



Comune di Bassano del Grappa

Medaglia d'oro al valor militare

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Qualità dei Servizi



La customer satisfaction del servizio
sale pubbliche comunali

Analisi dei dati rilevati con il Questionario Qualità
Anno 2018

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
Il questionario	4
I rispondenti all'indagine	5
Risultati dell'indagine	5
La mappa delle priorità.....	10
Standard qualitativi.....	12
Conclusioni.....	13
Allegato - Questionario Qualità utilizzato nella rilevazione	14

Elaborato da:

Annachiara Zuccollo, responsabile Ufficio Statistica e Controllo di Gestione, Area 1^: elaborazioni e analisi statistiche, grafici, tabelle, interpretazione risultati, stesura rapporto di ricerca.

Matilde Cenere, responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico e Servizio sale comunali, Area Staff: predisposizione questionario, gestione della rilevazione, raccolta dati, definizione standard qualitativi.

Laura Gallo, impiegata presso l'Ufficio Statistica, Area 1^: implementazione dati su supporto elettronico.

Antonello Accadia, Segretario Generale, Dirigente Area Staff

Francesco Benacchio, Dirigente Area 1^

Marco Diprima, responsabile Servizio Informativo Comunale, Area 1^

Ultimato in settembre 2019

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, del grado di soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*), interni ed esterni, dei cittadini e dei portatori di interesse.

Il servizio sale pubbliche comunali e la Carta Qualità

Il comune di Bassano del Grappa mette a disposizione quattro sale pubbliche al fine di favorire corsi, conferenze, convegni, seminari, dibattiti e 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 e hanno la seguente capienza:

- Sala Bellavitis in via Beata Giovanna: 100 posti;
- Sala Angarano in via Sabbionara: 40 posti;
- Sala Domenico Tolio in via J. da Ponte: 50 posti;
- Sala Agnolin c/o Velodromo Stadio Mercante: 50 posti.

Le sale sono concesse temporaneamente in uso a enti, associazioni, società sportive, organizzazioni sindacali, partiti, e in alcuni casi anche a privati (riunioni condominiali e simili). L'utilizzo 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. E' previsto il pagamento di un rimborso spese come deciso dalla Giunta comunale con la delibera n. 67 del 5 aprile 2016 e successiva n. 4 del 9 gennaio 2018.

La disponibilità delle sale può essere verificata in tempo reale nel calendario on line. Le associazioni iscritte all'albo comunale beneficiano dell'utilizzo gratuito di sala Tolio e sala Angarano e, per le sole associazioni sportive iscritte all'albo comunale è gratuito anche l'utilizzo di sala Agnolin.

Telefonando all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che gestisce il servizio, si potranno avere ulteriori informazioni e chiarimenti. Si rimanda anche al sito: <http://www.comune.bassano.vi.it/Cittadino/Utilizzare-spazi-pubblici/Utilizzo-sale-pubbliche>.

In attuazione al decreto legislativo 33 del 14 marzo 2013, con la Carta Qualità del Servizio sale pubbliche comunali, l'Amministrazione dichiara le modalità e gli standard di qualità minimi che intende rispettare e garantire per questo servizio, con l'impegno a monitorare e migliorare costantemente la qualità di quanto offerto.

L'URP 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, successivamente modificata con deliberazioni n. 369/2017 e n. 4/2018.

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. La Carta Qualità definisce, 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 dell'indagine sugli utenti.

Gli utenti del servizio sale pubbliche comunali

Gli utenti del servizio sono gli enti, associazioni, partiti politici, società, aziende e tutti i richiedenti una concessione per l'utilizzo delle sale comunali per l'organizzazione di corsi, conferenze, convegni, seminari, incontri.

Nell'anno 2018 sono stati 529 utilizzi delle sale comunali. 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 utilizzate a titolo gratuito dalle associazioni iscritte all'albo comunale, dagli uffici comunali, dal Sindaco per assemblee con la cittadinanza, dagli Assessorati per incontri sui loro progetti, per condivisione attività, per patrocinii 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.

L'indagine sulla soddisfazione del servizio

Nel periodo da maggio a settembre 2018 è stata effettuata l'indagine sulla soddisfazione del servizio sale pubbliche comunali, detta indagine di *customer satisfaction*, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della *performance*, con i seguenti obiettivi:

- verificare il grado di soddisfazione dell'utenza e misurare la percezione degli utenti sulla qualità del servizio offerto;
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte;
- intraprendere alcune possibili azioni di miglioramento;
- 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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 compilato direttamente all'URP, oppure tramite 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. Il trattamento e l'analisi dei dati sono stati effettuati in forma anonima e i dati sono diffusi in forma aggregata.

Il questionario

Il questionario di rilevazione, riportato in allegato, è composto da 14 domande suddivise in quattro sezioni, relative ai seguenti aspetti del servizio sale pubbliche comunali:

- qualità del servizio fornito dall'URP;
- sito internet (efficacia delle innovazioni);
- qualità del servizio portierato, pulizie e manutenzioni;
- giudizio complessivo sul servizio offerto.

La valutazione di ogni singolo aspetto si esprime assegnando un punteggio su una scala che va da 1, che corrisponde a "pessimo", fino a 10 che corrisponde "ottimo". La valutazione complessiva del servizio

erogato è effettuata con punteggi da 1, che corrisponde a “molto negativo”, fino a 10, che corrisponde a “molto positivo”¹.

Inoltre, il questionario prevede appositi spazi per dare la possibilità ai rispondenti di motivare i giudizi assegnati e per specificare eventuali altre valutazioni o suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

I rispondenti all'indagine

Nel periodo di rilevazione sono stati restituiti all'URP 32 questionari compilati. Il questionario non è stato compilato da tutti in maniera completa, ma presenta alcune risposte mancanti. 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 alla sezione sul internet, se gli utenti non lo avevano utilizzato né consultato, non potevano esprimerne giudizi.

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. Vista l'esiguità del campione, non si possono effettuare analisi statistiche approfondite, tuttavia, le elaborazioni effettuate e l'interpretazione dei risultati sono indicative della qualità del servizio e risultano utili per l'eventuale aggiornamento degli standard qualitativi previsti dalla Carta Qualità.

Risultati dell'indagine

Sulla base dei punteggi assegnati ai singoli aspetti del servizio si sono calcolate le statistiche sintetizzate nelle tabelle e nei grafici 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 assegnato una valutazione molto positiva al servizio nel suo complesso, maggiore o uguale a 8 nel 62%.

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 voti più elevati sono quelli relativi al personale e al contatto con l'URP (media superiore a 9 e 100% delle risposte maggiori o uguali a 7).

Nella sezione sul sito internet, le valutazioni scendono leggermente, ma sono comunque tutte positive, con eccezione della possibilità di pagamento on line che, in qualche caso, è valutata con insufficiente, probabilmente perché ci sono ancora difficoltà da parte degli utenti ad approcciarsi con la procedura PagoPA.

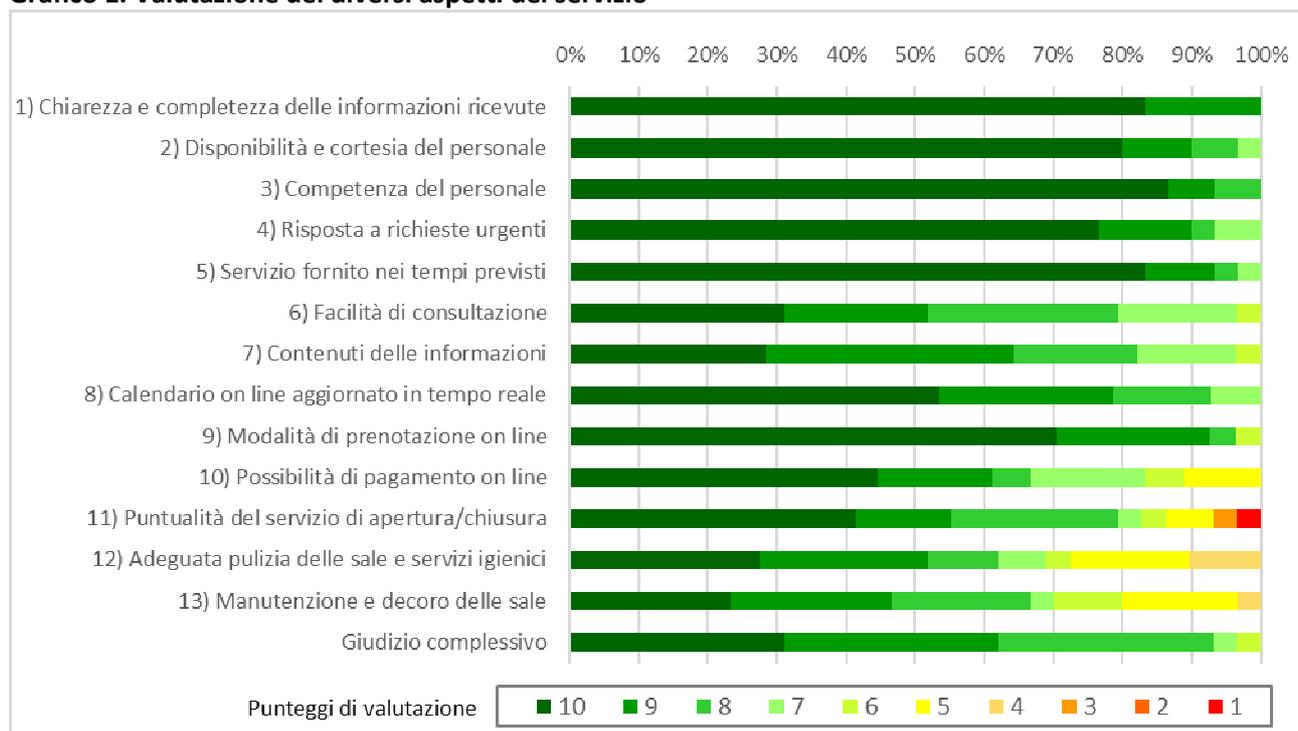
Per quanto riguarda il servizio di portierato, pulizie e manutenzioni, si nota che ottiene alcuni giudizi negativi (da 5 in giù) anche se in casi limitati. In particolare si evidenzia che la pulizia delle sale e dei servizi igienici è forse l'aspetto più critico, valutato in modo insufficiente dal 27,5% dei rispondenti, manutenzione e decoro delle sale sono insufficienti nel 20% dei, mentre il servizio di apertura/chiusura non soddisfa il 13,8% degli utenti i quali, in qualche caso, hanno dato voto 3 o addirittura 1.

¹ Tramite l'assegnazione di punteggi, ossia valori numerici, si ottengono delle variabili quantitative, 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 qualitativo non collegato a un numero.

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

Aspetto del servizio	Valutazione										Totale	n. risp. valide	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1			
Qualità del servizio fornito dall'URP													
1) Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	83,3	16,7										100	30
2) Disponibilità e cortesia del personale	80,0	10,0	6,7	3,3								100	30
3) Competenza del personale	86,7	6,7	6,7									100	30
4) Risposta a richieste urgenti	76,7	13,3	3,3	6,7								100	30
5) Servizio fornito nei tempi previsti	83,3	10,0	3,3	3,3								100	30
Sito Internet - Efficacia delle innovazioni													
6) Facilità di consultazione	31,0	20,7	27,6	17,2	3,4							100	29
7) Contenuti delle informazioni	28,6	35,7	17,9	14,3	3,6							100	28
8) Calendario on line aggiornato in tempo reale	53,6	25,0	14,3	7,1								100	28
9) Modalità di prenotazione on line	70,4	22,2	3,7		3,7							100	27
10) Possibilità di pagamento on line	44,4	16,7	5,6	16,7	5,6	11,1						100	18
Qualità del servizio portierato, pulizie e manutenzioni													
11) Puntualità del servizio di apertura/chiusura	41,4	13,8	24,1	3,4	3,4	6,9		3,4			3,4	100	29
12) Adeguata pulizia delle sale e servizi igienici	27,6	24,1	10,3	6,9	3,4	17,2	10,3					100	29
13) Manutenzione e decoro delle sale	23,3	23,3	20,0	3,3	10,0	16,7	3,3					100	30
Giudizio complessivo													
Come valuta complessivamente il servizio erogato	31,0	31,0	31,0	3,4	3,4							100	29

Grafico 1. Valutazione dei diversi aspetti del servizio



Nella tabella 2 sono riportati i giudizi medi relativamente a ciascuno degli aspetti valutati dai rispondenti. I rispondenti hanno dato un giudizio complessivo sul servizio sale pubbliche comunali molto elevato, con un punteggio mediamente pari a 8,8.

Si può affermare che la valutazione della qualità percepita dagli utenti riscuota un alto grado di soddisfazione in generale e, in particolare, per quanto riguarda il contatto con l'URP: i giudizi medi più elevati sono stati espressi per: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute, competenza del personale (valutazione media paria a 9,8), disponibilità e cortesia del personale, servizio fornito nei tempi previsti (media 9,7).

Gli aspetti con valutazioni inferiori, anche se positive, sono manutenzione e decoro delle sale (media 7,8) e pulizia delle sale e dei servizi igienici (valutazione media 7,7).

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.

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*². 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 servizio. 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 2, mostrano i fattori maggiormente legati alla soddisfazione per il servizio ottenuto. Si nota che la variabile maggiormente correlata è manutenzione e decoro delle sale, con un coefficiente pari a 0,601, ciò vuol dire che, probabilmente, chi ha dato un punteggio alto a tale aspetto ha dato anche un valore alto al servizio nel suo complesso, viceversa, chi è rimasto insoddisfatto dello stato di manutenzione delle sale ha dato una valutazione complessiva bassa.

Gli altri aspetti con una correlazione elevata (superiore a 0,5) sono: adeguata pulizia delle sale e servizi igienici, puntualità del servizio di apertura/chiusura, modalità di prenotazione on line, possibilità di pagamento on line.

Invece, le variabili meno correlate e, quindi, meno importanti per la valutazione complessiva del servizio, sono quelle legate al servizio fornito dall'URP. Questo significa che, nonostante tutti gli aspetti relativi al personale e al contatto con l'URP siano considerati ottimi, il giudizio complessivo sulla fruizione delle sale comunali può essere anche negativo, ossia, la percezione complessiva dell'utente è determinata da altri fattori e non tanto dalla professionalità, cortesia, competenza, tempestività del personale dell'URP: i soggetti sono più inclini a valutare il servizio in base ad aspetti più materiali, legati prettamente all'uso delle sale, quali pulizia, decoro, presenza dei bagni, funzionamento della tecnologia.

Tabella 2. Coefficiente di correlazione di *Pearson* tra la valutazione complessiva e la valutazione dei singoli aspetti del servizio e valutazione media dei singoli aspetti

Aspetti del servizio	Coefficiente di correlazione	Valutazione media
1) Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	0,198	9,8
2) Disponibilità e cortesia del personale	0,072	9,7
3) Competenza del personale	0,274	9,8
4) Risposta a richieste urgenti	0,151	9,6
5) Servizio fornito nei tempi previsti	0,264	9,7
6) Facilità di consultazione	0,405	8,6
7) Contenuti delle informazioni	0,434	8,7
8) Calendario on line aggiornato in tempo reale	0,445	9,3
9) Modalità di prenotazione on line	0,529	9,6
10) Possibilità di pagamento on line	0,510	8,4
11) Puntualità del servizio di apertura/chiusura	0,515	8,2
12) Adeguata pulizia delle sale e servizi igienici	0,559	7,7
13) Manutenzione e decoro delle sale	0,601	7,8
Giudizio complessivo		8,8

² Il coefficiente di correlazione lineare di *Pearson* misura il legame statistico di tipo lineare esistente tra due variabili quantitative. Può assumere valori da -1 a 1: se vale zero, allora 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 necessariamente l'esistenza di una relazione causa-effetto tra esse.

Al fine di approfondire ulteriormente le analisi, nella tabella 3 si elencano le motivazioni dei giudizi espressi dai rispondenti. Nella tabella 4 si elencano le ulteriori valutazioni sulla qualità del servizio e i suggerimenti per il miglioramento espressi dai rispondenti alla fine del questionario.

Tabella 3. Motivazioni dei giudizi

Sezione	Motivazioni
Qualità del servizio fornito dall'URP	Disponibilità e attenzione ad ogni necessità soprattutto come prima richiesta
	Disponibilità, cortesia e disponibilità della signora dell'URP
	Grande competenza, cortesia e disponibilità della signora dell'URP
	Ho sempre trovato competenza, cortesia, tempestività
	Informazioni chiare, complete e rapide
	Nell'urgenza di trovare disponibilità della sala ed essendo alla prima prenotazione ho trovato una disponibilità ad aiutarmi e fare in modo che tutto andasse per il meglio entro la data prevista
	Non sta agli utenti esprimere giudizi sul lavoro svolto da altri lavoratori
	Nulla da eccepire rispetto al servizio ricevuto
	Tutto ok con gentilezza e disponibilità
	Sito Internet - Efficacia delle innovazioni
Buono nella media; i gruppi consiliari usufruiscono troppo delle sale comunali a scapito degli utenti come associazioni e privati. Non possono svolgere i loro incontri in altre sedi?	
Domande 9 e 10 servizio non usufruito	
Il servizio on-line è stato una svolta molto positiva	
Non ho usufruito del sito internet, ma se un giorno dovessi farlo so che è semplice usufruirne	
Non posso dare giudizi su prestazioni non sperimentate	
Non so se questo sia possibile per ragioni di privacy, ma sarebbe più chiaro se si sapesse chi ha occupato una sala in un determinato giorno e ad un determinato orario. L'ultima volta che ho utilizzato il servizio, quando sono andata a controllare se era stata concessa la sala (e lo era) non ero sicura che fosse stata concessa all'organizzazione per cui avevo fatto richiesta.	
Non utilizzato	
Questa procedura accelera i tempi	
Rapido e facile nell'utilizzo, intuitivo	
Qualità del servizio portierato, pulizie e manutenzioni	Sale un po' scadenti e bisognose di rinnovare l'arredo
	In occasione di alcuni eventi si sono verificate condizioni di disordine all'interno della stanza e una scarsa pulizia del locale. La toilette è ovviamente non disponibile durante gli eventi serali
	In saletta Angarano illuminazione non funziona bene e la disposizione sedie è poco adatta
	La sala a me è stata aperta dal personale scolastico, non dalla vigilanza che mi aspettavo di trovare
	La sala era aperta in anticipo sull'orario, pulita e ordinata
	L'apertura è quasi sempre ritardata e visto il periodo invernale dell'utilizzo le persone devono aspettare all'aperto
	L'orario di chiusura ore 23 certe volte è limitato
	Nella media né pessimo, né ottimo. E' un normale servizio, il cui svolgimento può essere verificato dagli addetti ai lavori senza bisogno di questionari
	Nota negativa: sono tanti mesi che chiediamo sapone e carta igienica nella sala Angarano. Richiesta mai esaudita
	Punto 11 non usufruito
Qualche volta non era all'altezza delle aspettative	

Per quanto riguarda la sezione sul servizio fornito dall'URP, si ritrova la conferma a quanto già detto, con espressioni di compiacimento nei confronti del personale addetto.

Tra le motivazioni dei giudizi inerenti la sezione sul sito internet, si trovano apprezzamenti per la nuova modalità di prenotazione on line, indicata come procedura che accelera i tempi, facile da usare, rapida, intuitiva e ritenuta "una svolta positiva".

Nella sezione relativa al servizio portierato, pulizie e manutenzioni, le motivazioni date dai rispondenti spiegano le valutazioni inferiori assegnate su questi aspetti, anche se alcuni dei commenti sono positivi.

Emergono alcune criticità sull'utilizzo dei bagni: alcuni criticano la mancata pulizia, altri lamentano l'impossibilità del loro utilizzo (sala Tolio è sprovvista di servizi igienici propri e non vi è la possibilità di utilizzare quelli degli uffici comunali negli orari serali o di chiusura degli uffici. Altri lamentano la vetustà delle sale o il malfunzionamento delle attrezzature.

Gli utenti avvertono la necessità di un maggiore utilizzo della tecnologia all'interno delle sale (attraverso l'utilizzo di microfoni, video proiettori, collegamento a internet).

Tabella 4. Altre valutazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio

Sezione	Valutazioni e suggerimenti
Altre valutazioni sulla qualità del servizio	A nostro avviso la qualità del servizio può essere migliorata, soprattutto la pulizia e l'ordine della sala. Inoltre il telo per proiezioni è danneggiato ed instabile
	E' molto disagiata la mancanza di servizi igienici nella saletta Tolio. Nella saletta Angarano manca un cartello che indica i bagni
	Il giudizio complessivo su quanto richiesto a noi risulta molto positivo
	In una delle conferenze non è stato possibile far sentire l'audio in quanto mancava un componente
	La sala Tolio è in condizioni pietose per quanto riguarda il decoro e l'attrezzatura. Non si capisce perché la gratuità delle sale non possa essere estesa anche ai partiti politici
	Mancano i bagni (indispensabili) in sala Tolio (o perlomeno prevedere l'accesso ad un bagno)
	Sperimentato il servizio per la prima volta in data 3 maggio 2018
	Tutte positive
	Tutto molto buono
Suggerimenti per il miglioramento del servizio	Controllo della sala prima degli eventi prenotati. Possibilità di depositare la chiave nella cassetta della posta degli uffici. Accensione luci crepuscolari (portico sala Tolio) anticipata.
	Dare indicazioni sui parcheggi più vicini
	La possibilità di dotare le salette di un videoproiettore. La possibilità di continuare anche di persona di poter prenotare le salette per venire incontro a chi non è dotato di computer
	Migliorie nella sale soprattutto per amplificare voce (microfoni)
	Molte volte c'è bisogno di protrarre l'orario dopo le ore 23
	Nulla
	Rendere disponibile anche sala Bellavitis alle associazioni, senza alcun pedaggio. E' l'unica sala con una certa capienza
	Sala Tolio: presenza di troppe sedie affastellate l'una sull'altra. Porte che non permettono la visibilità interna e non antipatico
	Sarebbe molto utile che la sala Tolio fosse fornita del collegamento internet, necessario molte volte nelle riunioni
	Semplificare la burocrazia per l'iscrizione dell'associazione da iscrivere all'albo comunale. Non tutte dispongono di bilanci, statuti, ecc.
Semplificare l'utilizzo dell'audio-video	

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)³.

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 del grado di 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 2.

Il grafico 2, che si ottiene in tal modo, viene chiamato matrice importanza/soddisfazione o mappa delle priorità⁴. 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 prioritariamente⁵. 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>

³ 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.

⁴ 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://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_servizi_off_line_standard.pdf

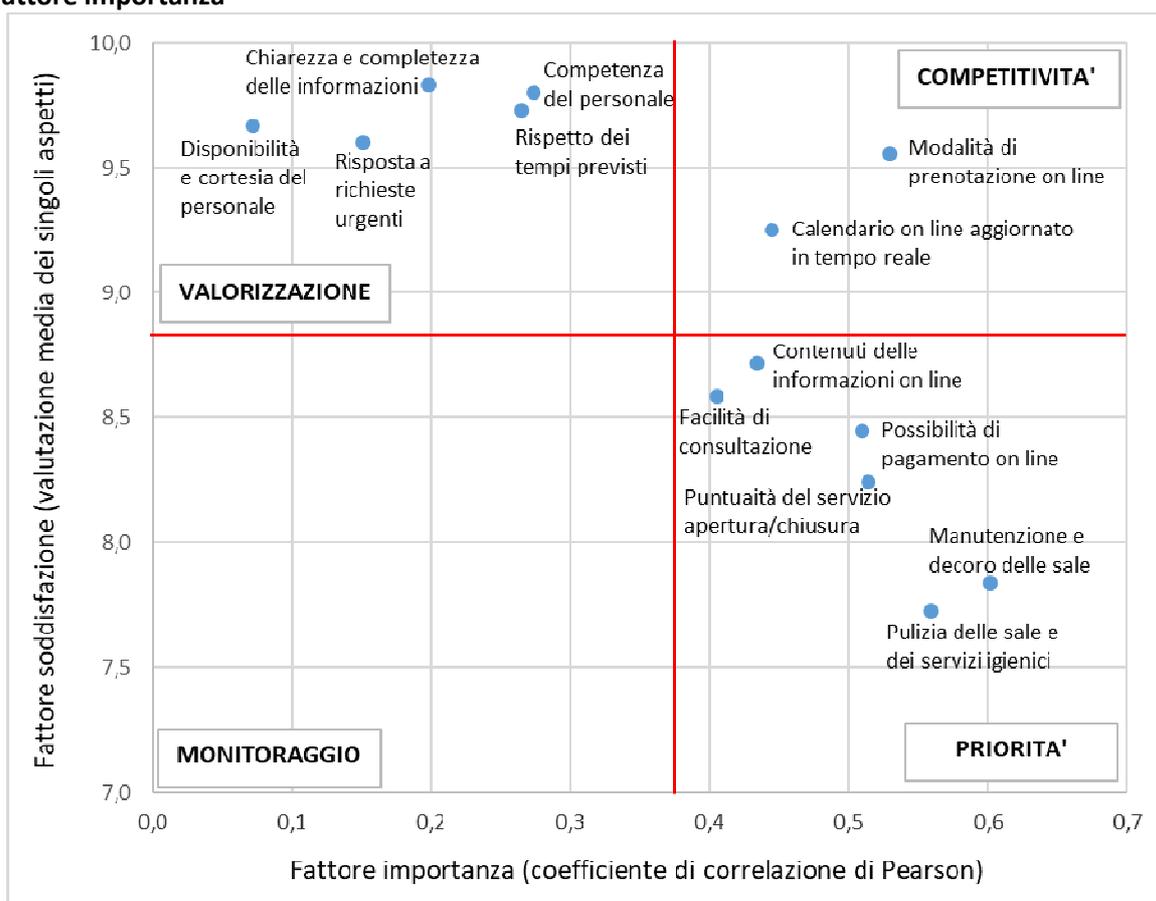
⁵ La mappa delle priorità è rappresentata da un piano a due dimensioni e quattro quadranti ottenuto mediante l'incrocio dei valori medi della soddisfazione degli utenti e l'importanza di tutte le dimensioni considerate, ovvero i valori del coefficiente di correlazione. Permette di stimare quanto ogni 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.

Nel primo quadrante sono presenti gli aspetti del servizio che hanno ottenuto un 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 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, gli aspetti più importanti che conviene migliorare sono la pulizia delle sale e dei bagni, la manutenzione e il decoro delle sale. In secondo luogo, gli altri fattori da potenziare sono: puntualità del servizio di apertura/chiusura, possibilità di pagamento on line, facilità di consultazione e contenuto delle informazioni presenti nel sito internet. 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 servizio⁶.

Nell'area della competitività si trovano i fattori che qualificano il valore del servizio in modo positivo e devono essere mantenuti, che sono il calendario *on line* aggiornato in tempo reale e la modalità di prenotazione *on line*, innovazioni introdotte di recente, anche a seguito di quanto emerso dall'indagine di *customer satisfaction* svolta nel 2015, scelte che evidentemente si sono dimostrate vincenti.

Grafico 2. Mappa delle priorità: posizionamento degli aspetti del servizio rispetto al fattore soddisfazione e al fattore importanza



⁶ 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 delle 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).

Standard qualitativi

Per proseguire nel programma di miglioramento continuo della qualità del servizio, l'amministrazione comunale ha accolto le priorità di intervento, definite importanti e necessarie dall'utenza e dalle associazioni di tutela consumatori territoriali, e ha fatto tesoro dei risultati dell'indagine 2015 per aggiustare gli standard qualitativi per il servizio si utilizzo delle sale pubbliche. I nuovi parametri e standard previsti dalla Carta Qualità sono descritti nella tabella 5⁷.

Tabella 5. Standard qualitativi previsti dalla Carta Qualità

DIMENSIONE Fattore di qualità	INDICATORE Descrizione	VALORE INDICATORE GARANTITO
Accessibilità	Accesso fisico senza barriere architettoniche per sale e URP, con ampio orario	Orario URP dal lunedì al venerdì 9.00/12.30 e anche giovedì pomeriggio 15.00/17.30
	Facilità consultazione del servizio nella home page sito comunale e pagamento online per eventuale rimborso spese	Sito comunale sempre attivo e servizio sale è facilmente consultabile nella home page/servizi online. Modalità online anche per pagamento rimborso spese
Tempestività	Tempo max rilascio della concessione dalla data della domanda	5 giorni lavorativi e 1 giorno per i partiti nel periodo elettorale
	Richieste online delle associazioni albo comunale	Convalida giornaliera della prenotazione se risulta corretta
Trasparenza	Pubblicazione nel sito web della disponibilità sale - Prenotazione online per Associazioni iscritte all'Albo comunale	Calendario sempre aggiornato e consultabile da tutti - Convalida giornaliera delle prenotazioni online
	Reporting: pubblicazione sul sito dei dati relativi al rispetto standard	Pubblicazione nel sito del rendiconto e del progetto di miglioramento qualità
Efficacia	Nessuna spesa e procedura <i>lean</i> x Associazioni iscritte all'Albo comunale- Puntualità e regolarità portierato e pulizie	Immediatezza procedura online e gratuità per Associazioni Albo comunale Reclami x portierato/pulizie al di sotto degli standard max 5%

⁷ La Carta Qualità del servizio Sale Pubbliche Comunali aggiornata è disponibile al seguente indirizzo internet: <http://www.comune.bassano.vi.it/Comune/Amministrazione-Trasparente/Servizi-erogati/Carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>.

Conclusioni

Sulla base di quanto emerso dall'analisi dei dati rilevati con il Questionario Qualità compilato dagli utenti delle sale pubbliche comunali, si può ritenere che il servizio offerto sia di alta qualità, in quanto soddisfa la quasi totalità dei rispondenti. Il punteggio medio complessivo attribuito è pari a 8,8 che appare molto elevato in una scala di valutazione da 1 a 10, e si dimostra superiore rispetto al 2015, anno in cui il voto medio era pari a 8,5.

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, 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.

La mappa delle priorità da un lato porta alla luce gli aspetti che qualificano maggiormente il valore del servizio (area della competitività), dall'altro evidenzia le eventuali criticità che devono essere considerate come prioritarie d'intervento nell'ottica del miglioramento continuo del servizio erogato.

Il calendario *on line*, aggiornato in tempo reale, e la modalità di prenotazione *on line*, costituiscono punti di forza e devono essere mantenuti ad alto livello. La pulizia, il servizio di portierato e la manutenzione delle sale costituiscono, invece, sono quei fattori che devono essere potenziati per primi sono, in quanto riscuotono un gradimento più basso rispetto alla media dei giudizi ma hanno un elevato livello di aspettative da parte degli utenti (elevata correlazione con il giudizio complessivo). Si potrebbe pensare, ad esempio, a qualche 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.

Per ottenere un innalzamento nel gradimento del servizio da parte degli utenti, con un piccolo sforzo si potrebbero migliorare ulteriormente il contenuto delle informazioni e la facilità di consultazione del sito internet, in quanto si tratta di fattori che, anche se già considerati buoni, sono posizionati nella mappa delle priorità in una zona al limite con l'area della competitività, per cui un loro potenziamento, farebbe aumentare ancora la soddisfazione da parte de fruitori.

Allegato - Questionario Qualità utilizzato nella rilevazione

Comune di Bassano del Grappa

Servizio sale pubbliche comunali – Questionario Qualità

Gentile Signora/e,

chiediamo la sua preziosa collaborazione al miglioramento del *Servizio sale pubbliche comunali* rispondendo alle semplici domande che seguono. Il questionario è uno strumento di analisi che ci consente di identificare i punti di forza e di debolezza del servizio e gli aspetti ritenuti più importanti (priorità) dall'utenza su cui investire per migliorare. Grazie.

Questionario compilato da : (barrare la casella)

- Privato/libero professionista
 Società/Azienda privata
 Ente/Istituzione (Gruppi consiliari)
 Partiti
 Associazioni iscritte Albo comunale
 Associazioni non iscritte Albo comunale
 Altro (specificare) _____

QUALITÀ' DEL SERVIZIO fornito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che gestisce le sale										
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) Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2) Disponibilità e cortesia del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3) Competenza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4) Risposta a richieste urgenti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5) Servizio fornito nei tempi previsti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione del/i giudizio:										

SITO INTERNET (efficacia delle innovazioni)										
Come valuta le innovazioni sul Servizio sale pubbliche riportate nel sito comunale?										
	Pessimo									Ottimo
6) Facilità di consultazione grazie al posizionamento della scheda sale pubbliche comunali nella home page del sito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7) Contenuti delle informazioni esaurienti e completi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8) Calendario online con aggiornamento in tempo reale della disponibilità sale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9) Modalità di prenotazione online e senza spese per le Associazioni iscritte all'Albo comunale e Gruppi consiliari	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10) Possibilità di pagamento rimborso spese con la modalità online Pago PA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Motivazione del/i giudizio:										

QUALITÀ' SERVIZIO PORTIERATO, PULIZIE E MANUTENZIONE

Come valuta i seguenti aspetti generali?

	Pessimo										Ottimo
11) Puntualità del servizio di apertura/chiusura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
12) Adeguata pulizia delle sale e servizi igienici	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
13) Manutenzione e decoro delle sale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Motivazione del giudizio:

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):

Data, _____

E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi del Codice Protezione dati personali Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento Ue/2016/679) . 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.