

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 - STAFF PRESIDENZA

Servizio gestione calendario eventi sala convegni

Nell'anno 2023 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 2023 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 38 questionari e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

1 Molto soddisfatto

37 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

2 Molto soddisfatto

36 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
1 Molto soddisfatto
36 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
0 Molto soddisfatto
38 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
0 Molto soddisfatto
38 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
0 Molto soddisfatto
38 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
1 Molto soddisfatto
37 Pienamente soddisfatto

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

1 Molto soddisfatto

37 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 97% che risulta “Pienamente soddisfatto”.

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 3% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Valutazione complessiva del servizio

ma che comunque sono valutati con “Molto soddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

