

## REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2024

### Servizio di assistenza informatica

Nell'anno 2024 il servizio di assistenza informatica, 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

Secondo disposizione dell'Organismo di Controllo di gestione e strategico Integrato, con nota protocollo n. 0003288 del 05/02/2025, sono stati trasmessi all'Urp i questionari di gradimento compilati dagli utenti interni attraverso la piattaforma Vitruvy, che durante il 2024 hanno fruito del servizio.

#### 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 129 questionari compilati hanno fornito i seguenti risultati:

“Informazioni disponibili sull'erogazione del servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

11 Molto soddisfatto

118 Pienamente soddisfatto

“Facilità di accesso al servizio”

0 Insoddisfatto

0 Poco soddisfatto

0 Abbastanza soddisfatto

9 Molto soddisfatto

120 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  
0 Abbastanza soddisfatto  
10 Molto soddisfatto  
119 Pienamente soddisfatto

“Competenza e professionalità degli operatori”

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

“Cortesìa del personale”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
1 Abbastanza soddisfatto  
4 Molto soddisfatto  
124 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  
9 Molto soddisfatto  
119 Pienamente soddisfatto

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

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

“Valutazione complessiva del servizio”

0 Insoddisfatto  
0 Poco soddisfatto  
0 Abbastanza soddisfatto  
7 Molto soddisfatto  
122 Pienamente soddisfatto

In conclusione le risultanze dell'elaborazione delle schede, fornite con dato percentuale nell'allegato grafico, rappresentano una media elevata pari al 94%, "Pienamente soddisfatto" e il 6% "Molto soddisfatto".

Nel complesso delle rilevazioni, gli aspetti meno positivi sono rappresentati solo da n. 3 risposte date (che non spostano il dato percentuale) e relative a:

Cortesìa del personale

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.

