

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2023 – SETTORE V

### Servizio di assistenza informatica

Nell'anno 2023 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 77 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 77 questionari compilati hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

3 Abbastanza soddisfatto

7 Molto soddisfatto

67 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

2 Abbastanza soddisfatto

8 Molto soddisfatto

67 Pienamente soddisfatto

“Chiarezza e disponibilità della modulistica”

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

“Tempestività del servizio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
2 Abbastanza soddisfatto  
9 Molto soddisfatto  
66 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
2 Molto soddisfatto  
75 Pienamente soddisfatto

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
2 Molto soddisfatto  
75 Pienamente soddisfatto

“Utilizzo di un linguaggio semplice e comprensivo”

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  
65 Pienamente soddisfatto

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

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
10 Molto soddisfatto  
66 Pienamente soddisfatto

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
5 Molto soddisfatto  
72 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 99%, complessivamente tra "Pienamente soddisfatto" e "Molto soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati dall'1% e risultano essere:

Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio

Facilità di accesso al servizio

Tempestività del servizio

Capacità di adeguarsi alle esigenze

Disponibilità alla comprensione e alla ricerca di una soluzione ai problemi

ma che comunque sono valutati con "Abbastanza soddisfatto"

Tali valutazioni forniscono spunti di ulteriori miglioramenti.

