

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: “SPORTELLO FRIDA”

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 Frida. 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. **9 rilevazioni**.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un **quadro eccellente** circa la soddisfazione degli utenti del servizio di Sportello globalmente la **qualità del servizio** risulta avere raggiunto un valore **medio di 94,29%**.

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 91,11%. Per quanto concerne la soddisfazione in merito **alla capacità di risposta alle proprie esigenze**, i dati ottenuti dagli utenti rilevano una media pari a 88,89%. La **chiarezza delle informazioni sull'organizzazione** è stata valutata bene (media 87,5%).

Per quanto riguarda **il personale, professionalità umana degli operatori**, tutti gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono questo aspetto ottimo, 95,56%. Per quanto riguarda la **qualità delle prestazioni ricevute** si riporta una media pari al 91,11%.

La **corrispondenza dei servizi con le aspettative dell'utenza**, rileva una più che buona soddisfazione (media 88,89%).

La valutazione della **puntualità nell'erogazione del servizio** presenta valori positivi con un valore medio di 86,67% di soddisfazione.

Per quanto riguarda **la capacità di risposta alle richieste urgenti** viene valutata molto soddisfacente per il 82,5%.

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 1 “Chiarezza delle informazioni sul servizio” → 9 risposte
- Domanda 3 “Chiarezza delle informazioni sull'organizzazione” → 8 risposte
- Domanda 2 “Capacità di risposta alle sue esigenze e richieste” → 5 risposte
- Domanda 5 “Qualità delle prestazioni ricevute” → 4 risposte
- Domanda 6 “Corrispondenza dei servizi con le vostre aspettative” → 3 risposte

Non sono state evidenziate note o suggerimenti.

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