

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – SETTORE VI

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

Nell'anno 2022 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 del tesserino, è stata sottoposta la scheda da compilare. Sono stati raccolti 51 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 51 questionari compilati e restituiti hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

6 Molto soddisfatto

44 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

14 Molto soddisfatto

37 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
7 Molto soddisfatto  
44 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
3 Molto soddisfatto  
47 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
4 Molto soddisfatto  
47 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
46 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
6 Molto soddisfatto  
44 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
46 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 46 Pienamente soddisfatto

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

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

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Tempestività del servizio

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Valutazione complessiva del servizio

ma che comunque sono valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.



