

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE VI

Servizio rilascio licenze e tesserini di regolamentazione per l'esercizio della pesca, delle specie ittiche delle acque interne

Nell'anno 2023 il servizio di rilascio licenze e tesserini di regolamentazione per l'esercizio della pesca, delle specie ittiche delle acque interne, erogato dal settore VI, 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

Agli utenti che hanno fatto richiesta di rilascio licenza e tesserino, è stata sottoposta la scheda da compilare e sono stati raccolti 149 questionari

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 149 questionari compilati e restituiti hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

12 Abbastanza soddisfatto

28 Molto soddisfatto

109 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

12 Abbastanza soddisfatto

56 Molto soddisfatto

81 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
7 Abbastanza soddisfatto
33 Molto soddisfatto
109 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
8 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
132 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
7 Abbastanza soddisfatto
11 Molto soddisfatto
131 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
134 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
9 Abbastanza soddisfatto
34 Molto soddisfatto
106 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
12 Abbastanza soddisfatto
43 Molto soddisfatto
94 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
8 Abbastanza soddisfatto
28 Molto soddisfatto
113 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

4 Abbastanza soddisfatto

10 Molto soddisfatto

135 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 94% complessivamente tra “Pienamente soddisfatto” e “Molto soddisfatto.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 6% e risultano essere:
Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

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

Valutazione complessiva del servizio

ma che comunque sono valutati con “Abbastanza soddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

