

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: “SPORTELLLO INFORMAGIOVANI”

Scala di riferimento

massima soddisfazione **eccellente** ;

minima soddisfazione **scarso** ;

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di Sportello Informagiovani. Esso si basa pertanto sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Durante il periodo di apertura 2022-2023 sono state raccolte n. **12 rilevazioni**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un **quadro ottimo** circa la soddisfazione degli utenti del servizio di Sportello globalmente la **qualità del servizio** risulta avere raggiunto un valore **medio di 100%**.

Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario informazione, personale, ambiente, organizzazione.

In particolare, per quanto riguarda **la chiarezza delle informazioni sul servizio** ricevute, si registra un valore medio di 98.33%. Per quanto concerne la soddisfazione in merito **alla capacità di risposta alle proprie esigenze**, valutando i dati ottenuti dagli utenti (media 98.33%), ci si può ritenere molto soddisfatti. La **chiarezza delle informazioni sull'organizzazione** è stata valutata molto bene (media 98.33%).

Per quanto riguarda **il personale, professionalità umana degli operatori**, tutti gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto ottimo, 100%. Per quanto riguarda la **qualità delle prestazioni ricevute** si riporta una media pari al 98.33%.

La **corrispondenza dei servizi con le aspettative dell'utenza**, rileva una elevata soddisfazione (media 98.33%).

La valutazione della **puntualità nell'erogazione del servizio** presenta un valore medio di 100% di soddisfazione.

Per quanto riguarda **la capacità di risposta alle richieste urgenti** viene valutata soddisfacente per il 100%.

Infine, per la **gestione risoluzione dei reclami e segnalazione** si registra un valore medio del 100%.

Al punto 2 del questionario veniva richiesto agli utenti di esprimere i **fattori più importanti** tra i 10 indicati nel questionario stesso ed è emerso quanto segue:

Domanda 4 “Qualità e professionalità umana degli operatori” → 6 risposte

Domanda 1 e 2 “Chiarezza delle informazioni sul servizio” e “Capacità di risposta alle esigenze e segnalazioni di problemi” → 5 risposte

Domande 5, 8 e 9 “Qualità delle prestazioni ricevute”, “Capacità di risposta a richieste urgenti” e “Qualità del servizio offerto” → 4 risposte

Domande 7 e 10 → “Puntualità nell’erogazione dei servizi” e “Gestione e risoluzione dei reclami”
→ 2 risposte

Non ci sono note o segnalazioni.

L’analisi sopra riportata verrà trasmessa alle seguenti parti coinvolte:

- Sistema Qualità COOSS che ha il compito di relazionare l’insieme delle analisi di soddisfazione dei servizi certificati;
- Ente appaltante del servizio al quale si chiede di valutare i risultati insieme al Responsabile del servizio prima della riunione d’equipe di programmazione annuale;

Ancona 04/07/2023

Firmato
Dott.ssa Zepparoni Marta