



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

ALLEGATO ALLA  
DELIBERAZIONE G.M. N.  
289 DEL 29.12.2016

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION GENNAIO- GIUGNO 2016





# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

---

## Indagine di Customer Satisfaction

Gennaio – Giugno 2016

Preparato: Dott.ssa Donatella Branca	Verificato: Responsabile Dott.ssa Agnese Medeot	Approvato: D.G.M. n. 289 del 29.12.2016	Restituzione risultati: - Personale comunale - Nucleo di Valutazione - Sito istituzionale
---	---	---	--



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## SOMMARIO

1. Scopo del documento .....	4
2. Modalità operative.....	4
3. Nota metodologica .....	5
<b>3.1 – Il questionario</b> .....	5
<b>3.2 – Elaborazione delle giudizi</b> .....	6
<b>3.3 – Indice di Variabilità</b> .....	7
<b>3.4 – Indice di Correlazione</b> .....	7
4. Azioni di miglioramento intraprese a seguito della precedente rilevazione.....	8
5. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari .....	9
5.1 - Per la Biblioteca .....	9
5.2 - Per la Segretaria Generale.....	10
5.3 - Per l'Ufficio Tecnico .....	10
5.4 - Per la Polizia Municipale .....	10
5.5 - Per l'Ufficio Protocollo .....	11
5.6 - Per i Servizi Anagrafe – Elettorale- Servizi Sociali .....	11
6. Analisi dei dati .....	11
7. Quadro Generale.....	12
8. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto .....	13
9. Considerazioni finali .....	13
10. Condivisione .....	14



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 1. Scopo del documento

La presente relazione ha lo scopo di offrire un aggiornamento sulla percezione della qualità dei servizi offerti agli utenti del Comune di Loreto. I risultati relativi al periodo Gennaio – Giugno 2016, ove possibile, sono confrontati con la rilevazione precedente al fine di evidenziarne i miglioramenti ovvero le criticità, sia nuove che, eventualmente, quelle non superate.

L'attivazione di un canale di ascolto attivo, attuata con Atto del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Municipale N. 45 del 21.05.2015 risponde all'obiettivo strategico, perseguito dall'ente, del miglioramento continuo, del superamento dell'autoreferenzialità, dell'orientamento della cultura interna al servizio del cittadino, della motivazione delle persone e dell'arricchimento delle funzioni di base.

I cittadini fruitori dei servizi del Comune di Loreto compilando, in forma anonima, un questionario possono esprimere il loro grado di apprezzamento relativamente ai servizi erogati dal Comune.

Il contenuto delle schede è sostanzialmente orientato alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, rispetto all'accoglienza:

- logistica (decorosità dei locali e facilità di accesso, chiarezza della segnaletica);
- comportamentale (cortesia, disponibilità del personale);
- professionale (capacità di risolvere i problemi segnalati, rapidità nell'esecuzione di servizi, capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti, utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro, capacità di accogliere e gestire i reclami)

oltre ad altri elementi quali l'idoneità degli orari di apertura al pubblico degli uffici comunali e la completezza e semplicità di consultazione delle informazioni pubblicate sul sito istituzionale del Comune.

Dalle risultanze dell'indagine conseguono oltre agli elementi per la valutazione del personale anche utili suggerimenti per il miglioramento dei vari aspetti che delineano l'appropriatezza e il gradimento dei servizi

## 2. Modalità operative

La rilevazione viene condotta con periodicità semestrale.

Il questionario viene somministrato all'utenza secondo due modalità:

- in forma cartacea presso gli sportelli comunali;
- in forma telematica sul sito istituzionale dell'ente nella sezione "CUSTOMER SATISFACTION" (con decorrenza giugno 2016).

Ogni responsabile di Settore è tenuto a:

1. riprodurre un numero adeguato di copie del questionario;
2. sottoporre il questionario all'utenza;
3. curare la raccolta dei questionari e la successiva consegna all'Ufficio Affari Generali ed Istituzionali al termine di ogni periodo di rilevazione.

Tenuto conto che il Comune di Loreto è logisticamente dislocato in più strutture ed al fine di adeguare la rilevazione della customer a tale situazione, sono stati predisposti più contenitori per la raccolta dei questionari che sono stati collocati presso:



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

- 
- la biblioteca comunale;
  - stabile di Piazza Garibaldi - Polizia Locale e Uffici Tecnici;
  - stabile di Piazza Garibaldi – Servizi Sociali;
  - sede Via Asdrubali – piano terra;
  - sede Via Asdrubali – terzo piano – Protocollo.

Le diverse tipologie di servizi offerti ai cittadini individuate sono state considerate in coerenza con la seguente tassonomia:

- Protocollo
- Polizia Municipale
- Polizia Amministrativa
- Ufficio Tecnico
- Lavori Pubblici
- Biblioteca
- Urbanistica
- Ufficio Tributi
- Anagrafe
- Servizi Sociali
- Servizi Finanziari

Nel questionario, inoltre, è stata prevista la possibilità di esprimere una valutazione su servizi non espressamente individuati.

## 3. Nota metodologica

### 3.1 – Il questionario

Per l'indagine in questione, è stata utilizzata una versione del questionario di customer unificata composta da 15 domande (relative alla struttura - accessibilità ai locali, chiarezza della segnaletica, decorosità dei locali – alle caratteristiche della fruizione – cortesia del personale, rapidità, ecc, ed all'utilizzo del sito web). Il questionario contiene l'indicazione iniziale sul servizio utilizzato ed una domanda finale sulla valutazione complessiva.

Gli elementi di valutazione inseriti nel questionario sono i seguenti:

1. Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)
2. Chiarezza della segnaletica interna
3. Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.)
4. Adeguatezza orario di sportello
5. Tempo di attesa allo sportello
6. Rapidità nell'esecuzione dei servizi
7. Accuratezza e corretta esecuzione del servizio
8. Cortesia del Personale
9. Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi
10. Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

11. Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile
12. Capacità accogliere e gestire i reclami
13. Disponibilità delle informazioni sul sito internet del Comune di Loreto (www.comune.loreto.an.it)
14. Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto
15. Come valuta complessivamente il servizio

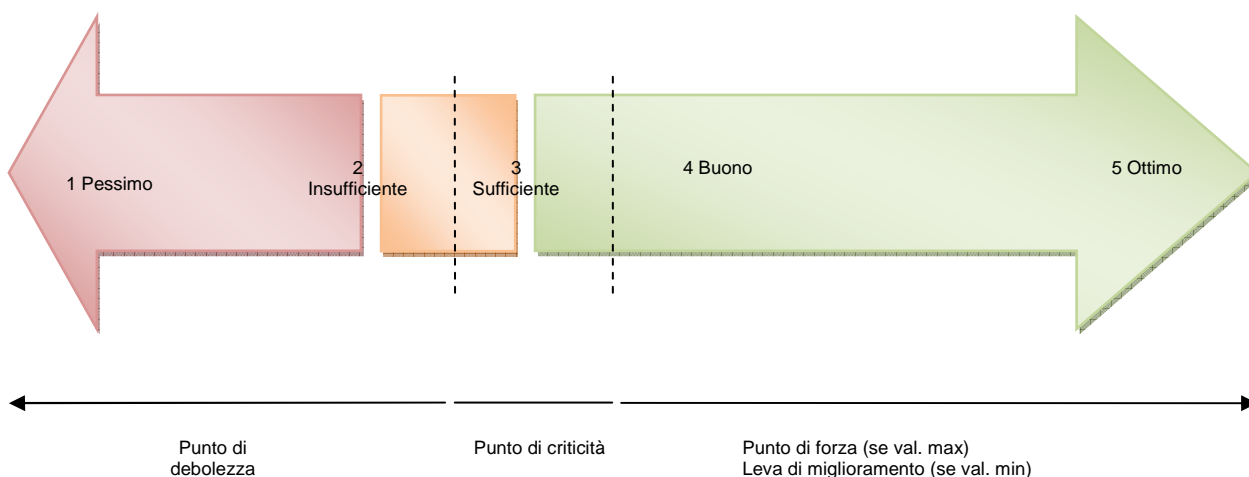
## 3.2 – Elaborazione delle giudizi

Il punteggio va da 1 (pessimo) a 5 (ottimo). Per ogni domanda è stata calcolata la media dei giudizi, tradotti in valori numerici.

- 1) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio massimo (superiore a 4)** (complessivamente o per Attività) viene considerato **PUNTO DI FORZA** e rappresenta l'elemento su cui bisogna puntare.
- 2) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio superiore a 3,5 e fino a 4 viene considerato LEVA PER IL MIGLIORAMENTO**.  
La **Leva di miglioramento** rappresenta quel fattore già contraddistinto da un giudizio positivo ma che presenta un margine di manovra per un ulteriore miglioramento.
- 3) L'indicatore che ha ottenuto il **valore medio compreso tra 2,5 e 3,5 incluso l'estremo destro** (complessivamente o per Attività) viene considerato **PUNTO DI CRITICITA'**.

La **'criticità'** in un fenomeno fisico o chimico rappresenta la condizione per cui la variazione anche minima di un parametro determina un effetto di grande entità, ecco perché il **Punto di criticità** rappresenta un fattore da gestire con celerità prima che la situazione degeneri verso il giudizio negativo.

- 4) Il **punto di debolezza** rappresenta una situazione negativa cui porre rimedio con la massima celerità. L'indicatore in questo caso ha ottenuto un **valore medio inferiore a 2,5**.



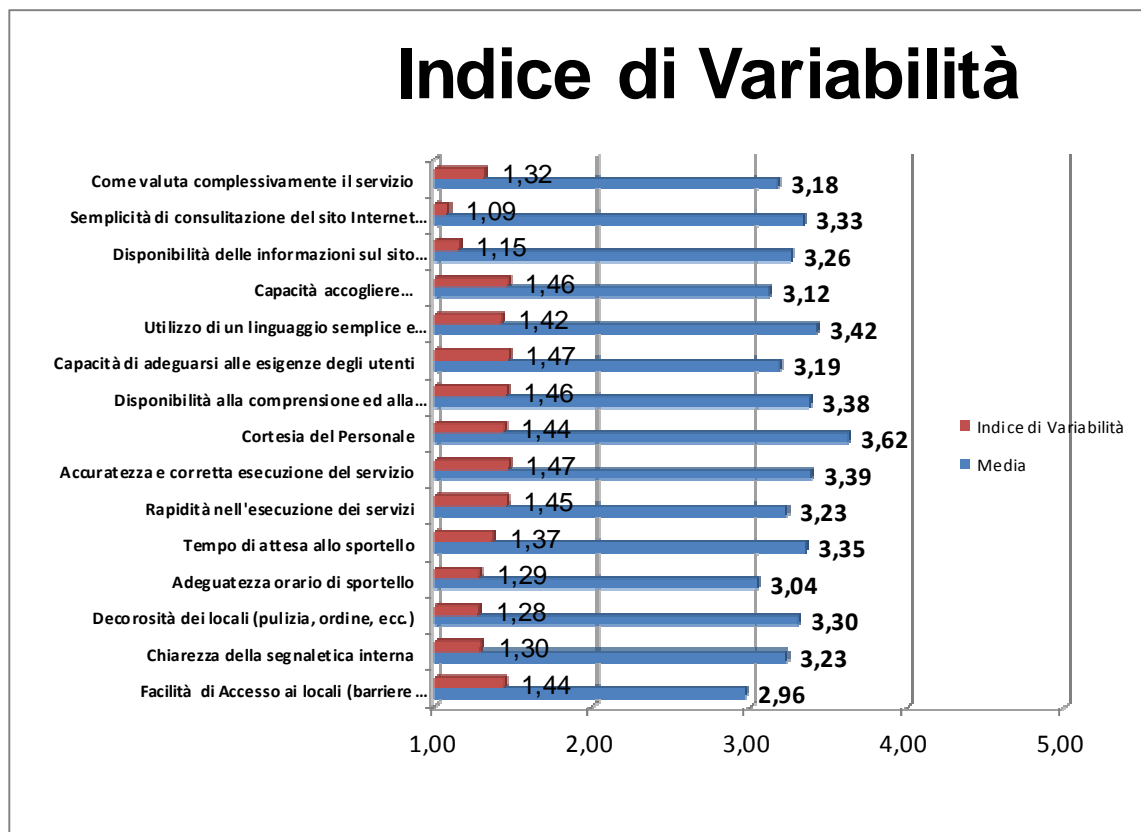


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 3.3 – Indice di Variabilità

E' stata calcolata la **varianza** al fine di **valutare l'omogeneità o meno dei giudizi espressi dagli utenti**: un **valore prossimo allo 0** è indice di omogeneità nelle valutazioni, mentre **valori più elevati** indicano disomogeneità di giudizi.



## 3.4 – Indice di Correlazione

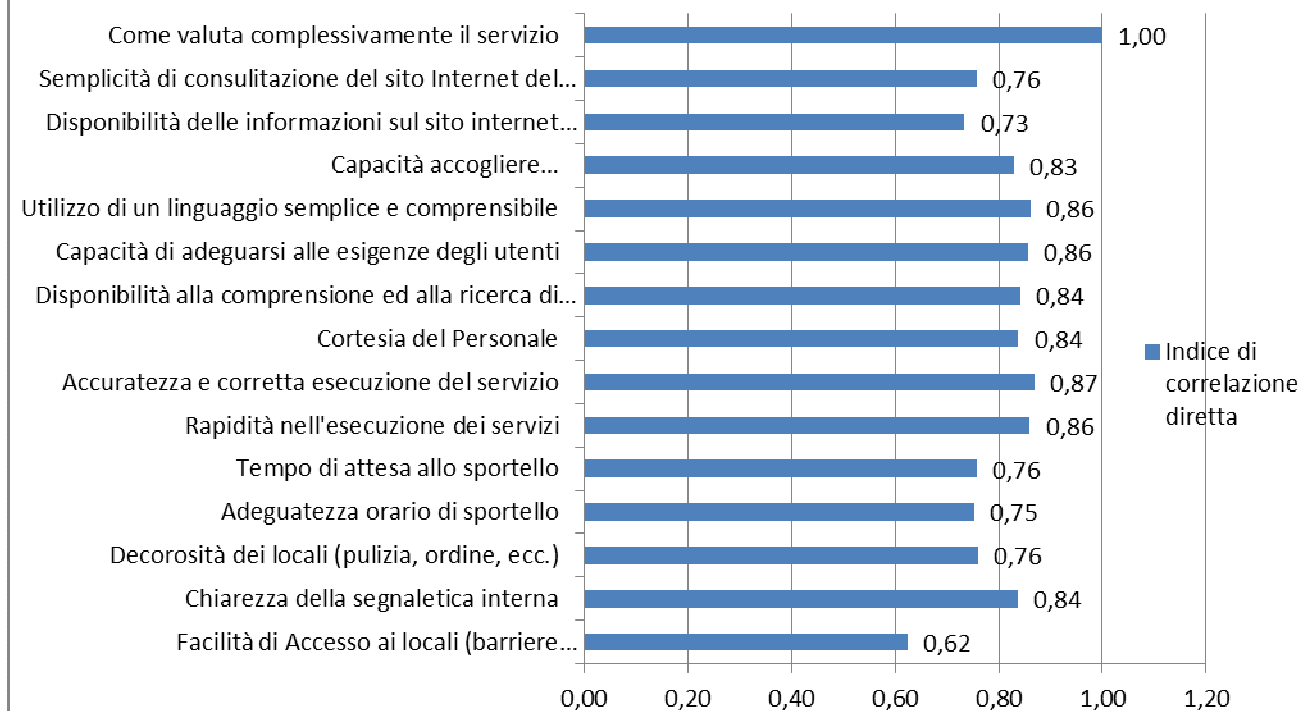
**Il giudizio complessivo sull'intera Attività è stato utilizzato per correlare il giudizio di ogni dimensione analizzata con quella della soddisfazione complessiva** e, quindi, **per valutare l'importanza e il contributo dei singoli elementi della qualità nel raggiungere il livello di soddisfazione complessiva dell'utente**. Il valore di tale indice varia in un intervallo da -1 ad 1: valori prossimi a -1 indicano andamenti contrari, correlazione inversa, dei fenomeni in esame (all'aumento di uno, diminuisce l'altro), valori prossimi allo 0 indicano indipendenza dei fenomeni (non esiste correlazione), mentre valori prossimi ad 1 indicano correlazione diretta tra i fenomeni (al variare dell'uno, varia nella stessa direzione l'altro).



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## Indice di correlazione diretta



L'indice di correlazione tra i singoli aspetti dell'indagine ed il giudizio complessivo sull'Attività erogata evidenzia valutazioni alquanto disomogenee e varia tra 0,62 (Facilità di accesso ai locali) a 0,87 (Accuratezza e corretta esecuzione del servizio).

### 4. Azioni di miglioramento intraprese a seguito della precedente rilevazione

Le principali criticità rilevate nell'edizione precedente dell'indagine erano relative a:

- Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...) 2,90
- Semplicità di consultazione del sito Internet 3,10
- Disponibilità delle informazioni sul sito internet 3,12
- Esiguità numero di questionari raccolti.

#### a) Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...)

Per quanto riguarda le difficoltà riscontrate nell'accesso ai locali, tenuto conto della struttura degli edifici comunali gli interventi potranno essere realizzati gradualmente tenendo conto delle limitazioni fisiche presenti nonché delle risorse finanziarie disponibili.

Tuttavia, a gennaio 2016 è stato realizzato il trasferimento degli uffici Anagrafe e Stato Civile da Piazza Garibaldi n.6, ai locali già adibiti a Biblioteca Comunale "Attilio Brugiamolini" posti al piano terra del palazzo comunale di Piazza Garibaldi n.1.





# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

La nuova dislocazione degli uffici Anagrafe e Stato Civile rappresenta un miglioramento non solo in termini di accessibilità ma anche di accoglienza dell'utenza.

Sempre al fine di dare riscontro alla suddetta criticità si è proceduto ad una ricollocazione più idonea degli uffici Servizi Sociali e dei relativi sportelli destinati al pubblico nonché alla creazione di uno sportello ad hoc per i servizi cimiteriali.

**b) Semplicità di consultazione del sito Internet 3,10**

**c) Disponibilità delle informazioni sul sito internet 3,12**

Relativamente alle criticità b) e c) è stato richiesto un preventivo alla Ditta Dream Group, che ha realizzato il sito istituzionale dell'ente, al fine di programmare eventuali interventi di restyling del sito atti ad accrescere la semplicità di consultazione dello stesso.

In assenza di disponibilità finanziarie da destinare a tale interventi, l'amministrazione si è comunque attivata riuscendo a realizzare modifiche grafiche e contenutistiche del sito, seppur limitate, senza far fronte ad alcuna spesa.

**d)** Con riferimento **all'esiguo numero di questionari raccolti**, si è agito affiancando al canale tradizionale di somministrazione del questionario in formato cartaceo anche quello telematico e ciò ha consentito di assistere ad un incremento del numero dei questionari raccolti.

Il nuovo canale di comunicazione è stato attivato a giugno 2016 ed ha registrato l'invio di n. 23 questionari rilevabili (n. 25 questionari complessivamente raccolti di cui n. 2 non rilevabili).

## 5. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari

Sul questionario è stato riservato uno spazio a risposte aperte inerenti osservazioni e suggerimenti. I più significativi sono i seguenti:

### 5.1 - Per la Biblioteca

- I locali ampi e accoglienti peccano però di eccessiva umidità che può essere per i fruitori solo un problema estetico, ma per quanto vi è conservato è invece cosa seria; Pur non essendo la postazione web fra le più decrepite, fra quelle da me usate altrove si auspicherebbe un rinnovo.
- Difficoltà nel parcheggio
- Scale!
- Da frequentatore della biblioteca, non sono soddisfatto di alcune caratteristiche che dovrebbero agevolare il servizio. Il locale è difficilmente raggiungibile (il parcheggio è assente, le barriere architettoniche troppo numerose); il locale è piccolo, non areato, umido e, a tratti, poco illuminato (alcuni neon sono fulminati). Gli orari sono incompatibili con un'utenza che lavora o studia. Ci sono persone che lavorano tutti i giorni tranne il sabato e la domenica; per queste si potrebbe tenere aperta la biblioteca per tante ragioni pratiche, si trovano in orario pomeridiano ridicolo: solo tre ore, neanche il tempo di andarci. Insomma, la biblioteca è considerata un peso da mantenere più che un luogo da valorizzare.
- Una televisione per le partite. Macchinetta per bibite e snack



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

- Accesso alla biblioteca per i disabili; strade più pulite vicino ai cassonetti all'immondizia; computer più adatti e più postazioni per il collegamento a internet
- Macchinetta snack, caffè e tè. Ascensore per le persone anziane. Poi bo!
- Mancano alcuni numeri per alcune collane (es. Le indagini di Fratello Cadfael)
- I locali sono poco accessibili, all'interno della biblioteca si sente un forte odore di muffa.
- Locale molto umido, ritengo poco idoneo, per l'attività che ci si svolge, i libri con il tempo non avranno una buona conservazione. Locale con assenza di telecamere (sarebbe una sicurezza sia per il cliente che per il personale) oltre a prevenire eventuali sottrazioni di materiale. Essendo una assidua frequentatrice della biblioteca, consiglierei a chi di dovere, di investire più risorse per gli acquisti di nuovi libri, visto che la maggior parte provengono da donazioni private. "La lettura ciba la mente e lo spirito". Distinti Saluti.
- Alcune volte non viene rispettato l'orario di apertura del mattino, mancano delle rampe per i portatori di handicap che così non possono usufruire del servizio biblioteca.
- Si consiglia di sviluppare attività culturali e manifestazioni nei locali della biblioteca comunale, rendendo tale luogo sempre più usufruibile da un maggior numero di cittadini, considerando anche l'estrema disponibilità, competenza e preparazione del personale bibliotecario ( Alessandro).
- La mia opinione è che la biblioteca comunale gestita con cura ed efficienza dal Dott. Alessandro Finucci rappresenti un'eccellenza per la Città di Loreto
- Gli orari degli sportelli dovrebbero prevedere fasce orarie di apertura differenti ad esempio ci vorrebbero giorni con apertura dalla 8 alle 10 o dalla 13 alle 15

## 5.2 - Per la Segreteria Generale

- N.B.: per prendere appuntamento con il Sindaco Niccoletti Paolo la segreteria voleva sapere: di cosa gli deve parlare? - Ma lei è la segreteria? - ho dovuto alzare il tono di voce! Poi stamane hanno spostato l'orario ... se alla fine non arriva ... non so come mi arrabbio stavolta! 28/04/2016 - ore 18:33.

## 5.3 - Per l'Ufficio Tecnico

- Faccio qui riferimento non ai locali ed al personale del nostro ufficio, ma ad una delle sue funzioni: la gestione del verde pubblico. 1) permettetemi di dire che l'uso del diserbante universale (probabilmente a base di ..... ) è da parte vostra a dir poco disinvolto (non si creda che sia innocuo che non lo è!!!) 2) ma chi è che massacra gli alberi che ornano lauretum - la cura (potatura e altro) degli alberi ne prevede la conoscenza che io penso vi sia carente!
- Rivedere l'orario di apertura la pubblico considerando che alle ore 18:00 le persone stanno ancora lavorano, più cortesia da parte dei dipendenti ed anche di qualche amministratore e soprattutto maggiore controllo sulla strada da parte del corpo Polizia Municipale specialmente al centro...assenza totale basta vedere il caos in Piazza dei Galli.

## 5.4 - Per la Polizia Municipale

- Disponibilità ad indirizzare agli assenti unici in grado di dare risposte!!!!!!



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Segnalo 2 auto AD802SF e AH257ZN in sosta permanente sul carico scarico sotto le scalette al Vice Comandante. Trattasi di personale che presta attività presso noto ristorante dei VIP e dei Vigili Urbani nessuno è intervenuto.

## 5.5 - Per l'Ufficio Protocollo

- Maggiori orari di apertura al pubblico - Maggior capacità degli operatori di adeguarsi alle esigenze del pubblico

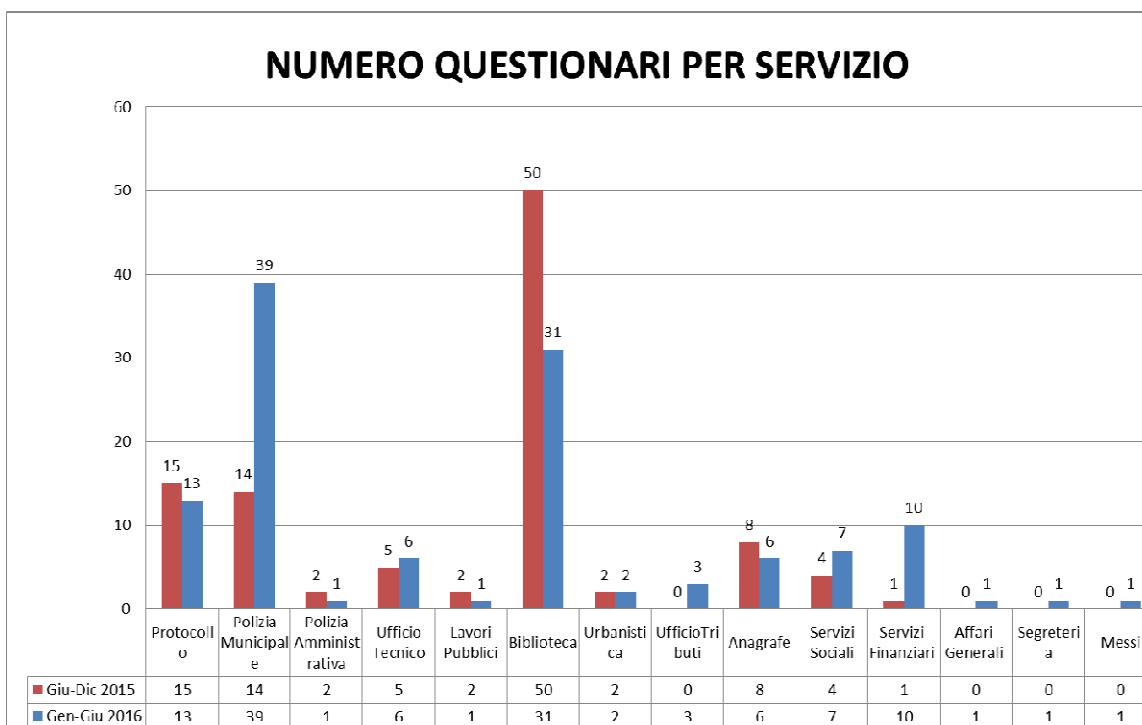
## 5.6 - Per i Servizi Anagrafe – Elettorale- Servizi Sociali

- Funzionari non sufficientemente qualificati.
- Più chiarezza su tutto. Questo è il comune del non so...passi domani. Sinceramente siamo stufi. Il resto sapete più voi che noi. Grazie.

## 6. Analisi dei dati

Nel corso del primo semestre dell'anno 2016, i questionari rilevabili raccolti sono stati 122, a fronte dei 103 della precedente rilevazione. Anche grazie alla somministrazione telematica dei questionari si è assistito ad un incremento della raccolta.

Di seguito, il grafico riportante il numero di questionari raccolti nelle due rilevazioni con riferimento ai servizi interessati:



**Si evidenzia che il numero di questionari raccolti è ancora esiguo e che tale criticità interessa sostanzialmente gli stessi servizi in entrambe le indagini realizzate.**

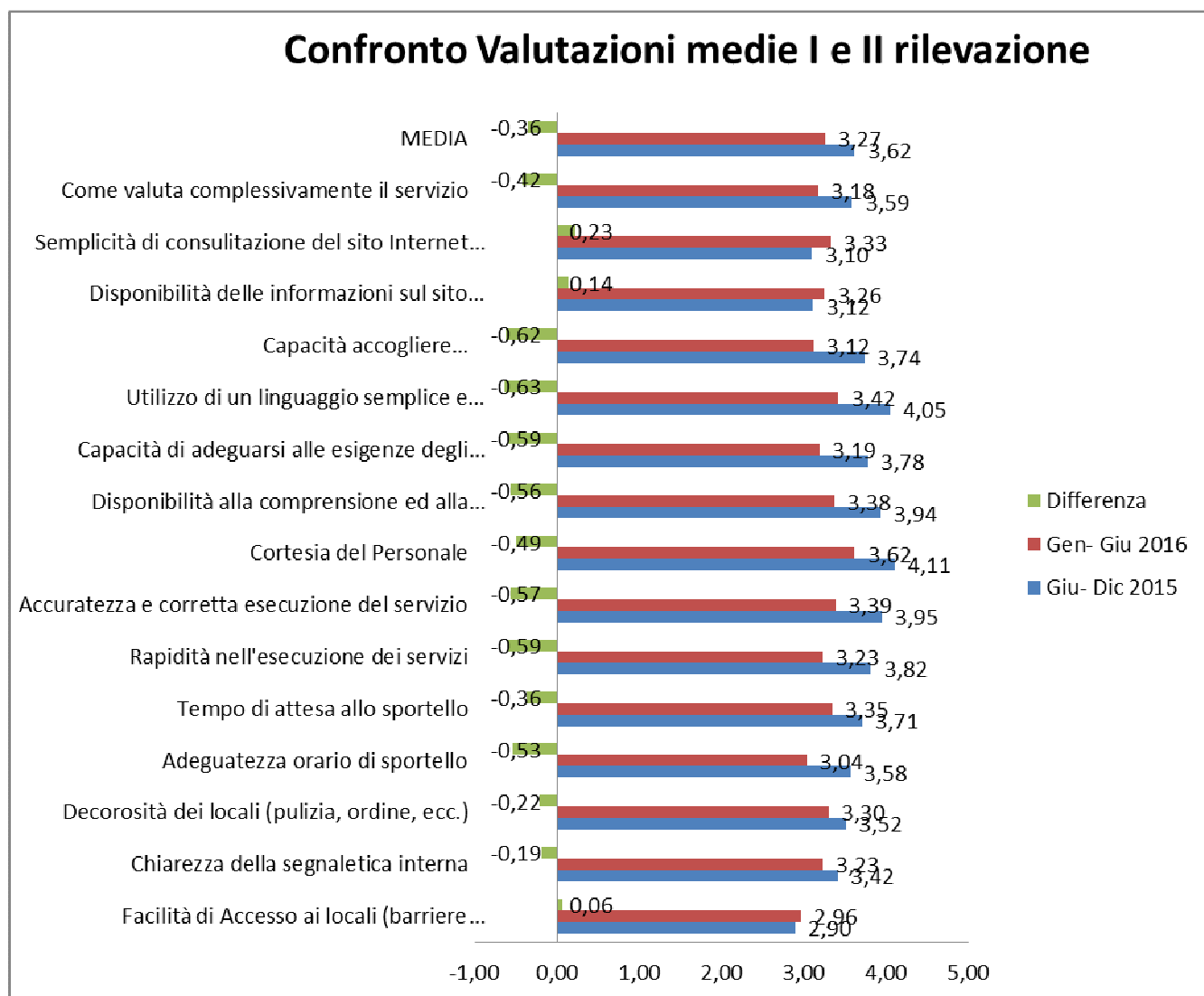


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 7. Quadro Generale

La rilevazione gen-giu 2016 ha evidenziato **giudizi relativamente positivi**, mediamente concentrati tra sufficiente (3) e buono (4) con una valutazione media pari a 3,27 in calo rispetto alla precedente rilevazione che aveva registrato una media pari a 3,62.



Attraverso il grafico è possibile rilevare che nella rilevazione gen-giu 2016:

- non si evidenziano **Punti di Forza** (valore medio superiore a 4) a differenza di quanto registrato nella prima rilevazione nella quale i punti di forza erano rappresentati dalla "Cortesìa del personale" e dall'"Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile";
- **relativamente alle Leve di Miglioramento** (valore medio superiore a 3,5 e fino a 4): ben 9 nella I rilevazione si registra nell'indagine gen-giu 2016 un solo valore rientrante in tale categoria ovvero la "Cortesìa del Personale" che registra comunque un andamento negativo;
- **Punti di Criticità** (valore medio compreso tra 2,5 e 3,5): 14 elementi di valutazione su 15 rappresentano dei punti di criticità;
- **Nessun punto di debolezza** (valore inferiore a 2,5).



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

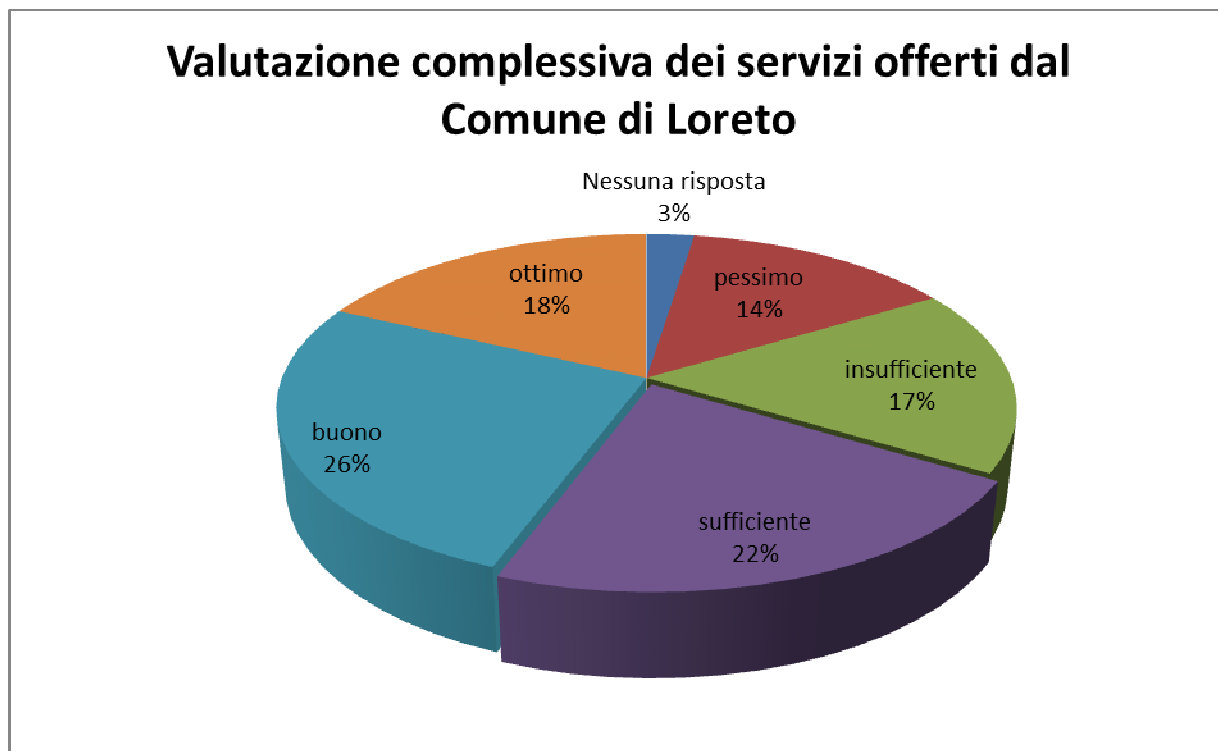
Considerato quanto registrato non si ritiene opportuno procedere all'analisi dei singoli elementi oggetto di valutazione ma risulta necessario evidenziare l'andamento negativo rilevato e soprattutto che tale trend interessa in modo particolare le voci correlate alle risorse umane dell'ente più che a quelle strutturali.

## 8. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto

La valutazione complessiva dei servizi erogati dal Comune di Loreto (**media di 3,27**) è relativamente positiva, registra un trend negativo rispetto alla precedente rilevazione e deve essere oggetto di particolare attenzione.

Nella rilevazione relativa al semestre giugno – dicembre 2015 essa, infatti, rientrava tra le leve di miglioramento (3,62) mentre allo stato criticità”.

Tuttavia, si evidenzia che il numero esiguo di questionari raccolti da parte della maggior parte dei Servizi rende poco significativo il dato relativo alla valutazione complessiva dell'Ente.



## 9. Considerazioni finali

Già il D.Lgs. 150/2009 prevedeva che la valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini fosse parte integrante del ciclo delle performance.

La Customer Satisfaction riveste quindi un ruolo di centralità nei processi di miglioramento delle performance dell'organizzazione e della qualità dei servizi.



# COMUNE DI LORETO

---

Provincia di Ancona

---

La riforma del Pubblico impiego attualmente in fase di definizione punta alla soddisfazione dei cittadini come elemento di valutazione dei risultati delle pubbliche amministrazioni introducendo un nuovo articolo al D.Lgs. n. 150/2009 specificatamente dedicato alla partecipazione diretta dei cittadini al processo di valutazione della performance.

Per la prima volta si riconosce ai cittadini un ruolo attivo nella valutazione della performance organizzativa, attraverso sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti circa la qualità dei servizi resi dalla Pubblica Amministrazione e nella misurazione della performance individuale dei dirigenti/Responsabili.

In tale prospettiva diviene sempre più importante incentivare la raccolta di questionari e sensibilizzare i responsabili di settore nonché tutto il personale comunale alla somministrazione dei questionari agli utenti.

## 10. Condivisione

I contenuti di questa relazione saranno condivisi con tutto il personale e poiché rappresentano importanti elementi sia per il processo di miglioramento continuo che per la definizione delle strategie future, saranno oggetto di presentazione al Consiglio comunale per ogni eventuale suggerimento.