

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE V

R.N.S.B. “Macchia Foresta del fiume Irminio” e nella R.N.O. “Pino d’Aleppo

SETTIMANA DELL’AMBIENTE

Nell’anno 2023 il servizio R.N.S.B. “Macchia Foresta del fiume Irminio” e R.N.O. “Pino d’Aleppo, ha partecipato alla realizzazione della IV edizione dell’evento intitolato “Settimana dell’ambiente”, durante la quale è stato somministrato un questionario di gradimento rivolto agli utenti esterni, che vi hanno partecipato.

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

A tutti i visitatori è stato proposto il questionario e sono state raccolte 16 schede.

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

Cortesie 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 16 questionari compilati, hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull’erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

2 Molto soddisfatto

11 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

4 Molto soddisfatto

10 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
1 Molto soddisfatto
14 Pienamente soddisfatto
1 Non ha risposto

“Cortesìa del personale”

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

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

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

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

1 Molto soddisfatto

15 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell’elaborazione delle schede, rappresentano una media elevata pari al 93% complessivamente tra “Pienamente soddisfatto” e “Molto soddisfatto”, “Abbastanza soddisfatto” rappresenta il 6%, mentre solo una risposta ha riportato il giudizio “Poco soddisfatto” pari all’1%, evidenziando l’aspetto meno positivo rappresentato da:

Tempestività del servizio

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

