



Comune di Bassano del Grappa

Qualità dei Servizi



La customer satisfaction del servizio
sale pubbliche comunali

Analisi dei dati rilevati con il Questionario Qualità
Anno 2015

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Indice

La Qualità dei servizi comunali.....	3
Il servizio sale pubbliche comunali e la Carta Qualità	3
Gli utenti del servizio sale pubbliche comunali.....	4
L'indagine sulla soddisfazione del servizio	4
Periodo di rilevazione	4
Il questionario.....	4
I rispondenti all'indagine.....	5
Risultati dell'indagine.....	5
La mappa delle priorità.....	10
Ulteriori valutazioni e suggerimenti per il miglioramento della qualità	12
Il mancato rispetto degli standard di qualità.....	13
Proposte di nuovi indicatori e standard qualitativi	13
Conclusioni	15
Pareri delle associazioni tutela utenti	16
Allegato - Questionario Qualità utilizzato nella rilevazione.....	17

Elaborato da:

Annachiara Zuccollo: stesura rapporto di ricerca, elaborazioni statistiche e interpretazione risultati

Matilde Genere: definizione standard qualitativi, predisposizione Questionario Qualità, gestione della rilevazione e raccolta dati

Nicola Cei: caricamento dati, elaborazioni e analisi statistiche, interpretazione dei dati

Responsabili dei servizi

Segretario Generale Dirigente Servizi di Staff: dott. Antonello Accadia

Dirigente Area 1^ Ragioniere Capo: dott. Francesco Benacchio

Responsabile Servizio Informativo Comunale - Area 1^ : dott. Marco Diprima

Responsabile Ufficio Statistica e Controllo di Gestione - Area 1^ : dott.ssa Annachiara Zuccollo

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico e Servizio sale comunali – Servizi di Staff: sig.ra Matilde Genere

Tirocinante presso l'Ufficio Statistica, studente dell'Università di Padova corso di laurea in Statistica, Economia e Finanza: Nicola Cei

Ultimato in marzo 2016

ANALISI DATI RILEVATI CON IL “QUESTIONARIO QUALITÀ” DEL SERVIZIO SALE PUBBLICHE COMUNALI

La Qualità dei servizi comunali

Il *Regolamento sull'esecuzione degli obblighi di trasparenza e sul sistema dei controlli interni, ai sensi del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267*, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 4 del 31 gennaio 2013, così come modificato dalla deliberazione consiliare n. 118 del 29 dicembre 2015, prevede l'introduzione del controllo di qualità dei servizi pubblici, integrato nel controllo di gestione, “con la finalità di migliorare le relazioni con i cittadini e i soggetti portatori d'interesse (*stakeholders*), di orientare la progettazione di sistemi di erogazione dei servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori”.

La misurazione della qualità si esplica attraverso la definizione di standard di qualità dei servizi pubblici, secondo i seguenti parametri:

- accessibilità;
- tempestività;
- trasparenza;
- efficacia;

oltre che con la rilevazione periodica, compatibilmente con le risorse disponibili, del grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), interni ed esterni, dei cittadini e dei portatori di interesse.

Con deliberazione n. 280 del 22 dicembre 2015, la Giunta comunale ha individuato i servizi da sottoporre a controllo di qualità, tra cui il servizio sale pubbliche comunali, gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Area di Staff.

Il servizio sale pubbliche comunali e la Carta Qualità

Il comune di Bassano del Grappa mette a disposizione tre sale pubbliche, sala Tolio, in via Jacopo da Ponte, sala Bellavitis, in via Beata Giovanna e sala Angarano, in via Sabbionara, al fine di favorire corsi, conferenze, convegni, seminari e altri incontri di vario genere. Le sale, prive di barriere architettoniche, possono essere utilizzate durante tutti i giorni della settimana, domenica compresa, in vari orari della giornata ed hanno la seguente capienza:

- sala Bellavitis: 100 posti;
- sala Angarano: 40 posti;
- sala Domenico Tolio: 50 posti.

L'uso di queste sale è disciplinato dalla Giunta Comunale e la procedura per l'accesso al servizio è descritta nel sito internet istituzionale, assieme alla documentazione e alla relativa modulistica. La concessione dell'utilizzo delle sale, va regolarizzata con la marca da bollo e con il pagamento della somma, stabilita con deliberazione di Giunta comunale, di rimborso spese per apertura, sorveglianza, chiusura delle sale, usura beni, pulizie e utenze.

L'URP, che ha in gestione le sale pubbliche comunali, ha lavorato nell'ottica della qualità e del miglioramento del servizio, giungendo a elaborare la Carta Qualità del Servizio sale pubbliche comunali, approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. 98 del 15 aprile 2014.

Come previsto dalla Carta Qualità, l'Amministrazione è tenuta a effettuare il monitoraggio della qualità del servizio, attraverso un'analisi sul grado di soddisfazione da parte di chi ha ottenuto la concessione per l'utilizzo di una sala. Le analisi dei risultati dell'indagine devono, inoltre, essere integrate con le proposte e gli eventuali reclami fatti pervenire all'URP.

La Carta Qualità prevede, inoltre, degli standard qualitativi con i relativi indicatori e standard minimi garantiti, riferiti alle quattro dimensioni: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, standard che vanno integrati anche sulla base delle risultanze delle analisi dell'indagine sugli utenti.

Gli utenti del servizio sale pubbliche comunali

Si precisa che per utenti del servizio s'intendono i richiedenti la concessione dell'utilizzo delle sale e non tutti i partecipanti ai corsi, conferenze, convegni, seminari, organizzati nelle sale comunali.

Nell'anno 2015 sono state rilasciate in totale 60 concessioni singole e/o cumulative, a cui si sono spesso aggiunte integrazioni e varianti con prese d'atto di cambio data e/o sala.

Il numero delle concessioni non corrisponde al numero degli utilizzi delle sale. Il disciplinare sale comunali prevede, infatti, che le domande possano essere cumulative e quindi un utente può chiedere con un'unica domanda più sale per più incontri, con un risparmio sull'imposta di bollo. Alcune associazioni, pertanto, presentano una domanda di concessione cumulativa per poter utilizzare la stessa sala con cadenza periodica (ad esempio settimanale o quindicinale).

Non sono soggette a concessione le sale comunali utilizzate dagli uffici interni, dal Sindaco per assemblee con la cittadinanza, dai vari Assessorati per incontri sui loro progetti, per condivisione attività, per patrocini con mondo associativo e produttivo, per riunioni dei gruppi consiliari e, in alcuni casi, anche per dare una sede a chi ne è privo.

L'indagine sulla qualità percepita è rivolta solo ai richiedenti la concessione, mentre il questionario non viene sottoposto agli utilizzatori privi di concessione (uffici e amministratori comunali, incontri con il patrocinio del Comune, ecc).

L'indagine sulla soddisfazione del servizio

Nel corso del 2015 è stata effettuata l'indagine sulla soddisfazione del servizio sale pubbliche comunali, detta indagine di *customer satisfaction*, al fine di misurare la percezione degli utenti sulla qualità del servizio offerto, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della *performance*. L'indagine si proponeva gli obiettivi di:

1. verificare il grado di soddisfazione dell'utenza;
2. cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte;
3. intraprendere alcune possibili azioni di miglioramento.

Un altro scopo dell'indagine era quello di impiegare i risultati per definire eventuali nuovi indicatori di qualità e, se necessario, aggiustare gli standard qualitativi minimi garantiti.

L'intera rilevazione dei dati è stata condotta dall'URP, ufficio che gestisce il servizio sale pubbliche. Gli utenti del servizio, che hanno avuto una concessione nel periodo di rilevazione, hanno ritirato e poi restituito il questionario direttamente all'URP. In alternativa è stata utilizzata anche la posta elettronica: quest'ultima possibilità, pur non garantendo il pieno anonimato, ha assicurato una più ampia partecipazione da parte degli utenti e una maggiore agilità nello scambio delle informazioni, tenendo anche conto che il trattamento e l'analisi dei dati sono stati effettuati in forma anonima e aggregata.

Periodo di rilevazione

Nel presente elaborato si analizzano tutti i questionari compilati e restituiti all'URP nel periodo giugno-ottobre 2015, oltre ad alcuni questionari che erano stati somministrati a settembre 2014 come test.

Il questionario

Il questionario di rilevazione, riportato in allegato, è composto da 16 domande suddivise in quattro sezioni, relative ai seguenti aspetti della qualità del servizio sale pubbliche comunali:

- qualità del servizio (fornito in sede municipale, al telefono o tramite e-mail)¹;
- qualità del personale;

¹ Inteso come contatto con l'URP.

- sito internet;
- qualità del servizio portierato e pulizie;
- giudizio complessivo sul servizio offerto.

L'intervistato doveva esprimere una valutazione per ciascuna domanda riguardante il singolo aspetto del servizio, assegnando un giudizio in base a una scala che va da 1 a 10², ovvero da "pessimo" a "ottimo". La valutazione complessiva del servizio erogato veniva effettuata con giudizi da 1, che corrisponde a "molto negativo", fino a 10, che corrisponde a "molto positivo".

Inoltre, in caso di valutazione negativa a qualche aspetto del servizio, il rispondente era tenuto a motivare il proprio giudizio.

Il questionario riportava alla fine uno spazio a disposizione dei rispondenti per specificare eventuali altre valutazioni sulla qualità del servizio e per suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

I rispondenti all'indagine

Nel periodo di rilevazione sono stati restituiti all'URP 23 questionari compilati, che corrispondono al 38,3% di quanti hanno avuto in concessione le sale pubbliche comunali nell'anno 2015³.

La percentuale di risposta è bassa, ma è in linea con le rilevazioni che non comportano obbligo di risposta e che si basano sulla spontanea collaborazione del rispondente. L'autoselezione⁴ dei rispondenti rende il campione non rappresentativo della popolazione oggetto di studio.

In più, la numerosità dei rispondenti è esigua per poter effettuare analisi statistiche approfondite e attendibili, tuttavia, le elaborazioni effettuate e l'interpretazione dei risultati sono una base di partenza per lo studio della qualità del servizio e per l'aggiornamento degli standard qualitativi. Per quanto detto, le analisi esposte nel presente elaborato sono da ritenersi valide solo per il campione di rispondenti al questionario, e non possono essere estese a tutti i fruitori delle sale pubbliche.

Si precisa, inoltre, che il questionario non è stato compilato da tutti in maniera completa, ma presenta alcune risposte mancanti, in particolare con riguardo alla "capacità di rispondere a richieste urgenti" e ai quesiti relativi ad internet. Si può supporre che alcuni utenti non abbiano avuto necessità di ottenere risposte urgenti e, pertanto, non fossero in grado di valutare tale aspetto. Anche con riguardo alle mancate risposte alle quattro domande sul sito internet, se gli utenti non lo avevano utilizzato né consultato, non potevano esprimerne giudizi.

Risultati dell'indagine

Sulla base dei giudizi assegnati ai singoli aspetti del servizio si sono calcolate le statistiche evidenziate nelle tabelle che seguono.

Nella tabella 1 e nel grafico 1 vengono riportate le frequenze percentuali delle valutazioni date a ciascun aspetto. La grande maggioranza dei rispondenti ha dato un assegnato una valutazione molto positiva al servizio nel suo complesso, maggiore o uguale a 8 nel 95,5%.

Si nota, tuttavia, la presenza di un valore anomalo, detto *outlier*⁵, espresso con riferimento al giudizio complessivo sul servizio erogato: il 4,5% dei rispondenti ha dato una valutazione

² In questo modo, si ottengono delle variabili quantitative discrete, che permettono il calcolo di un maggior numero di indici statistici e una più ampia gamma di analisi statistiche, rispetto alle variabili qualitative ordinali che si avrebbero con la sola indicazione di un giudizio (es. sufficiente, buono, ottimo) non collegato a una numero.

³ Si ricorda che con una singola concessione si possono utilizzare più sale comunali e per diversi periodi. In generale chi ottiene una concessione cumulativa compila il questionario una sola volta.

⁴ L'autoselezione è dovuta al fatto che le unità oggetto della rilevazione, rispondendo o non rispondendo al questionario, scelgono di appartenere o meno al gruppo sottoposto a indagine. L'autoselezione è una delle principali fonti di errore non campionario. Inoltre, essa rende il campione non probabilistico, per cui non è possibile il calcolo dell'errore campionario e della bontà delle stime.

⁵ *Outlier* è un termine usato in statistica per definire, in un insieme di osservazioni, un valore anomalo, chiaramente distante dalle altre osservazioni disponibili. L'utilizzo di questo dato nelle analisi statistiche può portare a risultati fuorvianti e, pertanto, è necessario prestarvi attenzione e valutare, di volta in volta, se includerlo o escluderlo dalle

assolutamente negativa, in controtendenza rispetto al resto degli utenti. Si vedrà nel seguito la causa di tale giudizio.

Nella tabella 2 sono riportati i giudizi medi relativamente a ciascuno degli aspetti valutati dai rispondenti. Come già detto, gli utenti hanno dato un giudizio complessivo sul servizio sale pubbliche comunali molto elevato, con un punteggio mediamente pari a 8,5 e, se nel calcolo della media complessiva si esclude il valore anomalo, il valor medio sale a 8,8.

Tutti gli aspetti del servizio sono stati valutati con giudizi sostanzialmente elevati e, comunque, nella maggioranza dei casi superiori a 7.

Gli aspetti che hanno ottenuto giudizi più elevati sono quelli relativi alla qualità del personale e alla qualità del contatto con l'URP (media superiore a 9 e 100% delle risposte maggiori o uguali a 7).

Giudizi compresi tra 6 e 7 sono stati dati solo nelle sezioni "Sito internet" e "Qualità del servizio portierato e pulizie".

Per quanti riguarda i giudizi negativi espressi dai rispondenti, si nota che sono casi sporadici (inferiori al 5%), e riguardano la cortesia ed efficienza del personale di pulizia e portierato oltre al giudizio complessivo sul servizio che, come già detto, registra un valore anomalo, decisamente negativo.

Nella tabella 3 sono elencate le risposte date alle singole voci del questionario con le motivazioni descritte dagli utenti in caso di giudizio negativo. Emergono, quali cause che hanno influenzato negativamente i giudizi dei rispondenti, alcuni disguidi avvenuti relativamente alla pulizia delle sale e al servizio di apertura delle stesse, oltre alle spese da sostenere, ritenute eccessive, che vanno ad incidere negativamente sul giudizio complessivo del servizio. Per quanto riguarda il sito internet un suggerimento è quello di innovarlo e renderlo più facile da consultare.

Tabella 1. Frequenza percentuale delle valutazioni su ciascun aspetto del servizio

Aspetto del servizio	Valutazione										Totale	n. risposte valide	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			
Qualità del servizio (contatto con URP)													
1) Tempi di attesa	47,8	39,1	13,0									100	23
2) Chiarezza delle informazioni ricevute	65,2	30,4	4,3									100	23
3) Completezza delle informazioni ricevute	73,9	21,7		4,3								100	23
Qualità del personale													
4) Disponibilità e cortesia del personale	73,9	21,7	4,3									100	23
5) Flessibilità	71,4	23,8	4,8									100	21
6) Competenza del personale	73,9	21,7	4,3									100	23
7) Innovatività e propositività	54,5	31,8	13,6									100	22
8) Capacità di rispondere a richieste urgenti	75,0	20,0	5,0									100	20
9) Capacità di fornire il servizio nei tempi previsti	73,9	21,7	4,3									100	23
Sito Internet													
10) Facilità di consultazione	14,3	14,3	33,3	23,8	14,3							100	21
11) Contenuti delle informazioni	19,0	42,9	28,6		9,5							100	21
12) Aggiornamento delle informazioni	47,6	23,8	14,3	4,8	9,5							100	21
13) Reperibilità della modulistica	42,9	28,6	14,3	4,8	9,5							100	21
Qualità del servizio portierato e pulizie													
23) Il servizio di apertura/chiusura è puntuale	36,4	31,8	18,2	13,6								100	22
24) La pulizia delle sale è adeguata	26,1	21,7	8,7	26,1	17,4							100	23
25) Il personale è cortese ed efficiente	38,1	33,3	14,3	4,8	4,8			4,8				100	21
Giudizio complessivo													
Come valuta complessivamente il servizio erogato?	18,2	40,9	36,4								4,5	100	22

analisi. Nel presente elaborato, se non specificato diversamente, le analisi vengono effettuate includendo anche il valore anomalo.

Grafico 1. Valutazione dei diversi aspetti del servizio

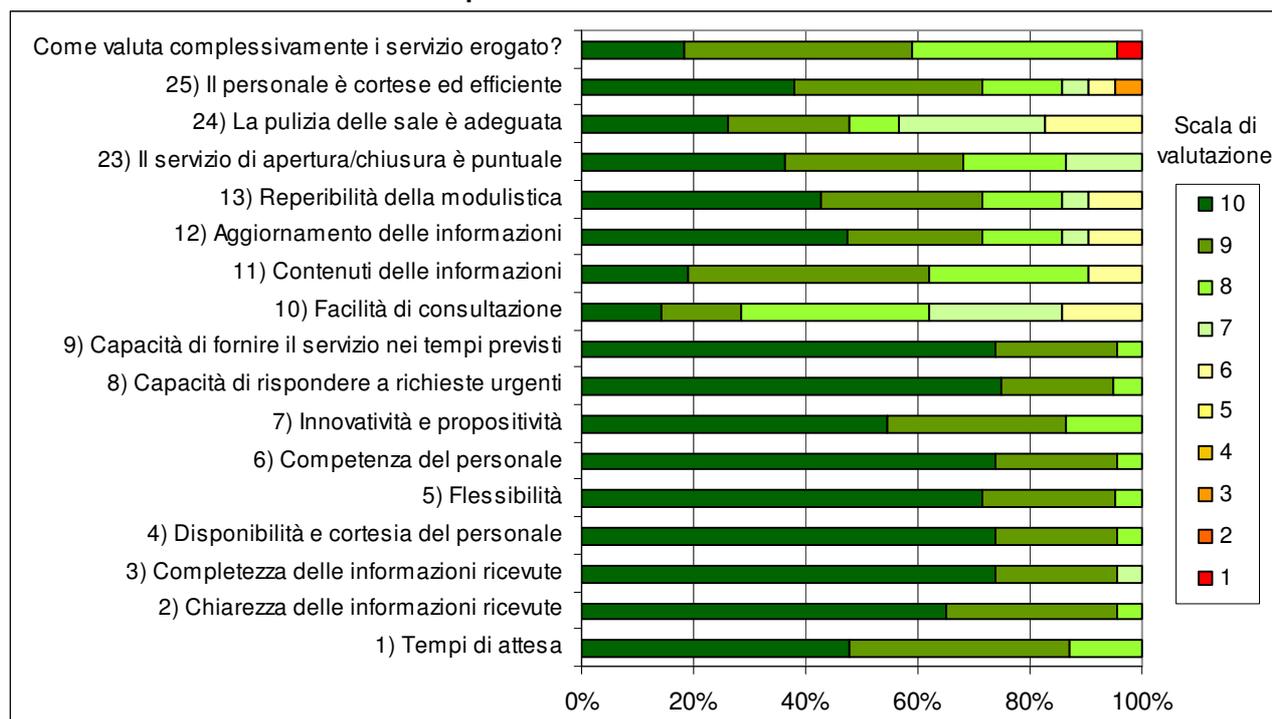


Tabella 2. Media e deviazione standard delle valutazioni su ciascun aspetto del servizio

Aspetto del servizio	Media ⁶	Deviazione standard ⁷	n. risposte valide
Qualità del servizio (contatto con URP)			
1) Tempi di attesa	9,35	0,71	23
2) Chiarezza delle informazioni ricevute	9,61	0,58	23
3) Completezza delle informazioni ricevute	9,65	0,71	23
Qualità del personale			
4) Disponibilità e cortesia del personale	9,70	0,56	23
5) Flessibilità	9,67	0,58	21
6) Competenza del personale	9,70	0,56	23
7) Innovatività e propositività	9,41	0,73	22
8) Capacità di rispondere a richieste urgenti	9,70	0,57	20
9) Capacità di fornire il servizio nei tempi previsti	9,70	0,56	23
Sito Internet			
10) Facilità di consultazione	7,90	1,26	21
11) Contenuti delle informazioni	8,62	1,12	21
12) Aggiornamento delle informazioni	8,95	1,32	21
13) Reperibilità della modulistica	8,90	1,30	21
Qualità del servizio portierato e pulizie			
23) Il servizio di apertura/chiusura è puntuale	8,91	1,06	22
24) La pulizia delle sale è adeguata	8,13	1,52	23
25) Il personale è cortese ed efficiente	8,71	1,71	22
Giudizio complessivo			
Come valuta complessivamente il servizio erogato?	8,45 ⁸	1,82	22

⁶ Media aritmetica delle valutazioni date a ciascun aspetto.

⁷ La deviazione standard è un indice statistico che consente di misurare la variabilità di un fenomeno, ovvero la dispersione delle singole osservazioni intorno alla media aritmetica. Più l'indice è alto e più il fenomeno è variabile, cioè assume valori maggiormente diversi dalla media.

⁸ La media calcolata escludendo il valore anomalo è pari a 8,81.

Tabella 3. Motivazioni indicate in caso di giudizi negativi

Sezione	Motivazione del giudizio negativo
Sito Internet	Il sito a mio avviso è vecchio e andrebbe reso più facilmente consultabile
Qualità del servizio portierato e pulizia	Come già segnalato più di una volta, la sala a noi concessa (Angarano) è sempre sprovvista di sapone per le mani, tovagliette e carte igienica. Ultimamente il personale addetto alle pulizie ha lasciato dei messaggi scritti (sulla lavagna della sala e su un foglio di carta) dove ci invitano a ripulire cestini interni ed esterno (tra l'altro non di nostra competenza).
	Per la gestione sale il voto è più basso solo perché l'ultima volta in sala Bellavitis il signore incaricato di aprire si era dimenticato di noi ed è arrivato dopo mezz'oretta, nulla di più.
Giudizio complessivo	E' inconcepibile una simile tassa su un servizio già pagato dal cittadino (marche bollo più rimborso).
	Le spese di bollo per l'affitto delle sale sono a nostro avviso eccessive.

Si può affermare che la valutazione della qualità percepita dagli utenti mostra un alto grado di soddisfazione in generale e, in particolare, per le sezioni: qualità del servizio e qualità del personale, che raggiungono una valutazione media ben superiore a 9. I giudizi medi più elevati sono stati espressi per: disponibilità e cortesia del personale, competenza del personale, capacità di rispondere a richieste urgenti, capacità di fornire il servizio nei tempi previsti.

Gli aspetti con valutazioni inferiori, anche se decisamente positive, sono la pulizia delle sale (valutazione media 8,13) e la facilità di consultazione del sito internet (media 7,9).

Nel valutare vari aspetti della qualità del servizio, i cittadini attribuiscono inconsciamente un'importanza differente a ciascun aspetto. Si verifica, infatti, che mentre praticamente tutti si dichiarano soddisfatti della cortesia, disponibilità e competenza del personale, la valutazione che gli utenti esprimono sul servizio nel suo complesso risulta inferiore. Si è andati, allora, a studiare la correlazione esistente tra la soddisfazione in generale e tutti i giudizi espressi con riguardo ai vari aspetti del servizio.

Con lo scopo di capire quali degli aspetti del servizio erogato incidano maggiormente sul giudizio complessivo e, quindi, sulla soddisfazione dell'utente, si è valutata la correlazione tra la valutazione complessiva del servizio e la valutazione data ai singoli aspetti, tramite il coefficiente di correlazione di *Pearson*⁹. Attraverso questo indicatore si possono individuare le variabili più correlate al giudizio complessivo sul servizio erogato, ovvero quegli aspetti che, se migliorati, possono apportare un aumento significativo della soddisfazione dell'utente e, quindi, della percezione complessiva della qualità del servizio¹⁰. Infatti, se il coefficiente di correlazione è elevato significa che l'individuo ha dato all'incirca le stesse valutazioni (alte o basse che siano) sia su un singolo aspetto del servizio, sia sulla valutazione complessiva del servizio.

I coefficienti di correlazione riportati nella tabella 4 mostrano i fattori maggiormente legati alla soddisfazione per il servizio ottenuto. La tabella evidenzia anche i coefficienti statisticamente significativi¹¹. Si nota che la variabile maggiormente correlata è la facilità di consultazione del sito

⁹ L'indice (o coefficiente) di correlazione lineare di *Pearson* misura il legame statistico di tipo lineare esistente tra due variabili quantitative. Esso può assumere valori che vanno da -1 a 1: se vale zero significa che tra le due variabili in esame non c'è alcun legame di tipo lineare e si dice che sono "incorrelate" (ciò non vuol necessariamente dire che esse siano del tutto indipendenti); per valori prossimi a 1 le due variabili hanno una forte correlazione positiva, ossia all'aumentare dell'una aumenta anche l'altra; infine, valori negativi e prossimi a -1 indicano che all'aumentare di una variabile l'altra diminuisce. Il fatto che due variabili siano correlate non implica l'esistenza di una relazione causale: potrebbe esserci oppure no una relazione di tipo causa-effetto tra le due variabili in esame.

¹⁰ Dopo aver effettuato l'analisi in due diversi modi, con e senza *outlier*, si è deciso di non tenere in considerazione il dato anomalo per il calcolo dell'indice di correlazione di *Pearson*, perché la presenza di tale valore completamente diverso dagli altri provoca una forte diminuzione di tutti i coefficienti di correlazione, che si posizionano attorno a zero, rendendone più difficile l'interpretazione.

¹¹ Quando si effettua un test statistico, per saggiare un'ipotesi, detta "ipotesi nulla", sulla base di un campione probabilistico, il livello di significatività osservato (detto "valore p" o *p-value*) esprime la probabilità che le differenze osservate rispetto all'ipotesi nulla siano dovute al caso. Il *p-value* rappresenta, quindi, una misura di evidenza contro

Internet, con un coefficiente pari a 0,581, che risulta significativo a livello dell'1% e ciò vuol dire che, molto probabilmente, chi ha valutato con un giudizio alto la facilità di consultazione del sito ha dato anche un valore alto al servizio nel suo complesso, viceversa, chi è rimasto insoddisfatto della consultazione del sito ha dato una valutazione complessiva bassa.

Gli altri aspetti con una correlazione elevato sono: il giudizio sul personale del servizio di portierato e pulizia, la flessibilità del personale dell'ufficio che gestisce il servizio (URP), i contenuti delle informazioni presenti nel sito Internet, la disponibilità, cortesia e competenza del personale dell'URP, la capacità di fornire il servizio nei tempi previsti, la completezza e la chiarezza informazioni ricevute presso l'URP, la pulizia delle sale.

Invece, le variabili meno correlate e, quindi, meno importanti per la valutazione complessiva del servizio, sono: l'aggiornamento delle informazione nel sito Internet, i tempi dei attesa per ottenere la concessione della sala e la reperibilità della modulistica in Internet.

Tabella 4. Coefficiente di correlazione di *Pearson* tra la valutazione complessiva e la valutazione dei singoli aspetti del servizio

Aspetto del servizio	Coefficiente di correlazione di <i>Pearson</i>	Significatività statistica (<i>p-value</i>)	n. risposte valide
Qualità del servizio (contatto con URP)			
1) Tempi di attesa	0,213	0,177	21
2) Chiarezza delle informazioni ricevute	0,393	0,039*	21
3) Completezza delle informazioni ricevute	0,403	0,035*	21
Qualità del personale			
4) Disponibilità e cortesia del personale	0,424	0,028*	21
5) Flessibilità del personale	0,474	0,020*	19
6) Competenza del personale	0,424	0,028*	21
7) Innovatività e propositività	0,327	0,079	20
8) Capacità di rispondere a richieste urgenti	0,361	0,071	18
9) Capacità di fornire il servizio nei tempi previsti	0,424	0,028*	21
Sito Internet			
10) Facilità di consultazione	0,581	0,005**	19
11) Contenuti delle informazioni	0,428	0,034*	19
12) Aggiornamento delle informazioni	0,195	0,212	19
13) Reperibilità della modulistica	0,246	0,155	19
Qualità del servizio portierato e pulizie			
23) Il servizio di apertura/chiusura è puntuale	0,294	0,104	20
24) La pulizia delle sale è adeguata	0,400	0,036*	21
25) Il personale è cortese ed efficiente	0,482	0,018*	19

** La correlazione è significativa al livello 0,01 (1-coda).

* La correlazione è significativa al livello 0,05 (1-coda).

L'ipotesi nulla: più è piccolo il *p-value*, tanto maggiore è l'evidenza contro l'ipotesi nulla e, quindi, il valore in esame è significativamente diverso da quello ipotizzato nel test. Il *p-value* calcolato, collegato al valore del test statistico, si confronta con dei prestabiliti valori soglia: solitamente si sceglie un livello di probabilità soglia pari a 0,05 (5%) o 0,01 (1%). Nel caso in esame, si ricorda che il campione non è probabilistico né rappresentativo della popolazione e, pertanto, il test statistico ha solo un valore indicativo. L'ipotesi nulla da testare è che il coefficiente di correlazione sia pari a zero (situazione di incorrelazione) contro l'ipotesi alternativa che il coefficiente di correlazione sia significativamente maggiore di zero (si parla in questo caso di "test a una coda"), ovvero che ci sia correlazione positiva. Se il *p-value* è maggiore della soglia, si accetta l'ipotesi nulla di incorrelazione, mentre se è inferiore ci si trova in presenza di una correlazione significativa tra i due caratteri, ovvero sussiste una relazione forte, una sorta di dipendenza, tra la soddisfazione complessiva e la soddisfazione su un singolo aspetto del servizio.

La mappa delle priorità

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di un servizio, si presuppone la conoscenza delle priorità d'intervento, cioè degli aspetti che per l'utente sono molto importanti (per cui vi ripongono attese elevate) ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento)¹².

Si è detto nel paragrafo precedente che, in un certo senso, i valori assunti dal coefficiente di correlazione possono essere interpretati come dei punteggi che riassumono e sintetizzano l'importanza di ogni singolo aspetto in relazione alla qualità percepita del servizio. Le medie dei vari giudizi sono, invece, indici sintetici della soddisfazione degli utenti. Al fine di individuare le priorità d'intervento, si mette in relazione l'importanza di ogni aspetto con la soddisfazione relativa a quell'aspetto, ovvero, si mettono inseriscono su un piano cartesiano l'indice di correlazione di *Pearson*, in ascissa, e le medie delle valutazioni, in ordinata, con i valori indicati nella tabella 5.

Il grafico 2, che si ottiene in tal modo, viene chiamato matrice importanza/soddisfazione o mappa delle priorità¹³. La suddivisione del grafico in quattro quadranti è stata effettuata considerando il valor medio dell'indice di correlazione di *Pearson* e la media delle valutazioni medie dei singoli aspetti.

La mappa delle priorità è uno strumento di lettura dei risultati emersi dalla rilevazione di *customer satisfaction* nell'ottica del miglioramento, al fine di capire quali siano le azioni da intraprendere prioritariamente¹⁴. I dati riportati nel piano cartesiano evidenziano le priorità, in base al posizionamento nei quattro quadranti, che si possono schematizzare come segue:

<p>2° quadrante - area delle illusioni o della valorizzazione <i>Alta soddisfazione e bassa importanza</i></p> <p>E' possibile che su questi aspetti si stiano investendo inutili risorse, che potrebbero essere dirottate per l'accrescere il livello di soddisfazione di altri aspetti. Potrebbe anche trattarsi di aspetti da valorizzare, attraverso un'efficace comunicazione, in quanto su di essi c'è soddisfazione ma non ne viene percepita l'importanza.</p>	<p>1° quadrante - area della competitività <i>Alta soddisfazione e alta importanza</i></p> <p>Comprende gli aspetti che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti. Su questi si può intervenire quando s'intende rilanciare il servizio.</p>
<p>3° quadrante - area del monitoraggio <i>Bassa soddisfazione e bassa importanza</i></p> <p>Elementi del servizio da controllare nel tempo, per verificare che le aspettative degli utenti non crescano.</p>	<p>4° quadrante - area delle criticità o delle priorità <i>Bassa soddisfazione e alta importanza</i></p> <p>Elementi del servizio poco soddisfacenti che necessitano di miglioramento e su cui è necessario intervenire con priorità più elevata, poiché rivestono notevole importanza per gli utenti.</p>

Nel primo quadrante sono presenti gli aspetti del servizio che hanno ottenuto una giudizio medio elevato e che hanno anche un'elevata correlazione con la soddisfazione complessiva. Nel secondo quadrante si trovano gli aspetti con basso indice di correlazione e valutazione più elevata rispetto

¹² Prof. Mario Bolzan "Appunti e note illustrative sulla Customer Satisfaction" – Dispensa del corso di Statistica per la valutazione dei servizi – Università degli studi di Padova.

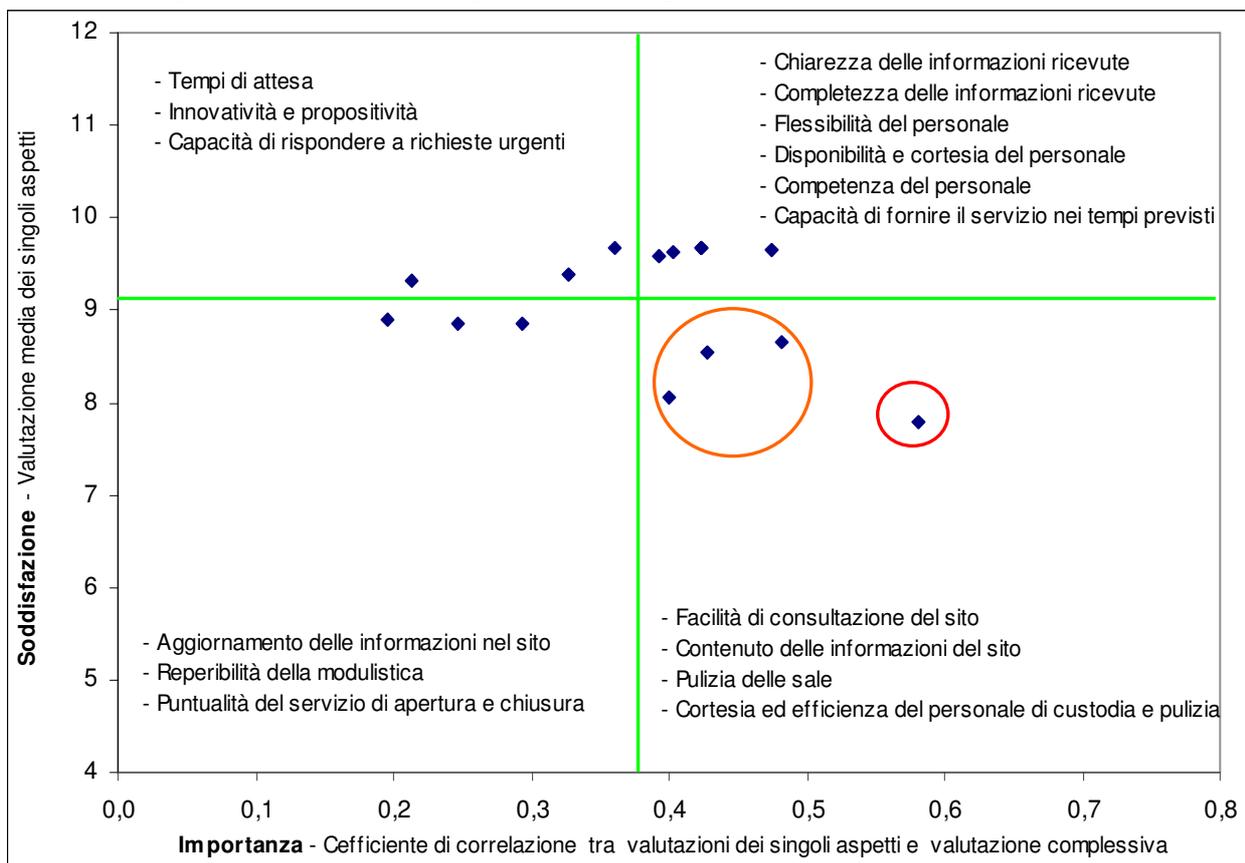
¹³ Si vedano le "Linee guida per l'applicazione del modello di customer satisfaction di uno specifico servizio erogato allo sportello" pubblicate dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, al seguente indirizzo: http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_servizi_off_line_specifico.pdf

¹⁴ La mappa delle priorità è rappresentata da un piano a due dimensioni e quattro quadranti ottenuto mediante l'incrocio dei valori medi della soddisfazione degli utenti e l'importanza di tutte le dimensioni considerate, ovvero i valori del coefficiente di correlazione. Permette di stimare quanto ogni singola risposta ad ogni quesito pesa rispetto alla soddisfazione generale rispetto al servizio e di determinare quali azioni su quali variabili è opportuno predisporre per mantenere o aumentare la qualità del servizio stesso. Si considera il punteggio medio di soddisfazione di ciascun aspetto del servizio, sull'asse delle ordinate, in rapporto con il coefficiente di correlazione degli stessi aspetti con la soddisfazione generale, sull'asse delle ascisse. In questo modo la soddisfazione (così come viene percepita dall'utente) accordata a ciascuna variabile del questionario è associata alla soddisfazione complessiva, esprimendo il grado di importanza e l'impatto di un determinato fattore.

alla media. Nel terzo quadrante sono bassi sia il coefficiente di correlazione sia la valutazione media. Nel quarto quadrante si posizionano i fattori prioritari, in quanto presentano un'elevata correlazione con la valutazione complessiva del servizio, ma raccolgono valutazioni più basse da parte degli utenti. Sono, quindi, i primi a dover essere migliorati in quanto, possono portare a un miglioramento complessivo della percezione del servizio sale pubbliche comunali. Tra le priorità, l'aspetto più importante, evidenziato in rosso nel grafico 2 e nella tabella 5, è la facilità di consultazione sito internet, mentre sono evidenziati in arancione gli altri tre aspetti che conviene migliorare: contenuti delle informazioni presenti in internet, il personale del servizio portierato e pulizie è cortese ed efficiente, la pulizia delle sale è adeguata. Questi aspetti rappresentano le situazioni di criticità e, quindi, sono le leve su cui è necessario agire per cercare di ottenere un aumento significativo della qualità percepita del servizio¹⁵.

C'è da aggiungere che il giudizio complessivo è stato influenzato negativamente, così come specificato nel questionario dai rispondenti, dal costo del servizio ritenuto troppo elevato assieme alla necessità di pagare l'imposta di bollo. Il quesito sul costo del servizio, tuttavia, non è stato inserito tra gli aspetti da valutare da parte degli utenti, per cui non è possibile effettuare un'analisi statistica per verificare la significatività della relazione tra costo e soddisfazione complessiva.

Grafico 2. Mappa delle priorità: posizionamento degli aspetti del servizio rispetto al fattore soddisfazione (media delle valutazioni) e al fattore importanza (coefficiente correlazione di Pearson)



¹⁵ Si ricorda che le presenti elaborazioni sono solo indicative e di tipo esplorativo dei dati, non hanno la pretesa di essere generalizzate alla popolazione degli utenti della sale pubbliche, in quanto il campione non è probabilistico. Vengono utilizzate per la loro maggiore semplicità oltre che per l'esiguità dei dati a disposizione, anche se esistono tecniche statistiche multivariate migliori sia per effettuare previsioni (come ad esempio l'analisi di regressione multipla, i modelli loglineari, ecc.) sia al fine di determinare i fattori latenti di un fenomeno (ad esempio le tecniche fattoriali, analisi delle componenti principali, analisi delle corrispondenze).

Tabella 5. Coefficiente di correlazione di *Pearson* tra la valutazione complessiva e la valutazione dei singoli aspetti del servizio e valutazione media dei singoli aspetti

Aspetto del servizio	Coefficiente di correlazione di <i>Pearson</i>	Valutazione media ¹⁶	Quadrante della mappa
2) Chiarezza delle informazioni ricevute	0,393	9,59	1° quadrante area della competitività
3) Completezza delle informazioni ricevute	0,403	9,64	
4) Disponibilità e cortesia del personale	0,424	9,68	
5) Flessibilità del personale	0,474	9,65	
6) Competenza del personale	0,424	9,68	
9) Capacità di fornire il servizio nei tempi previsti	0,424	9,68	
1) Tempi di attesa	0,213	9,32	2° quadrante area delle illusioni
7) Innovatività e propositività	0,327	9,38	
8) Capacità di rispondere a richieste urgenti	0,361	9,68	
12) Aggiornamento delle informazioni (sito internet)	0,195	8,90	3° quadrante area del monitoraggio
13) Reperibilità della modulistica	0,246	8,85	
23) Il servizio di apertura/chiusura è puntuale	0,294	8,86	
10) Facilità di consultazione (sito internet)	0,581	7,80	4° quadrante area delle criticità
11) Contenuti delle informazioni (sito internet)	0,428	8,55	
24) La pulizia delle sale è adeguata	0,400	8,05	
25) Il personale è cortese ed efficiente (portierato)	0,482	8,65	

Ulteriori valutazioni e suggerimenti per il miglioramento della qualità

E' interessante, infine, analizzare le ulteriori valutazioni sulla qualità del servizio e i suggerimenti per il miglioramento del servizio espressi dai rispondenti alla fine del questionario, che si elencano di seguito. Riassumendo le indicazioni degli utenti, si avverte la necessità di un maggiore utilizzo della tecnologia all'interno delle sale (attraverso l'utilizzo di microfoni, video proiettori, ecc), di migliorare il sito internet e di potenziare i servizi *on line*, tra cui la possibilità di prenotazione via web. Inoltre, vengono segnalate alcune disfunzioni tecniche: riscaldamento insufficiente, assenza di servizi igienici, difficoltà di chiusura dei serramenti.

Altre valutazione sulla qualità del servizio:

- La prenotazione delle sale dovrebbe essere on line.
- D'inverno sala Angarano non è sufficientemente riscaldata, anzi in un paio di occasioni il riscaldamento proprio non funzionava.
- Nelle sale sono importanti apparecchiature informatiche e microfoni che ora mancano.
- Le sale non devono essere ad utilizzo degli uffici comunali.

Suggerimenti per il miglioramento del servizio:

- Facile aprire i balconi delle finestre, difficilissimo chiuderli. Serratura porta "nord" non funziona bene (parte esterna).
- Potenziare telematicamente la gestione comunale.
- La bellissima sala Tolio purtroppo non ha i servizi igienici e facciamo notare che la sera il bar del centro anziani non è aperto per cui il disagio è notevole.
- Meno burocratico il pagamento, disponibile anche in contanti.
- Sistema di microfonatura e registrazione in ogni sala pubblica.
- Impedire l'utilizzo continuo da parte di privati e associazioni soprattutto per uso didattico e commerciale.
- Rivedere il sistema di ricerca informazioni sul sito internet del comune.

¹⁶ Poiché i coefficienti di correlazione sono stati calcolati escludendo il valore anomalo, per ottenere degli indici comparabili con il coefficiente di correlazione, le valutazioni medie utilizzate in questa tabella e nel grafico 2 sono state ricalcolate escludendo il caso relativo al valore *outlier*.

Il mancato rispetto degli standard di qualità

Nel periodo oggetto d'indagine, l'URP ha ricevuto una segnalazione per il mancato rispetto degli standard di qualità previsti dalla Carta Qualità.

Nel modulo viene segnalato quanto segue:

“La nostra associazione aveva avuto la concessione in data (...)”¹⁷ per utilizzare la Sala Bellavitis per un incontro. Al nostro arrivo la sala era chiusa. Sono stati fatti vari tentativi al cellulare della SIS, indicato nella concessione come numero per emergenze, ma nessuno rispondeva. La riunione non ha avuto luogo”.

Si segnala, dunque, l'importanza di segnalare alla ditta che gestisce il servizio di portierato e pulizie ogni disfunzione, al fine di farle rispettare gli standard e di evitare lamentele.

Proposte di nuovi indicatori e standard qualitativi

I risultati dell'analisi dei dati raccolti con il questionario sono essere utilizzati anche per aggiornare e migliorare gli standard qualitativi del servizio sale pubbliche, eventualmente aggiungendo anche nuovi indicatori.

Gli standard minimi di qualità, approvati dalla Giunta comunale sono riportati nella tabella 6, nella quale sono stati inseriti i valori finali realizzati nel corso dell'anno 2015.

Tabella 6. Indicatori di qualità e standard qualitativi minimi con valori realizzati nell'anno 2015

DIMENSIONE Fattore di qualità	INDICATORE Descrizione	VALORE INDICATORE GARANTITO	VALORE FINALE REALIZZATO Anno 2015
Accessibilità	Accesso fisico all'ufficio per informazioni e modalità di fruizione del servizio	Ufficio aperto al pubblico dal lunedì al venerdì 9.00/12.15 e anche il giovedì 16.00/18.30	Rispettato
	Accesso multicanale: info sul servizio e modalità di fruizione tramite il sito comunale, e-mail	Ore giorno di funzionamento attivo/24h	Rispettato
Tempestività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	5 giorni lavorativi	Rispettato
	Periodo elettorale: tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda al protocollo	1 giorno lavorativo	Rispettato
Trasparenza	Pubblicazione aggiornamento sito web con dati trasparenza: responsabile procedimento, procedura, modalità contatto	Numero pubblicazioni complete/ totale numero pubblicazioni	100% ("scheda sale" regolarmente aggiornata, anche nei periodi elettorali con modulistica e tempi diversi)
	Reporting: pubblicazione sul sito dei dati relativi al rispetto standard	Pubblicazione nel sito del Rendiconto e del Progetto di miglioramento della qualità almeno ogni 24 mesi	Publicata la bozza. Report definitivo in fase di completamento
Efficacia	Regolarità e puntualità del portierato: numero reclami presentati	Numero reclami per prestazioni al di sotto degli standard: max 5%	1,67% (1 reclamo su 60 concessioni)

¹⁷ Per il rispetto della normativa sulla *privacy* si omettono, oltre ai dati personali, anche i diversi riferimenti che possono ricondurre all'individuazione dei soggetti che hanno compilato il questionario o hanno effettuato reclami presso l'URP.

Sulla base delle analisi effettuate e di quanto emerso nel presente elaborato, si propone di aggiungere a quelli esistenti, i nuovi indicatori di qualità riportati nella tabella 7, con i relativi standard minimi previsti, relativi alla possibilità di prenotazione *on line* della sala, che deve necessariamente prevedere la pubblicazione nel sito web dei giorni e orari di disponibilità delle sale, alla pulizia delle sale e, come indicatore riassuntivo che racchiude in sé la qualità del servizio percepita da parte dell'utenza, la valutazione media data dai rispondenti attraverso il Questionario Qualità in merito al servizio complessivo.

Ovviamente, nel momento in cui si inseriscono standard qualitativi il cui rispetto non dipende direttamente dalle strutture comunali, come nel caso in esame per il servizio di pulizia e portierato, è necessario stabilire una forma sanzionatoria nei confronti della ditta che deve garantire il servizio, nel caso in cui gli standard qualitativi non vengano rispettati.

Tabella 7. Nuovi indicatori di qualità e standard minimi proposti

DIMENSIONE Fattore di qualità	INDICATORE Descrizione	VALORE INDICATORE GARANTITO
Accessibilità	Accesso multicanale: possibilità di prenotazione on line della sala	Predisposizione applicazione di prenotazione <i>on line</i> della sala e pubblicazione nel sito giorni e orari di disponibilità delle sale
Efficacia	Pulizia delle sale: numero reclami presentati	Numero reclami per prestazioni al di sotto degli standard: max 5%
	Valutazione media del servizio complessivo ¹⁸	Media delle valutazioni complessive raccolte col Questionario Qualità > 8

¹⁸ Questo indicatore presuppone che la rilevazione con il Questionario Qualità venga effettuata almeno annualmente.

Conclusioni

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei dati rilevati con il Questionario Qualità compilato dagli utenti, si può ritenere che il servizio sale pubbliche comunali sia di alta qualità, in quanto soddisfa la quasi totalità dei cittadini.

Infatti, il giudizio complessivo medio attribuito è pari a 8,5 che appare molto elevato in una scala di valutazione da 1 a 10. Inoltre, il 95,5% degli utenti valutano il servizio con un punteggio superiore o uguale a 8.

Gli ambiti di eccellenza sono quelli legati al personale e alla fornitura del servizio presso l'URP: quindi, chi ha contattato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (in sede municipale, telefonicamente o per e-mail) è rimasto pienamente soddisfatto di tale contatto e ha promosso a pieni voti (da 8 a 10) il personale in relazione alla disponibilità, cortesia, flessibilità, competenza, innovatività, propositività, capacità di rispondere a richieste urgenti e di fornire il servizio nei tempi previsti.

I fattori percepiti in maniera meno soddisfacente riguardano, invece, il servizio di pulizia e portierato, in particolare la pulizia delle sale, e il sito internet soprattutto con riferimento alla facilità di consultazione e alle informazioni contenute.

La mappa delle priorità evidenzia le priorità d'intervento nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio. Gli aspetti che vanno migliorati per primi, ovvero sono la facilità di consultazione e il contenuto delle informazioni del sito internet, la pulizia delle sale e la cortesia ed efficienza del personale del servizio pulizia e portierato: questi aspetti, infatti, riscuotono un basso gradimento (rispetto alla media) ma hanno un elevato livello di aspettative da parte degli utenti (elevata correlazione con il giudizio complessivo).

Sulla base di tali priorità, oltre che a seguito del reclamo pervenuto all'URP, si reputa necessario stabilire una forma sanzionatoria nei confronti della ditta che deve garantire il servizio di pulizia e portierato, nel caso in cui gli standard qualitativi non vengano rispettati.

Infine, si segnala che l'aspetto economico del servizio è considerato critico da parte di alcuni utenti (8,7%), che reputano l'imposta di bollo e la spesa di rimborso troppo eccessivi, e ciò influisce in maniera negativa sul giudizio complessivo. Forse è da valutare se sia possibile concedere le sale ad un prezzo inferiore, differenziare gli importi da pagare in base alla tipologia di utente, oppure prevedere la gratuità del servizio per le associazioni senza fine di lucro che operano nel volontariato.

Si ribadisce l'importanza della rilevazione della qualità percepita dall'utenza. Pertanto si suggerisce di proseguire con la rilevazione, con cadenza almeno biennale così come previsto dalla Carta Qualità del Servizio sale pubbliche comunali, chiedendo a tutti i concessionari delle sale pubbliche di compilare e restituire all'URP il Questionario Qualità.

Pareri delle associazioni tutela utenti

Si riportano di seguito i pareri sul servizio sale pubbliche comunali, pervenuti all'URP da parte delle associazioni dei consumatori.

Come Adiconsum non abbiamo avuto occasione di utilizzare le sale comunali ma da informazioni assunte, da associazioni che le hanno utilizzate, sono state mosse alcune lamentele (che forse rientrano tra quelle evidenziate nella documentazione ricevuta) riferite in modo particolare alla ritardata apertura della sala rispetto l'orario fissato; la carente pulizia dei servizi con riferimento alla sala Angarano (probabile riunione dopo orario prelievi). Si suggerisce invece una modifica alla delibera comunale rispetto il rimborso spese che dovrebbe essere gratuito per associazioni senza scopo di lucro in quanto svolgono attività a sostegno del sociale, mentre per riunioni "commerciali" l'approccio è diverso; ulteriore suggerimento, che si unisce ad altri, semplificazione-agevolazione-unificazione sistema di pagamento.

Franco Poli
Adiconsum

Invio il benestare della ns. Associazione alla CARTA QUALITA' SERVIZI del Comune di Bassano del Grappa. Sottoscrivo anche io, il suggerimento del collega ADICONSUM, relativo alla concessione gratuita delle sale comunali alle associazioni senza scopo di lucro e con finalità sociali , nonché lo snellimento della procedura per l'ottenimento delle suddette sale.

Livio Fabjan
Federconsumatori Bassano del Grappa

Ho visto gli atti mi sembra che non ci siano particolari problemi da sollevare. Fate in modo che la carta sia ben visibile nelle sale interessate.

Il Presidente rag. Antonio Rognoni
Unione Nazionale Consumatori

Allegato - Questionario Qualità utilizzato nella rilevazione

Comune di Bassano del Grappa

QUESTIONARIO QUALITÀ
Servizio sale pubbliche comunali

QUALITÀ' DEL SERVIZIO (fornito in sede, al telefono/con e-mail)										
Se si è recato presso la sede, o se ha contattato telefonicamente o con e-mail l'URP, come valuta i seguenti aspetti generali?										
	Pessimo									Ottimo
1) Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2) Chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3) Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione del/i giudizio/i negativo/i:										

QUALITÀ' DEL PERSONALE										
Come valuta la qualità del personale che ha erogato il servizio?										
	Pessimo									Ottimo
4) Disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5) Flessibilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6) Competenza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7) Innovatività e propositività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8) Capacità di rispondere a richieste urgenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9) Capacità di fornire il servizio nei tempi previsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione del/i giudizio/i negativo/i:										

SITO INTERNET										
Come valuta qualità / completezza delle informazioni presenti sul sito internet relativa al servizio sale comunali?										
	Pessimo									Ottimo
10) Facilità di consultazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11) Contenuti delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12) Aggiornamento delle informazioni	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13) Reperibilità della modulistica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione del/i giudizio/i negativo/i:										

QUALITÀ' DEL SERVIZIO PORTIERATO E PULIZIE										
Come valuta i seguenti aspetti generali?										
	Pessimo									Ottimo
23) Il servizio di apertura/chiusura è puntuale?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24) La pulizia delle sale è adeguata?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25) il personale è cortese ed efficiente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione dell/i giudizio/i negativo/i:										

GIUDIZIO COMPLESSIVO													
Come valuta complessivamente il servizio erogato?													
Molto negativo	←	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	→	Molto positivo
Eventuali altre valutazioni sulla qualità del servizio:													
Suggerimenti per il miglioramento del servizio (specificare):													

N.B. E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi dell'art. 24, comma 1, lettera i, del D. lgs. 196/2003 "Codice di protezione dei dati personali". Le risposte saranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche allo scopo di migliorare la qualità del Servizio e renderlo più rispondente alle esigenze dell'Utenza.