



VERBALE SUGLI ESITI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO SOMMINISTRATI NEL MESE DI NOVEMBRE 2021

In data **17 dicembre 2021**, 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 i servizi dell'Amministrazione, il Comune di Gubbio, con delibera di Giunta Comunale n. 63 del 28/04/2021, ha disposto per l'anno 2021 lo svolgimento di un'indagine di *customer satisfaction* volta a valutare le qualità dei servizi erogati.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine svolta nel mese di novembre 2021 e rivolta agli utenti dei seguenti uffici/servizi:

- **Servizio Digipass** gestito dalla società partecipata Gubbio Cultura Multiservizi Srl (indagine svolta sia in sede che on-line);
- **Servizi Cimiteriali** suddivisi in:
 - parte amministrativa di competenza dell'Ufficio Polizia Mortuaria – Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici (indagine svolta in sede)
 - parte inerente la manutenzione dei cimiteri di competenza del Settore Lavori Pubblici – Patrimonio – Manutenzioni – Aree Interne (indagine svolta in modalità on-line);

In modo particolare, sono stati oggetto di indagine gli orari di apertura dei servizi, i tempi di attesa allo sportello, i tempi di risposta alle esigenze, la cortesia e competenza della risposta.

Gli strumenti scelti per l'indagine sono stati un questionario cartaceo (per le indagini da svolgere in sede) ed un questionario da compilare on-line (per servizi erogati a distanza); entrambi da redigere in forma anonima.

Il personale dell'Ufficio Programmazione e Controllo ha provveduto a distribuire i modelli di questionario nonché le cassette per la raccolta presso le sedi interessate dall'indagine (Digipass e Ufficio Polizia Mortuaria). Contestualmente alla consegna sono state illustrate agli operatori di tali servizi le modalità di somministrazione.

Per l'indagine da svolgere a distanza l'Ufficio Programmazione e Controllo si è accordato con l'Ufficio Sistemi Informativi per la predisposizione dei modelli di questionario da compilare on-line. Successivamente tramite Ufficio Stampa e URP è stato inserito un banner sull'homepage del sito internet istituzionale contenente il link al questionario da compilare on-line, inoltre sono state inviate newsletter ad una mailing-list di utenti previamente iscritti al servizio Newsletter comunale.

In data 2 dicembre 2021 sono stati aperti i contenitori contenenti i questionari di gradimento compilati dagli utenti ed il 9 dicembre sono stati acquisiti dal sistema gli esiti dei questionari compilati on-line. Successivamente sono stati esaminati i risultati di seguito illustrati.

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

Servizio DIGIPASS: (in sede) n. 163	Servizio DIGIPASS: (on-line) n. 7	Servizi cimiteriali –Ufficio Polizia Mortuaria (in sede): n. 36	Servizi cimiteriali – Manutenzione (on-line): n. 6
--	--------------------------------------	---	--

Dall'esame delle schede sono emersi i risultati di seguito descritti.



Servizi cimiteriali – Ufficio Polizia Mortuaria (questionario in sede)	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	22	14		
Tempi di attesa per accedere ai servizi	31	5		
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	30	7		
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	32	3		1
Cortesìa e disponibilità del personale	32	4		
Orari di apertura al pubblico	26	10		
Tempestività delle risposte	30	5		1
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	21	12		3
QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?	33	2		1
Servizi cimiteriali – Ufficio Polizia Mortuaria				
Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
		10	19	7
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?				
<i>Con l'accentramento del servizio e' nettamente migliorato</i>				1
<i>E' migliorato per i tempi di attesa e l'efficacia di risposta e soluzioni</i>				1
<i>Migliorato come logistica</i>				1
<i>Uffici accorpati - quindi migliore efficienza</i>				1
<i>Servizio piu' rapido</i>				1
Servizi cimiteriali – Ufficio Polizia Mortuaria				
Suggerimenti generali				
<i>Mettere personale piu' competente soprattutto sulle cremazioni</i>				1

Servizi cimiteriali – Manutenzione (questionario on-line)	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità ad accedere al cimitero	2	4		
Orari di apertura al pubblico	5	1		
Facilità di individuare l'Ufficio cui rivolgersi per una segnalazione	1	3	2	
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli addetti	2	2	2	
Stato di manutenzione dei cimiteri		3	3	
Tempestività degli interventi richiesti		2	4	
Tempestività delle risposte ricevute (anche tramite posta elettronica)		2	4	



QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?		4	2	
--	--	---	---	--

Servizi cimiteriali – Manutenzione				
Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	1	5		
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?				
<i>Peggiorato servizio di manutenzione ed in particolare smaltimento acque meteoriche</i>				1

Servizi cimiteriali – Manutenzione	
Suggerimenti generali	
<i>Più manutenzione delle aree comuni cimitero di Gubbio</i>	1
<i>Maggiore disponibilità alla manutenzione quale pulizia foglie, pulizia tombini acque meteoriche e imbrecciatura strade</i>	1
<i>Sarebbe opportuno munire di almeno un'altra fontana come minimo al cimitero monumentale quello alto sopra le scale centrali. Anche perchè è sempre un problema riempire una semplice tanica perchè la fontana è una sola e non è detto che arrivi l'acqua, penso sia un problema già noto.</i>	1
<i>Mettere in sicurezza l'accesso al cimitero vecchio dalla parte dietro che risulta in precario stato di pavimentazione (si rischia di inciampare, c'è addirittura rete a vista)</i>	1
<i>Più manutenzione</i>	1

Servizio Digipass (questionario in sede)	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	132	21	3	8
Tempi di attesa per accedere ai servizi	147	8		8
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	158			5
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	159			4
Cortesìa e disponibilità del personale	157			6
Orari di apertura al pubblico	136	10	1	17
Tempestività delle risposte	134	6		23
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	127	8	1	27
QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?	146	1		16
Servizio Digipass – in sede				
Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
		17	29	117
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?				
<i>Complimenti per la disponibilità e la competenza, molte grazie</i>				1
<i>Non so, prima volta</i>				1



<i>Cortesìa, disponibilita' e tanta professionalita'</i>	1
<i>Sempre piu' disponibile</i>	1
<i>Servizio ottimo</i>	1
<i>Migliorato tutto</i>	1
<i>Così è perfetto</i>	1
<i>Ampliamento servizi</i>	1
Servizio Digipass – in sede	
Suggerimenti generali	
<i>Il servizio e' top</i>	1
<i>Continuare ad avvalersi di questo servizio</i>	2
<i>Cambio orario al pubblico continuato</i>	1
<i>Una rete internet piu' potente</i>	1
<i>Ottimo servizio</i>	2
<i>Tutto bene</i>	1

Servizio Digipass (questionario on-line)	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilita' nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	3	4		
Tempi di attesa per accedere ai servizi	4	3		
Facilita' di individuare l'operatore cui rivolgersi	6	1		
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4	3		
Cortesìa e disponibilita' del personale	6	1		
Orari di apertura al pubblico	4	3		
Tempestività delle risposte	5	2		
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	3	4		
QUAL'E' IL TUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO?	4	3		
Servizio Digipass –on-line				
Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
		6	1	
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato?				
<i>Costante</i>				1
Servizio Digipass – on-line				
Suggerimenti generali				
<i>Corsi un pò avanzati per il superamento del digital divide</i>				1
<i>Il servizio è ottimo, cercate di mantenerlo a questo livello costantemente</i>				1

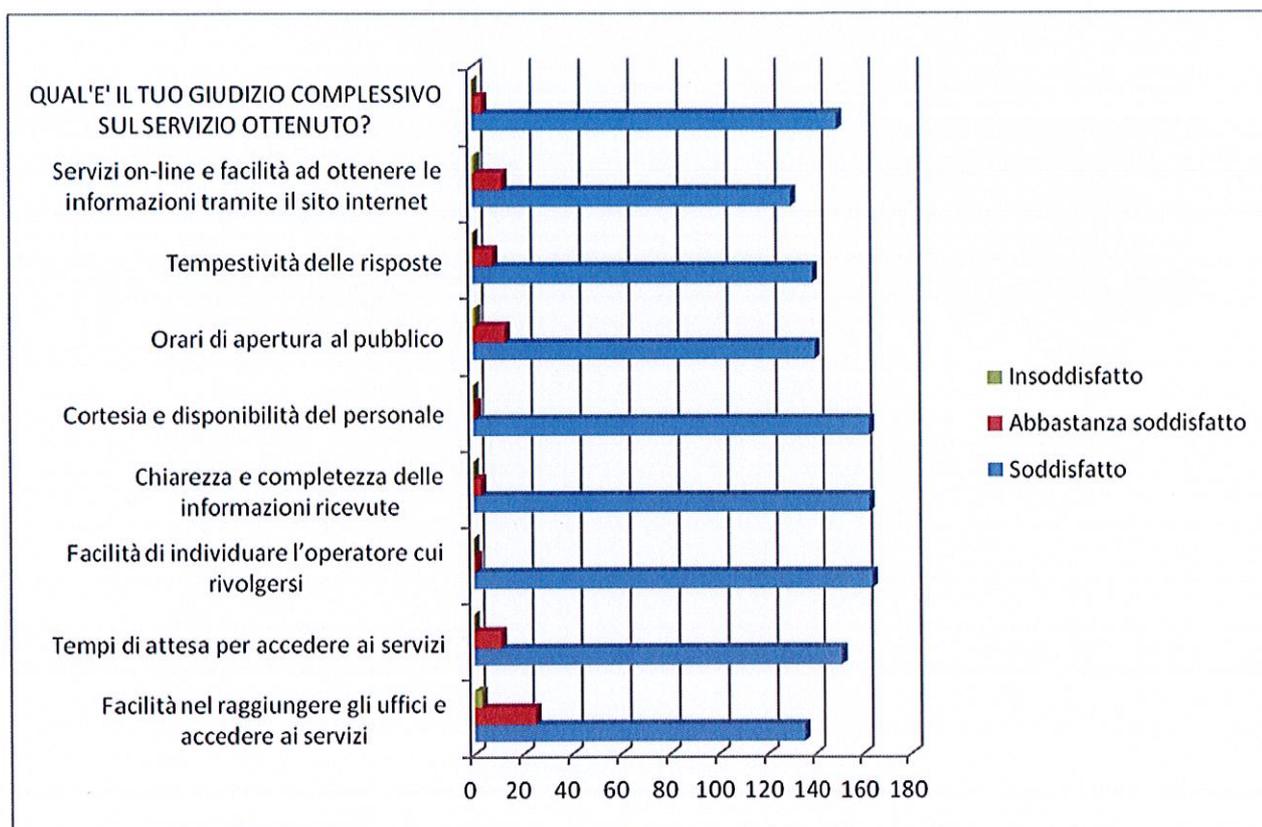


RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI ESITI

In merito ai grafici sono stati presi come riferimento i livelli di soddisfazione indicati nella prima parte dei questionari in quanto più rappresentativi degli esiti emersi.

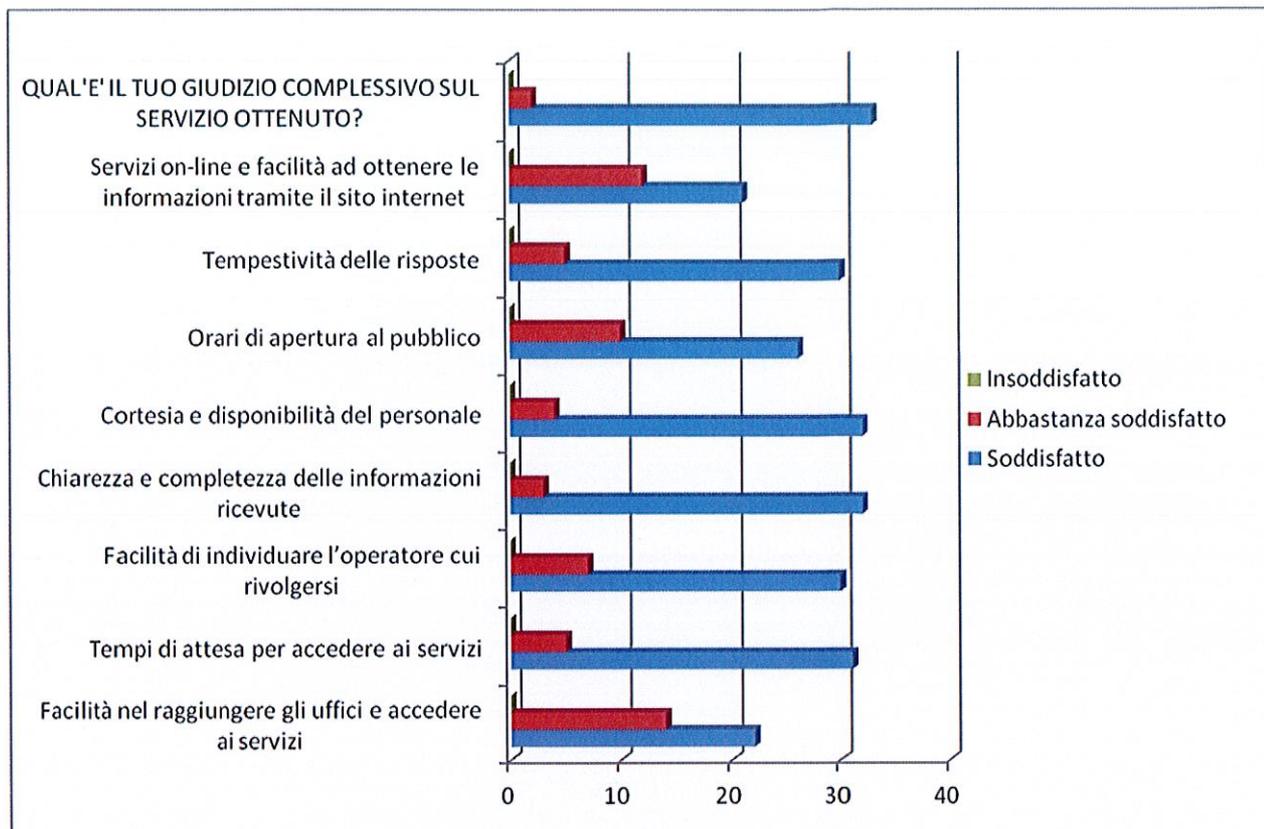
Relativamente al servizio Digipass sono stati sommati i risultati ottenuti in sede con quelli estrapolati on-line in quanto aventi la medesima struttura.

Servizio Digipass - (questionari in sede ed on-line)

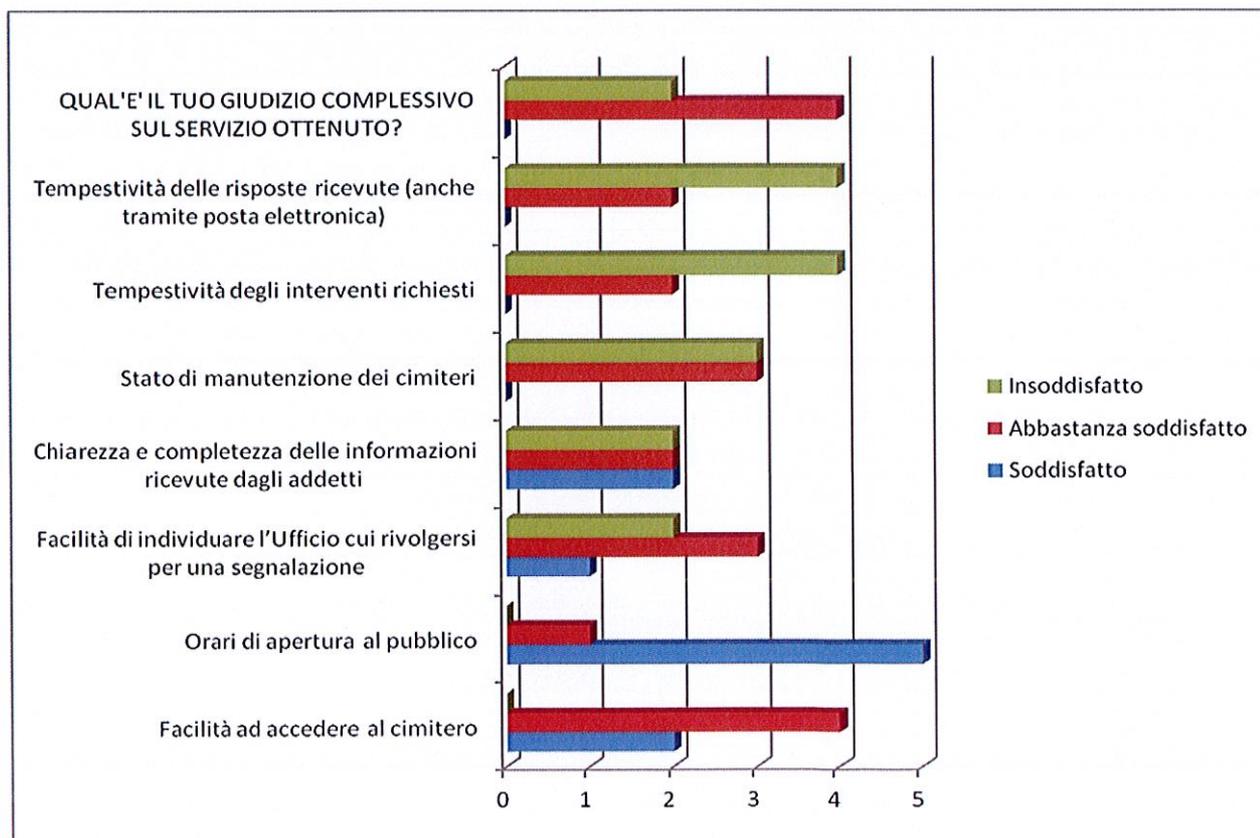




Servizi cimiteriali – Ufficio Polizia Mortuaria (questionario in sede)



Servizi cimiteriali – Manutenzioni (questionario on-line)





Firme:

Nadia Minelli

Nadia Minelli

Cinzia Mattiacci

Cinzia Mattiacci

Michele Casagrande

Michele Casagrande