

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 - STAFF PRESIDENZA

SERVIZIO GESTIONE CALENDARIO EVENTI SALA CONVEGNI

Nell'anno 2022 il servizio di gestione del calendario eventi della Sala Convegni del Libero Consorzio Comunale di Ragusa, erogato dallo Staff della Presidenza, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che utilizzano direttamente il servizio

Tale verifica si è basata sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio prestato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

LA RACCOLTA DEI DATI

A tutti gli utenti interni ed esterni, che durante il 2022 hanno fatto richiesta di fruizione della Sala convegni, è stato consegnato a mano il questionario di gradimento.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state sottoposte 10 domande, le prime 4 strettamente legate al servizio:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Le successive 5 riguardanti gli operatori:

Competenza e professionalità degli operatori

Cortesìa del personale

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto

Poco soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Molto soddisfatto

Pienamente soddisfatto

I RISULTATI

Sono stati compilati e restituiti 31 questionari e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

27 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

28 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
2 Molto soddisfatto
27 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
28 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
2 Molto soddisfatto
29 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
2 Molto soddisfatto
29 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
27 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
27 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
2 Molto soddisfatto
27 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

2 Molto soddisfatto

29 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 99% complessivamente tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati da:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

ma che comunque sono valutati con “Abbastanza soddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

