

La soddisfazione dell'utenza (CUSTOMER SATISFACTION)

Per le Pubbliche Amministrazioni la misurazione della qualità dei servizi ha assunto un ruolo fondamentale e strategico perché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance. La Provincia di Campobasso al fine di migliorare la qualità dei servizi resi alla collettività ha posto in essere un questionario sulla rilevazione e sul monitoraggio del gradimento degli utenti per quanto concerne il servizio "ALBO PRETORIO ON LINE".

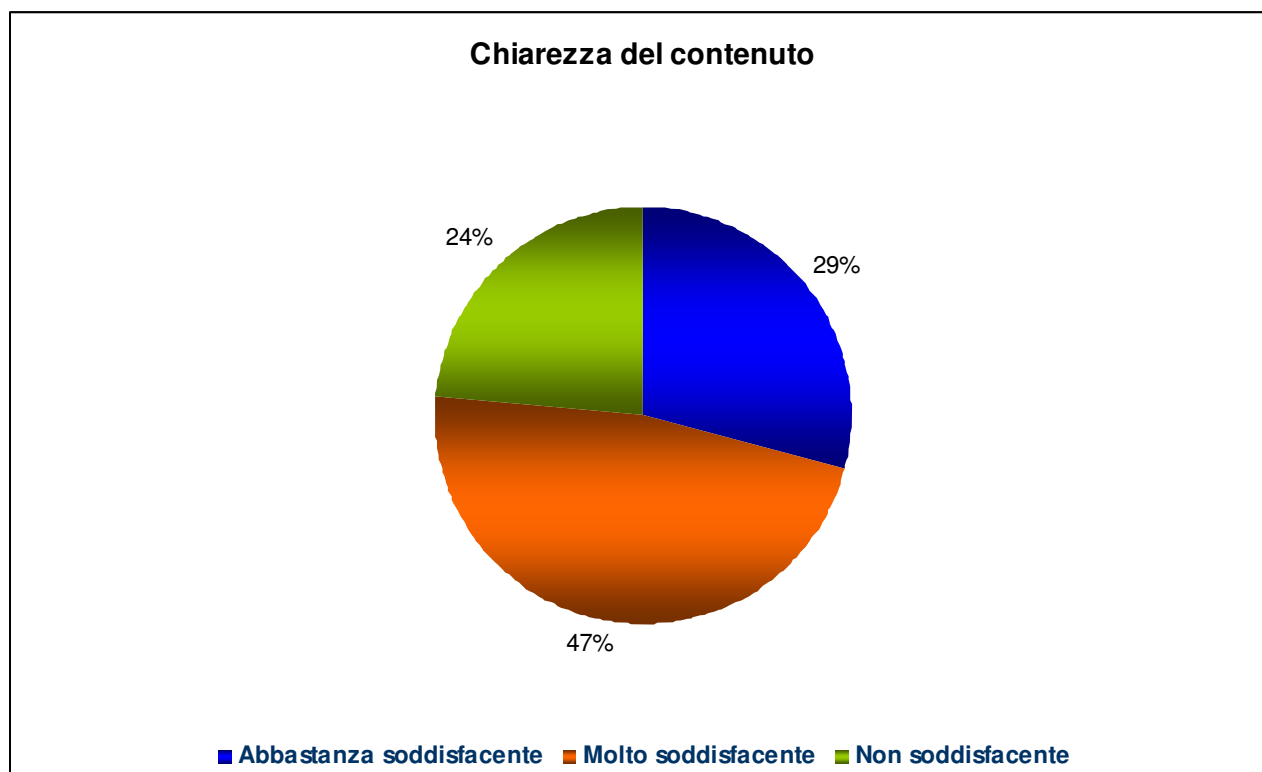
Al riguardo, è sottoposto agli utenti un apposito questionario on line riguardante il servizio "Albo pretorio" al fine di conoscerne il gradimento. Gli indicatori utilizzati nel questionario sono stati:

- a) chiarezza del contenuto;
- b) qualità delle informazioni;
- c) facilità di accesso.

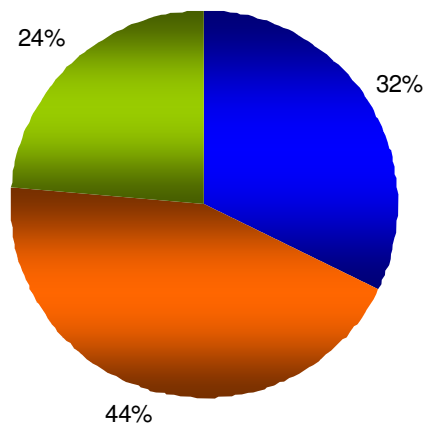
I questionari compilati sono stati analizzati con conseguente estrapolazione di dati che sono stati inseriti nei seguenti grafici al fine di avere una rappresentazione chiara del gradimento o meno espresso dall'utenza.

Come può ben rilevarsi per tutti gli indicatori (chiarezza del contenuto, qualità delle informazioni e facilità di accesso) gli utenti ritengono che il servizio offerto sia molto soddisfacente (44-47%) mentre la restante parte è ripartita, in egual misura, tra coloro che ritengono il servizio non soddisfacente (24-25%) e coloro, invece, che lo ritengono abbastanza soddisfacente (28-32%).

Per l'anno 2015 l'Amministrazione si impegna ad individuare le principali cause di insoddisfazione e a porre in essere i miglioramenti necessari per offrire un servizio che vada sempre più incontro ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

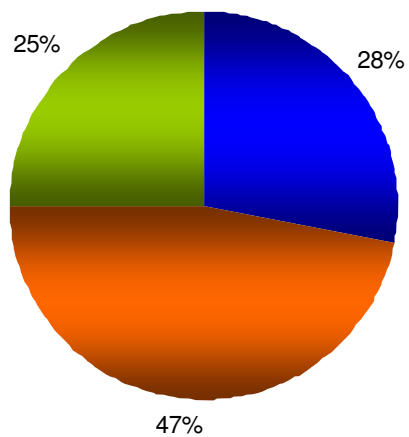


Qualità delle informazioni (correttezza e aggiornamento)



■ **Abbastanza soddisfacente** ■ **Molto soddisfacente** ■ **Non soddisfacente**

Facilità di accesso



■ **Abbastanza soddisfacente** ■ **Molto soddisfacente** ■ **Non soddisfacente**