



VERBALE SUGLI ESITI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO SOMMINISTRATI NELL'ANNO 2023

In data **27 novembre 2023**, presso l'Ufficio Programmazione e Controllo, i sottoscritti dipendenti, verbalizzano quanto segue:

- Dott.ssa Nadia Minelli – P.O. responsabile del Servizio Organizzazione e Servizi Strategici;
- Cinzia Mattiacci – Istruttore amministrativo;
- Michele Casagrande – Collaboratore amministrativo.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e del rapporto fra gli utenti e gli uffici dell'Amministrazione, il Comune di Gubbio, con delibera di Giunta Comunale n. 117 del 21/06/2023, disponeva per l'anno 2023 lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction volta a valutare la qualità dei servizi erogati sui seguenti Servizi/Uffici:

- **IAT - Servizio di Front office di informazione ed accoglienza turistica**, gestito dalla società partecipata Gubbio Cultura Multiservizi Srl per conto del Servizio Turismo e Sport;
- **Servizio Nidi d'infanzia**, gestito dalla ditta esterna KAIROS Coop. Sociale Onlus, aggiudicataria dell'appalto dei servizi educativi da 3 a 36 mesi (Nidi Sezione Primavera e Centro bambini), per conto del Servizio Valorizzazione e Gestione del patrimonio – Istruzione – Trasporto pubblico;

Nel suddetto atto veniva disposto, tra quant'altro, di:

- *Consegnare al personale degli uffici coinvolti i modelli di questionario da somministrare agli utenti nel corso dell'indagine (per il servizio turistico IAT i modelli sono stati tradotti anche in lingua inglese);*
- *Per il servizio 1 di "Front office di informazione ed accoglienza turistica" predisporre in sede una postazione riservata per la compilazione del questionario, in forma anonima, che verrà poi inserito dal compilatore nell'apposito contenitore;*
- *Per il servizio 2 dei "Nidi d'infanzia" incaricare il Servizio Valorizzazione e Gestione del Patrimonio – Istruzione – Trasporto pubblico per la somministrazione dei questionari a tutti i genitori degli utenti (da compilare in forma anonima), il quale si avvarrà della ditta esterna KAIROS Coop. Sociale Onlus con cui già in precedenza ha svolto analoghe attività;*

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine svolta nei mesi di giugno, luglio ed agosto 2023. In particolare il periodo di indagine è stato il seguente:

Per i NIDI d'infanzia:

- Dal 15 al 30 giugno 2023 per i servizi Sezione Primavera e Centro Bambini/e vista la chiusura a fine mese;
- Dal 15 giugno al 28 luglio 2023 per i servizi nido "Il Cerbiatto", "Il Girasole", "Il Lillà", "La Prima Avventura".

Per il Servizio di Front office di informazione ed accoglienza turistica:

- Dal 15 luglio al 31 agosto 2023.

Per ciascun ufficio/servizio sono state raccolte le seguenti schede:

IAT - Servizio di Front office di informazione ed accoglienza turistica : restituzione per n. 381 utenti	Nidi d'infanzia: restituzione per n. 107 iscritti (su 134)
--	--



Relativamente ai Nidi d'infanzia è stata redatta apposita relazione trasmessa all'Ufficio Programmazione e Controllo con nota del 25/10/2023 dalla Coordinatrice Pedagogica (Servizio Valorizzazione e Gestione del Patrimonio – Istruzione – Trasporto pubblico). Tale relazione che illustra gli esiti dell'indagine è visibile nell'**Allegato 2**.

Relativamente al Servizio di front office di informazione ed accoglienza turistica (IAT) il personale dell'Ufficio Programmazione e Controllo ha provveduto a distribuire i modelli di questionario nonché la cassetta per la raccolta presso la sede interessata dall'indagine, illustrando agli operatori le modalità di somministrazione.

Successivamente, tramite URP e Ufficio Stampa, si è provveduto a divulgare l'indagine ai cittadini, quindi è stato inserito un banner sull'homepage del sito internet istituzionale, è stato inserito un comunicato sui social e sono state inviate newsletter ad una mailing-list di utenti previamente iscritti al servizio Newsletter comunale.

In data 29 settembre 2023 è stato aperto il contenitore contenente i questionari di gradimento compilati dagli utenti per procedere ad esaminare gli esiti di seguito illustrati (nel periodo dal 29 settembre al 6 novembre 2023).

Dall'esame delle schede relative all'indagine sul Servizio di front office di informazione ed accoglienza turistica (IAT) sono emersi i risultati di seguito descritti.

Innanzitutto occorre evidenziare che alcuni utenti hanno barrato più risposte in corrispondenza della medesima domanda.

I parte del questionario

IAT – Servizio di front office di informazione ed accoglienza turistica	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	271	41	38	31
Tempi di attesa per accedere	302	15	8	56
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	314	7	6	54
Chiarezza delle informazioni ricevute	315	8	7	51
Cortesìa e disponibilità del personale	329	4	6	43
Completezza delle informazioni ricevute	306	15	8	53
Adeguatezza dei supporti informativi e del materiale messo a disposizione	240	55	24	64
Adeguatezza dei locali di accoglienza	270	45	13	56
Orari di apertura al pubblico	262	34	12	74
Tempestività delle risposte in caso di contatti telefonici o tramite posta elettronica	188	17	9	167
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	168	21	11	181
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO	293	16	14	60

*Il parte del questionario*

<i>Se sei già stato in passato presso lo sportello trovi che la qualità del servizio sia:</i>	<i>PEGGIORATA</i>	<i>INVARIATA</i>	<i>MIGLIORATA</i>	<i>Non compilato</i>
	38	41	52	252
<i>In cosa il servizio è peggiorato o migliorato/Suggerimenti generali?</i>				<i>N. risposte</i>
La situazione dei parcheggi è peggiorata (impossible to park)				27
Il parcheggio di piazza quaranta martiri è insoddisfacente, poiché vi è un solo parcometro, peraltro non intuitivo nell'uso				
Poca segnaletica per raggiungere gli uffici				7
Personale a volte maleducato				1
File per pagare la sosta				2
E' peggiorato per i tempi di attesa				1
Poco materiale a disposizione				5
No biglietti unici musei				1
Prevedere ulteriori visite guidate				2
Sono stato qui 2 anni fa. E' sempre un piacere ritornare! Ma abbiamo bisogno di più visite guidate!				
Ci vorrebbe una pianta all'ingresso				1
Peggiorata nei collegamenti bus (bus connections)				4
Sarebbe comodo un bus Gubbio-Valfabbrica visto l'elevato numero di turisti nel periodo estivo!!				
Bus per pellegrini inesistenti				
I bagni fanno schifo, c'è un mendicante che prende soldi				1
Orario continuato				1
Piazza chiusa				1
Aggiungere pagamenti digitali				1
Togliere scritta dalle poste				1
E' la prima volta che vengo nella vostra bella città				2
Grazie Gubbio e Terence				1
Saluti da Ferrara!!				1
Molto bene, impeccabile!				24
Tempistiche veloci e spiegazioni chiare				
Ufficio figo!!				
Personale gentile e disponibile				8
Informazioni e materiale sufficienti e utili				4
Bella Gubbio, Posto magnifico				11
E' spettacolare, abito a Genova però sono di nazionalità peruviana, bellissimo posto, mio compagno italiano della Liguria				



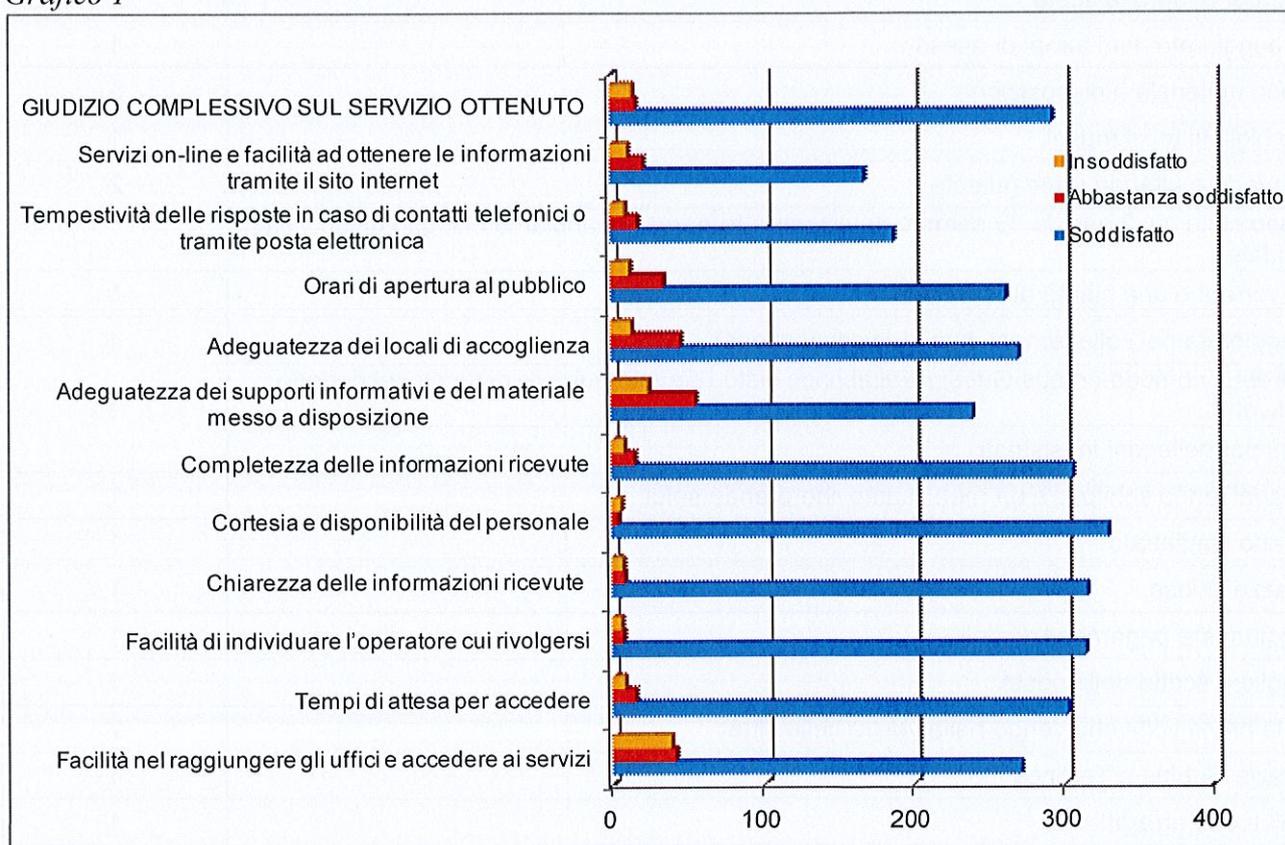
RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI ESITI

In merito al primo grafico sono stati presi come riferimento i livelli di soddisfazione indicati nella prima parte del questionario. Il livello di soddisfazione è rappresentato nei seguenti colori:

- **Giallo** *Insoddisfatto*
- **Rosso** *Abbastanza soddisfatto*
- **Azzurro** *Soddisfatto*

IAT - Servizio di Front office di informazione ed accoglienza turistica

Grafico 1



Risposte alla domanda aperta/descrittiva

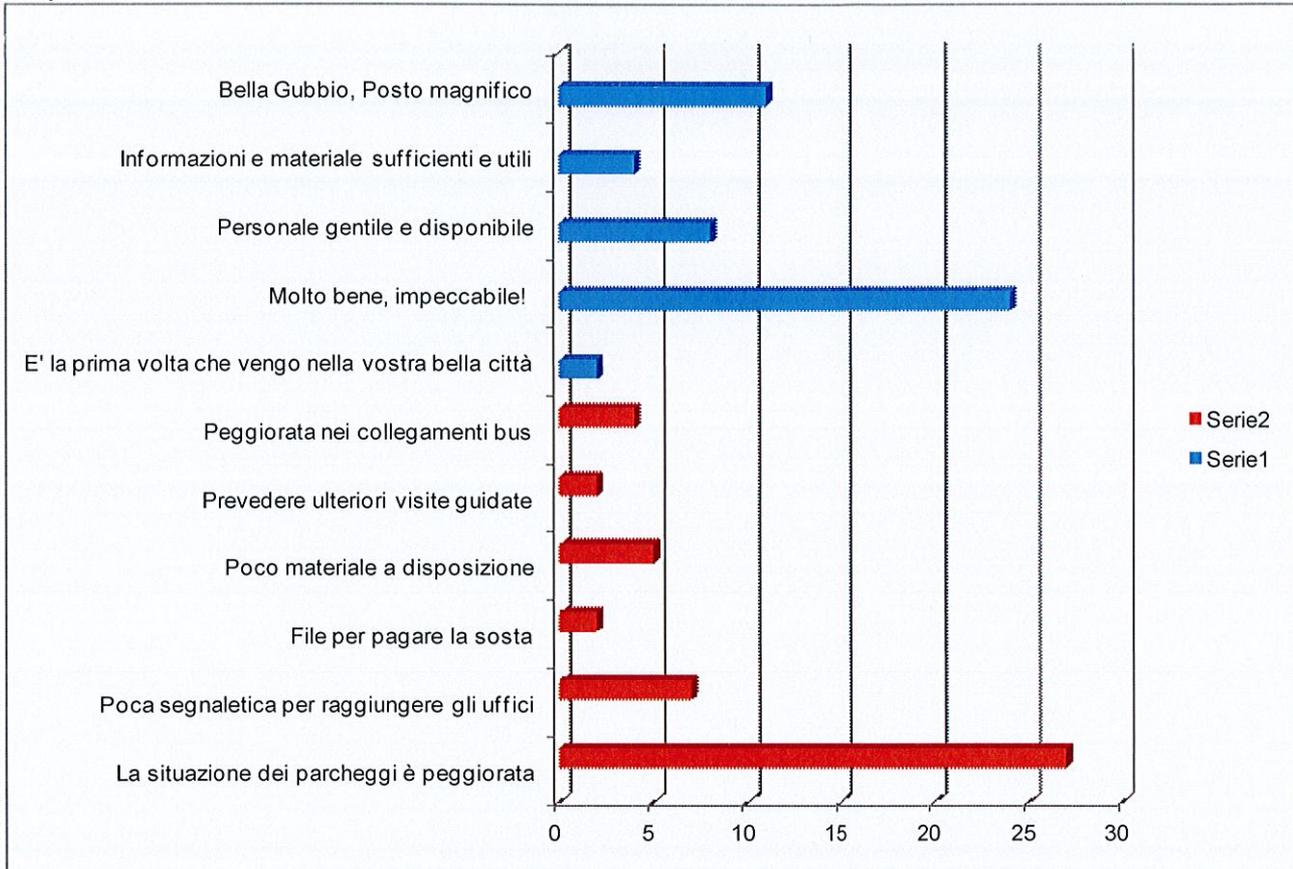
Nel grafico successivo vengono rappresentati alcuni suggerimenti/commenti derivanti dalla domanda aperta *“In cosa il servizio è peggiorato o migliorato/Suggerimenti generali?”*.

I commenti nel grafico raffigurano quelli prevalenti in quanto si ripetono per un numero superiore ad 1 unità.



Quelli di colore **rosso** evidenziano le risposte che segnalano gli aspetti negativi ed in alcuni casi contengono suggerimenti di miglioramento, mentre in **azzurro** sono rappresentati commenti positivi o neutri (sostanzialmente ininfluenti).

Grafico 2



Firme:

Nadia Minelli

Cinzia Mattiacci

Michele Casagrande

