

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici

Presentazione delle indagini svolte
nell'anno 2013

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

E in quel attimo stisso, va a sapiri pirchi', lui accapì la scascione della so' umori malo.

Stava conducenno 'n 'indagini con il prciso 'ntifico 'ntusiasmo col quali firmava le carti d'ufficio.

Certo, 'ntirrogava persone, annava ai soprallochi, discutiva con Fazio, a momenti si faciva spaccare la testa, ma era come se il vero Montalbano si ni fusse ghiuto da 'n'antra parti e avissi dato la deliga a 'nabrutta copia di Montalbano, na copia priva di 'ntuizioni e di idee, 'ncapaci di fare connessioni e deduzioni spericolate, senza slancio, senza passioni, senza vitalità....

Perché gli stava succedendo?

Andrea Camilleri, La piramide di fango

Rischi del lavoro pubblico:

- Esasperato ricorso alla regolamentazione
- Gestione per piani programmi e obiettivi senza azione
- Eccesso di misurazione

Pianificazione indagine di customer



2012

- Teatro
- Biblioteca
- Asilo nido
- Sportello sociale
- Assistenza domiciliare
- Pre e post scuola

2013

- Scuola di musica
- Refezione scolastica
- Pasti a domicilio
- Sito turistico

2014

- Centri estivi
- Cervia Informa
- Palestre

E non riusciamo a comprendere i messaggi spediti da chi chiamiamo folle:
se riuscissimo a comprendere forse ci renderemmo conto di quanta saggezza sia nella loro follia.

Sorridono spesso, i folli. Cantano spesso, i folli. Fischiano per strada, i folli.

Non si preoccupano del domani, i folli. Si accontentano di mangiare, di bere, di respirare, i folli.

Non come noi saggi che sorridiamo poco, per strada camminiamo imbronciati e cerchiamo di accumulare ricchezze, preoccupandoci ogni minuto di quanto accadrà nel minuto successivo.

Umberto Broccoli, Luoghi comuni

Indagini di *customer satisfaction* nei servizi pubblici



Le indagini svolte nell'anno 2013:

- Servizio di refezione scolastica
- Scuola di musica
- Servizio pasti a domicilio e presso la comunità alloggio
- Sito web turistico

Servizio di refezione scolastica

Definizione di mensa scolastica di un noto dizionario enciclopedico del 1959: "Cibo dato ai fanciulli poveri a scuola a spese del Comune".

Oggi la ristorazione scolastica è considerata un'attività professionalmente organizzata, diretta al soddisfacimento di esigenze plurime e qualificate (pasto nutrizionalmente corretto, a volte curativo, educazione alimentare, socializzazione, ecc..).



Servizio di refezione scolastica

Obiettivi dell'indagine:

Analizzare i singoli elementi e le singole attività che concorrono alla realizzazione del servizio:

- ❑ Gradimento dei singoli piatti, varietà del menù, qualità complessiva;
- ❑ Professionalità del personale addetto alla distribuzione ed idoneità dei locali;
- ❑ Informazione sull'organizzazione e gestione del servizio ed adeguatezza dei costi.

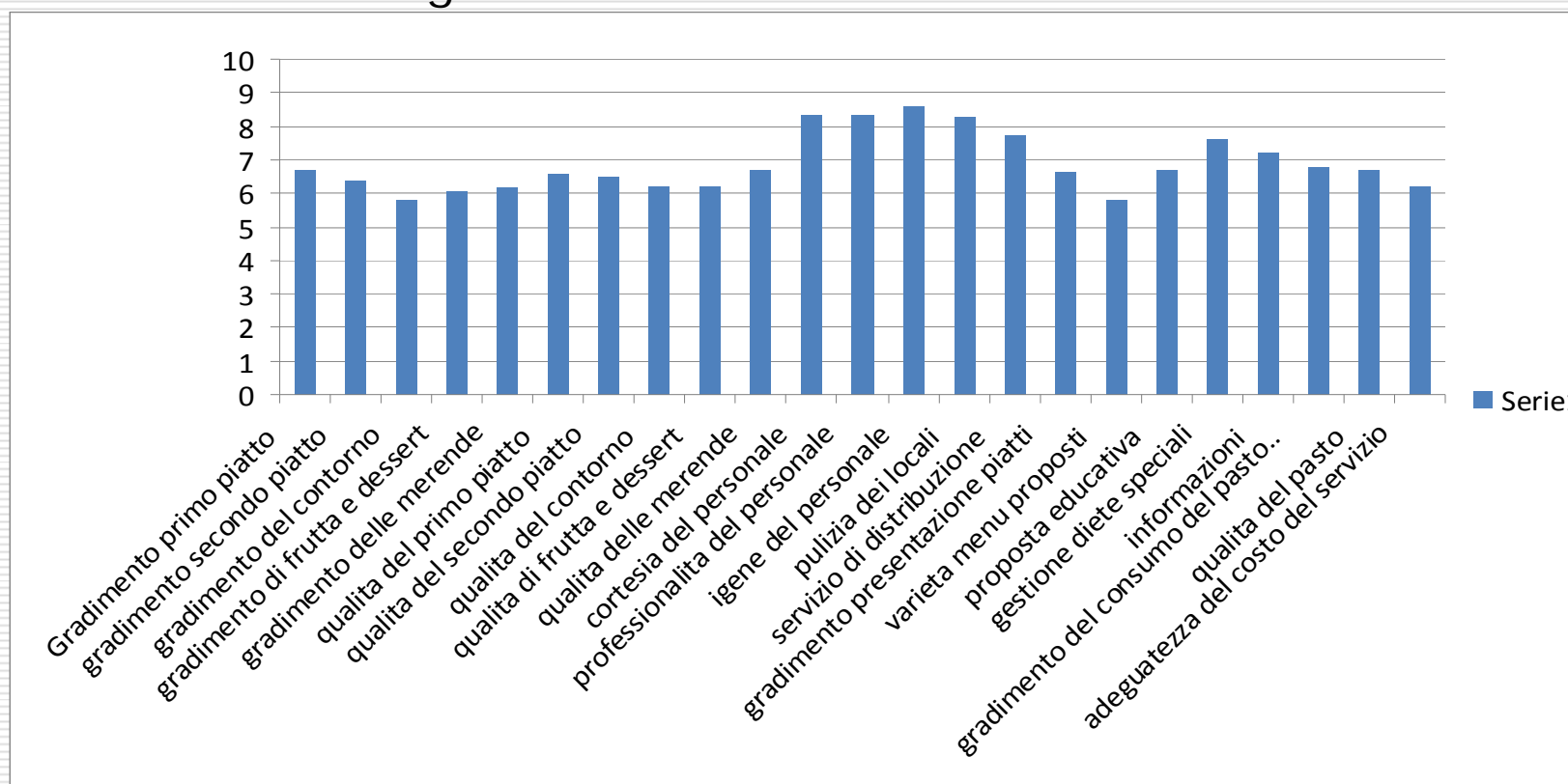
Servizio di refezione scolastica

Modalità di conduzione dell'indagine:

- ❑ Focus group: è stato realizzato nell'ambito del comitato mensa, poiché vi sono rappresentati tutti coloro che sono coinvolti nel servizio (genitori, insegnanti, operatori della ristorazione scolastica);
- ❑ Questionario cartaceo consegnato ai genitori facenti parte del comitato mensa e a tutti gli insegnanti delle scuole dell'infanzia e primaria del territorio
- ❑ Questionari somministrati n. 166 – riconsegnati n. 125 pari a circa il 75%;

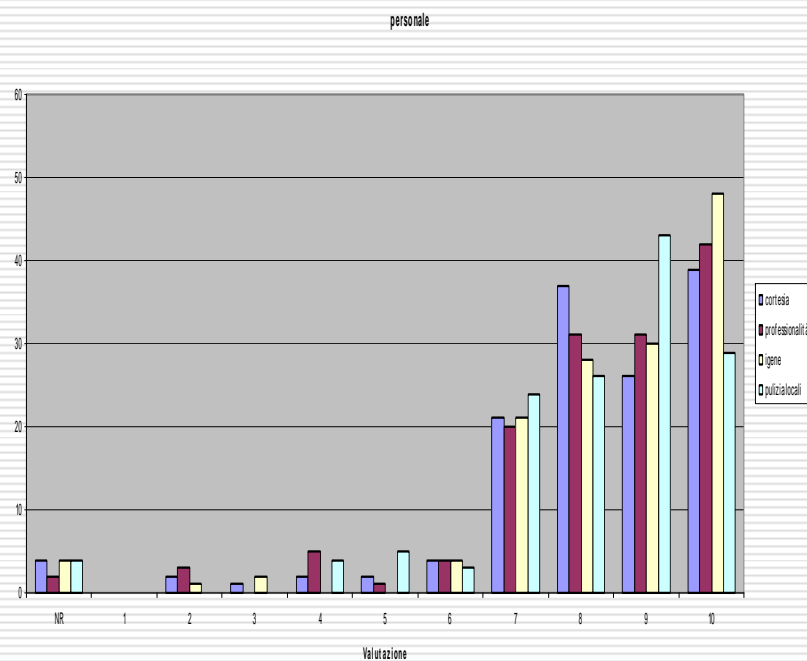
Servizio di refezione scolastica

Uno sguardo d'insieme:

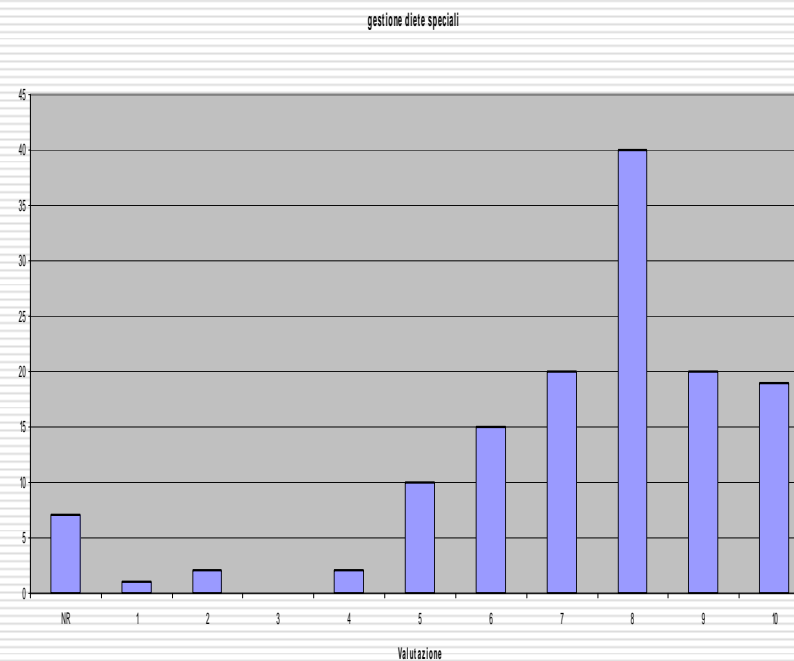


Servizio di refezione scolastica

Personale distribuzione

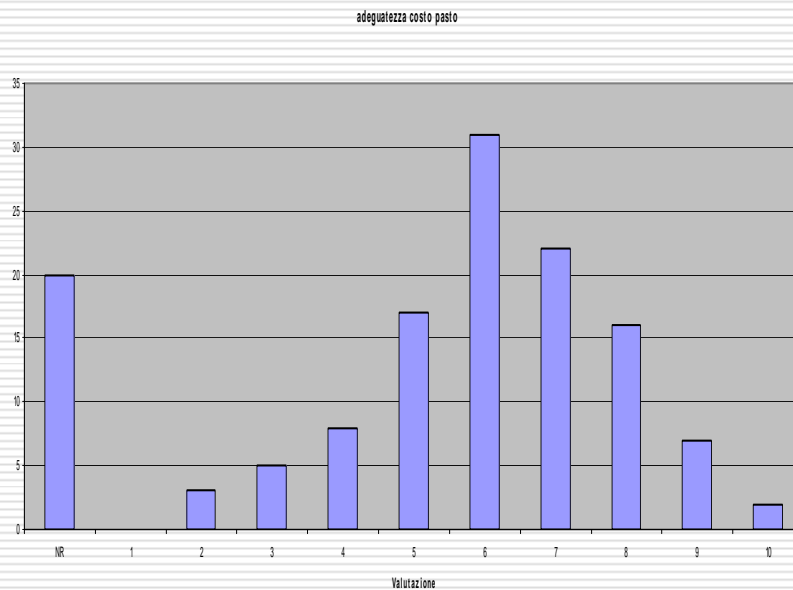


Diete speciali

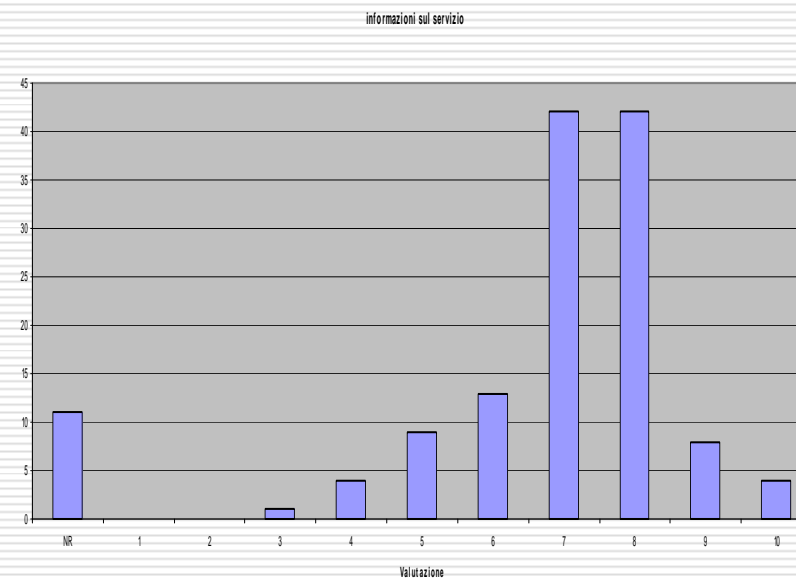


Servizio di refezione scolastica

Costo del pasto



Informazioni



Servizio di refezione scolastica

Più attenzione a
presentare un
menù colorato



Si può fare

Più dolci
e gelati,
sono
bambini,
non
siamo
una casa
di riposo



Non si può fare

Servizio di refezione scolastica

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

Diversificare le grammature per i bambini da 6 a 10 anni.



Ragioniamoci

Menù più vario e un piatto nobile alla settimana.



Dobbiamo lavorarci.

Scuola di musica



Presentazione:

La Scuola di Musica "G. Rossini" è stata fondata nel 1954 e riconosciuta quale servizio comunale con deliberazione del Consiglio Comunale nel 1983, la scuola intende promuovere il più ampio e completo sviluppo della formazione culturale dei cittadini e dei giovani in particolare, attraverso un'opera di avviamento alla musica e di comprensione ed interpretazione storica della produzione artistica in campo musicale, **consentendo la fruizione di un serio e qualificato insegnamento musicale anche a coloro che non possono rivolgersi a strutture statali né all'insegnamento privato.** Dall'anno scolastico 2011-2012 la scuola è gestita dalla "Scuola Angelo Pescarini Arti e Mestieri Società Consortile" di Bagnacavallo affidataria di contratto d'appalto con determina dirigenziale.

Scuola di musica

Obiettivi e ambiti dell'indagine:

Analizzare i singoli elementi e le singole attività che concorrono alla realizzazione del servizio con un questionario ad una colonna dove abbiamo chiesto la valutazione in ambiti quali:

- Dotazione strumentale e adeguatezza degli spazi
- Preparazione e professionalità del corpo docente e la loro capacità didattica
- Informazione organizzazione per l'accesso
- Soddisfazione generale e rapporto costo/servizio

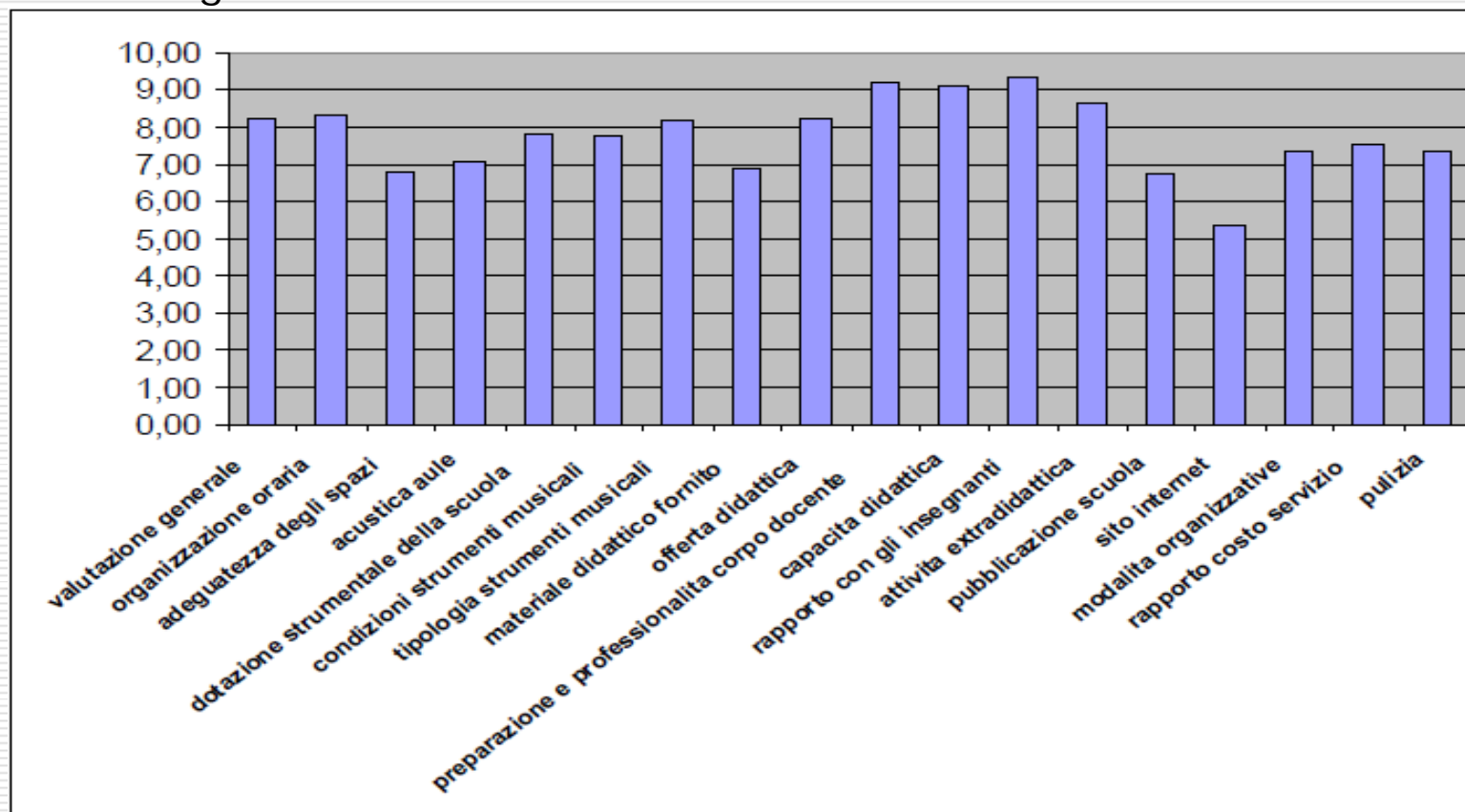
Scuola di musica

Modalità di conduzione dell'indagine:

- Focus Group: è stato realizzato coinvolgendo studenti e genitori scelti al 50% dal servizio e al 50% casualmente fra tutti gli iscritti;
- Questionario cartaceo dove si è chiesto di valutare 17 aspetti, inviato a tutti gli iscritti a mezzo posta, utilizzando un sistema di punteggio da 10(ottimo) a 1(pessimo) dando la possibilità di non risposta(N.R.)
- Questionari inviati n. 122, restituiti 51, pari al 42%

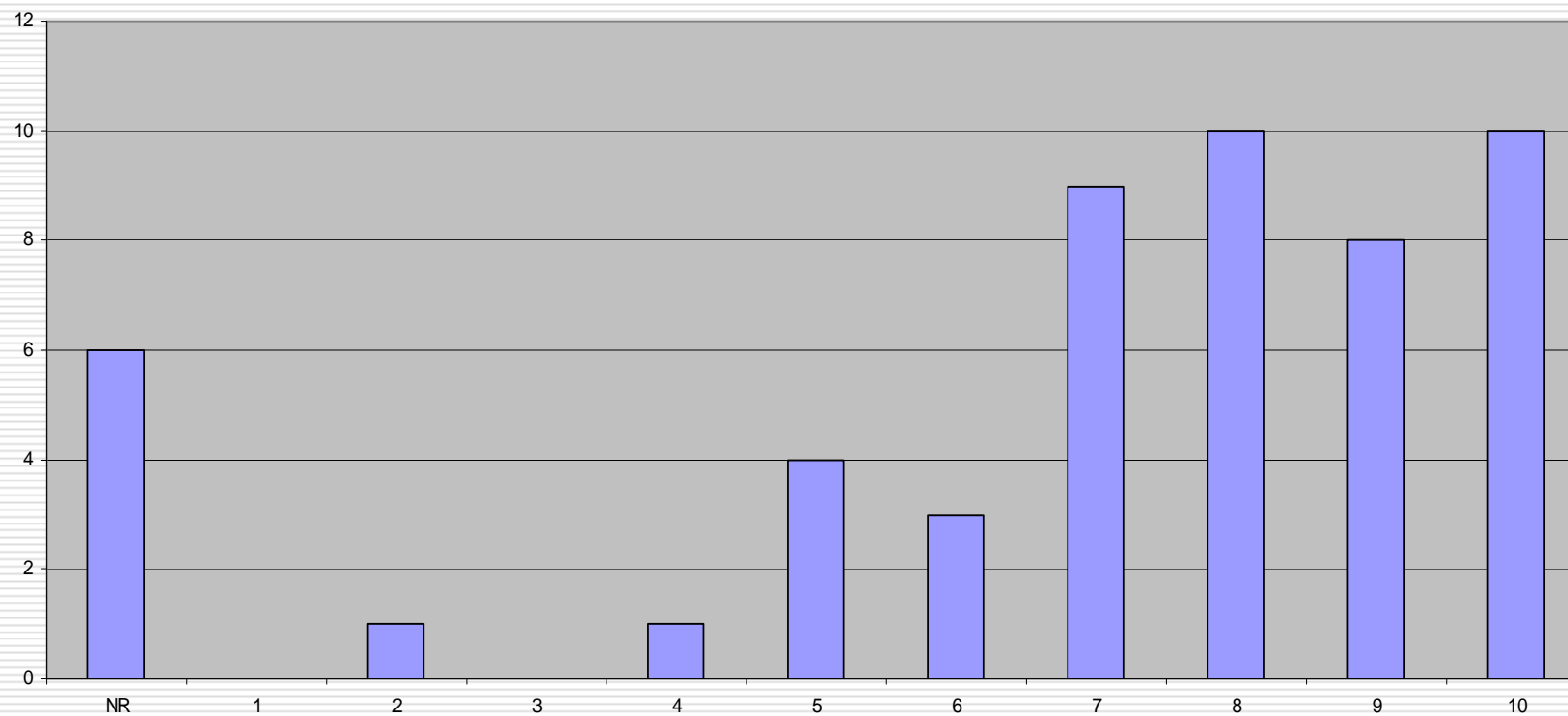
Scuola di musica

□ Uno sguardo d'insieme



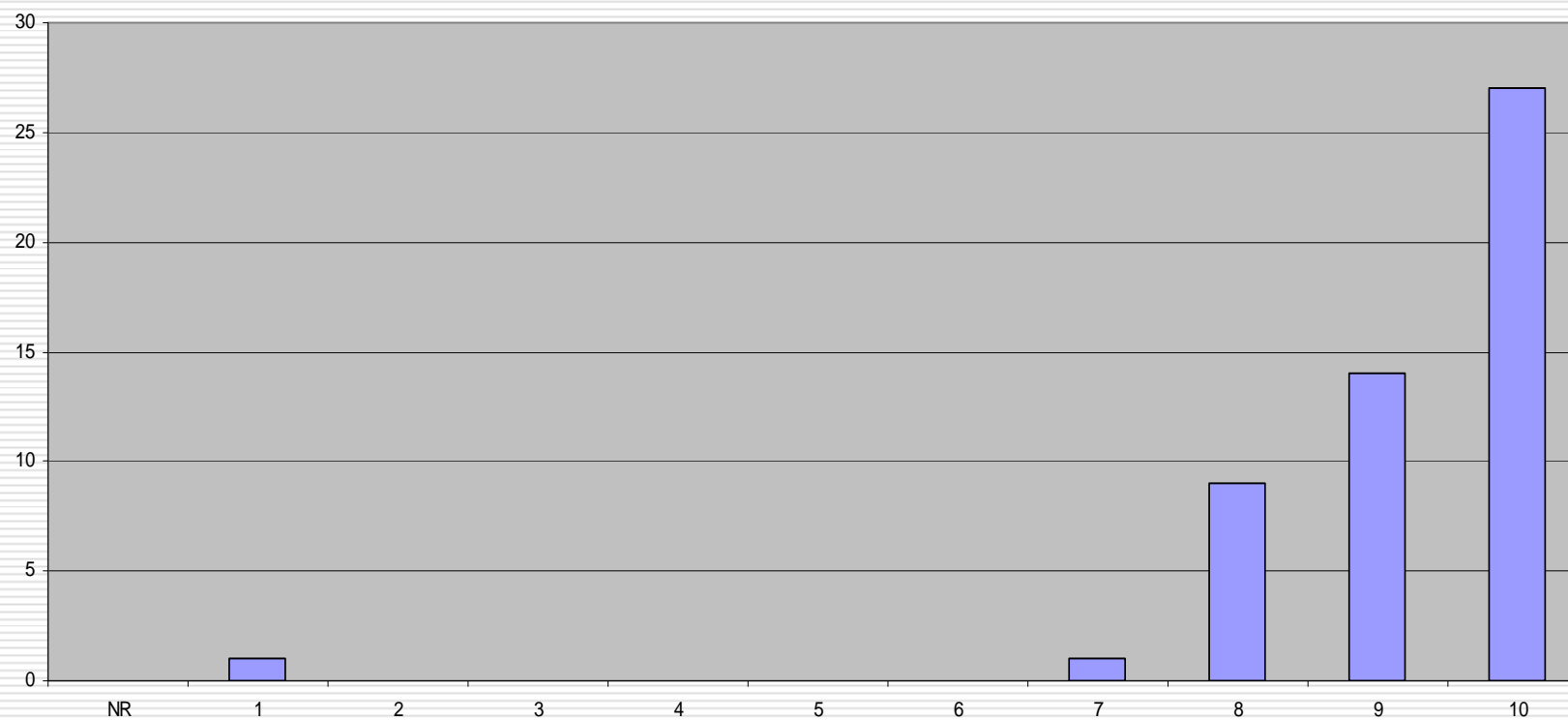
Scuola di musica

Dotazione Strumentale



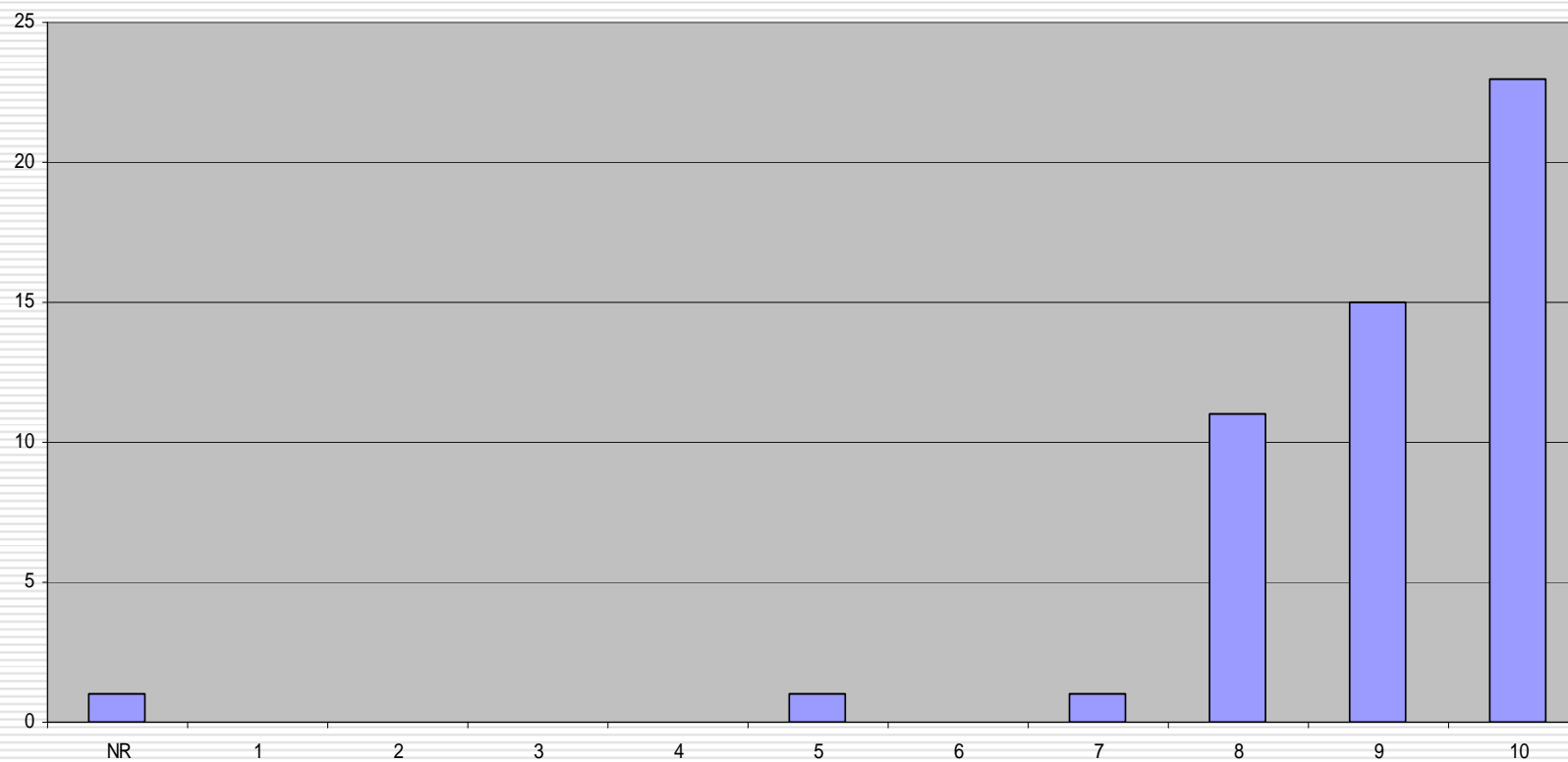
Scuola di musica

Preparazione professionalità corpo docente



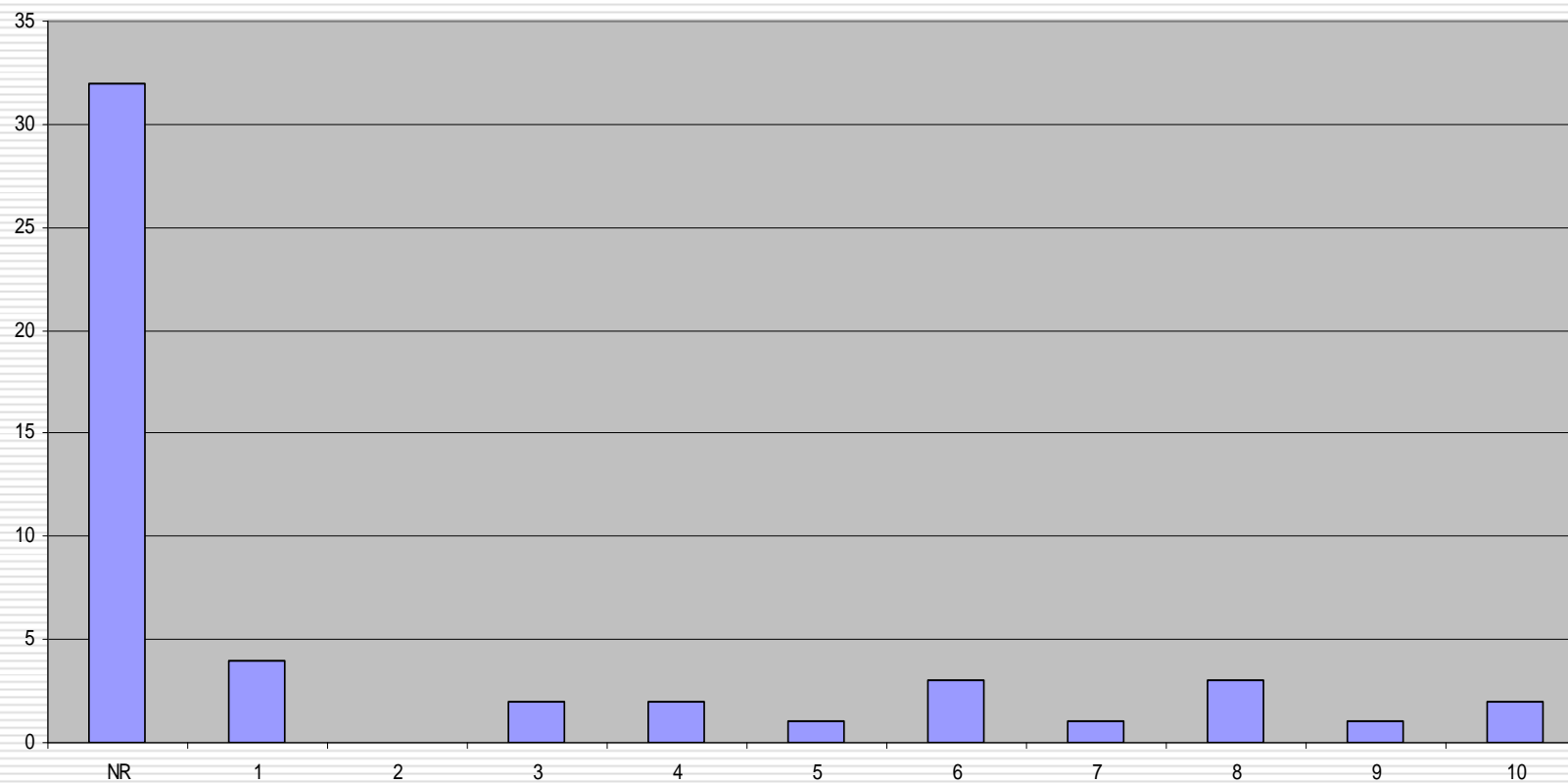
Scuola di musica

Capacità didattica



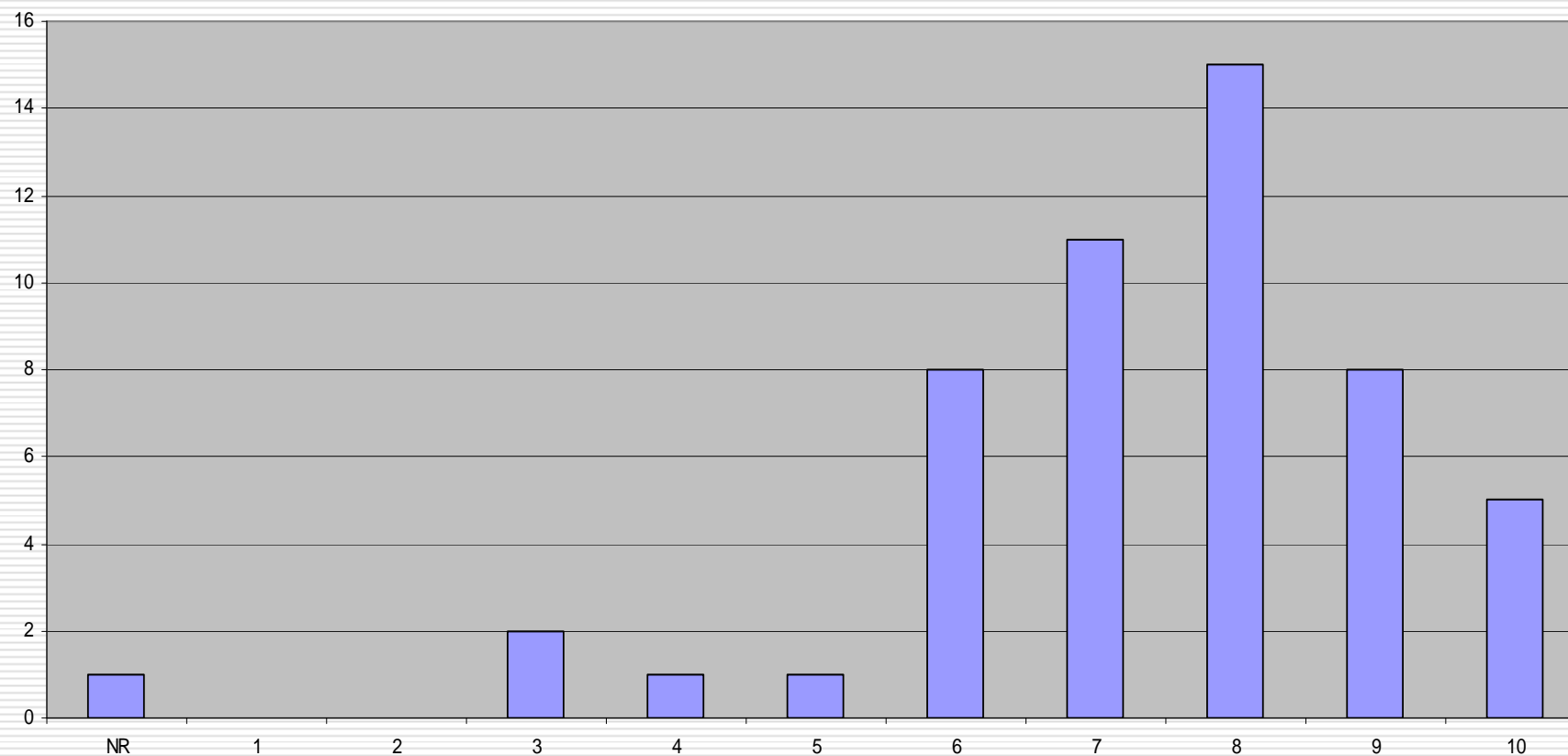
Scuola di musica

Spazio sul sito internet



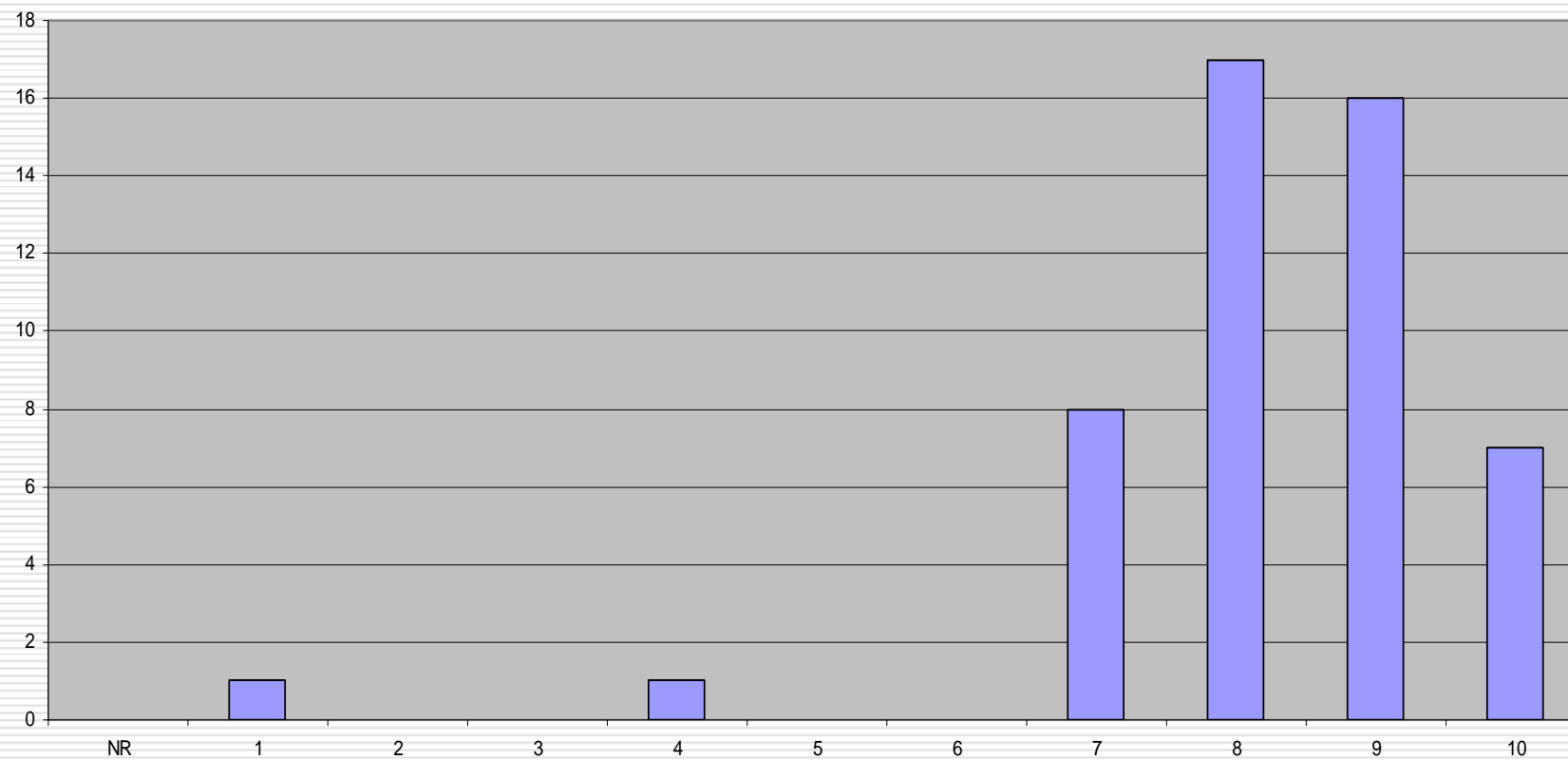
Scuola di musica

Rapporto costo servizio



Scuola di musica

Soddisfazione generale



Scuola di musica

Ambiti di miglioramento:

- comunicazione: occorre dare maggiore visibilità alla scuola con la pubblicizzazione nelle scuole primarie prima degli esami di ammissione e nel sito internet della Scuola Pescarini;
- spazi: renderli più confortevoli e adeguati alle esigenze degli strumenti suonati;
- offerta formativa: stimolare gli insegnanti ad un più alto livello professionale

Servizio pasti a domicilio

Modalità di conduzione dell'indagine:

- Focus group: misto fra utenti del servizio domiciliare e utenti della comunità alloggio per definire gli ambiti e i contenuti dell'indagine;
- Questionario cartaceo consegnato all'utenza (scala di valutazione da 1 a 5);
- Coinvolgimento di tutta l'utenza attiva a maggio 2013: 41 questionari compilati su 42 consegnati;
- Alcuni correttivi: contatto telefonico per facilitare la compilazione.

Servizio pasti a domicilio



Ambiti di indagine:

Accessibilità - Qualità tecnica e informativa: informazioni , modalità di attivazione, procedure, modulistica.

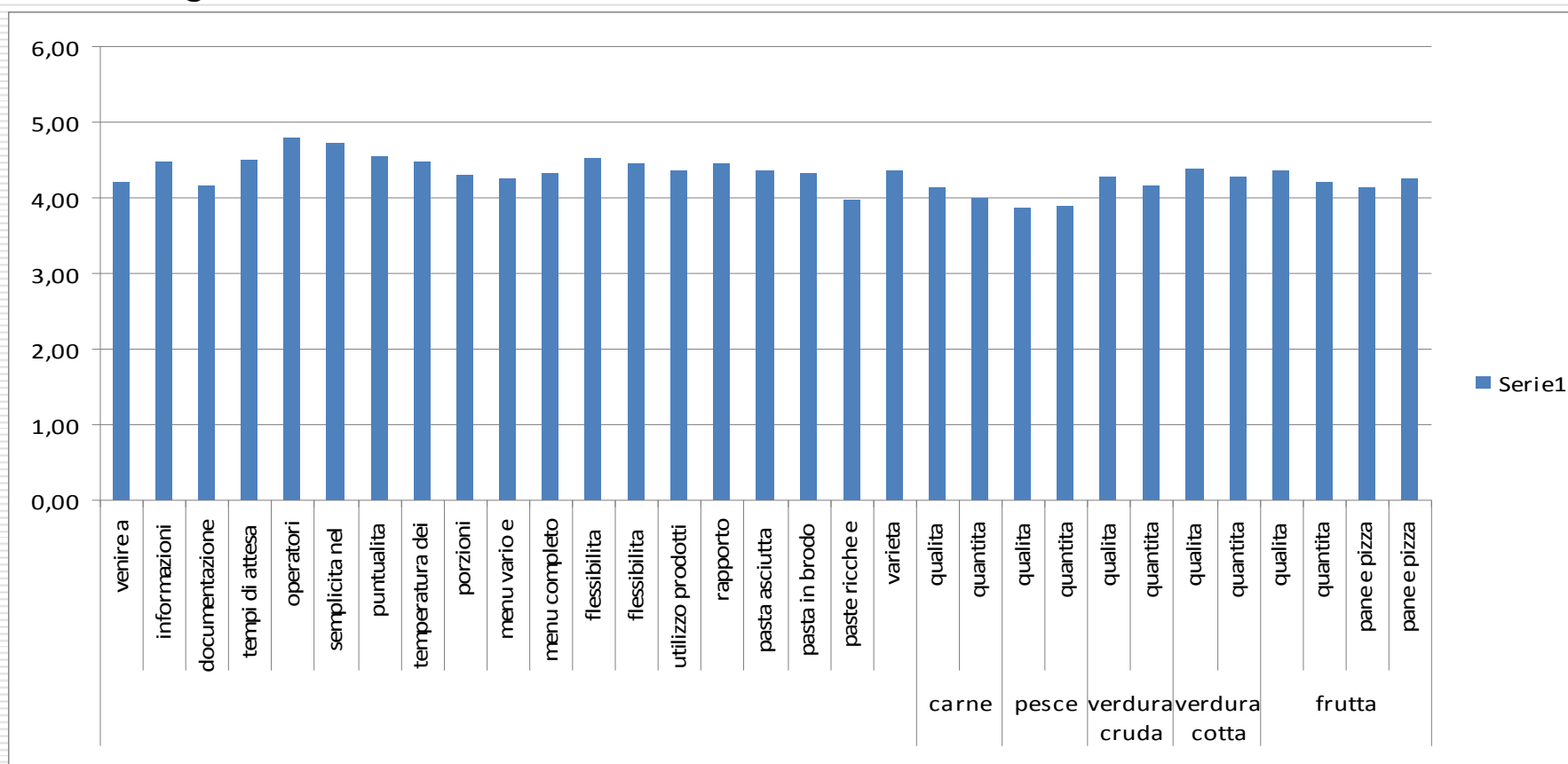
Trasparenza - Qualità relazionale: come viene fornito il servizio all'utente, chiarezza nei tempi, nelle procedure.

Efficacia - Qualità di immagine e organizzativa: da chi l'utente riceve il servizio, come è organizzato.

Costi - Qualità economica - spese legate all'erogazione del servizio, rapporto qualità/costo all'utente.

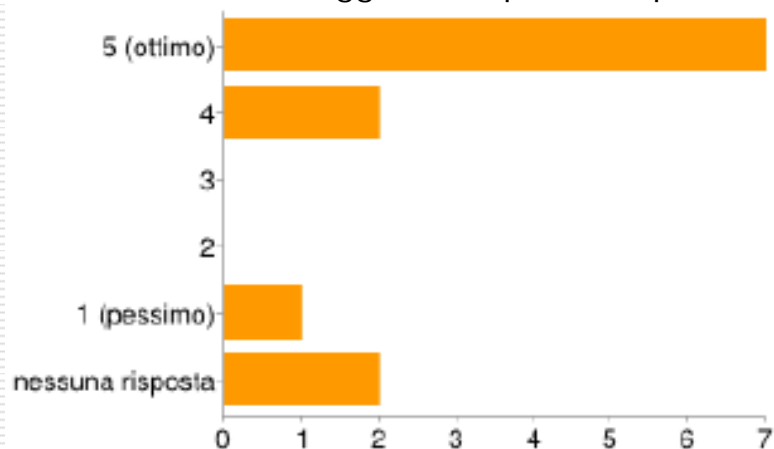
Servizio pasti a domicilio

Uno sguardo d'insieme:



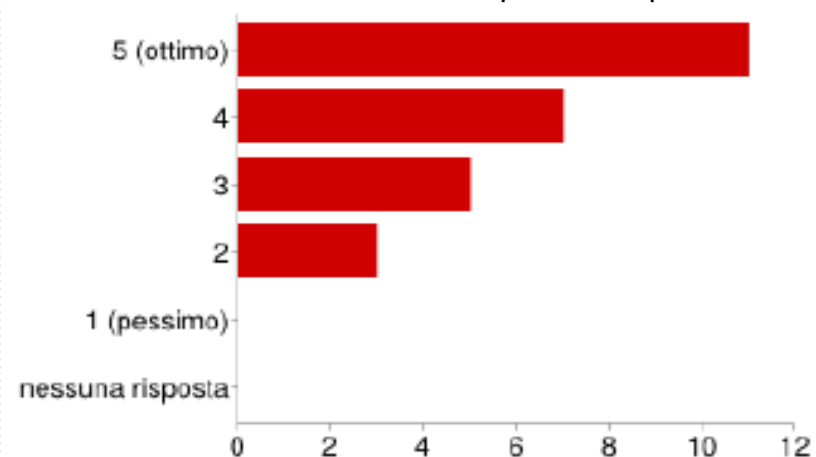
Servizio pasti a domicilio

Comunità alloggio - temperatura pietanze



5 (ottimo)	7	58%
4	2	17%
3	0	0%
2	0	0%
1 (pessimo)	1	8%
nessuna risposta	2	17%

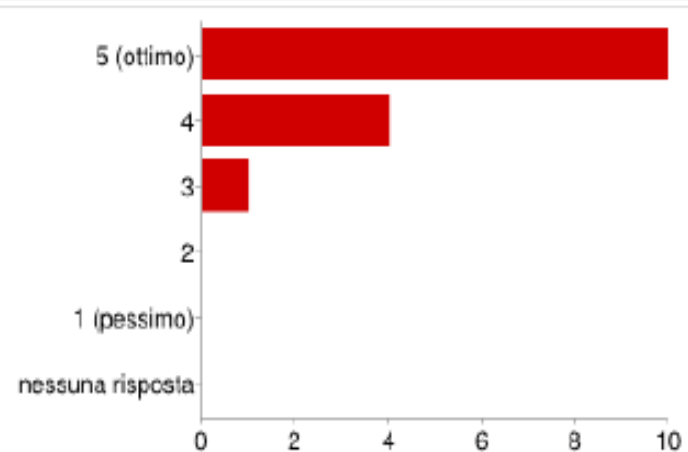
Servizio a domicilio - temperatura pietanze



5 (ottimo)	11	42%
4	7	27%
3	5	19%
2	3	12%
1 (pessimo)	0	0%
nessuna risposta	0	0%

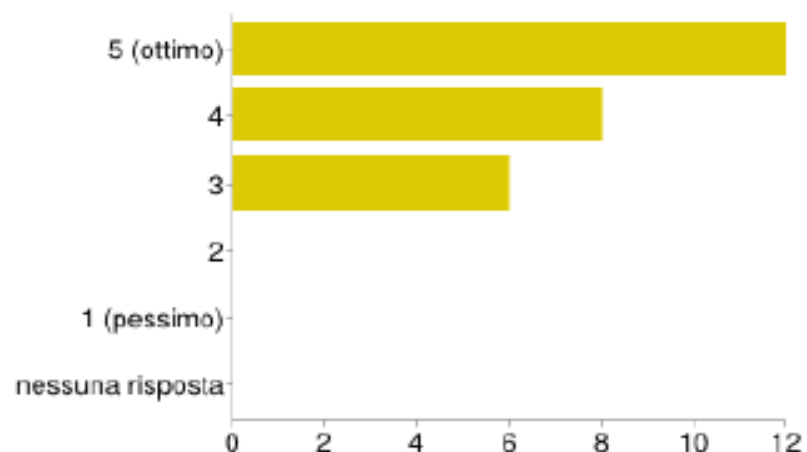
Servizio pasti a domicilio

Comunità alloggio - adeguatezza porzioni



5 (ottimo)	10	67%
4	4	27%
3	1	7%
2	0	0%
1 (pessimo)	0	0%
nessuna risposta	0	0%

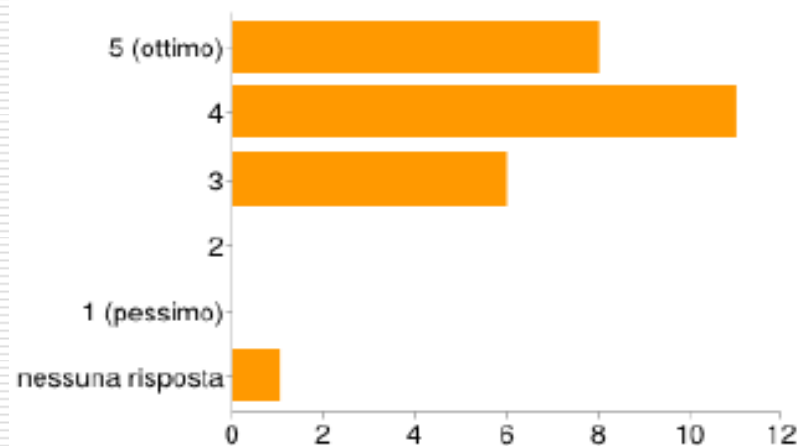
Servizio a domicilio - adeguatezza porzioni



5 (ottimo)	12	46%
4	8	31%
3	6	23%
2	0	0%
1 (pessimo)	0	0%
nessuna risposta	0	0%

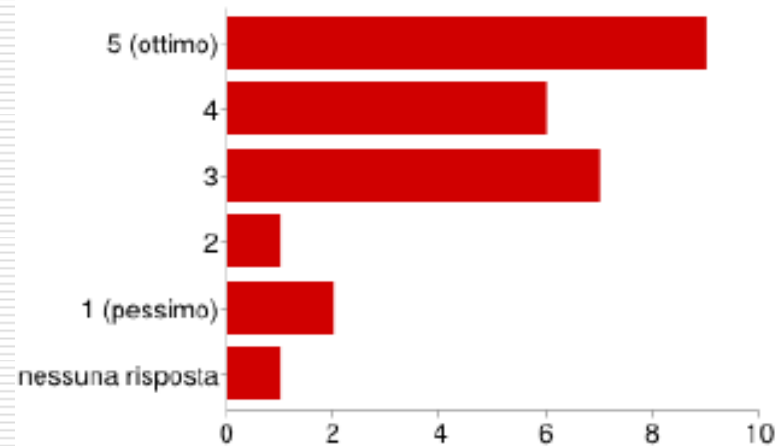
Servizio pasti a domicilio

☐ Servizio a domicilio - qualità carne



5 (ottimo)	8	31%
4	11	42%
3	6	23%
2	0	0%
1 (pessimo)	0	0%
nessuna risposta	1	4%

☐ Servizio a domicilio – varietà carne



5 (ottimo)	9	35%
4	6	23%
3	7	27%
2	1	4%
1 (pessimo)	2	8%
nessuna risposta	1	4%

Servizio pasti a domicilio

Ambiti di miglioramento e suggerimenti:

Il livello di soddisfazione generale del servizio è ottimo, l'utenza segnala alcuni ambiti di miglioramento:

- Possibilità di avere più frequentemente carne rossa e in generale più varietà di carne
- maggiore varietà di pesce
- Maggiore quantità di pane
- ...più mele cotte!

Sito web turistico

misurare
la qualità
dei servizi
una cultura per
la quotidianità

CERVIA
MILANO MARITTIMA
PINARELLA
TAGLIATA

Benvenuto nel sito turistico ufficiale del Comune di Cervia

Cerca » ?

» english » deutsch » français

emilia romagna turismo questo sito partecipa al Sistema Informativo turistico regionale

contatti

EMAS

RINA

Hotel booking

Cerca l'albergo per la tua vacanza e prenota on line

Cervia Vai al sito di Cervia Turismo

» Informazioni e proposte su misura uffici IAT tel. 0544 72424

Navetta shuttle dall'aeroporto di Bologna a Cervia

Shuttle Bologna-Ravenna-Cervia confermato anche per il

Da non perdere

Sposalizio del Mare
Dal 29 maggio al 1 giugno si svolgerà la 570^a edizione di questa ricorrenza di grande fascino, con la celebrazione dell'antica pesca dell'anello. L'edizione 2014 sarà all'insegna della "Francia" con il suggestivo territorio del Pays Beaujolais.

circa 4.000 schede
3 lingue
353.171 visite
1.433.473 pagine visualizzate
1.090 iscritti newsletter

Sito web turistico

Obiettivi dell'indagine:

1. Valutare il servizio di informazione turistica on line, in particolar modo rispetto ad alcuni aspetti specifici:
 - usabilità (facilità di accesso alle informazioni);
 - contenuti (aggiornamento e completezza dei dati);
 - Grafica e design (elemento di usabilità);
 - Interazione e capacità di risposta.
2. Raccogliere informazioni per conoscere meglio i nostri utenti ed i motivi per cui si collegano al sito;
3. Raccogliere consigli e suggerimenti come aiuto nella progettazione di un nuovo sito.

Sito web turistico

Modalità di conduzione dell'indagine:

1. Ricerca questionari on line sulla valutazione siti web:
 - enti ed istituzioni pubbliche (Comuni, Camere di Commercio, Aziende Sanitarie, ecc.)
 - Società e aziende di servizi informatici
2. Riferimento agli aspetti contenuti nelle linee guida e nel vademecum sulla qualità dei siti web delle PA;
3. Comparazione con il questionario realizzato nell'ambito del progetto "MiglioraPA" sulla customer dei servizi pubblici;
4. Questionario on line realizzato con un applicativo di Google, molto semplice e intuitivo.

Sito web turistico

- Questionario on line pubblicato sulla home page del sito



Aiutaci a migliorare l'informazione turistica on line

Vorremmo raccogliere opinioni, suggerimenti e consigli sul sito www.turismo.comunecervia.it, per poter migliorare il servizio di informazioni on line e soddisfare al meglio le esigenze e i bisogni di turisti, cittadini ed operatori.

Ti chiediamo di dedicare non più di cinque minuti. Il tuo contributo sarà importante e prezioso perché ci aiuterà a migliorare il servizio e sarà il punto di partenza per riflettere e progettare insieme un nuovo sito internet, dedicato a quanti vivono, amano e trascorrono le vacanze nel nostro territorio. Ci fai sapere cosa ne pensi?

Questionario di valutazione del sito turistico ufficiale del Comune di Cervia

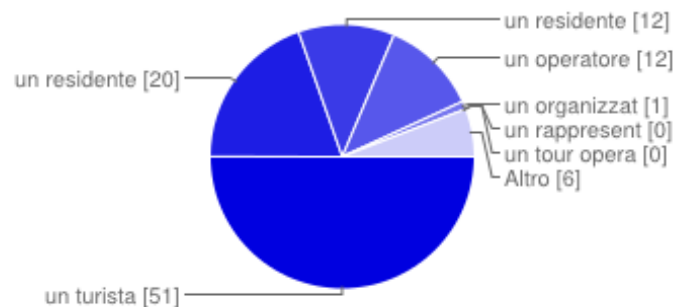
Ti invitiamo ad esprimere un giudizio sulla qualità del sito, con riferimento ai contenuti (qualità dell'aggiornamento e completezza), alla facilità nel reperire le informazioni o di orientarsi durante la navigazione, alla velocità di caricamento delle pagine, all'aspetto comunicativo e grafico.

Ti ringraziamo per la collaborazione!



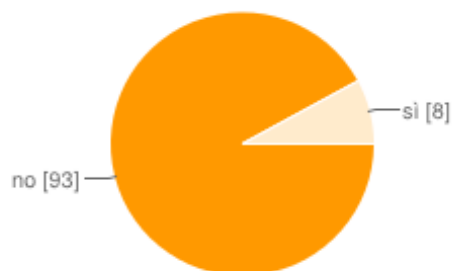
Sito web turistico

Il questionario è anonimo, ci può aiutare però sapere se sei...



un turista	51	50%
un residente nel Comune di Cervia	20	20%
un residente nelle province limitrofe	12	12%
un operatore turistico cervese	12	12%
un organizzatore di eventi	1	1%
un rappresentante della stampa, blogger, ecc.	0	0%
un tour operator o rappresentante di cral aziendali	0	0%
Altro	6	6%

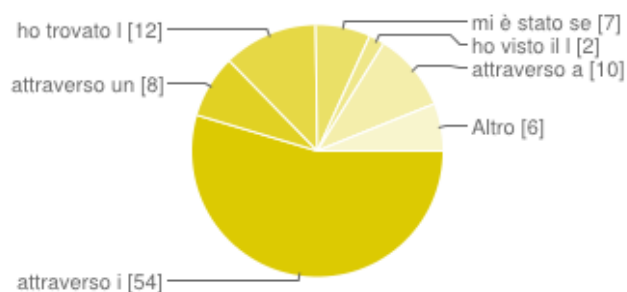
E' la prima volta che ti colleghi al sito turistico ufficiale del Comune di Cervia?



no	93	92%
si	8	8%

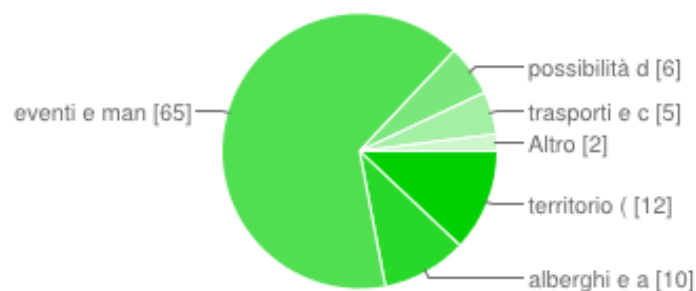
Sito web turistico

Come hai trovato questo sito?



attraverso i motori di ricerca	54	55%
attraverso un link presente su un altro sito	8	8%
ho trovato l'indirizzo web su opuscoli promozionali	12	12%
mi è stato segnalato con una mail	7	7%
ho visto il link su un social network	2	2%
attraverso amici e conoscenti	10	10%
Altro	6	6%

Quale è l'argomento che hai cercato prevalentemente sul sito?



territorio (arte, cultura, natura, ecc.)	12	12%
alberghi e altre strutture ricettive	10	10%
eventi e manifestazioni	65	65%
possibilità di visite ed escursioni	6	6%
trasporti e collegamenti	5	5%
Altro	2	2%

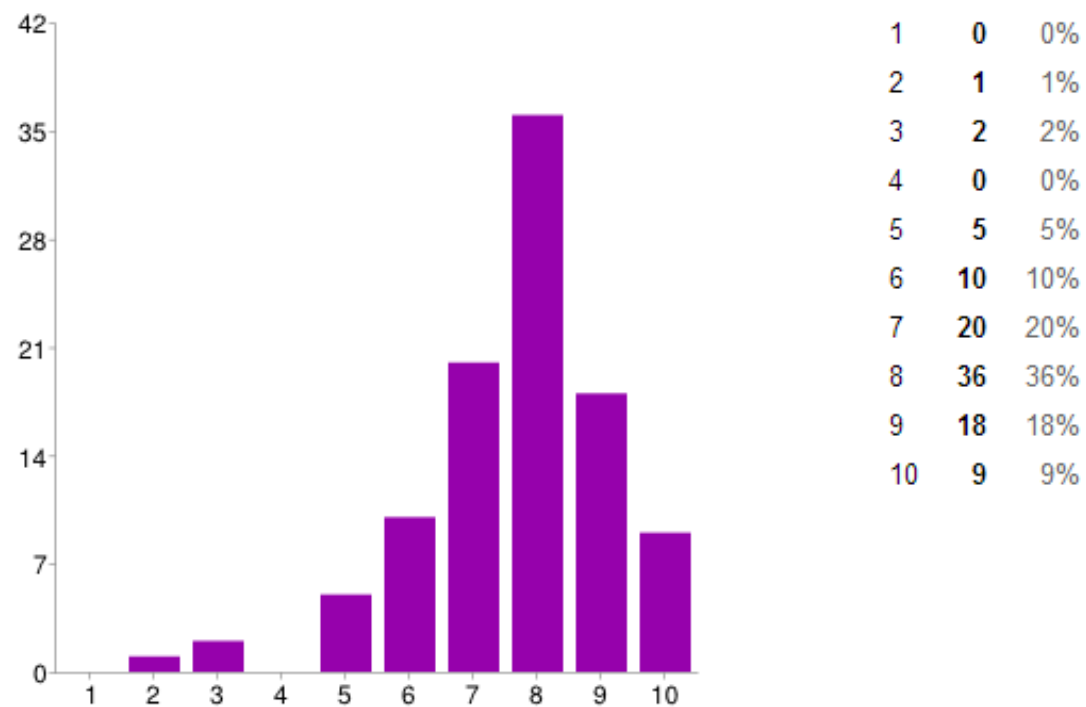
Sito web turistico

□ Valutazione complessiva

da 1 (pessimo)
a 10 (ottimo)

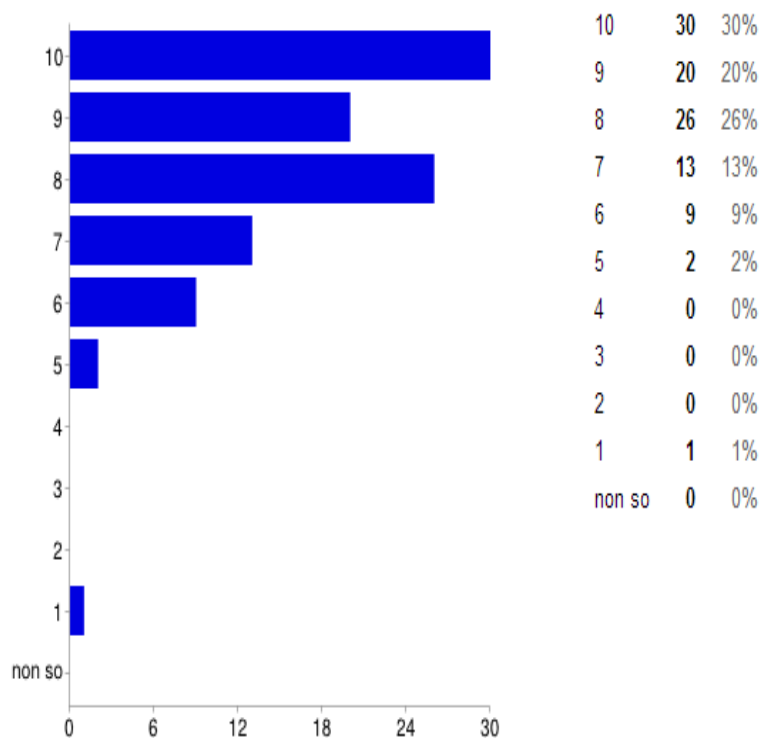


Completivamente, quale è il tuo livello di soddisfazione generale?

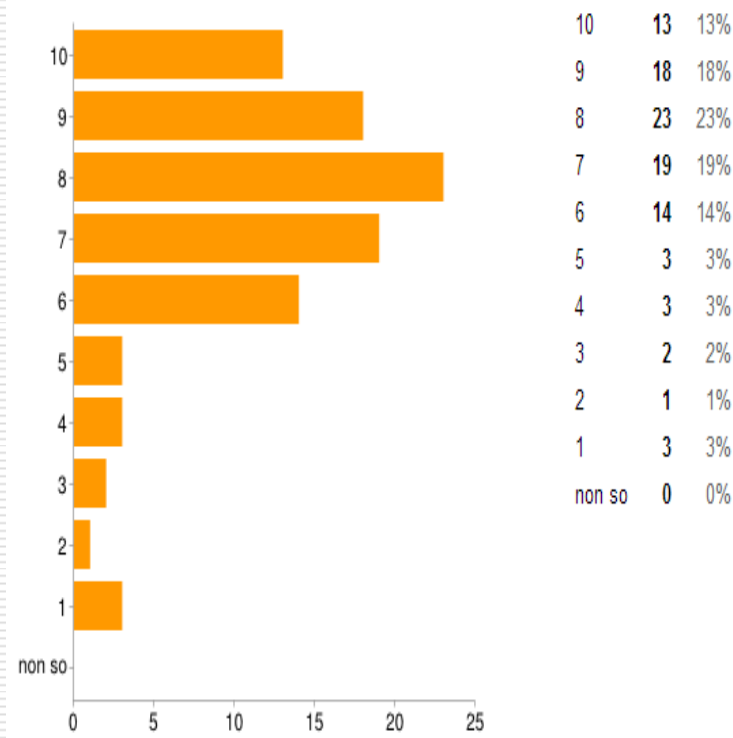


Sito web turistico

Facilità nel raggiungere il sito [USABILITA' (facilità di accesso alle informazioni)]

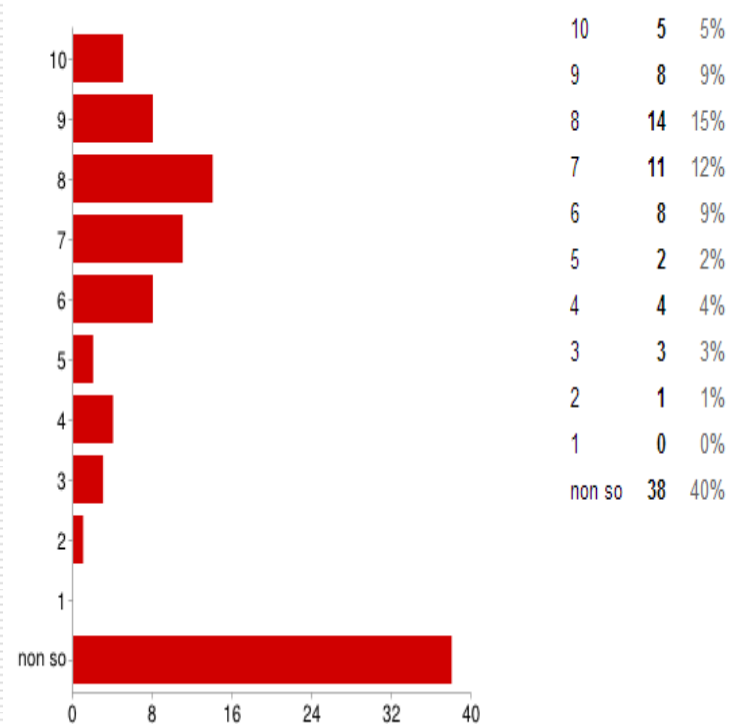


Facilità nel trovare le informazioni [USABILITA' (facilità di accesso alle informazioni)]

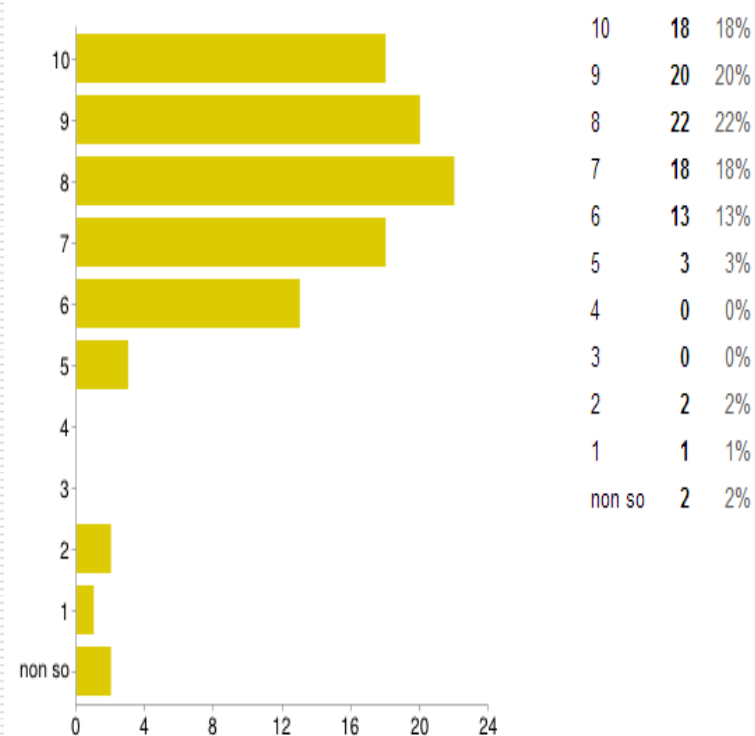


Sito web turistico

Facilità nella ricerca dell'alloggio [USABILITA' (facilità di accesso alle informazioni)]

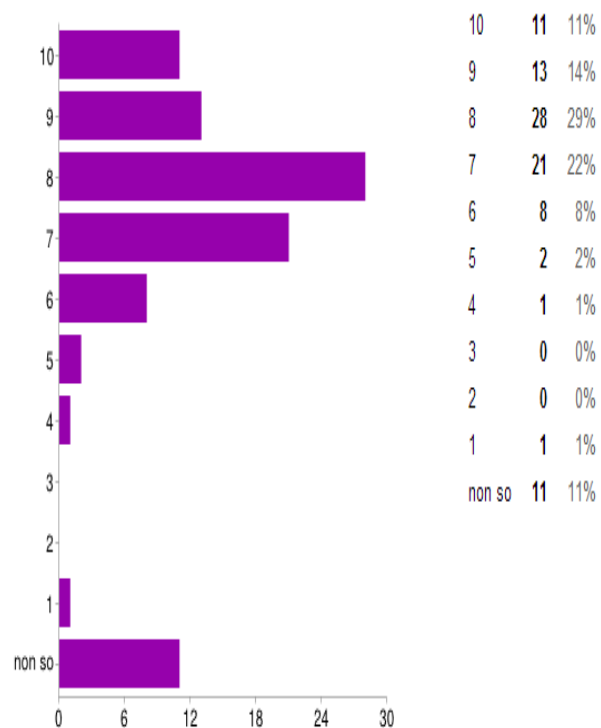


Facilità nella ricerca degli eventi [USABILITA' (facilità di accesso alle informazioni)]

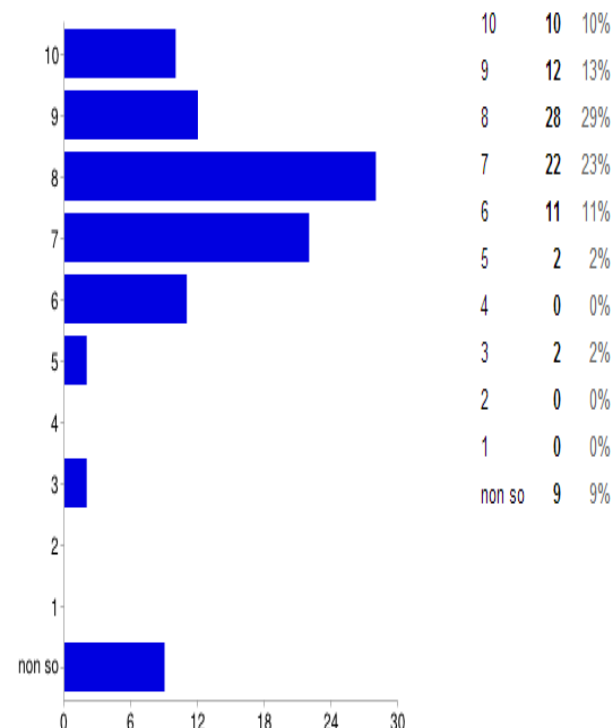


Sito web turistico

Aggiornamento delle schede informative [CONTENUTI (aggiornamento e completezza delle informazioni)]

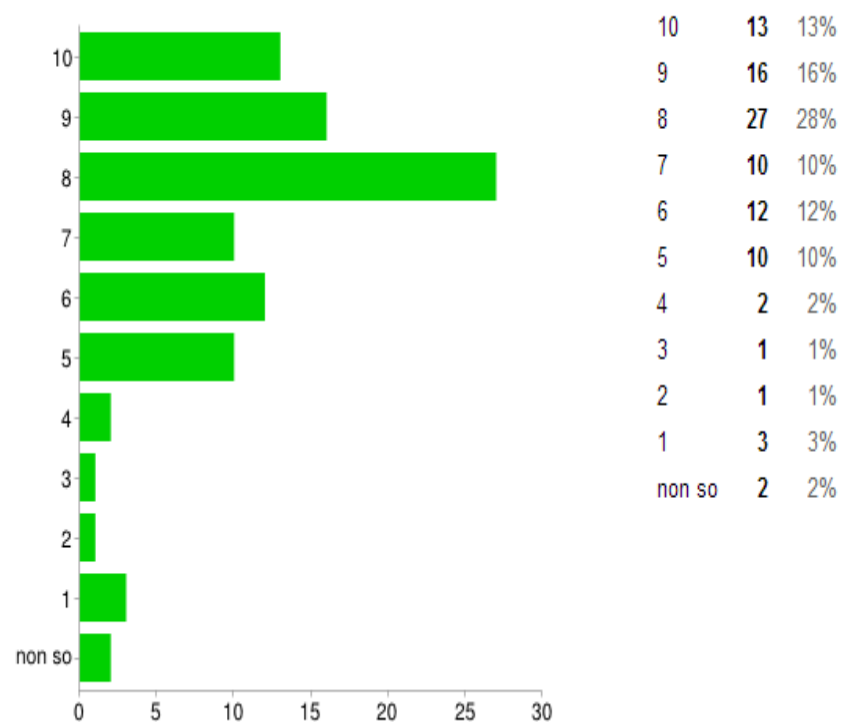


Completezza delle schede informative [CONTENUTI (aggiornamento e completezza delle informazioni)]

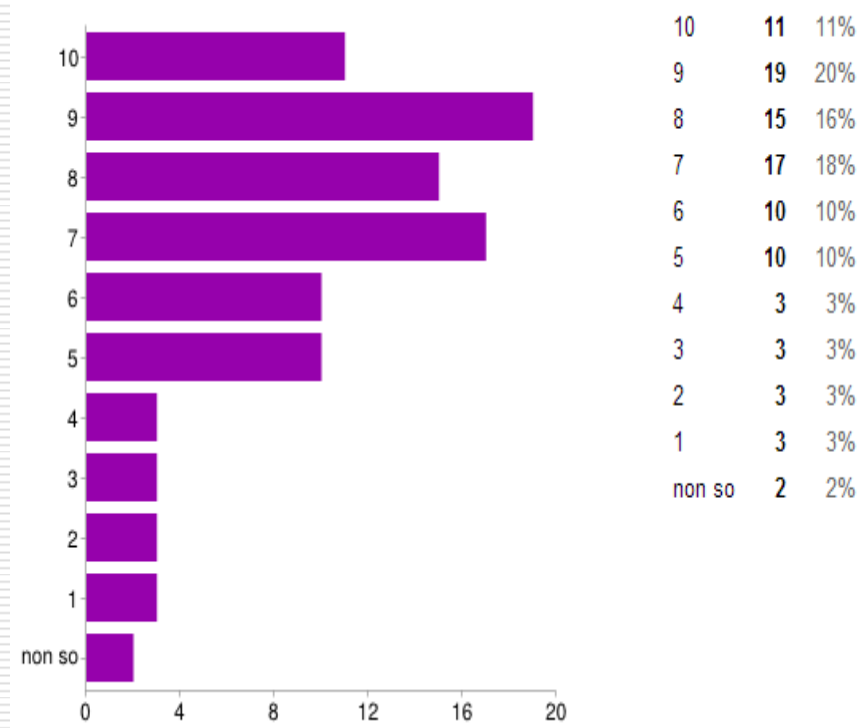


Sito web turistico

Semplicità nella navigazione [GRAFICA E DESIGN]

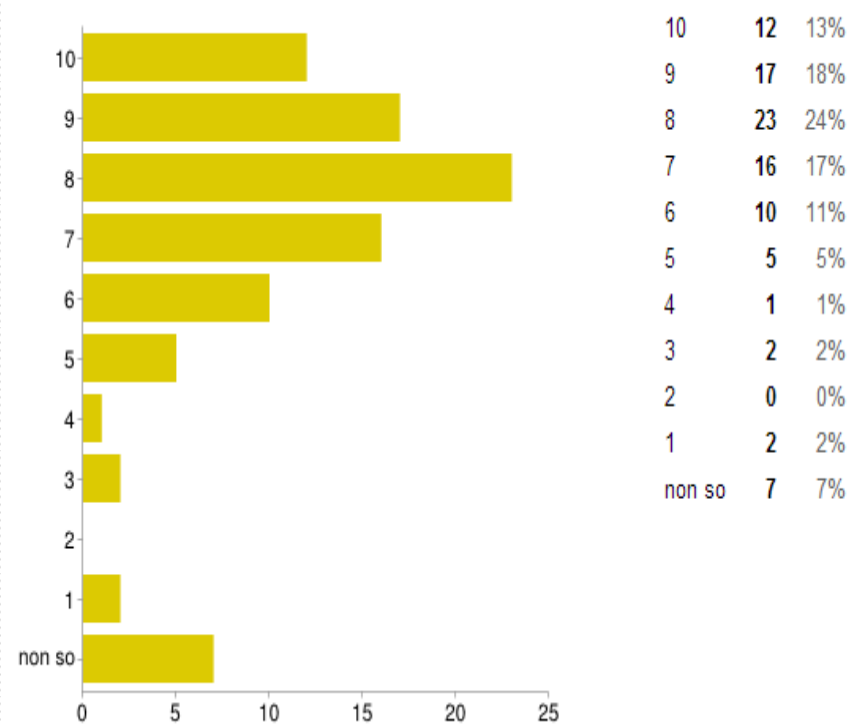


Gradevolezza aspetto grafico [GRAFICA E DESIGN]

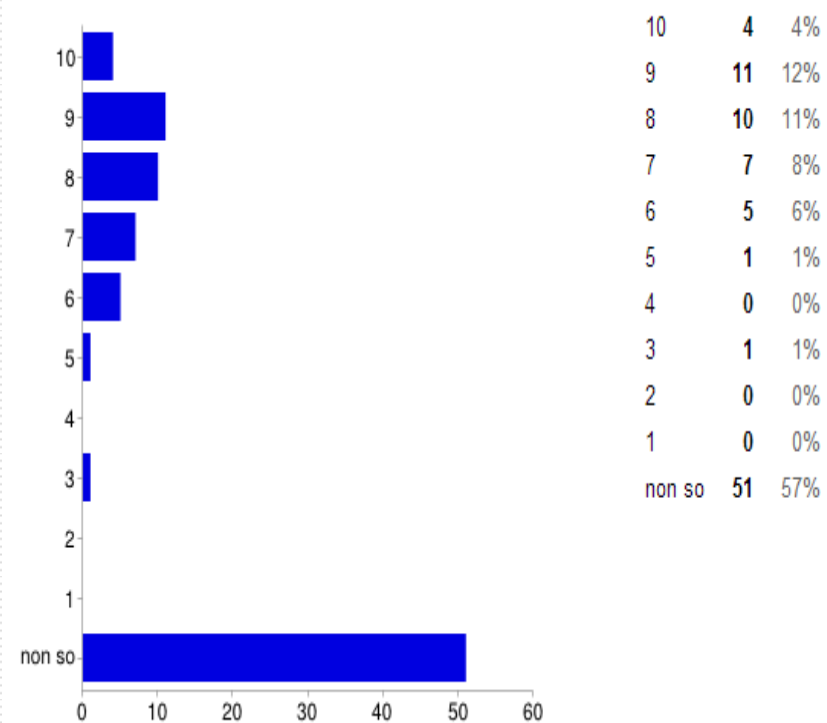


Sito web turistico

Facilità nell'individuare i recapiti per ulteriori informazioni [INTERAZIONE E



Velocità di risposta riferita a richieste di informazioni turistiche [INTERAZIONE



Sito web turistico



Criticità e possibili soluzioni:

- Navigazione mobile;
- Visualizzazione informazioni attraverso mappe;
- Grafica datata;
- Miglioramento tematismi;
- Eventi e news che si sovrappongono.

Sito web turistico



Idee e proposte per uno sviluppo futuro:

- Sviluppare una App dedicata al mobile in particolare per gli eventi;
- Arricchire le pagine di contenuti multimediali;
- Installazione di una web cam;
- Sviluppare l'interattività con gli utenti;
- Sviluppare percorsi e itinerari georeferenziati.