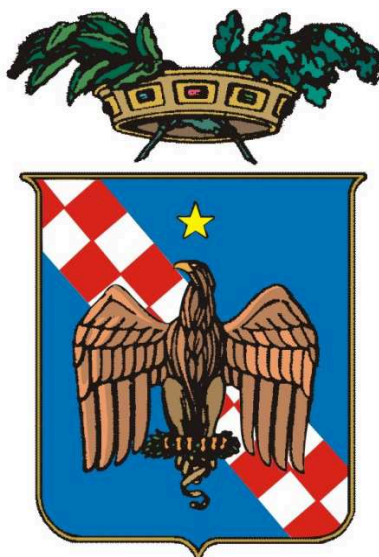


REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2014



PROVINCIA REGIONALE DI RAGUSA LIBERO CONSORZIO COMUNALE Gruppo di lavoro "Qualità"

**Controllo di Qualità 2014
Esiti delle indagini di Customer Satisfaction**

Gruppo di lavoro “Qualità”

Ing. Salvatore Maucieri coordinatore

Ing. Vincenzo Corallo

Dott. Salvatore Buonmestieri

Dott.ssa Concetta Patrizia Toro

Redazione

Dr.ssa Concetta Patrizia Toro

Sito internet: www.provincia.ragusa.it

La Provincia Regionale di Ragusa oggi libero Consorzio comunale, allo scopo di migliorare continuamente i propri servizi, ha deciso di elaborare il risultato delle indagini per conoscere il livello di soddisfazione dei propri utenti effettuati da alcuni Settori del proprio Ente.

Dal 10° Settore - Geologia e Tutela Ambientale, dal 9° settore - Pianificazione territoriale infrastrutture - per il Servizio Riserve naturali e dal Settore 6 ° - Istruzione, sport, servizi comuni dell'Ente e URP sono stati predisposti dei questionari volti a misurare la soddisfazione degli utenti esterni, rispondendo anche a quanto previsto dall'art. 147 del D.Lgs 267/2000, così come modificato dal D.L. 174/2012, convertito in L. 213/2012.

INDICE

INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER SATISFACTION:

Settore 10° - "Geologia e Tutela Ambientale"	p. 5
Settore 9° - "Pianificazione territoriale infrastrutture" U.O. n. 6 Riserve Naturali.....	p. 10
Settore 6 ° - istruzione, sport, servizi comuni dell'Ente e URP.....	p. 12

Settore 10° "Geologia e Tutela Ambientale"

Via G. Di Vittorio n. 175
97100 Ragusa (RG)
Tel. 0932/675522
Fax. 0932/675513

<http://www.provincia.ragusa.it>



CUSTOMER SATISFACTION

Il 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale opera in regime di Qualità secondo la norma ISO 9001:2008 e BS OHSAS 18001:2007 mediante l'adozione di un Sistema Gestione Qualità e sicurezza nonché delle procedure e degli strumenti operativi e gestionali del SGQS per le seguenti attività di tipo geologico-geotecnico-geognostico:

- Supporto geologico, geotecnico, geognostico e geomorfologico ai Settori tecnico-ambientali per gli interventi di pertinenza della Provincia;
- Esternalizzazione a Terzi di servizi geognostici e geotecnici di laboratorio con l'ausilio delle attrezzature geognostiche dirette ed indirette e geotecniche di laboratorio terre e rocce in dotazione al Settore;
- Rete provinciale di rilevamento sismico e di emissione gas Radon;
- Laboratorio geotecnico terre e rocce;
- Laboratorio prove geognostiche in sito;
- Rilievi plano-altimetrici e batimetrici;
- Monitoraggio costiero ai fini della difesa delle coste basse e sabbiose;

AREA ATTIVITA' GEOGNOSTICA IN SITO E GEOTECNICA DI LABORATORIO

I servizi geognostici e geotecnici di laboratorio ufficiale, offerti dal 10° Settore Geologia e Tutela Ambientale sono rivolti a due segmenti:

- interno: inteso come altri settori tecnico-ambientali della Provincia Regionale di Ragusa;

- esterno: inteso come soggetto estraneo alla Provincia Regionale di Ragusa ed a sua volta suddivisibile in sotto segmenti:
 1. privato;
 2. pubblico.

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto ai clienti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla commessa con giudizio variabile da 1 a 5 (da *Molto poco soddisfatto* a *Molto soddisfatto*).

COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2013	Esito
10.24	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, geotecnica di laboratorio e di rilievi topografici e batimetrici	$1 < N < 5$	≥ 4.1	4.8
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2014	Esito
10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito, e geotecnica di laboratorio	$1 < N < 5$	≥ 4.1	4.5

Il **report sul livello di soddisfazione della clientela** evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*abbastanza soddisfatto – molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

AREA ATTIVITA' DIVULGATIVA E DIDATTICA

L'attività di Customer Satisfaction da qualche anno è stata estesa e rilevata anche per quanto riguarda l'attività divulgativa e didattica che il settore esplica mediante l'esecuzione di visite guidate ai laboratori tecnici dell'Area Geologia per le scuole di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta.

La tipologia dei clienti sono gli utenti delle visite ai laboratori (studenti e professori accompagnatori).

L'attività di rilevazione si effettua mediante "test di soddisfazione" sottoposto agli utenti e riportante valutazioni degli aspetti relativi alla visita fruita con giudizio variabile da 1 a 5 (da *Molto poco soddisfatto* a *Molto soddisfatto*).

COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2013	Esito
10.18	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	≥ 4.1	4.57
COD	Descrizione Obiettivo	Indicatore	Target atteso 2014	Esito
	Customer Satisfaction delle attività divulgativa e didattica	Grado di soddisfazione $1 < N < 5$	≥ 4.1	4.37

Il **report sul livello di soddisfazione della clientela** evidenzia un generale grado di soddisfazione molto elevato (*abbastanza soddisfatto – molto soddisfatto*). Il campione di soggetti intervistati è rappresentativo dell'universo di clienti serviti (100%).

ESTRATTI DI CUSTOMER SATISFACTION 2014

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

2)Attività divulgativa e didattica

1)Attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio

10.12	Customer Satisfaction delle attività geognostica in sito e geotecnica di laboratorio				
-------	--	--	--	--	--

Indicatore complessivo 4,5

(*) TALE PARAMETRO NON VIENE VALUTATO PER I COMMITTENTI INTERNI

N. Rep. Attività	Commessa	Descrizione	area	cliente	grado soddisfazione	osservazioni del cliente
169	07_13	PROGETTAZIONE AMPLIAMENTO DISCARICA DI C/DA CAVA DEI MODICANI - RICHIESTA COLLABORAZIONE PER GLI ASPETTI GEOLOGICI	4567	COMUNE DI RAGUSA	4,8	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	5			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	4			
		5. rispetto dei tempi di consegna	4			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	5			
172	08A_13	RICHIESTA COLLABORAZIONE PER GLI ASPETTI GEOLOGICI PER REALIZZAZIONE MANUFATTI CIMITERIALI - RAGUSA IBLA	4567	COMUNE DI RAGUSA		
		1. disponibilità e cortesia del personale				
		2. facilità di comunicazione				
		3. competenza del personale tecnico				
		4. convenienza del prezzo (*)				
		5. rispetto dei tempi di consegna				
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita				
		7. riservatezza dei dati				
		8. qualità del servizio erogato				
		9. assistenza tecnica				
		10. soddisfazione globale				
173	23_06_PE	INDAGINI GEOGNOSTICHE PROGETTO COLLEGAMENTI AEROPORTO DI COMISO - FASE PROGETTO ESECUTIVO PRIMO STRALGO	4567	SETTORE PIANIFICAZIONE TERRITORIALE	4,3	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	4			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	3			
		5. rispetto dei tempi di consegna	4			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	5			
		8. qualità del servizio erogato	4			
		9. assistenza tecnica	4			
		10. soddisfazione globale	4			
181	01_14	Realizzazione di un complesso polivalente finalizzato alla produzione e valorizzazione del latte caprino e dei prodotti agricoli aziendali comprese residenza fattore e strutture ricettive in C/da Carbonaro s.n. - 96019 Rosolini (SR) - Ditta: Agrosi Società Agricola di Emiliano Novello s.a.s., Via Strasburgo n.9, 97100 Ragusa	4	Dott. Fabrizio Distefano	4,5	
		1. disponibilità e cortesia del personale	5			
		2. facilità di comunicazione	4			
		3. competenza del personale tecnico	5			
		4. convenienza del prezzo (*)	3			
		5. rispetto dei tempi di consegna	5			
		6. completezza e chiarezza della documentazione fornita	5			
		7. riservatezza dei dati	4			
		8. qualità del servizio erogato	5			
		9. assistenza tecnica	5			
		10. soddisfazione globale	4			

2)Attività divulgativa e

Customer Satisfaction dell'attività divulgativa e didattica																		
Dati complessivi dal 18/11/13 al 14/10/14											Valutazione di area							
Visite programmate: 24											Lab. Terre e Rocce			4,27				
Visite annullate dal richiedente (ANN): 2											Lab. Geologico			4,34				
Visite effettuate: 22											Rete Sism. e Radon			4,55				
Studenti in visita: 433											Ril. Topog. e Batim.			4,35				
Docenti accompagnatori: 28											Giud. Globale			4,35				
											e m s u							
											elem medie sup univ			VALUTAZIONE COMPLESSIVA	4,37			
											Visite PROGRAMMATE			4	16	4	0	24
											Visite EFFETTUATE			4	14	4	0	22
ID	Data Richiesta	Data Conferma	TRIM	Data Visita	Scuola	Cod	Lab. Terre e Rocce 1	Lab. Geologico 2	Lab. Geologico 3	Lab. Geologico 4	Rete Sism. e Radon 5	Rete Sism. e Radon 6	Ril. Topog. e Batim. 7	Ril. Topog. e Batim. 8	Giud. Globale 9	Giud. Globale 10	Osservazioni 11	
1	18/11/13	21/11/13	--	ANN.	SCUOLA MEDIA "V. COLONNA" - VITTORIA - CLASSE IIIH	m												---
2	18/11/13	21/11/13	--	ANN.	SCUOLA MEDIA "V. COLONNA" - VITTORIA - CLASSE IIIF	m												---
3	14/01/14	15/01/14	1	31/01/14	ISTITUTO COMPRENSIVO "LEONARDO SCIASCIA" SCOGLITTI - CLASSI SC. MEDIA IIIA-III C	m	4,03	4,41	4,50	4,00	4,56	4,50			4,41	3,59		20
4	07/02/14	10/02/14	1	11/02/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE IIIA	m	3,92	3,76	4,48	4,24	4,68	4,28			4,57	4,52		1
5	07/02/14	10/02/14	1	20/02/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE IIIL	m	4,27	4,35	4,31	4,42	4,92	4,69			4,62	4,62		---
6	07/02/14	10/02/14	1	25/02/14	ISTITUTO COMPRENSIVO "S. MARTA" - MODICA - CLASSI TERZA MEDIA	m	3,75	4,13	4,50	4,25	4,88	4,63			3,25	4,38		---
7	07/02/14	10/02/14	1	27/02/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE IIIE	m	4,17	4,52	4,39	4,30	4,70	4,70			4,43	4,39		---
8	12/12/13	16/12/13	--	05/03/14	SCUOLA MEDIA "PSAUMIDE DI CAMERINA" - S.C.CAMERINA	m	4,79	4,63			4,79	4,72			4,79	4,84		---
9	07/02/14	10/02/14	1	13/03/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III F	m	3,87	3,91	4,39	3,74					3,74	4,18		4
10	07/02/14	10/02/14	1	18/03/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III G	m	4,52	4,60			4,92	4,72			4,68	4,60		---
11	07/02/14	10/02/14	1	20/03/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III B	m	3,97	4,03			4,34	4,03			4,39	4,36		---
12	07/02/14	10/02/14	1	01/04/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III H	m	4,70	4,65	4,70	4,35	4,74	4,61			4,52	4,74		5
13	07/02/14	10/02/14	1	03/04/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III C	m	4,45	4,39	4,45	4,48	4,71	4,48			4,65	4,29		2
14	12/02/14	14/02/14	1	08/04/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III I	m	3,86	4,29			4,36	4,21			4,50	4,36		---
15	07/02/14	10/02/14	1	15/04/14	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO "GIOVANNI XXIII" - MODICA - CLASSE III D	m	3,77	3,95			4,00	4,18			3,86	4,10		---
16	05/05/14	08/05/14	2	28/05/14	SCUOLA MEDIA "SERAFINO AMABILE GUASTELLA" - CHIARAMONTE GULFI III C	m	3,75	4,21	4,25	4,17	4,75	4,63			4,58	4,21		2
17	14/10/14	16/10/14	4	04/11/14	SCUOLA STATALE PRIMARIA "MARIELE VENTRE" - RAGUSA	e	4,73	4,40			4,54	4,40			4,65	4,46		---
18	14/10/14	16/10/14	4	11/11/14	SCUOLA STATALE PRIMARIA "MARIELE VENTRE" - RAGUSA	e	4,77	4,31			4,42	4,62			4,69	4,35		---
19	14/10/14	16/10/14	4	14/11/14	SCUOLA STATALE PRIMARIA "MARIELE VENTRE" - RAGUSA	e	4,27	4,21			4,27	4,48			3,85	4,24		1
20	06/11/14	10/11/14	4	20/11/14	ISTITUTO MAGISTRALE STATALE "G.B. VICO" - RAGUSA	s	4,52	4,48	4,48	4,43					4,71	4,52		2
21	06/11/14	10/11/14	4	21/11/14	ISTITUTO MAGISTRALE STATALE "G.B. VICO" - RAGUSA	s	4,75	4,70	4,65	4,60					4,40	4,50		---
22	06/11/14	10/11/14	4	27/11/14	ISTITUTO MAGISTRALE STATALE "G.B. VICO" - RAGUSA	s												---
23	06/11/14	10/11/14	4	28/11/14	ISTITUTO MAGISTRALE STATALE "G.B. VICO" - RAGUSA	s	3,94	4,19	4,00	4,07					3,81	3,63		4
24	14/10/14	16/10/14	4	12/12/14	SCUOLA STATALE PRIMARIA "MARIELE VENTRE" - RAGUSA	e												---

Settore 9° - "Settore pianificazione territoriale infrastrutture dell'Ente" U.O. n. 6 Riserve Naturali

L'attività di customer satisfaction viene effettuata attraverso la somministrazione di questionari agli utenti fruitori delle visite presso le riserve naturali che l'ente gestisce.

Per l'anno 2014 il grado di soddisfazione risulta essere positivo come si evince dalla tabella di rilevazione dati che si allega.

Per quanto riguarda le autorizzazioni e gli indennizzi da fauna selvatica nelle Riserve Naturali non è stato realizzato uno specifico modello di "Customer Satisfaction". Per tali procedimenti, relativi al rilascio dei provvedimenti entro termini prefissati, per il 2014 non risultano essere pervenuti reclami e/o segnalazioni a questo Ufficio e/o all'URP in merito a disservizi o ritardi.

Periodo somministrazione del questionario di customer satisfaction				Numerosità del campione
Dal	01/01/2014	Al	31/12/2014

N°	Aspetto	Punteggio						ESITO*
		Estremamente soddisfatto	Più che soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto		
01	Facilità di accesso (accessibilità dei percorsi e segnaletica)	7	7	5				+
02	Sicurezza (segnalazione dei pericoli)	5	8	5	1			+
03	Cura dei percorsi e stato dei manufatti all'interno delle Riserve	2	9	6	2			+
04	Pulizia ed igiene dei luoghi (assenza dei rifiuti)	4	6	6	3			+
05	Tempi di attesa per l'accesso ai servizi	9	5	3	1			+
06	Cortesia del personale	13	5	1				+

07	Informazione disponibile e/o ricevute su fauna e flora presenti	11	8					+
08	Competenza del personale	11	8					+
09	Rapidità nel ricevere le informazioni richiesta	8	10	1				+
10	Efficacia ed efficienza da parte del personale nell'organizzazione della visita	10	9					+
11	Facilità di lettura delle informazioni disponibili	6	10	2	1			+
12	Disponibilità di materiale informatico	5	10	2	2			+
13	Le informazioni acquisite in rapporto alle sue aspettative	6	10	3				+
14								
15								

ESITO* = Positivo se la media dei punteggi di ogni singolo aspetto è maggiore o uguale a 1,5 / Negativo se se la media dei punteggi è minore di 3.

Settore 6 ° - "Istruzione, sport, servizi comuni dell'Ente e URP"



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sintesi dell'indagine di "customer satisfaction".

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Provincia Regionale di Ragusa, denominata libero Consorzio di Comuni, ha verificato la qualità della sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale www.provincia.ragusa.it rilevando il grado di soddisfazione dei propri utenti (customer satisfaction).

La rilevazione del livello di soddisfazione rientra sia nelle indicazioni normative sia nelle indicazioni specifiche degli ultimi anni che dispongono per i servizi pubblici una verifica costante sulla qualità e l'efficacia delle prestazioni offerte. In particolare, la legge istitutiva degli Urp, annovera tra le finalità di questi uffici anche quella di rilevare sistematicamente i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati, e collaborare per adeguare conseguentemente i fattori che ne determinano la qualità.

Da tale principio è nato il progetto di un'indagine con il duplice obiettivo di:

- 1) Monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza e misurare l'attività per migliorarla;
- 2) Creare uno stimolo per la diffusione di una certa cultura della comunicazione fondata sul confronto e sull'ascolto.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione è stato un questionario on line, anonimo, con possibilità di risposta multipla e con varie scale di valutazione.

Il questionario è stato strutturato in **15** domande e uno spazio dedicato alle osservazioni.

Tra le domande del questionario erano richieste informazioni variabili indipendenti, ovvero una serie di domande orientate alla costruzione del profilo dell'intervistato.

L'indagine è stata condotta dal **12 dicembre 2014 al 12 gennaio 2015**.

Il questionario proposto è stato curato nell'ideazione e nella realizzazione dagli addetti dell'URP.

ANALISI DEI REPORT

I questionari compilati sono stati **20**.

Alla domanda: “Come è venuto a conoscenza della sezione “Amministrazione Trasparente?”

- 11 (5%) hanno risposto “navigando sul sito web istituzionale dell’Ente”
- 0 hanno risposto “attraverso i mezzi di informazione (stampa, radio, tv, internet)”
- 9 (45%) hanno risposto “per conoscenza diretta della disciplina normativa introdotta dal d. lgs. n. 33/2013”
- 0 hanno risposto “altro”
- 1

Alla domanda “Interesse sulle informazioni pubblicate”

- 0 hanno risposto “Basso”
- 2 (10%) hanno risposto “Medio basso”
- 7 (35%) hanno risposto “Medio alto”
- 11 (55%) hanno risposto “Alto”

Alla domanda “Semplicità di consultazione delle informazioni”

- 1 (5%) hanno risposto “Bassa”
- 2 (10%) hanno risposto “Medio bassa”
- 5 (25%) hanno risposto “Medio alta”
- 12 (60%) hanno risposto “Alta”

Alla domanda “Comprensibilità delle informazioni”

- 0 Hanno risposto “Bassa”
- 2 (10%) hanno risposto “Medio bassa”
- 6 (30%) hanno risposto “Medio alta”
- 12 (60%) hanno risposto “Alta”

Alla domanda “Reperibilità delle informazioni”

- 1 (5%) hanno risposto “Inadeguata”
- 0 Hanno risposto “Parzialmente adeguata”
- 7 (35%) hanno risposto “Adeguata”
- 13 (60%) hanno risposto “Più che adeguata”

Alla domanda “Utilizzabilità delle informazioni”

- 1 (5%) hanno risposto “Bassa”
- 2 (10%) hanno risposto “Medio bassa”
- 5 (25%) hanno risposto “Medio alta”
- 12 (60%) hanno risposto “Alta”

Alla domanda “Completezza della modulistica”

- 1 (5%) hanno risposto “Inadeguata”
- 1 (5%) hanno risposto “Parzialmente adeguata”
- 8 (40%) hanno risposto “Adeguata”
- 10 (50%) hanno risposto “Più che adeguata”

Alla domanda “Chiarezza del linguaggio e della grafica”

- 1 (5%) hanno risposto “Bassa”
- 1 (5%) hanno risposto “Medio bassa”
- 6 (30%) hanno risposto “Medio alta”
- 12 (60%) hanno risposto “Alta”

Alla domanda “Valutazione complessiva della sezione “Amministrazione Trasparente”

- 1 (5%) hanno risposto 1 (insufficiente)
- 0 hanno risposto 2 (sufficiente)
- 1 (5%) hanno risposto 3 (discreta)
- 5 (25%) hanno risposto 4 (buona)
- 13 (65%) hanno risposto 5 (ottima)

Alla domanda “Ritiene che la pubblicazione delle informazioni e dei dati contenuti nella sezione “Amministrazione Trasparente” avvicini il cittadino alla pubblica amministrazione?”

- 18 (90%) hanno risposto “Si”
- 2 (10%) hanno risposto “No”

Alla domanda “Dati personali dell’utente: Sesso”

- 13 (65%) hanno risposto “M”
- 7 (35%) hanno risposto “F”

Alla domanda “Età”

- 2 (10%) hanno risposto “da 18 a 30”
- 3 (15%) hanno risposto “da 30 a 45”
- 15 (75%) hanno risposto “da 45 a 65”
- 0 Hanno risposto “over 65”

Alla domanda “Titolo di studio”

- 0 hanno risposto “Licenza elementare”
- 1 (5%) hanno risposto “Licenza media”
- 12 (60%) hanno risposto “Diploma di scuola media superiore”
- 7 (35%) hanno risposto “Laurea”

Alla domanda “Attività lavorativa”

- 15 (75%) hanno risposto “Lavoratore dipendente”
- 0 hanno risposto “Lavoratore autonomo”
- 2 (10%) hanno risposto “Libero professionista”
- 1 (5%) hanno risposto “Disoccupato”
- 1 (5%) hanno risposto “Pensionato”
- 1 (5%) hanno risposto “Altro”

Alla domanda “Quanto spesso usa internet?”

19 (95%) hanno risposto “Quotidianamente”

1 (5%) hanno risposto “Occasionalmente”

All’invito a presentare Osservazioni

1 ha presentato osservazioni positive.

CONCLUSIONI

Dallo svolgimento di questo lavoro è utile trarre degli spunti di riflessione e non sicuramente certezze di misure esatte; il motivo di ciò è ravvisabile oltre che nei naturali limiti presenti in ogni tipo di sondaggio (errore nel formulare la domanda - errore di interpretazione - errore di registrazione), anche nella coscienza dei limiti propri di questa ricerca, i cui risultati vanno sicuramente letti con un buon margine di approssimazione e non con rigore scientifico. I numeri che emergono dal risultato finale inducono a ritenere positivo il trend di gradimento riscontrato, ma la magia dei numeri non è di per sé sufficiente ad archiviare il sondaggio come "buono" per la qualità offerta nella sezione considerata, e "soddisfacente" per chi opera all’inserimento, implementazione e aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente” e della totalità del sito istituzionale.