

SAN SERVOLO srl

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 e la cura nella Società San Servolo srl di logiche atte alla misurazione e valutazione della performance in modo da attivare e mantenere efficace un processo di miglioramento continuo dei servizi svolti consolidando così la necessità di introdurre nella Società stessa strumenti riferibili ai modelli di efficienza ed efficacia. Il Piano deve assicurare:

- 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 srl. 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*. L'azione societaria si deve svolgere sempre 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 viene annualmente 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. Il documento riporta quindi gli elementi di qualità effettiva dei servizi che la Società si impegna ad assicurare ai soggetti interessati al loro buon funzionamento. Con la pubblicazione nel sito del presente documento, i cittadini, gli Ospiti e gli Utenti delle strutture avute in concessione dal Socio Unico potranno svolgere un costante controllo esterno sulla qualità, tempestività ed economicità dei servizi resi, ed esercitare, eventualmente, il diritto di azione giudiziaria nel caso del mancato rispetto (la cosiddetta *class action* nel settore pubblico, come previsto dal decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198).

La Carta dei Servizi è anche uno strumento di comunicazione istituzionale atto a implementare la qualità dei servizi erogati, attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli Ospiti e degli utenti destinatari, intesi non più come semplici attori passivi dei servizi medesimi. Con questo documento la Società si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei propri servizi.

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Per quanto riguarda il controllo della qualità dei servizi si applicano 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 sono 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 E FINALITA' STATUTARIE

San Servolo srl è una società in house della Città metropolitana di Venezia. La società ha per oggetto sociale la produzione di un servizio di interesse generale, ivi inclusa la realizzazione e la gestione delle reti e degli impianti funzionali ai servizi medesimi, nonché l'autoproduzione di beni e servizi strumentali all'ente o agli enti pubblici partecipanti o allo svolgimento delle loro funzioni, nel rispetto delle condizioni stabilite dalle direttive europee in materia di contratti pubblici e della relativa disciplina nazionale di recepimento. La società ha per oggetto il seguente scopo sociale: la valorizzazione, la promozione e fruizione, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dell'Isola di San Servolo e di altri beni immobili d'interesse storico, artistico, culturale e paesaggistico, nonché dei musei e dei beni culturali ivi custoditi, di proprietà della Città Metropolitana di Venezia, o dei Comuni dell'area metropolitana veneziana.

I servizi erogati da San Servolo srl a beneficio della collettività e del territorio, costituiscono "servizi di interesse economico generale di livello locale" o "servizi pubblici locali di rilevanza economica" ai sensi dell'articolo 2 del D.lgs. n. 201/2002, necessari al perseguimento del fine istituzionale indicato dalla Legge n. 56/2014 e della cura e della promozione dello sviluppo strategico, economico e sociale del territorio metropolitano.

La società, al fine di perseguire lo scopo sociale svolge e/o acquisisce, nel rispetto delle norme che disciplinano gli appalti pubblici, le seguenti prestazioni:

- a) la gestione, la conservazione, la manutenzione ordinaria dell'Isola di San Servolo, di Villa Widmann Rezzonico Foscari a Mira (VE) e dei compendi immobiliari ivi ubicati e degli ulteriori immobili concessi in uso dalla Città Metropolitana di Venezia o da altri comuni dell'area metropolitana veneziana, partecipanti alla società, o comunque convenzionati con la Città Metropolitana per l'esercizio di tali attività;
- b) la gestione dei servizi amministrativi e tecnici per l'informazione, l'accoglienza e l'assistenza degli ospiti, degli utenti e dei visitatori dei beni immobili di cui punto a);
- c) la gestione dei servizi di portierato, guardiania, custodia, vigilanza, accoglienza in stanze e/o alloggi, di foresteria, di mensa e ristorazione, di somministrazione di vitto e di alimenti e bevande in genere, di pulizia ed igiene delle strutture e dei locali, di lavanderia, di trasporto privato, nonché di ulteriori servizi funzionali alla gestione, valorizzazione, promozione e fruizione dei beni di cui punto a);
- d) il coordinamento, l'organizzazione, la gestione e la promozione, per conto della Città metropolitana di Venezia e dei Comuni dell'area metropolitana veneziana con essa convenzionati per l'esercizio di tali attività, o di altri Comuni soci, di manifestazioni ed eventi culturali o artistici, mostre, esposizioni, conferenze, convegni, ricerche e studi su argomenti di particolare interesse culturale;
- e) la gestione, la conservazione, l'apertura al pubblico dei musei, delle biblioteche, degli archivi e di altri beni di pregio artistico o culturale di proprietà della Città Metropolitana o di altri comuni dell'area metropolitana veneziana, partecipanti alla società, o comunque convenzionati con la Città Metropolitana per l'esercizio di tali attività;
- f) la conduzione della Sala Auditorium a Mestre.

La società svolge, altresì, la promozione, a fini culturali, dei beni di interesse storico, archivistico, bibliografico e museale già in godimento della Fondazione San Servolo IRSESC, di cui ha assunto le funzioni e prosegue le attività già svolte, in base al proprio Statuto allo scopo di preservarne le originarie finalità. Nella consapevolezza della destinazione pubblicistica degli archivi e del carattere strategico della funzione dei servizi archivistici, tenuto conto della specifica natura di tale tipologia di beni culturali e del complesso dell'Isola di San Servolo in cui sono inseriti, la società cura la conservazione materiale, la gestione, la salvaguardia, la valorizzazione e la fruizione degli archivi psichiatrici ivi custoditi, di proprietà della Città Metropolitana di Venezia e ad essa affidati, da attuarsi: a) nel rispetto delle prescrizioni di legge e della normativa di settore; b) secondo forme di gestione e di valorizzazione da definirsi in stretta cooperazione con la Soprintendenza archivistica per il Veneto, che ne esercita la vigilanza; c) attraverso un servizio archivistico, nella duplice accezione di luogo di conservazione e di organizzazione costituita da persone in possesso di adeguata preparazione in campo tecnico-archivistico con specifica e pregressa esperienza in gestione di servizi archivistici, che consenta e

agevoli l'uso amministrativo e scientifico dei documenti da parte di utenti interni ed esterni; d) attraverso un organismo di coordinamento e programmazione delle attività di gestione e valorizzazione che opera d'intesa con la Città Metropolitana di Venezia e con l'assemblea dei soci; la partecipazione a tale organismo è necessariamente a titolo gratuito.

La società assicura, inoltre, nella misura consentitagli dalle risorse a disposizione: a) la conservazione materiale, la valorizzazione, la promozione e la fruizione dei beni culturali ivi custoditi; b) il recupero e l'acquisizione a vario titolo di materiali archivistici e librari, già disponibili o acquisibili, anche in conseguenza della estinzione di istituti ed enti operanti nel settore dell'assistenza e della sanità pubblica, secondo le modalità espresse dal d.lgs 22 gennaio 2004, n. 42 e dalla L.R. n. 50/1984; c) lo svolgimento di attività di studio, di ricerca, di documentazione, di promozione e di intervento nell'ambito dell'assistenza e della sanità pubblica, tanto direttamente quanto organizzando convegni, mostre, seminari di studio, conferenze, riunioni, spettacoli; d) la collaborazione con Università e Istituti di ricerca nelle attività per le quali sia utile la consultazione di materiali d'archivio e di opere librerie possedute dalla Società; e) il mantenimento e lo sviluppo di ogni utile contatto con strutture operanti nella realtà provinciale e con istituti ed enti aventi analoghe finalità, operanti in Italia e all'estero; f) la diffusione in Italia e all'estero dei risultati delle ricerche e degli studi patrocinati.

La società può definire accordi di partenariato con il MiBACT, altri enti pubblici o privati, soggetti del privato sociale o associazioni senza scopo di lucro per la valorizzazione e la promozione dei beni culturali di cui sopra.

Ai fini del raggiungimento dei propri scopi sociali la società può gestire e/o utilizzare direttamente i locali, gli spazi, le strutture, gli impianti e le attrezzature, concesse dalla Città metropolitana di Venezia o, previo accordo con quest'ultima, dai Comuni dell'area metropolitana veneziana. Potrà, altresì, partecipare a progetti comunitari o di altro tipo, per accedere alle relative fonti di finanziamento e compiere, previa autorizzazione della Città metropolitana di Venezia, ogni atto e/o operazione societaria utile al raggiungimento degli obiettivi qui posti.

Con l'adozione di questa Carta dei Servizi, San Servolo srl si impegna a garantire la qualità dei servizi offerti per renderli rispondenti alle esigenze degli utenti. 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 srl siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

San Servolo srl nell'offerta e nella realizzazione dei servizi osserva i seguenti principi:

- cortesìa 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 srl 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, ricevimento Utenti, telefono, posta, posta elettronica 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 minore 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;
- sicurezza: ovvero all'adempimento della normativa in materia di sicurezza per le strutture, le persone e i visitatori/utenti

San Servolo srl 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

I DESTINATARI

I servizi che eroga San Servolo srl 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 srl consistono in:

- ospitare eventi congressuali e seminariali con supporto organizzativo, logistico e ricettivo;
- ideare, organizzare e gestire eventi congressuali e seminariali;
- ideare, organizzare e gestire festival, mostre d'arte, attività didattiche, rassegne culturali, concerti, visite guidate, concerti, ecc.
- valorizzare e consentire la fruizione di musei ed altri beni culturali storici, archivistici, biblioteconomici, artistici e paesaggistici
- ospitare presso la Casa Vacanze "Centro soggiorno studi di San Servolo";
- fornire un servizio di ristoro e di caffetteria presso i complessi avuti in concessione;
- conservare gli immobili d'interesse storico culturale avuti in concessione;
- coordinare, valorizzare e gestire nel territorio della Città metropolitana di Venezia eventi culturali ed aggreganti, congressuali e di ricerca;
- elaborare piani di gestione, aggiornamenti periodici, programmi di sviluppo dell'attività;

I Servizi sono erogati nell'isola di San Servolo e presso Villa Widmann Rezzonico Foscari e, nel limite operativo delle questioni, presso la Sala Auditorium di Mestre.

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	accessibilità	Multicanalità percepita	Accesso alle info attraverso diversi canali (tel, mail, web, ecc.)	R= valutazione questionari	R=buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	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 e ai Musei con orario minimo settimanale	R= valutazione questionari	R=buono

Denominazione servizio	dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E ALLE STRUTTURE	accessibilità	segnaletica	Presenza nelle strutture e nei Musei 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= obiettivo assegnato da DUP
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= obiettivo assegnato dal DUP
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=obiettivo assegnato dal DUP
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. È innegabile che clienti e gli utenti soddisfatti porteranno altri clienti e altri utenti. È fondamentale quindi che la Società punti sulla *customer care* al fine di massimizzare la fidelizzazione dei propri clienti e utenti. Si tratta di ottenere dagli Ospiti e dagli Utenti notizie sulla loro soddisfazione per giungere a comprenderla a fondo e analizzarla, consapevoli, ad esempio, che conoscere e poter misurare la soddisfazione degli Ospiti in occasione di congressi ed eventi 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/Ospite quindi al centro della nostra attenzione perché se risulta davvero soddisfatto: a) tende ad essere fedele; b) diventa lui stesso un promotore della Società; c) diventa meno sensibile alle difficoltà e premia la buona volontà della Società; d) sviluppa maggiore impegno lavorativo e imprenditoriale.

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 dei servizi offerti.

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.

Il questionario rivolto agli Utenti (2) è invece pensato e rivolto 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'Ospite/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 Ospiti/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 sono messi a disposizione in forma cartacea con la possibilità di imbucarli in apposite cassette chiuse e anche on line nel sito internet societario con la possibilità di inviare un format alla mail della Direzione Generale oppure alla mail dell'Amministratore Unico in caso in cui la nota riguardasse la Direzione Generale stessa. Non si terranno in considerazione mail anonime.

Si terrà infine in debita considerazione la valutazione del nostro sistema ricettivo espressa dagli Ospiti tramite i portali di prenotazione on line.

I singoli utenti e/o visitatori delle nostre strutture avranno poi a disposizione una cassetta con allegati dei cartoncini – in italiano e inglese - con la dicitura “Customer satisfaction – commenti e consigli” eventualmente da compilare e imbucare al fine di contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

La *customer satisfaction* è il risultato del confronto tra quanto il Cliente/Utente 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 ha riguardato la realizzazione di una serie di tre incontri di gruppo volti a identificare e condividere le funzioni del benessere organizzativo; in parallelo si è progettato e somministrato nel 2023 ai dipendenti un questionario sul tema dell'identità e sul benessere del dipendente della nostra Società. Tale questionario è stato nuovamente somministrato ai dipendenti nel corso del 2025. A seguito di tali questionari 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

- QUESTIONARIO RIVOLTO ALLE AZIENDE ORGANIZZATRICI DI EVENTI
- QUESTIONARIO RIVOLTO ALL'UTENTE UTILIZZATORE DI SERVIZI OFFERTI
- CARTONCINO “COMMENTI E CONSIGLI”

Location dell'evento

- ☐ Isola di San Servolo
☐ Villa Widmann Rezzonico Foscari

Al fine di migliorare la qualità dei servizi resi, San Servolo srl Le chiede di dedicare qualche minuto del Suo tempo per compilare il seguente questionario di valutazione. I dati da Lei forniti verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza.

Nome e cognome	Email
Organizzatore/Agenzia	
Titolo evento	
Data evento	Tipologia evento
Numero partecipanti	Nazionalità maggioritaria dei partecipanti
È la prima volta che utilizza i nostri servizi? Se no, indichi quante altre volte ha svolto un evento presso le nostre location	
Come è venuto a conoscenza della nostra struttura? (passaparola, stampa, web, ecc.)	

La preghiamo di valutare i servizi sotto indicati con un voto da **1 a 5**, dove 1 significa "scadente" e 5 significa "ottimo". Accanto alla griglia di valutazione ha a Sua disposizione uno spazio per eventuali commenti, suggerimenti, proposte che La invitiamo a scrivere soprattutto se il punteggio dato è basso. Si prega di barrare i servizi non utilizzati.

	VALUTAZIONE					COMMENTO, SUGGERIMENTO, PROPOSTA
Assistenza pre-evento	1	2	3	4	5	
collaborazione, segreteria, preventivi	☐	☐	☐	☐	☐	
Assistenza durante l'evento	1	2	3	4	5	
collaborazione, segreteria, disponibilità	☐	☐	☐	☐	☐	
Sale utilizzate	1	2	3	4	5	
funzionalità, illuminazione	☐	☐	☐	☐	☐	
Servizi logistici	1	2	3	4	5	
hostess, segnaletica, pulizia	☐	☐	☐	☐	☐	
Servizi tecnici	1	2	3	4	5	
a. qualità e funzionalità delle dotazioni tecnologiche	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
b. professionalità e disponibilità del personale tecnico	☐	☐	☐	☐	☐	
Sito internet	1	2	3	4	5	
leggibilità, funzionalità	☐	☐	☐	☐	☐	
Amministrazione	1	2	3	4	5	
tempi di risposta, leggibilità e chiarezza documenti	☐	☐	☐	☐	☐	
Modulistica	1	2	3	4	5	
contratto, preventivi, schede prenotazioni	☐	☐	☐	☐	☐	
Reception/Accoglienza	1	2	3	4	5	
professionalità e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐	
Catering	1	2	3	4	5	
a. qualità e varietà menu	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
b. professionalità e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐	

Caffetteria	1	2	3	4	5
a. qualità e varietà del cibo e delle bevande	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5
b. professionalità e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐
Parco	1	2	3	4	5
cura, pulizia	☐	☐	☐	☐	☐
Adeguatezza dei locali di accoglienza	1	2	3	4	5
arredi, comodità	☐	☐	☐	☐	☐
Accesso alle informazioni	1	2	3	4	5
facilità di accesso tramite telefono, web, ecc.	☐	☐	☐	☐	☐
Accesso alle strutture	1	2	3	4	5
Individuazione, segnaletica, ecc.	☐	☐	☐	☐	☐
Riconoscibilità operatore	si	no			
Ha sempre avuto modo di riconoscere l'identità dei nostri operatori	☐	☐			
Tempi di risposta					
in generale quanto ha atteso per avere risposte alle sue domande	giorni _____				
Giudizio globale sui servizi utilizzati	1	2	3	4	5
	☐	☐	☐	☐	☐
Tornerebbe	si	no			
	☐	☐			

SOLO PER SAN SERVOLO	VALUTAZIONE					COMMENTO, SUGGERIMENTO, PROPOSTA
Pulizia delle camere Centro Soggiorno e Studi	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Servizi nelle camere Centro Soggiorno e Studi	1	2	3	4	5	
a. linea cortesia: funzionalità e comodità	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
b. televisore: qualità sintonia e canali visibili	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
c. riscaldamento: adeguatezza e orari	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
d. aria condizionata: adeguatezza e orari	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
e. connessione internet: qualità del segnale	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
f. prima colazione: qualità e varietà del cibo e delle bevande	☐	☐	☐	☐	☐	
Self-service	1	2	3	4	5	
a. qualità e varietà menu	☐	☐	☐	☐	☐	
	1	2	3	4	5	
b. professionalità e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐	
Vaporetto di collegamento	1	2	3	4	5	
frequenza, regolarità e puntualità delle corse	☐	☐	☐	☐	☐	
Transfer privato	1	2	3	4	5	
qualità imbarcazione, puntualità, disponibilità personale	☐	☐	☐	☐	☐	
Altri servizi in isola utilizzati	1	2	3	4	5	specificare i servizi utilizzati
campo sportivo, barbecue,...	☐	☐	☐	☐	☐	

Altro/Suggerimenti

data ____/____/____

firma _____

Informativa trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Regolamento 2016/679

La Società *San Servolo srl* — i cui dati di contatto sono telefono 0412765001, fax 0412765402, email f.landillo@servizimetropolitani.ve.it — è titolare dei Suoi dati personali che sono indicati nel presente Modulo. Detti dati saranno trattati esclusivamente per la finalità di migliorare i propri servizi verso la clientela; la base giuridica del trattamento è costituita dal legittimo interesse del Titolare consistente nel garantire un elevato standard di qualità dei propri servizi (art. 6, par. 1, lett. f); i Suoi dati personali saranno conservati per 1 anno. I Suoi dati personali potranno essere trattati dal Referente GDPR, dagli incaricati al trattamento dei dati ciascuno in base alle specifiche ed alle istruzioni determinate per iscritto da parte del Titolare, e dai Responsabili al Trattamento con i quali è in corso un rapporto contrattuale nel quale il Titolare ha vincolato il Responsabile al rispetto di tutti gli obblighi previsti dall'art. 28 del GDPR. Il conferimento dei dati personali è facoltativo. Lei ha il diritto di esercitare i diritti che il GDPR riconosce agli interessati così come previsti dagli artt. 15 e ss. Ha altresì diritto di presentare reclamo per eventuali violazioni avanti all'Autorità Nazionale Garante della Privacy seguendo le indicazioni e le prescrizioni esplicitate sul sito del garante stesso www.garanteprivacy.it, sezione *Modulistica*.

Servizi ricevuti presso

☐ Isola di San Servolo

☐ Villa Widmann Rezzonico Foscari

☐ Museo di Torcello

Al fine di migliorare la qualità dei servizi resi, *San Servolo srl* Le chiede di dedicare qualche minuto del Suo tempo per compilare il seguente questionario di valutazione. I dati da Lei forniti verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza.

Nome e cognome

Email

Data della visita

Motivo della visita

La preghiamo di valutare i servizi sotto indicati con un voto da **1 a 5**, dove 1 significa "scadente" e 5 significa "ottimo". Accanto alla griglia di valutazione ha a Sua disposizione uno spazio per eventuali commenti, suggerimenti, proposte che La invitiamo a scrivere soprattutto se il punteggio dato è basso. Si prega di barrare i servizi non utilizzati.

SERVIZI	VALUTAZIONE					COMMENTO, SUGGERIMENTO, PROPOSTA
Informazioni/Comunicazioni chiarezza, tempestività	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Reception/Accoglienza professionalità e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Parco cura e pulizia	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Collegamenti Bus/Vaporetto frequenza, regolarità e puntualità delle corse	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Segnaletica adeguata e chiara	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Connessione internet qualità del segnale	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Sale e ambienti pulizia, luminosità e arredo	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Bagni pulizia e comodità	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	

EVENTI	VALUTAZIONE					COMMENTO, SUGGERIMENTO, PROPOSTA
Mostra temporanea modalità espositiva, logistica	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Concerto logistica e servizi	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Visita guidata professionalità operatore, chiarezza nell'esposizione	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Altro evento funzionalità e logistica	1	2	3	4	5	specificare l'evento
	☐	☐	☐	☐	☐	

CENTRO SOGGIORNO E STUDI DI SAN SERVOLO	VALUTAZIONE					COMMENTO, SUGGERIMENTO, PROPOSTA
Pulizia della camera	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Linea cortesia funzionalità, comodità	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Televisione qualità sintonia, canali visibili	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Riscaldamento adeguatezza, orari	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Aria condizionata adeguatezza, orari	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Connessione internet qualità del segnale	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Prima colazione qualità e varietà del cibo e delle bevande	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
professionalità e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Caffetteria qualità e varietà del cibo e delle bevande	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
professionalità e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Self-Service qualità e varietà del cibo e delle bevande	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
professionalità e disponibilità del personale	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Altri servizi in isola utilizzati campo sportivo, barbecue,...	1	2	3	4	5	specificare i servizi utilizzati
	☐	☐	☐	☐	☐	
Giudizio globale sui servizi utilizzati	1	2	3	4	5	
	☐	☐	☐	☐	☐	
Tornerebbe	sì		no			
	☐		☐			

Altro/Suggerimenti

data ____/____/____

firma _____

Informativa trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 Regolamento 2016/679

La Società *San Servolo srl* — i cui dati di contatto sono telefono 0412765001, fax 0412765402, email f.landillo@servizimetropolitani.ve.it — è titolare dei Suoi dati personali che sono indicati nel presente Modulo. Detti dati saranno trattati esclusivamente per la finalità di migliorare i propri servizi verso la clientela; la base giuridica del trattamento è costituita dal legittimo interesse del Titolare consistente nel garantire un elevato standard di qualità dei propri servizi (art. 6, par. 1, lett. f); i Suoi dati personali saranno conservati per 1 anno. I Suoi dati personali potranno essere trattati dal Referente GDPR, dagli incaricati al trattamento dei dati ciascuno in base alle specifiche ed alle istruzioni determinate per iscritto da parte del Titolare, e dai Responsabili al Trattamento con i quali è in corso un rapporto contrattuale nel quale il Titolare ha vincolato il Responsabile al rispetto di tutti gli obblighi previsti dall'art. 28 del GDPR. Il conferimento dei dati personali è facoltativo. Lei ha il diritto di esercitare i diritti che il GDPR riconosce agli interessati così come previsti dagli artt. 15 e ss. Ha altresì diritto di presentare reclamo per eventuali violazioni avanti all'Autorità Nazionale Garante della Privacy seguendo le indicazioni e le prescrizioni esplicitate sul sito del garante stesso www.garanteprivacy.it, sezione *Modulistica*.

CUSTOMER SATISFACTION

Commenti e consigli Comments and tips

san servolo
servizi metropolitani
di venezia



Gentile Ospite,
saremo lieti di conoscere la Sua opinione sui servizi da noi erogati e sulle attività e sugli
eventi proposti presso la nostra struttura. Le sue osservazioni e le sue critiche saranno molto
utili per migliorare la qualità dei nostri servizi.
Grazie per la collaborazione.

Dear Guest,
we would be happy to receive your feedback on our services and the activities and
events proposed at our facility. Your comments and criticism will help us improve the
quality of our services.
Thank you for your cooperation.

Struttura Facility

☐ Isola di San Servolo

☐ Villa Widmann Rezzonico Foscari

Motivo della presenza nella nostra struttura Reason for your presence in our facility

Periodo Period

Osservazioni e consigli Comments and tips

Nome Name

Cognome Surname

Email

Data Date

Firma Signature

* Privacy Policy sul retro Privacy Policy on the back