

SAN SERVOLO – SERVIZI METROPOLITANI DI VENEZIA
Società *in house* della Città metropolitana di Venezia

PIANO QUALITA'

SISTEMA DI CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

CARTA DEI SERVIZI

CUSTOMER SATISFACTION

BENESSERE ORGANIZZATIVO

PREMESSA

Il Piano della qualità promuove l'introduzione nella Società San Servolo – Servizi Metropolitan di Venezia logiche della misurazione e valutazione della performance in modo da attivare un processo di miglioramento continuo dei servizi svolti consolidando così la necessità di introdurre nella Società stessa strumenti riferibili ai modelli che si andranno a perfezionare nell'ottenimento della **Certificazione di Qualità ISO 9000** il cui iter di acquisizione, dopo una pausa per verificare i nuovi obiettivi che il Socio ci ha affidato, sarà nuovamente ripreso. Il Piano deve assicurare, in prospettiva: a) il miglioramento della qualità dei servizi erogati, attraverso una revisione periodica e, quindi, un innalzamento progressivo degli standard di qualità; b) l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

La filosofia che guida l'insieme del Piano consiste quindi nella progettazione e conseguente erogazione dei servizi che metta al centro della propria azione i bisogni e le aspettative degli Utenti e degli Ospiti che utilizzano i servizi erogati dalla Società San Servolo – Servizi Metropolitan di Venezia. Ciò in considerazione anche della forte spinta che il Legislatore ha dato sul versante della trasparenza dell'azione societaria. La metodologia sulla quale si orienta il Piano considera la qualità del servizio sotto vari aspetti: da un lato la qualità percepita dall'Utente, dall'altra la qualità effettiva del servizio, a sua volta rappresentata da molteplici dimensioni (accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia) misurabili attraverso gli indicatori e relativi standard di qualità previsti nella **Carta dei Servizi**. In questo senso, l'analisi in termini di qualità di un servizio diviene completa, contemplando tanto le dimensioni qualitative della percezione soggettiva quanto le dimensioni quantitative degli standard.

Il Piano della qualità, quindi, è orientato ad inquadrare e organizzare più azioni su più livelli nell'intento di armonizzare tra loro la **Carta dei Servizi**, un modello di **controllo della qualità dei servizi** e un sistema efficiente di **customer satisfaction** per definire presto la documentazione atta al conseguimento della **Certificazione di Qualità ISO 9000**. L'azione societaria si svolgerà nel rispetto delle misure in materia di **Trasparenza e Rendicontazione della Performance**, ossia attivando le azioni e gli strumenti che consentono agli Utenti dei servizi e ai cittadini di accedere agevolmente alle informazioni circa il funzionamento della Società stessa e i risultati raggiunti.

Il Piano sarà annualmente riformulato e aggiornato sulla base del monitoraggio relativo all'andamento dei risultati ottenuti nell'erogazione dei servizi stessi.

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento di gestione e controllo della qualità dei servizi, finalizzato ad esplicitare le caratteristiche e i contenuti dei servizi erogati, le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli standard di qualità della prestazione e le eventuali forme di tutela degli Utenti per il mancato rispetto degli standard.

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Per quanto riguarda il controllo della qualità dei servizi si applicheranno degli indicatori in grado di esprimere il livello di performance dei servizi erogati. Per ogni comparto di attività si provvederà ad analizzare vari aspetti: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia ma anche la qualità effettiva misurandola attraverso un sistema di indicatori. Gli indicatori saranno misure o rapporti tra misure in grado di rappresentare in modo valido e significativo la dimensione di qualità effettivamente erogata. I servizi erogati saranno quelli previsti dallo Statuto, dal Contratto di servizio in essere con il Socio Unico Città metropolitana di Venezia e dal DUP (Documento Unico di Programmazione) emanato annualmente dal Socio stesso dove vengono esplicitati gli indirizzi e gli obiettivi strategici ed operativi e, quindi, i relativi indicatori e valori programmati per la misurazione e la valutazione dei risultati da conseguire da parte della Società. In base ai risultati raggiunti la Società e il Socio stesso potranno predisporre una Relazione sulla performance evidenziando i risultati raggiunti rispetto ai target attesi.

CUSTOMER SATISFACTION

Le indagini di soddisfazione del servizio sono uno degli strumenti principali deputati ad indagare il livello di qualità percepita dei singoli servizi erogati, ovvero la *customer satisfaction*. Per ogni servizio indagato si è provveduto ad un'analisi preliminare finalizzata ad individuare i diversi aspetti di cui è composto il servizio. Il questionario così definito misurerà la soddisfazione dei singoli aspetti del servizio e l'importanza attribuita a ciascuno di essi da parte degli Utenti e degli Ospiti.

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

La società San Servolo - Servizi Metropolitan di Venezia è una società *in house* della Città Metropolitana di Venezia e gestisce i complessi storici monumentali dell'isola di San Servolo a Venezia e di Villa Widmann Rezzonico Foscari a Mira (VE). L'isola di San Servolo, situato a otto minuti dal centro storico di Venezia, immersa in un magnifico parco, dispone di sale congressuali, strutture ricettive, punti di ristorazione, campi sportivi, nonché di beni di interesse storico, artistico culturale che possono essere fruiti complessivamente o a seconda delle esigenze (Museo del Manicomio di San Servolo, antica farmacia e archivio storico). Villa Widmann Rezzonico Foscari è un complesso architettonico costituito da una barchessa con sale congressuali, espositive e caffetteria, da una villa del '700 con sale affrescate e un parco. San Servolo-Servizi Metropolitan di Venezia valorizza inoltre nell'isola di Torcello il Museo Provinciale che ospita, in due distinti palazzi, la Sezione Medievale e Moderna e la sezione Archeologica.

Con l'adozione di questa Carta dei Servizi San Servolo-Servizi Metropolitan di Venezia si impegna a garantire la qualità dei servizi offerti per renderli rispondenti alle esigenze degli utenti. Tale documento è redatto ai sensi dell'art.11 del decreto legislativo 24 giugno 2014 n.286 e in base al Contratto di Servizio stipulato tra la Città Metropolitana di Venezia la Società stessa e si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e alle successive disposizioni. La dichiarazione dei Principi Fondamentali di erogazione dei servizi, la presenza degli standard di qualità (che dichiarano la cosiddetta qualità erogata) e dei risultati delle indagini presso gli utenti orientati alla *customer satisfaction* (valutazione della qualità percepita), intendono fare di questa Carta dei Servizi un "patto" significativo di qualità tra il gestore del servizio e gli Utenti.

La Carta dei Servizi presenta pertanto i servizi offerti, le modalità di erogazione e i relativi standard di qualità. L'utente è messo in condizione di verificare che gli impegni assunti da San Servolo-Servizi Metropolitan di Venezia siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

San Servolo - Servizi Metropolitan di Venezia nell'offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

- cortesie e la disponibilità: tutto il personale della Società considera tali elementi un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dell'utente.
- uguaglianza e imparzialità: le informazioni e l'accoglienza sono fornite con uguaglianza e imparzialità; eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione agli utenti anziani, portatori di handicap o altre categorie più deboli.
- servizio continuo ed affidabile: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici, chiaramente indicati anche in questo documento, salvo cause di forza maggiore o imputabili a terzi. In questi casi San Servolo-Servizi Metropolitan di Venezia si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.
- partecipazione dell'Utente: viene garantita la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio attraverso la raccolta di suggerimenti e proposte per migliorare la qualità dei servizi stessi. L'Utente può produrre in qualunque momento documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione della Società si impegna a dare tempestivo riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Tutto il personale è munito di cartellino di riconoscimento da tenere in vista che l'Utente può comunque richiedere di visionare.
- efficienza, l'efficacia: ovvero la gestione ottimale delle risorse a disposizione e l'erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, pertinente e rispondente alle attese dell'Utente.
- linguaggio chiaro e comprensibile: Il personale della Società si impegna ad adoperare un linguaggio chiaro e comprensibile, quindi semplice ed efficace, attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio quali: reception, telefono, fax, posta, e-mail e sito internet.

- Accessibilità: le modalità di accesso devono consentire, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.
- Tempestività: le risposte devono essere fornite sempre entro tempi contenuti.
- Trasparenza: ovvero la disponibilità/diffusione delle informazioni che devono consentire, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
- conformità: ovvero la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard previste.

San Servolo - Servizi Metropolitan di Venezia è responsabile dell'erogazione dei servizi come specificato in seguito e si impegna a:

- fornire a norma di legge piena trasparenza sulle decisioni assunte;
- elaborare ed applicare le forme più idonee per rispondere nel modo migliore alle esigenze degli Utenti;
- sviluppare i controlli sulle eventuali non conformità dei servizi resi;
- garantire la correttezza dei rapporti con gli Utenti adoperandosi per la gestione dei disagi derivanti da eventuali disservizi;
- osservare le disposizioni al trattamento dei dati personali sul divieto di indagine sulle opinioni (D.lgs 276/2003)

I DESTINATARI

I servizi che eroga San Servolo - Servizi Metropolitan di Venezia sono destinati tipicamente a:

- istituzioni pubbliche e private volte alla realizzazione di eventi di studio e di ricerca, di carattere istituzionale e societario e congressuale;
- Università, Centri di Ricerca e Fondazioni nello svolgimento della loro attività accademica e di aggiornamento;
- associazioni di categorie e società private volte alla realizzazione di eventi di studio e di ricerca e di aggiornamento;
- scuole e istituti di formazione pubbliche e private di ogni ordine e grado nello svolgimento della loro attività accademica e di aggiornamento;
- Università, Centri di Ricerca, Associazioni, Fondazioni, associazioni di categorie e società private volte nello svolgimento di attività culturali espositive e aggreganti;
- Enti Locali, associazioni di categoria e Istituzioni pubbliche e private volte a realizzare programmi ed iniziative di coordinamento, valorizzazione e gestione di eventi culturali ed aggreganti, congressuali e di ricerca;
- cittadini di ogni nazionalità.

I SERVIZI

I servizi erogati da San Servolo-Servizi Metropolitan di Venezia consistono in:

- ospitare eventi congressuali e seminari con supporto organizzativo, logistico e ricettivo;
- ideare, organizzare e gestire eventi congressuali e seminari;
- ideare, organizzare e gestire festival, mostre d'arte, attività didattiche, concerti, ecc.
- valorizzare e consentire la fruizione di musei ed altri beni culturali storici, artistici e paesaggistici
- ospitare presso la Casa Vacanze "Centro soggiorno studi di San Servolo";
- fornire un servizio di ristoro e di caffetteria;
- conservare gli immobili d'interesse storico culturale;
- coordinare, valorizzare e gestire eventi culturali ed aggreganti, congressuali e di ricerca;

I Servizi sono erogati nell'isola di San Servolo, presso Villa Widmann Rezzonico Foscari e presso il Museo provinciale di Torcello nel rispetto dei seguenti standards:

STANDARDS GENERALI

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
INFORMAZIONI	tempestività	Tempestività di risposta	Tempi di risposta	R= n. giorni di attesa	R=1 giorno

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
INFORMAZIONI	efficacia	Qualità percepita	Soddisfazione utente, rispetto e cortesia dell'operatore	R= valutazione questionari	R= buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
INFORMAZIONI	efficienza	Qualità erogata	Riconoscibilità operatore	R= valutazione questionari	R= 90%

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
INFORMAZIONI	efficienza	Qualità erogata	Adeguatezza dei locali di accoglienza	R= presenza di sedie e divani	R= si

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
INFORMAZIONI	trasparenza	conformità	Conformità del servizio alle specifiche richieste	R= valutazione questionari	R= buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
INFORMAZIONI	trasparenza	Responsabili	Chi è responsabile e come contattarlo	R= presenza delle info su web	R=100%

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ALLE STRUTTURE	accessibilità	Multicanalità percepita	Accesso alle info attraverso diversi canali (tel,fax,mail,web, ecc.)	R= valutazione questionari	R=buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ALLE STRUTTURE	accessibilità	Multicanalità erogata	Presenza sul web di info utili agli Utenti	R= valutazione da parte del Socio	R=buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ALLE STRUTTURE	accessibilità	fisica	Accesso alle strutture	R= valutazione questionari	R=buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ALLE STRUTTURE	accessibilità	segnaletica	Presenza nelle strutture di adeguata segnaletica	R= valutazione da parte del Socio	R= 80%

STANDARDS DI SETTORE

Ospitalità di eventi, congressi, seminari

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	Qualità percepita	Valutazione della soddisfazione degli utenti	R=valutazione questionari	R=buono
		Qualità dei servizi erogati	R=valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Capacità di attrarre visitatori	R=incremento percentuale del numero di eventi	R=obiettivo assegnato dal DUP
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara delle proposte	R= R=valutazione da parte del Socio	R=100%

Ideazione e organizzazione di eventi, congressi, seminari

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	Qualità percepita	Valutazione della soddisfazione degli utenti	R=valutazione questionari	R=buono
		Qualità dei servizi erogati	R=valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Qualificazione degli eventi realizzati	R= sviluppo economico e incremento degli eventi	R= fatturato maggiore anno precedente
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara delle proposte	R= R=valutazione da parte del Socio	R=100%

Ideazione e organizzazione di eventi culturali, festival, attività didattiche

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	Qualità percepita	Valutazione della soddisfazione degli utenti	R=valutazione questionari	R=buono
		Qualità dei servizi erogati	R=valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Qualificazione degli eventi realizzati	R= sviluppo economico e incremento degli eventi	R= fatturato maggiore anno precedente
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara delle proposte	R= R=valutazione da parte del Socio	R=100%

Valorizzazione e maggiore fruizione dei musei e dei beni culturali in gestione

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	Qualità percepita	Valutazione della soddisfazione degli utenti	R=valutazione questionari	R=buono
		Qualità dei servizi erogati	R=valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Capacità di attrarre visitatori	R=incremento percentuale del numero dei visitatori	R=5%
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara delle proposte	R= R=valutazione da parte del Socio	R=100%

Ospitalità presso il Centro Soggiorno e Studi

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	Qualità percepita	Valutazione della soddisfazione degli utenti	R=valutazione questionari	R=buono
		Qualità dei servizi erogati	R=valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Capacità di attrarre ospiti	R=incremento numero di camere occupate	R=obiettivo assegnato dal DUP
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara delle proposte	R= valutazione da parte del Socio	R=100%

Ristoro e caffetteria

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	Qualità percepita	Valutazione della soddisfazione degli utenti	R=valutazione questionari	R=buono
		Qualità dei servizi erogati	R=valutazione questionari	R=buono
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara delle proposte	R= valutazione da parte del Socio	R=100%

Servizi dati in appalto

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	affidabilità	Continuità dei servizi erogati	R= % delle verifiche effettuate dalla Società	R= 90%
	Qualità percepita	Rapporto qualità/prezzo	R= valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Rispetto delle condizioni contrattuali	R= % delle verifiche effettuate dalla Società	R= 90%
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara dei prezzi e servizi	R= valutazione da parte del Socio	R=100%

CUSTOMER SATISFACTION

La customer satisfaction è uno dei pilastri su cui si fonda il successo di qualsiasi impresa. E' innegabile che clienti soddisfatti porteranno altri clienti. E' fondamentale quindi che la Società punti sulla *customer care* al fine di massimizzare la fidelizzazione dei propri Utenti. Si tratta di ottenere dagli Ospiti e dagli Utenti notizie sulla loro soddisfazione per giungere a comprenderla a fondo e analizzarla, consapevoli che conoscere e poter misurare la soddisfazione degli Ospiti è un aspetto strategico e fondamentale in quanto può portare a un aumento del numero degli eventi che si tengono nei luoghi da noi gestiti e a un conseguente aumento del ricavo economico. Importante sarà poi trasformare le informazioni raccolte in interventi di miglioramento delle performance societaria. L'Utente quindi al centro della nostra attenzione perché un Ospite davvero soddisfatto: a) tende ad essere fedele; b) diventa lui stesso un promotore della Società; c) diventa meno sensibile ai differenziali di prezzo e quindi consente alla Società di avere un più elevato livello di redditività.

Perché l'azione della Società su questo aspetto sia efficace è necessario che: a) siano coinvolte tutte le persone che svolgono compiti rilevanti nella Società; b) che sia espletata un'analisi attenta delle informazioni da raccogliere; c) che il rapporto conclusivo dell'indagine sia chiaro, concreto e soprattutto condiviso a tutti livelli aziendali perché possano sapere in quale situazione si trova la Società; d) che sia sempre possibile controllare l'effetto delle azioni migliorative assunte.

A tal fine nel Piano annuale di gestione della Società si allocano delle specifiche risorse per avviare e sostenere questo processo societario.

I questionari utilizzati dalla Società per raccogliere i giudizi degli ospiti e degli Utenti dei servizi offerti dalla Società sono i seguenti:

- 1) Questionario rivolto all'organizzatore di eventi e congressi;
- 2) Questionario rivolto all'Utente di musei e mostre temporanee;
- 3) Questionario rivolto all'Utente di servizi della Società.

Il questionario rivolto all'organizzatore (1) è stato pensato e ideato nell'intento di acquisire tutte le informazioni legate alla realizzazione nei luoghi da noi gestiti di eventi complessi, comprese le informazioni riferite alla nostra segreteria organizzativa. Tale questionario è proposto all'organizzatore (agenzia, università, fondazione, ecc.) che ha curato nella globalità l'evento tenuto nei nostri spazi e quindi si cerca di avere, da un professionista, una visione a 360 gradi dei servizi offerti dalla Società.

I questionari rivolti agli Utenti (2 e 3) sono invece pensati e rivolti al singolo utente che è invitato ad esprimere un suo personale parere sui servizi ricevuti. L'utente è invitato a firmare il questionario al fine di dare riscontro della risposta alle sue eventuali critiche o dubbi e conferire così alla critica maggiore valore e veridicità.

Le domande dei questionari sono state pensate per esaminare tutti gli aspetti che rientrano nella logica dell'Utente e dei suoi criteri di valutazione, sapendo che ogni altra generica domanda o questione che riguardi esclusivamente le nostre esigenze farebbe perdere la motivazione all'indagine e alla collaborazione stessa. I questionari sono stati ideati basandosi quindi sui bisogni, aspettative e comportamenti degli Utenti che in questi anni di attività abbiamo avuto modo di conoscere.

Nella fase di preparazione dei questionari abbiamo altresì posto attenzione nella scelta delle scale di valutazione, optando per un parametro quantitativo in grado di esprimere in forma chiara i giudizi espressi.

I questionari saranno messi a disposizione in forma cartacea con la possibilità di imbucarli in apposite cassette chiuse e anche on line nel sito internet societario (servizimetropolitani.ve.it) con la possibilità di inviare un format alla mail della direzione generale oppure alla mail della presidenza in caso in cui la nota riguardasse la direzione generale stessa. Non si terranno in considerazione mail anonime.

Si terrà poi in debita considerazione la valutazione del nostro sistema ricettivo espressa dagli Ospiti tramite i portali di prenotazione on line (*booking on line*).

La *customer satisfaction* è il risultato del confronto tra quanto il cliente si aspettava di ricevere e quello che in realtà percepisce di ottenere. Se il cliente ha la percezione soggettiva di aver ottenuto quello che si aspettava (o di più) è soddisfatto; se, viceversa, pensa di aver ottenuto di meno è insoddisfatto. I questionari devono consentire di capire questa importante dinamica.

BENESSERE ORGANIZZATIVO

Fa parte integrante del Piano della qualità avviare una serie di attività rivolte alla qualità interna della propria organizzazione, realizzando iniziative di ascolto dei dipendenti nonché azioni ed interventi mirati a migliorare i processi di coinvolgimento, partecipazione e comunicazione, ovvero il benessere organizzativo. Una prima azione riguarderà la realizzazione di una serie di tre incontri di gruppo volti a identificare e condividere le funzioni del benessere organizzativo; in parallelo si progetterà e si somministrerà ai dipendenti un questionario sul tema dell'identità del dipendente della nostra Società. A seguire si predisporranno degli incontri volti ad individuare le condizioni organizzative correlate al benessere sul lavoro e la salute dei lavoratori, in sintonia con il Decreto legislativo n. 81 del 2008 che introduce una nuova nozione giuridica di salute (art. 1, c. 2, lett. o) da proteggere in ambito lavorativo: essa deve consistere nel "benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità" e prescrive l'obbligo per il datore di lavoro di effettuare la valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute di tutti i lavoratori, "compresi quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004".

ALLEGATI (IN CORSO DI STESURA GRAFICA)

- QUESTIONARIO RIVOLTO ALLE AZIENDE ORGANIZZATRICI DI EVENTI
- QUESTIONARIO RIVOLTO ALL'UTENTE PER EVENTI E CONGRESSI
- QUESTIONARIO RIVOLTO ALL'UTENTE PER I SERVIZI RICETTIVI
- QUESTIONARIO RIVOLTO ALL'UTENTE PER I SERVIZI DI VILLA WIDMANN
- FUNZIONALITA' UFFICI, REFERENTI E CONTATTI E ORARI