



Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio “Ufficio turistico di Porto Ercole”

Nel corso dell'anno 2018 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio “Ufficio turistico di Porto Ercole”.

I questionari sono stati distribuiti agli utenti tramite lo sportello ubicato presso l'ufficio turistico di Porto Ercole.

Dopo la parte preliminare tendente a conoscere il profilo dell'utente che si reca presso la struttura, sono state poste altre 5 domande aventi la finalità di analizzare la bontà del servizio/prestazione appena fruita relativamente alle sue caratteristiche.

La valutazione è ripartita con le diciture “Per niente” che rappresenta un giudizio negativo, “Molto” che rappresenta il giudizio positivo, passando per le valutazioni intermedie che sono “Poco”, “Abbastanza”.

Per giudicare la disponibilità e cortesia del personale addetto unitamente alla capacità ed esaustività nel fornire informazioni, domande n. 6 e n. 7, sono state scelte le diciture “Ottima, Buona, Sufficiente, Scarsa”

All'utenza, inoltre, è stata data la possibilità di indicare considerazioni, osservazioni e suggerimenti utili a migliorare la qualità della prestazione.

Terminato il sondaggio è emerso quanto segue:

il numero dei questionari compilati ammonta a 26 ed individuano un utente di nazionalità italiana.

Le province di provenienza sono molteplici anche se quella di Roma ha la percentuale maggiore; una certa valenza quelle toscane di Firenze e Siena.

L'età media è maggiormente pronunciata per la fascia compresa tra 45/65 anni ed oltre.

Abbastanza raggiungibile l'ufficio dove il personale addetto è stato premiato per la disponibilità, la cortesia e la capacità nel fornire informazioni chiare ed esaustive con un'alta percentuale di “Buono” e qualche “Ottimo” per entrambe.

Il pubblico ha anche gradito la quantità e la qualità del materiale informativo proposto,

domanda n. 8, con n. 26 "Si" su 26 e lo stesso dicasi per l'ultimo quesito dove veniva chiesto di valutare l'accoglienza dell'ambiente dove si svolge la prestazione.

Nessun utente ha indicato delle considerazioni o dei suggerimenti utili per migliorare la qualità del servizio erogato.