



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Qualità dei Servizi

Indagini di Customer Satisfaction 2021



INDICE

Premessa	pag. 3
Indagine Ufficio Anagrafe	pag. 6
Indagine Ufficio Protocollo	pag. 13
Indagine Ufficio IAT	pag. 20
Indagine Ufficio Tributi	pag. 29
Indagine Parco Cascata delle Marmore	pag. 37
Indagine Mense Scolastiche	pag. 44

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 QUALITÀ**, 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 luglio 2021, 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 aprile al mese di luglio 2021, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **101 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 tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno dell' Anagrafe 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

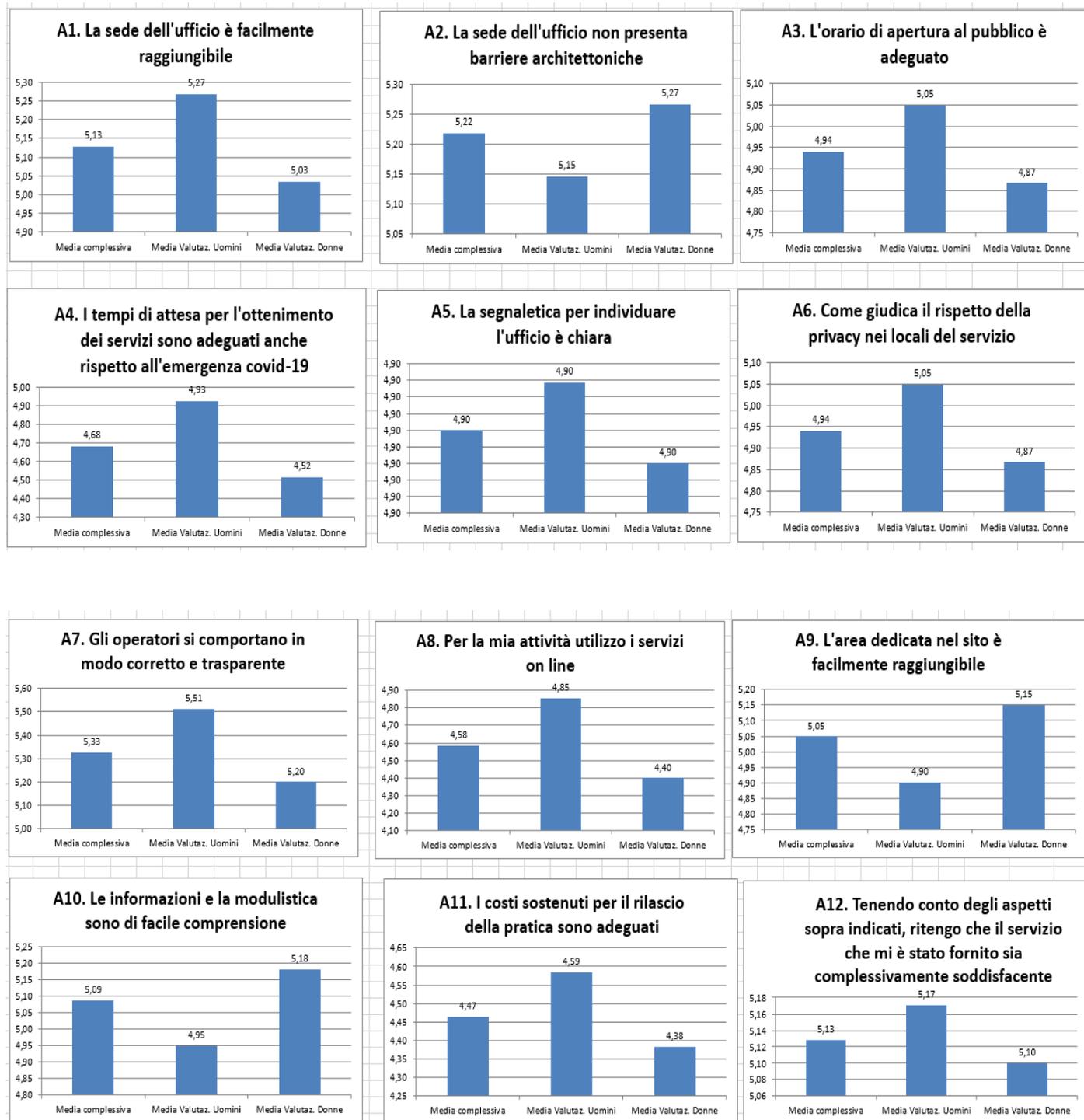
I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso molto positivo: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a 5,13 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 l'utilizzo dei servizi on line (media 4,58) e i costi sostenuti per il rilascio della pratica (media 4,47).

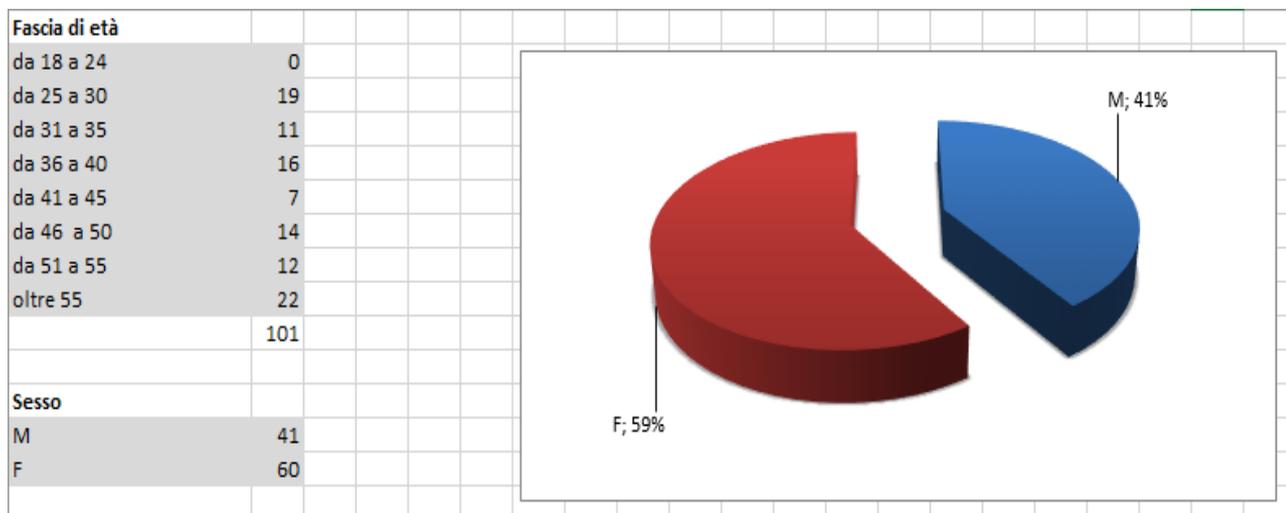
Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,33), la mancanza di barriere architettoniche (media 5,22) e la fruibilità degli uffici (media 5,13).

Grafici domande



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

Sesso



Età - Professione

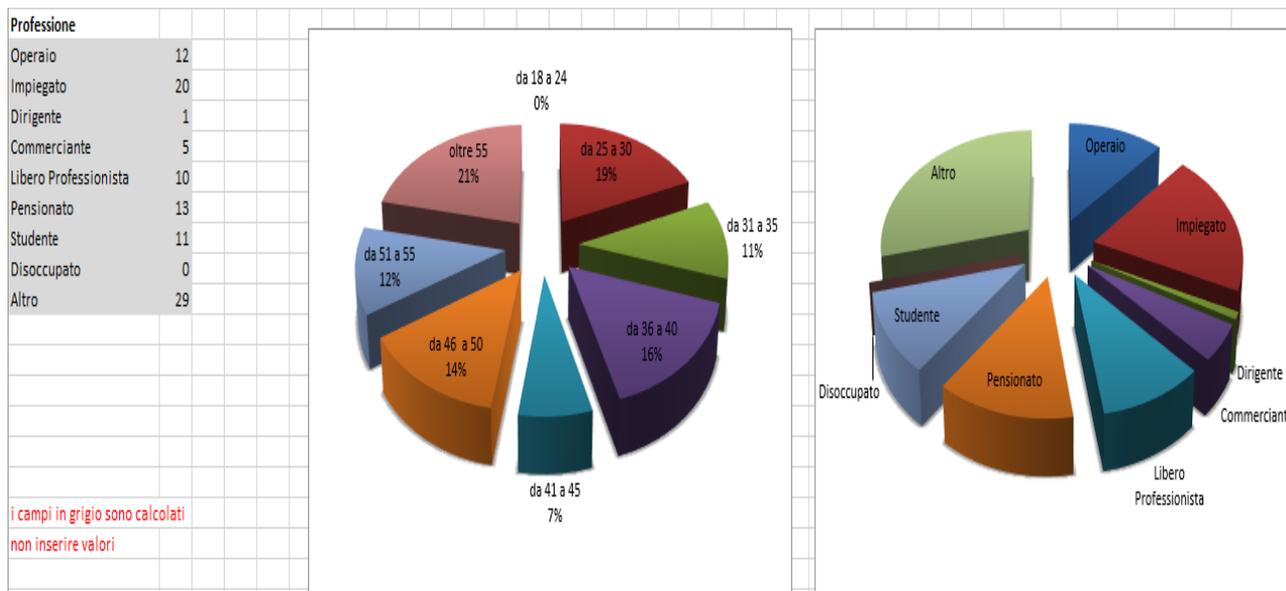


Tabella uomini

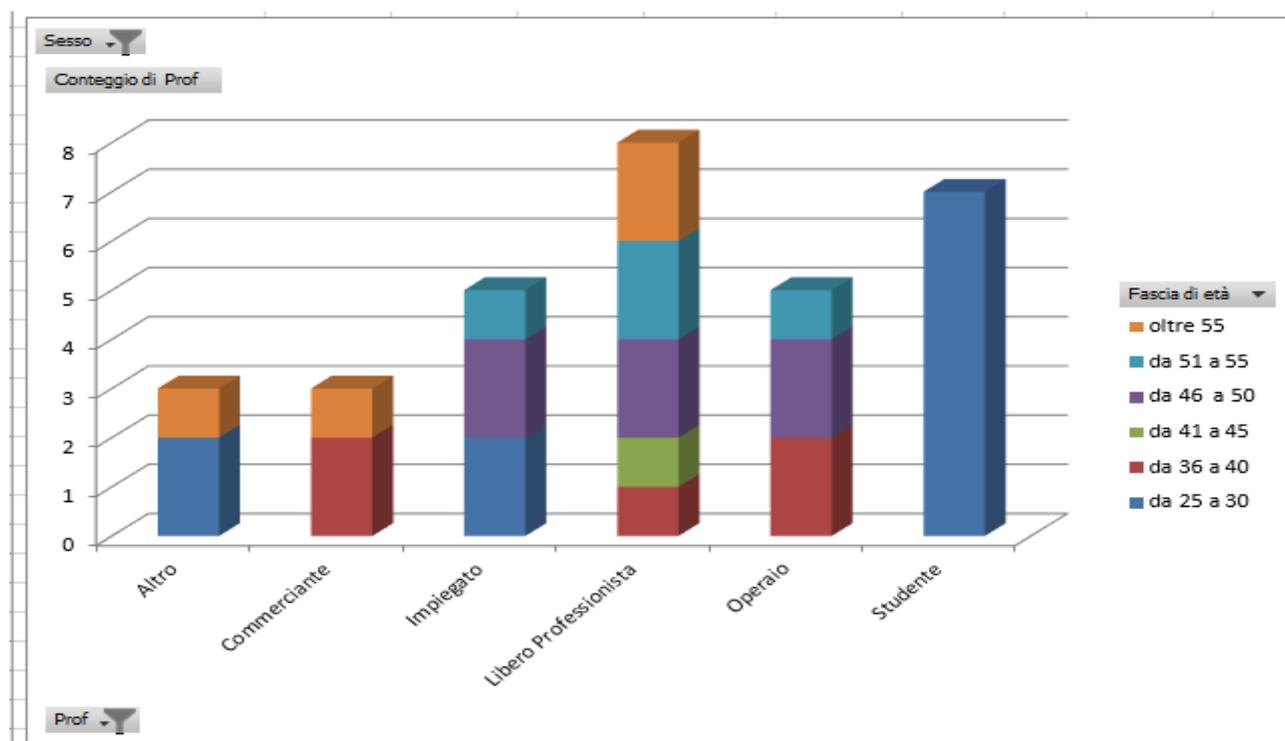
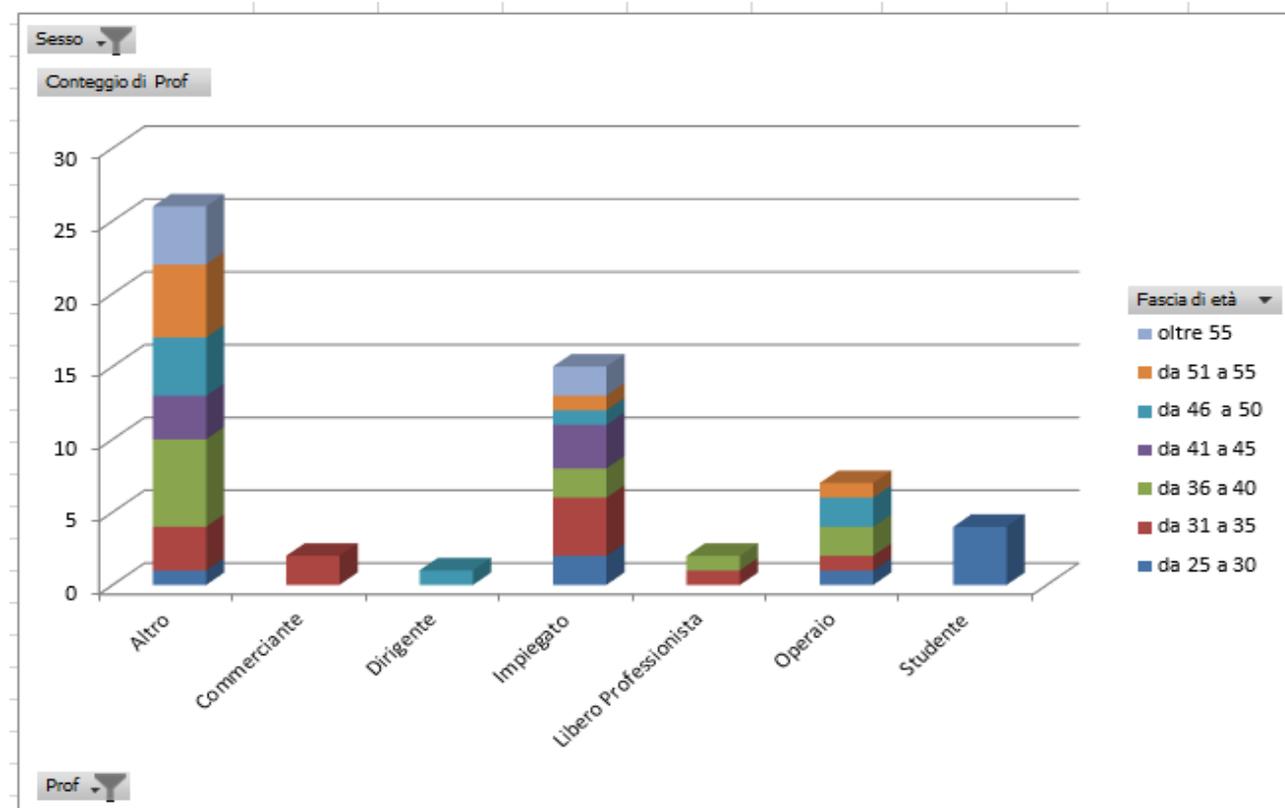


Tabella donne



QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO 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).

- 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 OTTOBRE 2021, 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.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di giugno al mese di ottobre 2021, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **100 questionari** ognuno dei quali conteneva **10 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La somministrazione dei questionari è avvenuta tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno dell' Protocollo 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/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 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

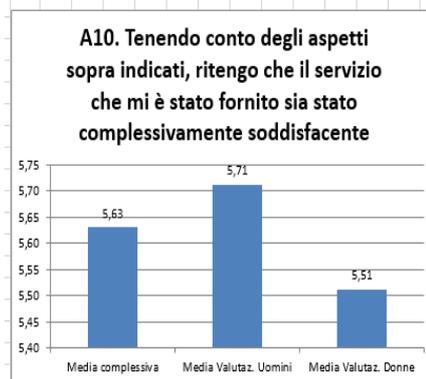
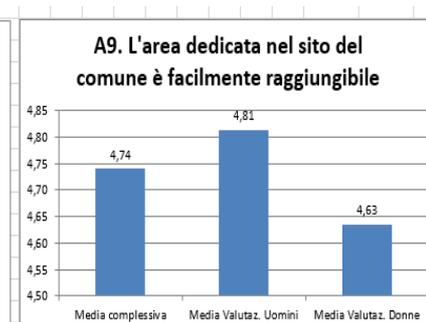
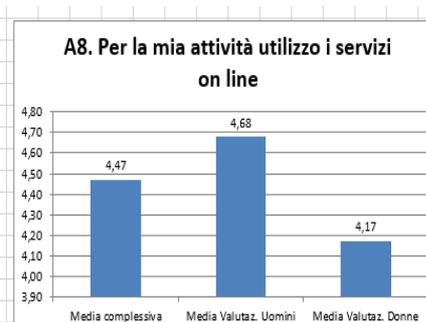
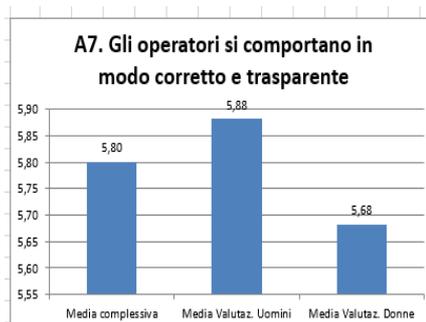
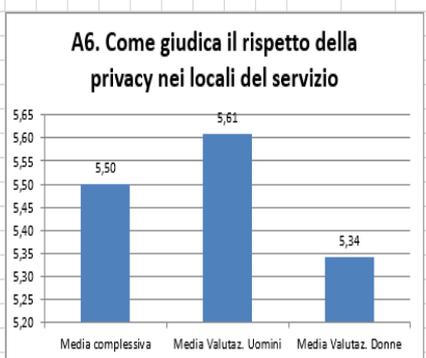
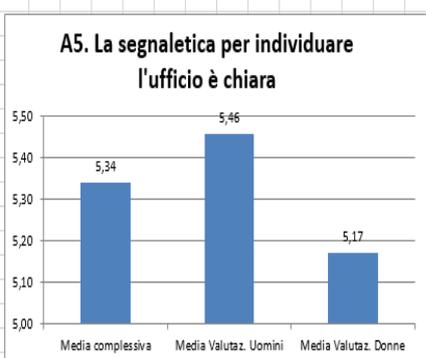
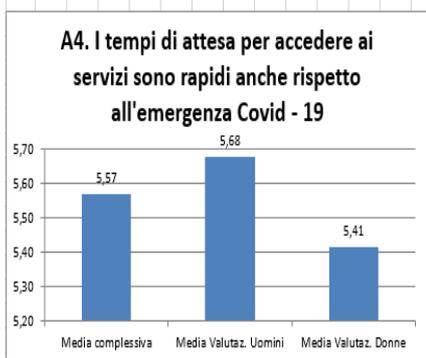
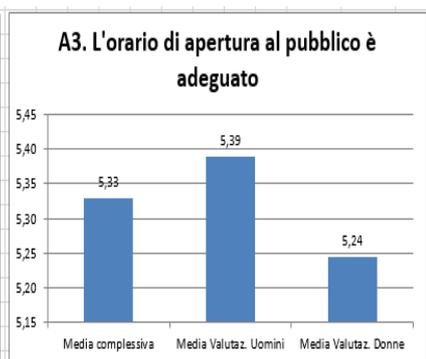
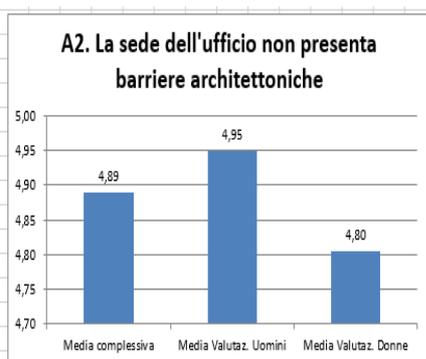
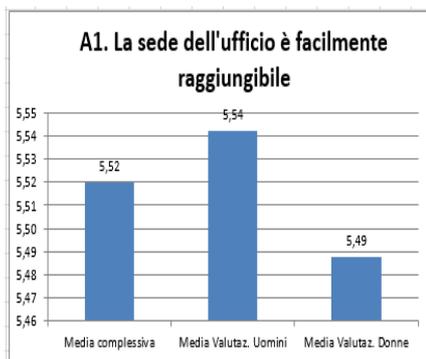
I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A10), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso molto positivo: la media della valutazione sul servizio erogato si attesta infatti a 5,63 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 dell'area dedicata all'interno del sito istituzionale (media 4,74) e di conseguenza i servizi on line (media 4,47).

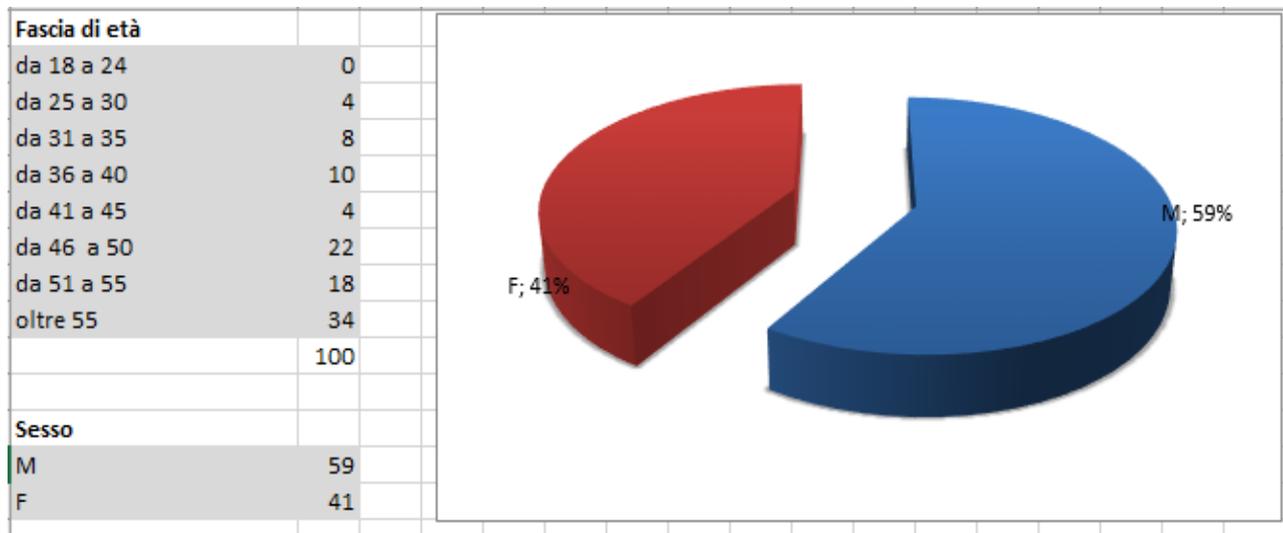
Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,80), i tempi di attesa (media 5,57) e la collocazione dell'ufficio che risulta facilmente raggiungibile (media 5,52).

Grafici domande



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

Sesso



Età – Professione

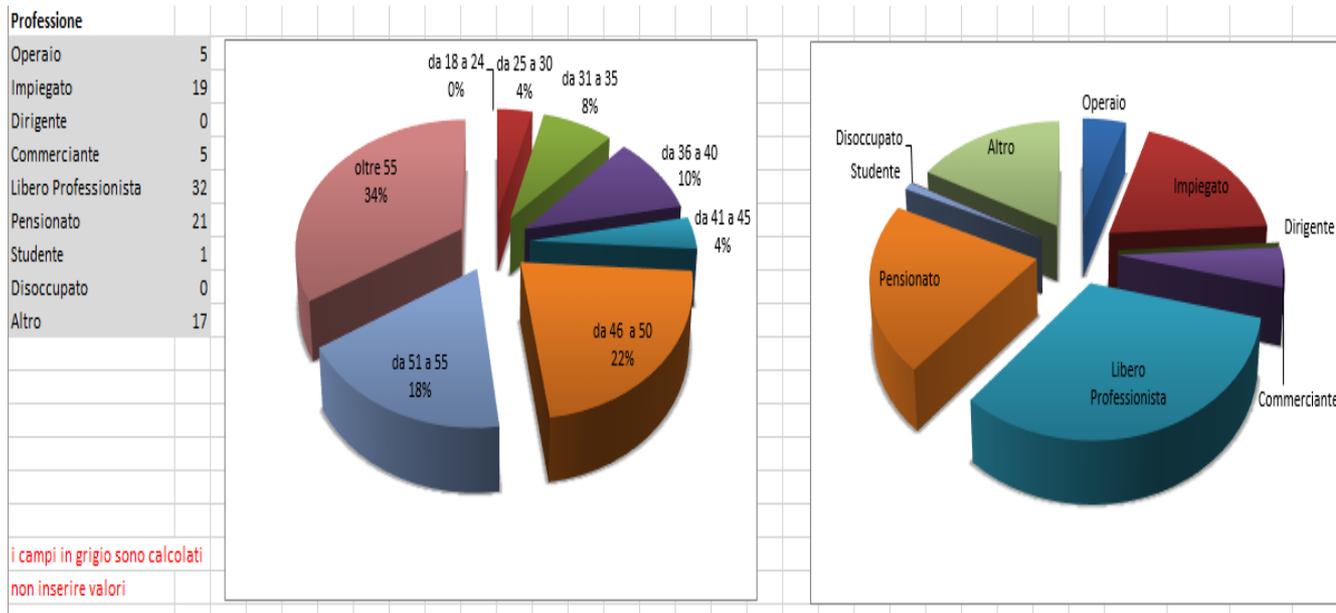


Tabella uomini

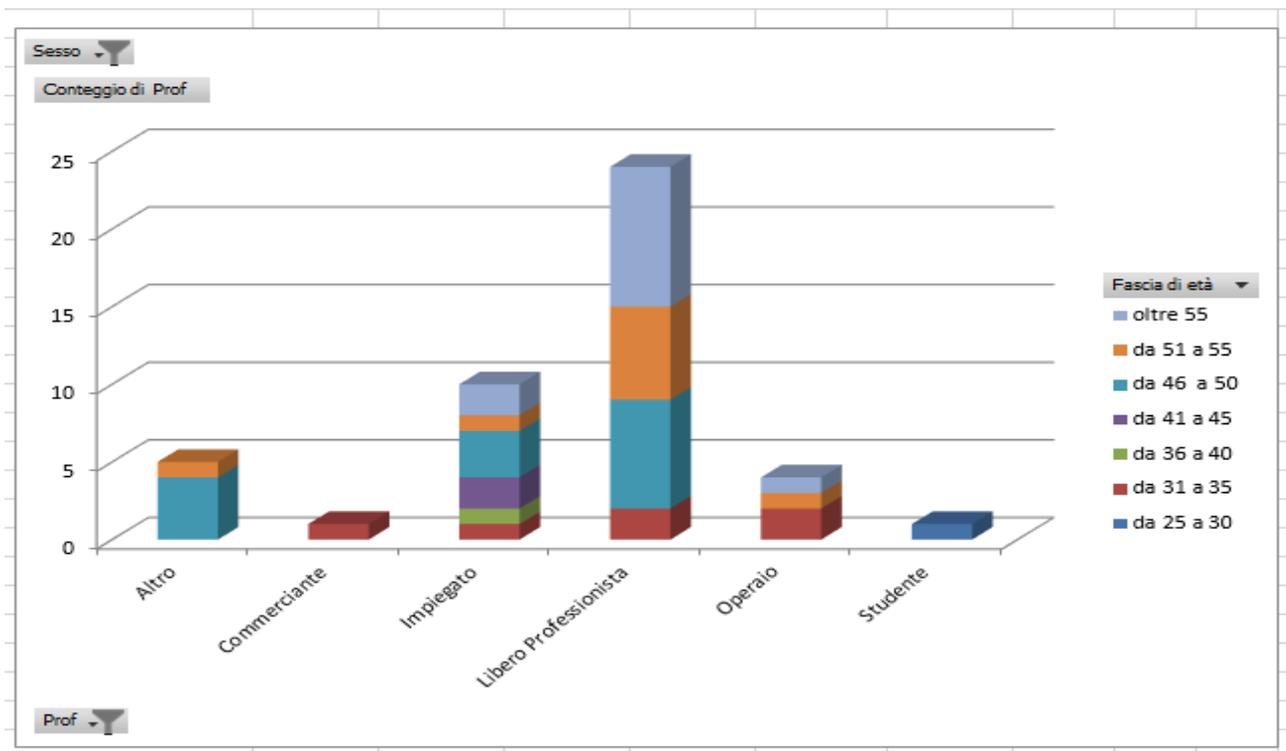
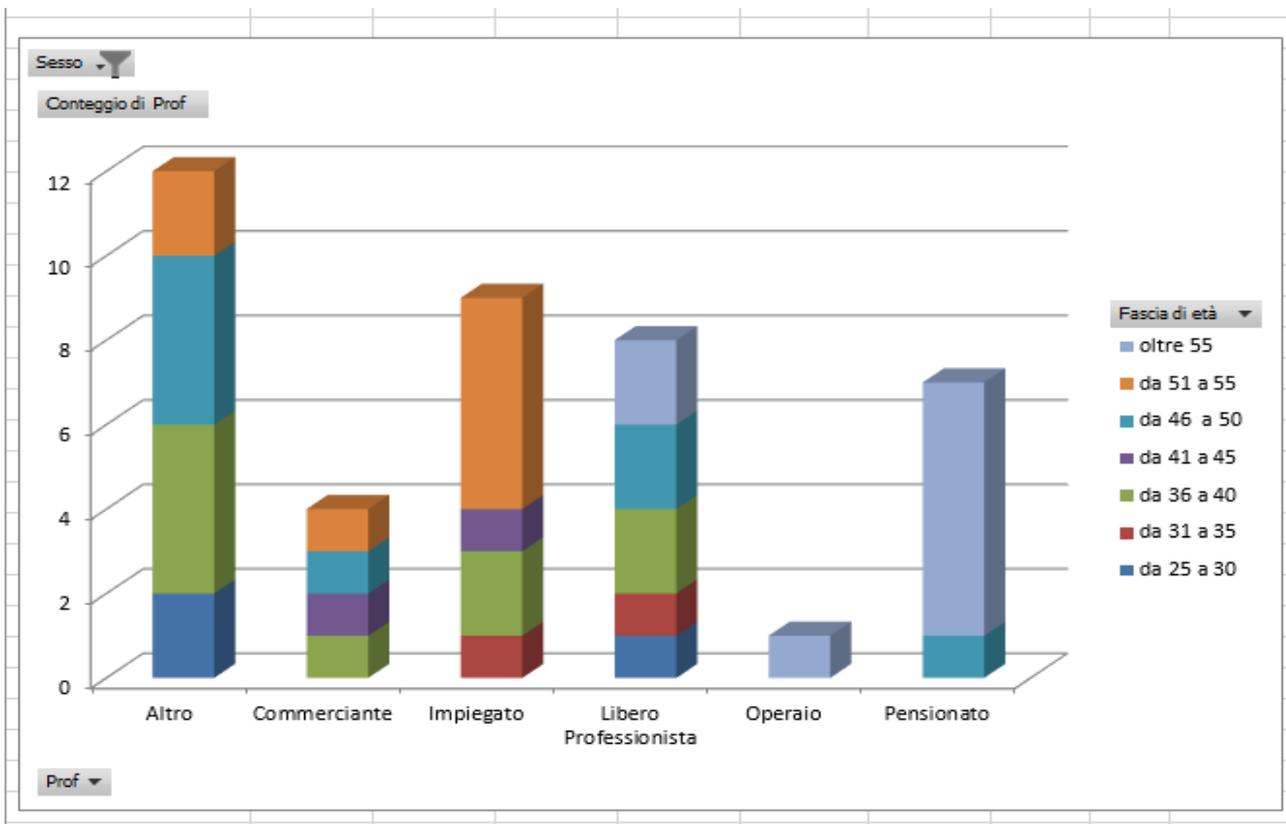


Tabella donne



QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

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

Crazie per la collaborazione.

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

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

NAZIONALITÀ

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 2021, 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.

Per quel che riguarda il metodo utilizzato, dal mese di aprile al mese di luglio 2021, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **103 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 tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente all'interno dell'ufficio IAT 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/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 accesso ai servizi
- A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti
- A6. Adeguatezza degli ambienti
- A7. Utilità materiale informativo fornito
- A8. Correttezza 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

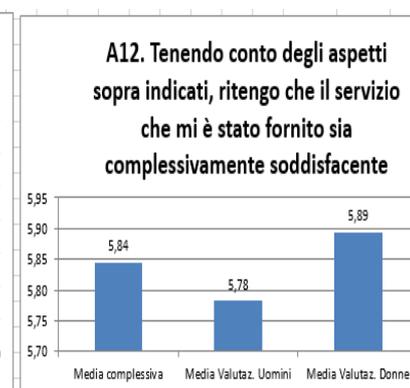
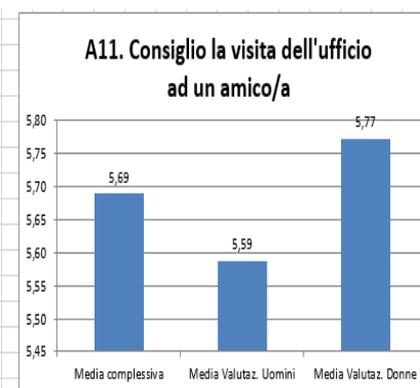
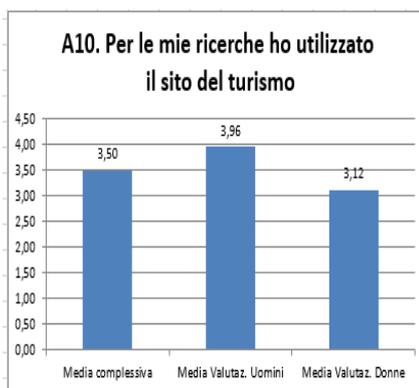
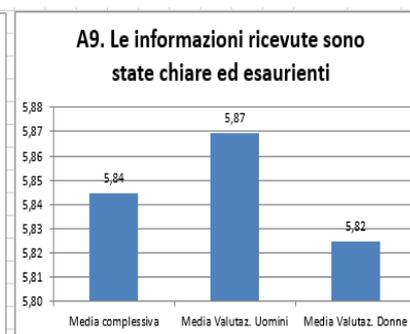
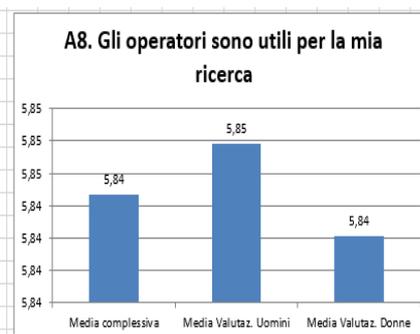
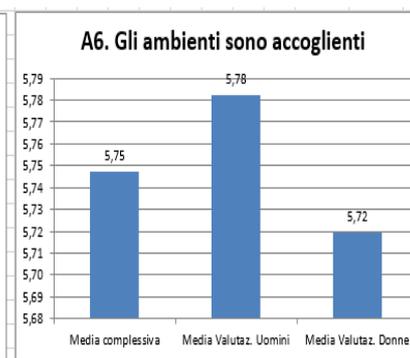
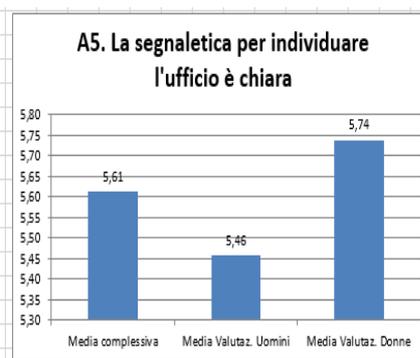
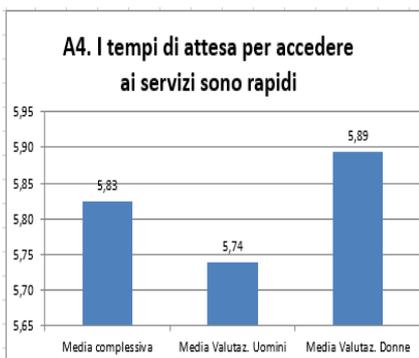
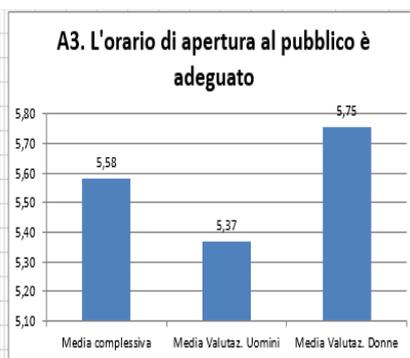
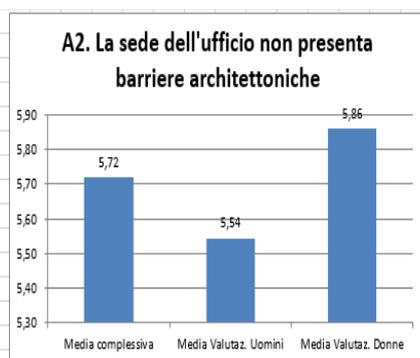
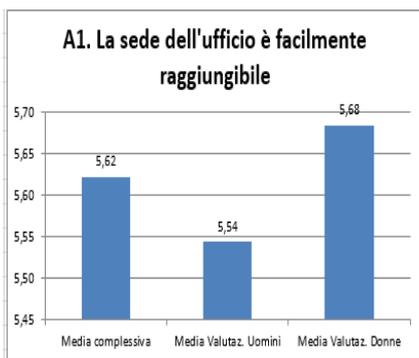
I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso molto positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A12) si attesta infatti a **5,84 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 l'utilizzo del sito del turismo (media 3,50), l'orario di apertura al pubblico (media 5,58) e la segnaletica per raggiungere l'ufficio (media 5,61).

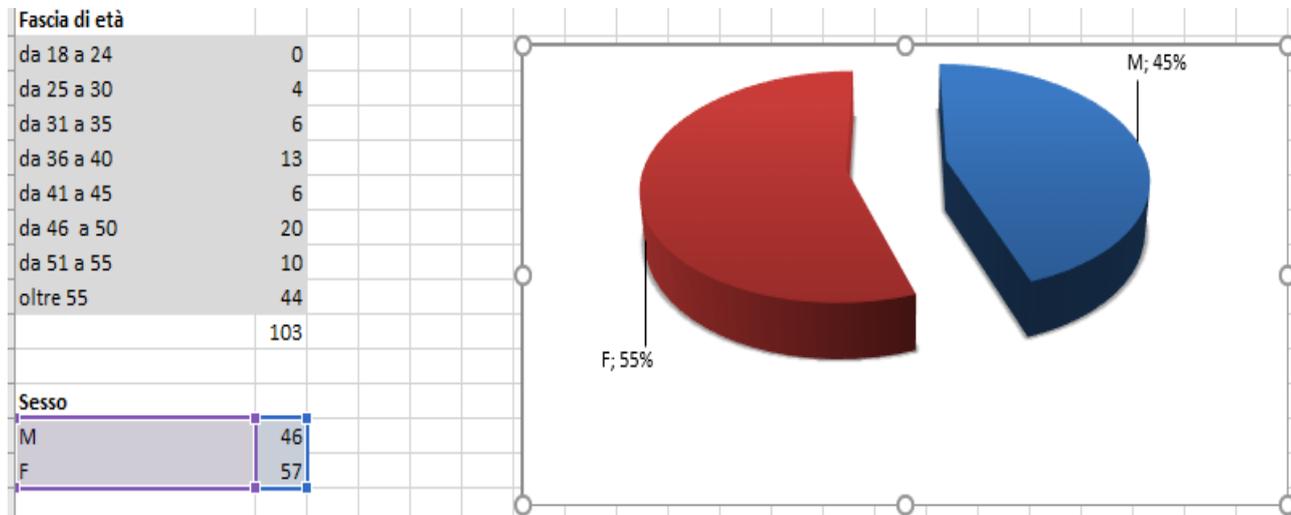
Tra **le valutazioni più positive** ci sono invece quelle che sottolineano la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite (media 5,84), la competenza e la disponibilità degli operatori (media 5,84) ed i tempi di attesa piuttosto rapidi (media 5,83).

Grafici domande



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

Sesso



Età - Professione

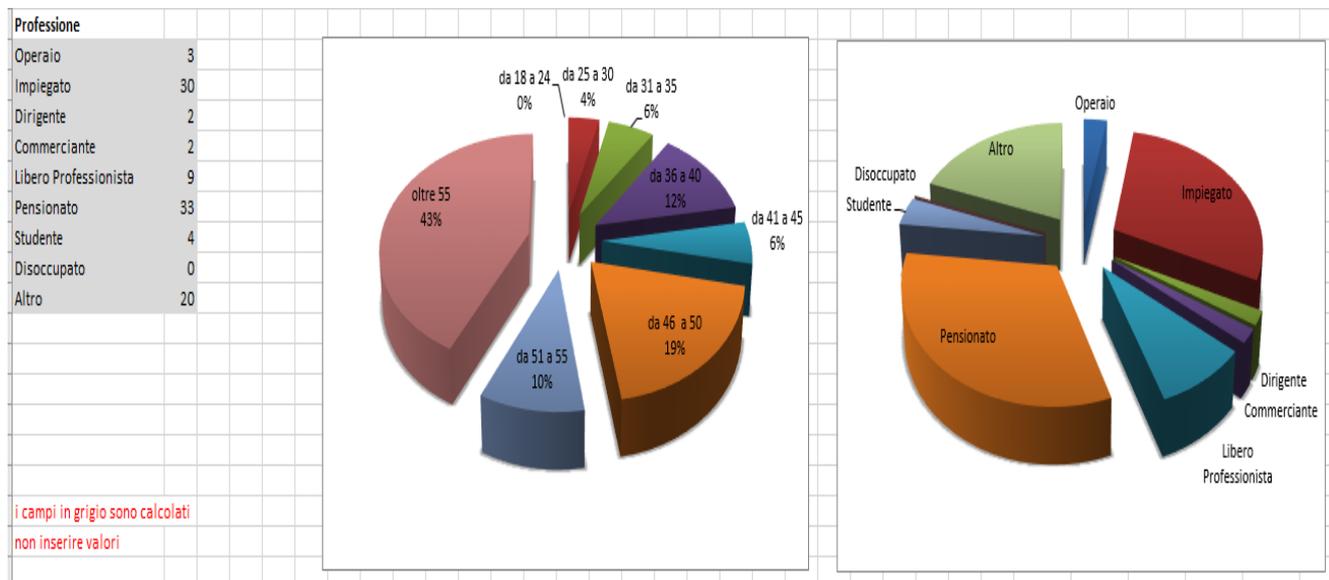


Tabella uomini

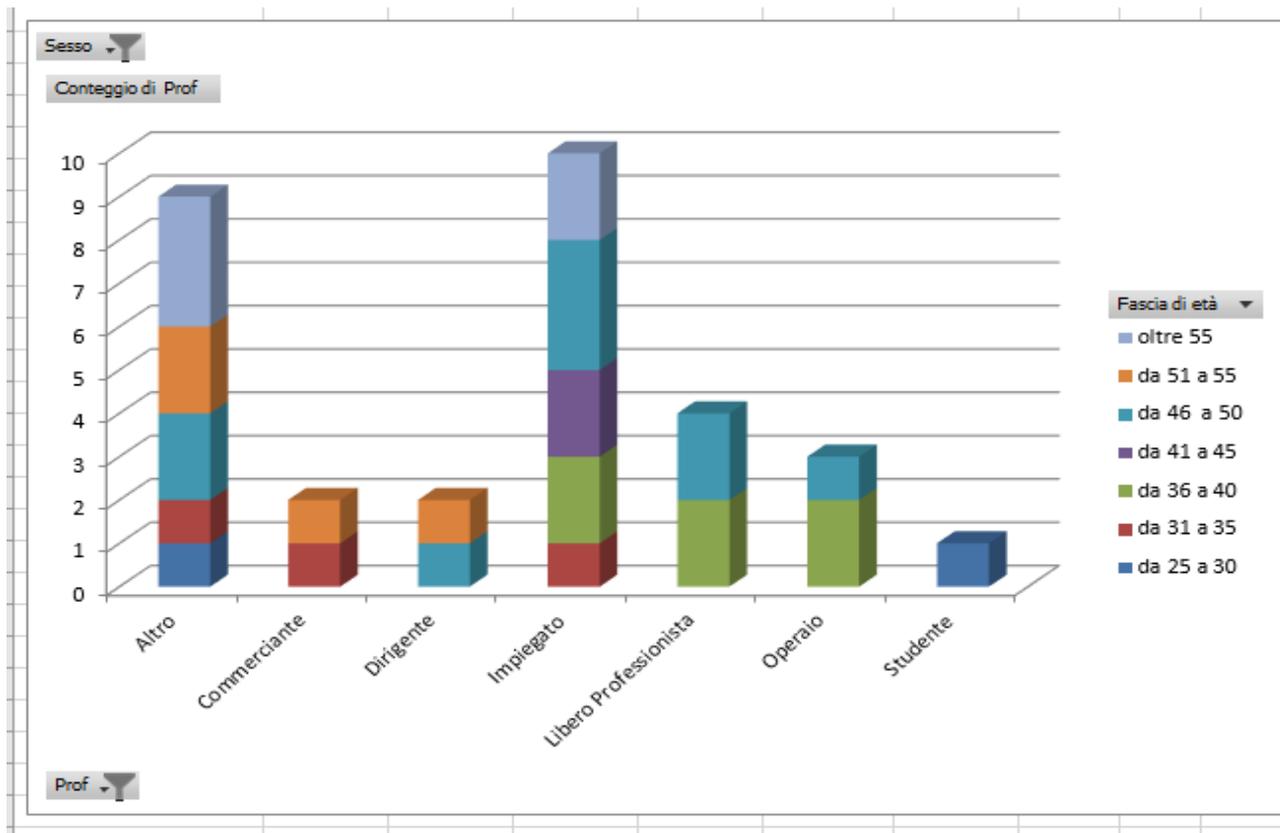
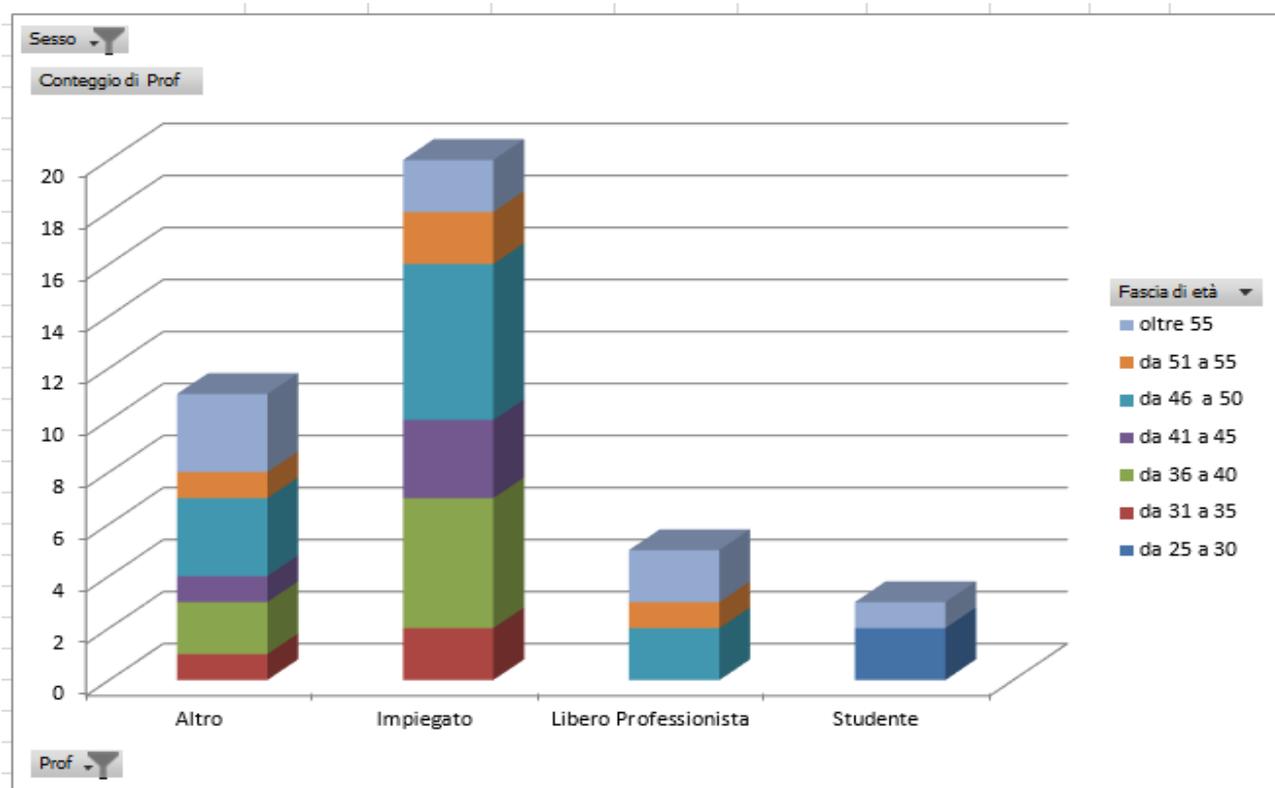
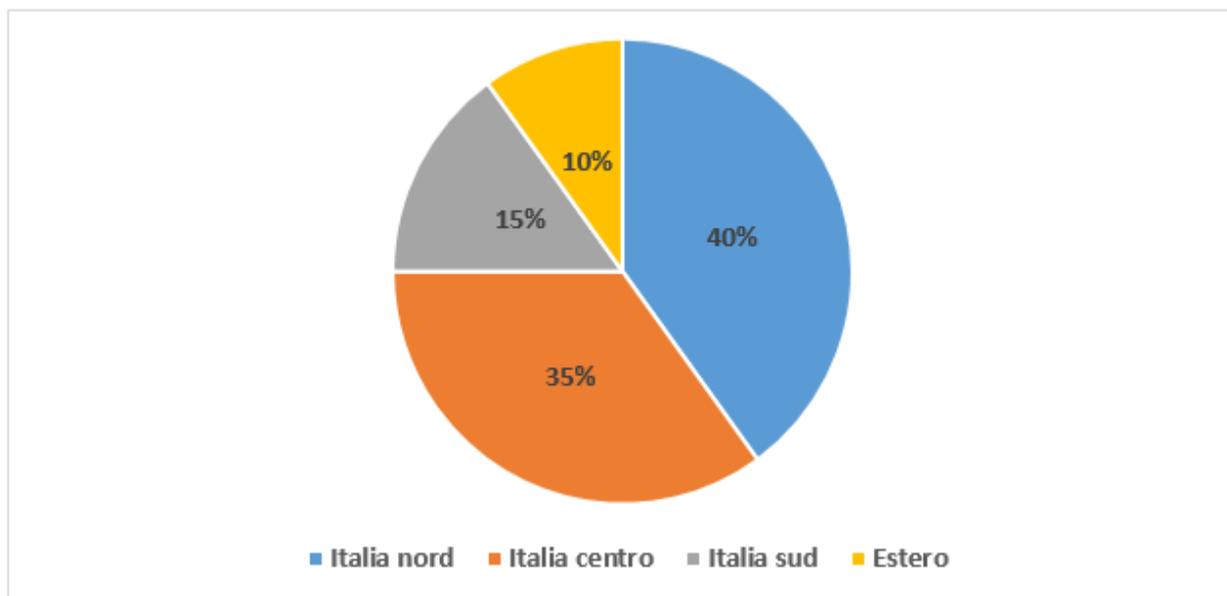


Tabella donne

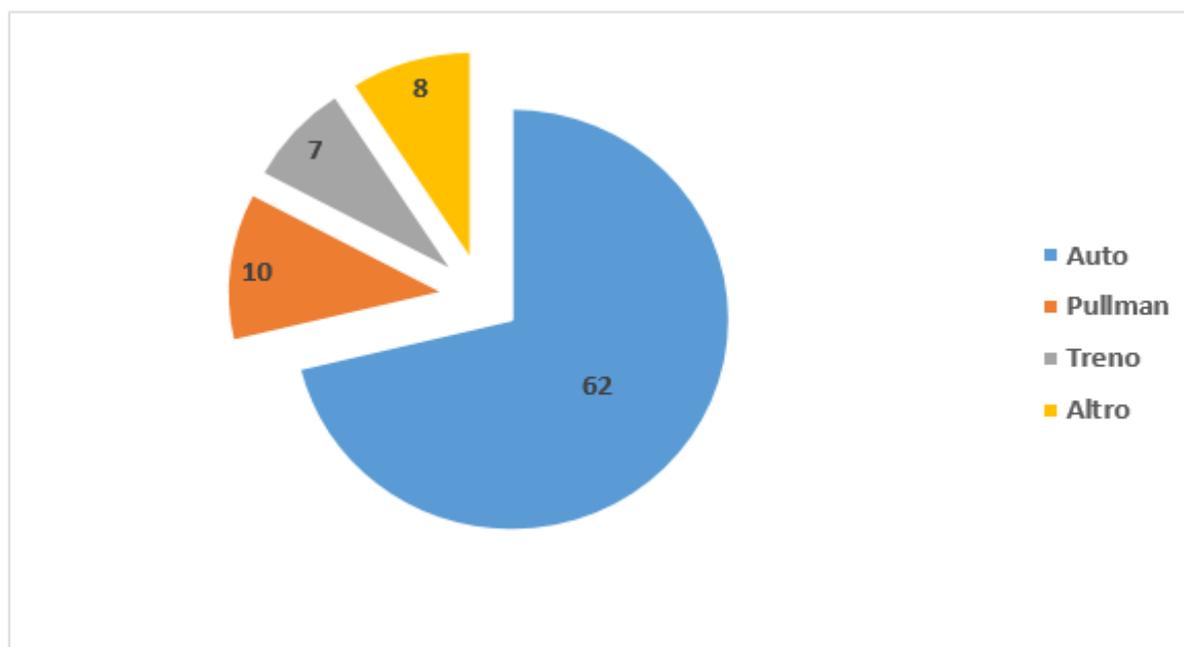


Dati ulteriori:

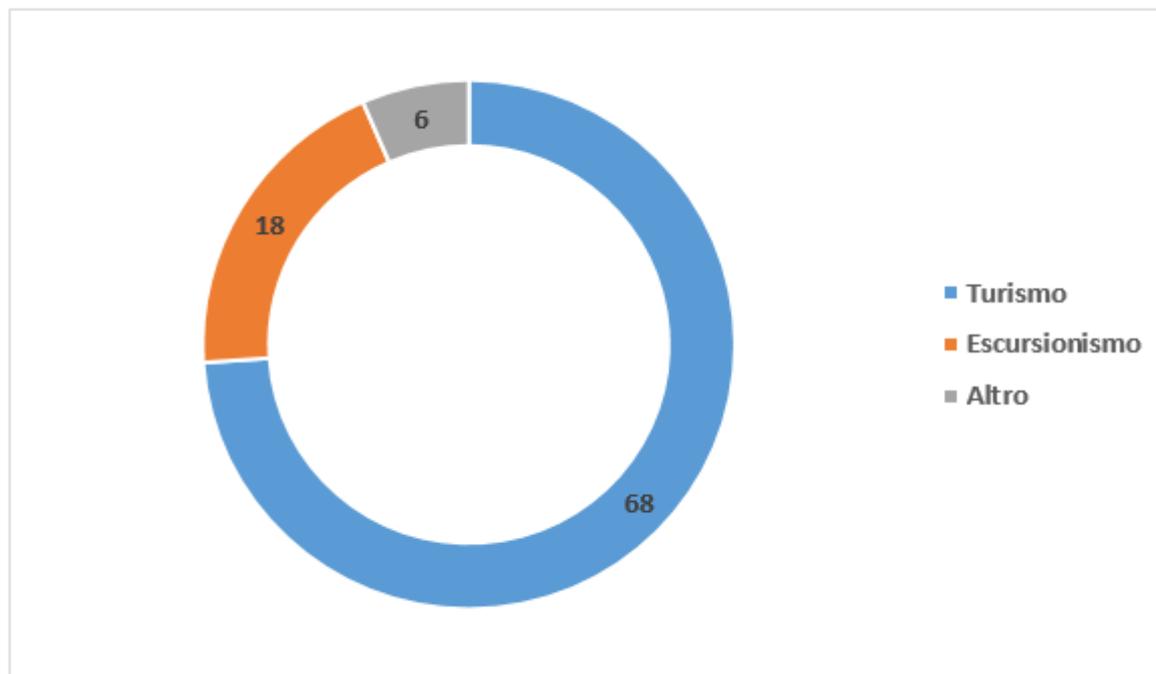
Provenienza geografica



Mezzi di trasporto utilizzati



Motivi del viaggio



Osservazioni e suggerimenti

- 🔄 Ottima l'area camper di Terni
- 🔄 Ottimo servizio
- 🔄 Più materiale informativo in francese
- 🔄 Ottima posizione in centro città

QUESTIONARIO SOMMINISTRATO (di seguito la versione in inglese)



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 2021, 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 aprile al mese di luglio 2021, sono stati somministrati e compilati dai cittadini **135 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 tramite cartaceo, con questionari distribuiti direttamente dai concessionari dei servizi Municipia ed ICA all'interno dei rispettivi uffici 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/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
- 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

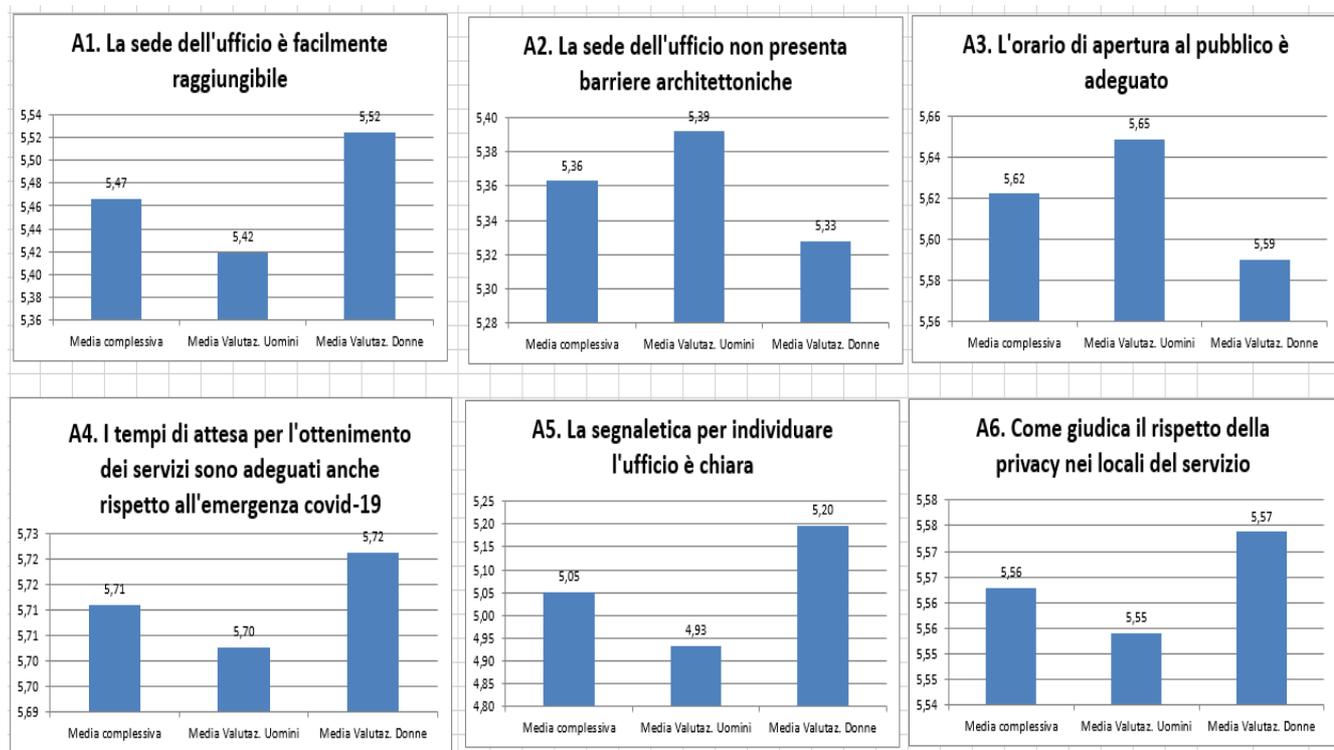
I RISULTATI DELL'INDAGINE

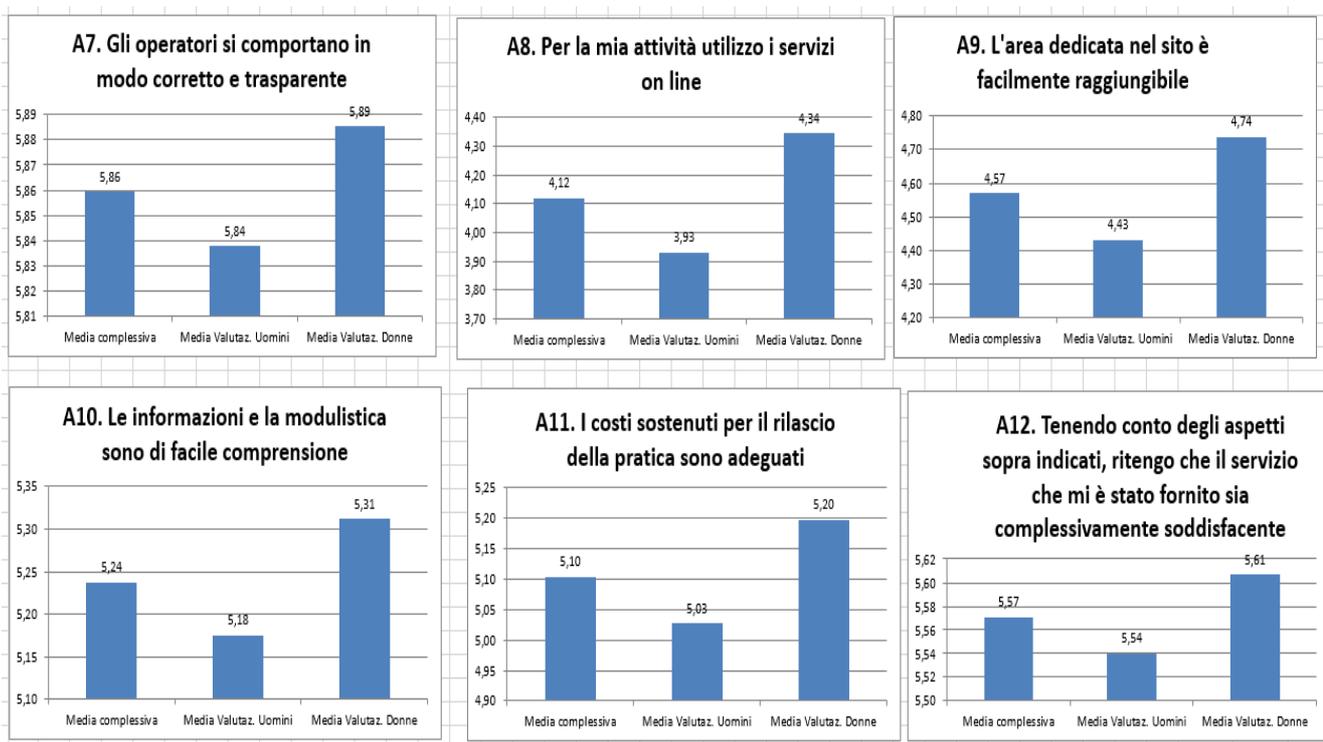
Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito A12), malgrado le difficoltà operative legate all'emergenza Covid-19, il **risultato è stato nel complesso molto positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato (A14) si attesta infatti a 5,57 su 6, facendo segnare dunque un livello 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 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).

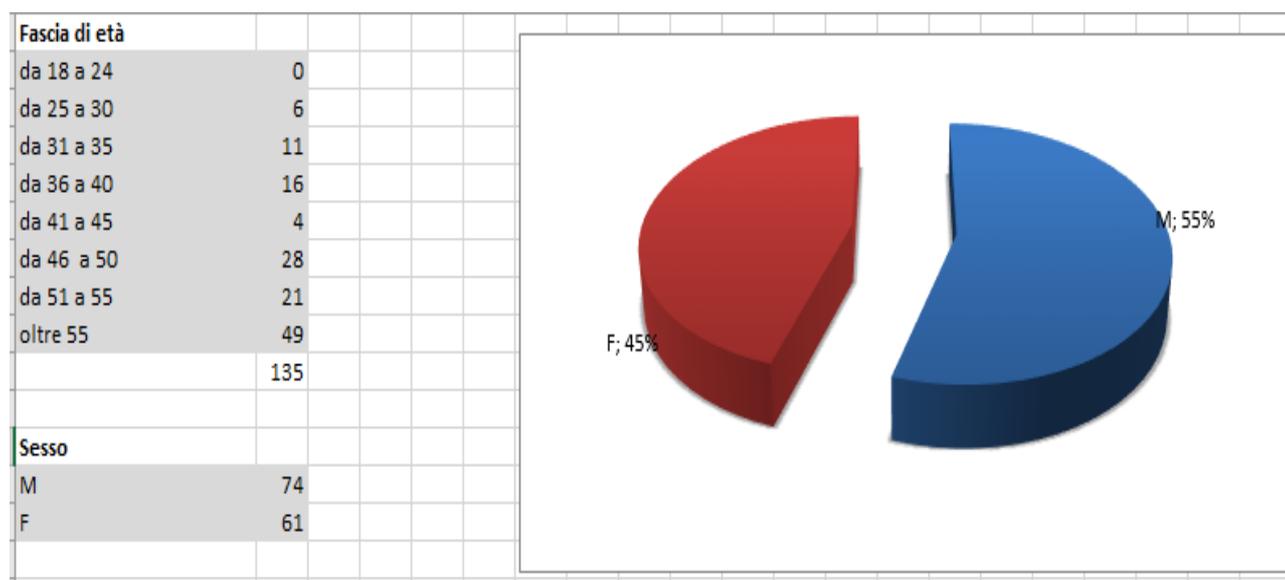
Grafici domande





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

Sesso



Età – Professione

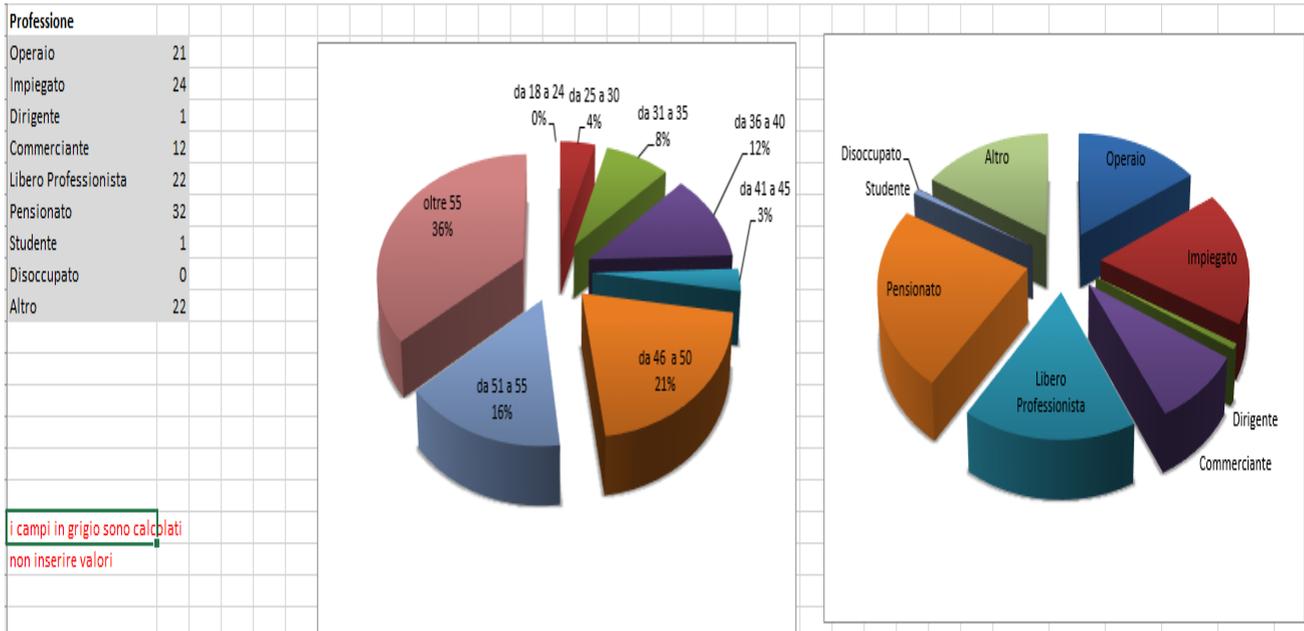


Tabella uomini

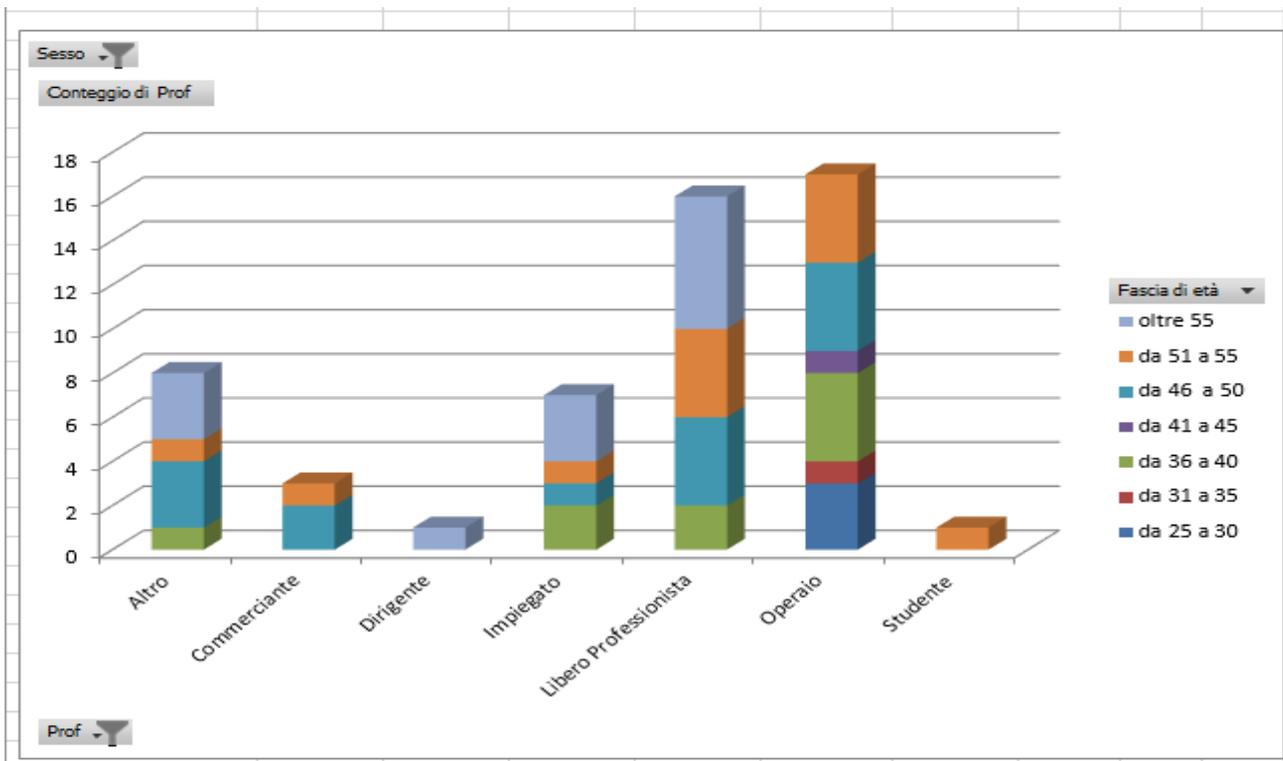
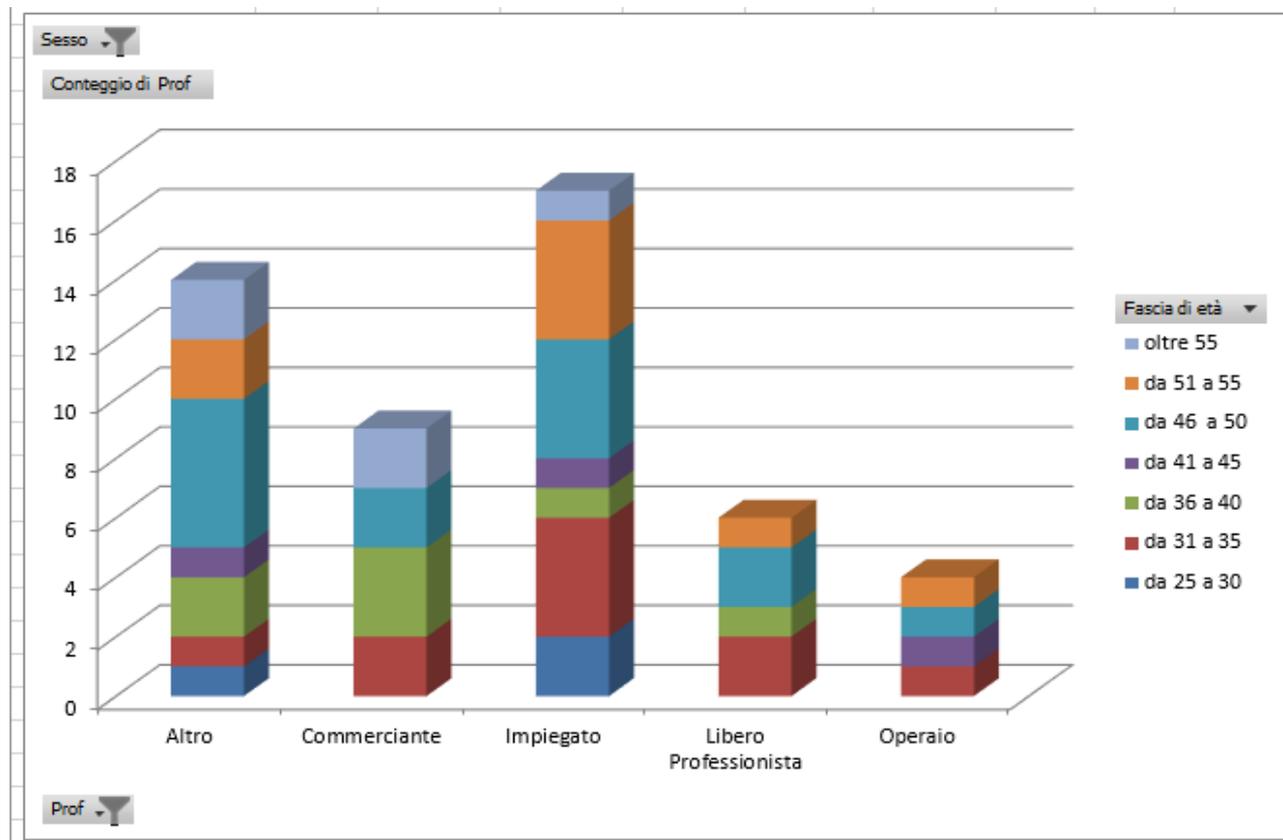


Tabella donne



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).

- 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:

.....

.....

.....

.....



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 2021.

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

I visitatori che hanno partecipato all'indagine sono stati **310** e partendo proprio dalla valutazione complessiva **il risultato è stato nel complesso molto positivo**, con una percentuale alta (83,5% 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 62,6 sono donne il 37,4 uomini
- Il 43% sono di età compresa tra i 31 e i 45 anni
- Il 98,4 dei visitatori sono italiani provenienti, per la maggior parte, da province del nord
- L' 85,3% ha pernottato in Umbria
- Il 44,6% ha visitato la cascata su consiglio di amici mentre quasi il 25% da pubblicazioni e trasmissioni televisive
- Il 45% sono famiglie ma il 42,6% sono coppie
- Il 40% faceva parte di un tour della Regione

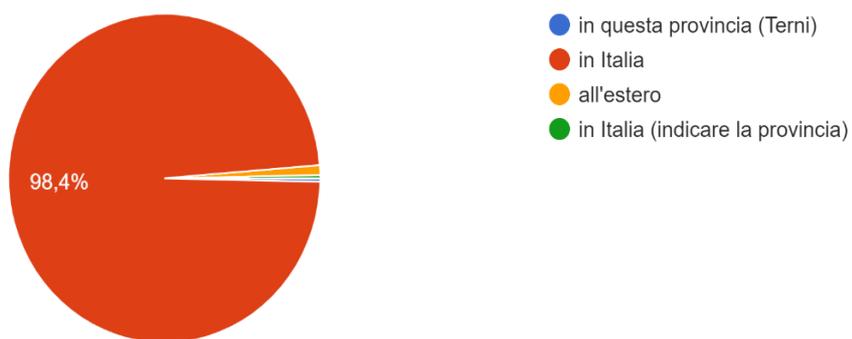
Ora della Visita

310 risposte



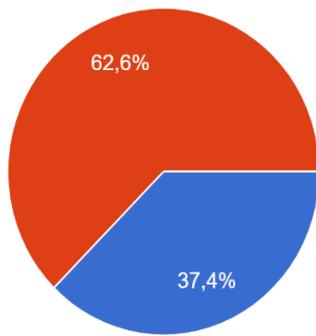
Dove abiti?

310 risposte



Sesso

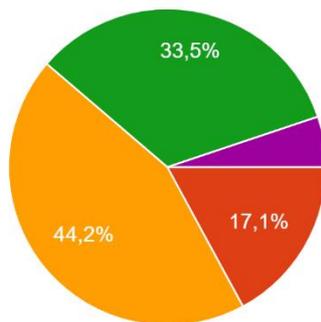
310 risposte



M
F

Qual'è la tua età

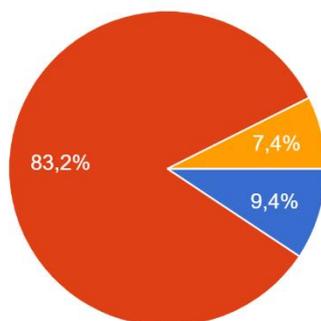
310 risposte



Meno di 18
tra 18 e 30
tra 31 e 45
tra 46 e 65
più di 56

Dove hai pernottato?

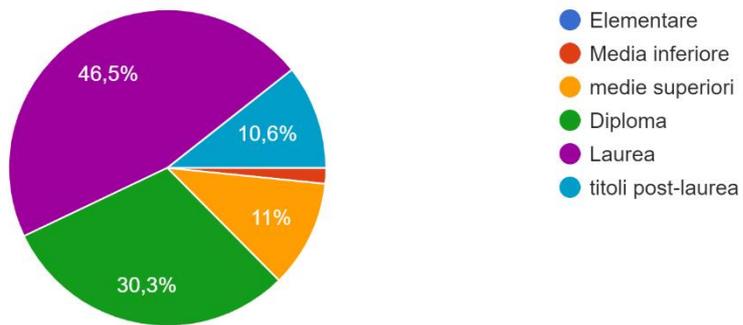
310 risposte



nessun pernottamento
in Umbria
in altra regione

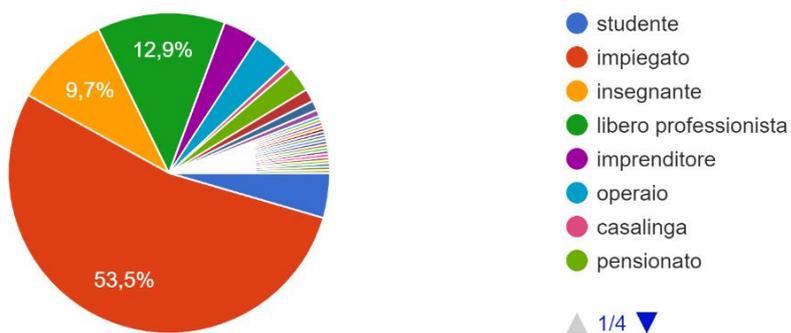
Qual è il suo titolo di studio?

310 risposte



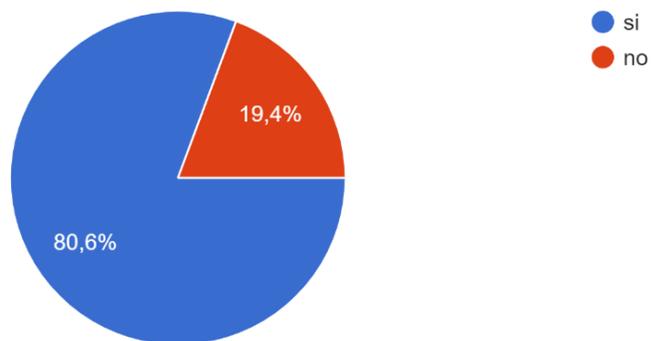
Qual è la sua professione?

310 risposte



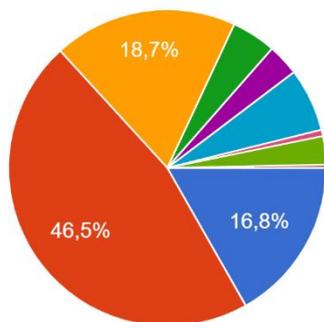
È la prima volta che visiti il Parco della Cascata delle Marmore?

310 risposte



Come ne sei venuto a conoscenza?

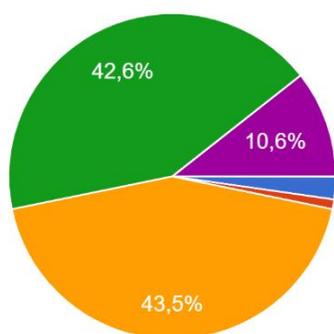
310 risposte



- 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
- Da un articolo su una rivista/giornale (quale?)

Con chi hai visitato il parco?

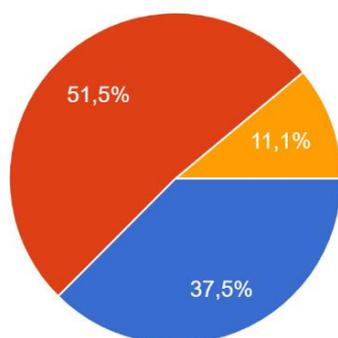
310 risposte



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

Con quale frequenza si reca in parchi ed aree verdi?

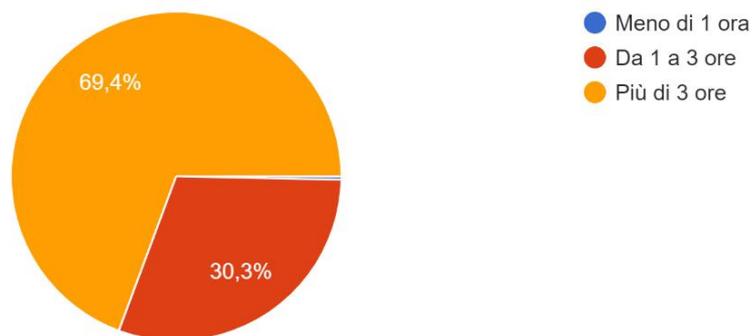
307 risposte



- Abitualmente
- Saltuariamente
- in occasione di attività (sportive, ricreative ecc...)

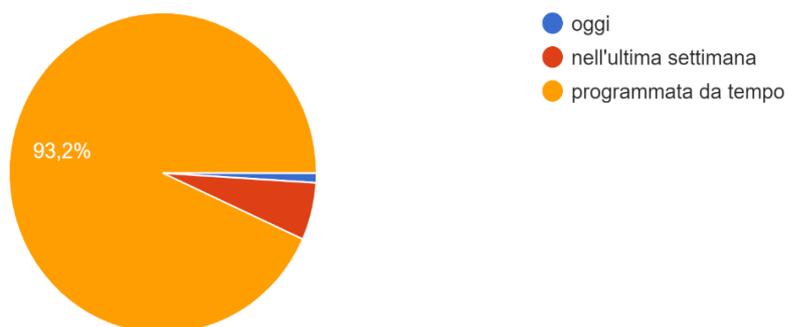
Quanto tempo è durata la visita?

310 risposte



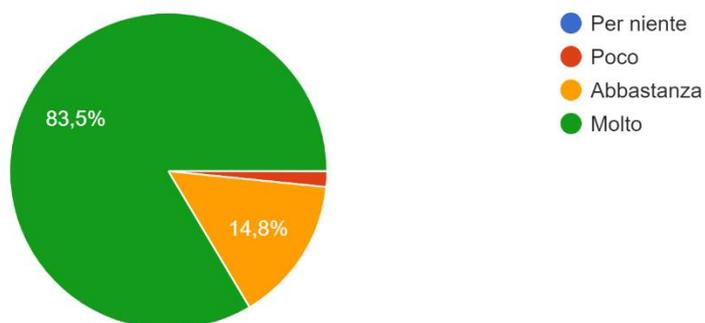
Quando hai deciso di visitare il Parco della Cascata delle Marmore?

310 risposte



In generale sei soddisfatto della visita?

310 risposte



**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:

F 8

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

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

	MIN → ← MAX									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
GRADIMENTO DEL PASTO										
Gradimento del primo piatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gradimento del secondo piatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gradimento del contorno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gradimento di frutta/dolce	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUALITA' DEL PASTO										
Qualità della preparazione del primo piatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità della preparazione del secondo piatto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità della preparazione del contorno	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità di frutta/dolce	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA										
Cortesia del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Igiene del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servizio di distribuzione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

<p>Menu del giorno</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Suggerimenti/Osservazioni</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
---	--

Modulo ottimizzato per lettura ottica - www.recogifarm.net

GEMOS 1402C_01

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, da settembre a dicembre per l'anno scolastico **2021/22**, 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 gli andamenti grafici riportano evidenze soddisfacenti, per il periodo in analisi.

Scuole dell'infanzia – Comune di Terni (TR)	
Valore Medio Complessivo GRADIMENTO PASTO	7,63
Valore Medio Complessivo QUALITA' PASTO	7,99
Valore Medio Complessivo SERVIZIO	9,23

Scuole primarie – Comune di Terni (TR)	
Valore Medio Complessivo GRADIMENTO PASTO	7,89
Valore Medio Complessivo QUALITA' PASTO	8,20
Valore Medio Complessivo SERVIZIO	9,51

Limitatamente a singole giornate, si riepilogano di seguito, **le annotazioni espresse con maggior frequenza e correttivi intrapresi:**

- *Sapidità pietanze / Cottura di pasta / Grado di maturazione della frutta, in particolare kiwi / Migliorare la qualità del primo piatto “passato di verdure”:* Il personale coinvolto nel ciclo produttivo è stato sollecitato a prestare la massima attenzione agli aspetti evidenziati.
- *Grammature dei pasti / Condimenti contorni e primi piatti:* Le grammature in uso per il servizio si attengono a quanto riportato da documento di gara d'appalto.
- *Pietanze oggetto di scarso gradimento:* merluzzo gratinato, crocchette di pesce, verdura cotta.



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 11336

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

Periodo: Settembre - Ottobre - Novembre - Dicembre

Anno Scolastico 2021/2022

Media gradimento del pasto	Grad. N°	ΣG
gradimento del primo piatto	1	7,73
gradimento del secondo piatto	2	7,51
gradimento del contorno	3	6,91
gradimento di frutta/dolce	4	8,35
Media		7,63

Media qualità del pasto	Qua. N°	ΣQ
qualità preparazione primo piatto	1	7,81
qualità preparazione secondo piatto	2	7,93
qualità preparazione contorno	3	7,76
qualità di frutta/dolce	4	8,44
Media		7,99

Media qualità del servizio

	Serv. N°	ΣS
cortesìa del personale	1	9,31
igiene del personale	2	9,30
servizio di distribuzione	3	9,25
qualità complessiva del servizio	4	9,05
Media		9,23

Totale Questionari compilati N° 1502

