

Il presente documento è relativo alla valutazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi e dalla popolazione appartenente al bacino di competenza del Comitato Territoriale C.R.I. di Valfabbrica nel secondo semestre dell'anno 2024.

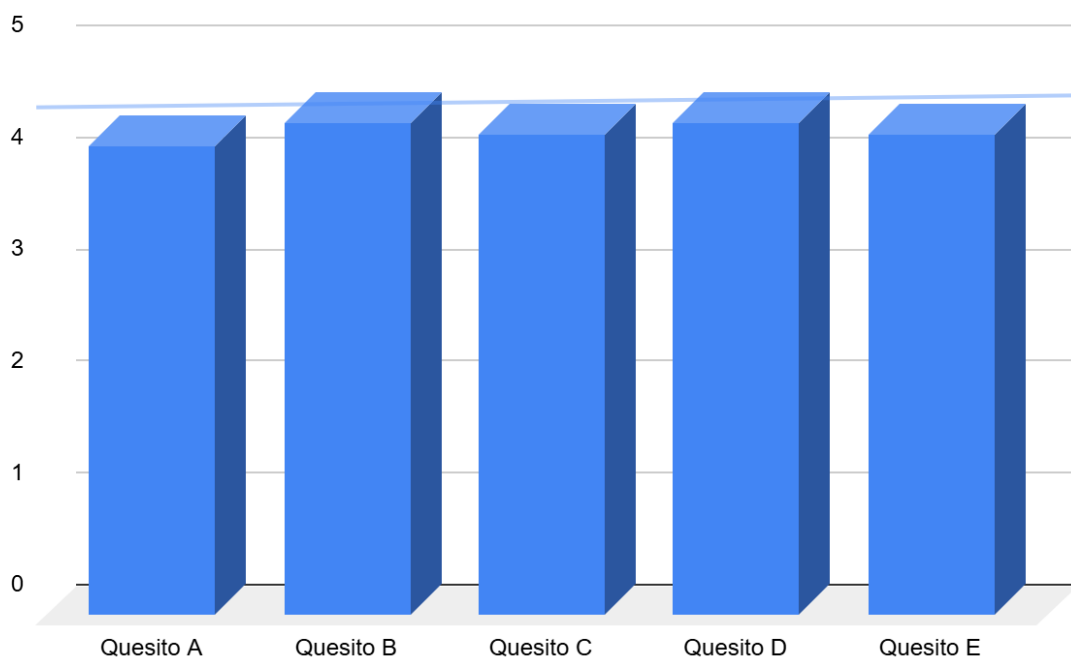
## 1. MODALITÀ DI ACQUISIZIONE DEI DATI

Nel periodo di rilevazione sono stati acquisiti complessivi 10 questionari di gradimento. Il questionario di gradimento inviato risultava composto da 5 domande con risposta a gradiente tra 1 e 5 e due domande aperte che di seguito si dettagliano:

*Domande contenute nel questionario di gradimento*

- a. Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto - n. risposte 10 su 10
- b. Soddisfazione dell'operato dell'autista del mezzo - n. risposte 10 su 10
- c. Soddisfazione dell'operato dei soccorritori - n. risposte 10 su 10
- d. Livello di pulizia e ordine del mezzo - n. risposte 10 su 10
- e. Livello di professionalità generale percepito - n. risposte 10 su 10
- f. Osservazioni generali sul servizio - n. risposte 0 su 10
- g. Suggerimenti e proposte di miglioramento - n. risposte 0 su 10

*Risultato della rilevazione*



## **2. ANALISI DEI DATI**

L'analisi dei questionari ricevuti ha evidenziato come il livello di qualità dei servizi erogati dal comitato medio percepito è pari a 4.32 / 5. L'analisi di dettaglio delle risposte fornite ha evidenziato quanto segue:

- a. Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto - voto 4,20 su 5,00
- b. Soddisfazione dell'operato dell'autista del mezzo - voto 4,40 su 5,00
- c. Soddisfazione dell'operato dei soccorritori - voto 4,30 su 5,00
- d. Livello di pulizia e ordine del mezzo - voto 4,40 su 5,00
- e. Livello di professionalità generale percepito - voto 4,30 su 5,00

## **3. CONCLUSIONI**

La rilevazione della customer satisfaction ha evidenziato un elevato livello di qualità delle prestazioni fornite dagli equipaggi impiegati nei servizi erogati dal Comitato.