



Città *di* Spoleto

Anno 2019

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



**Servizi accoglienza del Palazzo comunale e del
Palazzo della Genga**

A cura del servizio programmazione e controlli interni – affari generali - del Comune di Spoleto

Indice

La Customer satisfaction	pag.	3
Il servizio accoglienza del Palazzo comunale e del Palazzo della Genga.....	pag.	4
Il questionario somministrato	pag.	5
I risultati dell'indagine c/o il Palazzo comunale	pag.	6
Palazzo comunale: osservazioni e suggerimenti	pag.	14
Conclusioni del servizio accoglienza c/o il Palazzo comunale.....	pag.	15
I risultati dell'indagine c/o il Palazzo della Genga	pag.	17
Palazzo della Genga: osservazioni e suggerimenti	pag.	25
Conclusioni del servizio accoglienza c/o il Palazzo della Genga	pag.	26

La Customer satisfaction

RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA A RILEVARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL SERVIZIO ACCOGLIENZA DEL PALAZZO "COMUNALE" E DEL PALAZZO DELLA "GENGA".

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti, in un'ottica controllo della qualità del servizio stesso di riprogettazione e/o di miglioramento, delle performance.

Modalità di attuazione di una indagine:

- **Elaborazione del disegno dell'indagine:** in questa fase si definiscono gli obiettivi dell'intervento, le modalità di realizzazione e la scelta del modello di indagine. L'output di questa fase consiste nell'elaborazione del [questionario](#);
- **Raccolta dei dati:** in questa fase si procede, innanzitutto, alla precisa individuazione del campione di indagine rispettando adeguati criteri di rappresentatività statistica e alla somministrazione del questionario;
- **Elaborazione e interpretazione dei risultati:** in questa fase invece si procede alla elaborazione dei dati. Successivamente, si procede all'interpretazione dei dati che ha lo scopo di evidenziare punti di forza, su cui attuare strategie di mantenimento, e punti di debolezza, dove invece indirizzare azioni di miglioramento del servizio. Il report finale si compone, sia di tabelle di distribuzione e grafici, ottenuti in base al calcolo delle medie e degli indicatori di variabilità, sia di note di commento e descrizione delle risultanze statistiche ottenute, le quali vengono correlate all'individuazione di possibili azioni di miglioramento. Il valore di un'indagine di "*customer satisfaction*" infatti non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare le modalità di erogazione dei servizi al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti;
- **Presentazione e utilizzo dei risultati:** conclusa la fase di realizzazione dell'indagine occorre pianificare e realizzare con precisione anche la fase di reporting, definendo con consapevolezza a chi restituire gli esiti ottenuti, con quali modalità e a quali scopi. A questo proposito, è utile tenere in considerazione la necessità di restituire gli esiti della ricerca, nella sua duplice veste, conoscitiva e soprattutto propositiva, agli attori che hanno collaborato alla realizzazione. Sul versante interno la fase di presentazione dei risultati assume la valenza di autodiagnosi organizzativa finalizzata all'implementazione di azioni di miglioramento, sul versante esterno, invece, essa incarna ed esplicita l'orientamento all'utente da parte dell'amministrazione, rendendo note le proprie strategie di intervento;
- **Il raccordo della rilevazione ai processi decisionali e ai processi gestionali:** poiché la "*customer satisfaction*" (CS) non consiste esclusivamente in una pratica conoscitiva, bensì rappresenta uno strumento strategico per orientare le scelte dell'amministrazione verso più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei servizi erogati, è necessario prevedere modalità e sistemi di interfaccia tra il processo di CS e i processi decisionali e i processi gestionali dell'ente. In particolare, è opportuno che la CS si raccordi con il sistema di valutazione e il sistema premiante, che contribuisce a motivare il personale verso il miglioramento della qualità dei servizi. La CS inoltre può costituire una fonte informativa importante per orientare il sistema di programmazione e controllo dell'Ente, dunque dare indicazioni circa gli interventi correttivi da apportare al pacchetto di servizi, al fine di renderlo maggiormente coerente con i bisogni e le attese dei cittadini;
- **La continuità della rilevazione:** in un'ottica di miglioramento continuo, la customer satisfaction non può costituire un evento sporadico. Il monitoraggio costante, anche sul periodico, consente di capire e interpretare efficacemente l'evoluzione dei bisogni del contesto socio-economico di riferimento, dunque tenere sotto controllo nel tempo la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni. Il sistema dei bisogni e delle attese di una collettività infatti muta nel tempo con velocità sempre maggiore, modificando il sistema delle aspettative dei cittadini.

Il Servizio accoglienza del Palazzo comunale e del Palazzo della « Genga »

Il Comune di Spoleto, nell'ottica di una strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, nell'anno corrente (2019) ha previsto di implementare e migliorare il sistema dei controlli interni realizzando indagini di customer satisfaction su alcuni i servizi a domanda individuale ai fini della valutazione della performance allo scopo di analizzare la soddisfazione da parte degli utenti fruitori dei servizi stessi. Merita di essere richiamato, al riguardo, il disposto di cui all'art. 147, comma 2 lett. e) del TUEL, dal quale si evince che il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'Ente.

L'elenco dei servizi sottoposti ad indagini di customer satisfaction è riportato nel Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO 2019) approvato con delibera di Giunta comunale n. 191 del 3.07.2019.

La presente relazione riporta i risultati delle indagini effettuate nel mese di luglio 2019, per il Palazzo comunale, e tra luglio ed agosto 2019, per il Palazzo della Genga, con le quali è stato verificato il grado di soddisfazione di un campione cittadini/utenti che hanno usufruito del servizio di accoglienza nei due palazzi comunali.

I questionari sono stati distribuiti ai cittadini/utenti dagli uscieri (addetti al servizio accoglienza) del Palazzo comunale e del Palazzo della Genga. Non tutte le persone interpellate hanno compilato il questionario; alcuni di essi non lo hanno voluto ritirare, altri lo hanno ritirato ma non riconsegnato. I questionari riconsegnati sono stati posti all'interno dell'apposita "urna" posizionata all'ingresso dei due edifici.

I dati raccolti sono stati, poi, elaborati ed analizzati dai servizi generali e controlli interni che hanno provveduto a redigere la presente relazione da trasmettere alla Giunta Comunale; i risultati dell'indagine saranno successivamente pubblicati sul sito istituzionale dell'Ente.

Di seguito viene riportato il questionario distribuito ai cittadini/utenti per i servizi accoglienza del Palazzo comunale e del Palazzo della Genga.

Il Questionario



Anno 2019 - Indagine di "customer satisfaction" del servizio accoglienza

Pag. 1 di 1

Le chiediamo di dedicarci qualche minuto per compilare questo semplice questionario. Raccogliendo queste informazioni potremmo capire quali sono le Sue esigenze e su quali aspetti lavorare per migliorare il servizio.

N.	ITEM	SI 	Abbastanza 	NO 
1	Facilità di accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.).			
2	Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.).			
3	Disponibilità e cortesia del personale addetto al servizio accoglienza.			
4	Capacità del personale addetto al servizio accoglienza di dare risposte pronte, immediate, chiare ed esaurienti rispetto a quanto da lei richiesto.			
5	Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro nelle risposte.			
6	Professionalità del personale addetto al servizio accoglienza.			
7	Nel suo complesso valuta bene il servizio accoglienza?			

Esponga in questo spazio, se lo desidera, le sue osservazioni ed i suoi suggerimenti:

La ringraziamo per la cortese collaborazione!



UNI EN ISO 14001:2015



CERTIFIED ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT SYSTEM

Città di Spoleto – Piazza del Comune n. 1 – 06049 Spoleto (PG)
Tel. +39 07432181 Fax +39 0743218246
C.F. 00316820547 – P.I. 00315600544
www.comune.spoleto.pg.it | PEC: comune.spoleto@postacert.umbria.it
www.facebook.com/comunedispoletto | www.twitter.com/comunedispoletto
www.pinterest.com/comunedispoletto | www.instagram.com/comunedispoletto
www.youtube.com/comunespoletto



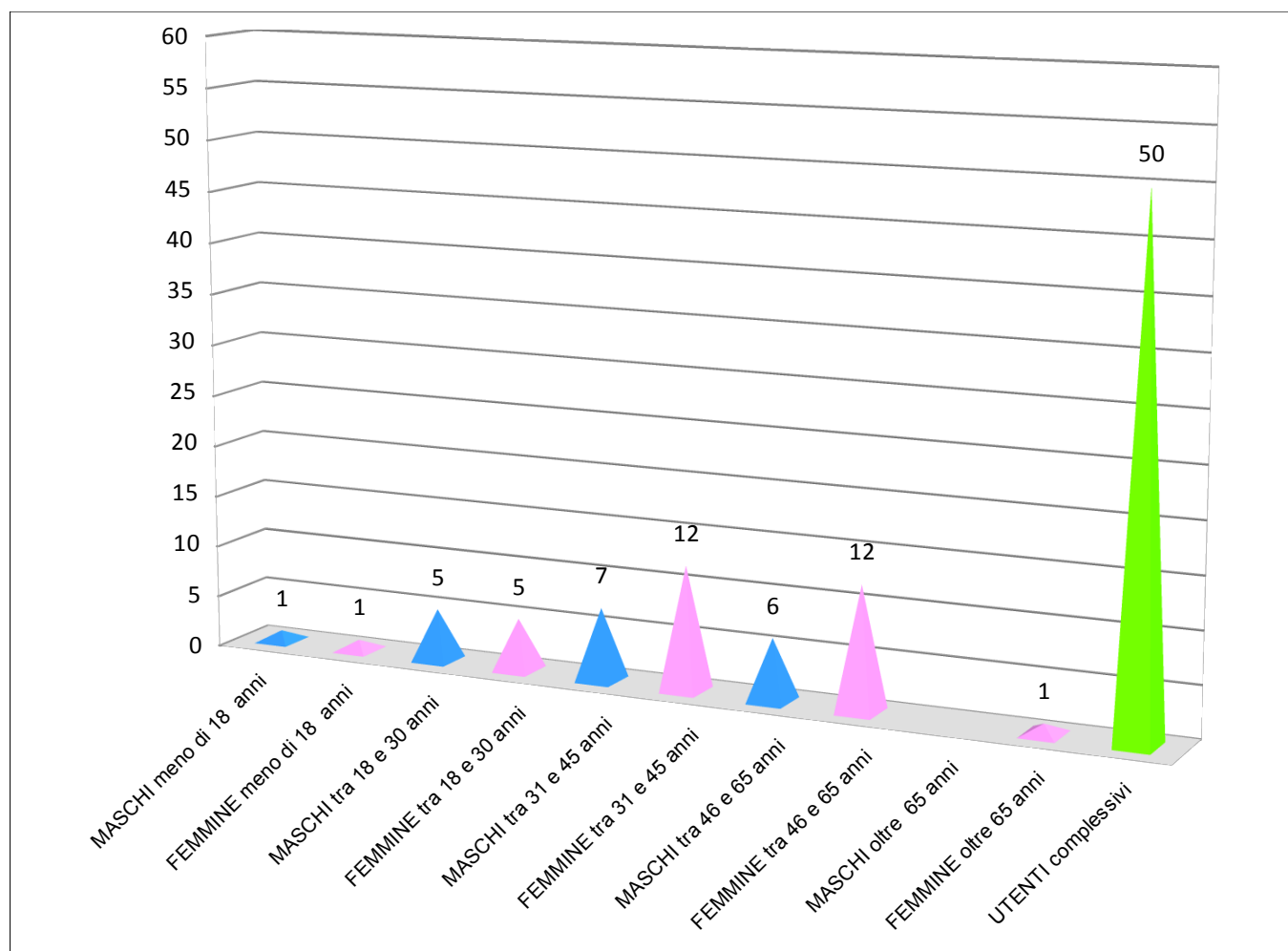
Organizzazione delle Nazioni Unite
per l'Educazione, la Scienza e la Cultura



I Longobardi in Italia
I luoghi del potere (568-774 d.C.)

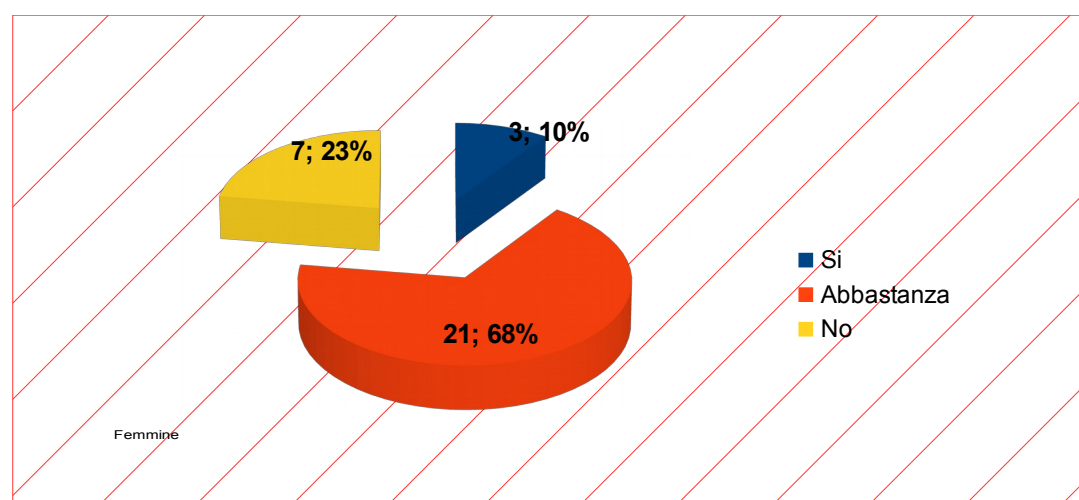
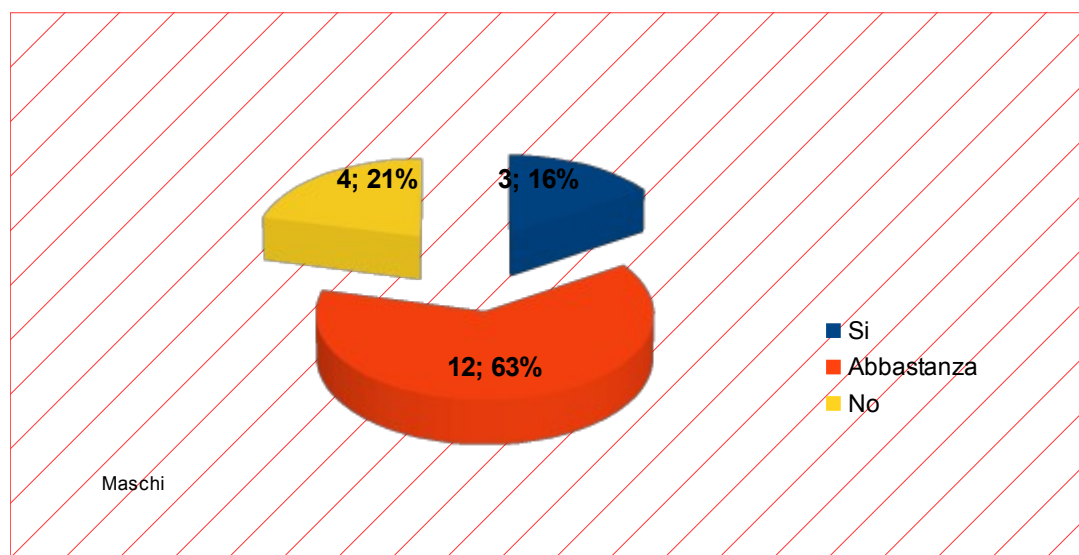
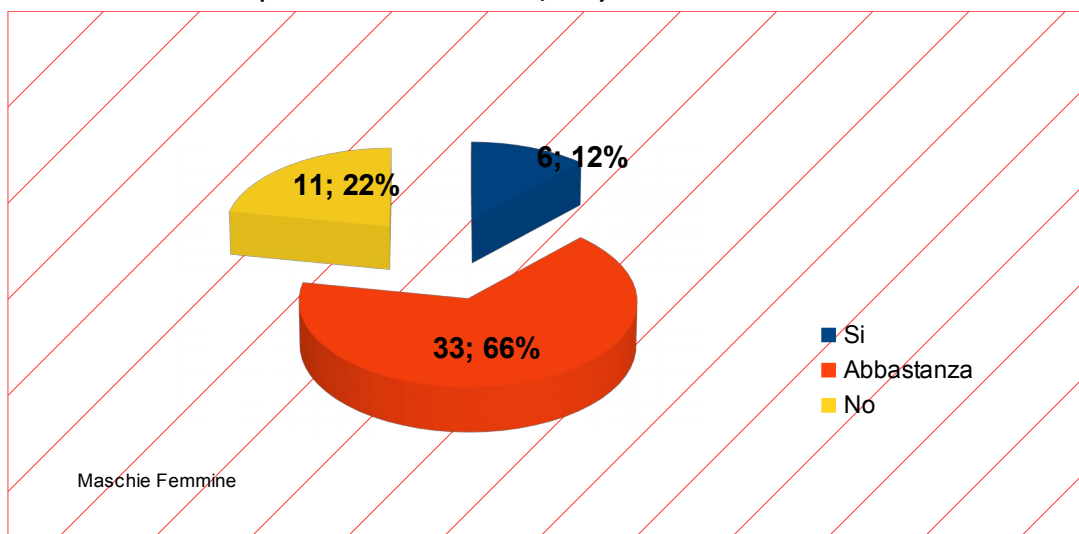
I risultati dell'indagine c/o il Palazzo comunale

Rappresentazione grafica degli utenti coinvolti nell'indagine di customer satisfaction distinta a seconda del genere e dell'età.



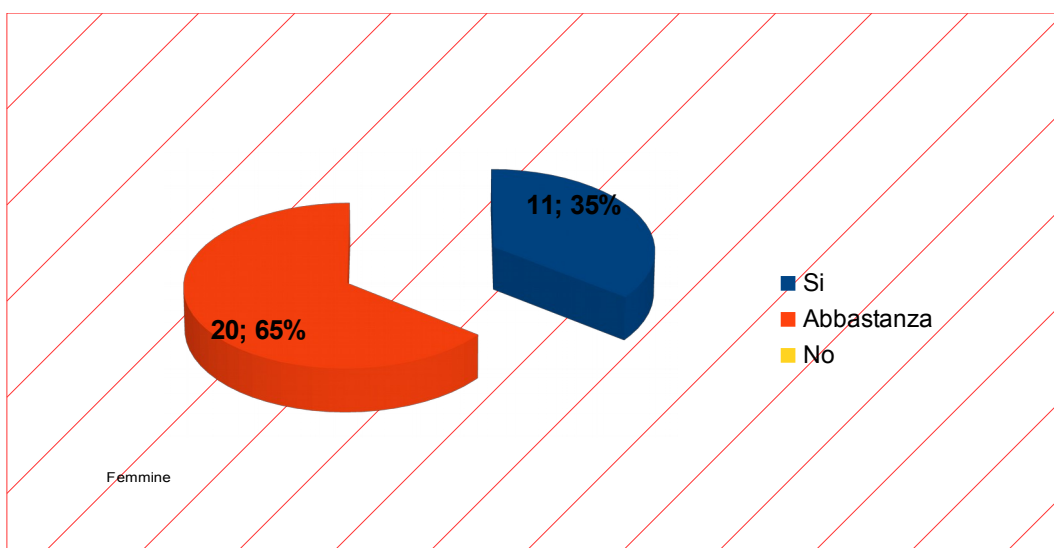
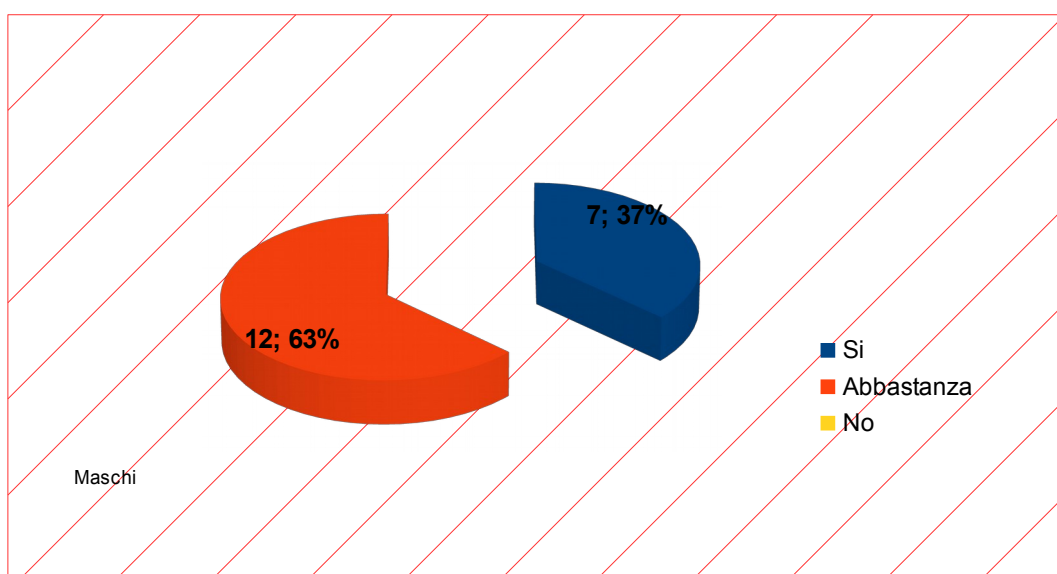
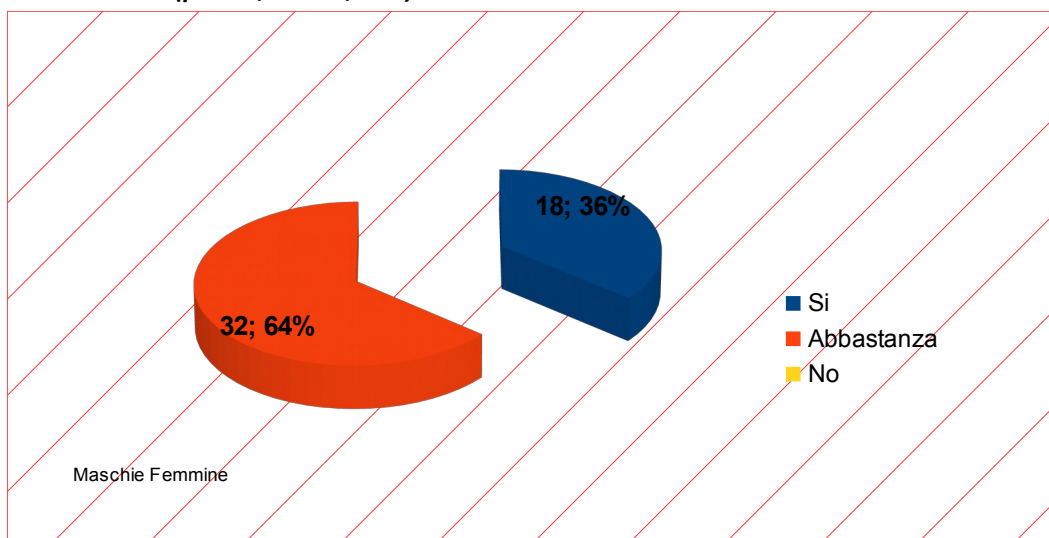
Per ciascuna domanda, di seguito si riportano i grafici con indicati i valori e le percentuali suddivisi per genere (maschi e femmine, solo maschi e solo femmine).

1° Domanda: *Facilità di accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.)*



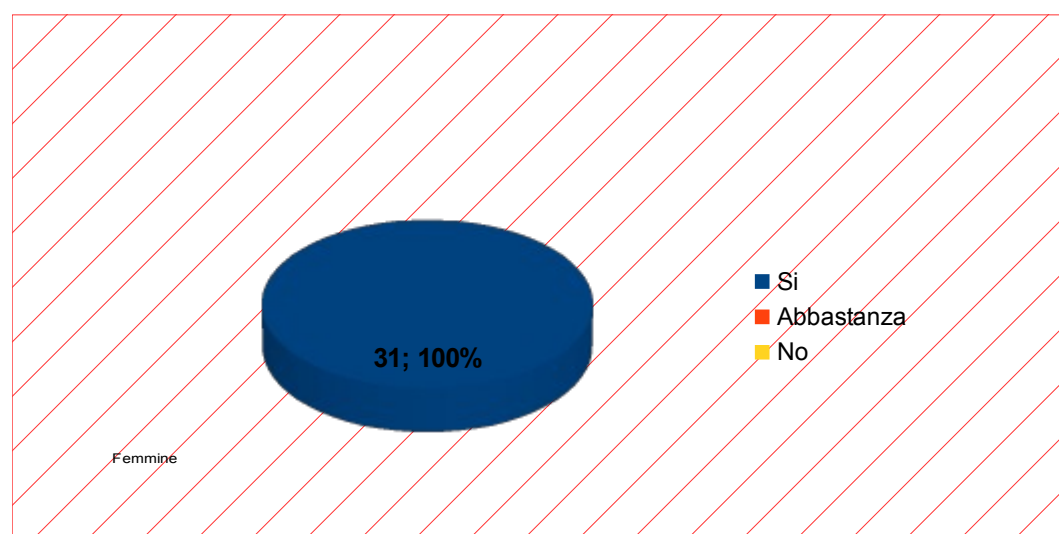
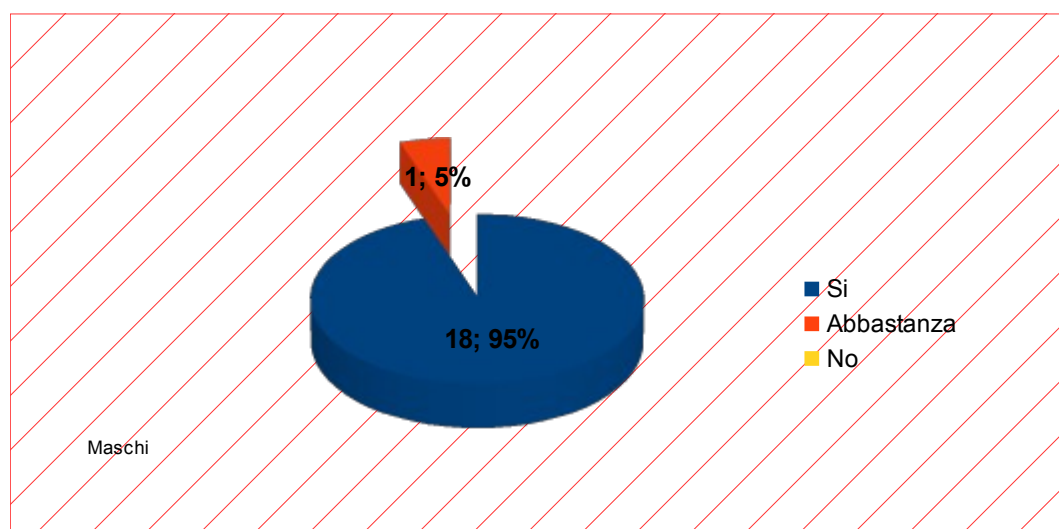
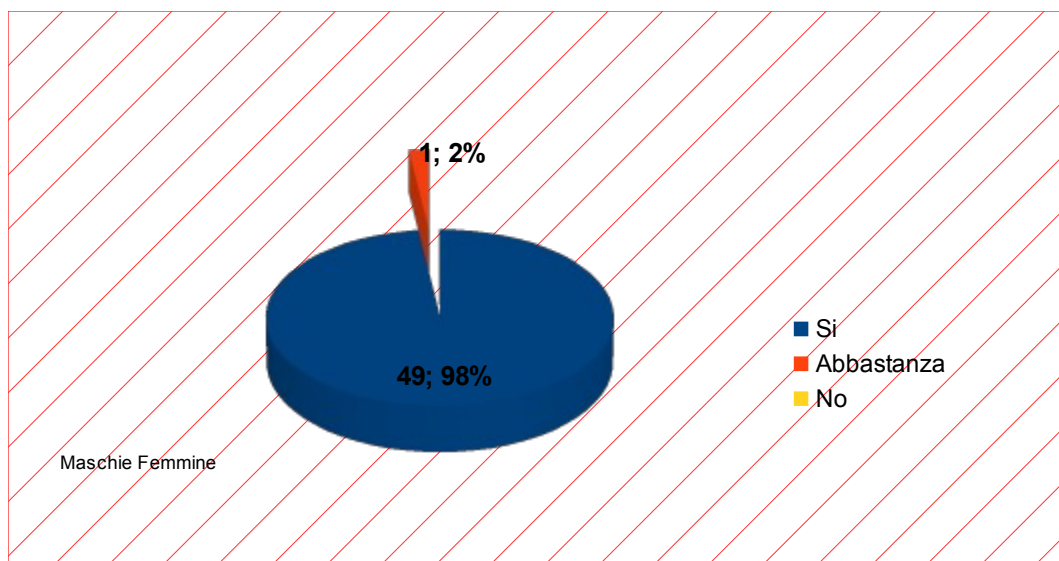
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, soltanto il **12%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; sia il genere maschile che femminile esprime una valutazione più contenuta rispondendo **abbastanza positivamente** alla domanda (**Maschi 63% - Femmine 68%**), mentre il rimanente **22%** risponde **negativamente**.

2° Domanda: Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)



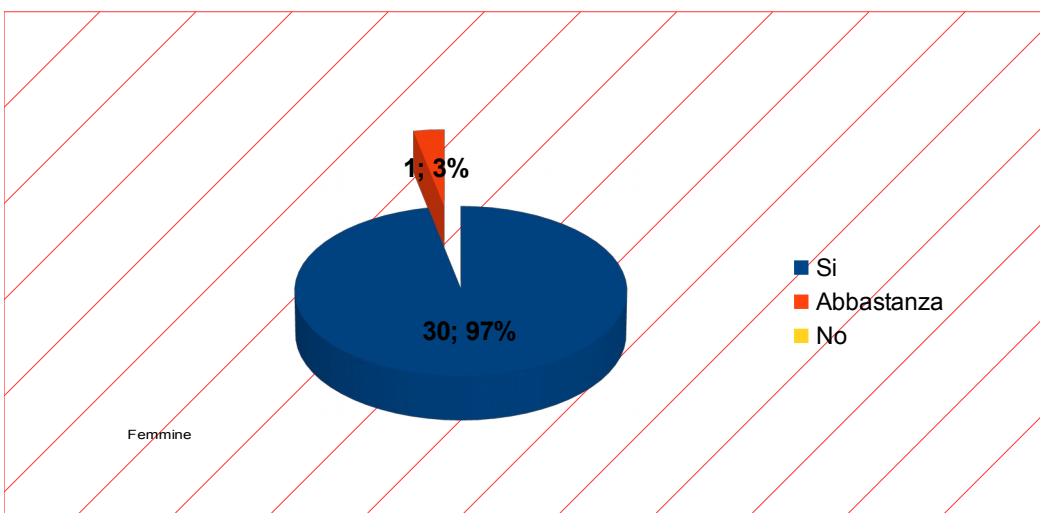
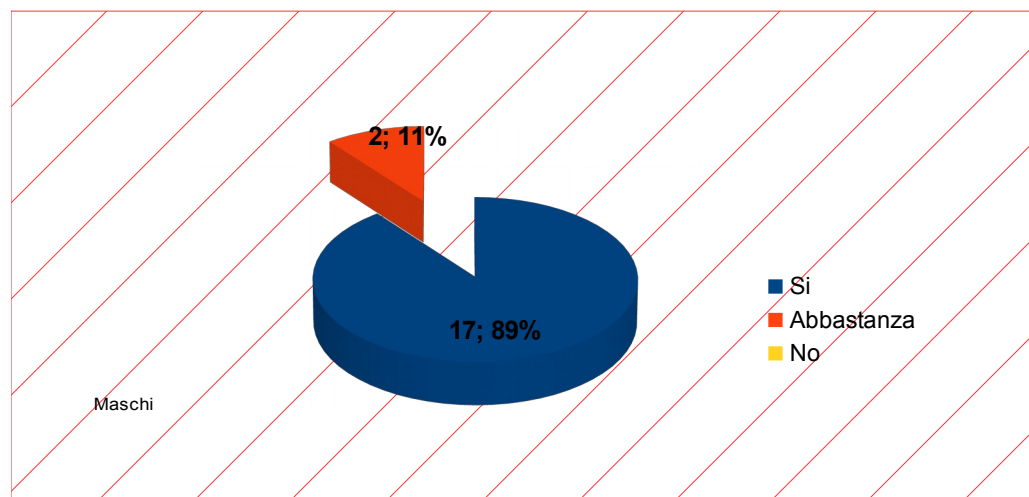
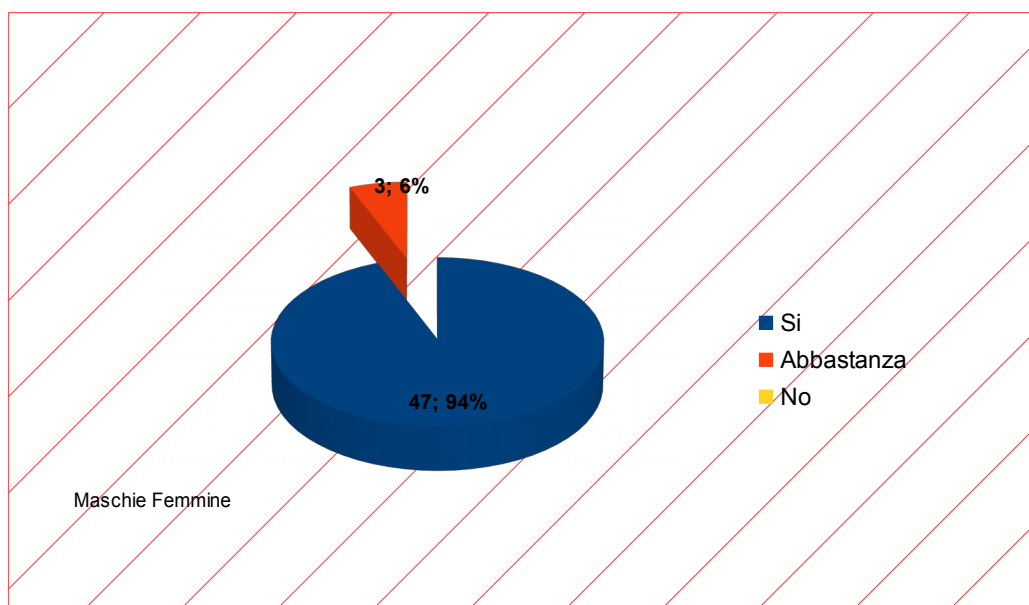
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **36%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; sia il genere maschile che femminile esprime una valutazione più contenuta rispondendo abbastanza positivamente alla domanda (**Maschi 63% - Femmine 68%**).

3° Domanda: Disponibilità e cortesia del personale addetto al servizio accoglienza



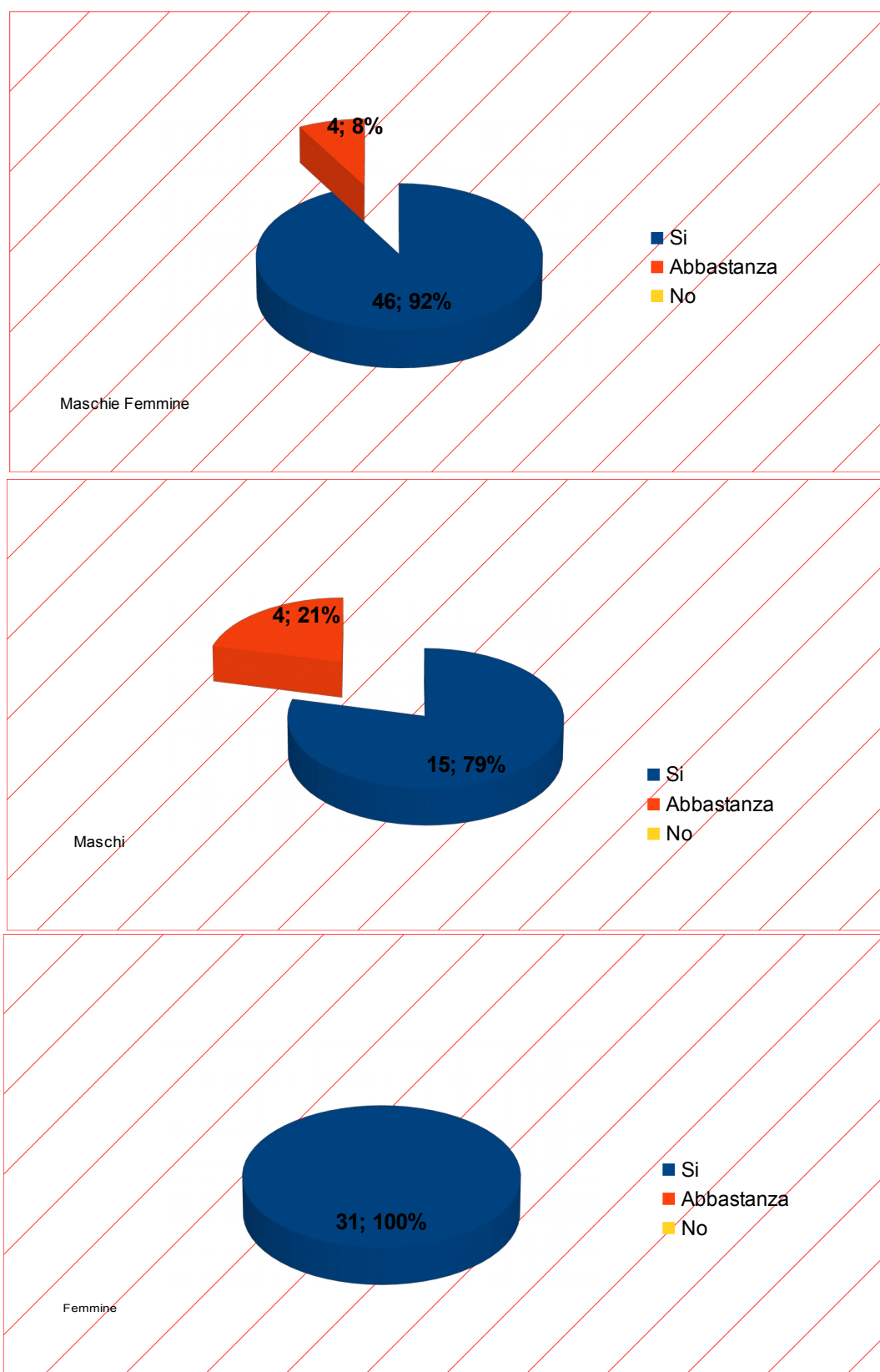
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **98%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere femminile raggiunge il **100%** di gradimento.

4° Domanda: Capacità del personale addetto al servizio accoglienza di dare risposte pronte, immediate, chiare ed esaustive a quanto da lei richiesto



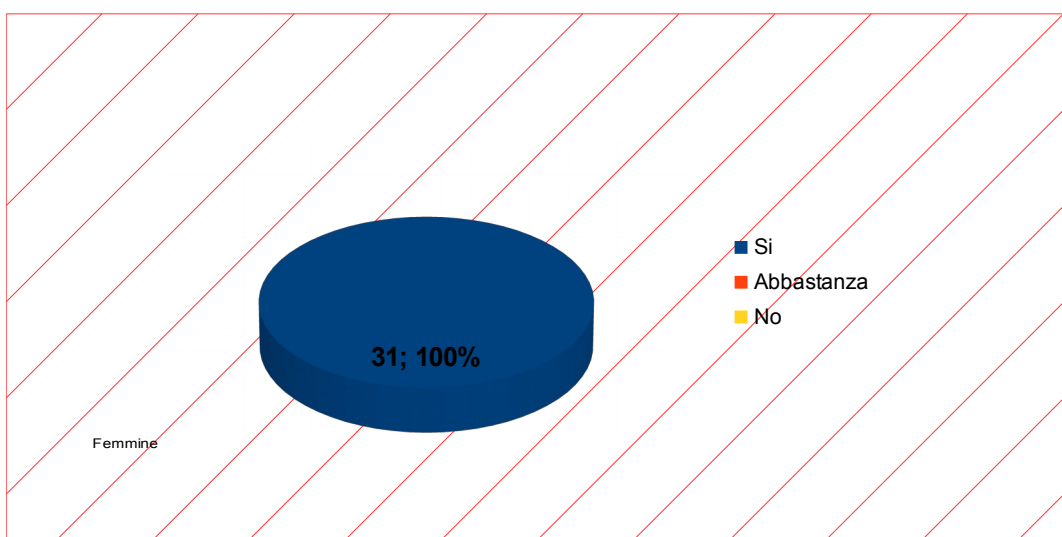
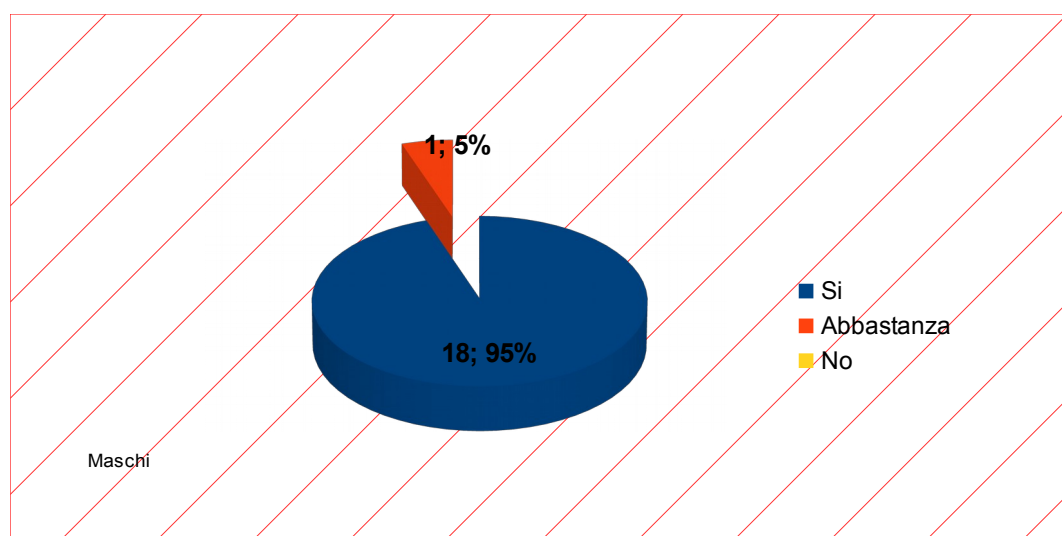
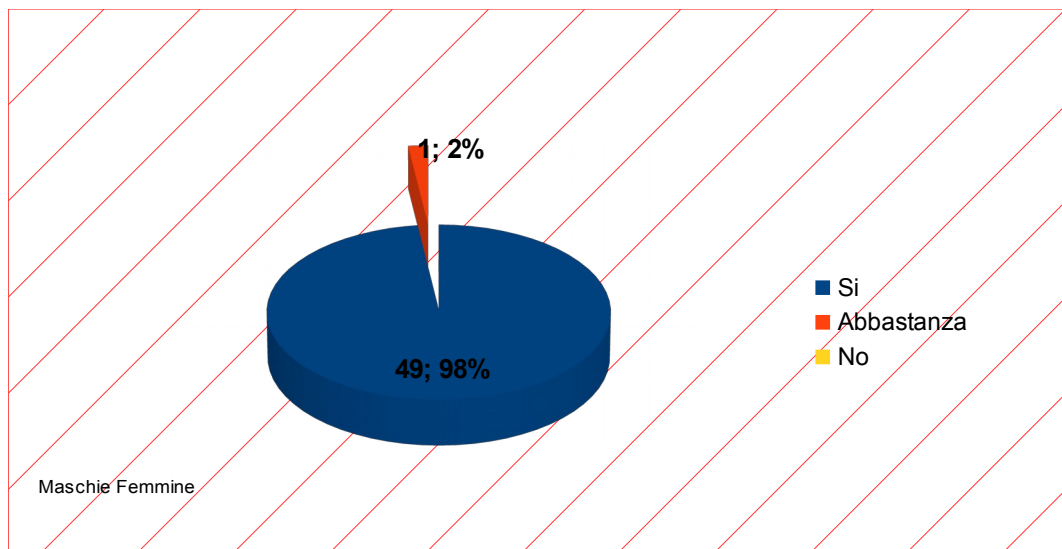
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **94%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere femminile raggiunge il **97%** di gradimento.

5° Domanda: *Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro*



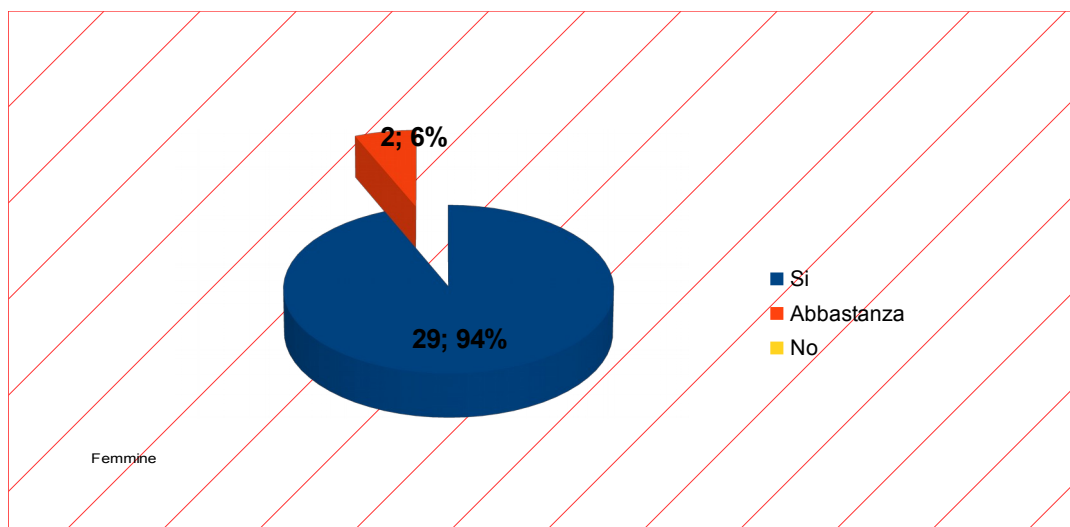
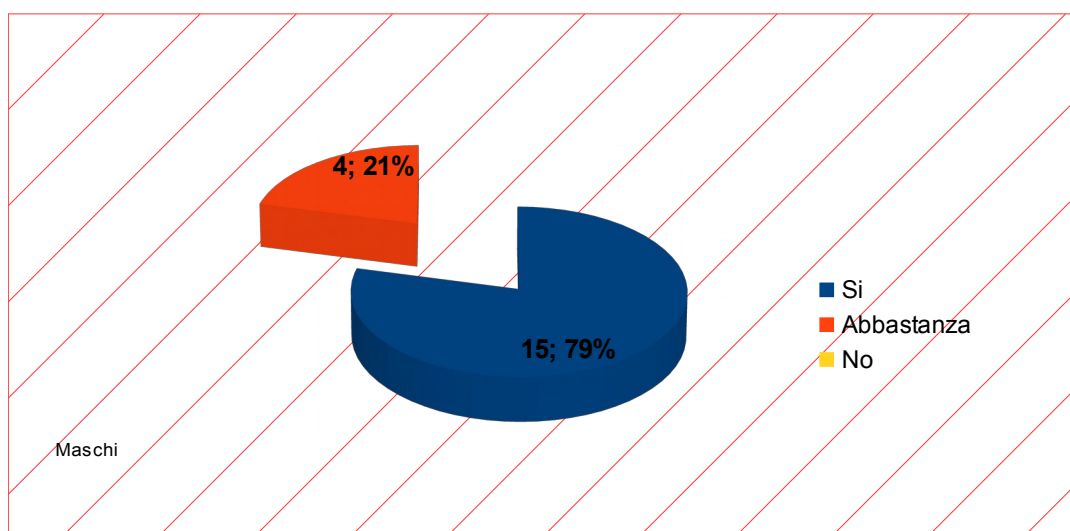
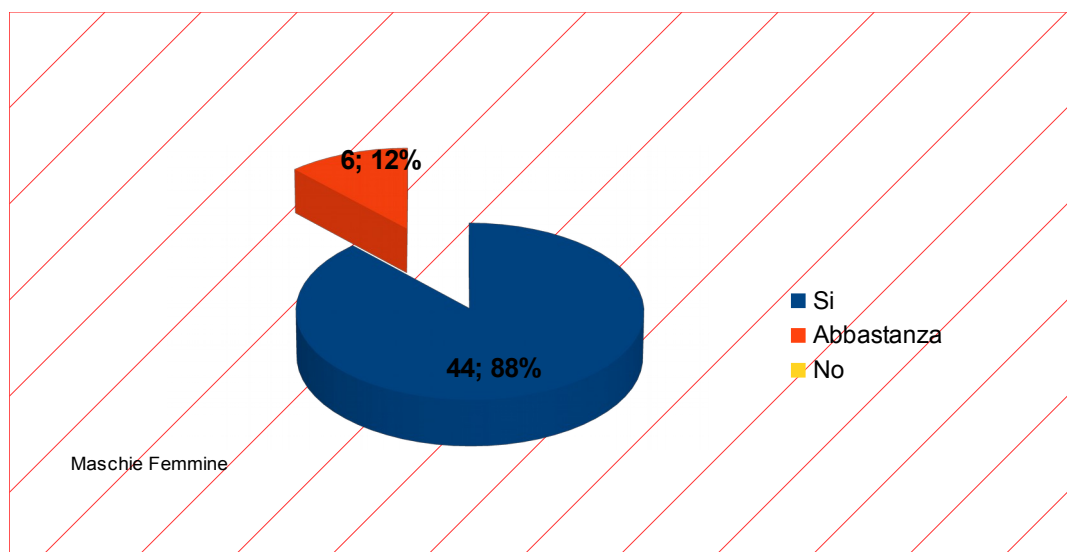
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **98%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; percentuale che per il genere femminile raggiunge il **100%** di gradimento.

6° Domanda: *Professionalità del personale addetto al servizio accoglienza*



Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, il **98%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere femminile raggiunge il **100%** di gradimento.

7° Domanda: *Nel suo complesso valuta bene il servizio accoglienza?*



Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, **nessuno esprime un giudizio negativo**, l' **88%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere femminile raggiunge il **94%** di gradimento.

Palazzo comunale

N.	OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI	Cittadini/ utenti (maschi)	Cittadini/ utenti (femmine)
1	<i>Lungo le scale manca il corrimano</i>		3

Conclusioni del servizio accoglienza c/o il Palazzo comunale

Dall'analisi dei dati emergono alcune criticità rispetto alle prime due domande del questionario in questione, somministrato agli utenti, relativamente ai seguenti aspetti: domanda n. 1 *"la facilità di accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.)"* e domanda n. 2 *"la decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)"*.

Le criticità sono quelle che pesano maggiormente sulla valutazione complessiva, per le quali si rende indispensabile definire un piano di miglioramento, che individui in modo preciso le azioni da intraprendere, necessario ad innalzare il grado di percezione e soddisfazione degli utenti nei confronti di questi specifici punti.

Relativamente all'aspetto legato alla facilità di accesso ai locali, non è chiaro se trattasi di difficoltà legate a raggiungere il Palazzo comunale, ubicato nel centro storico cittadino, nella zona a traffico limitato (Z.T.L.), ovvero se trattasi di difficoltà legate all'accessibilità interna al palazzo comunale stesso.

In entrambi i casi, si ritiene si tratti di una carenza di informazione agli utenti circa l'utilizzo dei sistemi automatizzati di accesso all'edificio, ovvero percorsi di mobilità alternativa per raggiungere il Palazzo comunale e/o l'ascensore esterno di cui è dotato lo stesso palazzo che garantisce agli utenti con difficoltà motorie di accedere facilmente ad ogni piano, con l'abbattimento di ogni barriera architettonica.

Per migliorare tale aspetto il personale addetto al servizio di accoglienza sarà invitato a dare maggiori informazioni circa la possibilità di utilizzo dell'ascensore esterno, in alternativa alle scale.

Per quanto riguarda la seconda criticità emersa, legata alla decorosità dei locali, si daranno apposite direttive affinché il materiale informativo e/o divulgativo sia sempre esaustivo ed esposto in modo ordinato.

PIANO DI MIGLIORAMENTO.

Non si esclude che ulteriori interventi di miglioramento potranno essere concordati con le varie direzioni interessate nel corso di appositi incontri organizzati.

Ovviamente, l'impegno nel risolvere le suddette criticità non dovrà precludere il mantenimento del livello di soddisfazione raggiunto relativamente agli altri aspetti della presente rilevazione; tale mantenimento comporta, tra l'altro, il miglioramento dei livelli raggiunti, in quanto il cittadino/utente tende ad aspettarsi servizi sempre migliori.

Per le altre rimanenti domande (dal n. 3 al n. 7) si evidenzia un elevato grado di soddisfazione > del 90%, con punte di gradimento del 98% per *"la disponibilità/cortesie e la professionalità del personale addetto al servizio accoglienza"*.

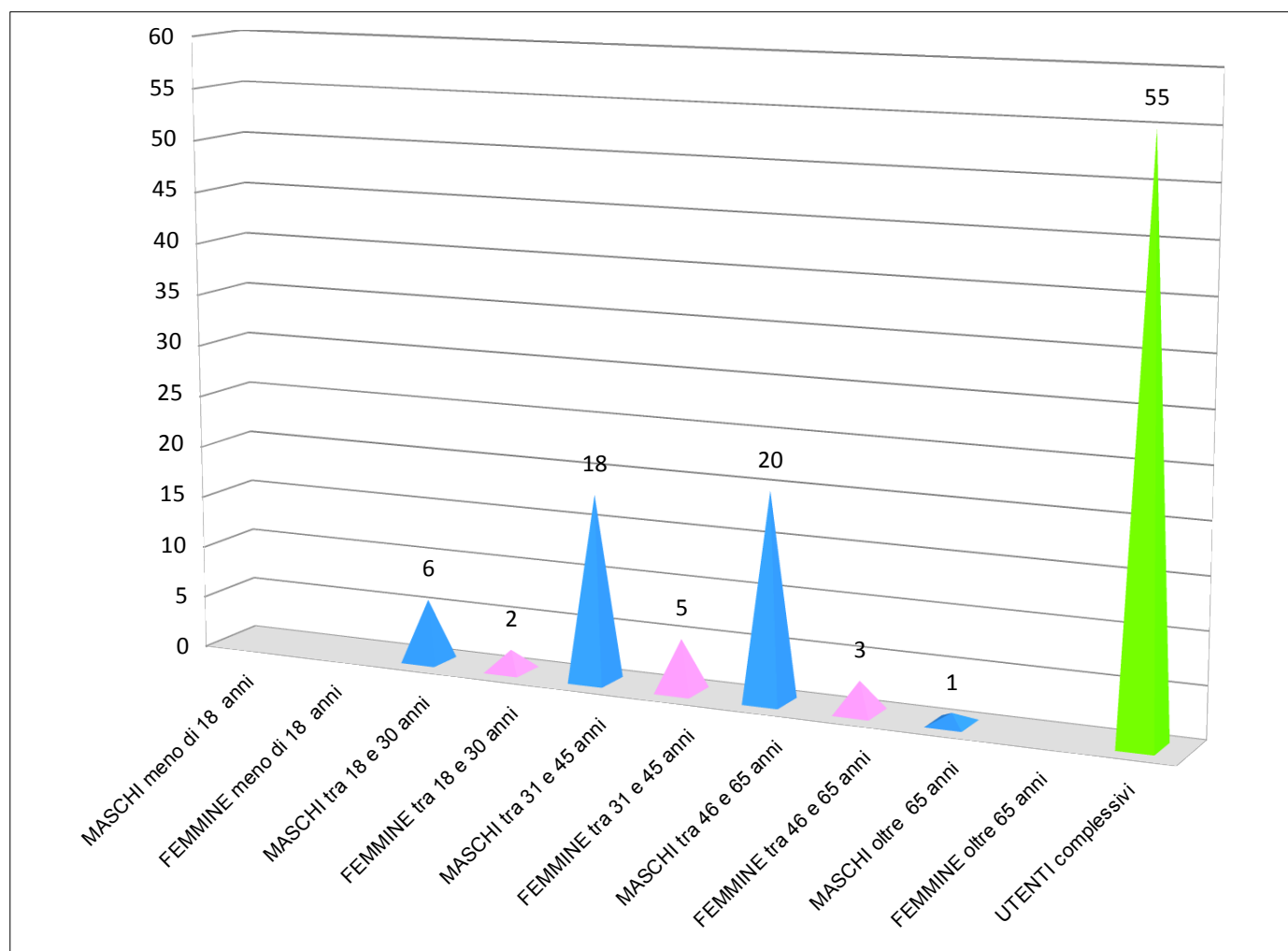
TABELLA DI SINTESI DELL'INDAGINE:

DOMANDA numero	RISPOSTA		
	SI (SODDISFATTO)	ABBASTANZA (SODDISFATTO)	NO (NON SODDISFATTO)
1	12%	66%	22%
2	36%	64%	0%
3	98%	2%	0%
4	94%	6%	0%

5	92%	8%	0%
6	98%	2%	0%
7	88%	12%	0%
	CRITICITÀ RISCONTRATE: analisi e valutazione delle azioni correttive da attivare.		

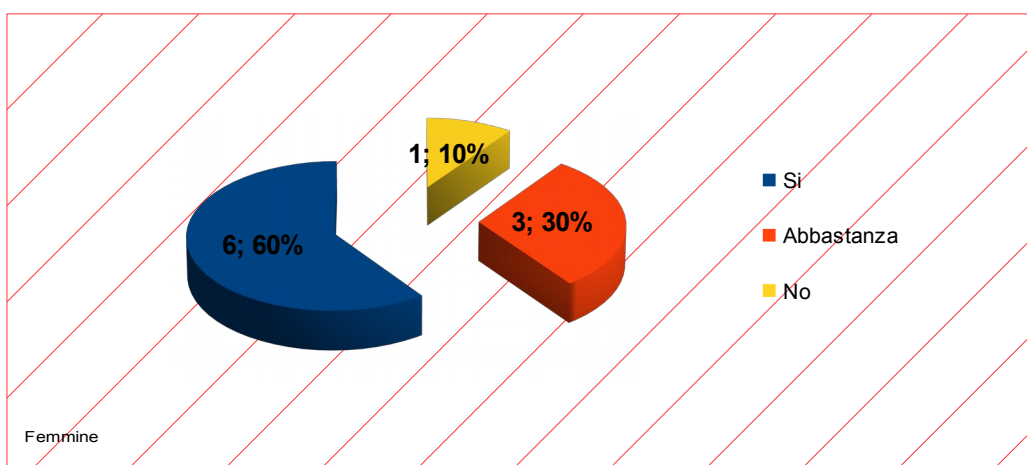
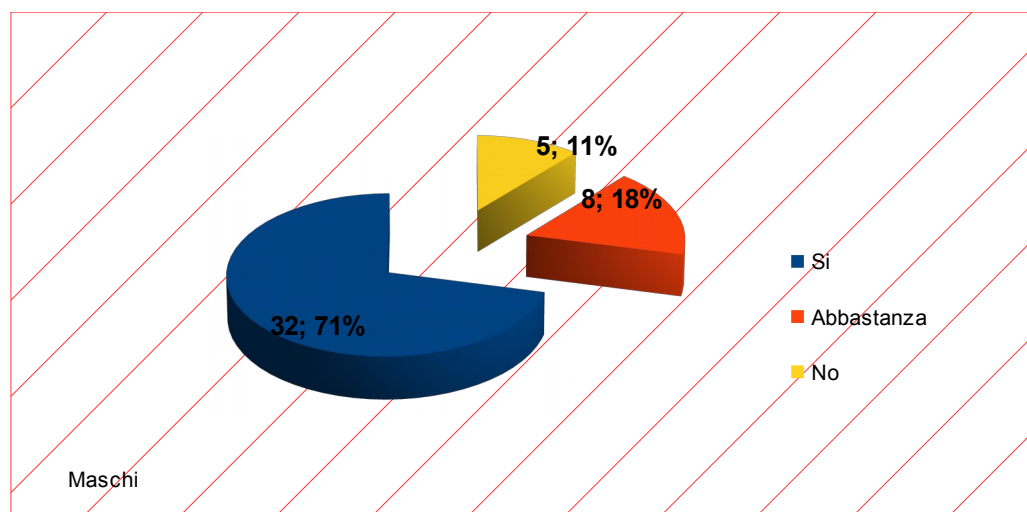
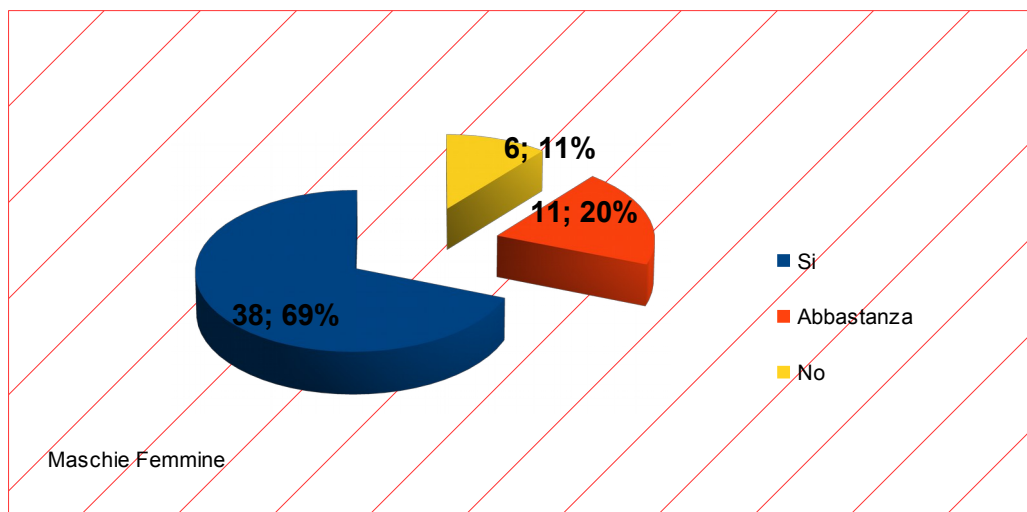
I risultati dell'indagine c/o il Palazzo della « Genga »

Rappresentazione grafica degli utenti coinvolti nell'indagine di customer satisfaction distinta a seconda del genere e dell'età.



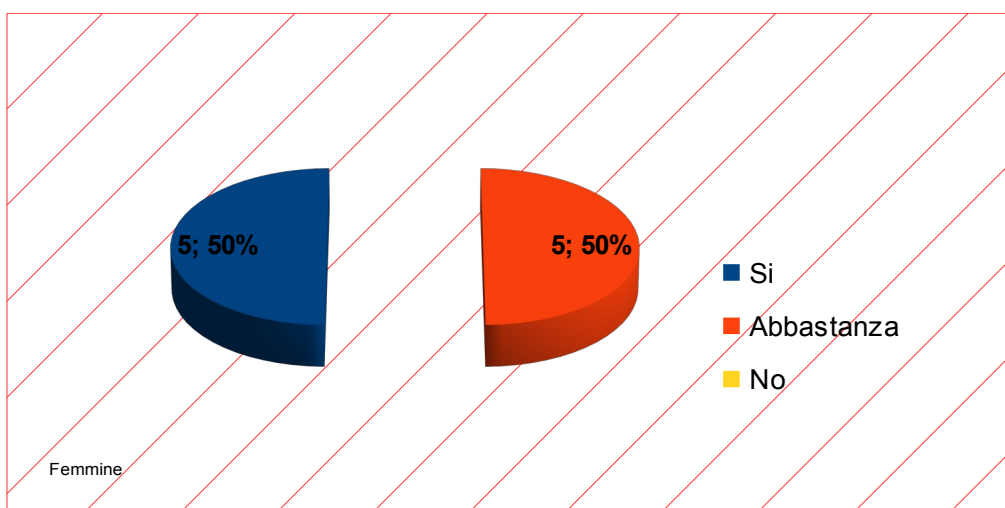
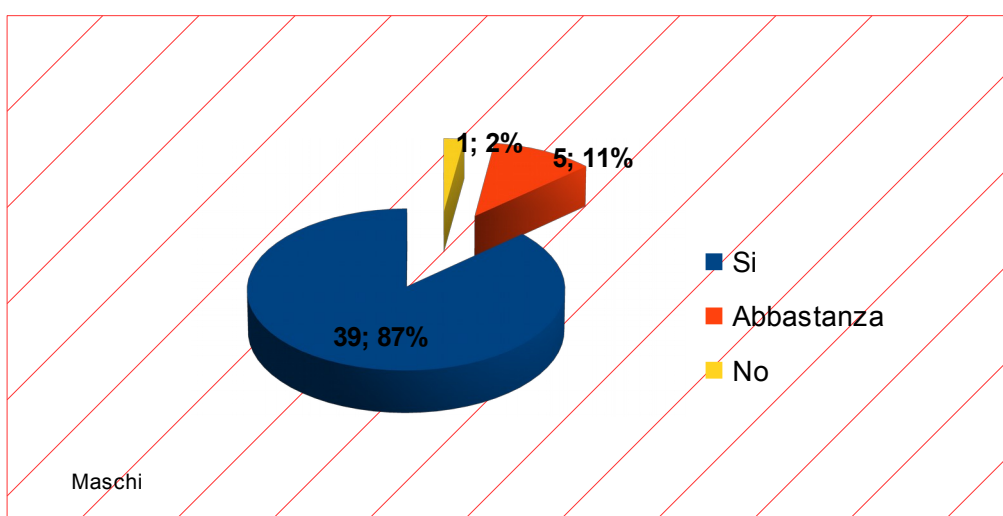
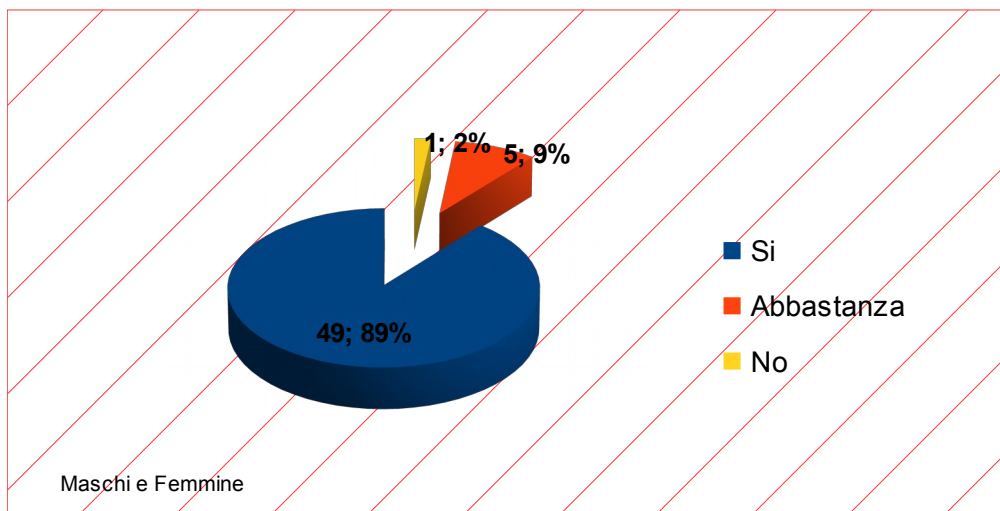
Per ciascuna domanda, di seguito si riportano i grafici con indicati i valori e le percentuali suddivisi per genere (maschi e femmine, solo maschi e solo femmine).

1° Domanda: *Facilità di accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.)*



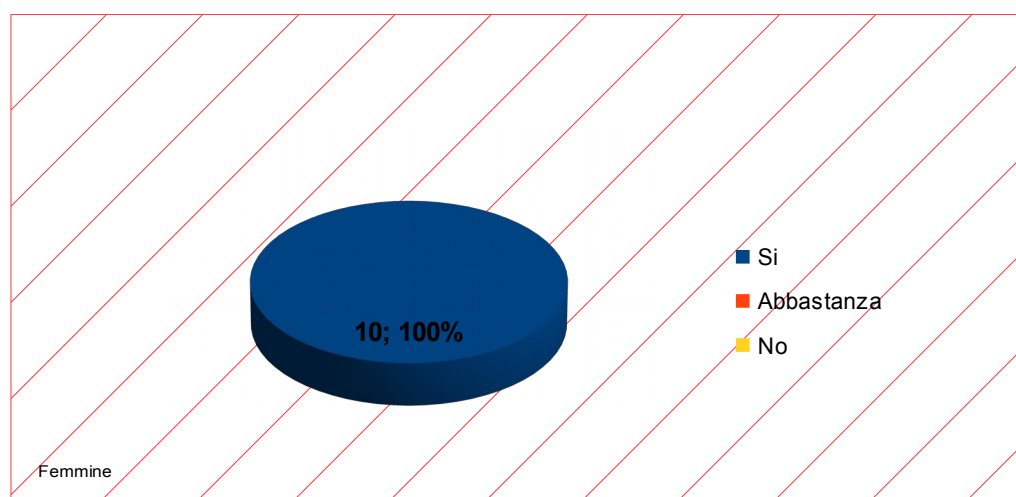
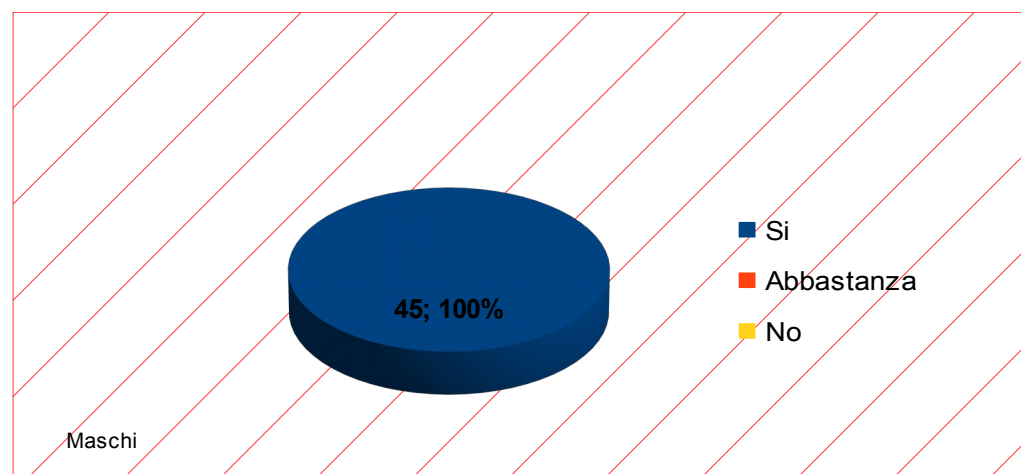
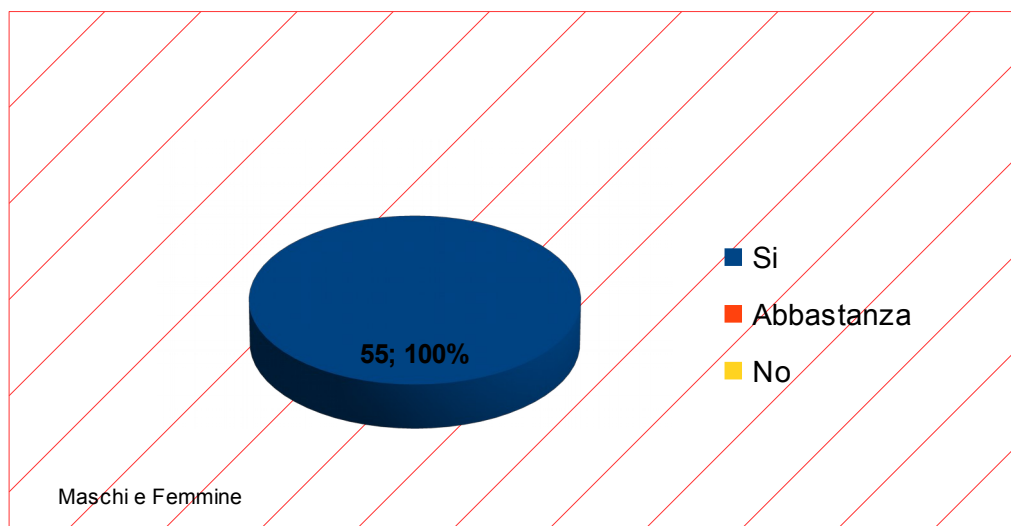
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, l'**11%** esprime un **giudizio negativo**, il **69%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** ed un altro **20%** risponde comunque con un giudizio **abbastanza positivo**.

2° Domanda: Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)



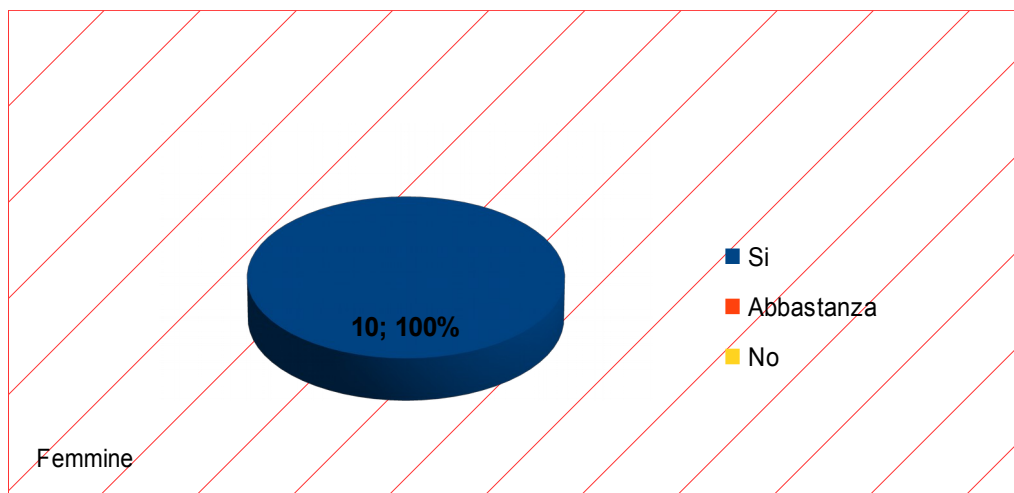
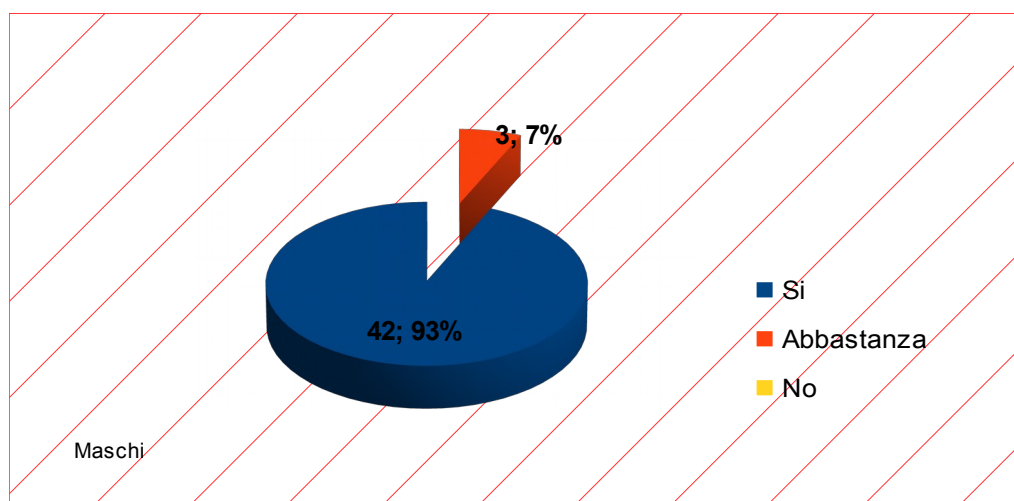
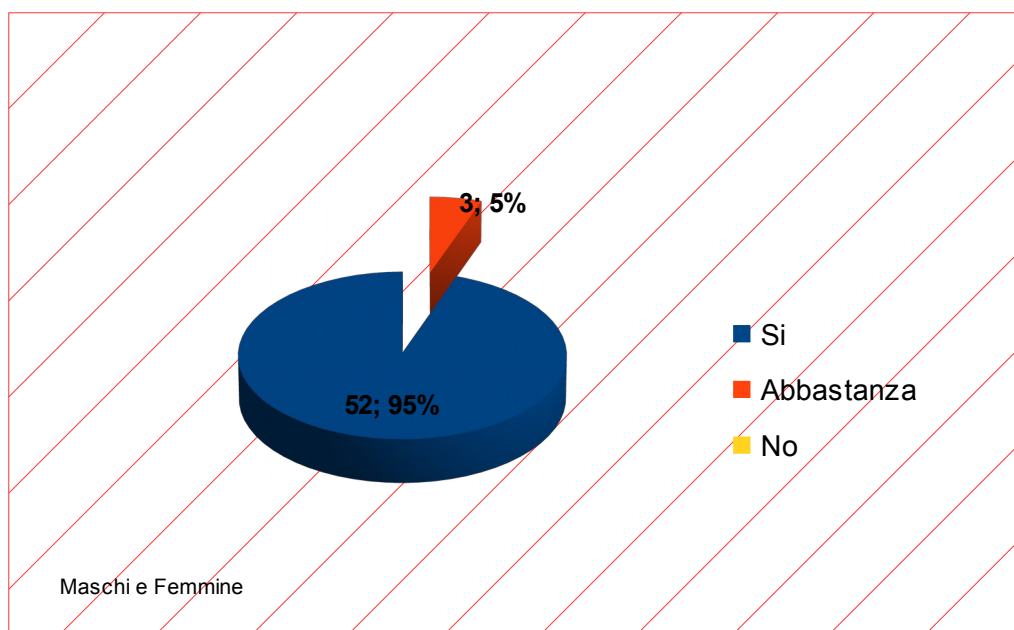
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, il **2%** esprime un **giudizio negativo**, l'**89%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** ed un altro **9%** risponde comunque con un giudizio **abbastanza positivo**.

3° Domanda: Disponibilità e cortesia del personale addetto al servizio accoglienza



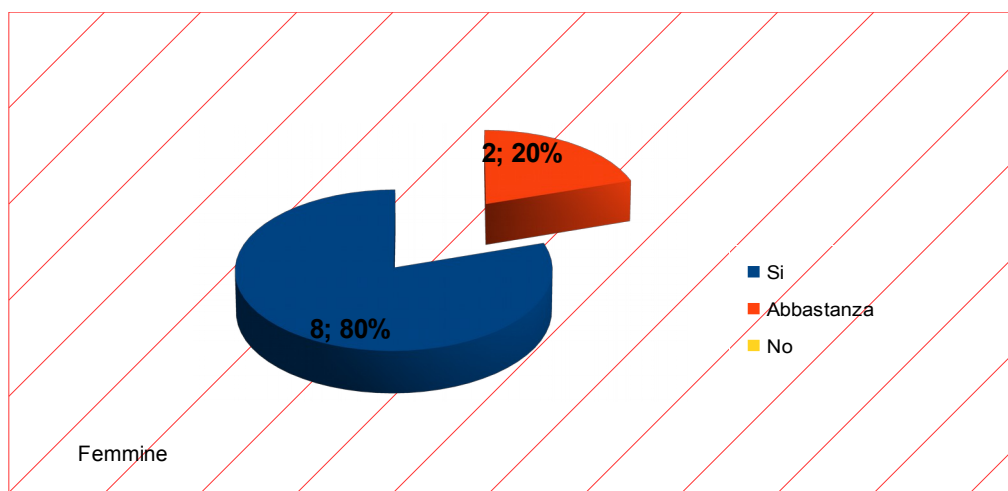
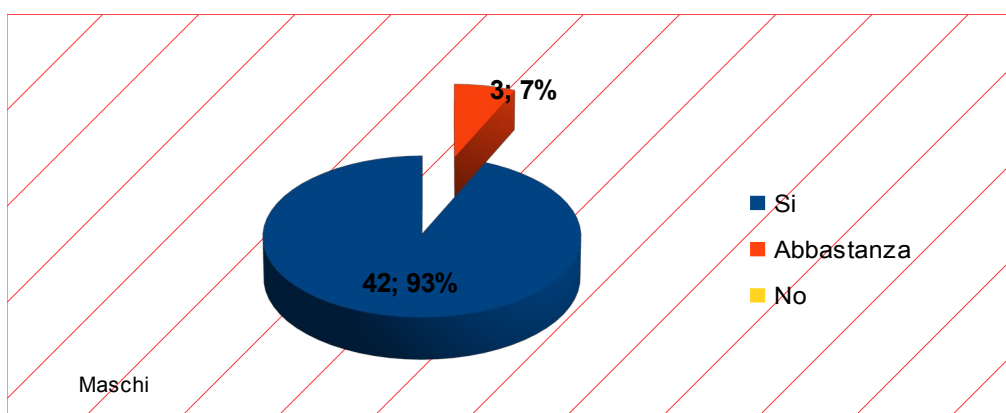
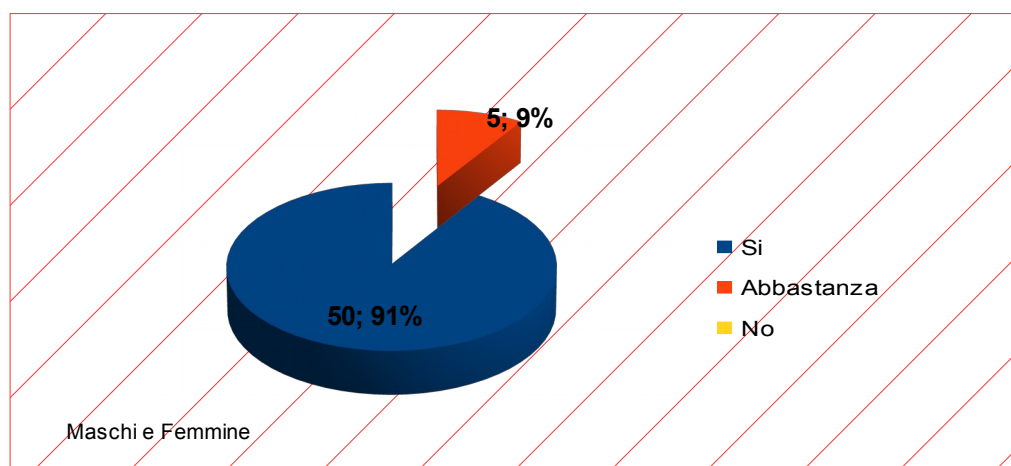
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, il **100%** delle persone interpellate, sia che siano maschi che femmine, risponde **positivamente** alla domanda.

4° Domanda: Capacità del personale addetto al servizio accoglienza di dare risposte pronte, immediate, chiare ed esaustive a quanto da lei richiesto



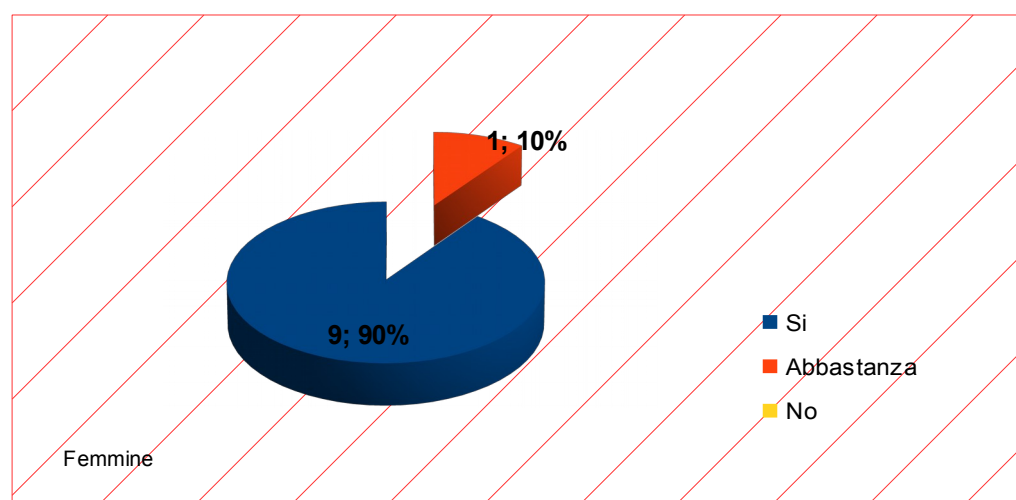
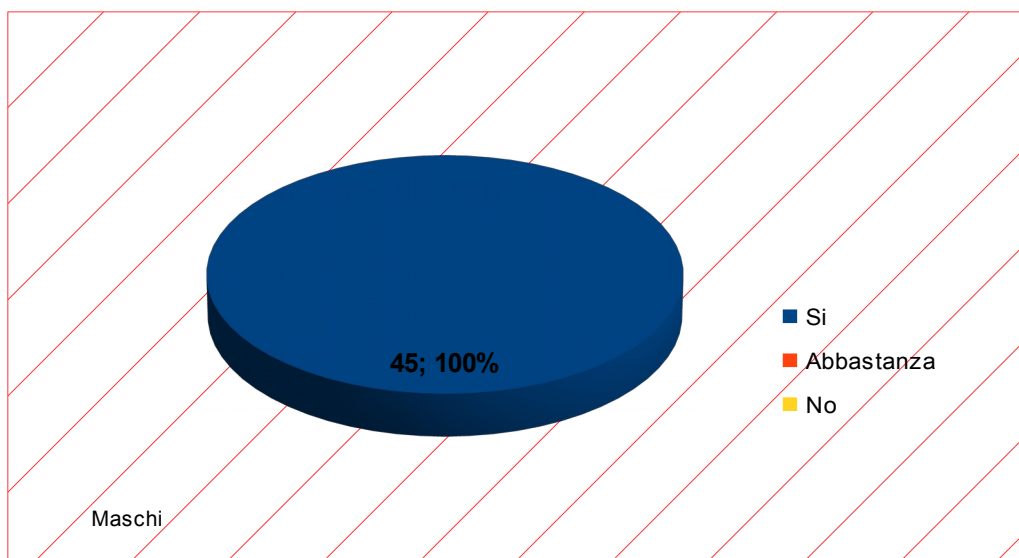
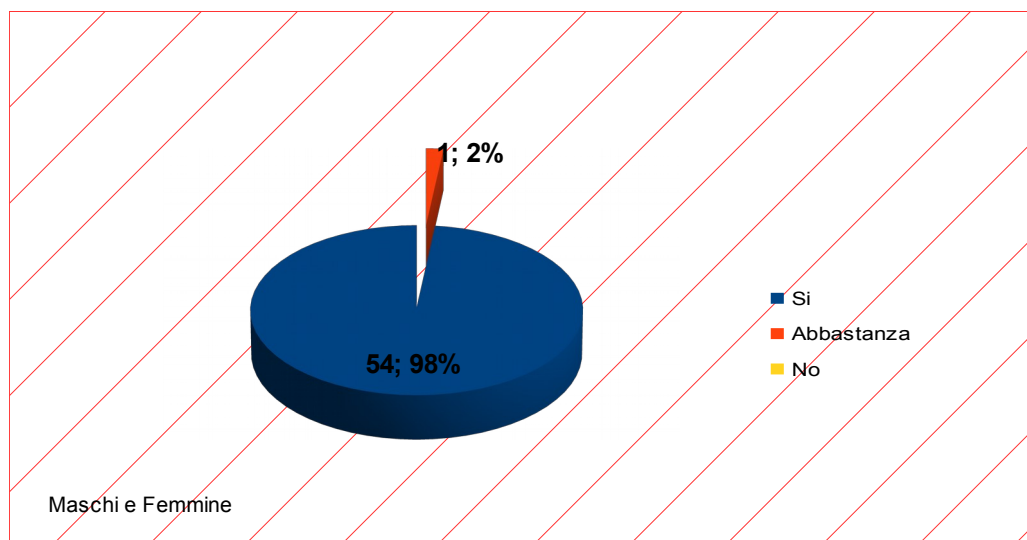
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime **un giudizio negativo**, il **95%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde **positivamente** alla domanda; percentuale che per il genere femminile raggiunge il **100%** di gradimento.

5° Domanda: Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro



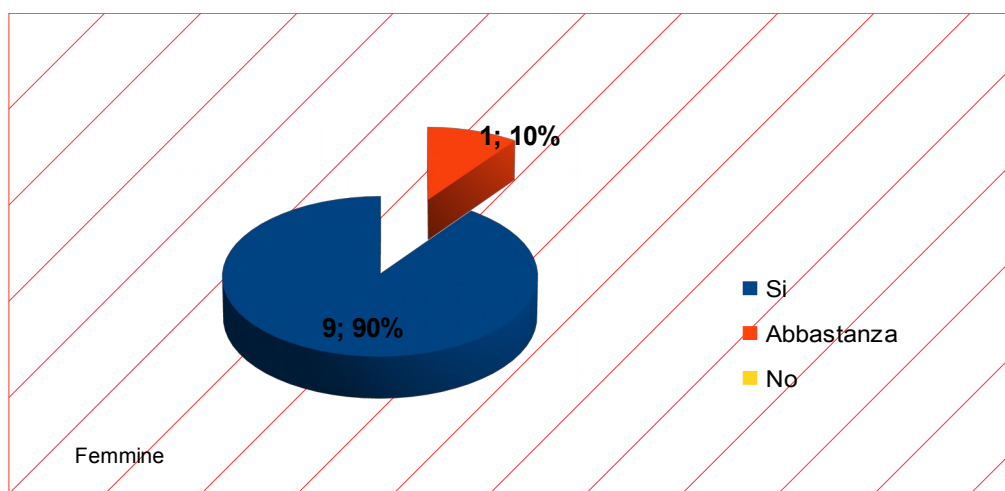
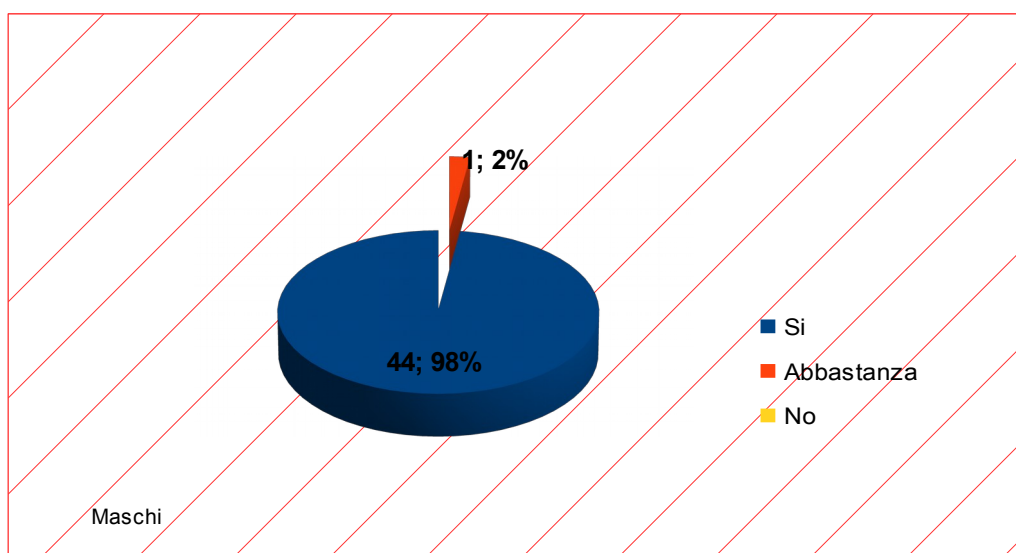
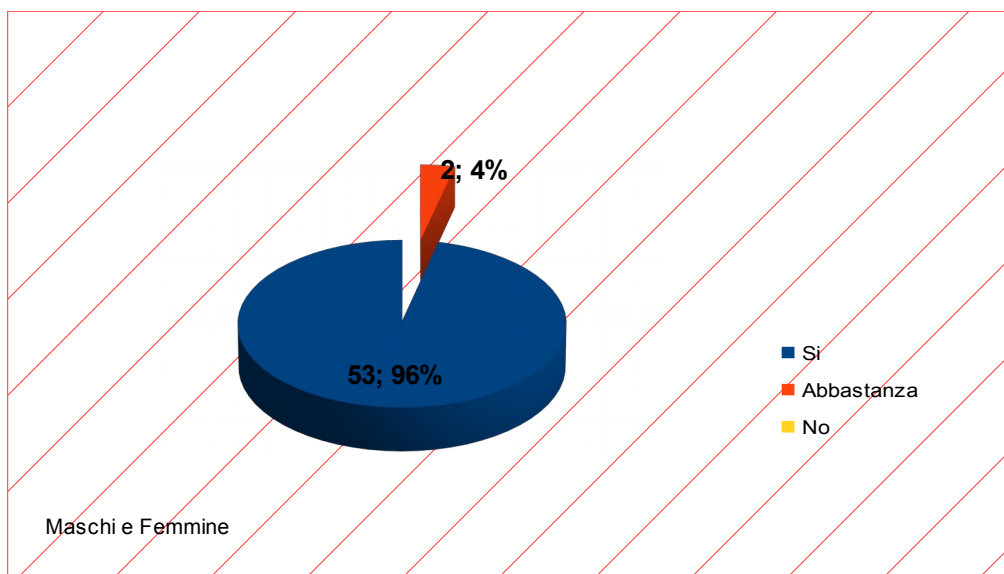
Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **91%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; sia il genere maschile che quello femminile esprimono una valutazione più contenuta rispondendo abbastanza positivamente alla domanda (**Maschi 7% - Femmine 20%**).

6° Domanda: *Professionalità del personale addetto al servizio accoglienza*



Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **98%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; percentuale che per il genere maschile raggiunge il **100%** di gradimento.

7° Domanda: Nel suo complesso valuta bene il servizio accoglienza?



Come si evince dalla lettura dei dati riportati nei 3 (tre) grafici, nessuno esprime un giudizio negativo, il **96%** dei cittadini/utenti (costituito da maschi e femmine) risponde positivamente alla domanda; sia il genere maschile che quello femminile esprimono una valutazione più contenuta rispondendo abbastanza positivamente alla domanda (**Maschi 2% - Femmine 10%**).

Suggerimenti e consigli

N.	OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI	Cittadini/ utenti (maschi)	Cittadini/ utenti (femmine)
1	<i>Che rimanga con lo stesso personale</i>	1	
2	<i>Abbattimento barriere architettoniche piano superiore!!</i>	1	

Palazzo della « Genga »: servizio accoglienza conclusioni

Dall'analisi dei dati emergono alcune criticità rispetto alle prime due domande del questionario in questione, somministrato agli utenti, relativamente ai seguenti aspetti: domanda n. 1 *“la facilità di accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc.) e domanda n. 2 “la decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)”.*

Le criticità sono quelle che pesano maggiormente sulla valutazione complessiva, per le quali si rende indispensabile definire un piano di miglioramento, che individui in modo preciso le azioni da intraprendere, necessario ad innalzare il grado di percezione e soddisfazione degli utenti nei confronti di questi specifici punti.

In riferimento all'aspetto legato alla facilità di accesso ai locali è facile dedurre che la non piena soddisfazione degli utenti è legata alla mancanza di un ascensore all'interno del Palazzo della *“Genga”*, in quanto, anche se il pubblico è ricevuto in prevalenza presso gli uffici posti al piano terra ciò non esclude che una parte dell'utenza abbia la necessità di accedere agli uffici ubicati ai piani superiori dell'edificio. La risoluzione di tale criticità non è di facile soluzione in quanto richiederebbe la progettazione e l'esecuzione di lavori pubblici da programmare. Tale criticità, comunque, sarà sottoposta alla Giunta comunale e alla cabina di regia al fine di valutare le possibili soluzioni.

Per quanto riguarda la seconda criticità emersa, legata alla decorosità dei locali, si daranno apposite direttive affinché il materiale informativo e/o divulgativo sia sempre esaustivo ed esposto in modo ordinato.

PIANO DI MIGLIORAMENTO.

Non si esclude che ulteriori interventi di miglioramento potranno essere concordati con le varie direzioni interessate nel corso di appositi incontri organizzati.

Ovviamente, l'impegno nel risolvere le suddette criticità non dovrà precludere il mantenimento del livello di soddisfazione raggiunto relativamente agli altri aspetti della presente rilevazione; tale mantenimento comporta, tra l'altro, il miglioramento dei livelli raggiunti, in quanto il cittadino/utente tende ad aspettarsi servizi sempre migliori.

Per le altre rimanenti domande (dal n. 3 al n. 7) si evidenzia un elevato grado di soddisfazione **> del 90%**, con punte di gradimento del **98%** e **100%** per *“la disponibilità/cortesìa e la professionalità del personale addetto al servizio accoglienza”.*

TABELLA DI SINTESI DELL'INDAGINE:

DOMANDA numero	RISPOSTA		
	SI (SODDISFATTO)	ABBASTANZA (SODDISFATTO)	NO (NON SODDISFATTO)
1	69%	20%	11%
2	89%	9%	2%
3	100%	0%	0%
4	95%	5%	0%
5	91%	9%	0%

D O M A N D A numero	R I S P O S T A		
	SI (SODDISFATTO)	A B B A S T A N Z A (SODDISFATTO)	NO (NON SODDISFATTO)
6	98%	2%	0%
7	96%	4%	0%
	CRITICITÀ RISCONTRATE: analisi e valutazione delle azioni correttive da attivare.		