

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE VII

### Servizio valorizzazione e fruizione Palazzo La Rocca

Nell'anno 2023 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 35 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 35 questionari compilati, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

19 Insoddisfatto

12 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

0 Molto soddisfatto

0 Pienamente soddisfatto

3 Non hanno risposto

“Facilità di accesso al servizio”

15 Insoddisfatto

17 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

0 Molto soddisfatto

0 Pienamente soddisfatto

2 Non hanno risposto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto  
1 Poco soddisfatto  
18 Abbastanza soddisfatto  
14 Molto soddisfatto  
2 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
20 Molto soddisfatto  
14 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
21 Abbastanza soddisfatto  
13 Molto soddisfatto  
1 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
15 Abbastanza soddisfatto  
19 Molto soddisfatto  
1 Pienamente soddisfatto

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 29 Molto soddisfatto
- 3 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media abbastanza alta pari al 50% tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”. Il 29% risulta essere “Abbastanza soddisfatto”

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 10% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Tempestività del servizio

che sono stati valutati con “Poco soddisfatto”

e per l’11% rappresentati da:

Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

valutati con “Insoddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

