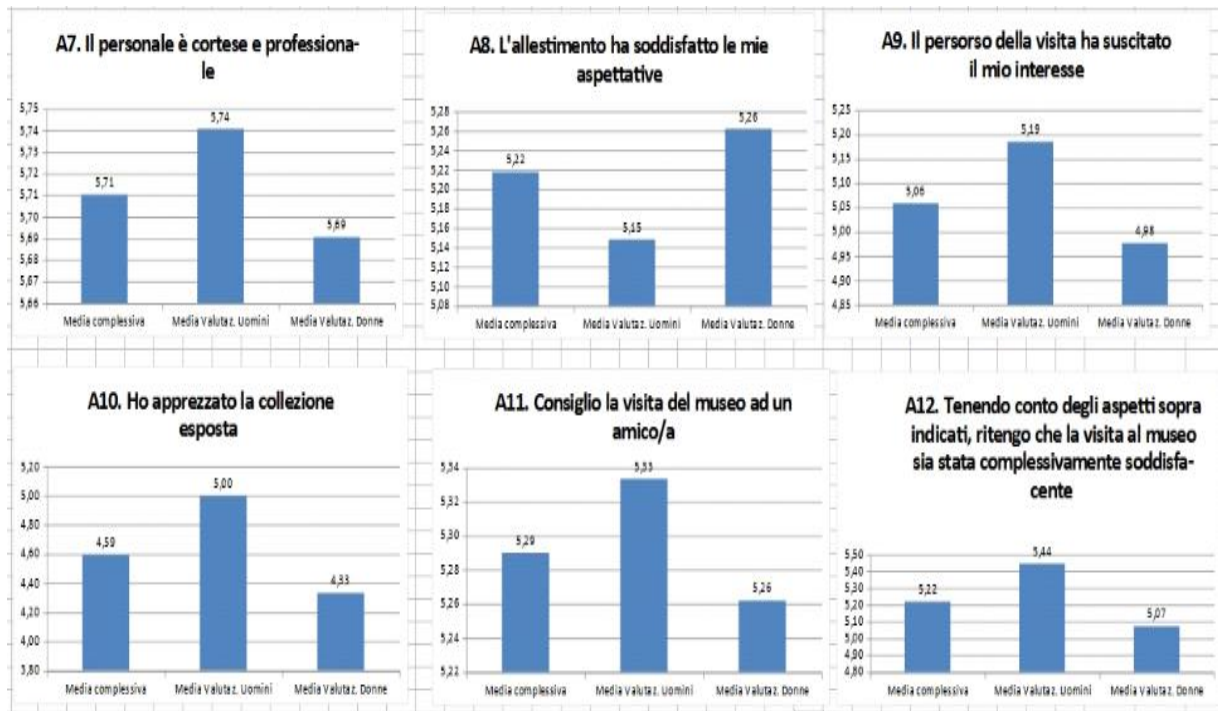
Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12) il **risultato è stato nel complesso positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a **5,22 su 6**, con un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini piuttosto alto come si evince chiaramente dalle risposte sugli ambienti, i tempi di attesa, sull'allestimento del museo e sul personale in servizio.

L'unico indice che evidenzia la minor soddisfazione riguarda l'orario di apertura al pubblico (media 4,43). Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano le caratteristiche del museo percepito come molto accogliente negli ambienti e per i tempi di attesa (media 5,29 e 5,64), la cortesia degli operatori in servizio (media 5,71). Pertanto il risultato è la propensione a consigliare la visita del museo ad un amico (media 5,22).

### Grafici domande

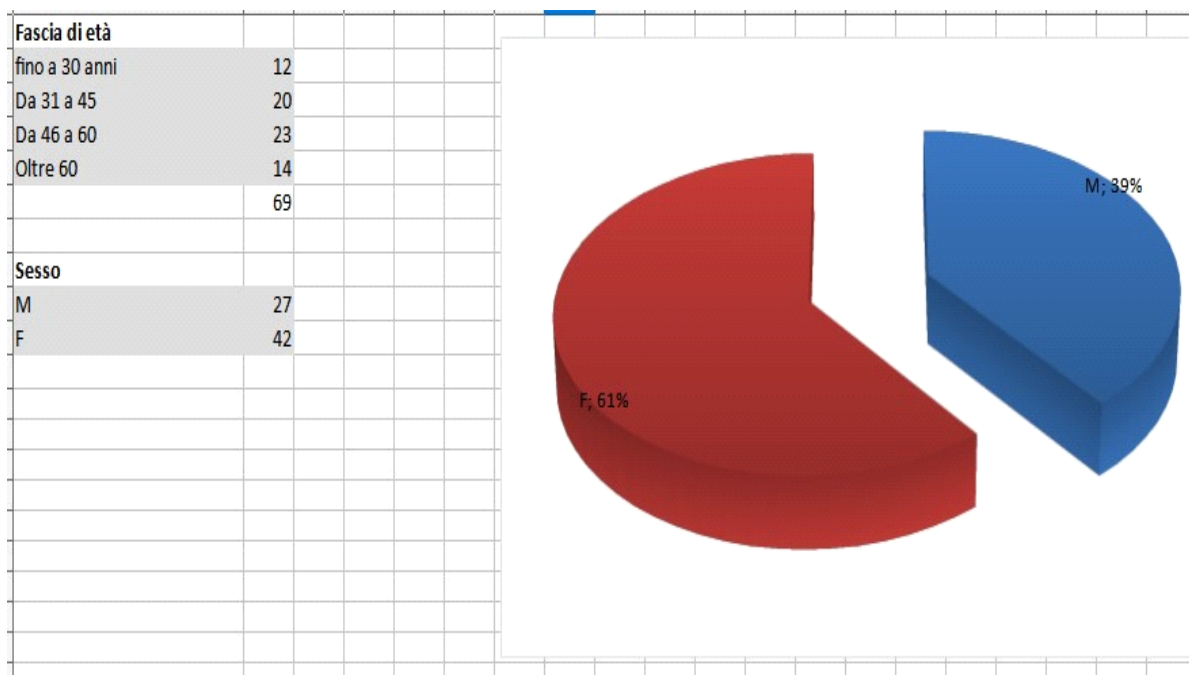






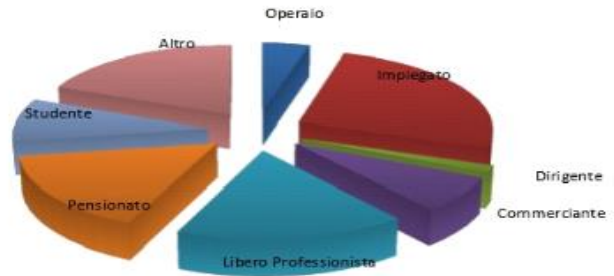
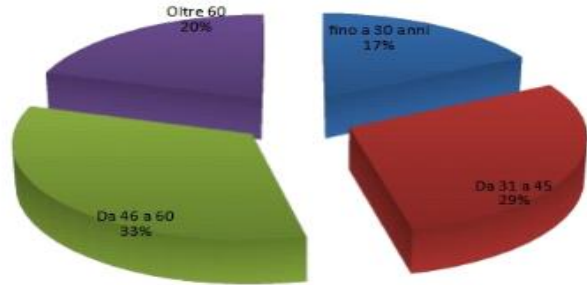
Per quel che riguarda le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione, si rimanda alle tabelle seguenti:

**Sesso**

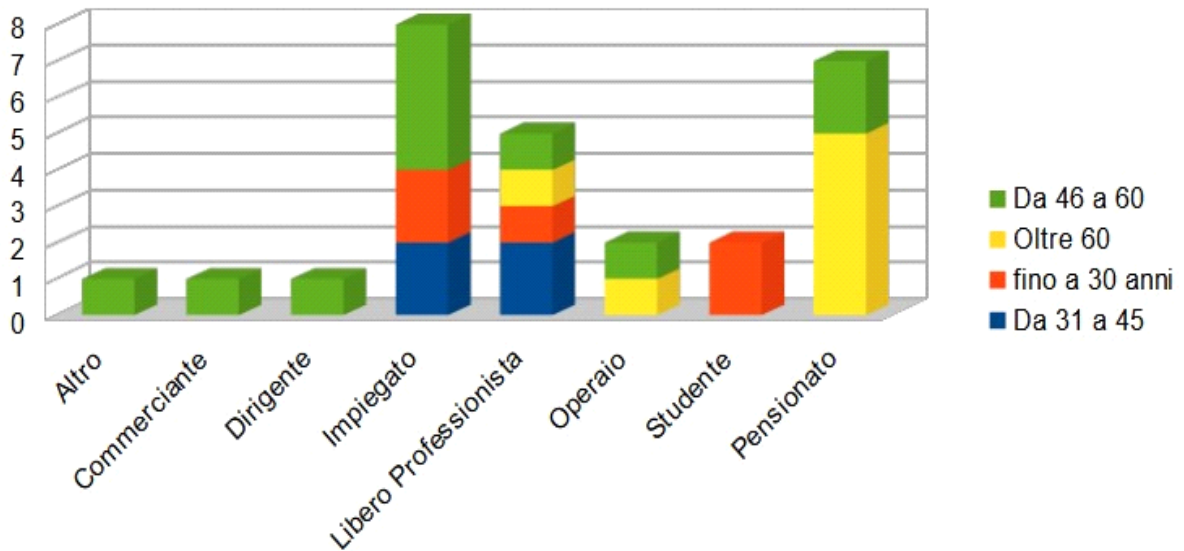


**Età e Professione**

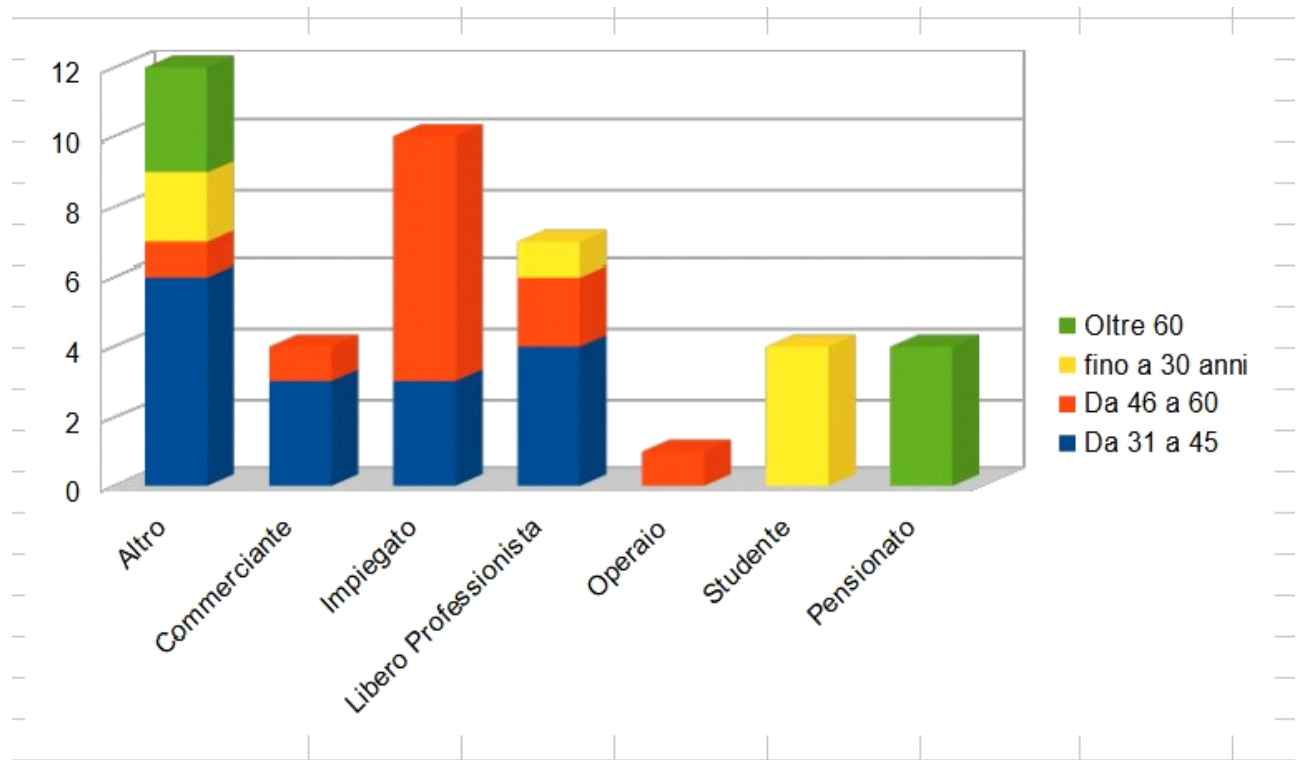
Professione	
Operaio	3
Impiegato	18
Dirigente	1
Commerciante	5
Libero Professionista	12
Pensionato	11
Studente	6
Disoccupato	0
Altro	13



**Tabella uomini**



### Tabella donne



## QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI VISITATORI



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti dal museo.

Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio.

Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

- URP - QUALITA' DEI SERVIZI**
- A1. La sede del museo è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede del museo non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per accedere al museo sono rapidi  1  2  3  4  5  6
- A5. I materiali informativi a disposizione sono esaurienti  1  2  3  4  5  6
- A6. Gli ambienti sono accoglienti  1  2  3  4  5  6
- A7. Il personale è cortese e professionale  1  2  3  4  5  6
- A8. L'allestimento ha soddisfatto le mie aspettative  1  2  3  4  5  6
- A9. Il percorso della visita ha suscitato il mio interesse  1  2  3  4  5  6
- A10. Ho apprezzato la collezione esposta  1  2  3  4  5  6
- A11. Consiglio la visita del museo ad un amico /a  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che la visita al museo sia stata complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



### PROFILO UTENTE

SESSO: M F

ETA':

Fino a 30 anni  Da 31 a 45 anni   
Da 46 a 60 anni  Oltre 60 anni

PROFESSIONE:

Operaio  Impiegato   
Dirigente  Commerciante   
Pensionato  Studente   
Libero Professionista  Altro

PROVENIENZA:

Italia  Provincia ..... Terni ..... Altro .....  
Estero  Regione ..... Altro .....

COME E' VENUTO A CONOSCENZA DEL MUSEO?

Da una pubblicazione ..... Da Internet  Da amici/parenti   
Da un pieghevole/locandina  Da un articolo di giornale/rivista   
Dalla radio/tv  Casualmente  Altro .....

SUGGERIMENTI:

.....  
.....  
.....



Di seguito vengono riportati i dati e le elaborazioni relative ai questionari di valutazione sottoposti ai visitatori del parco della Cascata delle Marmore per la stagione 2022.

Il pubblico è stato invitato tramite mail, attingendo al database Vivaticket per gli acquisti online, a compilare i questionari su Google moduli.

I visitatori che hanno partecipato all'indagine sono stati **220** e partendo proprio dalla valutazione complessiva **il risultato è stato nel complesso piuttosto positivo**, con una percentuale elevata (74,1% degli intervistati) che giudica il servizio molto soddisfacente, facendo segnare dunque un livello di gradimento della visita piuttosto alto.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto agli altri quesiti, si possono riscontrare **alcuni elementi di minor soddisfazione**, in particolare la mancanza di percorsi per persone diversamente abili ed i servizi igienici ritenuti poco adeguati.

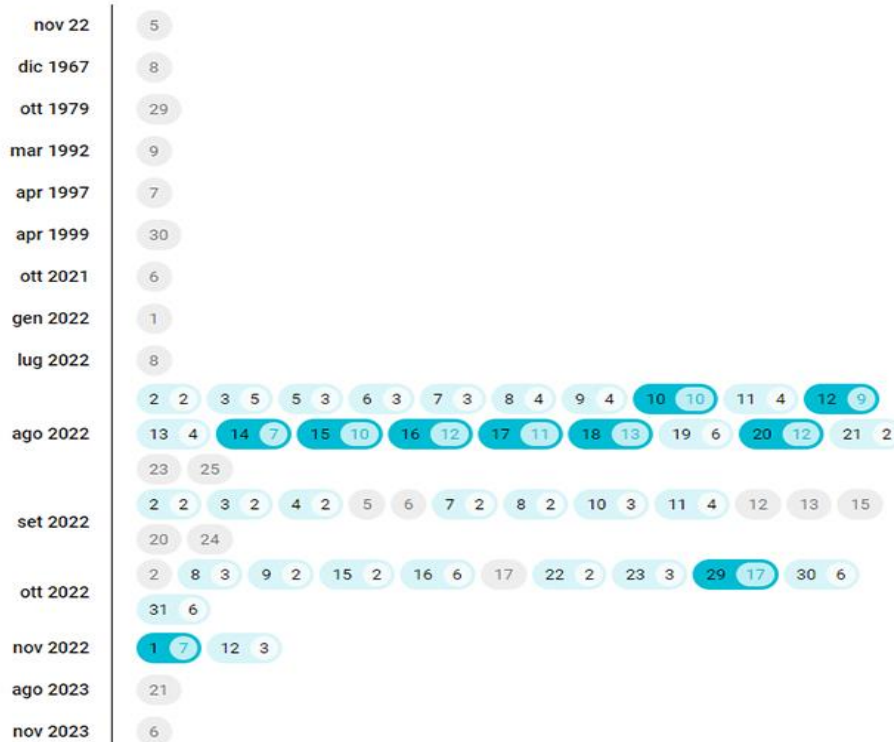
### Definizione del campione

- Il 43,6% sono di età compresa tra i 31 e i 45 anni (campione di maggior rilevanza)
- Le province di provenienza sono distribuite con uniformità su tutto il territorio nazionale
- 80,5% ha pernottato in Umbria
- 51,8% ha visitato la cascata su consiglio di amici mentre quasi il 14,5% attraverso contenuti su web
- Il 49,5% sono famiglie ma il 41,8% sono coppie
- Il 52,3% ha visitato il parco perché interessato al patrimonio naturalistico
- Nel 67,7% dei casi la visita dura più di tre ore

- L'84,1% aveva programmato la gita da tempo
- I servizi che sono stati ritenuti meno soddisfacenti sono: i servizi igienici e scarsità di percorsi per persone diversamente abili
- La maggior parte dei consigli sulle migliorie possibili riguardano: adeguamento dei servizi igienici / intensificazione dei segnali di orientamento / miglioramento delle aree pic-nic e di ristoro
- L'89,3% è venuto a conoscenza della possibilità di fare una visita guidata dal sito ufficiale
- Il 63,2% ha scelto la visita guidata solo per poter accedere al balcone degli innamorati
- In generale le visite guidate sono state considerate più che soddisfacenti, perché l'85,7% ritiene che le guide si siano espresse con chiarezza, il 71,9% ritiene che i contenuti siano interessanti e l'79,6% la consiglierebbe ad altri.

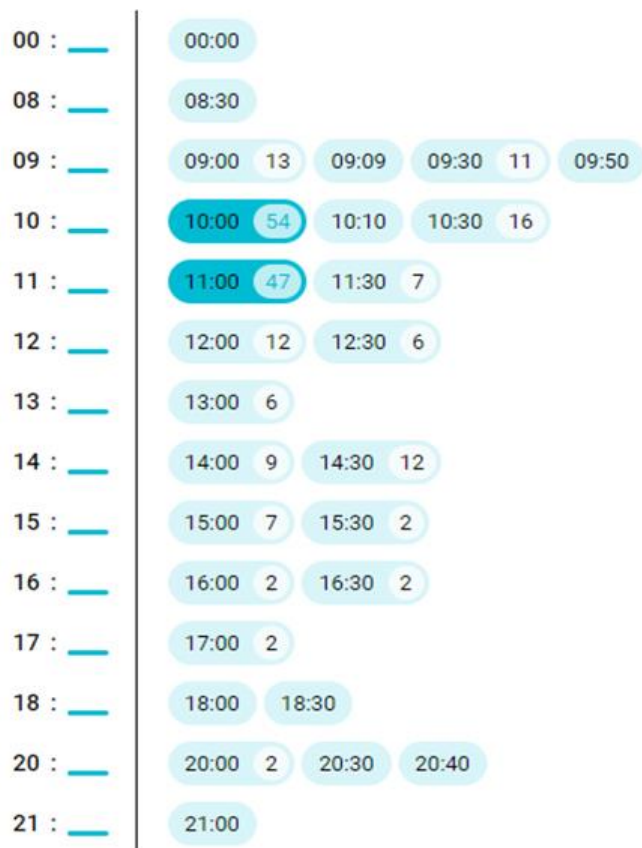
Data della Visita

220 risposte



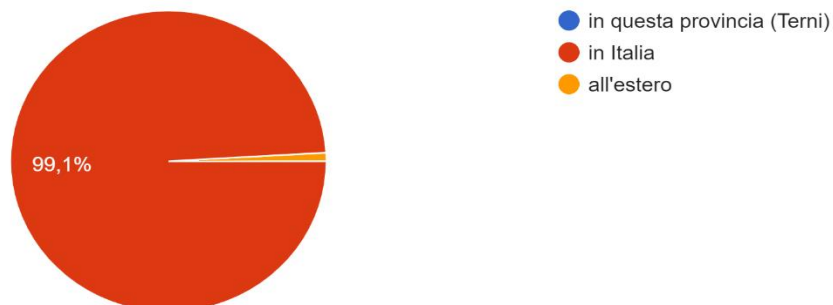
### Ora della Visita

220 risposte



### Dove abiti?

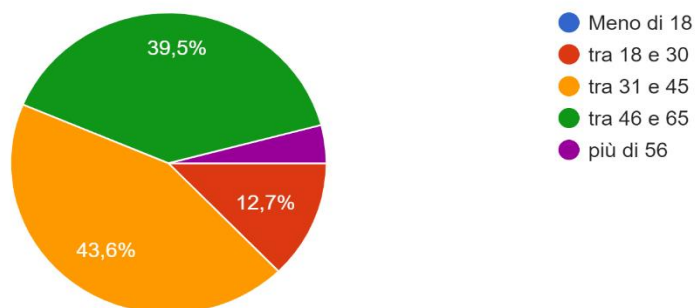
220 risposte





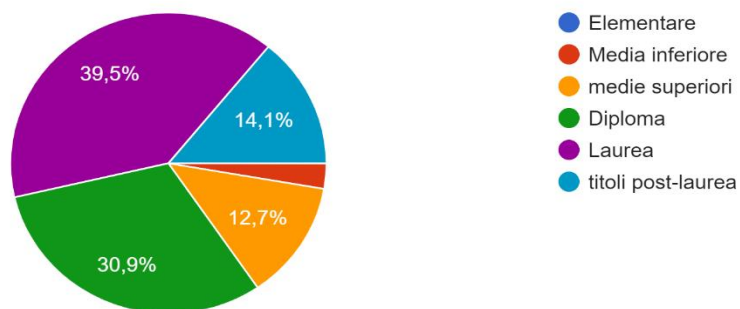
### Qual'è la tua età

220 risposte



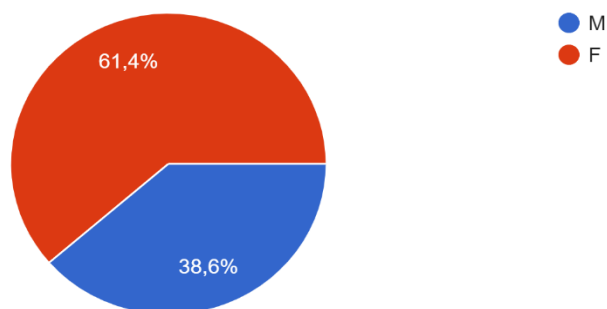
### Qual è il suo titolo di studio?

220 risposte



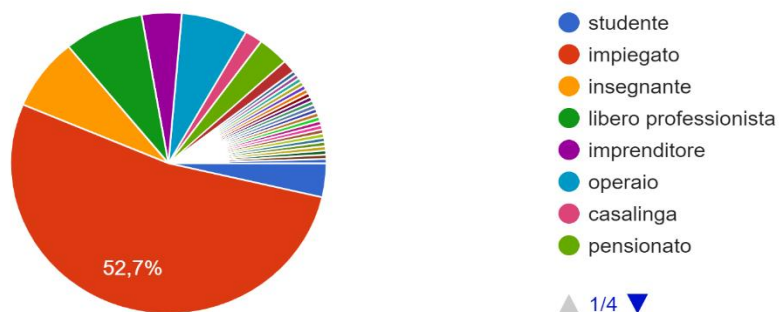
### Sesso

220 risposte



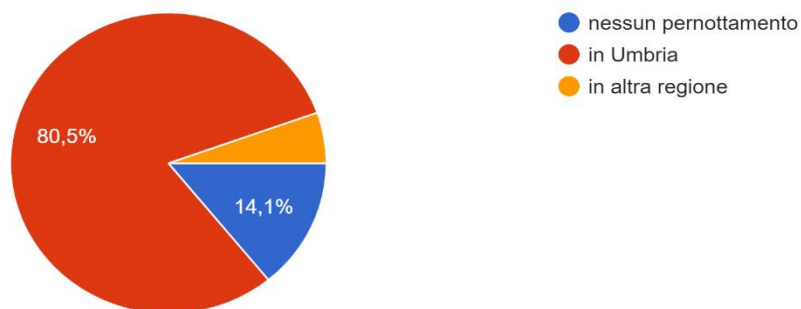
### Qual è la sua professione?

220 risposte



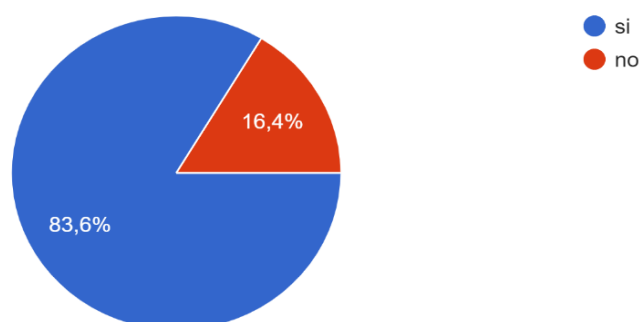
### Dove hai pernottato?

220 risposte



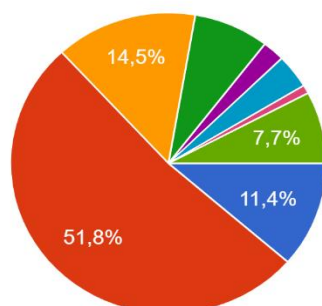
### È la prima volta che visiti il Parco della Cascata delle Marmore?

220 risposte



### Come ne sei venuto a conoscenza?

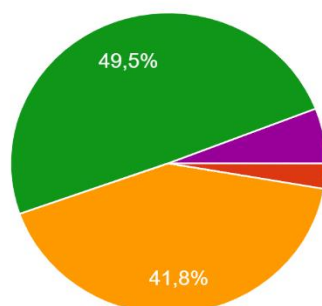
220 risposte



- Da una pubblicazione / guida
- Da amici/parenti
- Attraverso un sito
- Pagine social network
- Da un articolo su una rivista/giornale
- Da una trasmissione televisiva
- Casualmente, passando in questa zona
- Punti di informazione turistica

### Con chi hai visitato il parco?

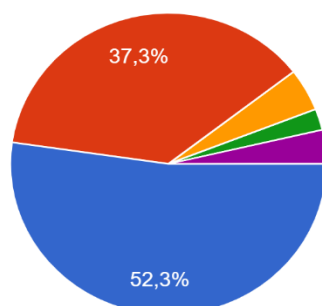
220 risposte



- In gruppo organizzato
- Da solo
- In coppia
- Con famiglia
- Con amici

### Per quale motivo hai visitato il parco?

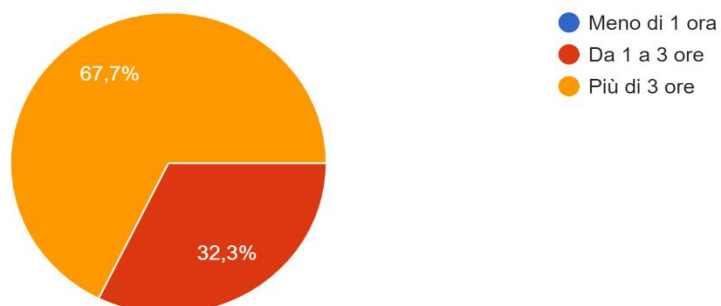
220 risposte



- Interesse specifico per il patrimonio naturalistico
- Come parte di un tour della regione o dei dintorni
- Interesse didattico
- Per accompagnare amici e conoscenti
- Per partecipare ad una attività/iniziativa

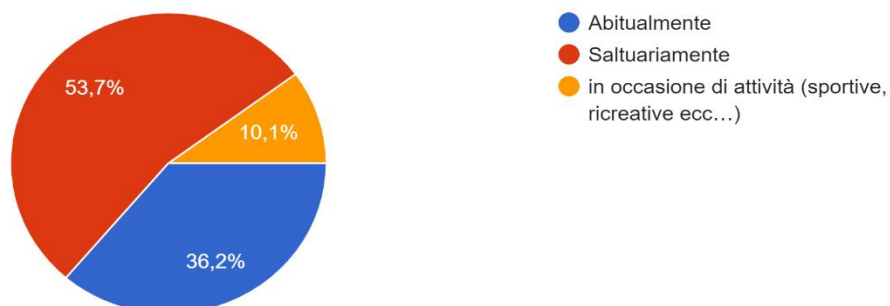
### Quanto tempo è durata la visita?

220 risposte



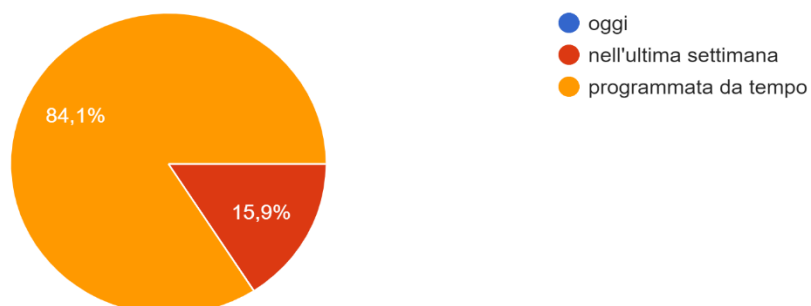
### Con quale frequenza ti rechi in parchi ed aree verdi?

218 risposte



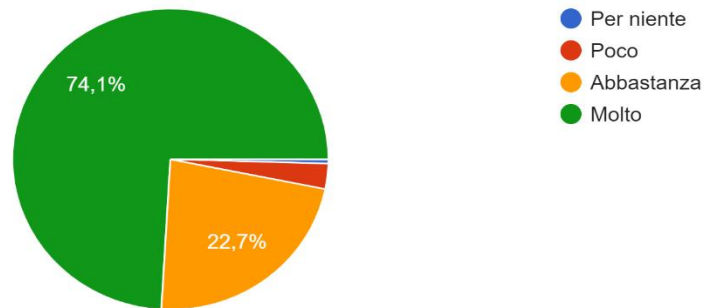
### Quando hai deciso di visitare il Parco della Cascata delle Marmore?

220 risposte

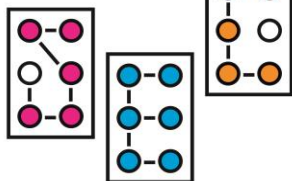


### In generale sei soddisfatto della visita?

220 risposte



**servizi  
educativi  
comunali**



**DIREZIONE ISTRUZIONE**

QUESTIONARIO PER LE  
FAMIGLIE

LA QUALITÀ DEI SERVIZI  
EDUCATIVI COMUNALI

SINTESI

<b>Età del bambino</b>	
12-24 mesi	14
24-36 mesi	14
3-5 anni	41

<b>Il questionario è compilato da:</b>	
Madre	64
Padre	16
Entrambi	4
Altro	3

<b>Età della madre</b>	
20-30 anni	12
30-40 anni	47
40-50 anni	13

<b>Titolo di studio</b>	
Licenza elementare	0
Licenza media inferiore	13
Diploma professionale (2/3 anni)	5
Diploma di maturità (5 anni)	33
Laurea	33

<b>Cittadinanza</b>	
Italiana	71
Straniera	12

<b>Età del padre</b>	
20-30 anni	5
30-40 anni	43
40-50 anni	19
Oltre 50	1

<b>Titolo di studio</b>	
Licenza elementare	1
Licenza media inferiore	16
Diploma professionale (2/3 anni)	9
Diploma di maturità (5 anni)	32
Laurea	19

<b>Cittadinanza</b>	
Italiana	40

Straniera	11
-----------	----

Il servizio frequentato nell'ultimo anno è:	
Il primo che aveva indicato nella domanda d'iscrizione	74
Il secondo che aveva indicato nella domanda d'iscrizione	9
Il terzo che aveva indicato nella domanda d'iscrizione	4
Non era tra le scelte	4

In quale anno il bambino ha iniziato la frequenza al servizio?	
2020	25
2021	48
2022	5

Per iscrivere il Vostro bambino/a avete acquisito informazioni preventive?	
SI	61
NO	2

Se SI in che modo?	
Ci siamo rivolti agli uffici comunali	31
Ci siamo rivolti direttamente al servizio	19
Ci siamo rivolti a conoscenti	34
Abbiamo consultato il sito internet	13
Abbiamo trovato informazioni sulla pagina facebook	3
Altro	6

Per quale motivo avete iscritto il vostro bambino/a al Servizio?	
Non avevamo una rete familiare che potesse accudirlo	19
Per esigenze di lavoro	24
Condividiamo il progetto educativo	53
Il costo è minore di un servizio privato	12
Siamo stati consigliati dal pediatra	4
Siamo stati consigliati da altri genitori	16
Pensiamo sia d'aiuto all'educazione del bambino	59
Conoscevamo l'ambiente per esperienza diretta	22
Altro	5



**Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti da 1 a 10?**

<b>ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO</b>		<b>9</b>
1. Giornata di apertura per conoscere il servizio prima dell'iscrizione (da compilare solo in caso di avvenuta partecipazione all'open day)		<b>9.4</b>
2. Procedura e modalità d'iscrizione		<b>8.9</b>
3. Informazioni ricevute al momento dell'iscrizione o successivamente (amministrative, modalità servizio, costi, regolamenti)		<b>8.9</b>
4. Rapporto retta-servizio offerto		<b>8.9</b>

<b>CALENDARIO E ORARI</b>		<b>9.2</b>
5. Calendario di apertura del servizio nel corso dell'anno		<b>9.1</b>
6. Orario d'ingresso		<b>9.4</b>
7. Orario di uscita		<b>9</b>

<b>RAPPORTI CON L'UTENZA</b>		<b>9.5</b>
8. Correttezza, trasparenza e riservatezza del personale educativo		<b>9.5</b>
9. Correttezza, trasparenza e riservatezza del personale ausiliario		<b>9.5</b>
10. Correttezza e trasparenza riservatezza del personale degli uffici		<b>9.4</b>

<b>SPAZI</b>		<b>9.1</b>
11. Struttura e locali		<b>9.2</b>
12. Organizzazione degli spazi esterni		<b>9.2</b>
13. Adeguatezza degli spazi utilizzati dagli adulti (per i colloqui, per gli incontri...)		<b>8.8</b>

<b>AMBIENTAMENTO AL SERVIZIO</b>		<b>9.3</b>
14. Incontro/assemblea d'inizio anno con il personale educativo		<b>9.4</b>
15. Scambio quotidiano d'informazioni con le educatrici		<b>9.2</b>
16. Coinvolgimento della famiglia durante l'ambientamento		<b>9.2</b>

<b>PROPOSTE EDUCATIVE</b>		<b>9.5</b>
17. Progettazione educativa (esperienze, proposte di gioco ed esplorazione creativa...)		<b>9.5</b>
18. Documentazione delle esperienze relative ai progetti e alla quotidianità		<b>9.5</b>
19. Apprendimenti del bambino/a (relazioni, conoscenze, autonomie)		<b>9.6</b>

<b>PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE</b>		<b>8.5</b>
20. Funzionamento degli organi di rappresentanza dei genitori (comitato di gestione)		<b>9</b>
21. Incontri organizzati al servizio per le famiglie (incontri di sezioni, assemblee, serate a tema, serate di lavoro, laboratori...)		<b>8.6</b>
23. Condivisione delle informazioni riguardanti la giornata del bambino al nido		<b>9</b>

<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA</b>	
24. Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza al servizio (in riferimento all'ultimo anno frequentato)?	<b>9.3</b>

<b>A quali delle seguenti proposte dei Servizi Educativi Comunali sarebbe interessato a partecipare?</b>	
Laboratori bambino/adulto	71
Laboratori genitori	18
Incontri con esperti	33

<b>Quali tematiche sarebbero di maggiore interesse o vi piacerebbe trattare nei laboratori o negli incontri con il personale specializzato?</b>	
---	--

Il gioco e la creatività	57
L'allattamento e l'alimentazione	13
Lo sviluppo evolutivo del bambino	45
La genitorialità	27
Il sonno	12
Le emozioni	39
La scuola nel bosco - outdoor education	57
L'intercultura	14
Altro	0

<b>Specifichi in quali giorni e fasce orarie preferirebbe venissero attivate le attività sopra descritte</b>	
--	--


<b>Altri suggerimenti da segnalare</b>	
--	--


COMUNE DI TERNI (TR) – Primo Quadrimestre ANNO SCOLASTICO 2021/22  
GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO



**RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO DEL SERVIZIO MENSA  
DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA E PRIMARIE DEL COMUNE DI TERNI  
ANNO SCOLASTICO 2021/2022**

**PREMESSA**

Il sistema di rilevazione del gradimento si articola come campagna di ascolto dell'Utenza, in termini di esigenze e aspettative, oltre che osservazioni e reclami.

Il monitoraggio tramite verifica giornaliera dei questionari da parte del personale Responsabile di produzione, e la successiva analisi dei dati, sono finalizzati ad intervenire e ad implementare lo standard di qualità, ove necessario.

**SISTEMA DI RILEVAZIONE**

Il personale docente che assiste al pasto ha la possibilità di compilare con frequenza giornaliera, sulla base dei giudizi espressi dall'Utenza o di quanto osservato durante il servizio, i questionari che GEMOS mette a disposizione, come strumento di valutazione.

La struttura del questionario si articola in **tre sezioni**:

- ➡ qualità
- ➡ gradimento del pasto
- ➡ servizio

vi è inoltre una parte compilativa libera riservata all'inserimento di eventuali suggerimenti e osservazioni.

L'attribuzione del punteggio è impostata su sistema numerico, in scala da 1 a 10.



## Facsimile modello questionario destinato ai servizi scolastici



**GEMOS**  
La ristorazione che piace.

**QUESTIONARIO DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

SCUOLA \_\_\_\_\_

CITTA' \_\_\_\_\_

SCL ID:

Si prega di compilare in modo chiaro, utilizzando esclusivamente una penna NERA o BLU. F 8

DATA  /  / 20

REFERENTE \_\_\_\_\_

N° BAMBINI

CLASSE

Nell'ottica del miglioramento dei nostri servizi e al fine di conoscere la Sua opinione, La preghiamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo rispondendo alle domande seguenti. Grazie della collaborazione

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>MIN</span> <span>MAX</span> <span style="font-size: 2em;">➔</span> </div>									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>GRADIMENTO DEL PASTO</b>										
Gradimento del primo piatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gradimento del secondo piatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gradimento del contorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gradimento di frutta/dolce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>QUALITA' DEL PASTO</b>										
Qualità della preparazione del primo piatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della preparazione del secondo piatto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità della preparazione del contorno	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità di frutta/dolce	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA</b>										
Cortesia del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igiene del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di distribuzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità complessiva del servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si prega di compilare i successivi campi in MAIUSCOLO STAMPATELLO e separando i caratteri. ES: PRIMO PIATTO

**Menu del giorno**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Suggerimenti/Osservazioni**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Modulo ottimizzato per lettura ottica - www.recogeform.net GEMOS1606C\_01

COMUNE DI TERNI (TR) – Primo Quadrimestre ANNO SCOLASTICO 2021/22  
**GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO**



## ELABORAZIONE

I questionari vengono elaborati tramite sistema informatizzato di scansione a lettura ottica, i dati numerici estrapolati vengono analizzati statisticamente e riportati su grafico, con indicazione dei valori medi per singolo campo di indagine.

L'analisi dei risultati è in carico **all'Ufficio Qualità GEMOS.**

## ANALISI DATI

In riferimento all'indagine condotta gli indici di rilevazione analizzati, intesi come gradimento e qualità del pasto e qualità del servizio di ristorazione, denotano per il periodo in analisi un andamento positivo.

Limitatamente ad alcune giornate, presso alcune classi, le votazioni espresse relativamente al gradimento di determinate tipologie di pietanze: primi piatti (passato di verdure con pastina, risotto alla zucca), contorni (spinaci, fagiolini, insalata) e secondi piatti (sformato ricotta e spinaci, platessa al limone, frittata) sono lievemente più basse rispetto alla media, questo dato è probabilmente da ricondurre a gusti personali e abitudini alimentari dell'utenza.

L'indice medio di qualità del pasto è comunque sempre positivo, alcune annotazioni riportate sui questionari in singole giornate riguardano principalmente: grado di maturazione della frutta e cottura della pasta. Il personale coinvolto nelle attività di preparazione e distribuzione prende in carico puntualmente le osservazioni, gli operatori sono comunque attenti e formati alle diverse esigenze.



E-mail: gemos@gemos.it

www.gemos.it

PEC: gemos@gemospec.it

Cod.Fisc. e P.IVA Reg. Imprese RA N° 00353180391

REA RA N° 85573 Albo società cooperative n. A 113368

COMUNE DI TERNI (TR) - Primo Quadrimestre ANNO SCOLASTICO 2021/22  
**GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO**



**Elaborazione grafica complessiva "Questionari di verifica della soddisfazione del cliente"**  
**Scuole dell'infanzia - Comune di Terni (TR)**

**Periodo: Gennaio - Giugno**

**Anno Scolastico 2021/2022**

**Media gradimento del pasto Grad. N°ΣG**

gradimento del primo piatto	1	8,36
gradimento del secondo	2	8,15
piatto gradimento del contorno	3	7,91
gradimento di frutta/dolce	4	8,40
<b>Media</b>		<b>8,20</b>

**Media qualità del pasto Qua. N° ΣQ**

qualità preparazione primo piatto	1	8,49
qualità preparazione secondo	2	8,50
piatto qualità preparazione contorno	3	8,38
qualità di frutta/dolce	4	8,66
<b>Media</b>		<b>8,51</b>



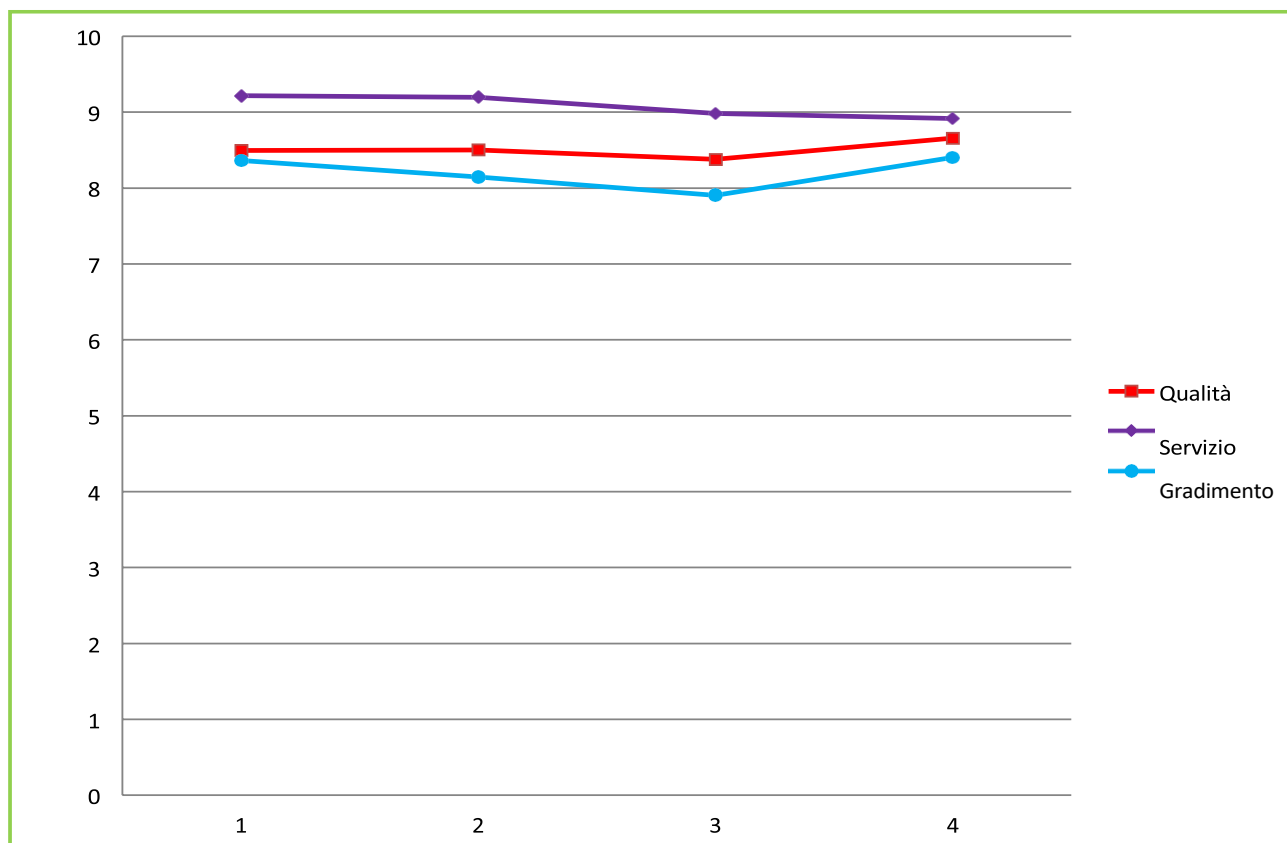
COMUNE DI TERNI (TR) - Primo Quadrimestre ANNO SCOLASTICO 2021/22  
**GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E GRADIMENTO**



**Media qualità del servizio    Serv. N° ΣS**

cortesìa del personale	1	9,21
igiene del personale	2	9,20
servizio di distribuzione	3	8,98
qualità complessiva del servizio	4	8,91
<b>Media</b>		<b>9,08</b>

**Totale Questionari compilati N°    2155**





## Elaborazione grafica complessiva "Questionari di verifica della soddisfazione del cliente" Scuole primarie - Comune di Terni (TR)

Periodo: Gennaio – Giugno

**Media gradimento del pasto      Grad. N° ΣG**

gradimento del primo piatto	1	8,07
gradimento del secondo piatto	2	7,97
gradimento del contorno	3	7,87
gradimento di frutta/dolce	4	8,32
<b>Media</b>		<b>8,06</b>

**Media qualità del pasto      Qua. N° ΣQ**

qualità preparazione primo piatto	1	8,38
qualità preparazione secondo piatto	2	8,50
qualità preparazione contorno	3	8,12
qualità di frutta/dolce	4	8,85
<b>Media</b>		<b>8,46</b>



COMUNE DI TERNI (TR) – Primo Quadrimestre ANNO SCOLASTICO  
2021/22 **GESTIONE RILEVAZIONE SODDISFAZIONE E  
GRADIMENTO**



**Media qualità del servizio      Serv. N° ΣS**

cortesia del personale	1	9,33
igiene del personale	2	9,18
servizio di distribuzione	3	8,75
qualità complessiva del servizio	4	8,71
<b>Media</b>		<b>8,99</b>

**Totale Questionari compilati      N°260**

