

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

### Servizio Urp pubblicazione dati sito web istituzionale

Nell'anno 2024 il servizio di "pubblicazione dati sul sito web istituzionale" erogato dall'Urp, 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 2024 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 20 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

Cortesìa 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 20 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

4 Molto soddisfatto

15 Pienamente soddisfatto

"Facilità di accesso al servizio"

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

1 Abbastanza soddisfatto

3 Molto soddisfatto

16 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

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

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesie del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
1 Molto soddisfatto  
18 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
6 Molto soddisfatto  
13 Pienamente soddisfatto

“Capacità di adeguarsi alle esigenze”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
2 Molto soddisfatto  
17 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
2 Molto soddisfatto  
17 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
1 Molto soddisfatto  
18 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, complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dal 5% e sono:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Chiarezza e disponibilità della modulistica

Tempestività del servizio

Competenza e professionalità degli operatori

Cortesìa 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

Valutazione complessiva del servizio

valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

