



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

ALLEGATO ALLA  
DELIBERAZIONE G.M..  
N. 57 DEL 22.03.2016

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION GIUGNO-DICEMBRE 2015





# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

---

## Indagine di Customer Satisfaction

Giugno – Dicembre 2015

Preparato: Dott.ssa Donatella Branca	Verificato: Responsabile Dott.ssa Agnese Medeot	Approvato: D.G.M. n. 57 del 22.03.2016	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. Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari .....	5
3.1 - Per la Biblioteca .....	5
3.2 - Per la Segretaria Generale .....	6
3.3 - Per l'Ufficio Tecnico .....	6
3.4 - Per la Polizia Municipale .....	6
3.5 - Per l'Ufficio Protocollo .....	7
3.6 - Per i Servizi Anagrafe – Elettorale .....	7
4. Analisi dei dati .....	7
5. Nota metodologica .....	8
5.1 – Il questionario .....	8
5.2 – Elborazione delle giudizi .....	8
5.3 – Indice di variabilità .....	9
5.4 – Indice di correlazione .....	10
6. Quadro Generale .....	10
7. Punti di forza .....	11
8. Leve di miglioramento .....	12
9. . Punto di criticità .....	13
10. Analisi degli indicatori relativi al Sito internet istituzionale .....	14
10.1 Utilizzo del sito internet .....	14
10.2 - Disponibilità delle informazioni sul internet .....	15
10.3 - Semplicità di consultazione del sito internet .....	16
11. Valutazione complessiva delle Attività del Comune di Loreto .....	16
13. Considerazioni finali .....	17
14. Condivisione .....	17



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 1. Scopo del documento

L'indagine di Customer Satisfaction negli uffici comunali, le cui Linee di indirizzo sono state definite con Atto del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Municipale N. 45 del 21.05.2015, è stata avviata il 1° giugno 2015.

I cittadini fruitori dei servizi del Comune di Loreto sono stati invitati a compilare, in forma anonima, un questionario per esprimere il grado di apprezzamento dei 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.

L'attivazione di un canale di ascolto attivo 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.

## 2. Modalità operative

Con e-mail prot. n. 8142 del 27.05.2015 è stato comunicato l'avvio dell'indagine di Customer ai responsabili di Settore evidenziando che l'indagine si sarebbe rivelata tanto più significativa quanto maggiore sarebbe stato il numero di questionari raccolti e contestualmente sono stati trasmessi:

1. l'Atto del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Municipale N. 45 del 21.05.2015 di avvio dell'indagine di Customer Satisfaction;
2. il fac -simile di questionario da sottoporre all'utenza.

Ogni responsabile è stato invitato 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 del periodo di rilevazione (31.12.2015).

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, l'ufficio ha predisposto più contenitori per la raccolta dei questionari che sono stati collocati presso:

- la biblioteca comunale;
- stabile di Piazza Garibaldi - Polizia Locale e Uffici Tecnici;
- stabile di Piazza Garibaldi – Servizi Sociali;



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

- 
- 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 sui servizi non espressamente individuati.

### 3. 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:

#### 3.1 - Per la Biblioteca

- Vogliamo film horror, macchinette degli snack, aria condizionata e un bibliotecario più giovane.
- I locali sono soggetti a troppa umidità, non ci sono adeguate zone di parcheggio nelle vicinanze. Difficoltoso accedere con passeggini. Migliorare accessibilità.
- Gradita una maggiore apertura e una migliore connessione web.
- Insufficiente accessibilità della struttura per mancanza di parcheggi. La struttura è maleodorante a causa della muffa sulle pareti. Alcuni libri hanno la muffa. Il luogo è insalubre per ospitare un luogo pubblico e tanto meno una biblioteca.
- Sono disponibili molti libri al contrario dei DVD.
- E' bello che ci siano iniziative in biblioteca per promuovere il servizio (incontri con le scuole, laboratori) ma durante questi servizi il normale servizio della biblioteca non dovrebbe essere sacrificato. L'accessibilità per passeggini è pessima: si deve fare un'operazione di apertura delle doppie porte del portone lasciando il passeggino incustodito sul marciapiede (che ha inoltre una discreta pendenza). Un disabile non potrebbe in nessun modo eseguire queste operazioni autonomamente. Lo studio sotto la luce artificiale non è una condizione ottimale per la vista.
- Penso che sia un'ottima biblioteca, il personale è eccezionale, i bagni sono pulitissimi e il bibliotecario è sempre disponibile e simpaticissimo. Vorrei che ci fosse un po' di musica rilassante e un distributore di bibite e snack.
- Ottima l'idea di una videoteca e ottimo lo spazio dedicato ai bambini. Mi complimento anche per la scelta dei testi, accurata e di eccellente qualità, nonché sempre al passo con i tempi.



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

- Il "buono" è riferito alla pulizia del locale, purtroppo lo stesso risulta gravemente danneggiato da umidità e muffe, anche l'aria all'interno ne risente. In mancanza di interventi (anche nei locali toilet) a mio avviso la situazione non sarà a breve, più accessibile sia per le persone che frequentano la biblioteca sia per i libri stessi che ne stanno già risentendo. Quanto sopra condiziona anche il giudizio finale, che potrebbe davvero essere ottimo. Grazie per l'attenzione. P.S. indispensabile una tettoia esterna all'entrata.
- Se possibile dividere le postazioni internet in sedi separate: una riservata ai giovani giocherelloni e un po' confusionari e l'altra riservata a coloro che utilizzano la postazione per ricerca e informazione. I miei complimenti al direttore della biblioteca Sig. Finucci di vera ed alta capacità di gestione ed iniziativa.
- Più che buona la disponibilità e la preparazione dell'istruttore bibliotecario.
- La mia segnalazione riguarda il locale senza dubbio non idoneo; umido, luce artificiale, senza finestre, veramente inadeguato per chi vuole frequentarlo per un lungo lasso di tempo. Da lodare invece il bibliotecario per competenza e disponibilità, preparazione e impegno. Quindi consiglio una locazione più salubre luminosa per una biblioteca che venga ritenuta tale. Boccio con fermezza la cattiva locazione della biblioteca!!!! Un nuovo locale idoneo e sarebbe perfetta.
- I locali sono pieni di umidità e c'è luce artificiale non luce normale. Più vorrei che ci fosse la macchinetta delle bibite e da mangiare più la musica.
- Non ho osservazioni negative ma solo complimenti per il bibliotecario che svolge sempre il suo lavoro con passione e per la sua gentilezza e disponibilità.
- Il servizio biblioteca è ottimo per quel che riguarda il personale ma inadeguato dal punto di vista architettonico.
- Frequento normalmente la biblioteca con i bambini ma: la biblioteca è un servizio importante e purtroppo è sottovalutato; gli ambienti sono insalubri troppa umidità; la luce artificiale rende spiacevole la lettura e soprattutto è dannosa per gli occhi; non ci sono parcheggi gratuiti destinati a chi usufruisce della biblioteca e nelle vicinanze si trovano parcheggi per 30 minuti; assolutamente insufficiente. L'accessibilità alla biblioteca va salvaguardata perché la biblioteca diventi un luogo piacevole per i ragazzi. Fare una ricerca scolastica in biblioteca non ha lo stesso valore della ricerca fatta su google. Grazie per l'opportunità che date ai cittadini di esprimere le nostre opinioni.

### 3.2 - Per la Segretaria Generale

- Il Segretario Generale non risponde alle domande, In tutti i miei anni non ho mai visto una persona tanto maleducata.

### 3.3 - Per l'Ufficio Tecnico

- Via Freziosi ritiro nettezza urbana: i bidoni sono frequentemente occupati da casse della frutta. La cosa è stata segnalata più volte non è stato fatto nulla.

### 3.4 - Per la Polizia Municipale

- Più controllo per pulizia strada buche e per traffico via Branconi e un maggior controllo da parte dei vigili per i parcheggi via Branconi perché i residenti avendo il permesso non possono parcheggiare la macchina. Grazie . Un residente. Speriamo in una vostra collaborazione.



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 3.5 - Per l'Ufficio Protocollo

- Serve un'altra persona all'ufficio protocollo.

## 3.6 - Per i Servizi Anagrafe – Elettorale

- Personale molto competente, gentile e sempre disponibile.

## 4. Analisi dei dati

Occorre considerare che si è appena conclusa la prima rilevazione di Customer (1/6/2015-31/12/2015) per cui non è possibile confrontare i dati raccolti con rilevazioni precedenti al fine di un'analisi dei trend.

**Nel periodo di riferimento sono stati raccolti N. 122 questionari di cui N. 19 non "rilevabili".**

**In totale sono stati elaborati N.103 questionari.**

Si riporta, di seguito, il grafico riportante il numero di questionari raccolti con riferimento ai servizi interessati:



**Si evidenzia l'esiguità del numero di questionari raccolti per la maggior parte dei Servizi.**



## 5. Nota metodologica

### 5.1 – 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
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](http://www.comune.loreto.an.it))
14. Semplicità di consultazione del sito Internet del Comune di Loreto
15. Come valuta complessivamente il servizio

### 5.2 – 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'**.



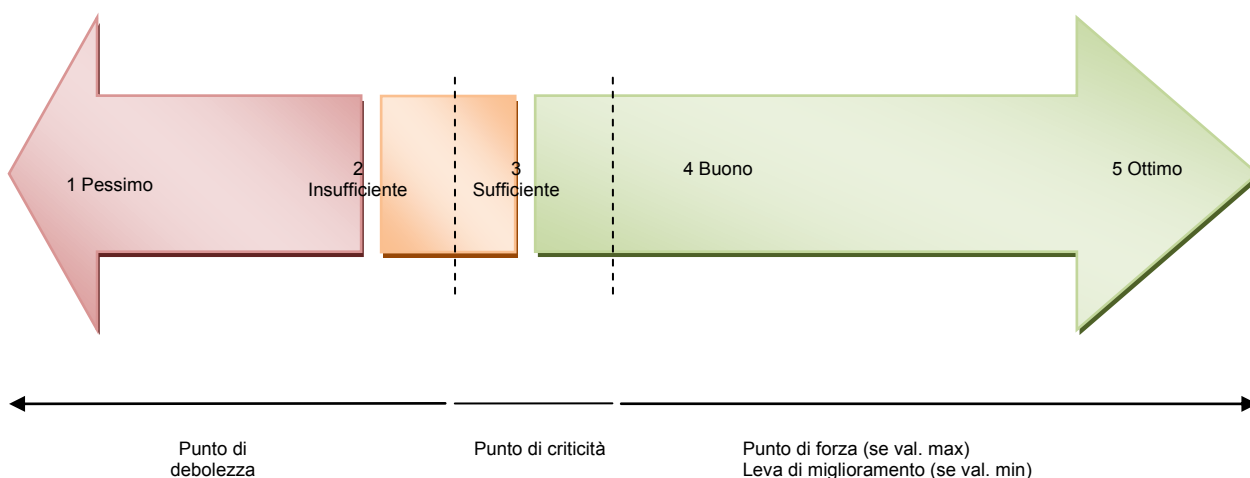


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

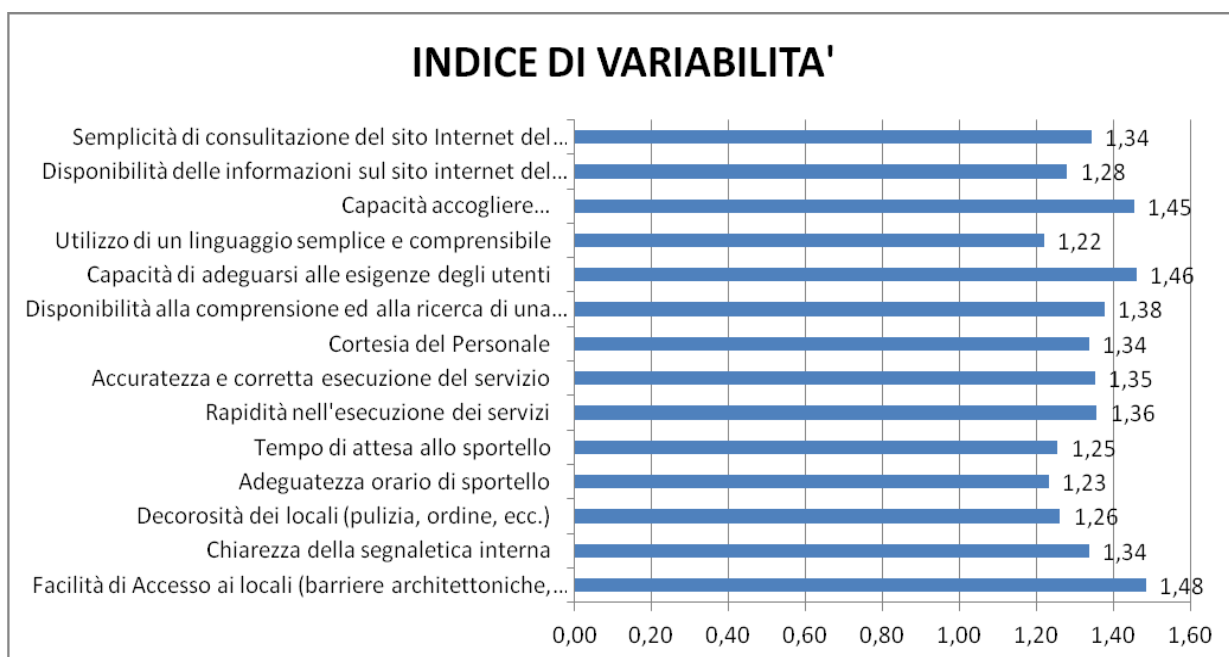
La 'criticità' in un fenomeno fisico o chimico rappresenta la condizione per cui la variazione anche minima di un parametro determina un effetto di grande entità, ecco perché il **Punto di criticità** rappresenta un fattore da gestire con celerità prima che la situazione degeneri verso il giudizio negativo.

- 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**.



## 5.3 – Indice di Variabilità

Inoltre è 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.



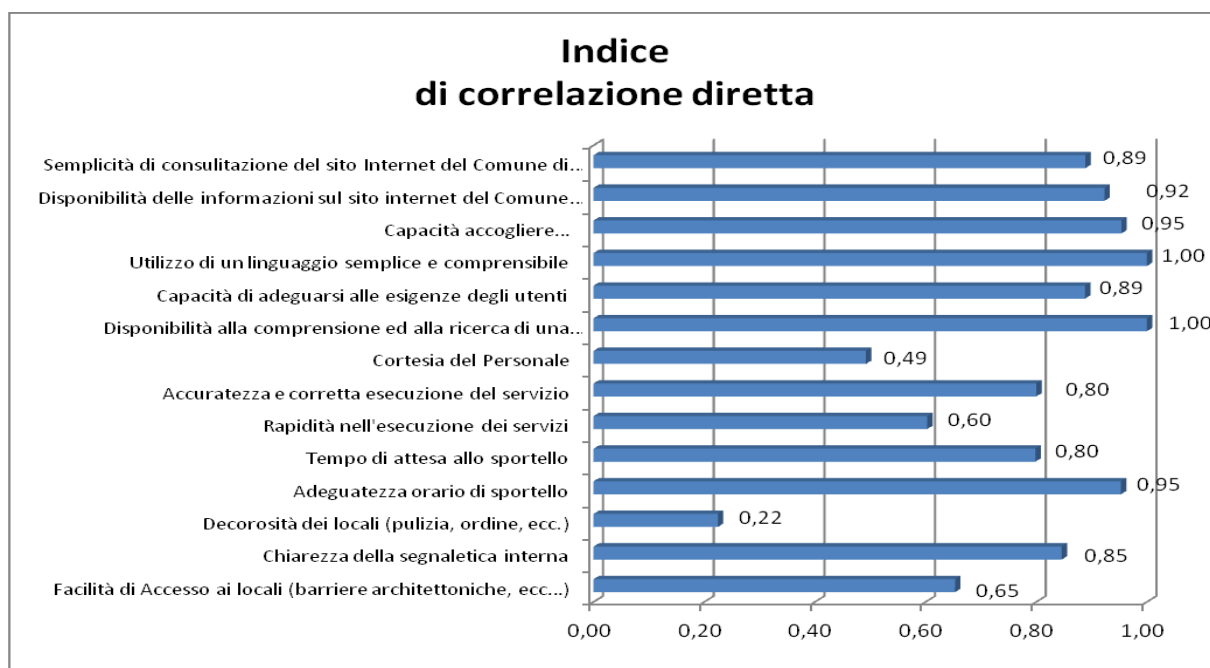


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 5.4– Indice di Correlazione

**Il giudizio complessivo sull'intera Attività, invece, 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).**



L'indice di correlazione tra i singoli aspetti dell'indagine ed il giudizio complessivo sull'Attività erogata evidenzia valutazioni al quanto disomogenee e varia tra 0,22 (Decorosità dei locali) a 1 (Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile – Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi).

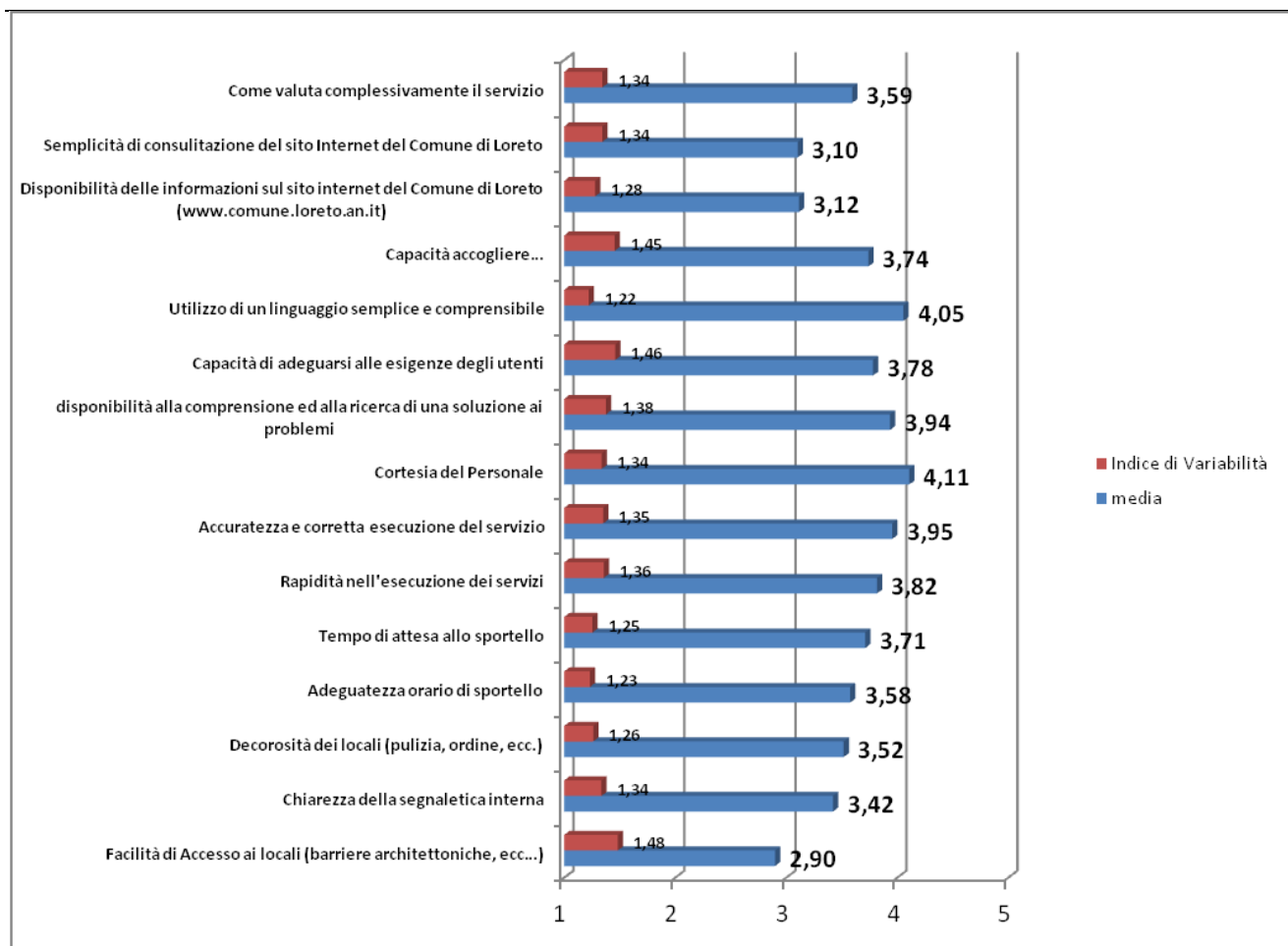
## 6. Quadro Generale

La prima rilevazione relativa al II semestre 2015 ha evidenziato **giudizi relativamente positivi**, mediamente concentrati tra sufficiente (3) e buono (4).



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona



Attraverso il grafico è possibile rilevare:

- **n. 2 Punti di Forza** (valore medio superiore a 4): Cortesia del personale, Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile;
- **n. 9 Leve di Miglioramento** (valore medio superiore a 3,5 e fino a 4): Capacità di accogliere e gestire i reclami; Capacità di adeguarsi alle esigenze degli utenti; disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi; Accuratezza e corretta esecuzione del servizio; Rapidità nell'esecuzione dei servizi; Tempo di attesa allo sportello; Adeguatezza orario di sportello; Decorosità dei locali (pulizia, ordine, ecc.); Valutazione complessiva del servizio;
- **n. 4 Punti di Criticità** (valore medio compreso tra 2,5 e 3,5): Semplicità di consultazione del sito Internet; Disponibilità delle informazioni sul sito internet; Chiarezza della segnaletica interna; Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...);
- **Nessun punto di debolezza** (valore inferiore a 2,5).

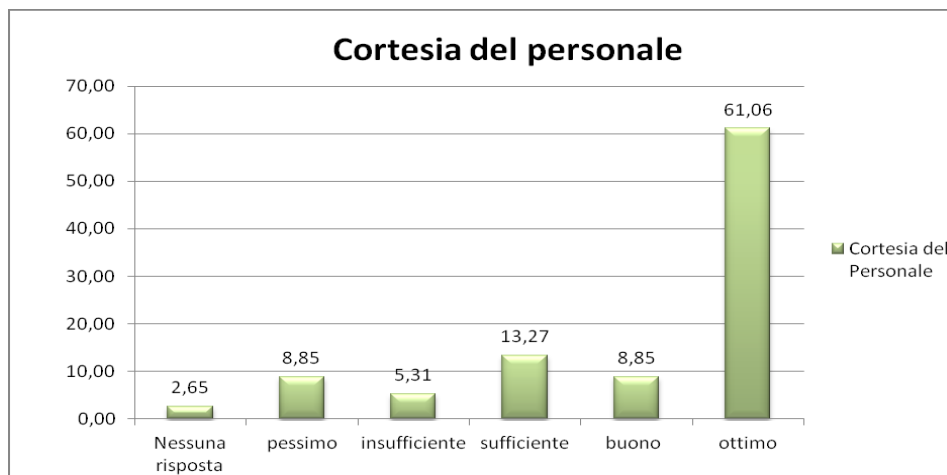
## 7. Punti di forza

**Cortesia del Personale:** 69,61% di giudizi tra il buono e l'ottimo (59/68) – **Media: 4,11**

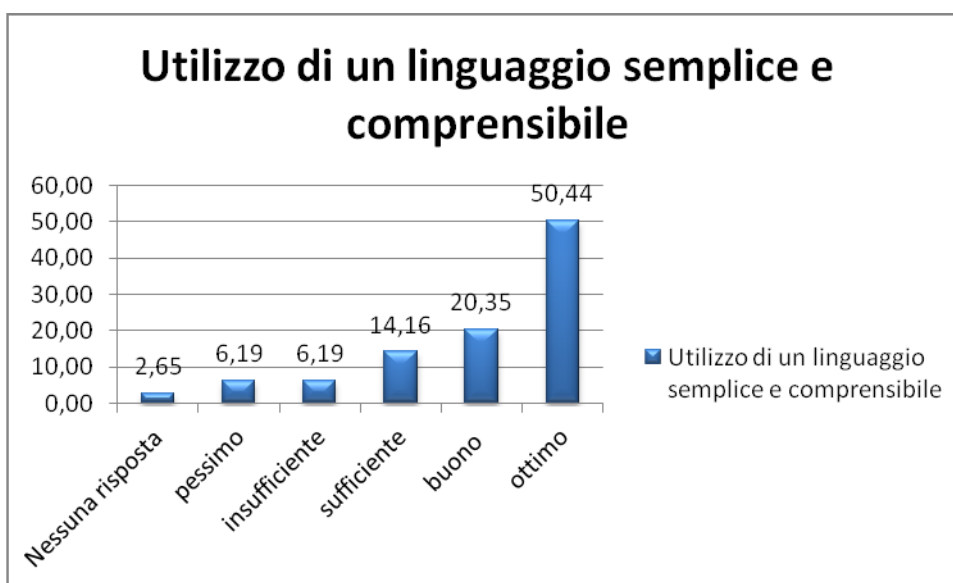


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona



**Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensibile:** 70,79% di giudizi tra buono e ottimo  
– Media: 4,05



**Si evidenzia che entrambi i Punti di Forza attengono a valutazioni espresse su capacità comportamentali del personale comunale.**

## 8. Leve di miglioramento

La prima indagine di Customer evidenzia ben 9 leve di miglioramento sul totale di n. 15 elementi di valutazione individuati.

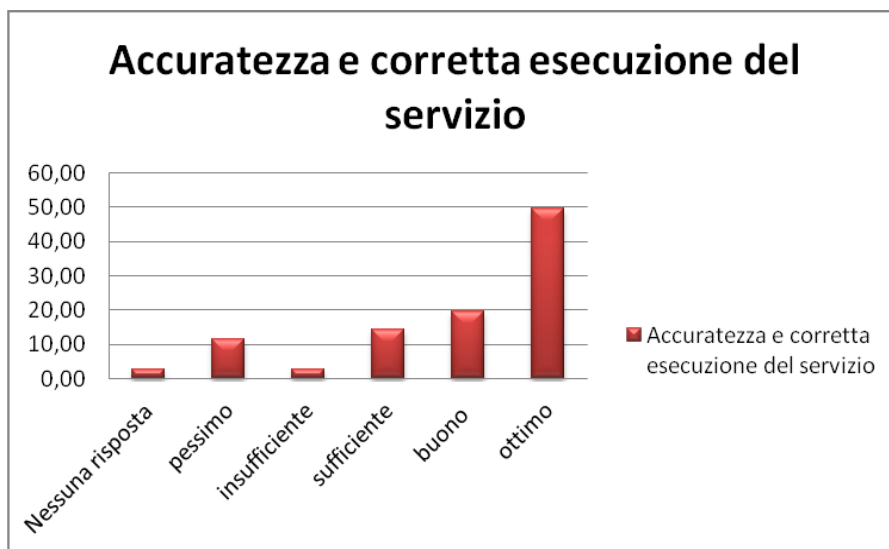
Di seguito si evidenziano i due risultati più significativi:



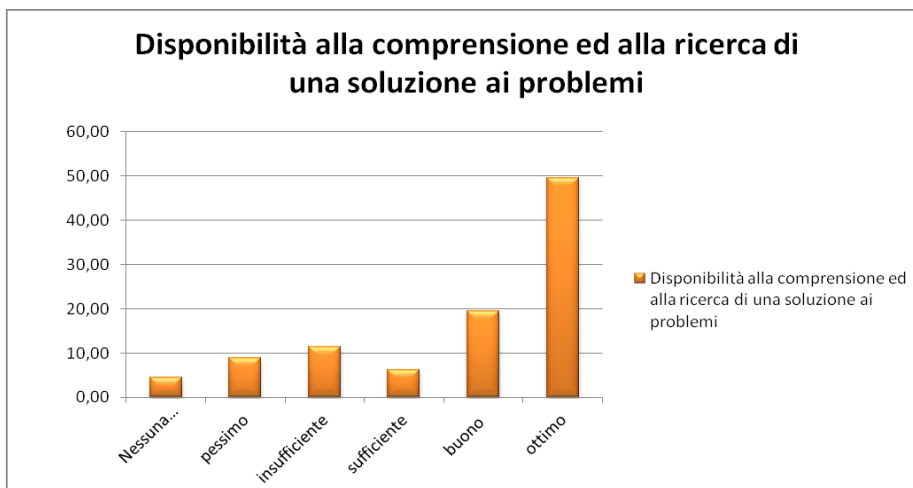
# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## Accuratezza e corretta esecuzione del servizio: Media: 3,95



## Disponibilità alla comprensione ed alla ricerca di una soluzione ai problemi: Media: 3,94



## 9. . Punto di criticità

### Facilità di Accesso ai locali (barriere architettoniche, ecc...): media 2.90

E' il valore più basso registrato dall'indagine.

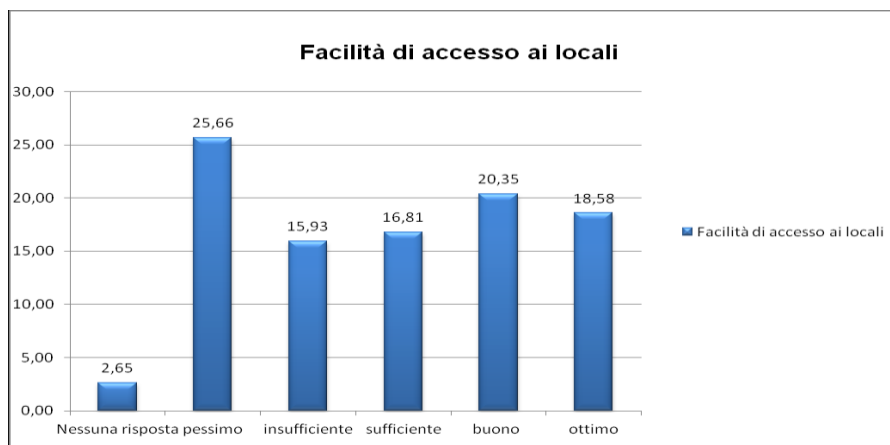
I giudizi si presentano dispersi su tutte le dimensioni considerate.



# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

Si evidenzia che per tale elemento di è stato rilevato, inoltre, il più alto indice di variabilità per cui le relative valutazioni risultano essere altamente disomogenee.



## 10. Analisi degli indicatori relativi al Sito internet istituzionale

### 10.1 Utilizzo del sito internet

La percentuale degli intervistati che dichiara di utilizzare il sito internet del Comune di Loreto rappresenta un valore positivo se asetticamente considerato.

Nel corso degli anni, i siti Web delle Pubbliche Amministrazioni hanno acquisito una sempre maggiore importanza, diventando –di fatto –il principale front office di ogni Ente, e lo stesso legislatore si è occupato più volte di definire caratteristiche e contenuti dei Website pubblici.

La realizzazione di un sito Web pubblico deve quindi rispondere a precisi requisiti, individuati normativamente, che hanno lo scopo di assicurare che la pubblicazione da parte dell'Amministrazione di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, garantisca la certezza istituzionale e l'attualità delle relative informazioni.

Nel caso dell'ente pubblico la comunicazione non è volta solamente a promuovere la propria immagine, come per qualsiasi altra impresa a carattere privato, ma principalmente ad informare i cittadini, secondo precisi obblighi di legge.

Negli ultimi anni però, all'interno della pubblica amministrazione si è presa coscienza della necessità di migliorare la propria comunicazione, secondo linee strategiche da determinare.

Per realizzare ciò c'è bisogno di un nuovo e vigoroso impegno basato, oltre che su scelte strategiche, anche su investimenti mirati.

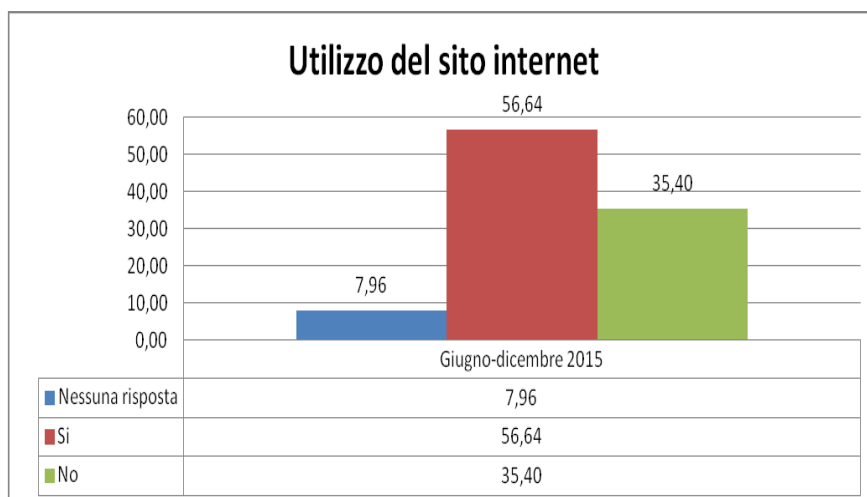


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

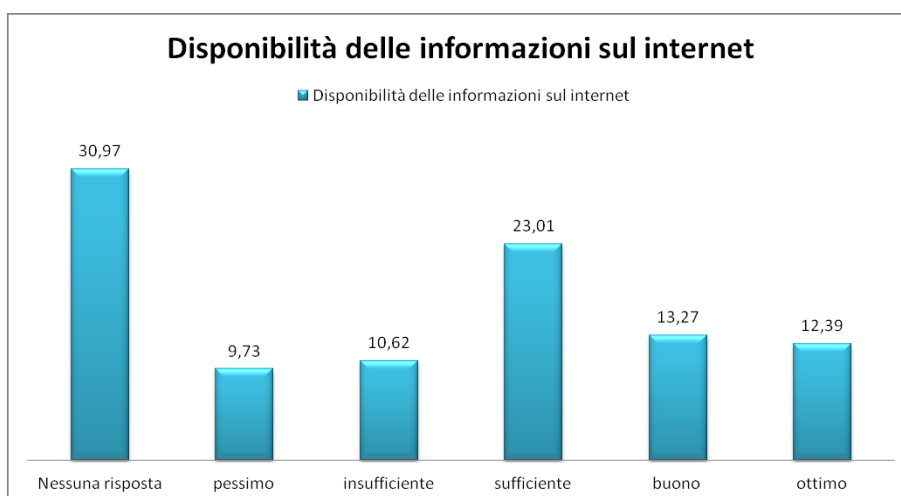
Bisogna tener conto del fatto che nella pubblica amministrazione, ogni atto compiuto è relativo a un servizio rivolto alla cittadinanza, cui occorre rispondere. Dall'emanazione di una norma o di un regolamento, all'annuncio di un evento o di un provvedimento, all'invio di informazioni ai cittadini, fino alla pubblicazione dei risultati di indagini o di ricerche scientifiche, gli enti pubblici forniscono un servizio alla cittadinanza, rispondendo a precisi compiti istituzionali.

Va tenuta in considerazione poi la diversificazione all'interno dell'utenza- cittadinanza, per diversi fattori, come le classi di età, il ceto sociale, la professione, il grado di studio e livello culturale, che hanno una propria influenza sulle direzioni da dare alle proprie strategie comunicative.



## 10.2 - Disponibilità delle informazioni sul internet

**Media: 3,12**



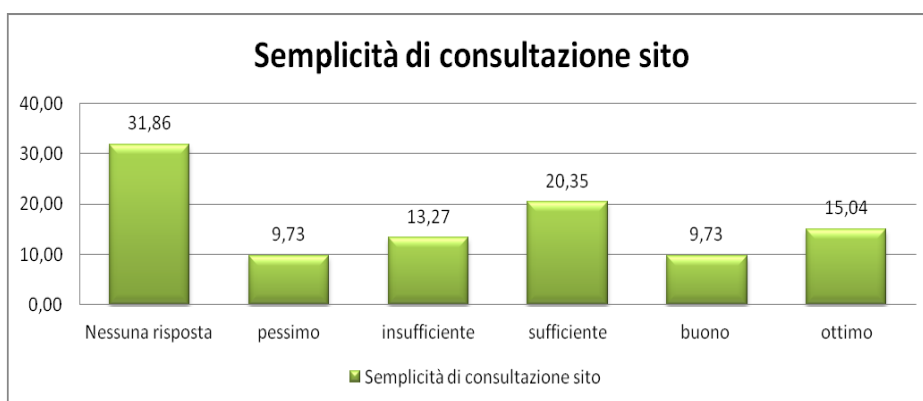


# COMUNE DI LORETO

Provincia di Ancona

## 10.3 - Semplicità di consultazione del sito internet

**Media: 3,10**



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

La valutazione complessiva dei servizi erogati dal Comune di Loreto è abbastanza positiva (**media di 3,59**) rientra per pochissimo tra le leve di miglioramento ma deve essere oggetto di particolare attenzione in quanto il confine con il giudizio di "criticità" risulta veramente ristretto.

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.







# COMUNE DI LORETO

---

Provincia di Ancona

---

## 12. Considerazioni finali

L'esiguità del numero di questionari raccolti per alcuni servizi influenza l'attendibilità delle analisi di dettaglio.

Il questionario adottato si è rivelato sostanzialmente efficace a rilevare il fenomeno ovvero il grado di soddisfazione dell'utenza.

## 13. 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.