

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – SETTORE VII

Servizio valorizzazione e fruizione Palazzo La Rocca

Nell'anno 2022 il servizio di valorizzazione e fruizione Palazzo La Rocca, erogato dal Settore VII, 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

Ai visitatori e fruitori della struttura, è stata sottoposta la scheda da compilare. Sono stati restituiti 86 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

Gli 86 questionari compilati e restituiti, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

8 Poco soddisfatto

52 Abbastanza soddisfatto

20 Molto soddisfatto

6 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

1 Insoddisfatto

6 Poco soddisfatto

54 Abbastanza soddisfatto

18 Molto soddisfatto

7 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
25 Abbastanza soddisfatto
37 Molto soddisfatto
24 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
19 Abbastanza soddisfatto
22 Molto soddisfatto
45 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
6 Abbastanza soddisfatto
13 Molto soddisfatto
67 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
26 Abbastanza soddisfatto
47 Molto soddisfatto
13 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
28 Abbastanza soddisfatto
45 Molto soddisfatto
13 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
27 Abbastanza soddisfatto
47 Molto soddisfatto
12 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
19 Abbastanza soddisfatto

35 Molto soddisfatto

32 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 65% e, pertanto, complessivamente tra "Molto soddisfatto e "Pienamente soddisfatto".

Il 35% risulta essere "Abbastanza soddisfatto"

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

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

che sono valutati con "Poco soddisfatto"

Solo 1 risposta, ha riportato il giudizio "Insoddisfatto" al quesito Facilità di accesso al servizio

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

