

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

Servizio valorizzazione e fruizione Palazzo La Rocca

Nell'anno 2024 il servizio di valorizzazione e fruizione Palazzo La Rocca, 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0002946 del 31/01/2025, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti esterni che hanno fruito del servizio nell'anno 2024.

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

Cortesia 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 27 questionari compilati, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

3 Poco soddisfatto

9 Abbastanza soddisfatto

13 Molto soddisfatto

2 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

3 Insoddisfatto

2 Poco soddisfatto

9 Abbastanza soddisfatto

7 Molto soddisfatto

6 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

4 Insoddisfatto
8 Poco soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
4 Molto soddisfatto
3 Pienamente soddisfatto
4 non hanno risposto

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
9 Molto soddisfatto
14 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
22 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
2 Abbastanza soddisfatto
6 Molto soddisfatto
19 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
3 Abbastanza soddisfatto
4 Molto soddisfatto
20 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

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

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell’allegato grafico, rappresentano una media abbastanza alta pari al 79% tra “Molto soddisfatto e “Pienamente soddisfatto”. Il 13% risulta essere “Abbastanza soddisfatto”

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 5% e risultano essere: Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica
che sono stati valutati con “Poco soddisfatto”
e per il 3% rappresentati da:

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica
valutati con “Insoddisfatto”

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

