

REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022 – SETTORE V

Servizio di assistenza informatica

Nell'anno 2022 il servizio di assistenza informatica, erogato dal settore V, 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

Agli utenti che hanno fatto richiesta di assistenza informatica, attraverso la piattaforma Vitruvy, è stata sottoposta la scheda da compilare. Sono stati raccolti 90 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 90 questionari compilati e restituiti hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

16 Molto soddisfatto

73 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

14 Molto soddisfatto

76 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica” (non previsto)

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

“Tempestività del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 8 Molto soddisfatto
- 82 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 5 Molto soddisfatto
- 85 Pienamente soddisfatto

“Cortesie del personale”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 0 Abbastanza soddisfatto
- 7 Molto soddisfatto
- 83 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo” (Non previsto)

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

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto
- 11 Molto soddisfatto
- 78 Pienamente soddisfatto

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

- 0 Insoddisfatto
- 0 Poco soddisfatto
- 1 Abbastanza soddisfatto

9 Molto soddisfatto

80 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 99% 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

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.

