



VERBALE SUGLI ESITI DEI QUESTIONARI DI GRADIMENTO SOMMINISTRATI NELL'ANNO 2022

In data **18 novembre 2022**, 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. 118 del 08/06/2022, ha disposto per l'anno 2022 lo svolgimento di un'indagine di customer satisfaction volta a valutare la qualità dei servizi erogati sui seguenti Servizi/Uffici:

- **Museo Civico Palazzo dei Consoli** gestito dalla società partecipata *Gubbio Cultura Multiservizi Srl per il Settore Sociale – Cultura - Turismo*;
- **Manutenzioni del Settore Lavori Pubblici – Patrimonio – Manutenzioni – Aree Interne**;
- **Protocollo del Settore Finanziario, Organizzazione e Servizi Strategici**;

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine svolta nei mesi di **settembre e ottobre 2022**.

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

Gli strumenti scelti per l'indagine sono stati tre modelli di questionario cartaceo personalizzati in base all'ufficio/servizio di riferimento e da redigere in forma anonima. Inizialmente erano stati previsti anche modelli da compilare online (uguali a quelli cartacei), ma per sopraggiunti problemi tecnici di attuazione non è stato possibile renderli fruibili sul sito istituzionale. Soprattutto per questo motivo si è deciso di allungare il periodo di indagine per due mesi anziché uno.

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: Museo presso il Palazzo dei Consoli, Ufficio Protocollo e, relativamente alle "manutenzioni" sono stati distribuiti all'URP ed al Primo Piano di Palazzo Pretorio (nei pressi del punto di accesso del pubblico - usciere). Contestualmente alla consegna sono state illustrate agli operatori di tali servizi 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 3 novembre 2022 sono stati aperti i contenitori contenenti i questionari di gradimento compilati dagli utenti per procedere ad esaminare gli esiti di seguito illustrati.

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

Museo Civico Palazzo dei Consoli: n. 215	Servizi di Manutenzione: n. 9 (di cui 1 all'URP)	Ufficio Protocollo: n. 14
---	--	------------------------------

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

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



Museo Civico Palazzo dei Consoli	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità nel raggiungere il Museo e accedere ai suoi servizi	168	38	6	6
Tempi di attesa per accedere	192	16	3	6
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	172	26	7	10
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute all'ingresso	167	27	10	11
Cortesìa e disponibilità del personale	186	16	4	9
Gradimento delle opere esposte	155	49	5	8
Adeguatezza supporti informativi (pannelli didattici, materiali e strumenti di comunicazione)	126	68	16	8
La pulizia dei locali	156	38	9	14
La visita guidata (se si è fruito del servizio)	24	6	4	181
Attività e/o laboratori didattici (se si è fruito del servizio)	36	6	1	172
Orari di apertura al pubblico	179	14	2	20
Tempestività delle risposte in caso di contatti telefonici o tramite posta elettronica	57	10	2	146
Servizi on-line e facilità ad ottenere le informazioni tramite il sito internet	75	13	5	122
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL MUSEO	162	26	3	27
Museo Civico				
Se sei già stato in passato al Museo Civico trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	7	14	29	165
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato/Suggerimenti generali?				
<i>Migliorare pulizia bagno</i>				4
<i>Più informazioni sui vari affreschi, pulizia bagni da migliorare (pedali per acqua)</i>				1
<i>Prezzo troppo alto</i>				3
<i>Prevedere sconto studenti/ prezzi sul sito diversi da quelli effettivi</i>				1
<i>Serve ingresso ridotto per ultra 65 anni durante mostre (quasi sempre)</i>				1
<i>L'informatore all'ingresso non ci ha fornito indicazioni sui biglietti ridotti costringendomi a pagare un biglietto di euro 8 per mio figlio che di anni ne ha 11</i>				1
<i>Prima volta /interessante il biglietto combinato</i>				1
<i>Mettere gli autori in vista (troppo nascosti)</i>				1
<i>I servizi sono puliti e ben illuminati</i>				1
<i>Migliorato su allestimento, luci, percorso guidato</i>				1
<i>Migliorato su esposizione più chiara</i>				1
<i>Migliorato nel poter affacciarsi al loggiato</i>				1
<i>Le armi della parte risorgimentale sono arrugginite in una maniera indecente, devono essere ripulite</i>				1
<i>Ampliamento spazi espositivi e pannelli esplicativi dedicati</i>				1
<i>Necessita di un allestimento più adeguato delle opere e un'omogeneità dell'apparato espositivo, ora un po' datato</i>				1
<i>Sarebbe bello avere servizi multimediali aggiornati e recenti, video e audio con una migliore definizione (non quella di 30 anni fa)</i>				1
<i>Disporre il materiale in maniera più razionale con pannelli dettagliati, illuminazione adeguata, evitando ridondanze. I video devono essere attivabili on demand quando si arriva in postazione</i>				1
<i>Più supporti digitali, tipo audio-guida sul telefono, maggiore chiarezza spiegazioni</i>				1



<i>QR code più esteso</i>	1
<i>Le informazioni rispetto a tutti i monili, opere, non sono sufficienti, nel complesso tutto molto curato</i>	1
<i>Migliorare didascalie e restauro opere risorgimentali in particolare</i>	1
<i>Migliore illuminazione delle opere esposte (tavole eugubine-monete)</i>	1
<i>Migliorare l'illuminazione della sala principale (P.T.): non si legge bene!!!</i>	1
<i>Migliorata mostra percorso storico. Dal 2° piano si ha l'impressione di vedere reperti ammassati</i>	1
<i>Il palazzo fuori è bellissimo, perché non lo pulite e riportate al suo splendore?</i>	1
<i>Unico neo: piccioni ovunque e loro escrementi nella loggia panoramica</i>	2
<i>Soldi buttati perché mio padre disabile non ha potuto accedere</i>	1
<i>Mi hanno tirato l'acqua i dipendenti comunali, hanno tirato i reperti di ceramica su mia figlia</i>	1
<i>Non ho visto niente</i>	1
<i>Non sono mai venuto ma comunque qualità servizio invariata</i>	1
<i>Complimenti per la signorina in servizio alla pinacoteca per la passione e la completezza delle spiegazioni</i>	1
<i>E' la terza volta che vengo dalla Sardegna, siete come noi, bellissimo!!!</i>	1
<i>Molto più bello</i>	1
<i>Grazie per aver permesso l'accesso ai cani!</i>	1
<i>Solo una cosa ricordo, una stanza con una bellissima libreria</i>	1
<i>Tutti gentilissimi e disponibili, ogni meta è stata visitata con gran piacere proprio per la gentilezza del personale. Grazie</i>	3
<i>Bravi!</i>	1

Servizi di Manutenzione	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità di individuare l'ufficio cui rivolgersi per una segnalazione	1	3	5	
Orari di apertura al pubblico per le segnalazioni	1	4	4	
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli addetti	1	6	2	
Cortesia e disponibilità del personale	3	6		
Stato di manutenzione delle strade ed altre strutture comunali (illuminazione, verde, ecc.)	1	1	7	
Tempestività degli interventi richiesti	1	2	6	
Tempestività delle risposte ricevute (anche tramite posta elettronica)	1	4	4	
Qualità degli interventi operati a seguito di segnalazione	1	1	6	1
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO		3	5	1
Servizi di Manutenzione				
Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	2	6	1	
Servizi di Manutenzione				
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato/Suggerimenti generali?				
<i>Peggiorato, non viene fatta manutenzione, i danni devono essere segnalati dai vigili, oltre che i cittadini</i>				1
<i>Migliorato tutto</i>				1



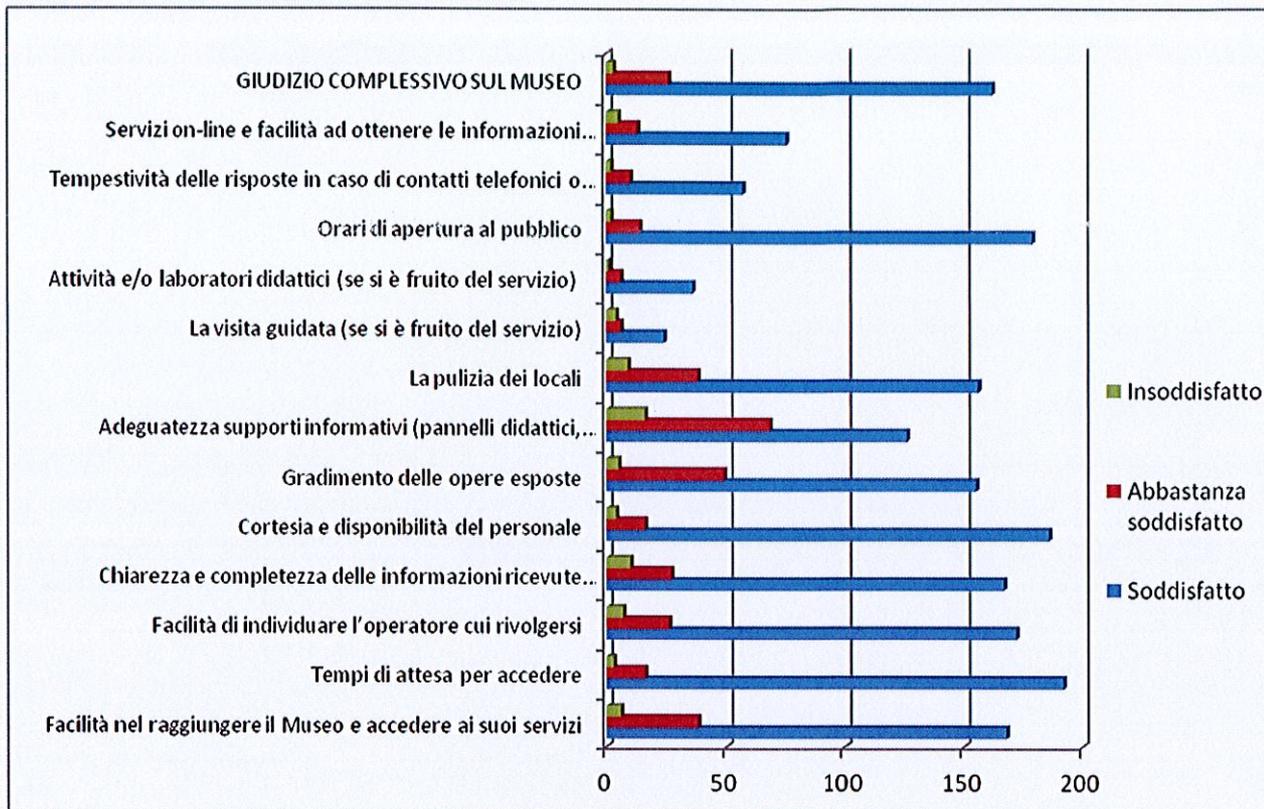
Ufficio Protocollo	Soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non compilato
Facilità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi	14			
Tempi di attesa per accedere ai servizi	14			
Facilità di individuare l'operatore cui rivolgersi	13			1
Cortesìa e disponibilità del personale	13	1		
Orari di apertura al pubblico	12	2		
Tempestività del servizio (anche tramite posta elettronica)	12	2		
Servizi on-line e facilità a comunicare tramite i canali informatici (pec, mail)	11	3		
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OTTENUTO	6	2		6
Ufficio Protocollo				
Se sei già stato in passato presso lo sportello contattato trovi che la qualità del servizio sia:	PEGGIORATA	INVARIATA	MIGLIORATA	Non compilato
	6	2	6	6
In cosa il servizio è peggiorato o migliorato/ Suggerimenti generali?				
<i>Molto gentili</i>				1

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEGLI ESITI

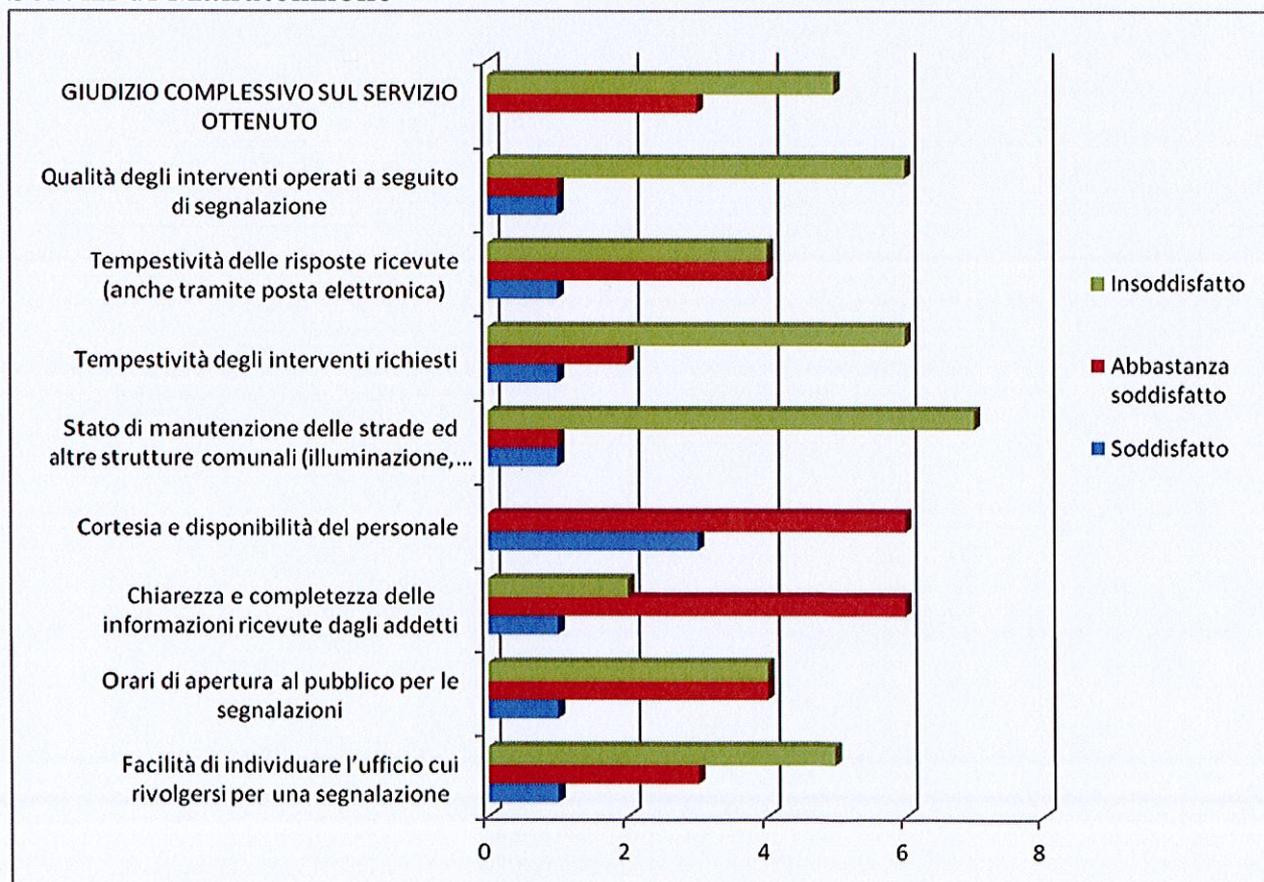
In merito ai grafici sono stati presi come riferimento i livelli di soddisfazione indicati nella prima parte dei questionari in quanto più rappresentativi degli esiti emersi.



Museo Civico Palazzo dei Consoli

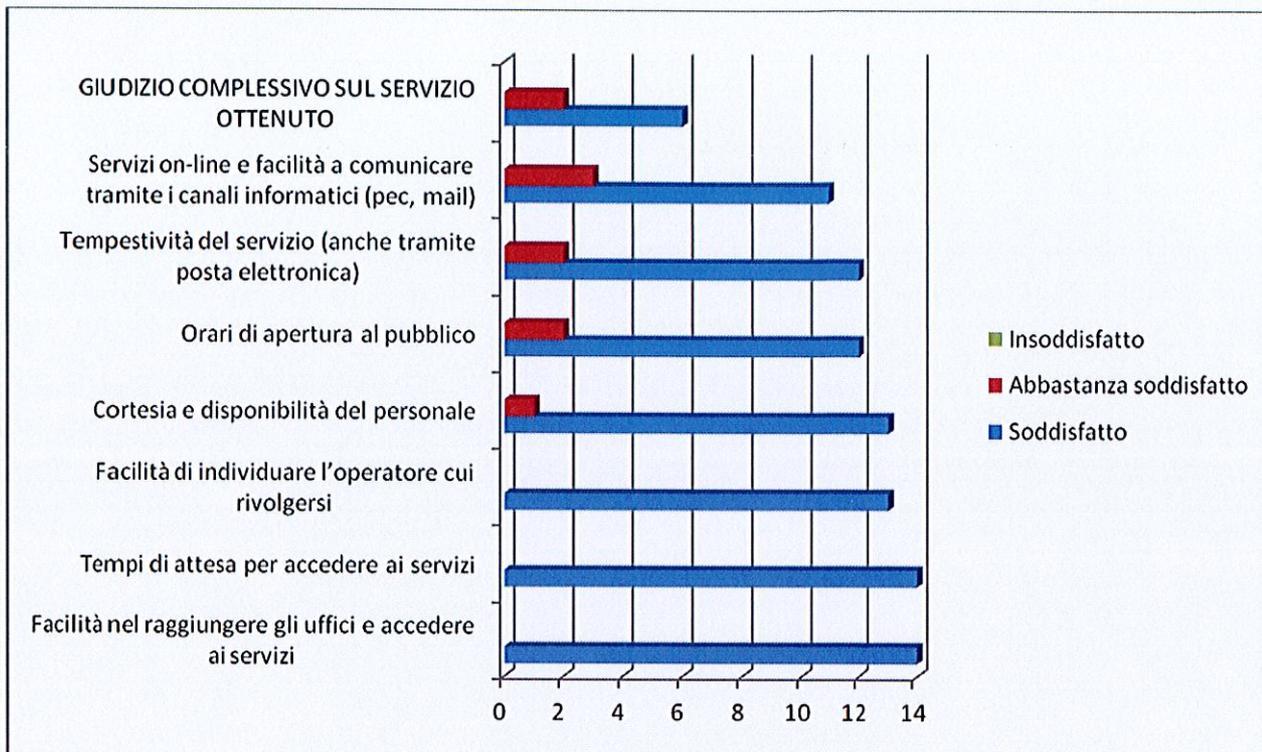


Servizi di Manutenzione





Ufficio Protocollo



Firme:

Nadia Minelli

Cinzia Mattiacci

Michele Casagrande