

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – STAFF SEGRETERIA GENERALE

SERVIZIO DI PUBBLICAZIONE DATI SUL SITO WEB ISTITUZIONALE

Nell'anno 2022 il servizio di “pubblicazione dati sul sito web istituzionale” erogato dallo Staff della Segreteria Generale, è stato sottoposto ad una verifica qualitativa attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento rivolto agli utenti interni, che utilizzano direttamente il servizio. Tale verifica si è basata sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio prestato, in relazione agli standard definiti dalla Carta dei Servizi, nell'ottica di individuarne e migliorarne le eventuali carenze.

LA RACCOLTA DEI DATI

Sono stati individuati gli utenti che, attraverso l'indirizzo email istituzionale dell'Urp, durante il 2022 hanno fatto richiesta di pubblicazione sul sito dell'ente e/o nella sezione “Amministrazione trasparente”. Si tratta nella maggior parte dei casi, di Referenti della Trasparenza o di soggetti che con consuetudine usufruiscono del servizio. Sono stati inviati via mail 14 questionari.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Sono state sottoposte 10 domande, le prime 4 strettamente legate al servizio:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio
Facilità di accesso al servizio
Chiarezza e disponibilità della modulistica
Tempestività del servizio

Le successive 5 riguardanti gli operatori:

Competenza e professionalità degli operatori
Cortesie del personale
Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo
Capacità di adeguarsi alle esigenze
Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Con la decima domanda è stato chiesto di giudicare il servizio in modo complessivo

Gli utenti hanno avuto 5 possibilità di risposta

Insoddisfatto
Poco soddisfatto
Abbastanza soddisfatto
Molto soddisfatto
Pienamente soddisfatto

I RISULTATI

I 14 questionari inviati, sono stati tutti compilati e restituiti e i risultati sono stati i seguenti:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
5 Molto soddisfatto
8 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto
0 Poco soddisfatto
1 Abbastanza soddisfatto
3 Molto soddisfatto
8 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 5 Molto soddisfatto
- 8 Pienamente soddisfatto

“Tempestività del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 2 Molto soddisfatto
- 12 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 2 Molto soddisfatto
- 12 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 2 Molto soddisfatto
- 12 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 4 Molto soddisfatto
- 9 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 3 Molto soddisfatto
- 10 Pienamente soddisfatto

“Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 1 Molto soddisfatto
- 12 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto

2 Molto soddisfatto

11 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 95% e, pertanto, complessivamente tra "Molto soddisfatto e "Pienamente soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati da:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

Valutazione complessiva del servizio

ma che comunque sono valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

