

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

Servizio rilascio licenze e tesserini di regolamentazione per l'esercizio della pesca, delle specie ittiche delle acque interne

Nell'anno 2024 il servizio di rilascio licenze e tesserini di regolamentazione per l'esercizio della pesca, delle specie ittiche delle acque interne, 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. 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 126 questionari compilati e restituiti hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

36 Molto soddisfatto

88 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

46 Molto soddisfatto

79 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
31 Molto soddisfatto
95 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
20 Molto soddisfatto
106 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
16 Molto soddisfatto
110 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
30 Molto soddisfatto
96 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
36 Molto soddisfatto
89 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
0 Abbastanza soddisfatto
29 Molto soddisfatto
97 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

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

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 94% complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 6% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

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

Valutazione complessiva del servizio

ma che comunque sono valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

