

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

Aggiornato con determina dell'Amministratore Unico n. 136 del 28 giugno 2023

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** per definire al più presto la documentazione atta al conseguimento della **Certificazione di Qualità**, un obiettivo che la Società si pone di ottenere al più presto. 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.

CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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 E FINALITA' STATUTARIE

La società San Servolo srl 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), coadiuva il Socio Unico nella conduzione del Museo di Torcello. 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. Il Museo di Torcello ospita, in due distinti palazzi, la Sezione Medievale e Moderna e la sezione Archeologica.

Inoltre la Società segue l'attività di venericoltura in Laguna di Venezia.

In particolare il nostro Statuto pone come 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 al nostro Socio Unico o allo svolgimento delle sue funzioni. La società, come indicato sopra, segue i seguenti principali scopi sociali:

- 1) 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;
- 2) lo sviluppo e valorizzazione dell'acquacoltura e della pesca nella Laguna di Venezia, la tutela e valorizzazione dell'ambiente lagunare, la salvaguardia dell'occupazione nel settore dell'acquacoltura e della pesca.

La società, al fine di perseguire lo scopo sociale di cui al punto 1) svolge e/o acquisisce, nel rispetto delle norme che disciplinano gli appalti pubblici, le seguenti prestazioni:

- a) gestione, conservazione, manutenzione ordinaria dell'Isola di San Servolo, di Villa Widmann Rezzonico Foscari a Mira (VE) e il supporto alla fruizione pubblica del Museo di Torcello e dei compendi immobiliari ivi ubicati e degli ulteriori immobili concessi in uso dalla Città Metropolitana di Venezia;
- b) 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) gestione dei servizi di portierato, guardiana, 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) coordinamento, organizzazione, gestione e 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) gestione, conservazione, 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.

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. A tal fine la società cura la conservazione materiale, la gestione, la salvaguardia, la valorizzazione e la fruizione degli archivi psichiatrici collocati presso l'isola di San Servolo, 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. 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.

La società, per perseguire lo scopo sociale di cui al punto 2) provvede all'attuazione e realizzazione delle linee di pianificazione, programmazione e gestione economica, sociale e ambientale prefissate dalla Città metropolitana di Venezia e dagli altri soci, e riferibili primariamente all'allevamento, pesca lagunare e attività connesse, tenuto conto della necessità di garantire il principio della gestione a carattere unitario della laguna, e pertanto ha per oggetto attività riferibili:

- a) al rilascio di subconcessioni per l'esercizio dell'acquacoltura ed al relativo controllo;
- b) al coordinamento e alla promozione di innovazioni, qualità, siti territoriali, riferibili alla pesca e all'allevamento nell'area individuata quale "Laguna di Venezia", al fine di consentire il rispetto delle norme, direttive ed indirizzi stabiliti dagli Enti pubblici competenti nel settore;
- c) al miglioramento, incremento e valorizzazione della capacità produttiva, attraverso l'incentivazione dello sviluppo economico-sociale delle comunità locali dedite al settore della pesca, favorendo la compatibilità dell'attività con l'equilibrio ambientale lagunare anche al fine di garantire la qualità alimentare e igienicosanitaria per il consumatore finale;
- d) all'implementazione delle condizioni di sostenibilità ambientale nell'ambito della pesca e dell'allevamento, attraverso anche attività di recupero e miglioramento dell'ambiente lagunare;
- e) allo studio, promozione, attuazione delle iniziative finalizzate a favorire la stabilità occupazionale, la sicurezza sul lavoro, il consolidamento produttivo e la razionalizzazione della produzione e distribuzione ittica, anche assumendo la gestione di interventi sostenuti da fondi comunitari, nazionali, regionali e locali, previa predisposizione, in collaborazione con altri Enti, di programmi, obiettivi e ricerche mirate alla valorizzazione del comparto "pesca lagunare".

La società per realizzare gli obiettivi di cui sopra ed in particolare il perseguimento di finalità d'interesse collettivo e generale, può:

- a) acquisire e prendere in concessione spazi acquei lagunari e marittimi del Demanio dello Stato, della Regione e di altri Enti Pubblici, promuovere la realizzazione di altri impianti o specchi acquei interclusi, lagunari, vallivi o di terra ferma, nonché assegnarne la gestione a soggetti locali operanti nel settore della pesca lagunare veneziana;
- b) attuare piani di cattura e di gestione, programmi di implementazione dell'acquacoltura, di indirizzo della produzione, conservazione, trasformazione e commercializzazione di prodotti, in applicazione delle indicazioni provenienti dagli Enti Pubblici soci, anche favorendo la messa a disposizione delle imprese ittiche convenzionate, di mezzi tecnici appropriati, impianti idonei anche se di proprietà di Enti Pubblici o privati o di altri operatori, previa stipula di preventive convenzioni;
- c) promuovere e realizzare progetti, studi, ricerche, monitoraggio e controlli sull'andamento delle produzioni, sia sotto l'aspetto economico, sociale, ambientale, che qualitativo, prefissando a tal fine linee guida e comportamentali alle quali i soggetti concessionari, beneficiari o, comunque convenzionati dovranno attenersi, in applicazione delle indicazioni provenienti dagli Enti Pubblici soci;
- d) promuovere metodi e sistemi di pesca volti ad assicurare lo sfruttamento sostenibile nonché il perfezionamento tecnico del naviglio, dei metodi e dei sistemi di pesca;
- e) promuovere, attuare e migliorare l'efficienza complessiva della filiera locale di settore attraverso azioni incentivanti di razionalizzazione della produzione, della conservazione e trasformazione del pescato, dei modi e sistemi di commercializzazione dei prodotti nel quadro delle norme e delle esigenze comunitarie di organizzazione dei mercati, anche con il ricorso a misure e risorse finanziarie comunitarie e nazionali; f) stipulare convenzioni e contratti con "imprese", "cooperative" fra pescatori e loro "consorzi", con enti pubblici o privati per ottenere particolari servizi nei vari centri di pesca, intesi a realizzare le migliori condizioni di efficienza per l'attuazione della filiera produttiva.

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. 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 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:

- cortesia 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 e sub concessionari, 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 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 (D.lgs 276/2003)

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;
- società e cooperative operanti nel settore della pesca ed acquacoltura;
- istituzioni pubbliche e private interessate al settore della pesca ed acquacoltura;
- università, Centri di Ricerca e Fondazioni interessate al settore della pesca ed acquacoltura;
- associazioni di categorie e società private operanti nel settore della pesca ed acquacoltura;
- professionisti, biologi e naturalisti operanti nel settore della pesca ed acquacoltura
- cittadini di ogni nazionalità.

I SERVIZI

I servizi erogati da San Servolo srl 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, 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;
- assegnare delle aree della Laguna di Venezia da adibire ad attività di venericoltura;
- realizzare cartografia delle aree assegnate, con geo-referenziazione;
- gestire il sistema informativo territoriale per la venericoltura, dei flussi informativi e dei dati di semina e produzione;
- monitorare la Laguna di Venezia, relativamente alle aree d'interesse per consistenza di prodotto di taglia commerciale e di materiale seminale delle vongole veraci;
- erogazione di autorizzazione alla attività di pre ingrasso del seme di vongola
- organizzare campagne di raccolta del seme di vongole e distribuirlo secondo regolamenti specifici;
- interfacciarsi con gli Enti pubblici competenti relativamente ad autorizzazioni, assensi, concessioni di attività direttamente connesse con la gestione dell'area lagunare assegnata;
- gestire i procedimenti di infrazione relativi alla pesca delle vongole veraci in laguna;

I Servizi sono erogati nell'isola di San Servolo, presso Villa Widmann Rezzonico Foscari, presso il Museo di Torcello, presso l'ufficio operativo di Mestre e, nel limite operativo delle questioni, in Laguna di Venezia, 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	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	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= 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%

Servizio di elaborazione del piano di gestione, degli aggiornamenti periodici, dei programmi di sviluppo dell'attività di venericoltura

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
efficacia - efficienza	conformità	Regolarità dei referti di gestione	R= numero delle osservazioni settore partecipate della Città metropolitana di Venezia	R= cinque osservazioni
	Qualità percepita	Soddisfazione dell'utente	R= valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Rispetto delle condizioni contrattuali	R= verifiche effettuate dal Socio	R= 100%
trasparenza	Informazione	Esposizione chiara e oggettiva	R= valutazione da parte del Socio	R=100%

Servizio di assegnazione e gestione delle aree della laguna di Venezia a fini di venericoltura

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
tempestività	Tempestività di risposta	Tempi di risposta al richiedente	R= numero giorni di attesa	R= trenta giorni
Efficacia	Qualità percepita	Soddisfazione dell'utente	R= valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Assistenza dell'operatore	R= valutazione questionari	R= buono
trasparenza	conformità	Conformità del servizio erogato alle specifiche richieste	R= valutazione questionari	R=buono

Servizio di redazione della cartografia

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
tempestività	Tempestività di risposta	Tempi di risposta al richiedente	R= numero giorni di attesa	R= sette giorni
Efficacia	Qualità percepita	Soddisfazione dell'utente	R= valutazione questionari	R=buono
	Qualità erogata	Assistenza dell'operatore	R= valutazione questionari	R= buono
trasparenza	conformità	Conformità del servizio erogato alle specifiche richieste	R= valutazione questionari	R=buono

Servizio di gestione del sistema informativo territoriale per la venericoltura, dei flussi informativi e dei dati di semina e produzione della vongola

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
accessibilità	Multimediale	Pubblicazione informazioni in forma aggregata sul sito istituzionale	R= periodicità aggiornamento informazioni nel web	R= annuale
Efficacia	Conformità	Conformità al programma annuale attività approvato dal Socio Unico	R= valutazione da parte del Socio	R=80%
trasparenza	tempestività	Tempi di deposito relazione di gestione al Settore Pesca del Socio	R= Deposito relazione di gestione entro il 31 marzo di ogni anno	R=SI

Servizio di monitoraggio della Laguna di Venezia, relativo alle aree d'interesse per la consistenza di prodotto di taglia commerciale e di materiale seminale di vongola

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
tempestività	Tempi di esecuzione	Monitoraggio semestrale	R= numero monitoraggi effettuati	R= due annuali
Accessibilità	Multicanalità percepita	Accesso alle informazioni attraverso diversi canali di comunicazione	R= valutazione dei questionari	R=buono
Efficacia	Multicanalità percepita	Presenza nel sito istituzionale di informazioni utili agli utenti	R= valutazione da parte del Socio	R=buono

Servizio di organizzazione delle campagne di raccolta della semina di vongola e sua distribuzione

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
tempestività	Tempestività di organizzazione	Tempi di organizzazione della campagna dalla data del deposito della relazione di stima della semina, all'avvio	R= numero giorni di organizzazione	R= dieci giorni
Efficacia	Qualità percepita	Soddisfazione dell'utente	R= valutazione dei questionari	R=buono
Efficienza	Qualità erogata	Assistenza dell'operatore in ufficio e in loco durante le operazioni di raccolta e distribuzione del seme	R= valutazione da parte del Socio	R=buono
Trasparenza	Conformità	Conformità del servizio di distribuzione della semina al Piano di distribuzione della semina	R= valutazione dei questionari	R= buono
Accessibilità	Multicanalità percepita	Accesso alle informazioni sulle campagne di semina attraverso diversi canali di comunicazione	R= Valutazione questionari	R= buono
	Multicanalità erogata	Presenza sul sito internet istituzionale delle informazioni riguardanti la campagne di semina	R= valutazione da parte del Socio	R= buono

Servizio di interfaccia con gli Enti locali competenti relativamente ad autorizzazioni, assenti, concessioni di attività direttamente connesse con la gestione dell'area della laguna di Venezia assegnata a fini di venericoltura

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
Efficacia	Qualità percepite	Soddisfazione dell'utente	R= valutazione dei questionari	R= buono
Trasparenza	Contenuti	Pubblicazione delle autorizzazioni, assenti, concessioni a contenuto generale	R= periodicità di aggiornamento delle informazioni sul sito internet istituzionale	R= annuale

Servizio di gestione dei procedimenti di infrazione dell'attività di venericoltura

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
Accessibilità	Multimediale	Informazioni nel sito internet istituzionale	R= periodicità di aggiornamento dell'informazioni	R= annuale
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività di conclusione dei procedimenti sanzionatori	R= percentuale di procedimenti conclusi entro 60 giorni	R= 90%

Servizio di risposta a quesiti in materia di acquacoltura e consulenza nei rapporti con gli Enti Locali

dimensione	sottodimensione	Descrizione sottodimensione	indicatore	standard
Efficacia	Qualità percepita	Soddisfazione dell'utente	R= valutazione dei questionari	R= buono
Tempestività	Tempestività di risposta	Rispetto dei termini per il rilascio del parere dalla data della richiesta tempo medio anno	R= numeri di giorni per il rilascio del parere	R= venti giorni

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 e gli utenti soddisfatti porteranno altri clienti e altri utenti. E' 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 i 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;
- 3) Questionario rivolto all'Utente dei servizi di venericoltura.

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.

I questionari rivolto agli Utenti del servizio di venericoltura (3) è invece pensato e rivolto al singolo subconcessionario che è invitato ad esprimere un suo 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 saranno 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 riguarderà la realizzazione di una serie di tre incontri di gruppo volti a indentificare 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

- QUESTIONARIO RIVOLTO ALLE AZIENDE ORGANIZZATRICI DI EVENTI
- QUESTIONARIO RIVOLTO ALL’UTENTE UTILIZZATORE DI SERVIZI OFFERTI
- QUESTIONARIO RIVOLTO AGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI VENERICOLTURA
- CARTONCINO “COMMENTI E CONSIGLI”