

RELAZIONE DATI QUESTIONARI

Nei mesi di ottobre e novembre il Settore VIII delle Politiche Sociali, ha messo in atto una attività di customer satisfaction al fine di rilevare il grado di soddisfacimento dell'utenza e dunque, il livello di qualità dei propri servizi. A tale scopo ha provveduto a distribuire agli sportelli delle proprie sedi (Via Garibaldi, Via Nolfi e Via S. Eusebio) un questionario di 20 domande atte ad indagare il parere degli utenti in riferimento a:

- adeguatezza dei locali e degli orari di apertura al pubblico;
- disponibilità e professionalità degli operatori;
- capacità di problem solving degli operatori;
- semplicità e chiarezza del linguaggio utilizzato nel comunicare;
- modernità ed innovazione negli strumenti di comunicazione impiegati;
- efficienza e celerità delle procedure.

Gli utenti, sia abituali sia saltuari, per esprimere il proprio parere in merito ai diversi argomenti hanno a disposizione una scala semantica che comprende 4 valori:

- per nulla d'accordo;
- poco d'accordo;
- abbastanza d'accordo;
- completamente d'accordo.

I questionari compilati complessivamente nei 2 mesi sono 195.

I dati acquisiti in tal modo costituiscono un prezioso punto di partenza per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini.