



Spello 13 12 2024

Analisi indagine di soddisfazione del cliente

Partecipazione

Il questionario ha raccolto 11 risposte su 18 interpellati, con un tasso di partecipazione del 61%. Questo livello di adesione offre un quadro significativo, ma lascia spazio a interpretazioni con riserva rispetto alla rappresentatività completa. Da notare che alcune domande hanno registrato risposte mancanti, elemento che potrebbe indicare disinteresse, difficoltà interpretative o una percezione di non rilevanza da parte di alcuni partecipanti.

Percezione della qualità del servizio

Le risposte indicano un'elevata soddisfazione generale riguardo alla qualità del servizio fornito dalla struttura. La maggioranza degli intervistati (10 su 11) assegna il punteggio 4 su 5, esprimendo una valutazione positiva e coerente. Solo un intervistato si è espresso con un punteggio inferiore, segnalando una percezione mediamente positiva. Questo suggerisce che la struttura è percepita come affidabile e ben organizzata.

L'importanza attribuita a questa voce è anch'essa elevata, con la maggior parte degli intervistati che la considera un elemento centrale della valutazione. Tuttavia, il fatto che tre persone non abbiano risposto potrebbe indicare una mancanza di coinvolgimento su questo specifico aspetto.

Cortesìa e gentilezza del personale

Anche in questo caso emerge un trend molto positivo: 10 intervistati hanno espresso un livello di soddisfazione elevato (4 su 5). La coerenza con i dati sulla qualità generale del servizio sottolinea che il personale gioca un ruolo cruciale nella percezione complessiva della struttura. È evidente che la cortesia e la gentilezza sono punti di forza riconosciuti dalla maggior parte degli utenti.

L'importanza attribuita alla voce rimane alta, confermando che la qualità del personale è percepita come un elemento essenziale nella definizione della soddisfazione complessiva.

Adeguatezza delle informazioni fornite dal personale

Le risposte indicano una leggera flessione rispetto alla domanda precedente: pur rimanendo predominanti le valutazioni positive (9 su 11 assegna un punteggio 4), si registra un aumento delle risposte con punteggio medio (3 su 5). Questo suggerisce che alcune aree legate alla comunicazione e all'informazione potrebbero essere migliorate, garantendo che le richieste degli ospiti siano sempre esaudite in modo completo e soddisfacente.

Anche in questo caso, la percezione di importanza è alta, ma le risposte mancanti potrebbero segnalare una difficoltà nell'interpretazione o una percezione di scarsa rilevanza da parte di alcuni intervistati.

Capacità della struttura di soddisfare le aspettative

Questa è la prima domanda che mostra una leggera flessione nella soddisfazione complessiva. Sebbene 8 risposte su 11 confermino un livello alto di soddisfazione (4 su 5), tre risposte con un punteggio medio indicano che per alcuni

utenti la struttura non soddisfa completamente le aspettative. Questa dinamica potrebbe riflettere aree di miglioramento nell'offerta complessiva o nella gestione delle percezioni.

L'importanza attribuita a questa voce rimane alta, ma il lieve calo nel punteggio di soddisfazione rispetto ad altre domande segnala un'area che merita attenzione.

Capacità di venire incontro alle esigenze degli ospiti e familiari

La percezione rispetto alla capacità della struttura di soddisfare le esigenze specifiche degli ospiti e dei loro familiari segue una dinamica simile alla domanda precedente: 8 risposte positive (4 su 5) e 3 risposte medie (3 su 5). Questo dato suggerisce che, sebbene la maggioranza degli utenti esprima una valutazione positiva, ci sono aspettative più alte da parte di alcuni partecipanti. L'elemento delle esigenze familiari potrebbe richiedere interventi mirati per migliorare l'offerta percepita.

Giudizio complessivo sulla struttura

La domanda finale, che adotta una scala diversa, fornisce un interessante spunto di sintesi. Il 40% degli intervistati assegna un punteggio di 5 ("supera di molto le aspettative"), e un ulteriore 40% assegna un 4 ("supera le aspettative"), dimostrando che la percezione generale della struttura è altamente positiva. Tuttavia, il restante 20% si limita a considerare la struttura "in linea con le aspettative" (3 su 5), segnalando che, per alcuni, c'è ancora margine per migliorare e offrire un servizio superiore alle attese.

Considerazioni finali

Dall'analisi emerge una percezione generalmente positiva della struttura, con punteggi elevati nella maggior parte delle aree indagate. I punti di forza individuati includono la cortesia del personale e la qualità complessiva del servizio, entrambi elementi fondamentali per la soddisfazione degli utenti.

Tuttavia, ci sono alcune aree che meritano attenzione:

1. Gestione delle aspettative: Le risposte alle domande 4 e 5 suggeriscono che una minoranza degli utenti ritiene che la struttura non soddisfi completamente le proprie aspettative o esigenze.
2. Informazioni fornite: Un piccolo ma significativo gruppo di utenti assegna punteggi medi alla capacità del personale di fornire informazioni adeguate, evidenziando la necessità di maggiore chiarezza o reattività.
3. Risposte mancanti: La costante presenza di risposte non fornite potrebbe indicare la necessità di migliorare la formulazione delle domande o l'engagement durante la raccolta dei dati.

Con interventi mirati su questi aspetti, la struttura potrebbe rafforzare ulteriormente la propria percezione positiva e migliorare l'esperienza complessiva offerta agli utenti.

Andrea Tittarelli
Direttore Generale
Fondazione Angsa Umbria

