

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

Servizio prenotazione visite guidate nella R.N.S.B. "Macchia Foresta del fiume Irminio" e nella R.N.O. "Pino d'Aleppo"

Nell'anno 2024 il servizio di prenotazione visite guidate nella R.N.S.B. "Macchia Foresta del fiume Irminio" e nella R.N.O. "Pino d'Aleppo", 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0001187 del 15/01/2025, 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

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 27 questionari compilati e restituiti, hanno fornito i seguenti risultati:

"Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio"

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

20 Pienamente soddisfatto

1 Non ha risposto

"Facilità di accesso al servizio"

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

5 Molto soddisfatto

19 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

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

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, rappresentano una media elevata pari al 95% complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto".

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

Tempestività del servizio

comunque valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

