



**Controllo sulla Qualità dei servizi:**  
**Report Indagini di Customer Satisfaction anno 2023**  
(DCC n. 379 del 23.12.2019)

# INDICE

Premessa .....	4
<i>Elementi di novità nell'analisi delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza</i> .....	5
<b>1. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO TRIBUTI</b> .....	7
1.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	8
1.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023 .....	11
1.2.1 Analisi del campione degli intervistati .....	12
1.3 Analisi comparativa triennio 2021-2023 per singolo quesito del questionario somministrato .....	14
1.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023 .....	17
<b>2. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO PROTOCOLLO</b> .....	21
2.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	22
2.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023 .....	24
2.2.1 Analisi del campione degli intervistati .....	25
2.3 Analisi comparativa anni 2021 e 2023 per singolo quesito del questionario somministrato .....	27
2.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023 .....	29
<b>3. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO IAT (Informazioni Accoglienza Turistica)</b> .....	33
3.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	34
3.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023 .....	37
3.2.1 Analisi del campione degli intervistati .....	38
3.3 Analisi comparativa triennio 2021-2023 per singolo quesito del questionario somministrato .....	40
3.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023 .....	43
<b>4. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO anagrafe</b> .....	46
4.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	47
4.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023 .....	50
4.2.1 Analisi del campione degli intervistati .....	51
4.3 Analisi comparativa triennio 2021-2023 per singolo quesito del questionario somministrato .....	53
4.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023 .....	56
<b>5. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO PARTECIPAZIONE</b> .....	59
5.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....	60
5.1.1 Sezione aperta per i suggerimenti dell'utente .....	62
5.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023 .....	63

<b>6. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE UTENZA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (Urp) .....</b>	<b>66</b>
<b>6.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario .....</b>	<b>67</b>
<b>6.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023 .....</b>	<b>69</b>
<b>6.2.1 Analisi del campione degli intervistati .....</b>	<b>71</b>
<b>7. Analisi di benchmarking .....</b>	<b>75</b>
<b>8. Focus carte dei servizi .....</b>	<b>78</b>
<b>8.1 Analisi comparativa Carta dei servizi anno 2022 e 2023 Aviosuperficie "Alvaro Leonardi" .....</b>	<b>78</b>
<b>8.1.1 Gradimento dei servizi anno 2022 e 2023.....</b>	<b>80</b>
<b>8.1.2 Elementi di valutazione .....</b>	<b>80</b>
<b>8.2 Analisi comparativa Carta dei servizi anno 2022 e 2023 Servizio rilascio permessi zona a traffico limitato (ZTL) .....</b>	<b>82</b>
<b>8.2.1 Gradimento dei servizi anno 2023 .....</b>	<b>83</b>
<b>8.2.2 Elementi di valutazione .....</b>	<b>83</b>
<b>9. Conclusioni e prospettive di lavoro .....</b>	<b>84</b>
<i>Allegato "Modello tipo rilevazione standard di qualità del servizio" .....</i>	<i>85</i>

## Premessa

Il processo di trasformazione delle amministrazioni pubbliche spinto, attorno agli anni novanta, dalla consapevolezza della necessità di migliorare il rapporto con il cittadino e la qualità dei servizi erogati è poi divenuto nel corso del tempo, anche in virtù di una normativa specifica in merito, il riferimento che guida l'azione pubblica. Azione che oggi deve ulteriormente evolvere per allinearsi alle nuove richieste di fruizione dei servizi pubblici, scaturite in particolare dall'introduzione delle soluzioni digitali, accelerata anche in seguito agli anni della pandemia da Covid 19 che hanno segnato un punto di svolta nel sistema dei servizi.

Occorre precisare che il tema della qualità dei servizi costituisce, secondo quanto indicato nel corso degli anni da direttive e linee guida nazionali in materia, un concetto multidimensionale che riguarda contemporaneamente le dimensioni della:

- **qualità effettiva del servizio rilevabile tramite standard di qualità/carta dei servizi;**
- **qualità percepita dall'utente rilevabile tramite indagini sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi.**

Da quanto sopra si evince che il tema della qualità dei servizi pubblici rappresenti un percorso complesso che richiede un approccio metodologico in cui centrale è il ruolo attivo degli utenti (cittadino, impresa, associazione etc), non solo come destinatari finali, ma come risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai loro bisogni reali alimentando un circuito virtuoso nella logica del miglioramento continuo delle politiche pubbliche, del dialogo cittadino-PA, e, naturalmente, dei servizi stessi. Il principale strumento utilizzato dalle amministrazioni pubbliche è l'indagine finalizzata alla misurazione del livello di soddisfazione degli utenti che sostanzialmente ne esamina la qualità percepita, attraverso l'ascolto la rilevazione dei bisogni e delle opinioni.

Più specificatamente, le indagini hanno l'obiettivo di contribuire a:

- individuare e definire nuove modalità di erogazione dei servizi - interventi correttivi o di miglioramento delle esistenti calibrando quanto più possibile le specifiche alle esigenze espresse dall'utenza;
- promuovere modalità di partecipazione del fruitore lungo tutte le fasi del ciclo di vita del servizio: accesso - fruizione – valutazione.

Per l'anno 2023 l'Ufficio Relazione con il Pubblico, in attuazione della DGC n. 125 del 4/5/2023, ha esaminato attraverso la somministrazione di un questionario, in collaborazione con le direzioni dell'Ente competenti per materia, i servizi erogati da:

- ufficio Anagrafe;
- ufficio Protocollo;
- ufficio Informazioni accoglienza turistica (IAT);
- ufficio Tributi;
- ufficio Partecipazione;
- ufficio Relazioni con il pubblico (URP).

Con la stessa finalità si inseriscono i sistemi di benchmarking nella pubblica amministrazione che, nati in ambito commerciale, negli anni, a seguito delle teorie sul *new public management*, costituiscono uno strumento fondamentale per la valutazione dei servizi erogati, attuandosi attraverso metodologie fondate sull'analisi comparata tra diverse PA (cd. *benchmarking orizzontale*) e nell'ambito

dello stesso ente esaminandone la propria performance nel tempo (cd. *benchmarking verticale*) nella logica del miglioramento costante della qualità dei processi e dei servizi erogati al pubblico, attraverso l'apprendimento continuo, che può esitare in una loro complessiva ridefinizione o riadattamento. I sistemi di benchmarking applicati alle PA, come riportato in molti report di realtà che li hanno sperimentati attraverso progetti ad hoc (ad es. BenchPA o PAQ), solo apparentemente rappresentano uno strumento semplice da attivare sostanzialmente per la difficoltà di definire a priori set di indicatori che consentano la confrontabilità dei medesimi servizi in termini di qualità, tema che per sua natura comprende anche componenti intangibili.

L'attuale significativa spinta verso la *transizione digitale* della PA con la conseguente formulazione a livello nazionale di modelli omogenei per l'erogazione dei servizi on line, ha consentito anche nel campo del benchmarking di avviare sperimentazioni, di seguito esaminate nel documento, che possono contribuire a superare, almeno in parte, la questione dell'individuazione di scenari di partenza e caratteristiche tecniche standard che permetteranno di rilevare dati comparabili tra differenti enti sul medesimo servizio pubblico erogato e quindi di poter effettuare analisi significative e sistematiche.



### ***Elementi di novità nell'analisi delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza***

Nell'esame delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza condotte in riferimento al 2023, si ritiene utile implementare le analisi riportate nei report comunali sulla soddisfazione degli utenti delle annualità precedenti introducendo anche una ***sezione di valutazione dei risultati ottenuti nel corso del triennio 2021-2023*** tenuto conto che sia le domande formulate nel questionario somministrato (al netto di specifiche dettate dalle circostanze legate all'emergenza pandemica) sia la maggior parte degli uffici comunali oggetto di indagine sono stati i medesimi.

Nello specifico sono state messe a confronto le medie aritmetiche complessive ottenute per le singole domande facenti parte dei questionari somministrati nel 2023 con quelle del biennio antecedente, andando a comparare i risultati ottenuti in modo tale da acquisire informazioni utili per esaminare il trend conseguito sulle singole dimensioni della qualità indagate.

Tale analisi scaturisce anche dalla necessità di rilevare eventuali scostamenti delle opinioni dell'utenza a seguito della Pandemia da Covid 19 che si ritiene possa aver influenzato le modalità comportamentali e/o accelerato l'evoluzione dell'impiego di canali e strumenti alternativi allo sportello tradizionale per la fruizione dei servizi al pubblico.

Nell'ambito della tipologia di utenza raggiunta attraverso l'indagine si è ritenuto particolarmente interessante sperimentare, per la prima volta, **un'utenza non riconducibile al tradizionale sportello al pubblico per l'erogazione di prestazioni** ma che, nella logica della sussidiarietà, opera in stretta collaborazione con l'ente.

Altro elemento di novità del presente report riguarda l'introduzione di **un'analisi di benchmarking**, condotta mediante acquisizione di documentazione e referti a mezzo web sui portali istituzionali, in riferimento ad altri Comuni italiani relativamente sia al sistema e alle modalità impiegate per l'espletamento delle indagini di customer satisfaction sia al sistema e ai livelli di qualità raggiunti nell'erogazione dei servizi.

Ulteriore tipologia di analisi presentata nel report riguarda, nella logica del benchmarking interno, la comparazione tra le Carte di qualità dell'anno 2022 e dell'anno 2023 prodotte e pubblicate dalla società partecipata Ternireti Srl relativamente a due servizi specifici da essa erogati.

## **1. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO TRIBUTI**

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio tributi e gestiti da ICA e Municipia di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello. I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 86.

Il questionario era strutturato in 3 parti:

A. 12 domande a risposta chiusa (punteggio assegnabile a ciascuna da 1 a 6):

- A1. Facilità di accedere all'ufficio;
- A2. Mancanza di barriere architettoniche;
- A3. Orario di apertura al pubblico;
- A4. Tempi di accesso ai servizi;
- A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti;
- A6. Rispetto privacy;
- A7. Correttezza e trasparenza;
- A8. Utilizzo servizi on line;
- A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale;
- A10. Chiarezza delle informazioni e della modulistica;
- A11. Costi sostenuti;
- A12. Soddisfazione complessiva del servizio.

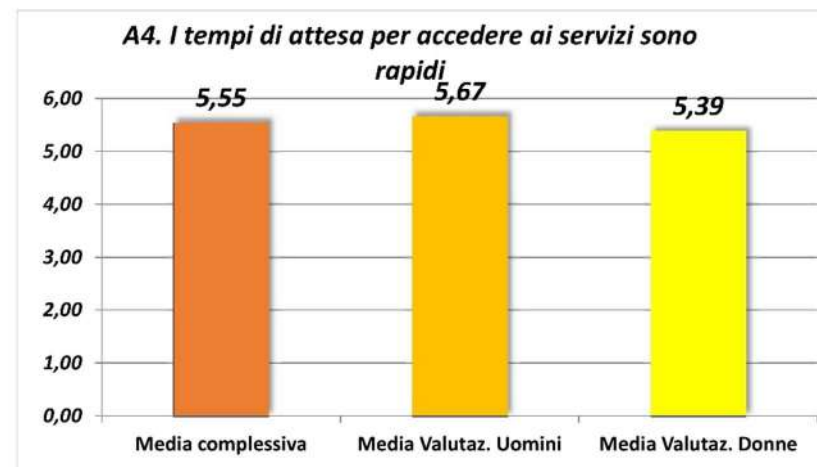
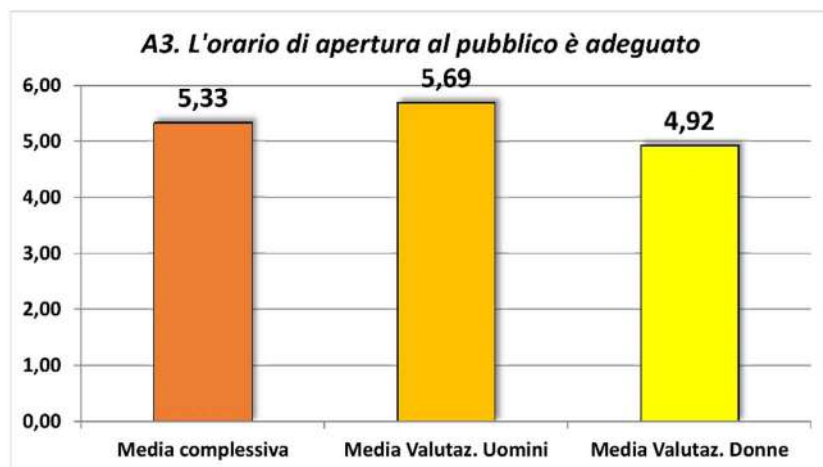
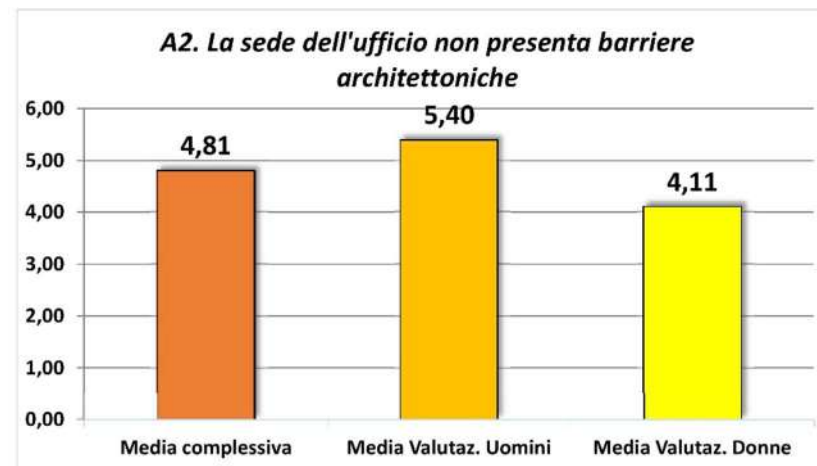
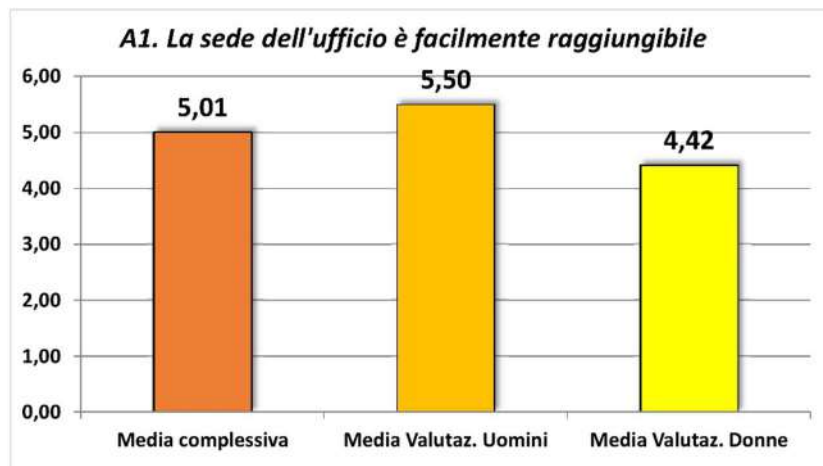
B. Anagrafica (genere, età, professione e nazionalità);

C. Sezione aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva.

La sezione A del questionario composta da 12 quesiti con una scala valutativa da 1 a 6, dove 1 viene considerato il valore minimo e 6 il punteggio massimo assegnabile, ha l'obiettivo per ciascun quesito o nucleo di quesiti di indagare il livello di qualità percepita dall'utente in relazione alle quattro dimensioni della qualità del servizio:

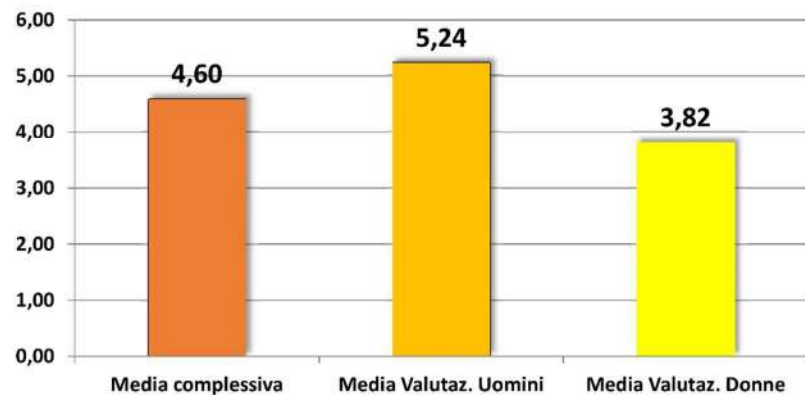
- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia.

## 1.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

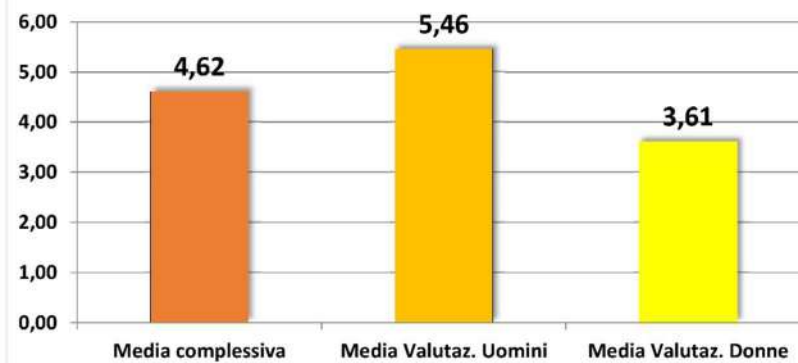




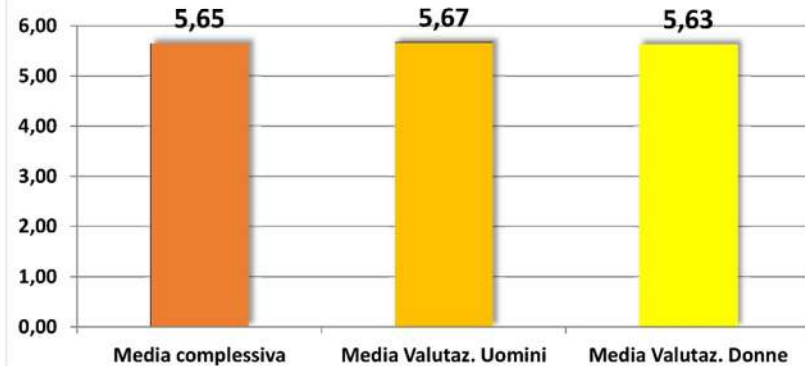
**A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara**



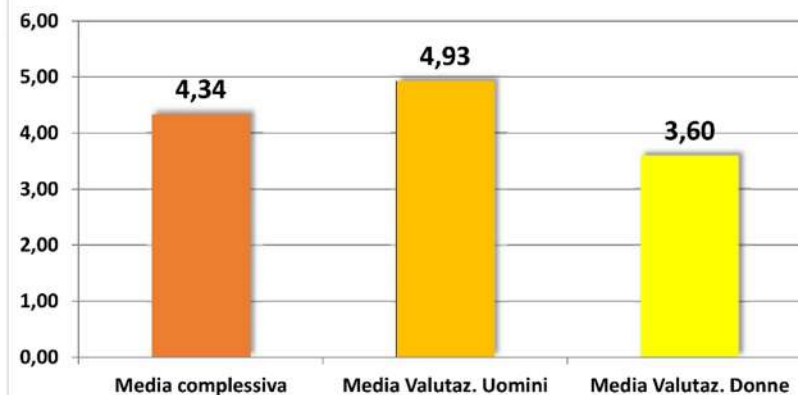
**A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio**



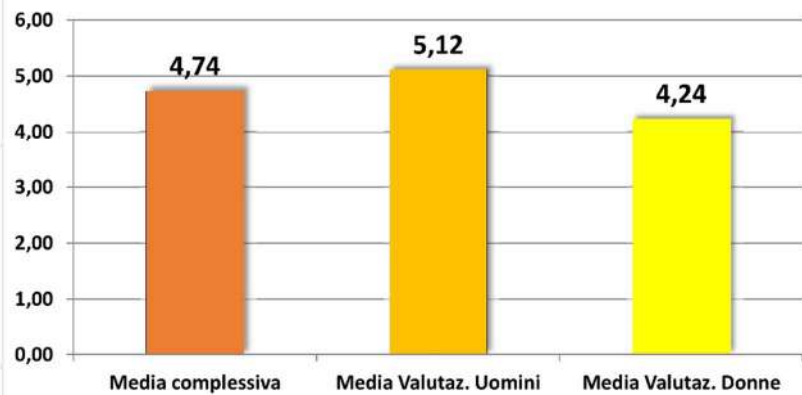
**A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente**



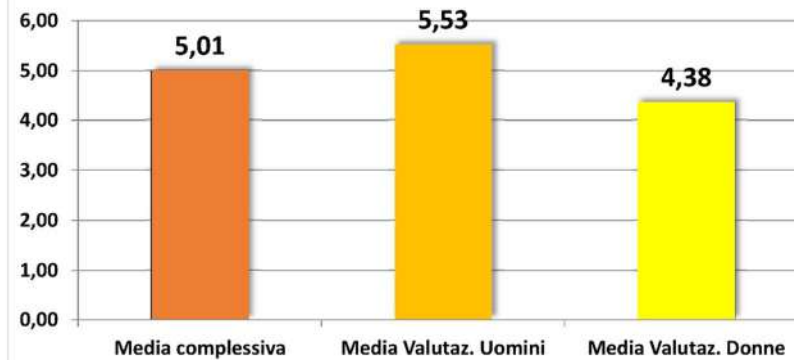
**A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line**



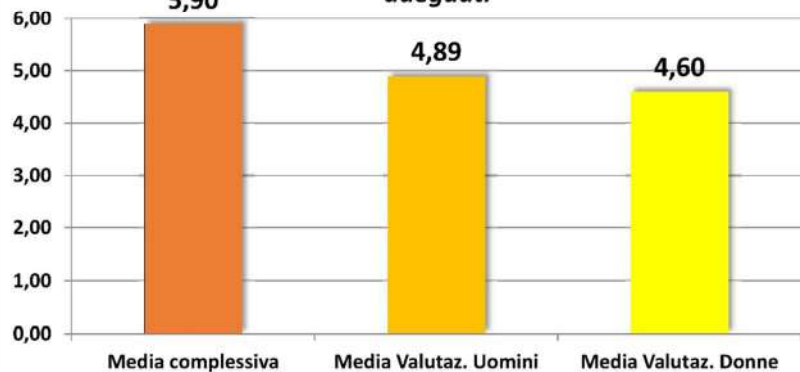
**A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile**



**A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione**



**A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati**



**A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente**



## **1.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023**

La valutazione complessiva rilevata dal quesito A12 riporta un risultato positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta a 5.29 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento generalizzato elevato.

Le valutazioni complessive rispetto agli altri quesiti registrano in tutti i casi un valore attestato ben al di sopra della media, si possono tuttavia riscontrare alcuni elementi di minor soddisfazione.

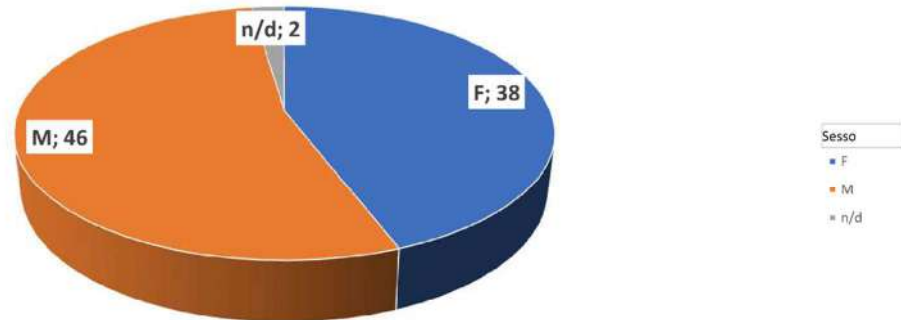
In particolare le valutazioni più basse riguardano i seguenti quesiti, l'utilizzo dei servizi on line (media 4,34), la segnaletica per individuare l'ufficio (media 4,60) ed il rispetto della privacy (media 4,62). Tra le valutazioni più positive ci sono invece quelle che sottolineano l'adeguatezza dei costi sostenuti per la pratica (media 5,90), il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,65), i tempi di attesa (media 5,55) e gli orari di apertura al pubblico (media 5,33).

In quest'indagine un utente ha espresso nello spazio libero anche un suggerimento, indicando la necessità di promuovere una maggiore comunicazione da parte di ASM.

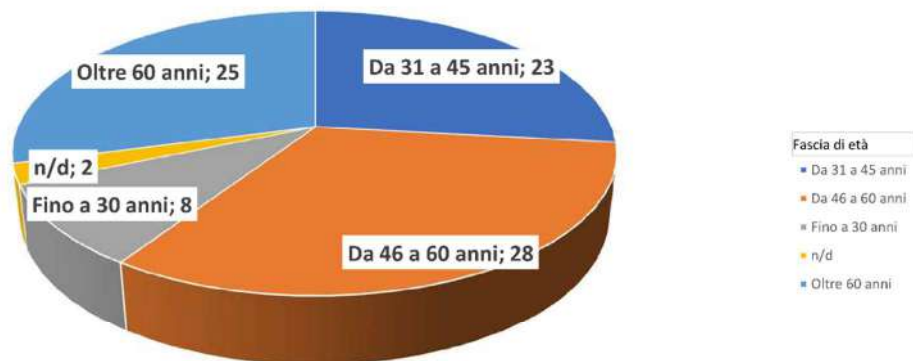
Si rileva inoltre che alcuni questionari dell'ufficio tributi - Ica sono stati restituiti non completamente compilati.

## 1.2.1 Analisi del campione degli intervistati

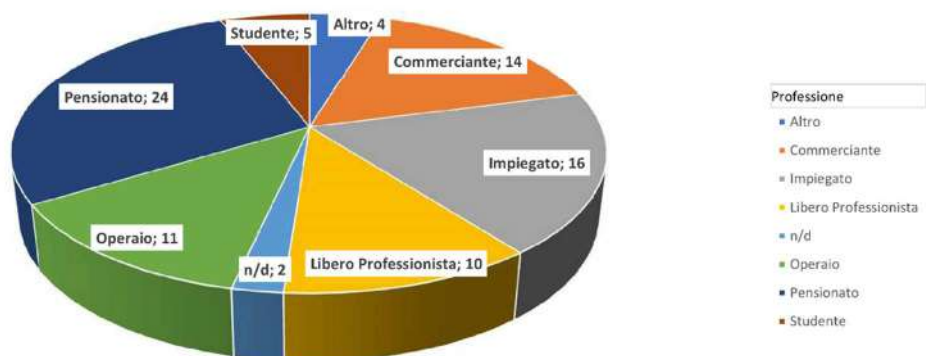
Conteggio per Genere



Conteggio per Fascia di età

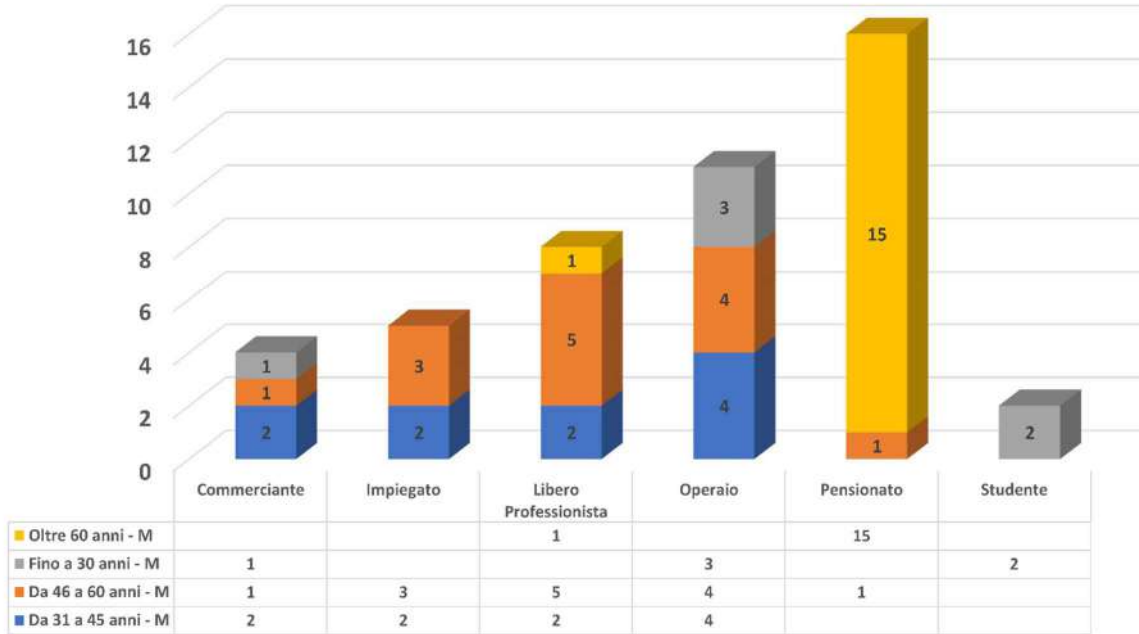


Conteggio di Professione



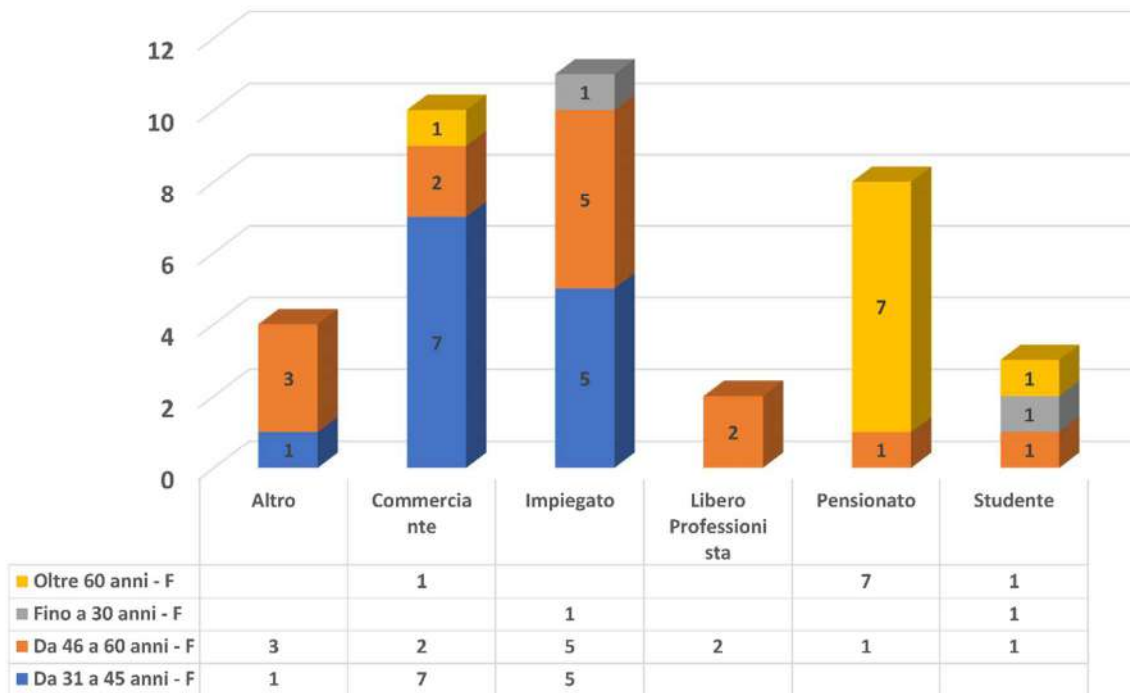
Dettaglio analisi campione maschile per fascia di età e professione

Uomini

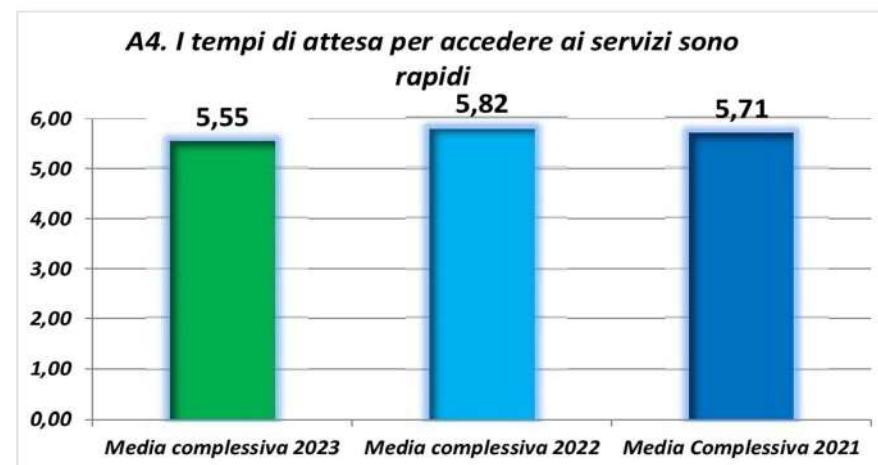
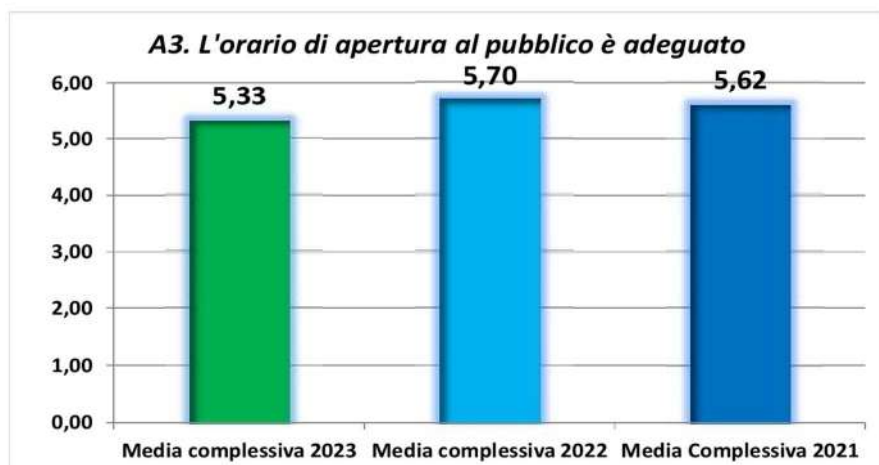
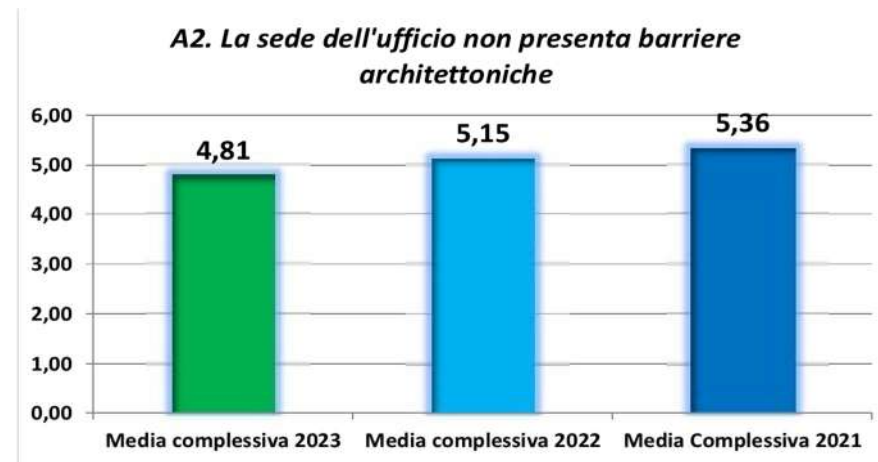
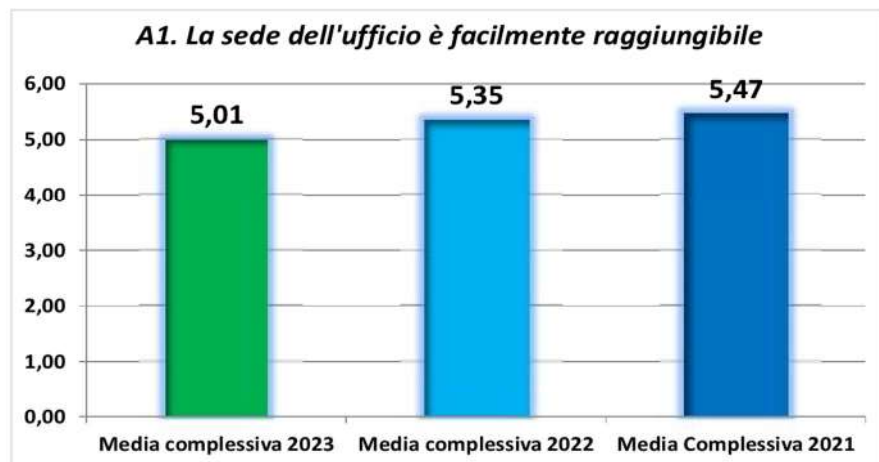


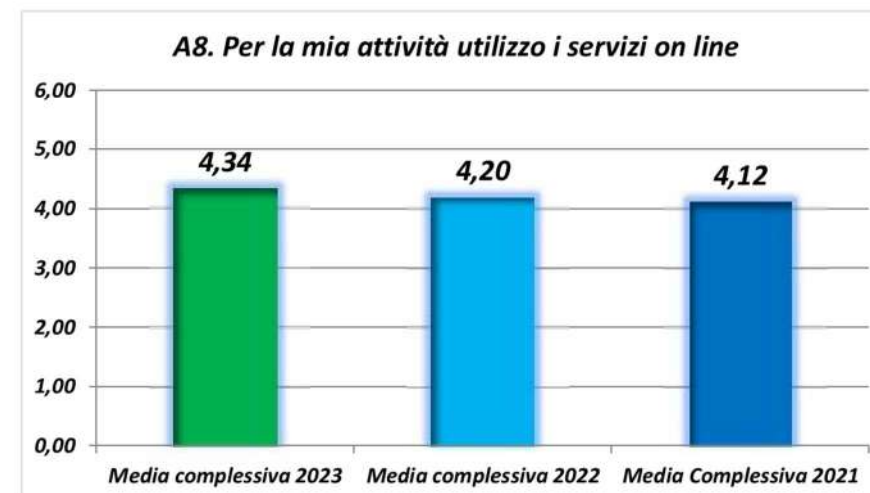
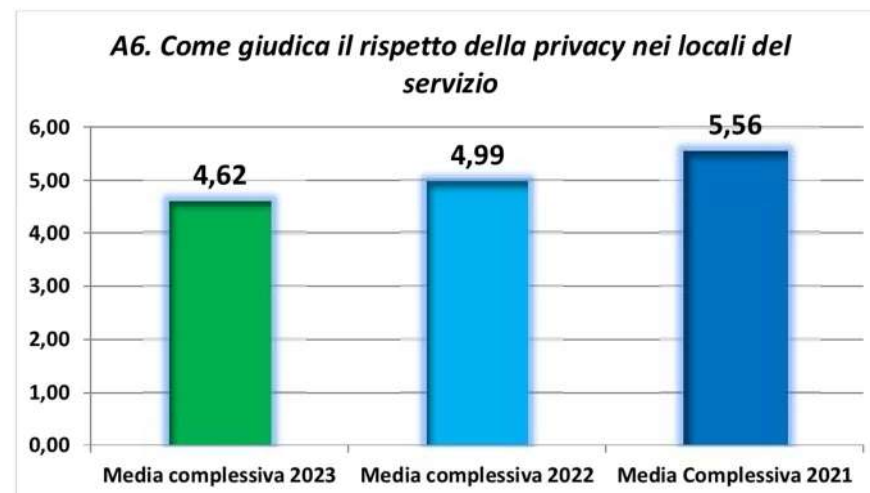
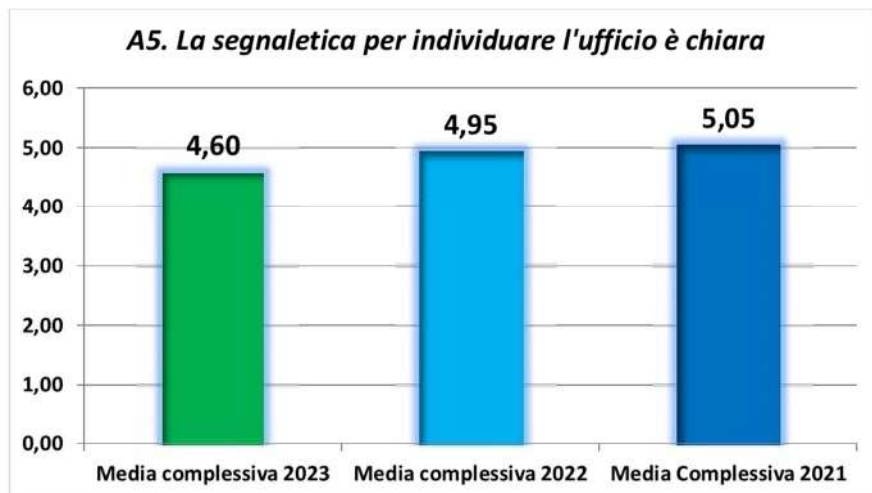
Dettaglio analisi campione femminile per fascia di età e professione

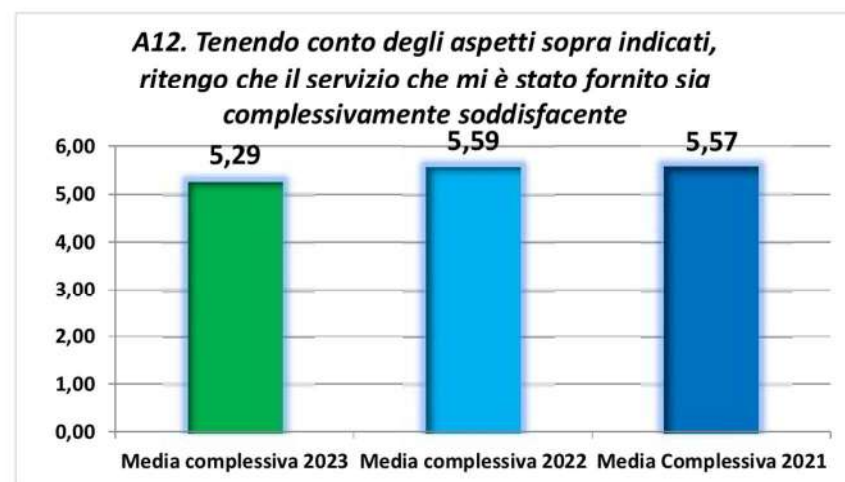
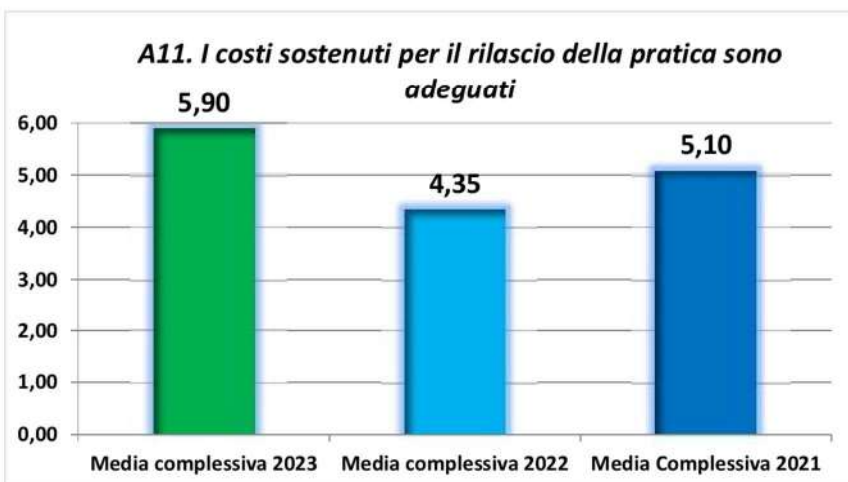
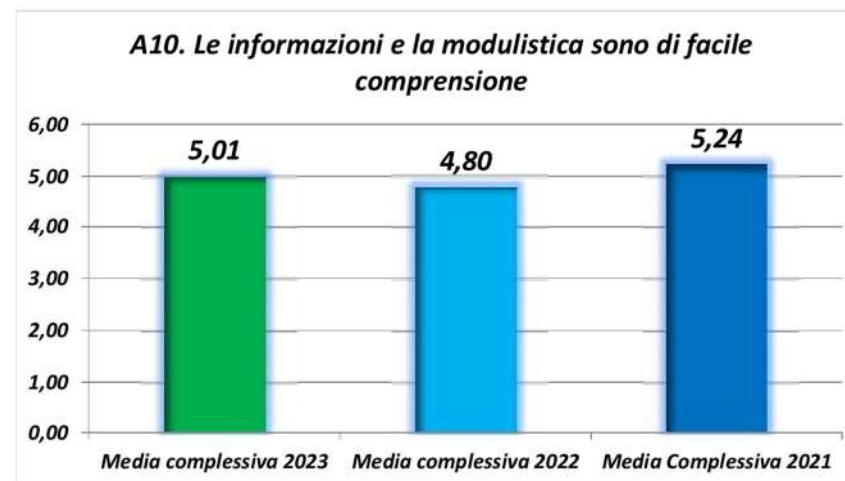
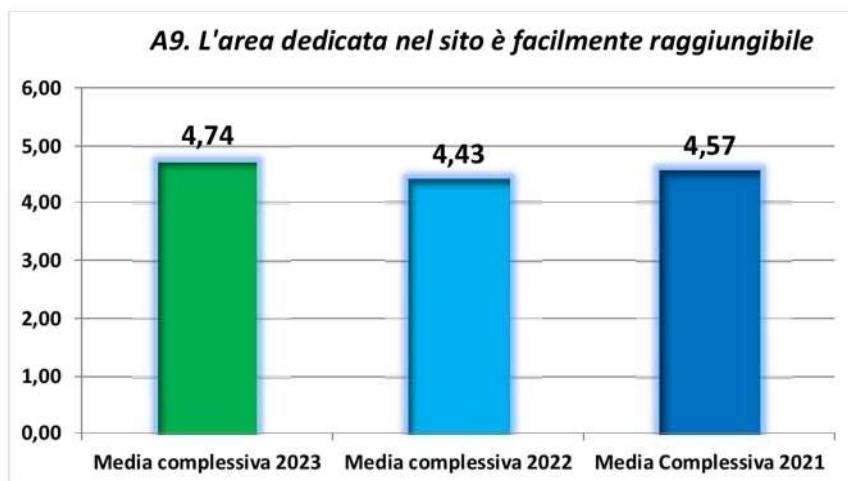
Donne



### 1.3 Analisi comparativa triennio 2021-2023 per singolo quesito del questionario somministrato









### 1.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023

E' necessario tenere presente che nel biennio 2021 – 2022 alcuni quesiti del questionario erano stati adattati alle particolari contingenze dettate dalla Pandemia da Covid 19.

Nonostante le problematiche scaturite dalla condizione emergenziale, i risultati dei due anni mostrano una complessiva tenuta del livello di qualità percepita dall'utenza. Nel 2023 la valutazione complessiva richiesta dal quesito A12 riporta un risultato positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta infatti a 5.29 su 6. Tuttavia il dato è più basso rispetto a quello rilevato nel 2022 e 2021, poiché per lo stesso quesito nel 2022 è stato registrato un risultato di 5.59 su 6 e nel 2021 di 5,57 su 6. Le valutazioni complessive rispetto agli altri quesiti si registrano sopra la sufficienza, nonostante ciò si possono riscontrare alcuni elementi di minor soddisfazione.

Di seguito si riportano le medie delle valutazioni ottenute nel 2023 dai quesiti in ordine crescente, partendo dalla valutazione più bassa, e il relativo confronto con i risultati ottenuti nel biennio antecedente:

- 1 A8. Utilizzo servizi on line, ha riportato un risultato di 4.34 più alto rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4.12 e 4.20;
- 2 A5 Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti, ha riportato un risultato di 4.60 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.05 e 4.95;
- 3 A6. Rispetto privacy, ha riportato un risultato di 4.62 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.56 e 4.99;
- 4 A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale, ha riportato un risultato di 4.74 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4.57 e 4.43;
- 5 A2. Mancanza di barriere architettoniche, ha riportato un risultato di 4.81 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.36 e 5.15;
- 6 A1. Facilità di accedere all'ufficio, ha riportato un risultato di 5.01 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.47 e 5.35;
- 7 A10. Chiarezza delle informazioni e della modulistica, ha riportato un risultato di 5.01 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.24 e 4.80;
- 8 A12. Soddisfazione complessiva del servizio, ha riportato un risultato di 5.29 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.57 e 5.59;
- 9 A3. Orario di apertura al pubblico, ha riportato un risultato di 5.33 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.62 e 5.70;
- 10 A7. Correttezza e trasparenza, ha riportato un risultato di 5.65 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.86 e 5.78;

- 11 A4. Tempi di accesso ai servizi, ha riportato un risultato di 5.55 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.71 e 5.82;
- 12 A11. Costi sostenuti, ha riportato un risultato di 5.90 più alto rispetto al dato registrato nel 2021 e nel in cui la media era rispettivamente 5.10 e 4.35;

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO TRIBUTI**



URP - QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti da questo ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione  1  2  3  4  5  6
- A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



**PROFILO UTENTE**



SESSO:                      M              F



ETA':

Fino a 30 anni                                     

Da 31 a 45 anni                                   

Da 46 a 60 anni                                 

Oltre 60 anni                                     



PROFESSIONE:

Operaio   

Impiegato    

Dirigente    

Commerciante                                  

Pensionato                                      

Studente    

Libero Professionista                        

Altro   

NAZIONALITÀ:           Italiana      Comunitaria      Extracomunitaria



SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....

## 2. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO PROTOCOLLO

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio Protocollo di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello. I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 100.

Il questionario era strutturato in 3 parti:

A. 10 domande a risposta chiusa (punteggio assegnabile a ciascuna da 1 a 6):

- A1. Facilità di accedere all'ufficio;
- A2. Mancanza di barriere architettoniche;
- A3. Orario di apertura al pubblico;
- A4. Tempi di accesso ai servizi;
- A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti;
- A6. Rispetto privacy;
- A7. Correttezza e trasparenza;
- A8. Utilizzo servizi on line;
- A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale;
- A10. Soddisfazione complessiva del servizio.

B. Anagrafica (genere, età, professione e nazionalità);

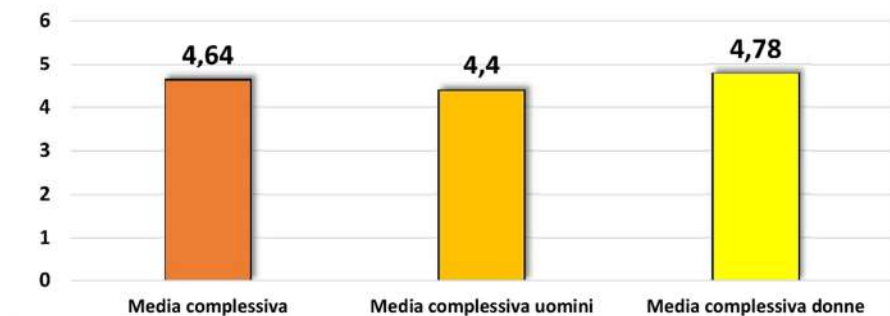
C. Sezione aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva.

La sezione A del questionario composta da 10 quesiti con una scala valutativa da 1 a 6, dove 1 viene considerato il valore minimo e 6 il punteggio massimo assegnabile, ha l'obiettivo per ciascun quesito o nucleo di quesiti di indagare il livello di qualità percepita dall'utente in relazione alle quattro dimensioni della qualità del servizio:

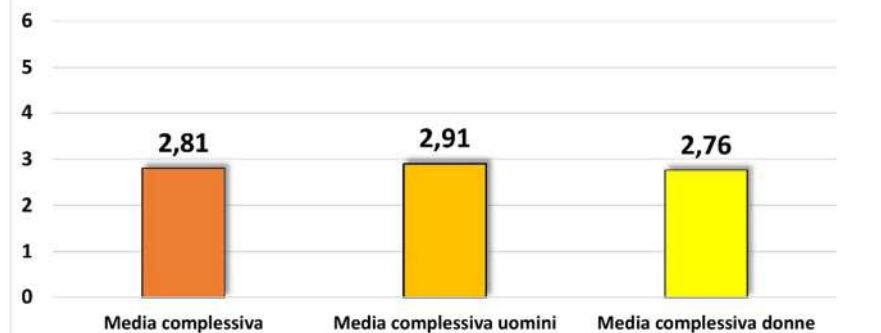
- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia.

## 2.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario

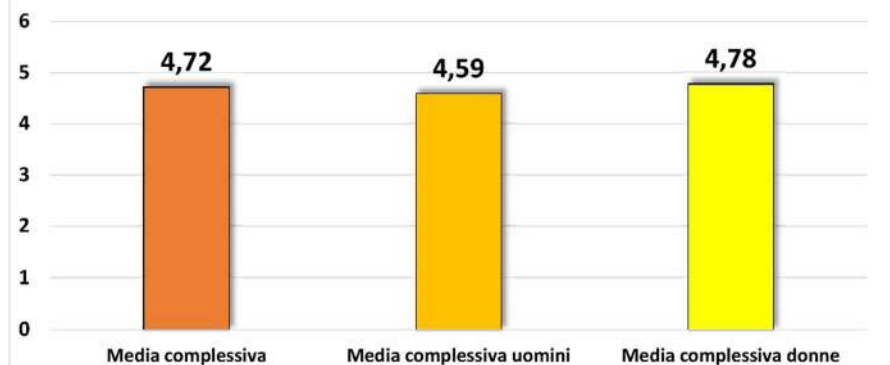
**A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile**



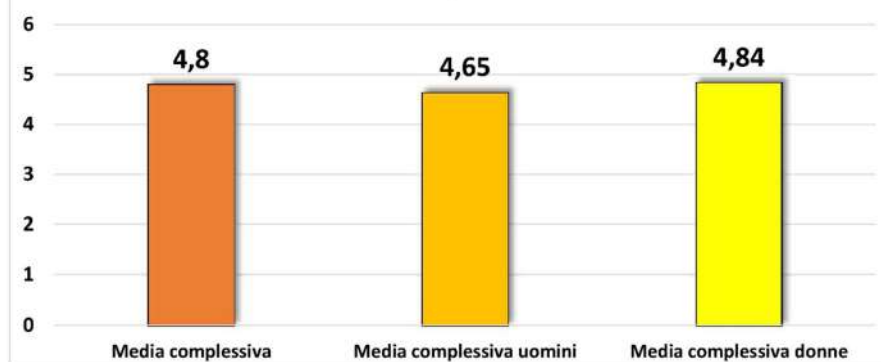
**A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche**



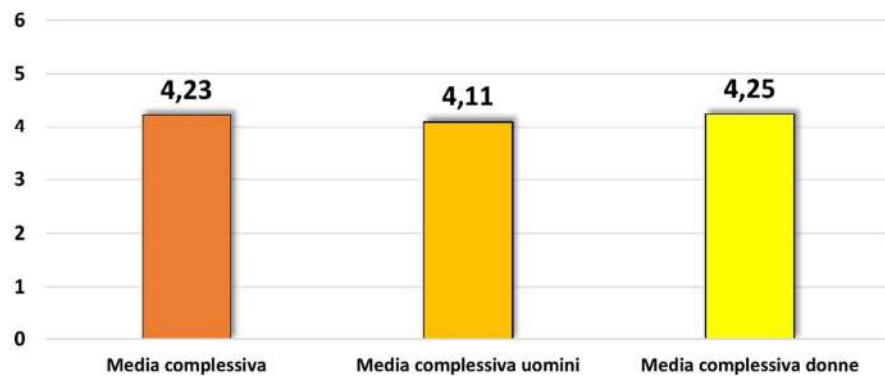
**A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato**



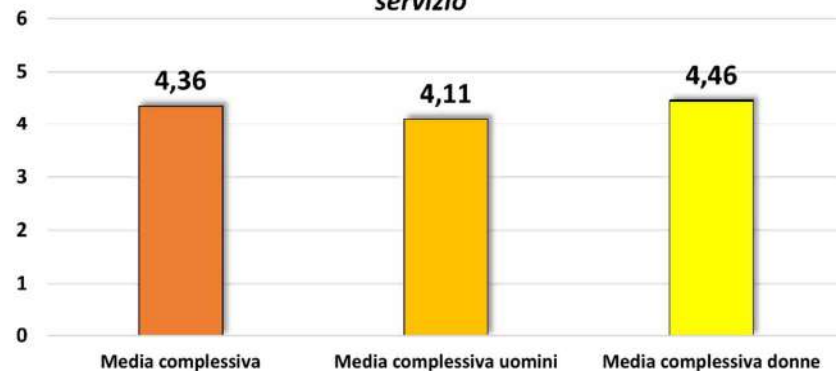
**A4. I tempi di attesa per l'ottenimento dei servizi sono adeguati**



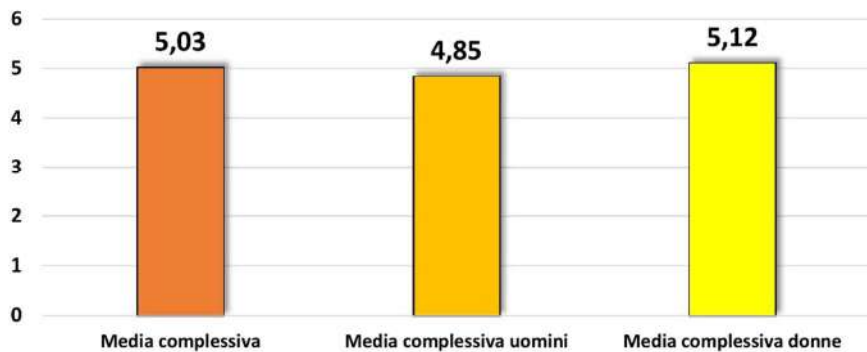
**A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara**



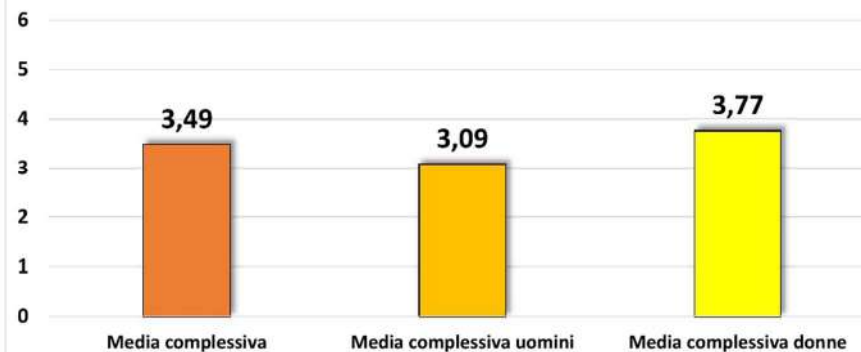
**A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio**

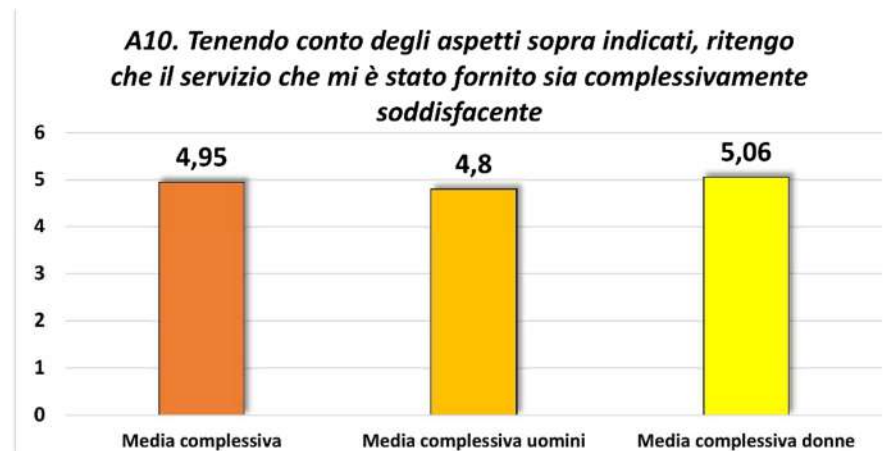
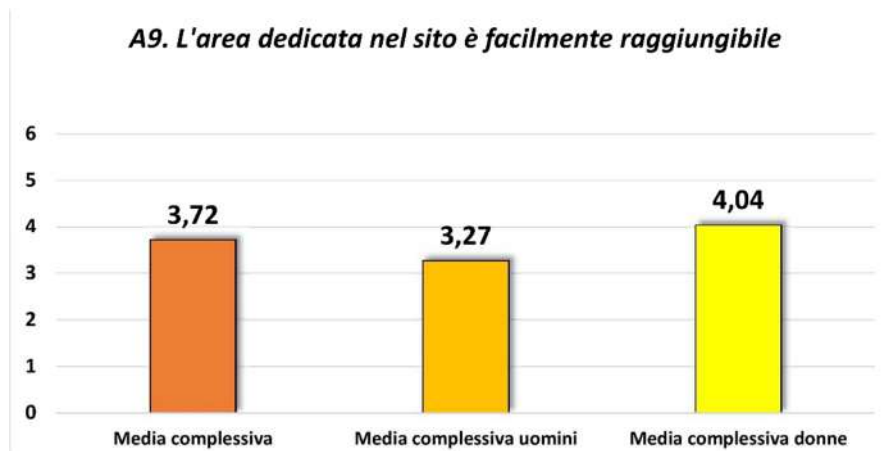


**A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente**



**A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line**





## 2.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023

La valutazione complessiva rilevata dal quesito A10 riporta un risultato positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta a 4.95 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento generalizzato soddisfacente.

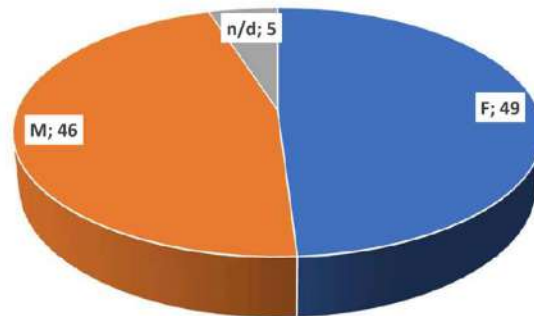
Le valutazioni complessive rispetto agli altri quesiti registrano nella maggior parte dei casi un valore attestato al di sopra della media, si possono tuttavia riscontrare anche alcuni elementi di minor soddisfazione.

In particolare le valutazioni più basse riguardano i seguenti quesiti, l'assenza di barriere architettoniche (media 2,81), l'utilizzo dei servizi on line (media 3,49), l'area dedicata nel sito istituzionale (media 3,72). Tra le valutazioni più positive ci sono invece quelle che sottolineano il comportamento corretto e trasparente degli operatori (media 5,03), l'adeguatezza dell'orario di apertura al pubblico (media 4,72), e la facilità del percorso per raggiungere l'ufficio (media 4,64).



## 2.2.1 Analisi del campione degli intervistati

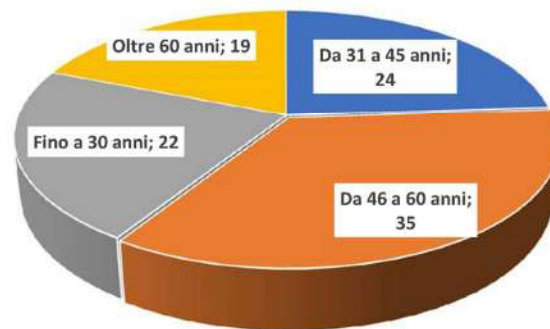
Analisi campione per sesso



Sesso

- F
- M
- n/d

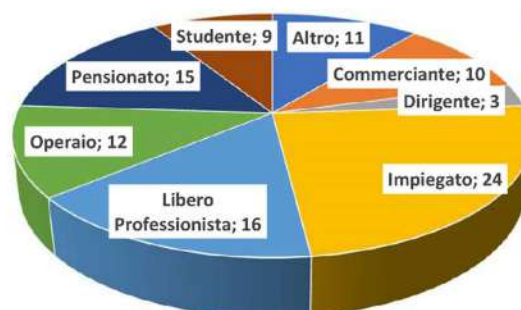
Analisi campione per Fascia di età



Fascia di età

- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Fino a 30 anni
- Oltre 60 anni

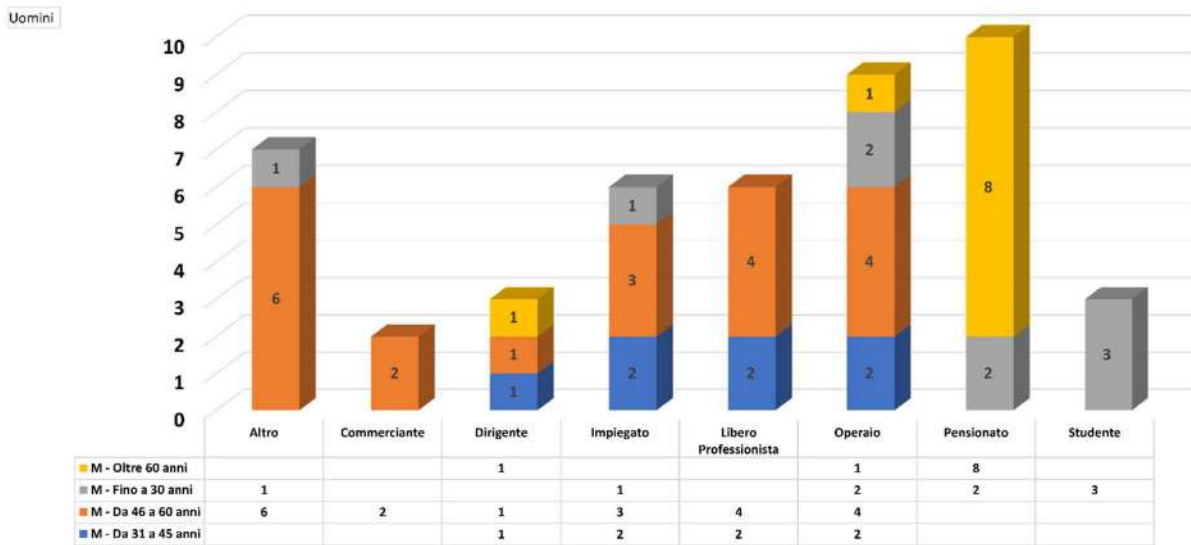
Analisi campione per Professione



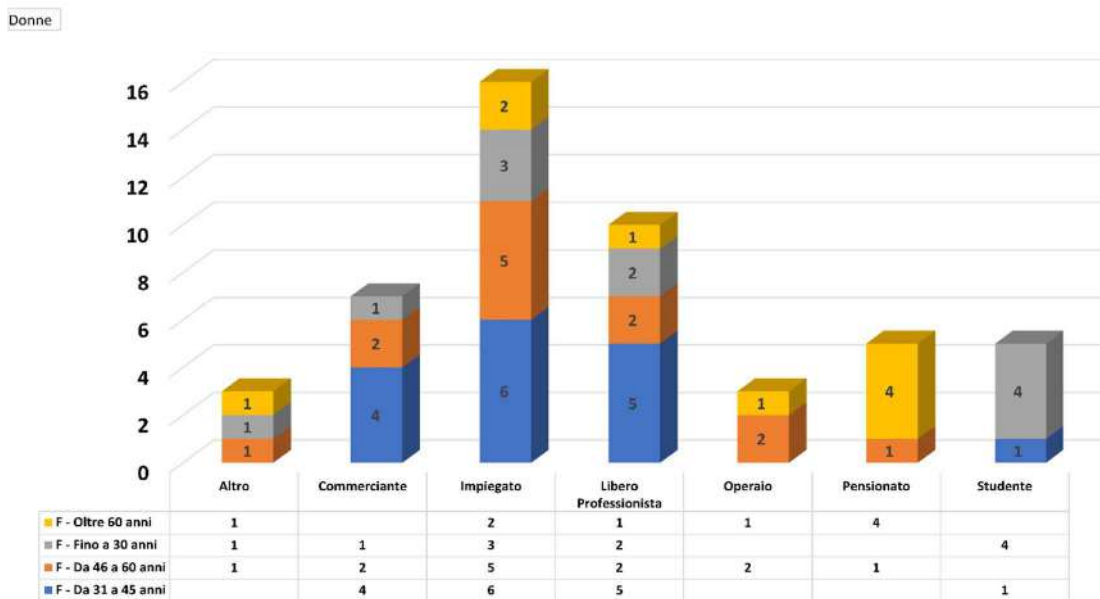
Professione

- Altro
- Commerciante
- Dirigente
- Impiegato
- Libero Professionista
- Operaio
- Pensionato
- Studente

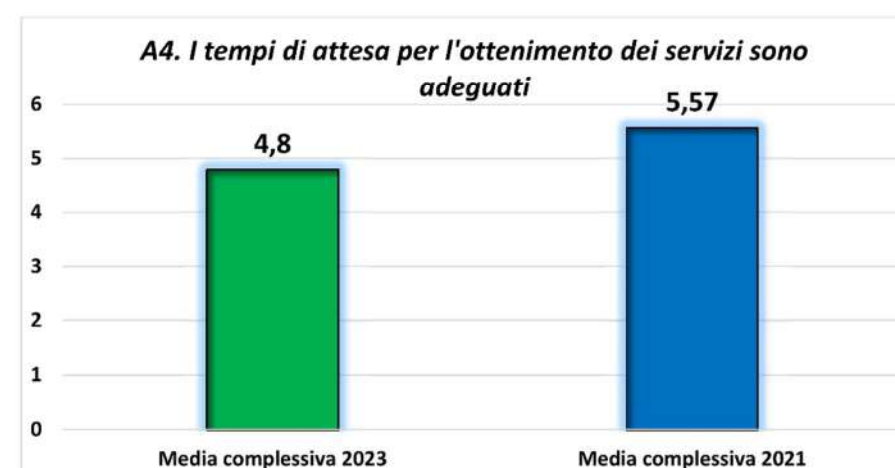
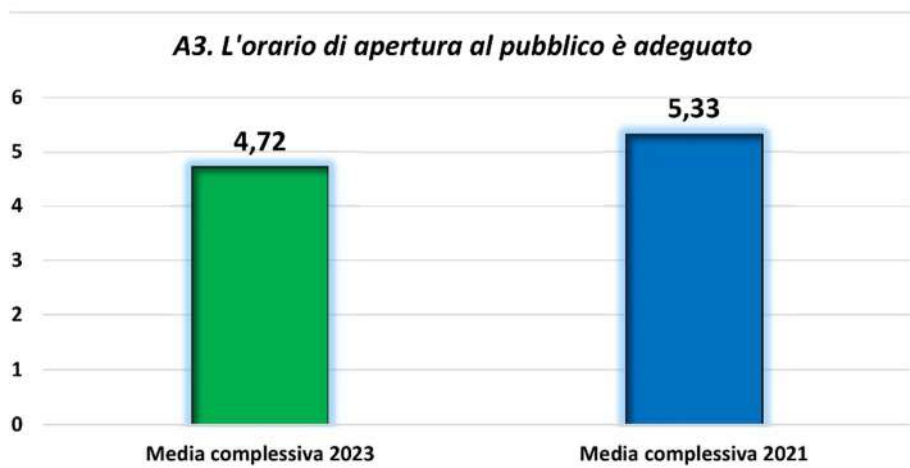
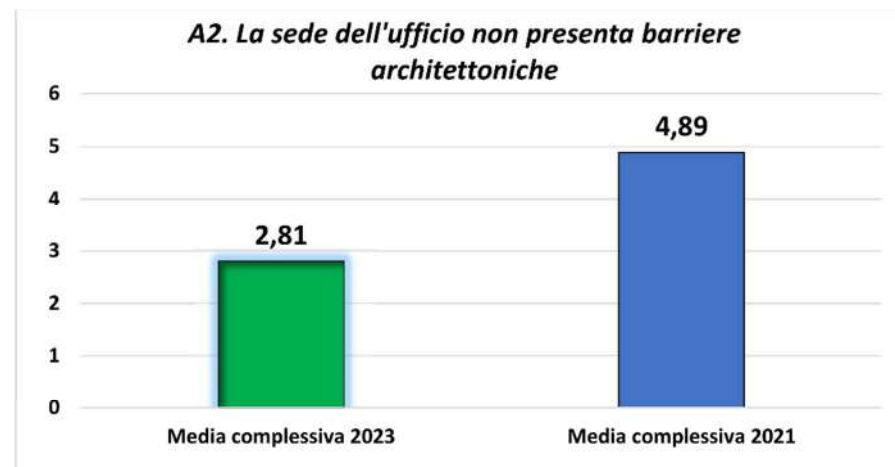
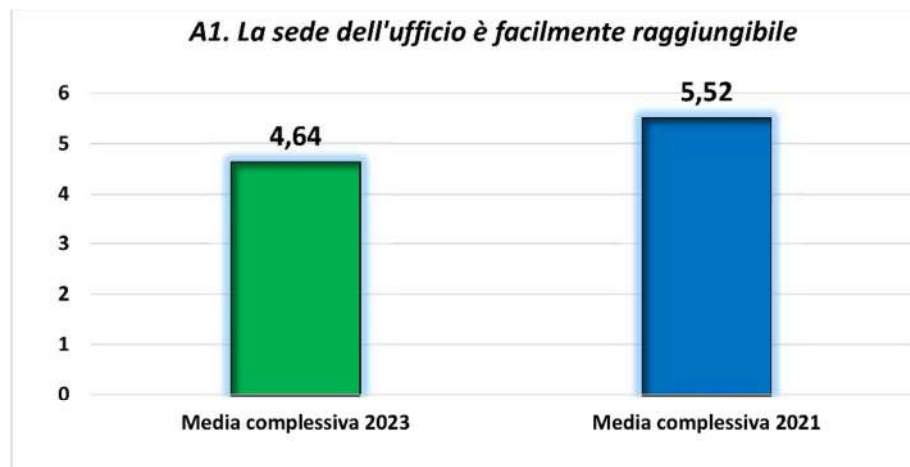
Dettaglio analisi campione maschile per fascia di età e professione

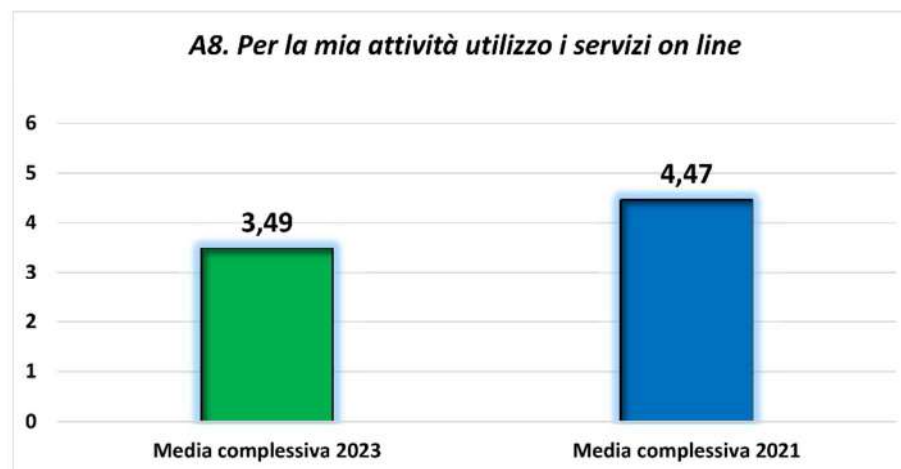
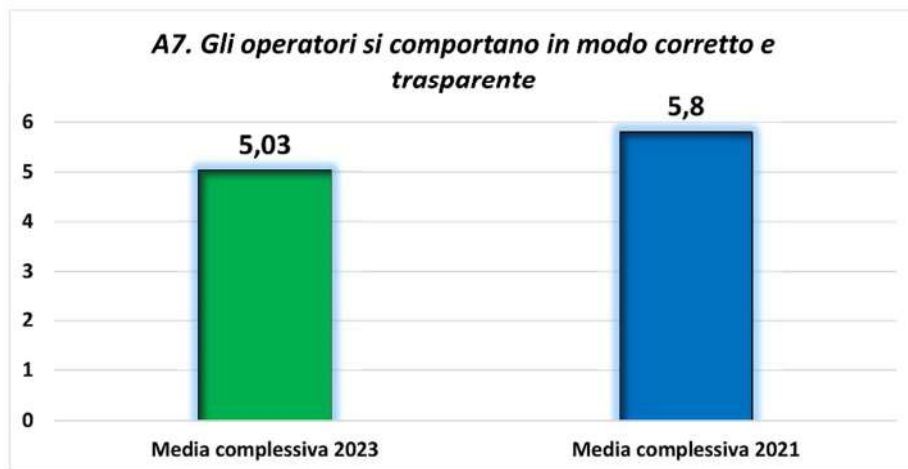
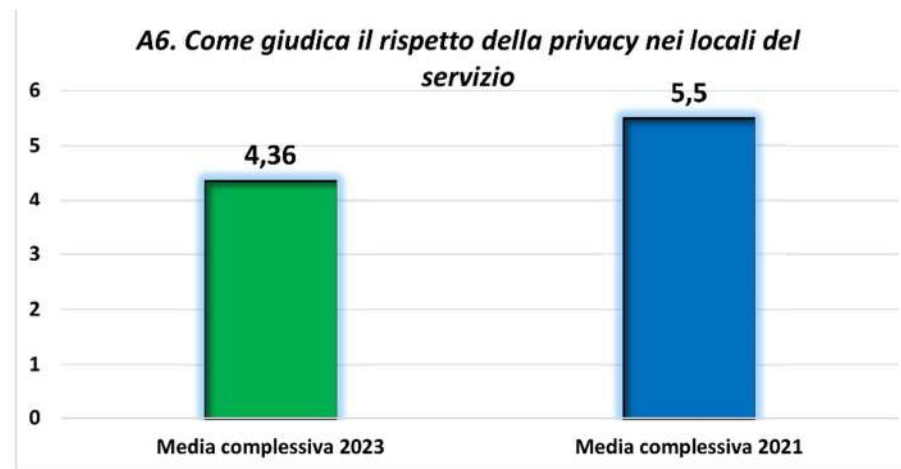
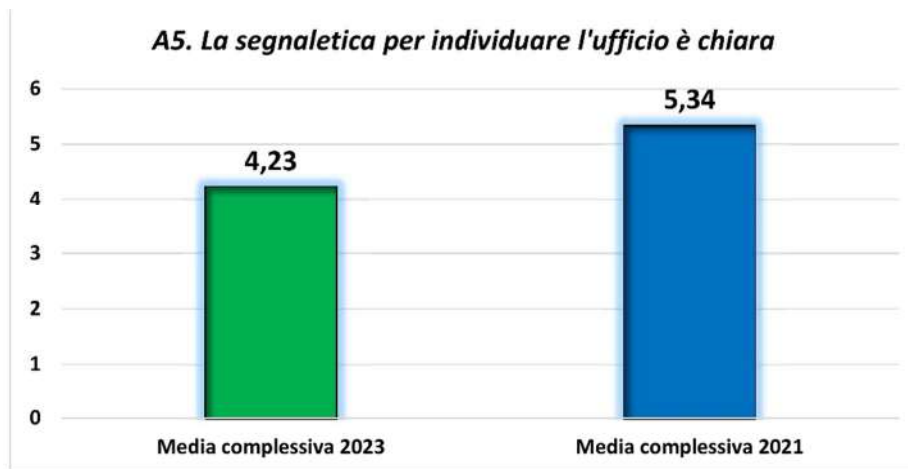


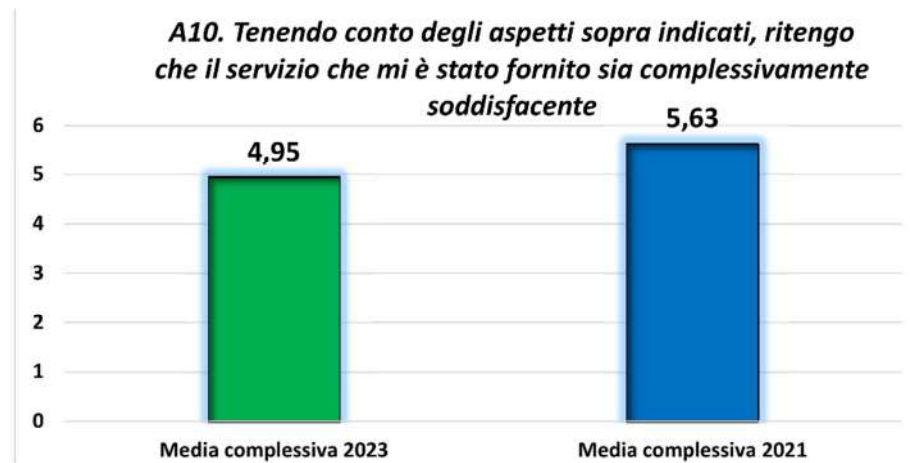
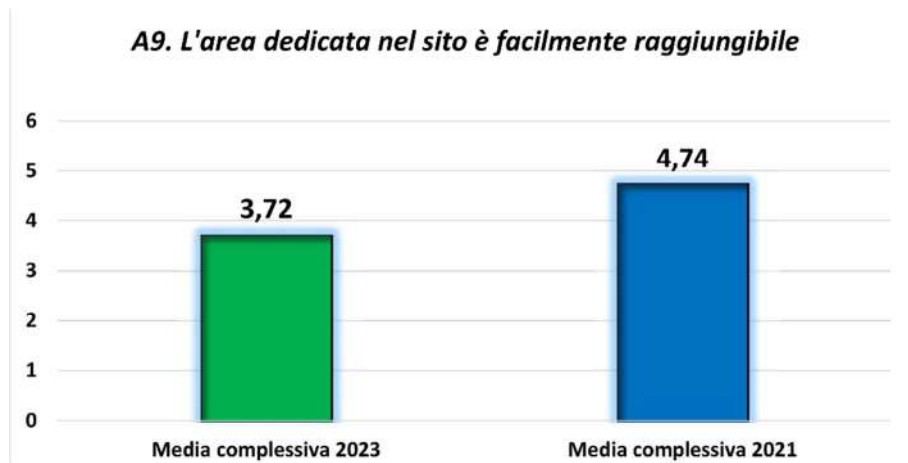
Dettaglio analisi campione femminile per fascia di età e professione



### 2.3 Analisi comparativa anni 2021 e 2023 per singolo quesito del questionario somministrato







### 2.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023

E' necessario tenere presente che nel 2021 alcuni quesiti erano stati adattati alle particolari contingenze dettate dalla Pandemia da Covid 19. Come si evince dai grafici, nel 2023 relativamente a tutte le domande poste, gli utenti hanno manifestato un grado di soddisfazione alto, tuttavia in alcuni quesiti si riscontra una media più bassa rispetto al 2021. La valutazione complessiva in riferimento al quesito A10 riporta un risultato abbastanza positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta infatti a 4,95 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento dei cittadini positivo. Tuttavia è un dato più basso rispetto a quello rilevato nel 2021, poiché per lo stesso quesito è stato registrato un risultato di 5,63 su 6. Di seguito le medie delle valutazioni ottenute dai quesiti, nel 2023, in ordine crescente, partendo dalla valutazione più bassa, e il relativo confronto con i risultati ottenuti nel 2021:

1. A2. L'ufficio non presenta barriere architettoniche, ha riportato un risultato di 2.81 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 4.89;
2. A8. Utilizzo servizi on line, ha riportato un risultato di 3.49 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e in cui la media era 4.47;

3. A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale, ha riportato un risultato di 3.72 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 4.74;
4. A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti, ha riportato un risultato di 4.23 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 5.34;
5. A6. Rispetto privacy ha riportato un risultato di 4.36 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 5.50;
6. A1. Facilità di accedere all'ufficio, ha riportato un risultato di 4.64 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 5.52;
7. A3. Orario di apertura al pubblico, ha riportato un risultato di 4.72 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 5.33;
8. A4. Tempi di accesso ai servizi, ha riportato un risultato di 4.80 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 5.57;
9. A10. Soddisfazione complessiva del servizio, ha riportato un risultato di 4.95 più basso rispetto al dato di 5.63 registrato nel 2021;
10. A7. Correttezza e trasparenza, ha riportato un risultato di 5.03 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 in cui la media era 5.80;

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO PROTOCOLLO**



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti dall'ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per l'ottenimento dei servizi sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A10. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



**PROFILO UTENTE**

---

SESSO: M F

---

ETA':

Fino a 30 anni  Da 31 a 45 anni

Da 46 a 60 anni  Oltre 60 anni

---

PROFESSIONE:

Operaio  Impiegato

Dirigente  Commerciante

Pensionato  Studente

Libero Professionista  Altro

---

NAZIONALITA'

Italiana  Comunitaria  Extracomunitaria

---

SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....



### **3. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO IAT (INFORMAZIONI ACCOGLIENZA TURISTICA)**

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi, erogati dall'Ufficio IAT (Informazioni Accoglienza Turistica), di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello. I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 52 sia compilati in italiano che in inglese.

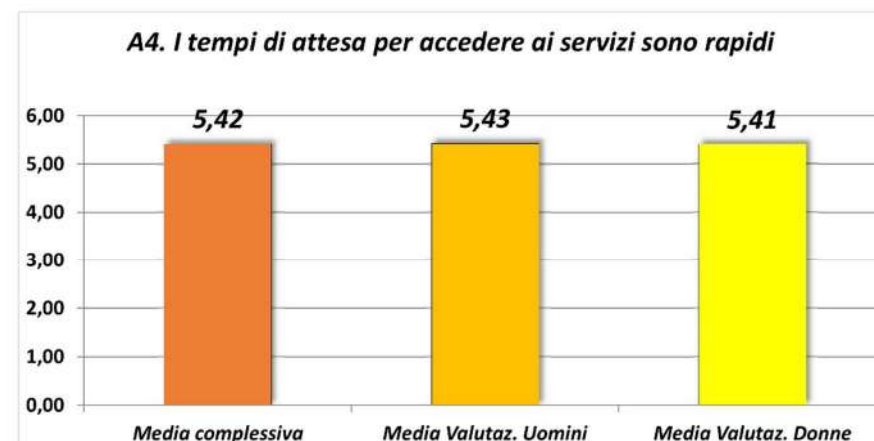
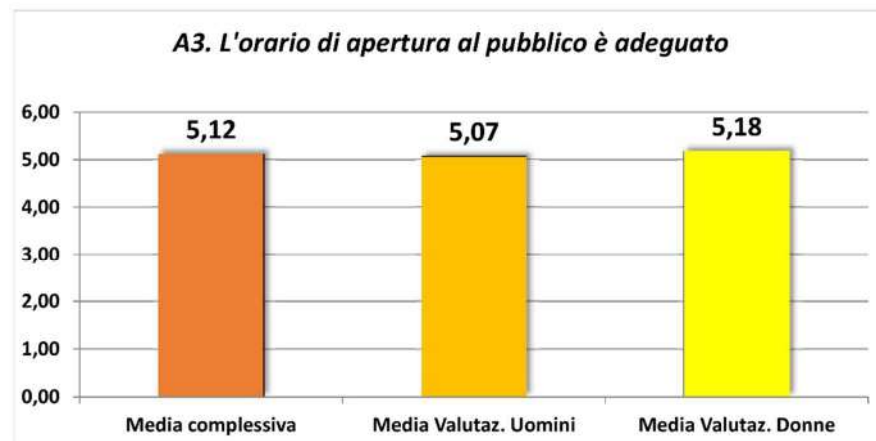
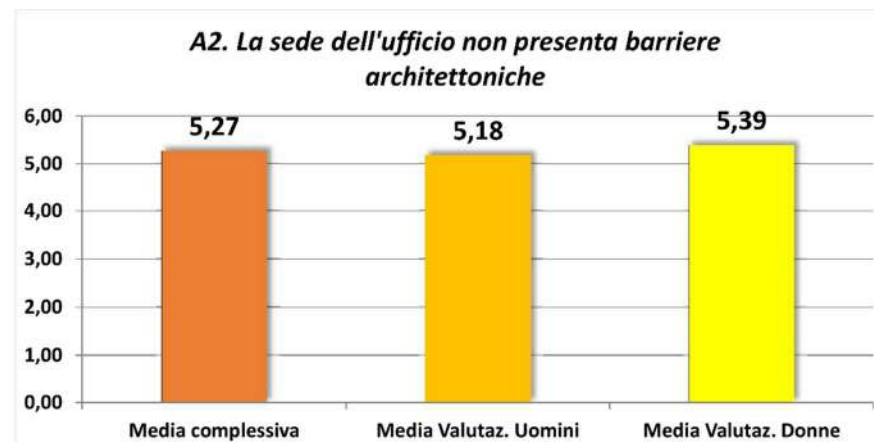
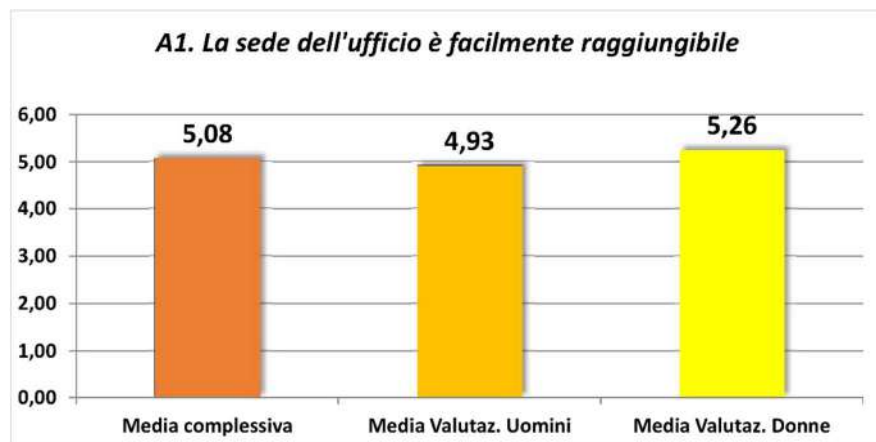
Il questionario era strutturato in 3 parti:

- A. 12 domande a risposta chiusa (punteggio assegnabile a ciascuna da 1 a 6):
  - A1. Facilità di accedere all'ufficio;
  - A2. Mancanza di barriere architettoniche;
  - A3. Orario di apertura al pubblico;
  - A4. Tempi di accesso ai servizi;
  - A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti;
  - A6. Ambiente;
  - A7. Documentazione fornita;
  - A8. Utilità del servizio;
  - A9. Chiarezza informativa;
  - A10. Utilizzo portale on line;
  - A11. - A12. Soddisfazione complessiva del servizio.
- B. Anagrafica (genere, età, professione e nazionalità);
- C. Sezione aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva.

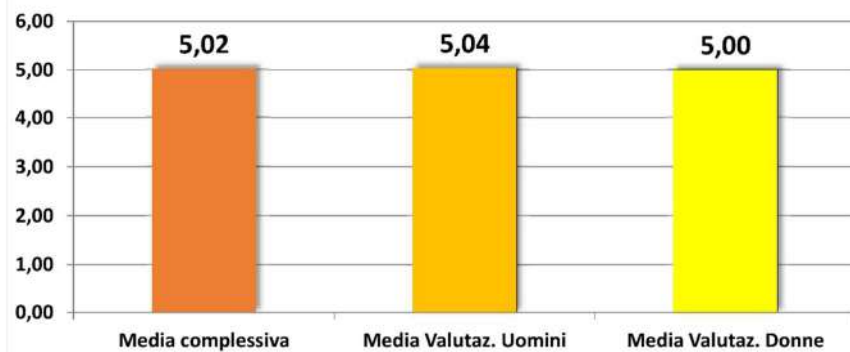
La sezione A del questionario composta da 12 quesiti con una scala valutativa da 1 a 6, dove 1 viene considerato il valore minimo e 6 il punteggio massimo assegnabile, ha l'obiettivo per ciascun quesito o nucleo di quesiti di indagare il livello di qualità percepita dall'utente in relazione alle quattro dimensioni della qualità del servizio:

- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia

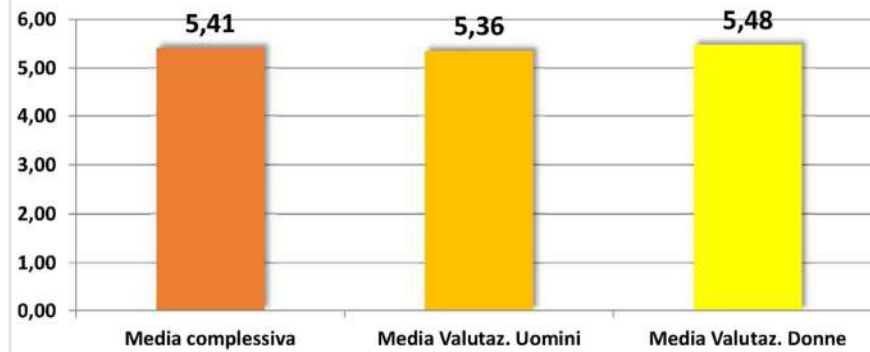
### 3.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario



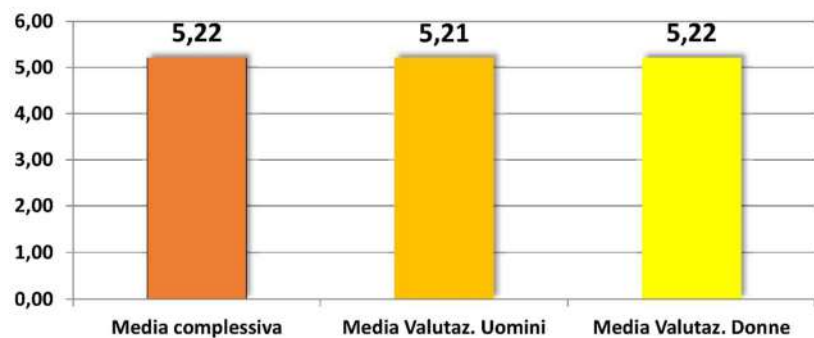
**A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara**



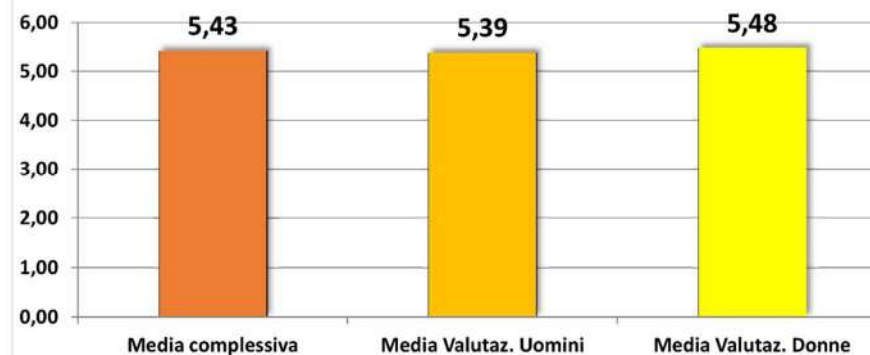
**A6. Gli ambienti sono accoglienti**



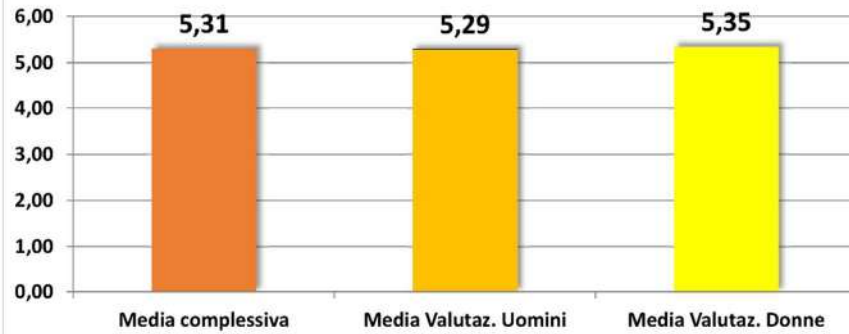
**A7. Il materiale fornito mi è stato utile**



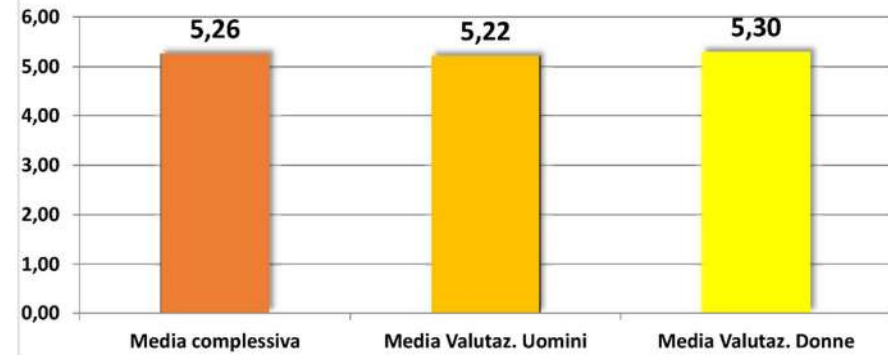
**A8. Gli operatori sono stati utili per la mia ricerca**



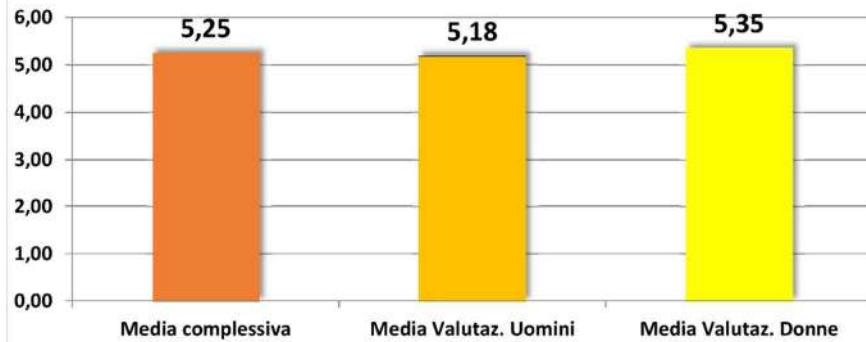
**A9. Le informazioni ricevute sono state chiare ed esaurienti**



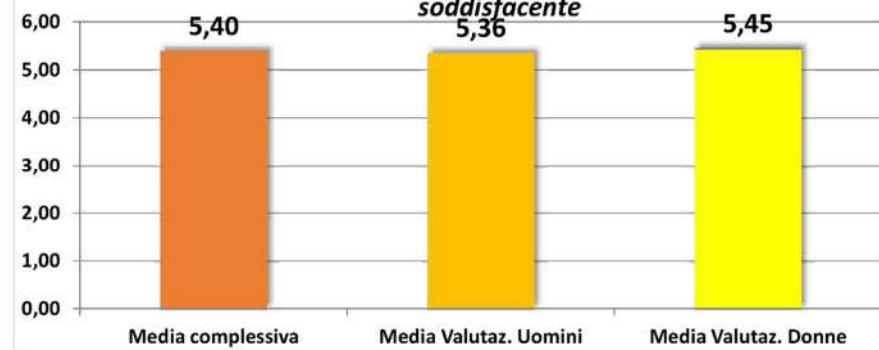
**A10. Per le mie ricerche ho utilizzato il sito del turismo**



**A11. Consiglio la visita dell'ufficio ad un amico/a**



**A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente *soddisfacente***



### **3.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023**

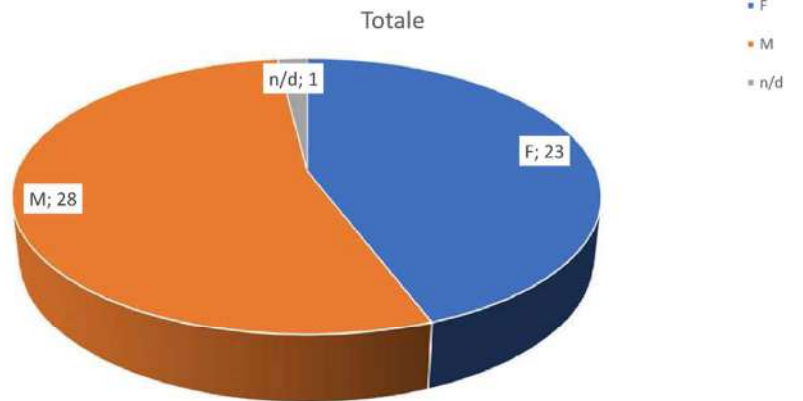
La valutazione complessiva rilevata dal quesito A12 riporta un risultato positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta a 5.40 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento generalizzato elevato.

Le valutazioni complessive rispetto agli altri quesiti registrano in tutti i casi un valore attestato ben al di sopra della media, si possono tuttavia riscontrare alcuni elementi di minor soddisfazione.

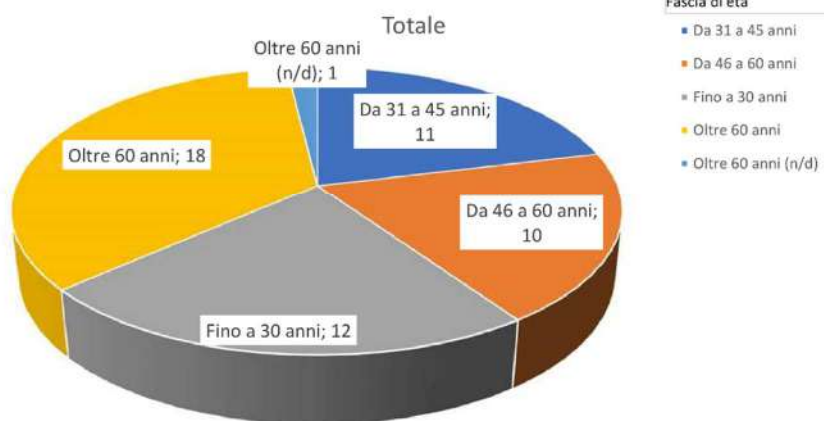
In particolare le valutazioni più basse, sempre nell'ambito di percentuali piuttosto alte, riguardano gli aspetti inerenti la segnaletica per individuare l'ufficio (media 5,02), la facilità di raggiungere il servizio (media 5.08) e l'orario di apertura al pubblico (media 5,12). Tra le valutazioni più positive ci sono invece quelle che sottolineano la professionalità degli operatori (media 5,43) i tempi di attesa (media 5,42), gli ambienti accoglienti (media 5,41).

### 3.2.1 Analisi del campione degli intervistati

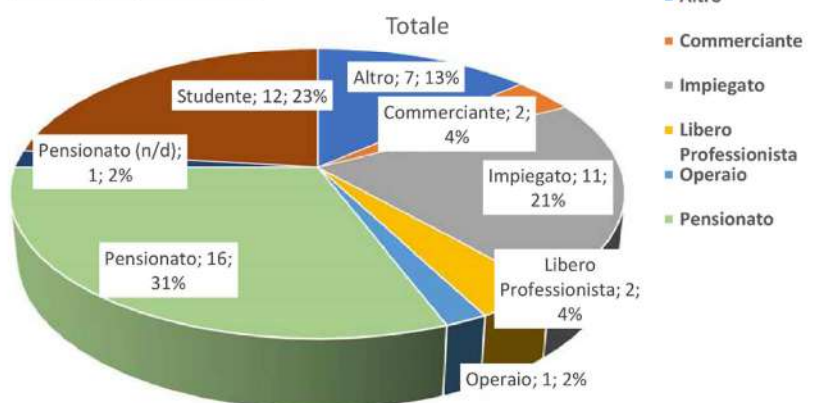
Analisi Campione per Sesso



Analisi Campione per Fascia di età

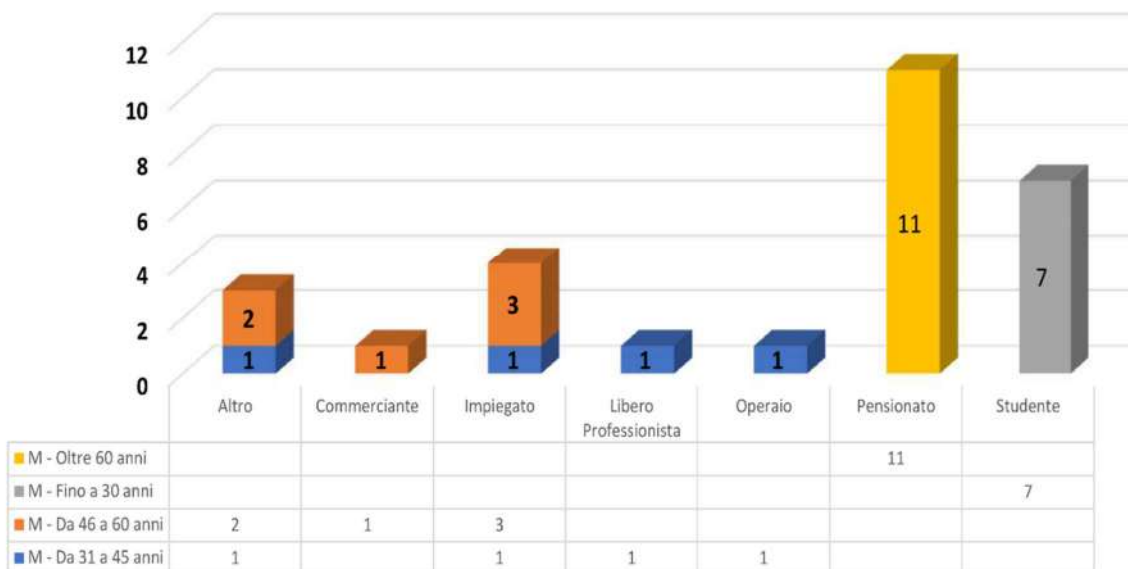


Analisi Campione per Professione



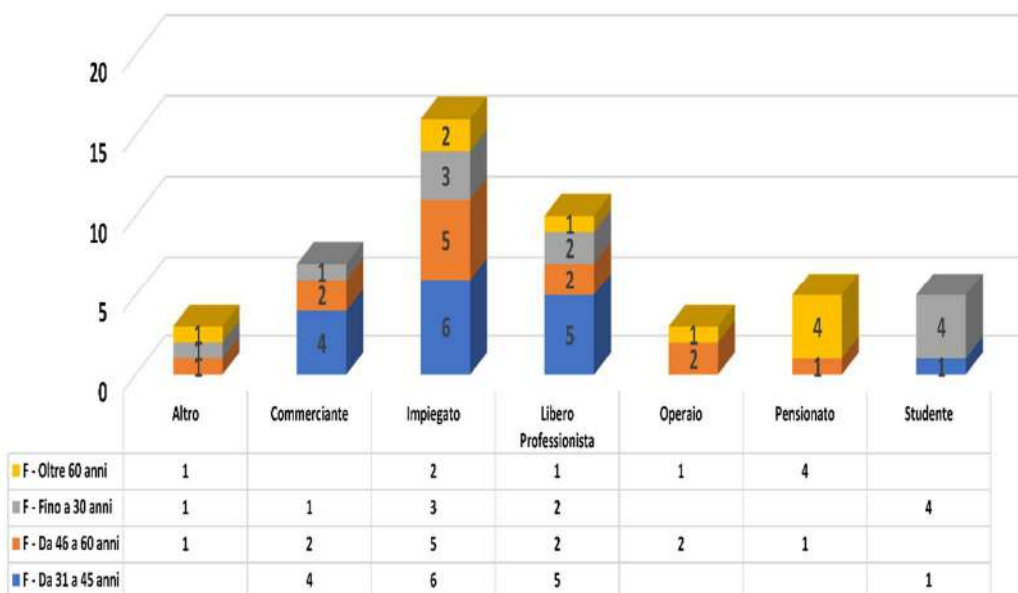
Dettaglio analisi campione maschile per fascia di età e professione

Uomini

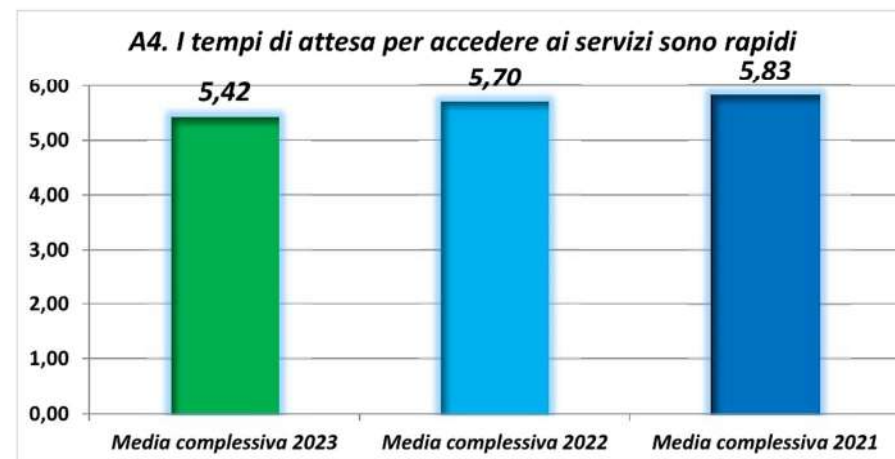
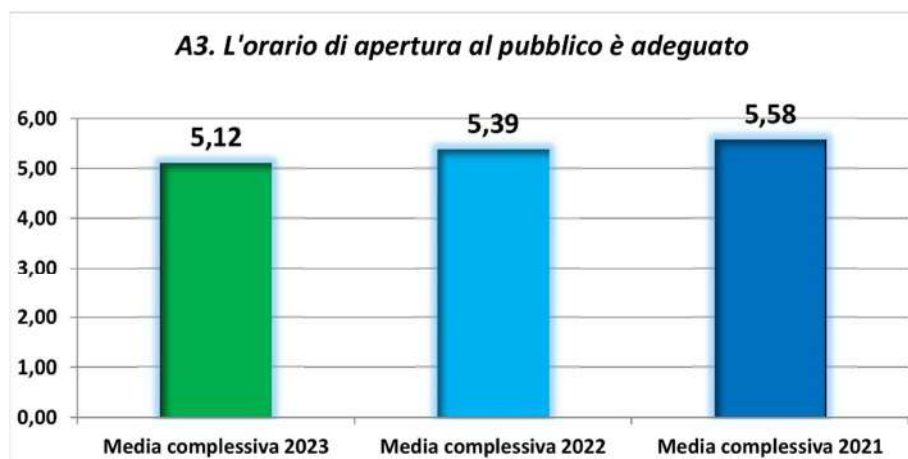
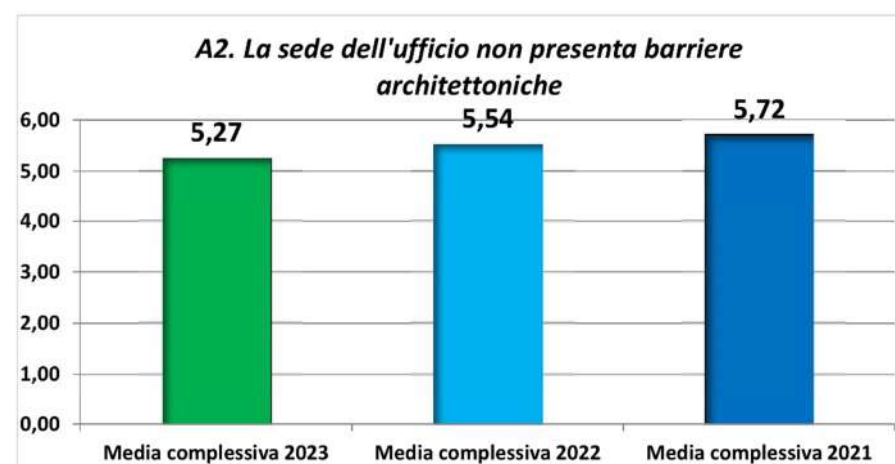
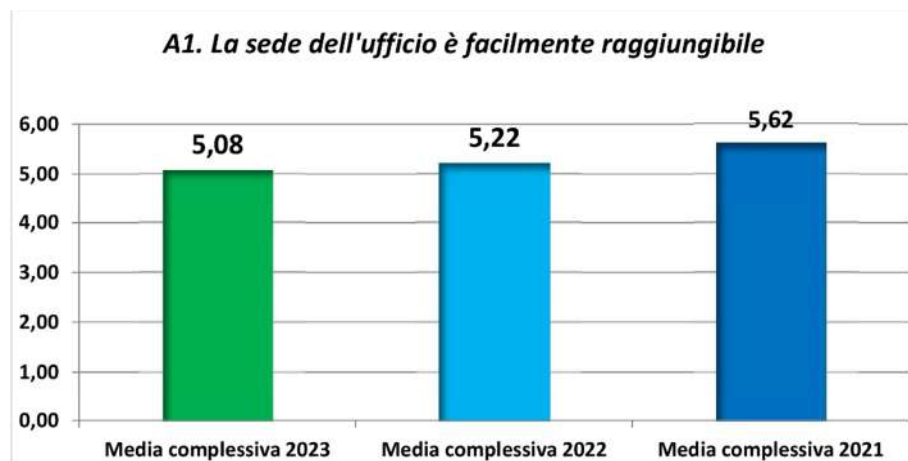


Dettaglio analisi campione femminile per fascia di età e professione

Donne

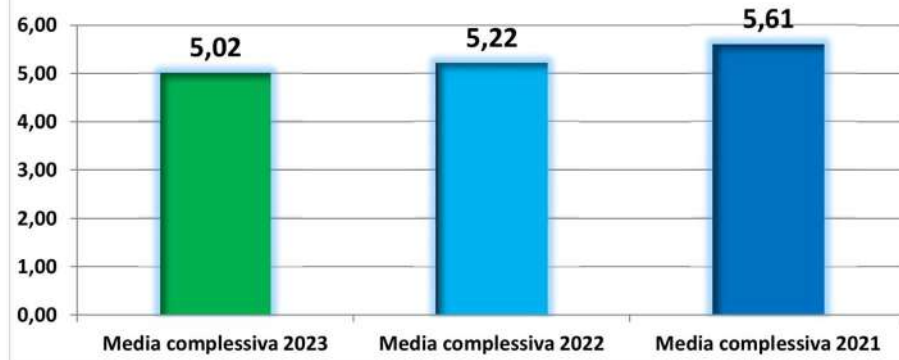


### 3.3 Analisi comparativa triennio 2021-2023 per singolo quesito del questionario somministrato

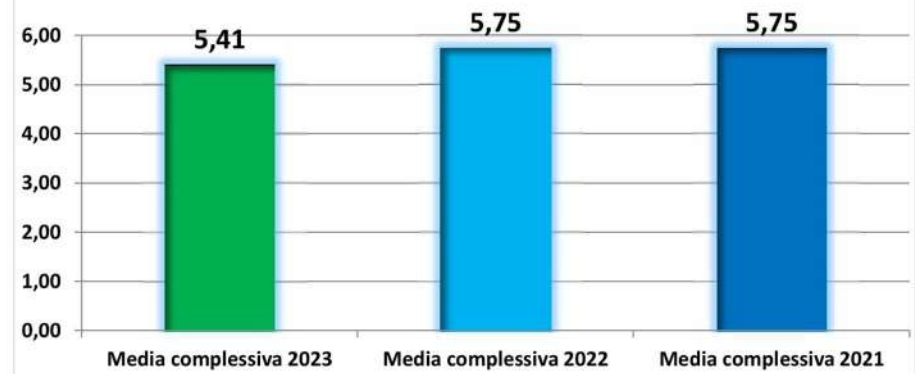




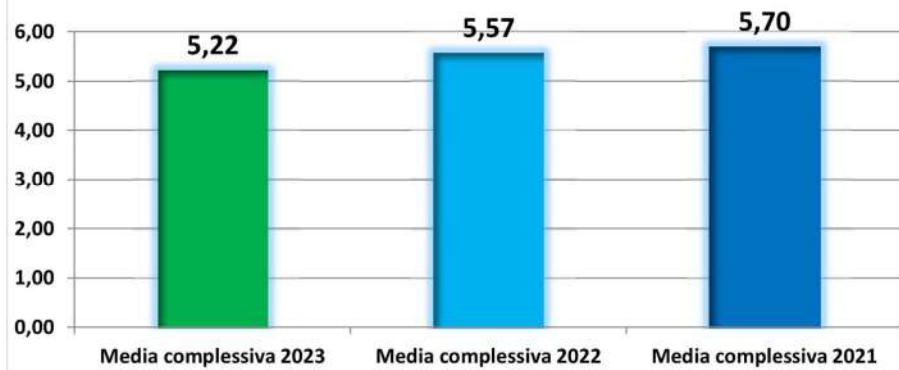
**A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara**



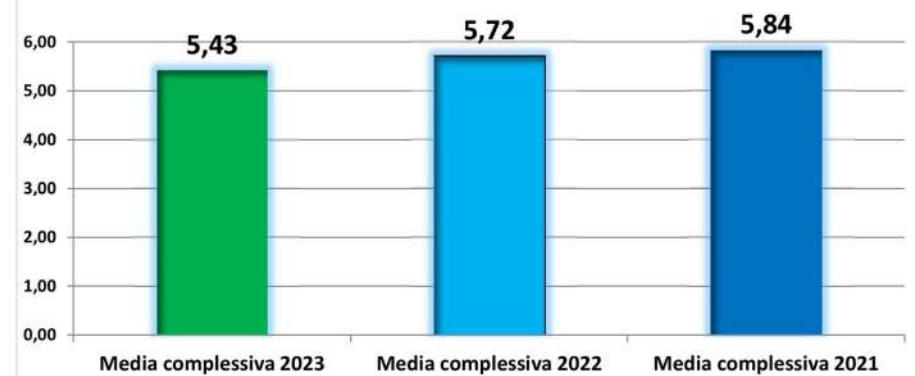
**A6. Gli ambienti sono accoglienti**



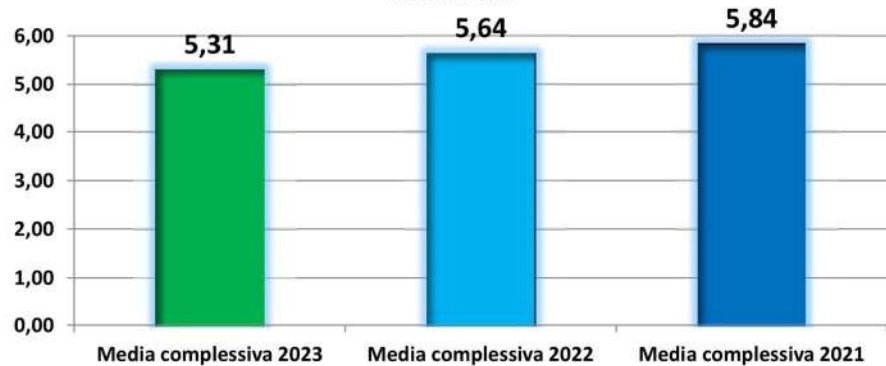
**A7. Il materiale fornito mi è stato utile**



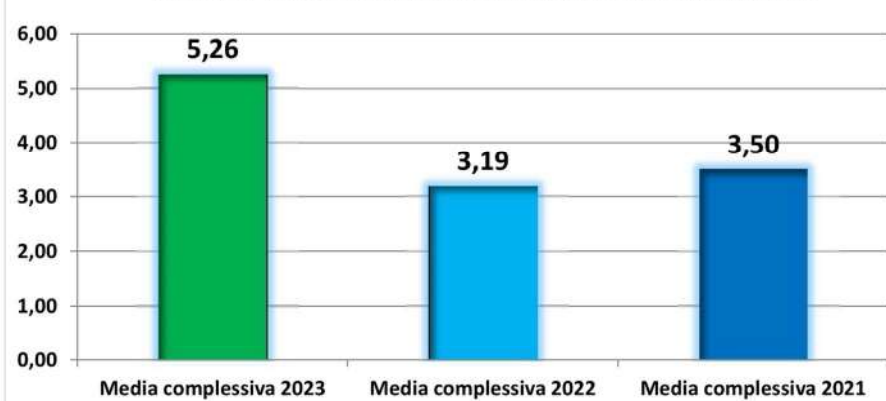
**A8. Gli operatori sono stati utili per la mia ricerca**



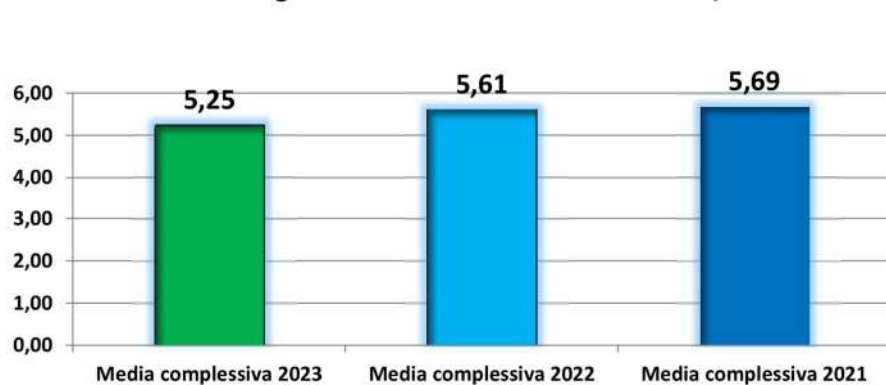
**A9. Le informazioni ricevute sono state chiare ed esaurienti**



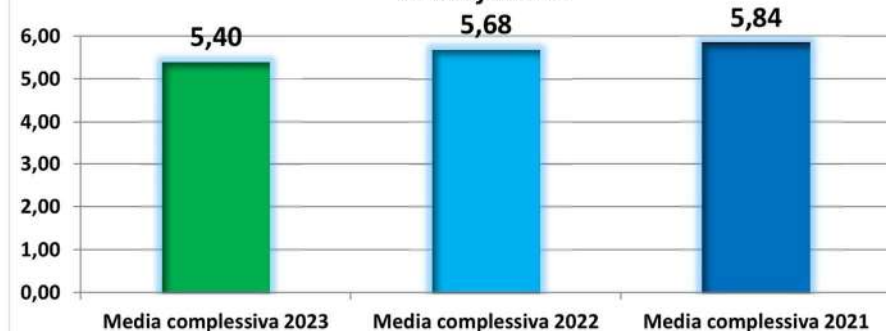
**A10. Per le mie ricerche ho utilizzato il sito del turismo**



**A11. Consiglio la visita dell'ufficio ad un amico/a**



**A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente**



### 3.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023

Si è ritenuto utile comparare i risultati ottenuti nel triennio 2021/2023 utilizzando come termine di confronto la media complessiva rilevata su ciascuna domanda.

Da come si evince dai grafici, nel 2023 in tutte le domande poste, gli utenti hanno manifestato un grado di soddisfazione alto. Rispetto al biennio precedente, ad eccezione del quesito A10 “utilizzo sito web” si registra una sostanziale stabilità del livello di gradimento registrato.

Di seguito vengono elencate le medie delle valutazioni ottenute nel 2023 dai quesiti in ordine crescente, partendo dalla valutazione più bassa, e il relativo confronto con i risultati ottenuti nel biennio antecedente:

- 1 A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti, ha riportato un risultato di 5.02 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.61 e 5.22;
- 2 A1. Facilità di accedere all'ufficio, ha riportato un risultato di 5.08 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.62 e 5.22;
- 3 A3. Orario di apertura al pubblico ha riportato un risultato di 5.12 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.58 e 5,39;
- 4 A7. Utilità materiale informativo fornito ha riportato un risultato di 5.22 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.7 e 5.57;
- 5 A11. Consiglio la visita dell'ufficio ad un amico/a ha riportato un risultato di 5.25 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.69 e 5,61;
- 6 A10. Utilizzo del sito del turismo ha riportato un risultato di 5.26 nettamente più alto rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 3.50 e 3.19;
- 7 A2. Mancanza di barriere architettoniche ha riportato un risultato di 5.27 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.72 e 5,54;
- 8 A9. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute ha riportato un risultato di 5.31 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.84 e 5,64;
- 9 A12. Soddisfazione complessiva del servizio ha riportato un risultato di 5.40 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.84 e 5,68;
- 10 A6. Adeguatezza degli ambienti ha riportato un risultato di 5.41 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.75 e 5.75;
- 11 A4. Tempi di accesso ai servizi ha riportato un risultato di 5.42 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.83 e 5.70;
- 12 A8. L'utilità degli operatori ha riportato un risultato di 5.43 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5.84 e 5.72.

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO IAT( Informazioni Accoglienza Turistica)**



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti da questo ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

**Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).**

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare la sede dell'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Gli ambienti sono accoglienti  1  2  3  4  5  6
- A7. Il materiale fornito mi è stato utile  1  2  3  4  5  6
- A8. Gli operatori sono stati utili per la mia ricerca  1  2  3  4  5  6
- A9. Le informazioni ricevute sono state chiare ed esaurienti  1  2  3  4  5  6
- A10. Per le mie ricerche ho utilizzato il sito del turismo  1  2  3  4  5  6
- A11. Consiglio la visita dell'ufficio ad un amico /a  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



**PROFILO UTENTE**


---

**SESSO:** M F

---

**ETA':**

 Fino a 30 anni  Da 31 a 45 anni 

 Da 46 a 60 anni  Oltre 60 anni 


---

**PROFESSIONE:**

 Operaio  Impiegato 

 Dirigente  Commerciante 

 Pensionato  Studente 

 Libero Professionista  Altro 


---

**PROVENIENZA:**

 Italia  Provincia ..... Terni ..... Altro .....

 Estero  Regione ..... Altro .....

---

**MOTIVI VIAGGIO:** Turismo  Escursionismo  Altro .....

---

**MEZZO DI TRASPORTO :** Auto  Pullman  Altro .....

---

**SUGGERIMENTI:**

.....

.....

.....

#### 4. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO ANAGRAFE

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi, erogati dall'Ufficio Anagrafe, di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 104.

Il questionario era strutturato in 3 parti:

A.12 domande a risposta chiusa (punteggio assegnabile a ciascuna da 1 a 6):

- A1. Facilità di accedere all'ufficio;
- A2. Mancanza di barriere architettoniche;
- A3. Orario di apertura al pubblico;
- A4. Tempi di accesso ai servizi;
- A5. Segnaletica interna ed illustrazione servizi offerti;
- A6. Rispetto privacy;
- A7. Correttezza e trasparenza;
- A8. Utilizzo servizi on line;
- A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale;
- A10. Chiarezza delle informazioni e della modulistica;
- A11. Costi sostenuti;
- A12. Soddisfazione complessiva del servizio.

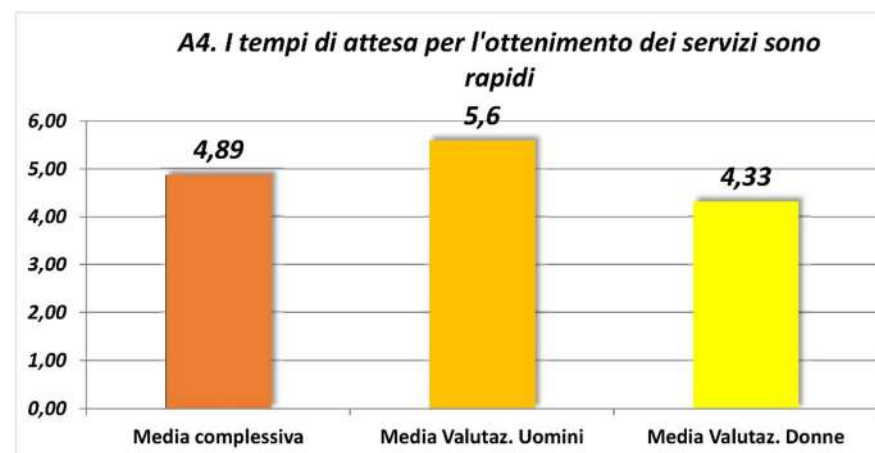
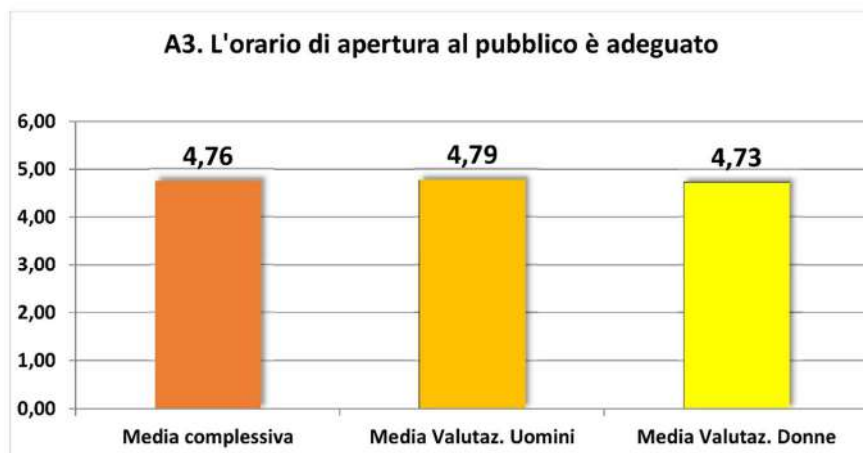
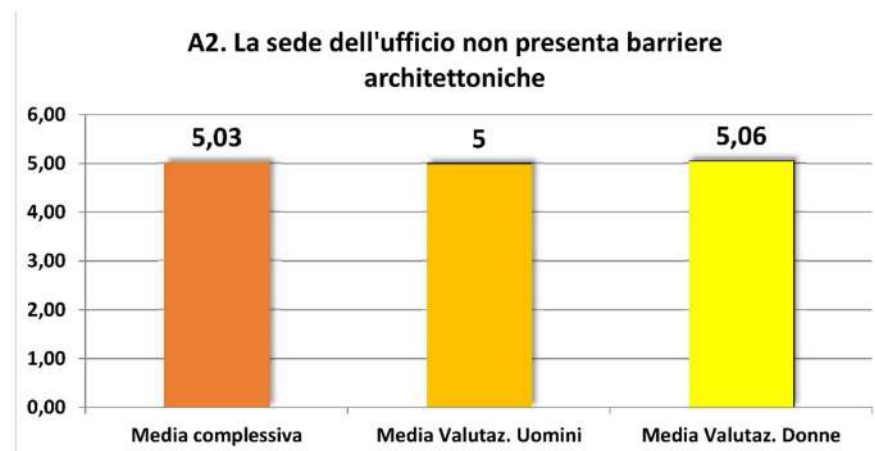
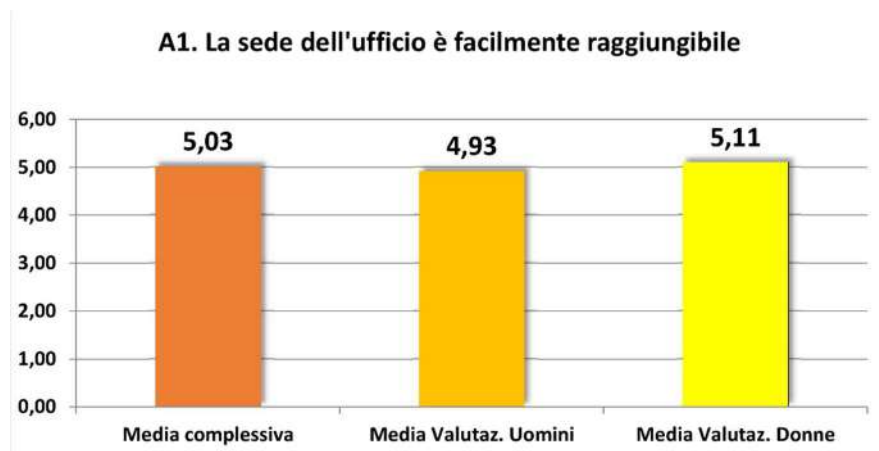
B. Anagrafica (genere, età, professione e nazionalità);

C. Sezione aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva.

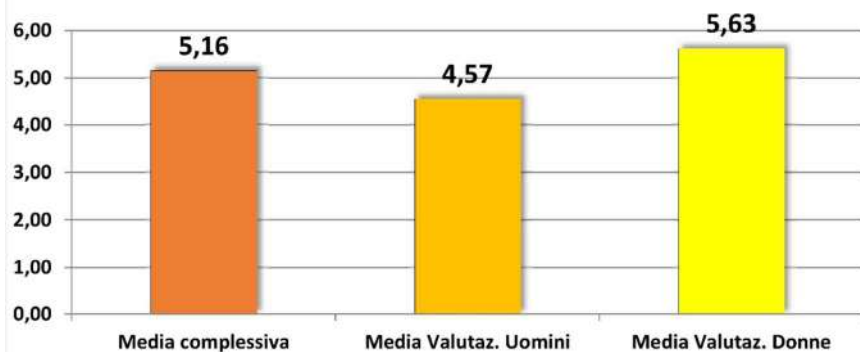
La sezione A del questionario composta da 12 quesiti con una scala valutativa da 1 a 6 dove 1 viene considerato il valore minimo e 6 il punteggio massimo assegnabile ha l'obiettivo per ciascun quesito o nucleo di quesiti di indagare il livello di qualità percepita dall'utente in relazione alle quattro dimensioni della qualità del servizio:

- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia.

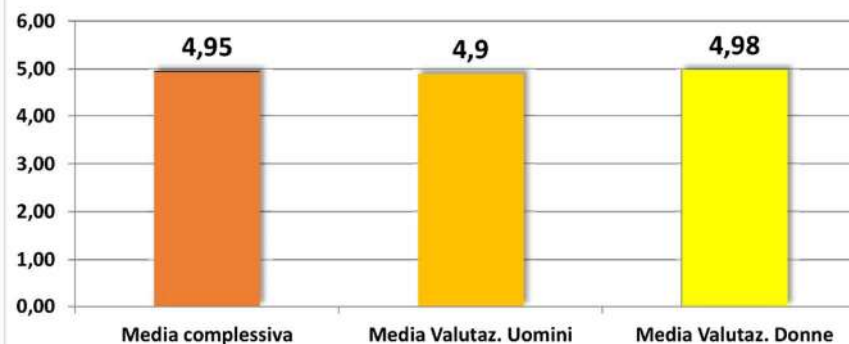
#### 4.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario



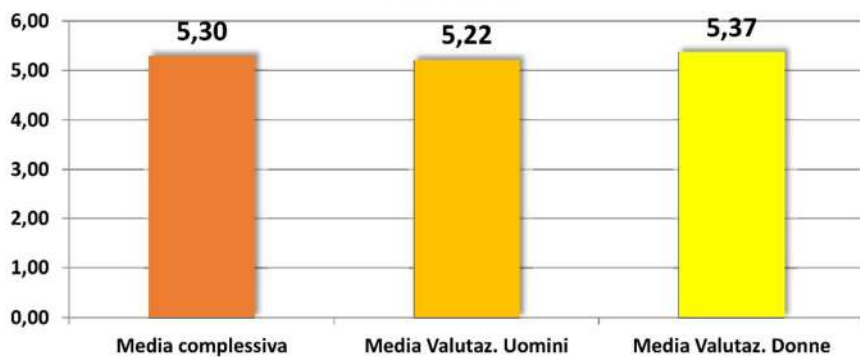
**A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara**



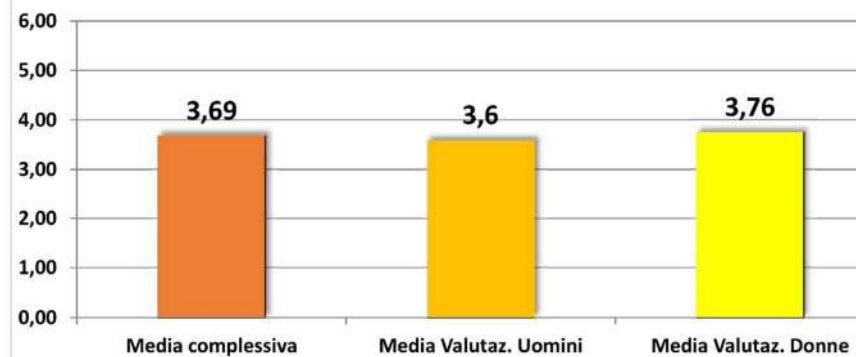
**A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio**



**A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente**

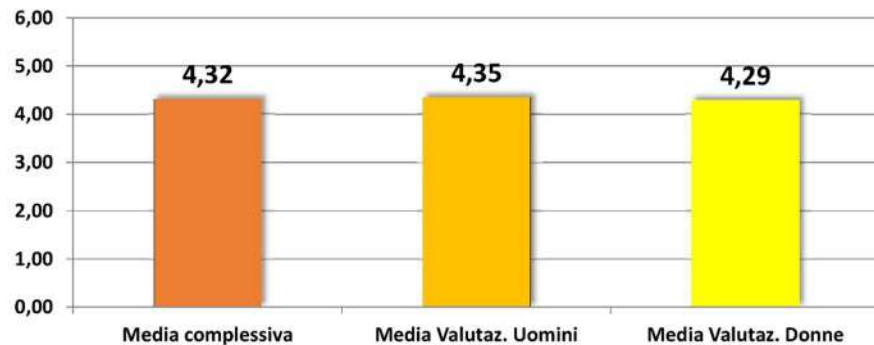


**A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line**

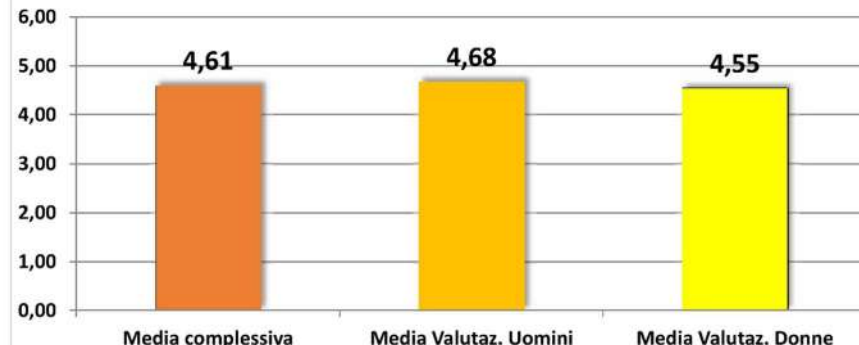




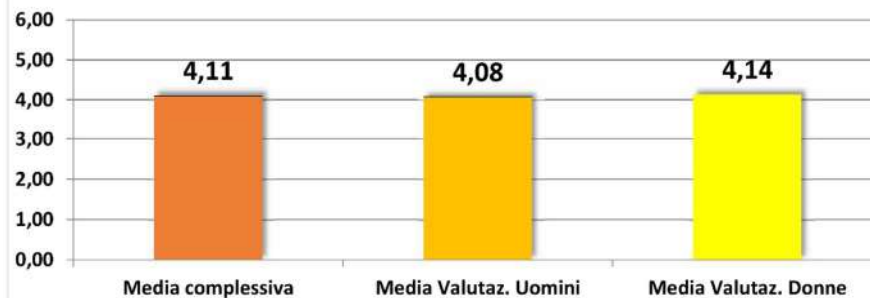
**A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile**



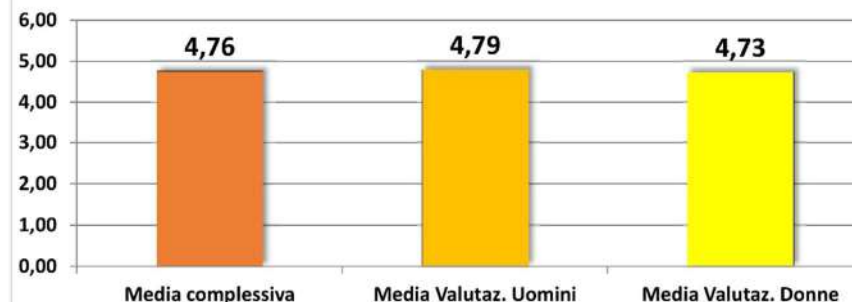
**A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione**



**A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati**



**A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente**



## **4.2 SINTESI ESITI DELL'INDAGINE 2023**

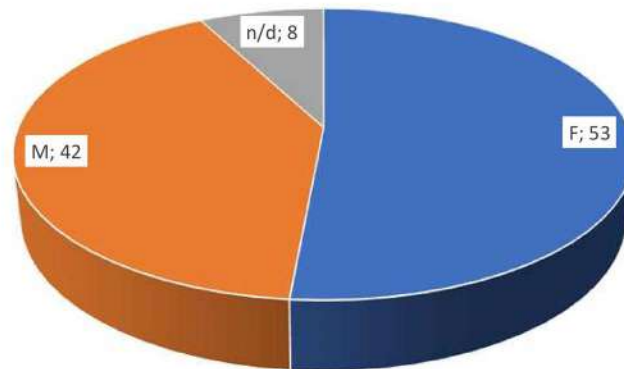
La valutazione complessiva rilevata dal quesito A12 riporta un risultato positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta a 4,76 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento generalizzato soddisfacente.

Le valutazioni complessive rispetto agli altri quesiti registrano in tutti i casi un valore attestato ben al di sopra della media, si possono tuttavia riscontrare alcuni elementi di minor soddisfazione. In particolare le valutazioni più basse, riguardano l'utilizzo dei servizi on line (media 3,69), i costi sostenuti (media 4,11) e l'area dedicata all'ufficio nel sito istituzionale (media 4,32). Tra le valutazioni più positive ci sono invece quelle che sottolineano la correttezza e la trasparenza degli operatori (media 5,30), la segnaletica per individuare l'ufficio (media 5,03) e l'accessibilità degli ambienti (media 5,03).

Si segnala che non tutti i questionari acquisiti sono stati correttamente o completamente compilati dagli utenti.

## 4.2.1 Analisi del campione degli intervistati

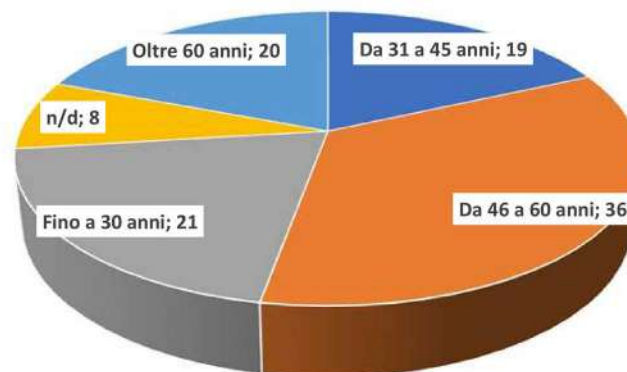
Analisi Campione per Sesso



Sesso

- F
- M
- n/d

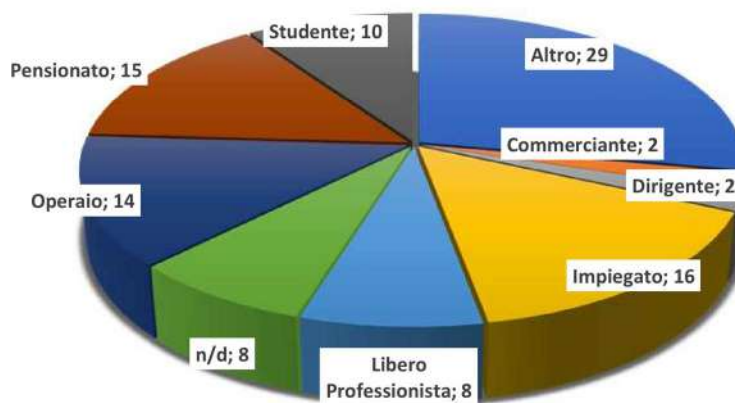
Conteggio per Fascia di età



Fascia di età

- Da 31 a 45 anni
- Da 46 a 60 anni
- Fino a 30 anni
- n/d

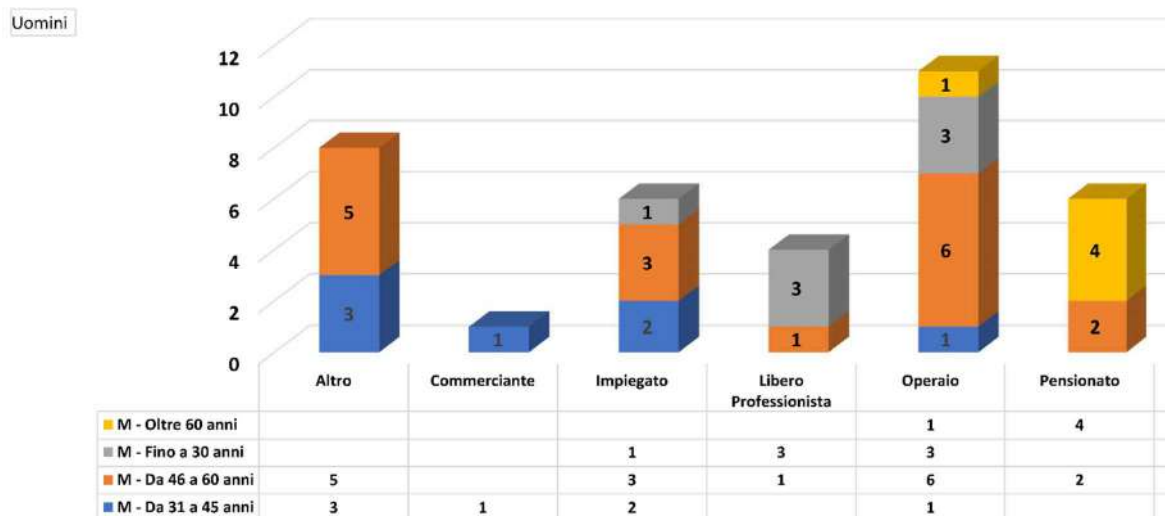
Conteggio per Professione



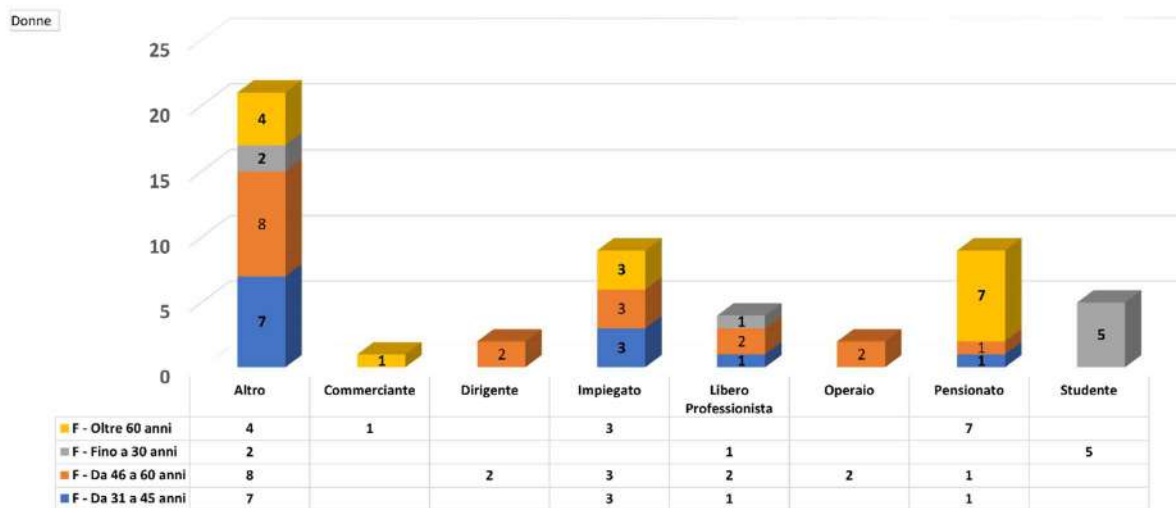
Professione

- Altro
- Commerciante
- Dirigente
- Impiegato
- Libero Professionista
- n/d
- Operaio

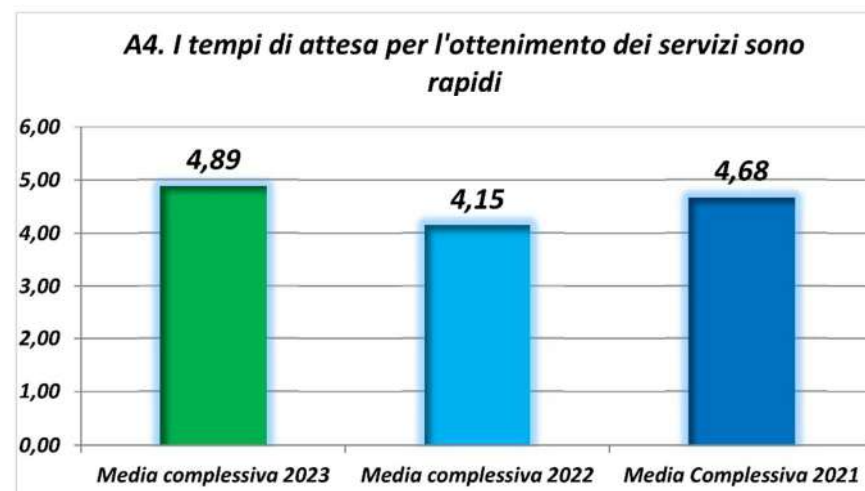
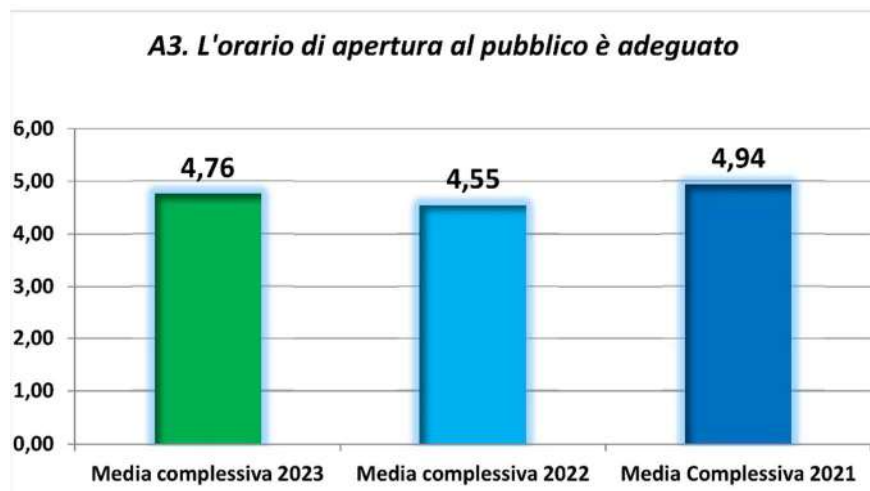
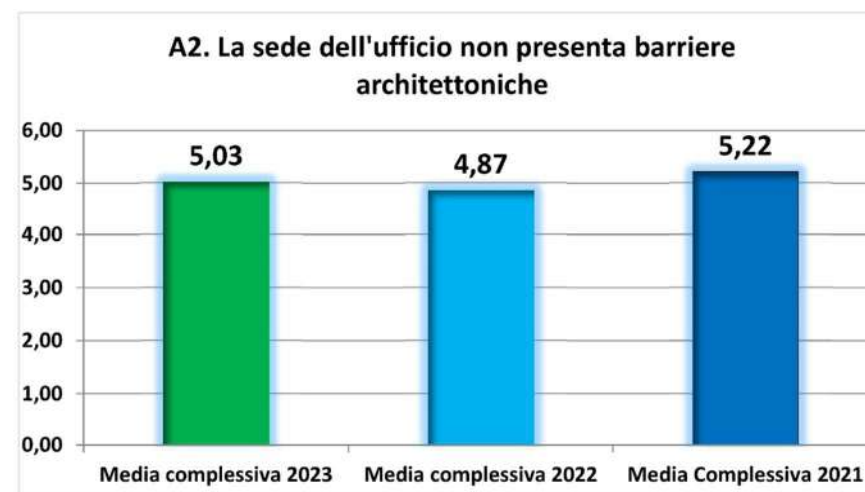
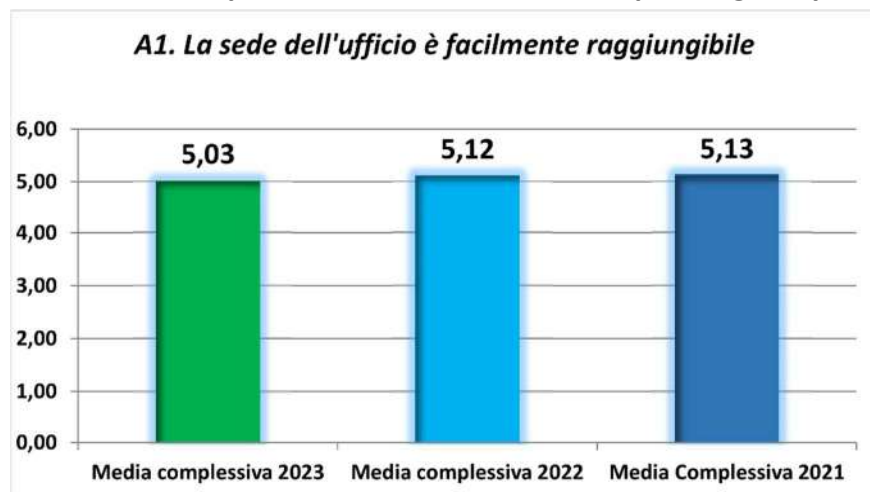
Dettaglio analisi campione maschile per fascia di età e professione



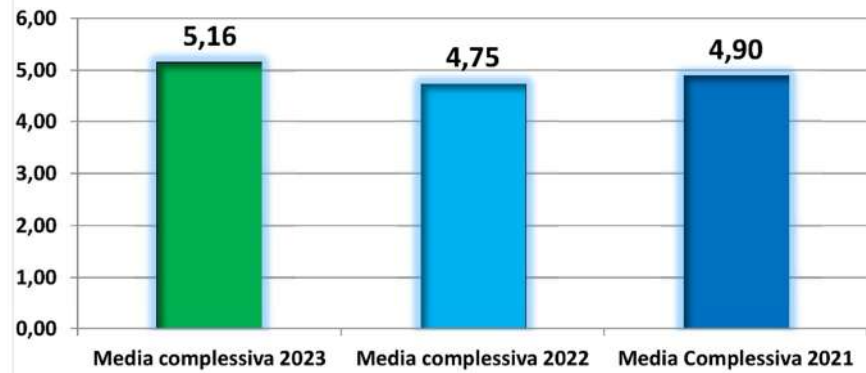
Dettaglio analisi campione femminile per fascia di età e professione



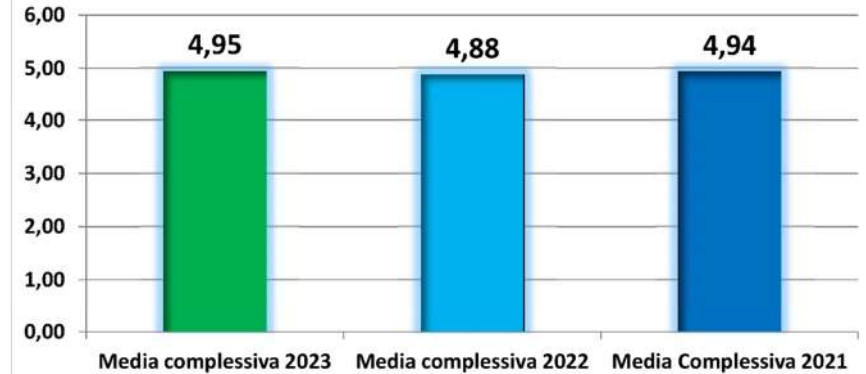
### 4.3 Analisi comparativa triennio 2021-2023 per singolo quesito del questionario somministrato



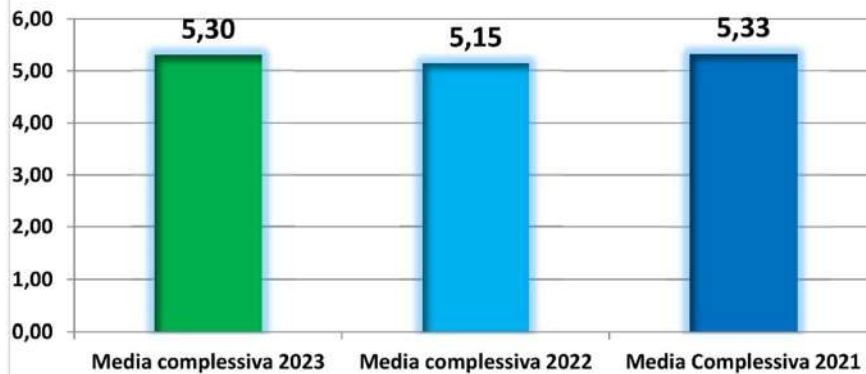
**A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara**



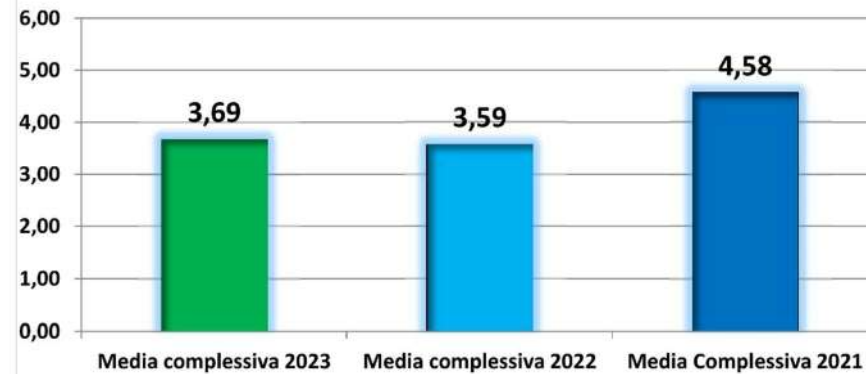
**A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio**

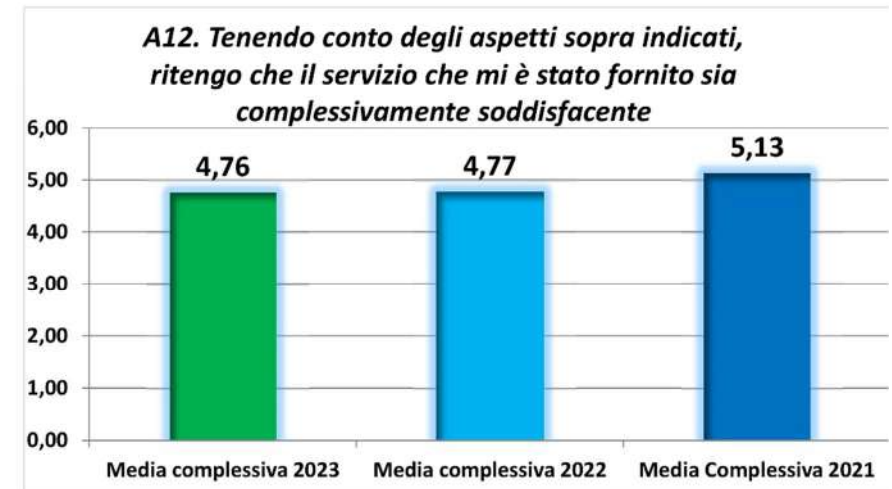
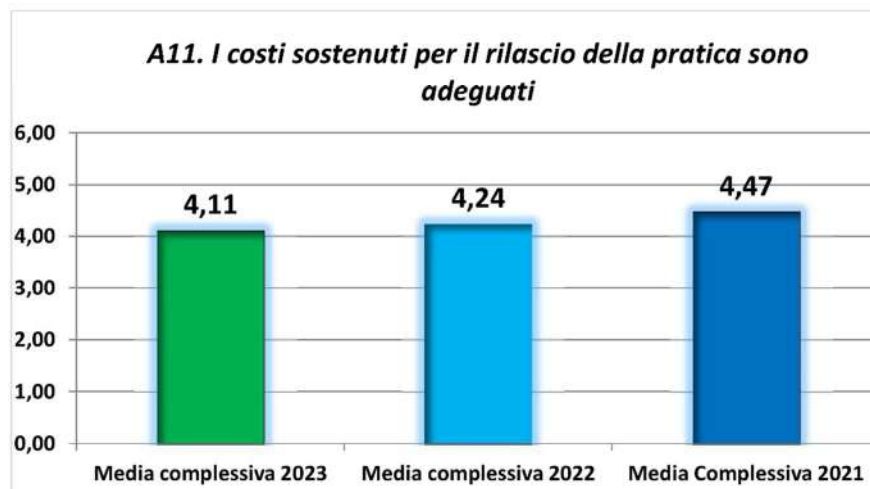
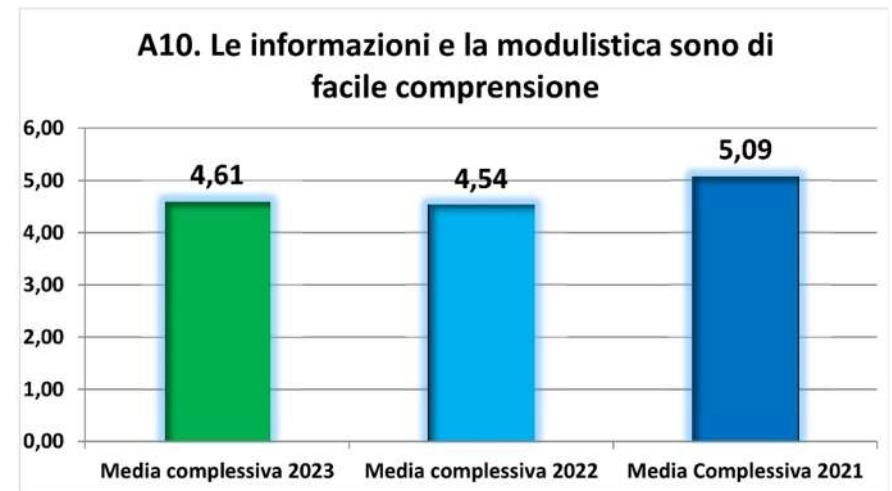
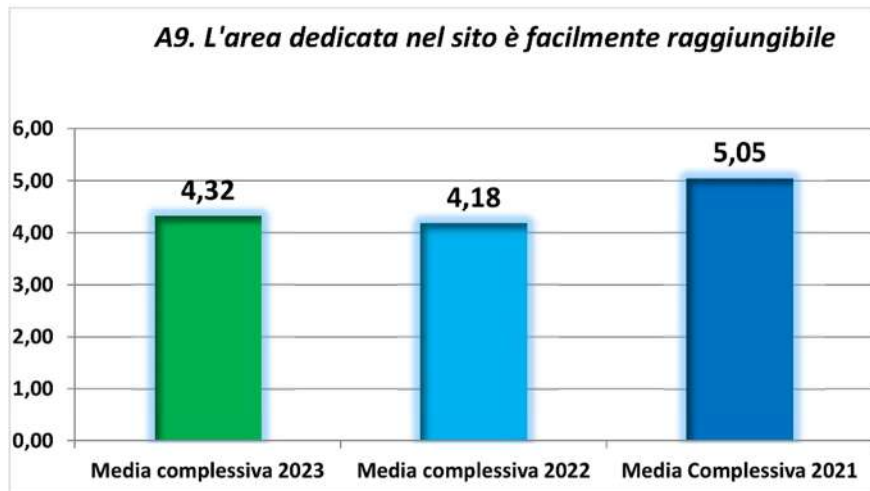


**A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente**



**A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line**





### 4.3.1 Analisi comparativa triennio 2021-2023

Si è ritenuto utile comparare i risultati ottenuti nel triennio 2021/2023 utilizzando come termine di confronto la media complessiva rilevata su ciascuna domanda.

Da come si evince dai grafici, nel 2023 in tutte le domande poste, gli utenti hanno manifestato un grado di soddisfazione alto, tuttavia in alcuni quesiti si riscontra una media più bassa rispetto al biennio precedente.

Di seguito vengono elencate le medie delle valutazioni richieste dai quesiti in ordine crescente, partendo dalla valutazione più bassa, e il relativo confronto con i risultati ottenuti nel biennio antecedente:

1. A8. Utilizzo servizi on line, ha riportato un risultato di 3.69 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 ma più alto rispetto al dato registrato nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4,58 e 3,59;
2. A11. Costi sostenuti, ha riportato un risultato di 4,11 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4,47 e 4,24;
3. A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale, ha riportato un risultato di 4.32 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 ma più alto del dato registrato nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5,05 e 4,18;
4. A10. Informazioni e modulistica, ha riportato un risultato di 4,61 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 ma più alto del dato registrato nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5,09 e 4,54;
5. A3. Orario di apertura al pubblico, ha riportato un risultato di 4,76 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 ma più alto del dato registrato nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4,94 e 4,55;
6. A12. Soddisfazione complessiva del servizio, ha riportato un risultato di 4,76 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media registrata è stata di 5,13 e 4,77;
7. A4. Tempi di accesso ai servizi, ha riportato un risultato di 4,89 più alto rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4,68 e 4,15;
8. A6. Rispetto della privacy ha riportato un risultato di 4,95 più alto rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4,94 e 4,88;
9. A1. Facilità di accedere all'ufficio, ha riportato un risultato di 5,03 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 5,13 e 5,12;
10. A2. Mancanza di barriere architettoniche, ha riportato un risultato di 5,03 più basso rispetto al dato registrato nel 2021 ma più alto rispetto al dato registrato del 2022 in cui la media era rispettivamente 5,22 e 4,87;
11. A5. Segnaletica, ha riportato un risultato di 5,16 più alto rispetto al dato registrato nel 2021 e nel 2022 in cui la media era rispettivamente 4,90 e 4,75;
12. A7. Correttezza e trasparenza, ha riportato un risultato di 5.30 più alto rispetto al dato registrato nel 2021 ma più basso rispetto al dato registrato del 2022 in cui la media era rispettivamente 5,33 e 5,15;



**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO ANAGRAFE**



Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti dall'ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

URP - QUALITA' DEI SERVIZI

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche  1  2  3  4  5  6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato  1  2  3  4  5  6
- A4. I tempi di attesa per l'ottenimento dei servizi sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A5. La segnaletica per individuare l'ufficio è chiara  1  2  3  4  5  6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio  1  2  3  4  5  6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente  1  2  3  4  5  6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line  1  2  3  4  5  6
- A9. L'area dedicata nel sito è facilmente raggiungibile  1  2  3  4  5  6
- A10. Le informazioni e la modulistica sono di facile comprensione  1  2  3  4  5  6
- A11. I costi sostenuti per il rilascio della pratica sono adeguati  1  2  3  4  5  6
- A12. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente  1  2  3  4  5  6



**PROFILO UTENTE**

---

SESSO: M F

---

ETA':

Fino a 30 anni

Da 31 a 45 anni

Da 46 a 60 anni

Oltre 60 anni

---

PROFESSIONE:

Operaio

Impiegato

Dirigente

Commerciante

Pensionato

Studente

Libero Professionista

Altro

---

NAZIONALITA'

Italiana Comunitaria Extracomunitaria 

---

SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....

## 5. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA: UFFICIO PARTECIPAZIONE

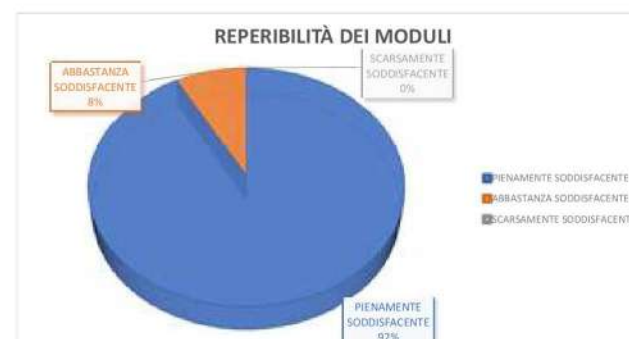
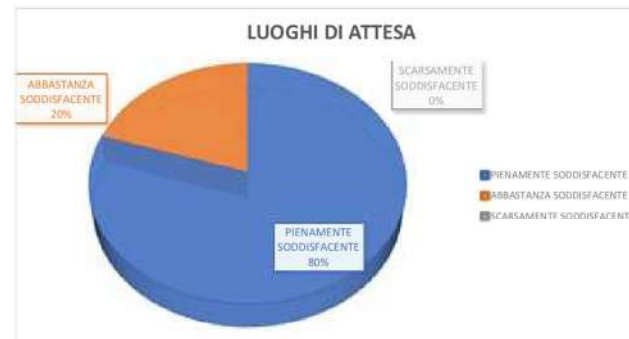
Con l'obiettivo di ampliare la tipologia di pubblico partecipante alle indagini sulla soddisfazione dei servizi anche di carattere innovativo, per l'anno 2023 è stata per la prima volta sperimentata la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto ai soggetti associativi con i quali l'Ente ha attivato patti di collaborazione. Il questionario si rivolge alla prima fase del percorso che esita nella stipula dei patti di collaborazione e riguarda specificatamente le attività preliminari che i soggetti espletano in relazione all'ufficio partecipazione dell'Ente. Il questionario è stato compilato da 25 soggetti associativi rispetto al totale di 40 patti di collaborazione attivi.

Il questionario, autocompilato e restituito in forma anonima, è suddiviso in quattro sezioni così articolate:

- ✓ Ricevimento del pubblico:
  1. Facilità ad ottenere informazioni e qualità delle informazioni ricevute;
  2. Luoghi di attesa;
  3. Tempi di attesa.
- ✓ Modulistica:
  1. Reperibilità dei moduli;
  2. Chiarezza e facilità di compilazione.
- ✓ Qualità dei servizi erogati:
  1. Tempi di attivazione del servizio;
  2. Professionalità del personale impiegato nel servizio;
  3. Flessibilità organizzativa in base alle esigenze dell'utente;
  4. Rispondenza del servizio alle effettive esigenze dell'utente.
- ✓ Suggerimenti: un campo a risposta aperta in cui si ha la possibilità di esprimere complessivi opinioni.

I quesiti prevedevano una scala valutativa articolata su tre opzioni: pienamente – abbastanza – scarsamente soddisfacente.

## 5.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario





### 5.1.1 Sezione aperta per i suggerimenti dell'utente

Si riportano di seguito i suggerimenti espressi nella sezione aperta del questionario:

La sottoscrizione del Patto di Collaborazione con il Comune di Terni Direzione Welfare è stato un incentivo a collaborare e affrontare problemi che, soprattutto nei luoghi periferici, rischiano di rimanere insoluti. Ad es.: - animazione di un territorio; mantenere uno spazio della collettività pulito e accogliente.
Spesso queste condizioni sono intralciate da altri servizi. Servirebbero percorsi snelli anziché troppo burocratizzati.
Manca un collegamento tra welfare e gli uffici tecnici per risolvere i problemi strutturali e di manutenzione delle sedi
Il patto di collaborazione è uno strumento fondamentale per la valorizzazione del territorio e di tutte le realtà associative che ne fanno parte. Serve dare risalto alle sue potenzialità
Si ritiene che il patto di collaborazione sia un'importante opportunità per il territorio e in particolar modo per i soggetti titolari. Si suggerisce di valorizzare tale strumento in tutti gli aspetti applicativi possibili, anche con un minimo contributo economico a sostegno delle attività intraprese.
Sarebbe opportuno una maggiore celerità nel dare le risposte ai quesiti posti nelle varie riunioni di laboratorio e che siano presi i Dirigenti o chi per loro in grado di poter dare risposte certe.
Ampliare i patti di collaborazione
Richiesta: una co-partecipazione alle spese per l'attivazione e attuazione dei progetti- agevolazioni per quando vengono richiesti spazi al chiuso e/o all'aperto.
Il personale è la punta di diamante della vostra organizzazione. Efficiente e disponibile, offre un servizio di alta qualità.
16 soggetti non hanno espresso suggerimenti

## **5.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023**

La valutazione complessiva rilevata riporta un livello di gradimento molto positivo, in riferimento al servizio erogato.

Nello scenario ampiamente positivo di cui sopra, si possono rilevare elementi che potrebbero essere ulteriormente migliorati, in particolare per quanto attiene i luoghi d'attesa (80%), la chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica ed i tempi di attivazione del servizio (84%). Tra le migliori valutazioni si riscontrano quelle che sottolineano la professionalità degli operatori (100%) e la flessibilità organizzativa in base alle esigenze dell'utente (96%).

La rilevazione effettuata assume una particolare rilevanza sia per i risultati ottenuti che per la novità del target coinvolto riscontrando un'ampia partecipazione dei soggetti associativi testimoniata anche dall'elevato numero dei suggerimenti raccolti.



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI PROCESSI PARTECIPATIVI DELLA DIREZIONE WELFARE - UFFICIO PARTECIPAZIONE

*Gentile Signora/Signore,*  
 il Comune di Terni ha predisposto un questionario di valutazione e di gradimento, da compilare in modo anonimo, rivolto a coloro che hanno preso parte a processi partecipativi promossi dall'Ente - Ufficio Partecipazione.  
 L'obiettivo è quello di migliorare la qualità dei servizi offerti rendendoli più adeguati possibile alle esigenze degli utenti.  
 Le chiediamo di dedicare alcuni minuti alla compilazione.  
 Grazie per la preziosa collaborazione

Si possono esprimere le seguenti preferenze:



PIENAMENTE  
SODDISFACENTE





ABBASTANZA  
SODDISFACENTE





SCARSAMENTE  
SODDISFACENTE

### RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

			
Facilità ad ottenere informazioni e qualità delle informazioni ricevute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luoghi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempi di attesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### MODULISTICA

			
reperibilità dei moduli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
chiarezza e facilità di compilazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI



Tempi di attivazione  
del servizio

Professionalità del  
personale impiegato  
nel servizio

Flessibilità  
organizzativa in  
base alle esigenze  
dell'utente

Rispondenza del  
servizio alle effettive  
esigenze dell'utente

### SUGGERIMENTI

---

---

---

---



## **6. RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE UTENZA: UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (Urp)**

L'indagine è stata condotta attraverso la somministrazione ai fruitori dei servizi erogati dall'ufficio Urp di un questionario cartaceo in forma anonima, da autocompilare presso lo sportello.

I questionari acquisiti ed esaminati sono stati complessivamente 90.

Il questionario era strutturato in 3 parti:

A. 10 domande a risposta chiusa (punteggio assegnabile a ciascuna da 1 a 6):

- A1. Facilità di accedere all'ufficio;
- A2. Mancanza di barriere architettoniche;
- A3. Orario di apertura al pubblico;
- A4. Tempi di accesso ai servizi;
- A5. Valutazione della qualità del servizio di facilitazione digitale;
- A6. Rispetto privacy;
- A7. Correttezza e trasparenza;
- A8. Utilizzo servizi on line;
- A9. Accessibilità area all'interno del sito istituzionale;
- A10. Soddisfazione complessiva del servizio.

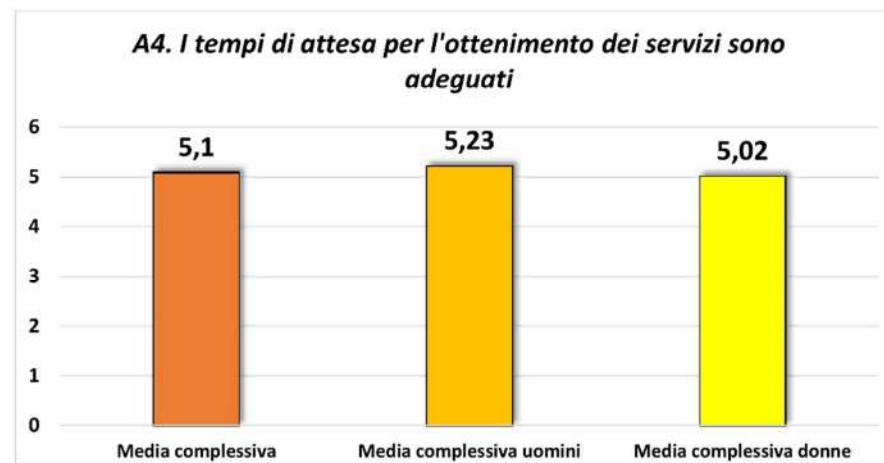
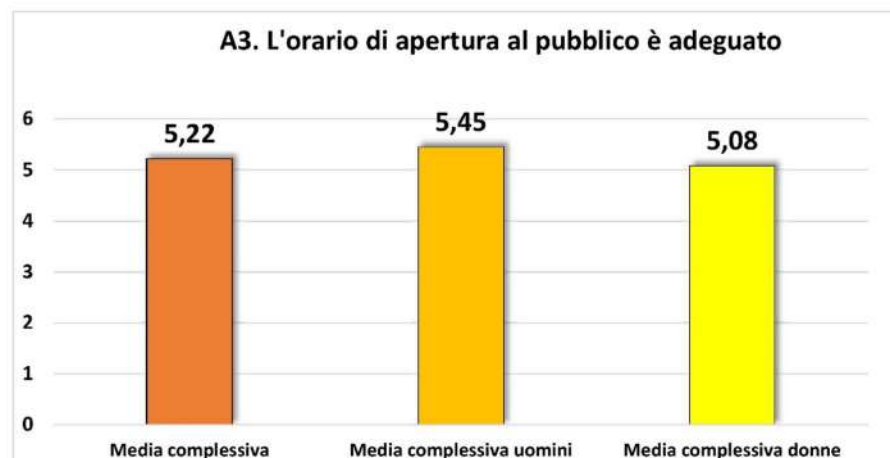
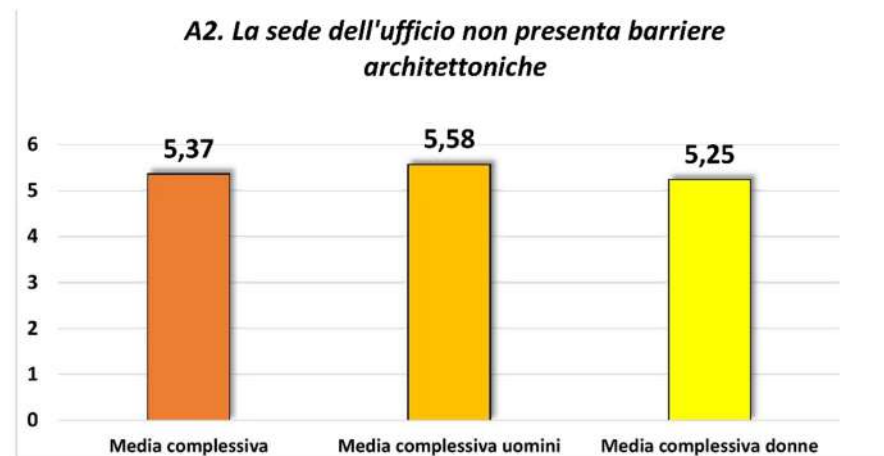
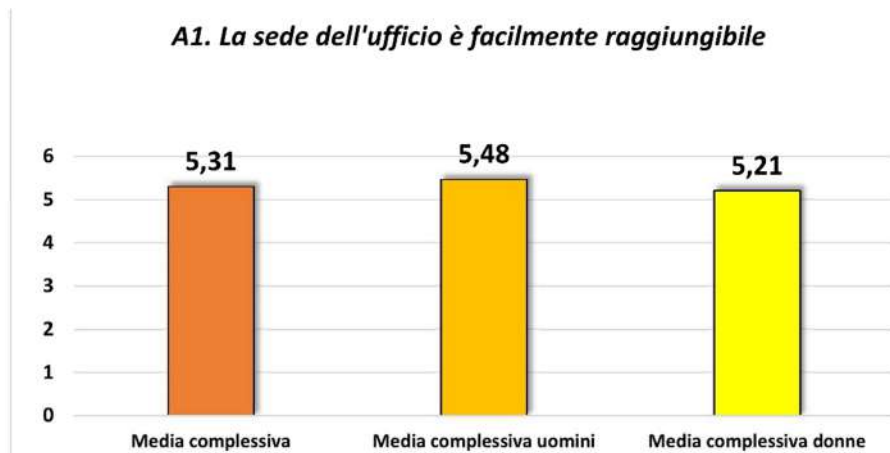
B. Anagrafica (genere, età, professione e nazionalità);

C. Sezione aperta per eventuali osservazioni-suggerimenti che il cittadino poteva esprimere in forma discorsiva.

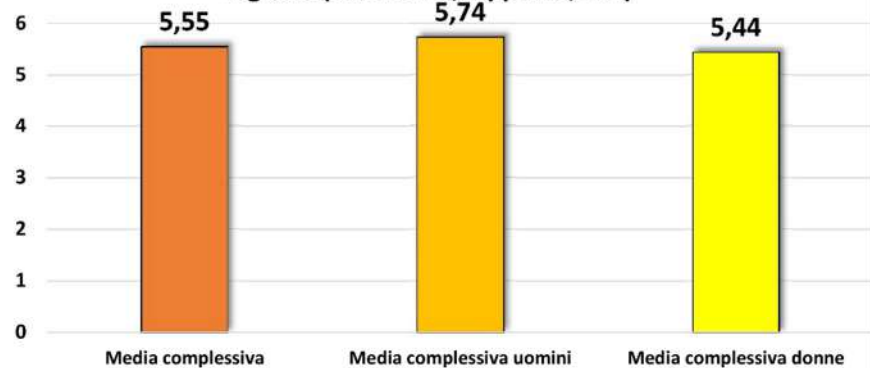
La sezione A del questionario composta da 10 quesiti con una scala valutativa da 1 a 6, dove 1 viene considerato il valore minimo e 6 il punteggio massimo assegnabile, ha l'obiettivo per ciascun quesito o nucleo di quesiti di indagare il livello di qualità percepita dall'utente in relazione alle quattro dimensioni della qualità del servizio:

- ✓ Accessibilità
- ✓ Tempestività
- ✓ Trasparenza
- ✓ Efficacia.

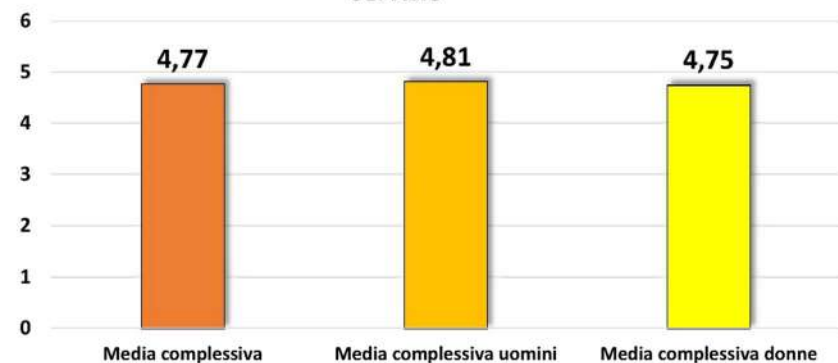
## 6.1 Dettaglio risultati per singolo quesito del questionario



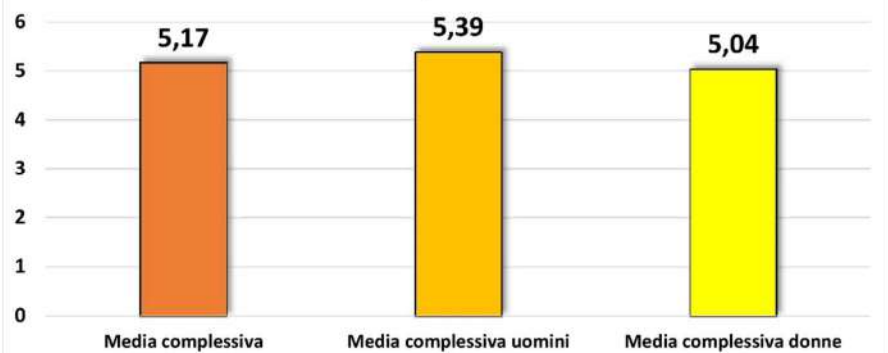
**A5. Come valuta la qualità del servizio di facilitazione digitale (assistenza, supporto, ecc.)**



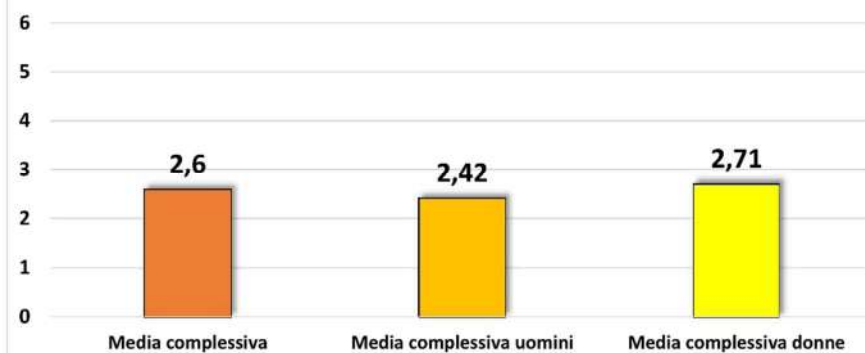
**A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio**

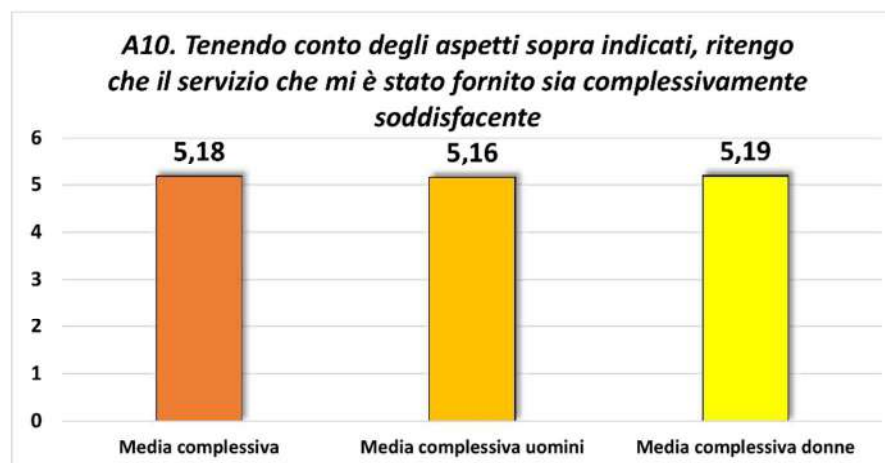
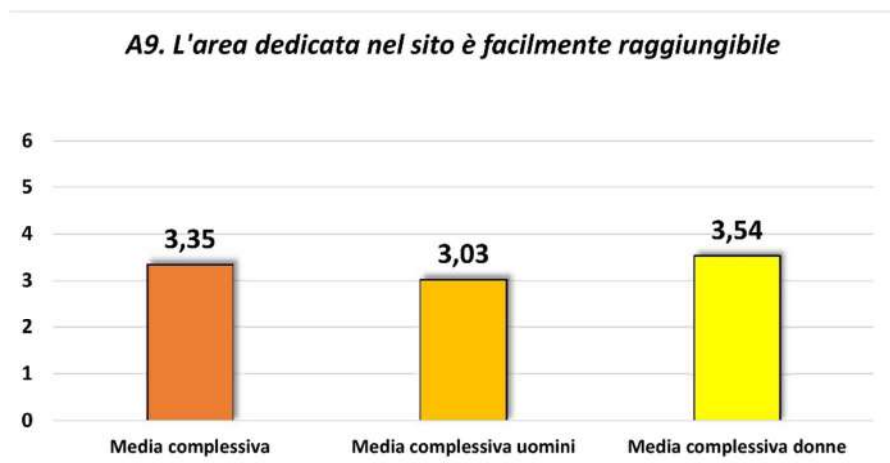


**A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente**



**A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line**





## 6.2 Sintesi esiti dell'indagine 2023

La valutazione complessiva rilevata dal quesito A10 riporta un risultato piuttosto positivo, la media della valutazione sul servizio erogato si attesta a 5.18 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione e gradimento generalizzato elevato.

Le valutazioni complessive rispetto agli altri quesiti registrano in tutti i casi un valore attestato ben al di sopra della media ad eccezione del quesito A8 (media 2,6) sull'utilizzo dei servizi on line, e A9 sull'accessibilità dell'area del sito web, da leggersi in combinazione con il quesito A5 inerente il servizio di facilitazione digitale. L'indagine mirava infatti anche a far emergere eventuali criticità rispetto alla qualità attesa e quella percepita al fine di poter intraprendere eventuali azioni di miglioramento relativamente al nuovo progetto del DigiPass attivato presso la sede dell'URP.

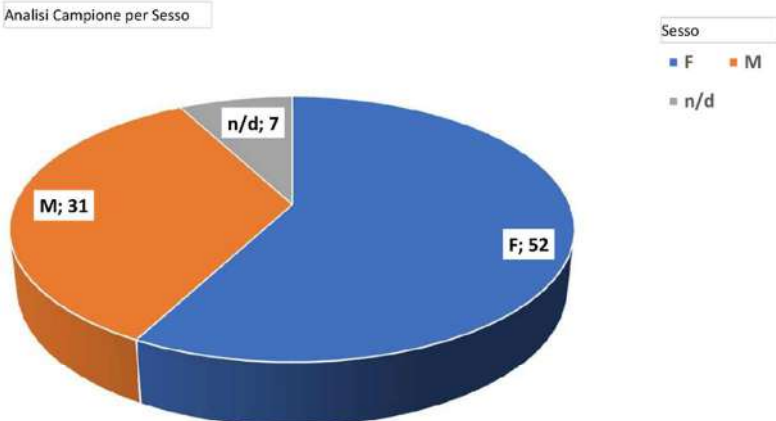
Tra le altre valutazioni, le più positive sottolineano la qualità del servizio di facilitazione digitale (media 5,55), la mancanza di barriere architettoniche per accedere all'ufficio (media 5,37), la sede dell'ufficio (media 5,31) e gli orari di apertura al pubblico (media 5,22).

Rispetto agli standard di qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e fissati dalla carta dei Servizi URP, approvata con D.G. C. n. 125 del 4.05.2023, si allega una tabella riepilogativa riferita all'anno 2023:

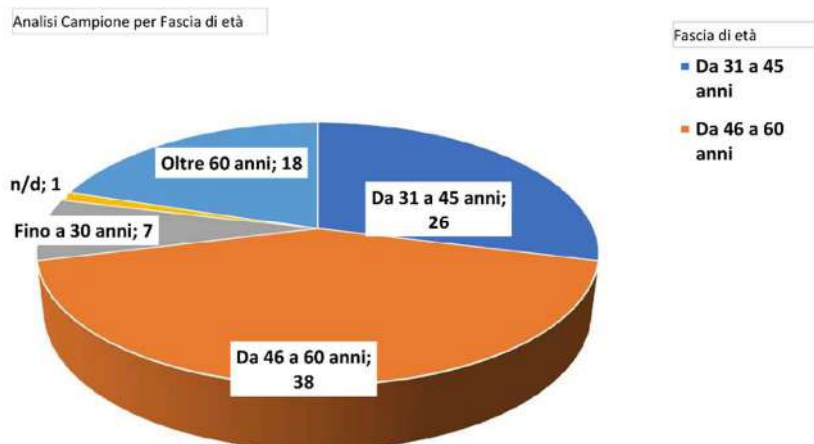
<b>Dimensione di qualità del servizio</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Risultato raggiunto</b>
<b>Accessibilità</b>	Orario di apertura al pubblico	Mantenimento di 5 ore giornaliere dal lunedì al venerdì. Mantenimento di 2 ore pomeridiane il martedì ed il giovedì.	Soddisfatto
	Sede dell'ufficio	Uffici a piano terra senza barriere architettoniche	Soddisfatto
<b>Trasparenza</b>	Tempi di risposta alle richieste di informazione o reclami	Immediato o entro la giornata per inoltro agli uffici competenti per materia	Soddisfatto
<b>Efficacia</b>	Reclami o segnalazioni relativi ai servizi dell'URP	Immediata se il cittadino è presente fisicamente o telefonicamente. Nel caso di presentazione cartacea o via mail entro 5 giorni lavorativi	Soddisfatto
<b>Efficienza</b>	Tempo medio di attesa	Miglioramento del tempo medio di attesa: 5 minuti	Soddisfatto
	Facilità di accesso al materiale informativo	Aggiornamento costante della sezione dedicata nel sito istituzionale e presenza di espositori all'interno della struttura fisica	Soddisfatto

## 6.2.1 Analisi del campione degli intervistati

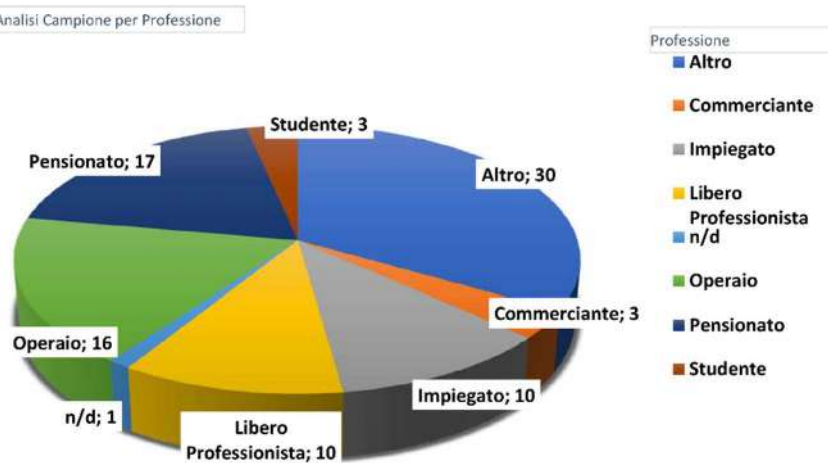
Analisi Campione per Sesso



Analisi Campione per Fascia di età

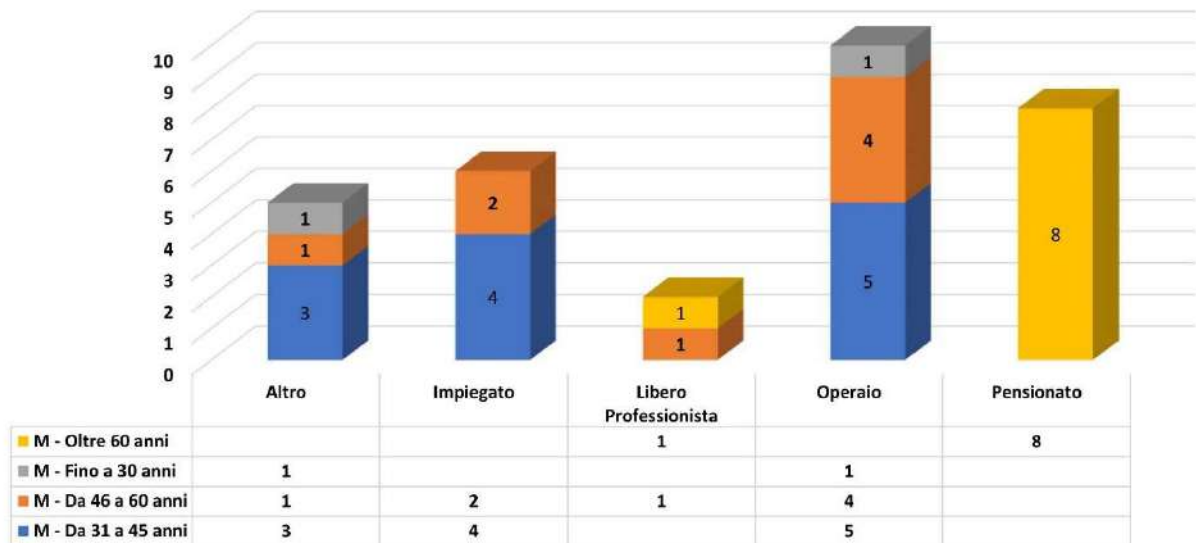


Analisi Campione per Professione



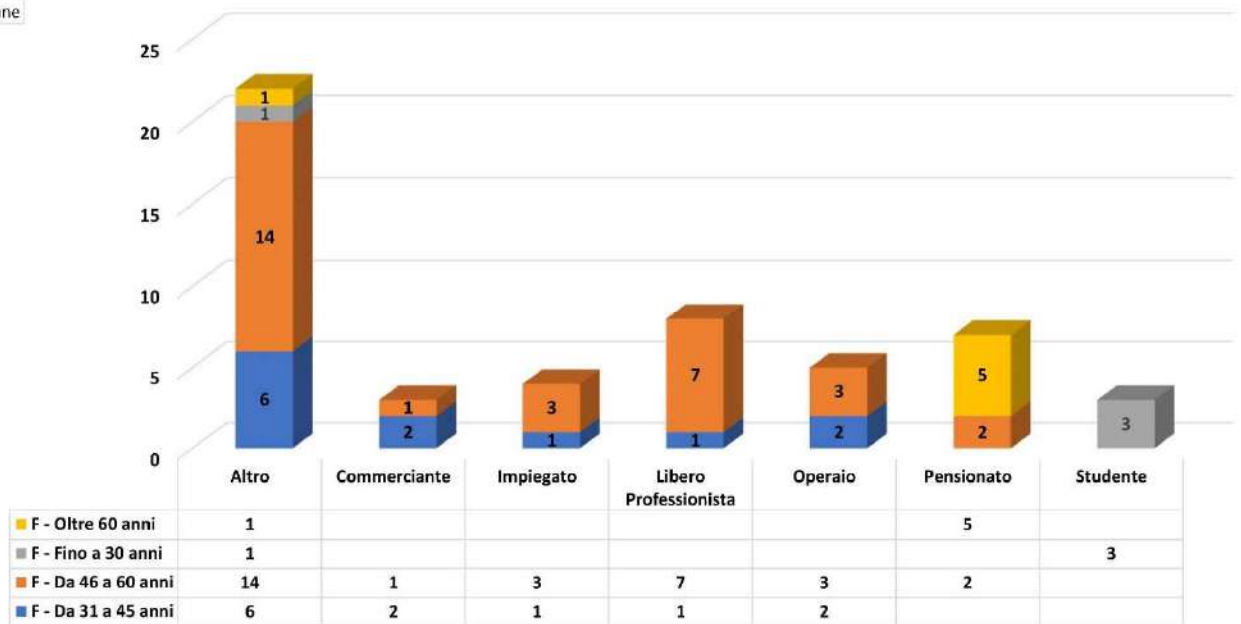
Dettaglio analisi campione maschile per fascia di età e professione

Uomini



Dettaglio analisi campione femminile per fascia di età e professione

Donne





**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUI SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO URP/Digipass**



URP - QUALITA' DEI SERVIZI

Gentile Signora/e, il Comune di Terni sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente ai servizi offerti dall'ufficio. Le risposte che Lei ci darà, saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. Grazie per la collaborazione.

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni esprimendo un voto da 1 (poco soddisfacente) a 6 (molto soddisfacente).*

- A1. La sede dell'ufficio è facilmente raggiungibile 1 2 3 4 5 6
- A2. La sede dell'ufficio non presenta barriere architettoniche 1 2 3 4 5 6
- A3. L'orario di apertura al pubblico è adeguato 1 2 3 4 5 6
- A4. I tempi di attesa per l'ottenimento dei servizi sono adeguati 1 2 3 4 5 6
- A5. Come valuta la qualità del servizio di facilitazione digitale (assistenza, supporto, ecc.) 1 2 3 4 5 6
- A6. Come giudica il rispetto della privacy nei locali del servizio 1 2 3 4 5 6
- A7. Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente 1 2 3 4 5 6
- A8. Per la mia attività utilizzo i servizi on line 1 2 3 4 5 6
- A9. L'area dedicata nel sito è chiara e facilmente raggiungibile 1 2 3 4 5 6
- A10. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia stato complessivamente soddisfacente 1 2 3 4 5 6



**PROFILO UTENTE**


---

**SESSO:** M F

---

**ETA':**

 Fino a 30 anni  Da 31 a 45 anni 

 Da 46 a 60 anni  Oltre 60 anni 


---

**PROFESSIONE:**

 Operaio  Impiegato 

 Dirigente  Commerciante 

 Pensionato  Studente 

 Libero Professionista  Altro 


---

**NAZIONALITA'**

 Italiana  Comunitaria  Extracomunitaria 


---

**SUGGERIMENTI:**

-----

-----

-----

-----

## 7. Analisi di benchmarking

Il confronto tra i sistemi, i metodi, gli strumenti impiegati nell'anno 2023 dal comune di Terni in materia di qualità dei servizi con quelli di altre amministrazioni, è stata condotta attraverso:

- la ricerca e l'esame della documentazione in materia pubblicata da comuni di dimensioni analoghe a quella di Terni sui loro siti istituzionali, generalmente in sottosezioni inerenti quella obbligatoria di "amministrazione trasparente" e/o in sezioni tematiche specifiche con etichette diversificate;
- la ricerca e l'esame della documentazione inerente alcune esperienze innovative e significative di benchmarking nella pubblica amministrazione promosse in Italia e in Europa.

L'analisi è stata eseguita per rilevare come altre amministrazioni affrontano e gestiscono il tema della **qualità effettiva dei servizi in riferimento alla definizione degli standard di qualità/carta dei servizi e della qualità percepita in riferimento alle indagini sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi.**

Relativamente alla dimensione della **qualità effettiva**, tra i diversi comuni esaminati, si ritiene utile al fine di promuovere analoghi percorsi e strumenti, rilevare che:

- il comune di *Verona*, può ritenersi una best practice, avendo strutturato un sistema evoluto e chiaro sia in riferimento alla carta dei servizi dell'ente sia al modello impiegato per la rilevazione omogenea degli standard dei diversi servizi comunali;
- il comune di *Modena* pubblica una raccolta accurata di approfondimento sul tema;
- il comune di *Parma* pubblica una carta dei servizi dell'ente di estrema facilità di consultazione essendo articolata per tabelle e prevedendo inoltre specifiche carte di servizi tematiche analogamente al comune di Terni. Interessante anche il documento "Pillole di qualità. Carta dei servizi" che illustra sinteticamente ma in modo efficace il ruolo della carta dei servizi come punto di partenza per qualsiasi percorso di qualità e miglioramento, e parte di un sistema più ampio che comprende:
  - INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION: finalizzate a conoscere la valutazione del servizio da parte degli utenti e le aspettative degli stessi, rispetto allo stesso servizio.
  - INDICATORI DI PRESTAZIONE (STANDARD): consentono la verifica della qualità offerta e la verifica del rispetto del livello minimo garantito.
  - ATTIVITA' di MIGLIORAMENTO dei PROCESSI: dopo aver definito gli standard, si possono progettare e realizzare le misure, organizzative e non, idonee al raggiungimento degli stessi e, in generale, al miglioramento della performance;
- il comune di *Genova* presenta sul portale istituzionale una sezione dedicata alla qualità dei servizi, articolata in sottosezioni di approfondimento, contenente le singole carte dei servizi per area tematica che sono aggiornate annualmente, organizzate secondo un sistema chiaro di visualizzazione e quindi di facile consultazione ed omogenee nei contenuti in esse previsti favorendone altresì la lettura e la confrontabilità;

Relativamente alla dimensione della **qualità percepita**, tra i diversi comuni esaminati, è possibile riscontrare che:

- la totalità dei comuni, analogamente a Terni, impiega per le indagini di customer satisfaction la somministrazione di un questionario anonimo personalizzandolo in base alla tipologia di servizio erogato dallo sportello. Come nel caso di Terni non sono state rilevate esperienze di indagine che prevedano l'uso di strumenti alternativi a titolo esemplificativo interviste o focus group;
- la maggior parte dei comuni somministra, analogamente a quanto fatto negli anni precedenti al 2023 da Terni, il questionario sia presso la sede fisica dei diversi sportelli al pubblico sia sul portale web in apposita sezione la cui collocazione è però variabile potendo, si ritiene, disorientare l'utente. Il comune di *Andria* prevede inoltre un sistema con una gamma di opzioni per la consegna del questionario compilato;
- in diversi casi i comuni selezionano, a differenza di Terni, un solo sportello su cui effettuare annualmente l'indagine;
- per quanto concerne l'articolazione del questionario, è sempre presente una sezione di profilazione dell'utente inerente le caratteristiche sociodemografiche, mentre a parità di dimensioni indagate (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) la formulazione delle domande varia così come la scala di punteggio assegnabile nelle risposte;
- solo pochi comuni commissionano la conduzione delle indagini a soggetti esterni specializzati in materia;
- generalmente, come anche nel caso di Terni, nei referti non sono presenti una nota metodologica e una ponderazione delle risposte. Tali aspetti vengono invece approfonditi dai comuni che, come *Modena e Parma*, affidano l'esecuzione delle indagini a soggetti esterni specializzati;
- diversi comuni, a differenza di Terni, hanno avviato la sperimentazione di indagini specifiche sui servizi erogati in modalità digitale: ad esempio *Novara* che si avvale peraltro, a tal fine, della collaborazione di FPA e partecipa ad ICity Club - L'osservatorio della trasformazione digitale urbana di FPA;

Per il 2023 si è ritenuto utile, nella logica dell'apprendimento continuo al fine del miglioramento interno, effettuare anche lo studio di alcune esperienze innovative e significative di benchmarking nella pubblica amministrazione sui servizi erogati, promosse in Italia e in Europa, dalle quali si evincono chiaramente, esaminando la documentazione prodotta ex ante, in corso e nei report conclusivi, alcune caratteristiche/aspetti comuni alle diverse attività nonché i possibili sviluppi in materia. Più specificatamente si è rilevato che:

- l'ostacolo metodologico principale per implementare un sistema efficace di analisi comparate sulla qualità dei servizi riguarda la **definizione di indicatori comuni per la misurazione** delle performance di Enti diversi in quanto ogni realtà presenta caratteristiche, esperienze, pratiche peculiari e sedimentate nel corso del tempo in cui il contesto e le cosiddette componenti intangibili, nel caso dei servizi erogati secondo il tradizionale modello di sportello fisico, rivestono un peso rilevante.

Tra le risposte per la risoluzione del problema è possibile citare quella fornita dall'analisi pilota del 2014 finanziata nell'ambito del ciclo dei fondi della programmazione europea 2007-

2013, che ha previsto la realizzazione della "Piattaforma web di Benchmarking" nell'ambito del Progetto "Valutazione delle Performance" spazio web dedicato al benchmarking sui sistemi di misurazione e sui livelli di performance dei servizi ritenuti rilevanti dalle maggiori città italiane: Bari, Bologna, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Reggio Calabria, Roma, Torino, Trieste e Venezia. La piattaforma si proponeva di facilitare la raccolta, l'organizzazione, l'acquisizione e la distribuzione delle informazioni nonché come luogo di confronto e benchmarking orizzontale (con altre città) e verticale (con la propria performance nel tempo) e sistema di rendicontazione sociale condiviso e aggiornabile;

- occorre prestare particolare attenzione alla fase dell'aggiornamento e della validazione dei dati da parte delle pubbliche amministrazioni al fine della loro successiva confrontabilità nel tempo, tenuto conto che le analisi di benchmarking dovrebbero procedere su una durata di medio-lungo periodo.

Nel contesto dell'attuale forte sollecitazione verso la transizione digitale della PA e quindi dell'erogazione/fruizione dei servizi in modalità digitale che costituiscono una delle principali sfide individuate e specificatamente finanziate sia nell'ambito dei fondi strutturali del settennio di programmazione delle risorse EU 2021-2027 sia nell'ambito del PNRR, anche le analisi di benchmarking trovano una nuova e interessante prospettiva di sviluppo che può superare l'ostacolo dell'individuazione di indicatori comuni tra PA. Un esempio in tal senso, replicabile al netto della dovuta personalizzazione al contesto comunale, viene fornito dal "**eGovernment Benchmark**" un parametro europeo che valuta l'integrazione e la presenza di alcune caratteristiche peculiari dei servizi digitali pubblici per verificarne affidabilità, efficienza ed efficacia per gli utenti. La Commissione Europea ogni anno (l'ultimo report scaricabile all'indirizzo <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2023> è relativo all'anno 2023) effettua un test su un campione di servizi, nazionali e locali, e stila una classifica dei paesi. Nel farlo utilizza una metodologia basata su un set di indicatori e sotto-indicatori quali a titolo esemplificativo: la centralità dell'utente, la trasparenza, i fattori chiave abilitanti (le pre-condizioni tecniche per la fornitura dei servizi digitali). Al fine di valutare tutti gli indicatori, l'eGovernment Benchmark utilizza i cosiddetti mystery shoppers, cittadini europei che, a seguito di specifica formazione, e sulla base di un sistema di criteri predefiniti, valutano la qualità dei servizi digitali disponibili in ogni stato membro comportandosi esattamente come potenziali utenti. Sullo stesso solco si colloca, la **piattaforma unica per la customer experience, che monitora la customer experience dei servizi pubblici digitali**. L'Istat, su indicazione del Dipartimento della Funzione pubblica, ha avviato infatti la sperimentazione di un sistema centralizzato di rilevazione statistica della customer experience sui servizi digitali erogati ai cittadini dagli enti pubblici dislocati in tutta Italia. L'obiettivo è ottenere un quadro chiaro della qualità del servizio percepita dal cittadino a livello nazionale, superando gli attuali meccanismi di rilevazione autonoma delle varie amministrazioni pubbliche non correlati tra loro e quindi non comparabili. Il progetto prevede una piattaforma unica per la raccolta uniforme, l'elaborazione, la gestione e l'analisi dei dati: la struttura del questionario e la piattaforma di rilevazione saranno le stesse per tipologia di PA e di servizio valutato, al fine di definire ex post un'esperienza uniforme per il cittadino e una maggiore facilità di rilascio di nuovi format. L'adesione delle PA sarà su base volontaria, la partecipazione dei cittadini sarà anonima. La

piattaforma è stata avviata in fase sperimentale a fine 2022 con l'obiettivo di raggiungere entro il 2026 il monitoraggio di almeno 300 servizi dei siti delle PA nazionali e di coinvolgere almeno 100 enti tra PA Centrali, Regioni, Città metropolitane e altre amministrazioni pubbliche locali.

Proprio con l'intenzione di avviare una fase di indagine in tal senso, nella prospettiva del consolidamento della transizione digitale della PA, per rendere le amministrazioni più accessibili e trasparenti lavorando sul miglioramento delle prestazioni, in sinergia con i cittadini e stakeholder che potranno esprimere la propria opinione e fornire suggerimenti in base alla personale esperienza di utenti, nel Piano integrato di attività e organizzazione (PIAO) del comune di Terni 2024, per la prima volta, è stata inserita la sperimentazione, analogamente ad altri comuni italiani, di un'indagine sulla soddisfazione dell'utenza relativamente alla fruizione dei servizi digitali.

Aspetto sul quale si ritiene fondamentale investire, anche tenuto conto dei risultati delle indagini di customer satisfaction presentate che mostrano, analogamente allo scenario complessivo nazionale, un trend con ampi margini di incremento del livello di fruizione dei servizi pubblici on line.

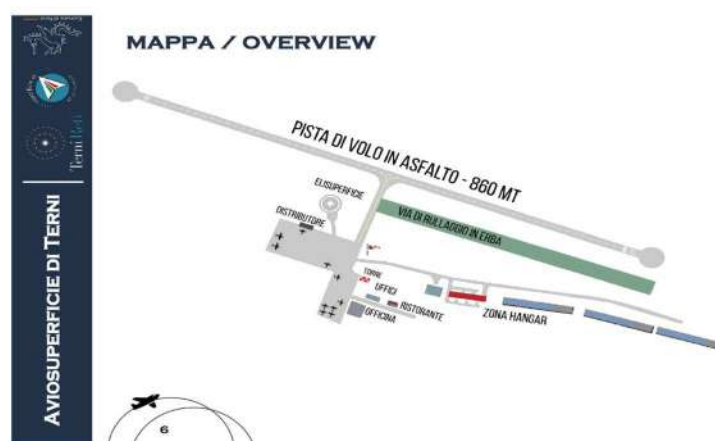
## 8. Focus carte dei servizi

### 8.1 ANALISI COMPARATIVA CARTA DEI SERVIZI ANNO 2022 E 2023 AVIOSUPERFICIE "ALVARO LEONARDI"

La Carta dei Servizi contiene le informazioni utili per fruire dei servizi messi a disposizione dall'Aviosuperficie di Terni "Alvaro Leonardi" gestita dalla società Terni Reti s.r.l.

Si riportano di seguito alcune considerazioni emerse dal confronto tra la Carta dei servizi del 2022 e quella del 2023 pubblicate nel portale web.

- Nel 2023 è stata inserita la mappa dell'aviosuperficie che consente agli utenti di orientarsi meglio una volta all'interno della struttura.



- Nel 2023 vengono indicati chiaramente tutti gli orari di apertura e il numero telefonico da chiamare per poter usufruire dei servizi offerti oltre tali orari.



AVIOSUPERFICIE DI TERNI

## ORARIO DI APERTURA

**PERIODO ESTIVO (APRILE - OTTOBRE)**

	Presidio Aviosuperficie	Servizio Radio	Attività Elisuperficie
Lunedì	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT
Martedì	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT
Mercoledì	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT
Giovedì	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT
Venerdì	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT	09:30 - 18:30 LT
Sabato	09:30 - 19:30 LT	09:30 - 19:30 LT	09:30 - 19:30 LT
Domenica	09:30 - 19:00 LT	09:30 - 19:00 LT	09:30 - 19:00 LT

L'attività dell'Elisuperficie è garantita oltre gli orari indicati con preavviso telefonico all'indirizzo 30 numeri al numero +39 055237735.

**PERIODO INVERNALE (NOVEMBRE - MARZO)**

	Presidio Aviosuperficie	Servizio Radio	Attività elisuperficie
Lunedì	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT
Martedì	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT
Mercoledì	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT
Giovedì	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT
Venerdì	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT
Sabato	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT
Domenica	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT	09:00 - 17:00 LT

L'attività dell'Elisuperficie è garantita oltre gli orari indicati con preavviso telefonico all'indirizzo 30 numeri al numero +39 055237735.

## OPENING HOURS

**SUMMER SEASON (APRIL - OCTOBER)**

	Office	Radio Service	Helipad
Monday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT
Tuesday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT
Wednesday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT
Thursday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT
Friday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT
Saturday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT
Sunday	09:00 - 19:30 LT	11:00 - 19:30 LT	09:00 - 19:30 LT


Helipad activity is guaranteed beyond opening hours with at least 30 minutes notice by telephone on +39 055237735.

**WINTER SEASON (NOVEMBER - MARCH)**

	Office	Radio Service	Helipad
Monday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT
Tuesday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT
Wednesday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT
Thursday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT
Friday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT
Saturday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT
Sunday	09:00 - 17:30 LT	09:30 - 17:30 LT	09:00 - 17:30 LT

Helipad activity is guaranteed beyond opening hours with at least 30 minutes notice by telephone on +39 055237735.

- È stato inoltre inserito un paragrafo che indica all'utenza le informazioni reperibili attraverso il sito web [www.avioterni.it](http://www.avioterni.it).




AVIOSUPERFICIE DI TERNI

## SITO WEB

Il sito web dell'Aviosuperficie di Terni ([www.avioterni.it](http://www.avioterni.it)) fornisce dati sulla società di gestione ed offre inoltre una panoramica complessiva su tutti i servizi disponibili presso la Aviosuperficie, con collegamento diretto alla pagina web specifica per gli approfondimenti. Attraverso il sito web i piloti possono accedere ad informazioni utili per la pianificazione del volo: verifica degli orari di apertura della infrastruttura, il prezzo dei carburanti alla colonnina, visualizzazione della webcam motore aggiornata in tempo reale, download della modulistica. Il sito è disponibile nelle lingue italiana e inglese, e viene dato particolare risalto alla sezione delle news, che evidenzia gli avvisi rilevanti, quale ad esempio la presenza di notam, la variazione dell'orario di apertura, eventuali restrizioni.

## WEB SITE

Terni Airfield Web site ([www.avioterni.it](http://www.avioterni.it)) provides data on the management company and also offers a comprehensive overview of all services available at the airfield, with a direct link to the specific Web page for more in depth information. Through the website, pilots can access useful information for flight planning: checking the opening hours of the infrastructure, the price of fuel at the refueling station, viewing the weather webcam updated in real time, and downloading forms. The site is available in Italian and English languages, and special emphasis is placed on the news section, which highlights relevant notices, such as the presence of notam, change in opening hours, and any restrictions.



- Nella carta dei servizi relativa all'anno 2023 sono inoltre presenti le indicazioni da seguire per fornire suggerimenti, eventuali segnalazioni o reclami.



AVIOSUPERFICIE DI TERNI

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami riguardanti i servizi dell'Aviosuperficie possono essere inviati compilando l'apposito modulo sul sito [www.avioterni.it](http://www.avioterni.it). Il modulo può essere consegnato presso l'ufficio operativo dell'Aviosuperficie oppure spedito al seguente indirizzo: Terni Reti srl, Via Porta Spoleatina, 15, 05100 Terni. In alternativa è possibile inoltrare i reclami via e-mail all'indirizzo [avo@ternireti.it](mailto:avo@ternireti.it). I reclami vengono esaminati dall'ufficio competente e ricevono risposta entro 30 giorni.

## SUGGESTION AND COMPLAINTS

Any reports or complaints regarding the services of the Airfield can be submitted by filling out the appropriate form at [www.avioterni.it](http://www.avioterni.it). The form can be dropped off at the Airfield Operations Office or mailed to the following address: Terni Reti srl, Via Porta Spoleatina, 15, 05100 Terni. Alternatively, complaints can be submitted by e-mail to [avo@ternireti.it](mailto:avo@ternireti.it). Complaints are reviewed by the appropriate office and answered within 30 days.



### 8.1.1 Gradimento dei servizi anno 2022 e 2023

Nel corso del 2022 e del 2023 all'interno delle carte dei servizi pubblicate vengono resi noti i risultati dell'indagine condotta dalla Società attraverso la somministrazione agli utenti di un questionario da compilare in forma anonima al fine di acquisire informazioni relativamente al profilo dell'utenza che frequenta la struttura e al grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti. Nel questionario del 2023 sono stati aggiunti tra gli aspetti da valutare anche i servizi igienici e il sito web oltre al coordinamento radio, la pista, la segnaletica, il servizio di rifornimento, il parcheggio e l'accoglienza dello staff presenti anche in quello somministrato nell'anno 2022. Inoltre, sono stati proposti sei livelli di gradimento rispetto ai quattro del 2022.

#### Indici di apprezzamento

	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.
Condizioni pista	58%	35%	4%	-
Condizioni piazzale	50%	19%	23%	8%
Servizio radio	81%	19%	-	-
Segnaletica aeronautica	50%	35%	8%	4%
Servizio di rifornimento	69%	27%	4%	-
Accoglienza	81%	19%	-	-

Anno 2022

	1	2	3	4	5	6
Chiarezza, usabilità e completezza delle informazioni contenute nel sito web	0 %	0 %	6 %	6 %	24 %	64 %
Coordinamento radio	0 %	0 %	0 %	9 %	9 %	82 %
Condizioni della pista e delle vie di rullaggio	0 %	3 %	6 %	6 %	33 %	52 %
Chiarezza della segnaletica orizzontale e verticale	0 %	0 %	3 %	0 %	42 %	55 %
Servizio di rifornimento carburanti	0 %	0 %	3 %	6 %	45 %	45 %
Condizioni del piazzale aeromobili	0 %	9 %	12 %	39 %	12 %	27 %
Accoglienza dello staff	0 %	0 %	0 %	3 %	12 %	85 %
Livello di pulizia e funzionalità delle Toilettes	9 %	3 %	3 %	12 %	33 %	39 %

Anno 2023

L'analisi comparativa dei risultati delle indagini condotte, presentati all'interno delle carte dei servizi, ha rilevato un sostanziale miglioramento nella chiarezza della segnaletica aeronautica, nell'accoglienza riservata agli utenti e nella valutazione del coordinamento radio, probabilmente anche a fronte della riduzione degli orari di presidio di aviosuperficie e attività di elisuperficie, in favore dell'estensione oraria del servizio radio. Da rilevare anche un considerevole aumento del numero di accessi che passano dai 3500 del 2017 ai quasi 8000 del 2022 e 8200 del 2023.

### 8.1.2 Elementi di valutazione

Si ritiene che i questionari proposti all'utenza possano essere ulteriormente implementati andando ad indagare il grado di soddisfazione rispetto ad ulteriori servizi forniti all'interno dell'Aviosuperficie, in particolare quello di ristorazione, l'officina aeronautica, la scuola volo e il servizio di noleggio auto al fine di migliorare l'offerta complessiva.

Inoltre in considerazione del fatto che il 65% dell'utenza transita per l'aviosuperficie di Terni per scopi turistici sarebbe interessante rilevare quante e quali informazioni rispetto ai luoghi di interesse



e alle strutture ricettive del territorio sia possibile reperire all'interno della struttura. Apprezzabile nelle carte dei servizi la presentazione dei testi anche in lingua inglese.

Si sottolinea inoltre la necessità relativamente alle indagini di customer satisfaction condotte di riportare il metodo di campionamento impiegato o almeno il numero complessivo dei questionari acquisiti rispetto al totale dell'utenza.

## **8.2 ANALISI COMPARATIVA CARTA DEI SERVIZI ANNO 2022 E 2023 SERVIZIO RILASCIO PERMESSI ZONA A TRAFFICO LIMITATO (ZTL)**

Dal 2004 l'Ufficio ZTL gestito da Terni Reti S.r.l. svolge il servizio di:

- Rilascio dei permessi di accesso alla Zona a traffico limitato e Area Pedonale del Comune di Terni;
- Servizio di call center e servizio email per rilascio informazioni relative alla ZTL e ai permessi di circolazione;
- Sportello di ricevimento del pubblico per rilascio informazioni e permessi ZTL;
- Gestione dei Varchi Elettronici di controllo della ZTL e dell'Area Pedonale del Comune di Terni;
- Hardware, Software e relativa rete afferente ai varchi elettronici;

Si riportano di seguito alcune sintetiche considerazioni emerse dal confronto tra la Carta dei servizi del 2022 e quella del 2023 pubblicate nel portale web:

- La struttura delle Carte è identica e di facile consultazione;
- La Carta è provvista di una planimetria a colori con leggenda;
- Negli anni 2022 e 2023 la Carta non riportava gli esiti dell'indagine condotta relativamente alla soddisfazione dell'utenza, elemento che viene introdotto nella Carta 2024 relativamente all'indagine eseguita nel 2023.

### 8.2.1 Gradimento dei servizi anno 2023

All'interno della carta dei servizi dell'anno 2024 sono pubblicati i risultati dell'indagine di customer satisfaction condotta dalla Società, nel corso del 2023, attraverso la somministrazione agli utenti che hanno usufruito dei servizi dello Sportello ZTL di un questionario da compilare in forma anonima. Il questionario chiedeva di valutare in una scala da 1 a 6 il proprio gradimento relativamente ai seguenti aspetti:

- Facilità di accesso all'ufficio
- Funzionalità, pulizia e illuminazione dell'ufficio
- Utilità del servizio di call center e email
- Organizzazione del sistema di ricevimento su appuntamento
- Qualità delle informazioni ricevute
- Tempo di permanenza nell'ufficio
- Cortesia, disponibilità e competenza del personale
- Soddisfazione rispetto al servizio fornito

Di seguito la tabella dei risultati presentati:

	VOTO 1	VOTO 2	VOTO 3	VOTO 4	VOTO 5	VOTO 6
L'accesso all'ufficio è ben segnalato ed il percorso per raggiungerlo è agevole	3,57%	3,57%	7,14%	10,72%	3,57	71,43%
Gli ambienti sono funzionali, puliti ed illuminati	0%	0%	11,11%	14,82%	7,40%	66,67%
Il servizio di call center e di informazioni via mail è utile	0%	0%	0%	0%	32,14%	67,86%
Il sistema di ricevimento su appuntamento è ben organizzato e rispetta gli orari prenotati	0%	0%	0%	0%	18,51%	81,49%
Le informazioni fornite via email e call center sono adeguate al fine della presentazione dell'istanza	0%	0%	0%	0%	20,68%	79,32%
Il tempo di permanenza nell'ufficio è adeguato allo svolgimento delle pratiche	0%	0%	0%	0%	13,79%	86,21%
Il personale è cortese, disponibile e competente	0%	0%	0%	0%	3,70%	96,30%
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio fornito sia soddisfacente	0%	0%	0%	0%	31,03%	69,97%

### 8.2.2 Elementi di valutazione

Dall'analisi dei risultati emerge, in un quadro di sostanziale apprezzamento generale rispetto alle dimensioni del servizio indagate, la necessità di migliorare l'accessibilità fisica allo sportello. Per affinare la comprensione del risultato inerente l'accessibilità, sarebbe auspicabile, nella prossima indagine prevedere nel questionario domande per approfondire se si tratti di un problema relativo alla segnaletica o all'ubicazione.

Si propone di valutare anche l'usabilità, la qualità delle informazioni ricevute e la completezza delle informazioni sul portale di gestione on line inserendo anche un questionario in rete in modo da rilevare il gradimento della fascia di utenti che non si reca fisicamente allo sportello.

Si sottolinea inoltre relativamente alle indagini di customer satisfaction condotte la necessità di riportare il metodo di campionamento impiegato o almeno il numero complessivo dei questionari acquisiti rispetto al totale dell'utenza.

## 9. Conclusioni e prospettive di lavoro

Con riferimento al sistema delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza si rileva che sarebbe opportuno, in collaborazione con le direzioni comunali di settore competenti per materia:

- stimare l'universo di riferimento/utenza per sportello tematico e di conseguenza introdurre progressivamente un sistema di campionamento alla base delle indagini;
- affiancare il tradizionale metodo di somministrazione del questionario con altre tipologie/strumenti di indagine (interviste/focus group) in base alla tipologia del servizio erogato;
- valutare l'ipotesi di inserire nel questionario ulteriori dati di profilazione dell'utente che consentano di effettuare un'analisi più approfondita del campione degli intervistati;
- introdurre ulteriori modalità di analisi dei dati anche confrontando medesimi parametri nei diversi servizi al pubblico, così da poter comparare i risultati e condividere eventuali interventi correttivi comuni e/o buone prassi;
- proseguire nella sperimentazione avviata nel corso del 2023 prevedendo nell'indagine il coinvolgimento di tipologie di utenza aggiuntive a quelle del cittadino singolo consentendo di valutare anche il livello di gradimento su forme innovative di "servizio" pubblico.

Con riferimento alla qualità dei servizi e al raccordo tra il controllo sulla qualità dei servizi e il sistema complessivo dei controlli interni all'ente si rileva che:

- in riferimento alla dimensione della *qualità effettiva* dei servizi comunali, al fine di definire una rilevazione omogenea degli standard dei servizi comunali, al netto delle necessarie caratterizzazioni, si rende utile impiegare un modello tipo (vd. Allegato "Modello tipo rilevazione Standard di qualità del servizio") articolato su indicatori aggiornabili e capaci di fotografare il servizio in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia;
- la fase di messa a punto e di valutazione dei risultati delle indagini sulla dimensione della qualità percepita dall'utenza (cd. customer satisfaction) dovrebbe raccordarsi a livello operativo, con gli altri controlli interni in particolare quello di gestione e quello sulle partecipate.



**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....**

RECAPITI E CONTATTI	
Ubicazione ufficio	Palazzo _____ piano _____ stanza n. / Sportello on line _____
Indirizzo	
Telefono	
Email	
Pec	
Orario apertura al pubblico	

SERVIZI EROGATI	
1.	
2.	
3.	
4.	

Dimensione di qualità	Sottodimensione fattore di qualità	Indicatore di qualità	Esempio Standard
Accessibilità	Ubicazione e Accessibilità fisica	Facilità nell'accesso	Percorso agevolato per persone con disabilità, passeggini
		Assenza di barriere architettoniche	
	Accessibilità multicanale	n. ore di apertura al pubblico	xx ore settimanali
		Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	Numero dei servizi erogabili on-line
Informazioni su accessibilità	Presenza di adeguata segnaletica	Numero e tipologia di indicazioni	
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Presenza di materiale informativo/modulistica in sede e on line	Frequenza di verifica della presenza presso la sede ed eventuale aggiornamento
	Tipologia di servizi erogati	Indicazione precisa sui servizi erogati dall'ufficio	Elenco sul sito istituzionale dei servizi erogati
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo medio di risposta a segnalazioni e reclami	Entro xx giorni lavorativi dal ricevimento  Inoltre agli uffici competenti, i quali rispondono entro xx giorni dal ricevimento, prorogabili di

			altri xx per questioni di particolare complessità
<b>Tempestività</b>	Livelli di produttività	Tempo medio per l'erogazione del servizio	Entro ...
		Presenza costante del personale	Adegua programmazione dei turni del personale
<b>Efficacia</b>	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato	Percentuale massima x % di reclami sul totale di servizi erogati
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Conformità della risposta alla richiesta	...% di risposte conformi
	Riservatezza	Garanzia privacy	Distanza fra le postazioni di ...