

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – 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 2022 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 15 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 15 questionari compilati e restituiti, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

8 Molto soddisfatto

4 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

1 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

9 Molto soddisfatto

2 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
5 Abbastanza soddisfatto
6 Molto soddisfatto
4 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
5 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
8 Molto soddisfatto
5 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

6 Molto soddisfatto

9 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, rappresentano una media elevata pari al 79% e, pertanto, complessivamente tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”, “Abbastanza soddisfatto” il 20%, mentre solo una risposta che è rappresentata dall’1%, ha riportato il giudizio “Poco soddisfatto” Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

