

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE V

### Servizio prenotazione visite guidate nella R.N.S.B. “Macchia Foresta del fiume Irminio” e nella R.N.O. “Pino d’Aleppo

Nell’anno 2023 il servizio di prenotazione visite guidate nella R.N.S.B. “Macchia Foresta del fiume Irminio” e nella R.N.O. “Pino d’Aleppo, erogato dal Settore V, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che usufruiscono 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 i visitatori è stato proposto il questionario e sono state raccolte 78 schede.

#### 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

I 78 questionari compilati e restituiti, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

1 Poco soddisfatto

19 Abbastanza soddisfatto

20 Molto soddisfatto

37 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

2 Poco soddisfatto

14 Abbastanza soddisfatto

25 Molto soddisfatto

36 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
13 Abbastanza soddisfatto  
32 Molto soddisfatto  
31 Pienamente soddisfatto  
2 Non hanno risposto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
18 Abbastanza soddisfatto  
21 Molto soddisfatto  
36 Pienamente soddisfatto  
3 Non hanno risposto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
3 Abbastanza soddisfatto  
18 Molto soddisfatto  
57 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
12 Molto soddisfatto  
65 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
22 Molto soddisfatto  
54 Pienamente soddisfatto  
1 Non ha risposto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
7 Abbastanza soddisfatto  
20 Molto soddisfatto  
51 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
5 Abbastanza soddisfatto  
27 Molto soddisfatto  
43 Pienamente soddisfatto  
3 Non hanno risposto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

20 Molto soddisfatto

56 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, rappresentano una media elevata pari al 89% complessivamente tra “Pienamente soddisfatto” e “Molto soddisfatto”, l’11% è “Abbastanza soddisfatto”, mentre solo 3 risposte hanno riportato il giudizio “Poco soddisfatto” evidenziando gli aspetti meno positivi rappresentati da:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

