



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA

GIÀ PROVINCIA REGIONALE

REPORT - ANNO 2024

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Artt. 19 e 20 - Regolamento dei controlli interni

Dati questionario qualità
Rilevazione permanente
Anno 2024

L'indagine di Customer Satisfaction coinvolge i cittadini che hanno usufruito dei servizi erogati dai Servizi di tutti i Settori del Libero Consorzio Comunale di Enna ed è condotta mediante la somministrazione di questionari. L'indagine di Customer satisfaction consente all'Ente di comprendere meglio i bisogni e le esigenze del cittadino ed, eventualmente, in caso di criticità, migliorare la qualità dei servizi resi.

A seguito del rilevamento dei dati dei suddetti questionari, compilati in forma anonima, effettuato nei mesi di aprile, ottobre e dicembre 2024 presso ciascun Settore, si rappresenta, nel prospetto seguente, il conteggio numerico, per ogni singola scheda, dei giudizi espressi:

Totale schede n. 96						Segr. Gen.				n. 2			
						Settore 1				n. 56			
						Settore 2				n. 12			
						Settore 3				n.26			
Indicatore →		Accoglienza Trasparenza				Capacità professionale				Grado di soddisfazione			
Settore →		S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°
Giudizio	Ottimo	2	56	8	17	2	56	6	18				
	Buona			1	9			3	8				
	Sufficiente			3				3					
	Insufficiente												
	Soddisfatto									2	56	12	23
	Insoddisfatto												

I dati conteggiati sono stati elaborati attribuendo un punteggio convenzionale ai diversi gradi di giudizio espressi come da legenda di seguito riportata:

Attribuzione punteggio in base al giudizio espresso

Insoddisfatto/insufficiente = -1

Sufficiente = 0

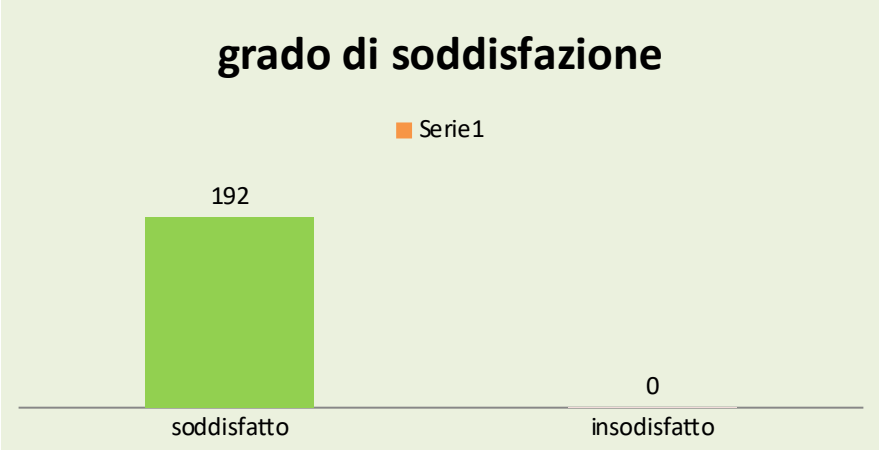
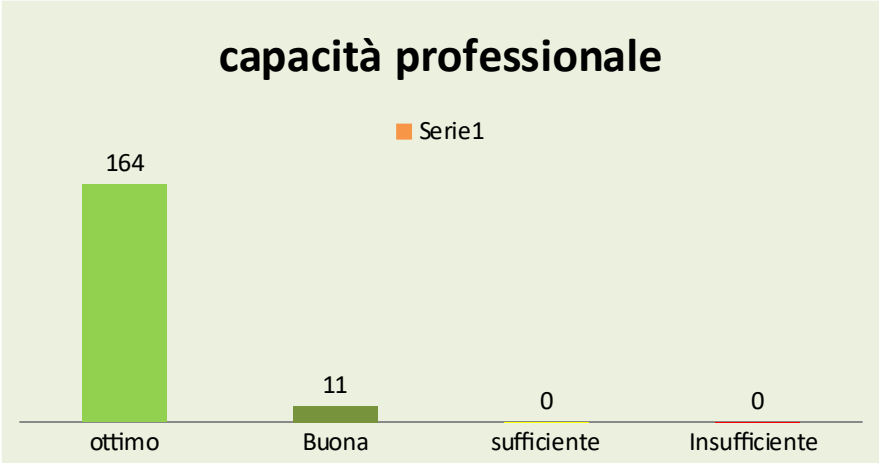
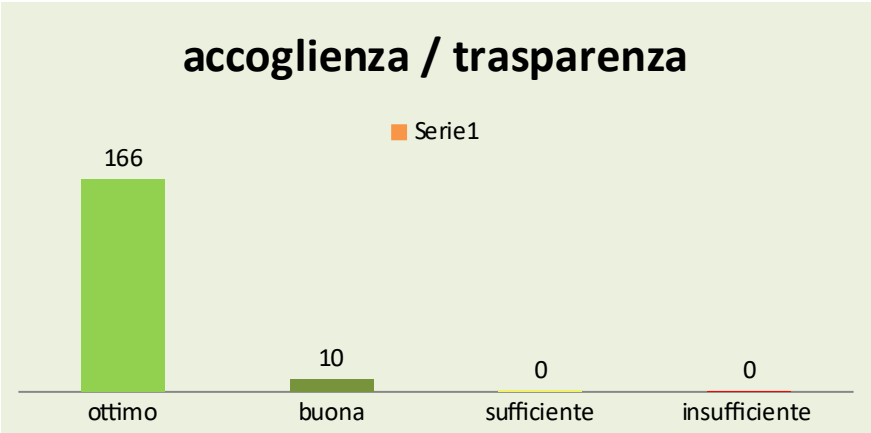
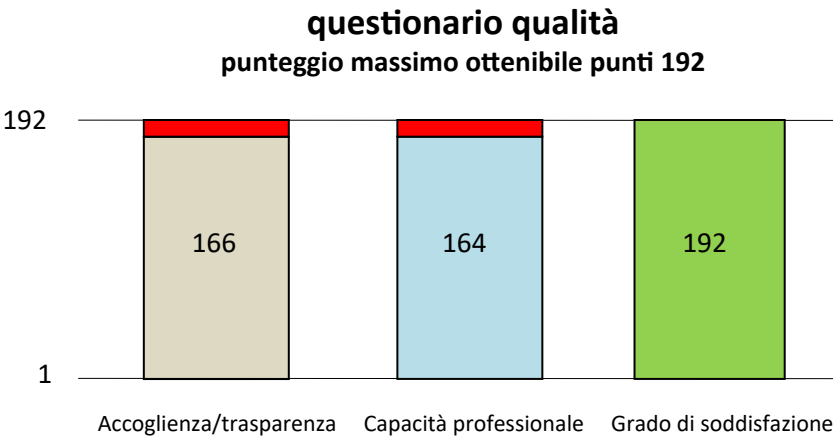
Buono = 1

Ottima/Soddisfatto = 2

A seguito dell'attribuzione del punteggio, si è ottenuto l'esito finale come riportato nel prospetto sottostante:

Totale schede n. 96						Segr. Gen.				n.2			
						Settore 1				n. 56			
						Settore 2				n. 12			
						Settore 3				n. 26			
Indicatore →		Accoglienza Trasparenza				Capacità professionale				Grado di soddisfazione			
Settore →		S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°	S.G.	1°	2°	3°
Giudizio	Ottimo	4	112	16	34	4	112	12	36				
	Buona			1	9			3	8				
	Sufficiente			0				0					
	Insufficiente												
	Soddisfatto									4	112	24	46
	Insoddisfatto												
Punteggio max valore 192		Punti 176 su 192				Punti 175 su 192				Punti 192 su 192			

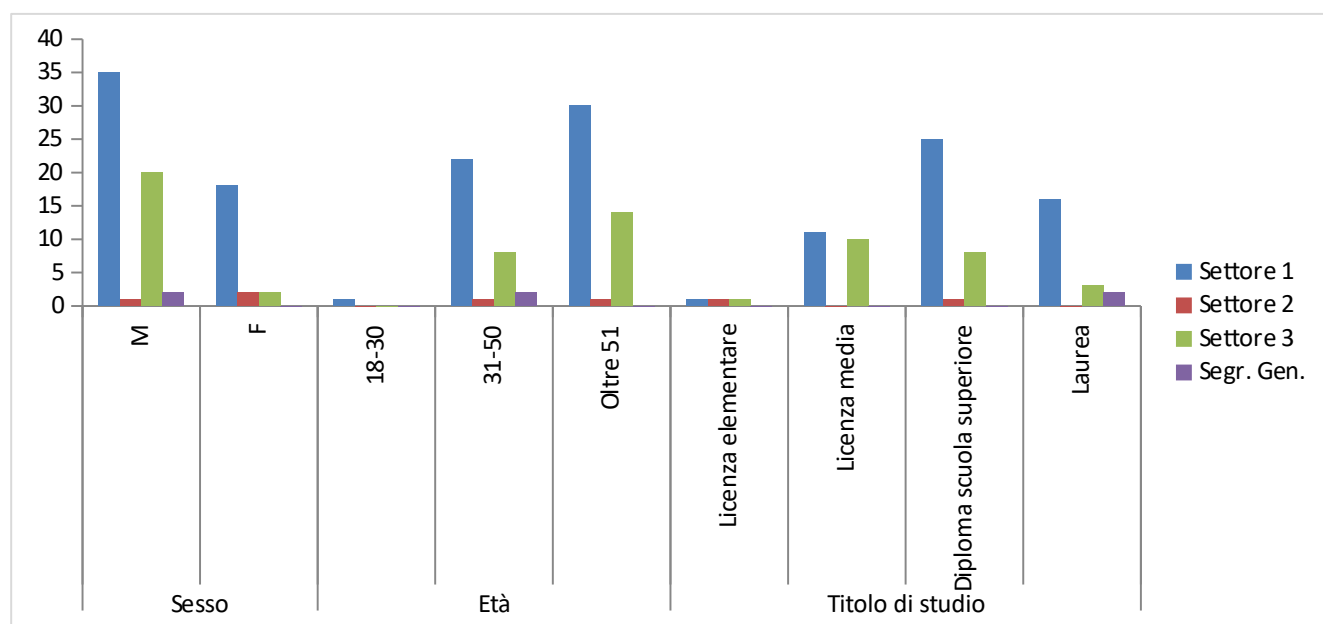
Dall’analisi dei punteggi ottenuti e nella considerazione che il punteggio massimo ottenibile è pari a 192 si può affermare che l’esito del rilevamento, per l’anno 2024, è più che soddisfacente.



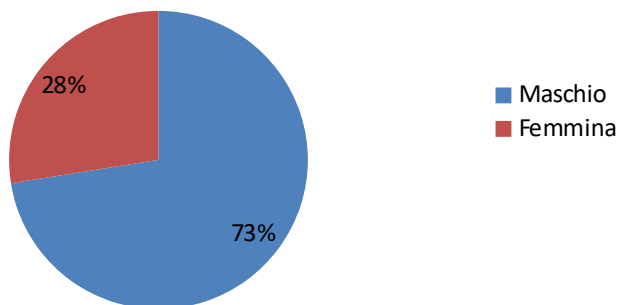
Dati intervistato
Sesso – Età – Titolo di studio
Anno 2024

PROSPETTO RIEPILOGATIVO – ENTE

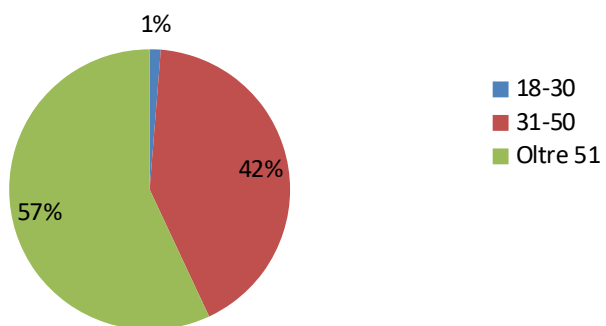
SETTORE	Sesso		Età			Titolo di studio			
	M	F	18-30	31-50	Oltre 51	Licenza elementare	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea
1	35	18	1	22	30	1	11	25	16
2	1	2	0	1	1	1	0	1	0
3	20	2	0	8	14	1	10	8	3
S.G.	2	0	0	2	0	0	0	0	2
Totale schede n. 80	58	22	1	33	45	3	21	34	21



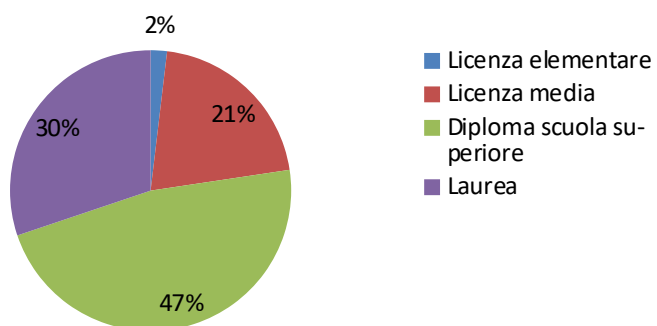
Sesso



Età

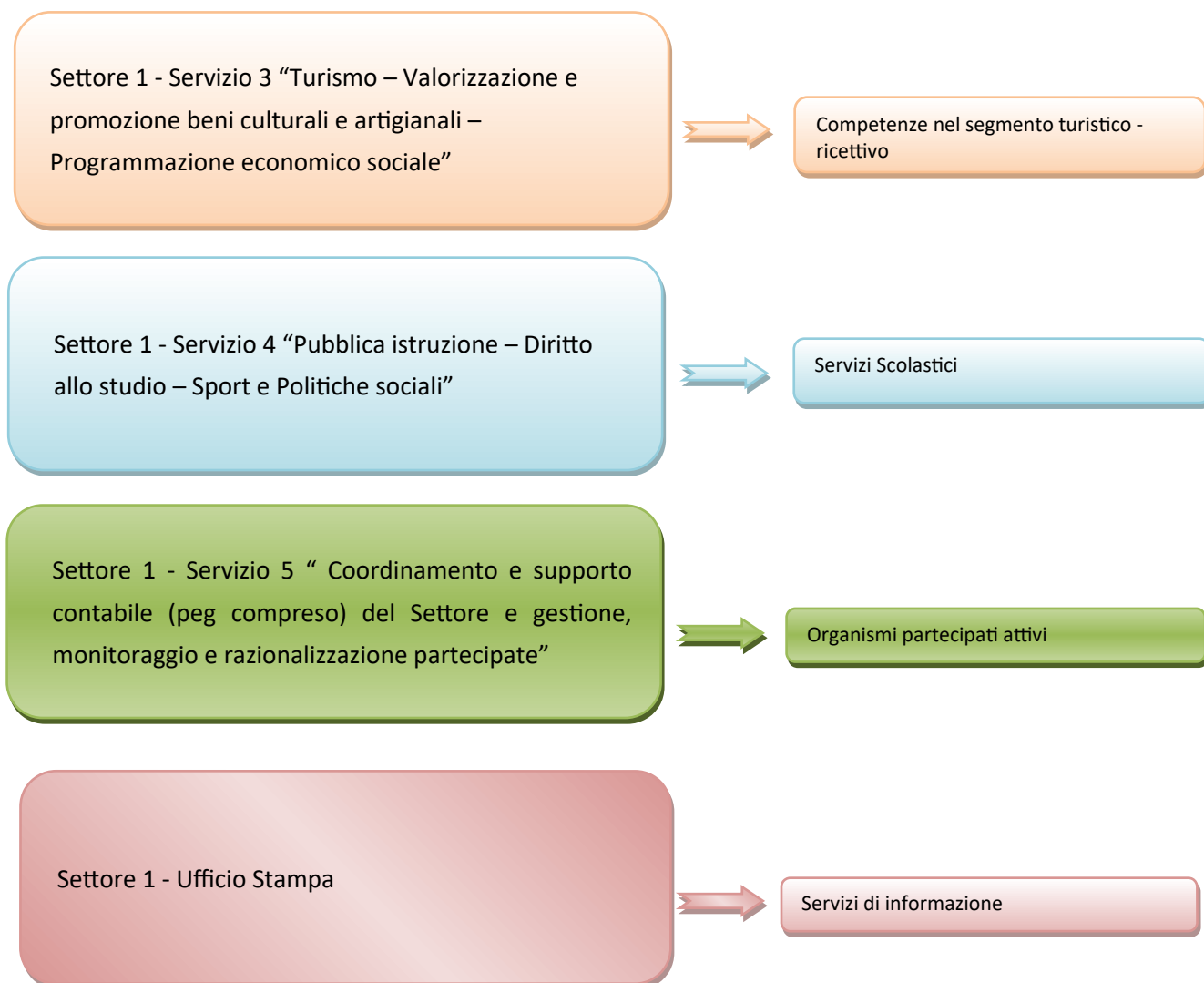


Titolo di studio



Dati questionari qualità
Rilevazioni periodiche
Anno 2024

In aggiunta alla Customer Satisfaction, che riguarda l'intero Ente, si è voluto focalizzare l'attenzione, attraverso le rilevazioni periodiche sulla qualità dei servizi erogati da alcuni servizi del Settore I, di seguito indicati, che più marcatamente degli altri, hanno un rapporto più frequente e costante con l'utenza:



Pubblica Istruzione

Il Libero Consorzio Comunale di Enna, ai sensi del vigente *“Regolamento per l’anticipazione di fondi di manutenzione ordinaria per spese di funzionamento e per il diritto allo studio agli Istituti d’Istruzione secondaria di secondo grado”* assegna annualmente a ciascuna Istituzione Scolastica Secondaria di Secondo Grado di propria competenza un fondo destinato all’assunzione delle spese di funzionamento.

L’Universo oggetto della rilevazione del grado di qualità dei servizi forniti da questo Ente, è composto da n. 12 Istituzioni Scolastiche di istruzione secondaria di secondo grado, ricadenti nel territorio.

Il Servizio Pubblica Istruzione ha proceduto a somministrare a tappeto il questionario di qualità, alle 12 Istituzioni Scolastiche di cui sopra, ribadendone l’anonimato per la compilazione.

Dall’analisi dei questionari compilati e trasmessi da tutte le istituzioni scolastiche si rappresenta quanto segue:

Alla prima domanda

“Accoglienza/trasparenza” degli 11 rispondenti, il 95% ha risposto OTTIMA, il restante 5% ha risposto INSUFFICIENTE.

Alla seconda domanda

“Capacità professionale” degli 11 rispondenti, il 90% ha risposto OTTIMA, il 5% BUONA il restante 5% ha risposto INSUFFICIENTE.

Alla terza domanda

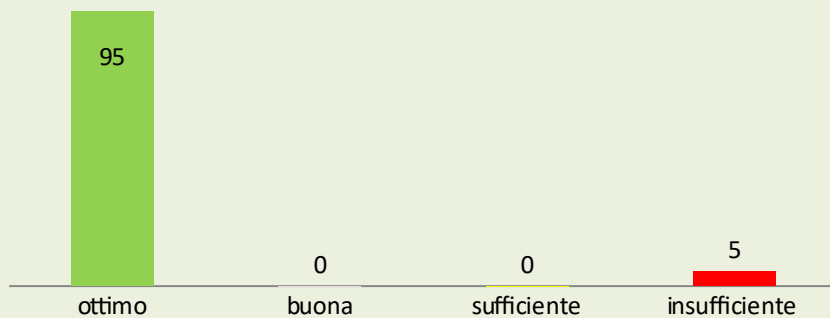
“Grado di soddisfazione” degli 11 rispondenti il 95% ha risposto SODDISFATTO e il restante 5% ha risposto INSODDISFATTO.

Alla domanda aperta

“Reclami e segnalazioni disservizi” la totalità dei Dirigenti Scolastici intervistati non ha espresso nessuna segnalazione.

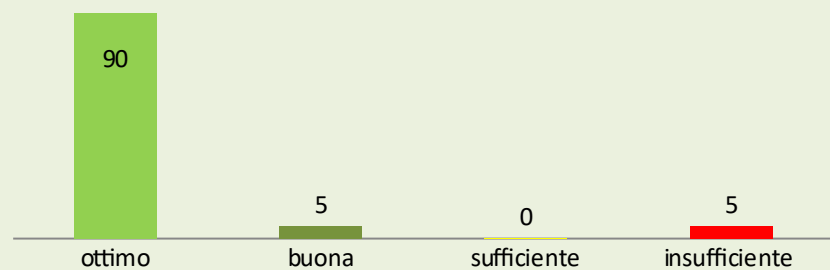
accoglienza / trasparenza

Serie1



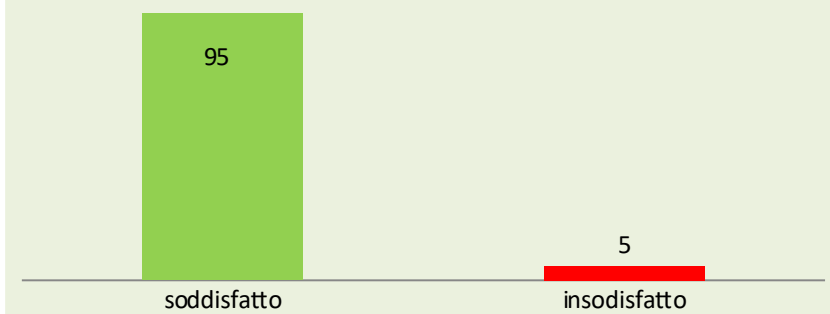
capacità professionale

Serie1



grado di soddisfazione

Serie1



Questo Libero Consorzio ha chiesto alla S.R.R.- ATO 6 di Enna, all'Ente Parco Minerario Floristella ed all'Ente Autodromo di Pergusa, organismi partecipati attivi, con riferimento all'anno 2024, di fornire, informazioni in ordine all'eventuale adozione della Carta dei Servizi nonché di comunicare se, nella erogazione dei servizi, i predetti hanno condotto indagini di customer satisfaction mediante, a titolo esemplificativo, questionari di gradimento o interviste per vie brevi nei confronti dei diversi utenti, ovvero se hanno adottato, comunque, delle iniziative finalizzate a conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ai fini di un miglioramento nella qualità dei servizi prestati.

La S.R.R. - ATO 6 di Enna, ha evidenziato che *“ha predisposto il documento denominato << Carta dei servizi e standard di qualità >>...”* ma che il Consiglio di Amministrazione, ha rinviato il punto relativo all'approvazione e all'adozione del suddetto documento per la necessità di approfondimento in merito. Infatti, come specificato dalla suddetta Società *“... non svolge direttamente attività di erogazione di servizi agli utenti finali, ma si configura come un organismo di coordinamento e controllo nei confronti dei soggetti operanti sul territorio, quali enti locali e operatori del settore...”*.

La SRR segnala, altresì, che, in merito all'anno 2024, *“... in assenza dell'adozione della Carta dei Servizi, non ha avviato attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti tramite questionari, interviste o altre metodologie similari. Tuttavia, l'Ente è impegnato in un percorso di miglioramento continuo delle proprie funzioni, con l'obiettivo di assicurare il massimo livello di efficienza e trasparenza nei processi di coordinamento e supporto rivolti al territorio” e che “per il 2025, sono in corso valutazioni per l'introduzione di strumenti idonei a misurare, laddove possibile, il livello di soddisfazione dei portatori di interesse e a promuovere una maggiore consapevolezza della qualità delle attività svolte dalla SRR Enna Provincia”*.

Le informazioni richieste all'Ente Parco Minerario Floristella Grottacalda e all'Ente Autodromo di Pergusa, risultano ad oggi prive di riscontro.

Per quanto attiene ai predetti Enti dalla consultazione dei rispettivi siti istituzionali non risulta pubblicata alcuna Carta dei Servizi.

Gli organismi precitati sono stati invitati ad attivarsi per l'anno 2025 al fine di potere esitare positivamente le richieste dalla Corte dei Conti, alla quale l'Ente deve periodicamente riferirsi.

Considerazioni preliminari e analisi di contesto

Il Libero Consorzio Comunale di Enna è tra le poche realtà istituzionali a livello nazionale ad avere un proprio giornale online, denominato “Enna Magazine”, regolarmente iscritto al Tribunale di Enna quale canale di comunicazione ufficiale. In ossequio della legge 150 del 2000 si avvale di un proprio ufficio stampa che ne cura la redazione. La linea editoriale è affidata al direttore del giornale, nonché responsabile dell’Ufficio stampa, la giornalista dell’Ente Rossella Inveninato.

Il giornale istituzionale debutta in rete nel 2013 quale alternativa al mensile cartaceo, andato regolarmente in pubblicazione dal 1999 al 2012 inaugurando così una nuova struttura di comunicazione al passo con i tempi. La linea editoriale ha risposto principalmente all’esigenza di garantire al cittadino una comunicazione precisa, puntuale e tempestiva sulle attività dell’Ente e dei Comuni del territorio ennese, utilizzando anche le piattaforme social allo scopo di raggiungere una platea sempre più vasta di cittadini. Con il giornale online la notizia, la comunicazione istituzionale ha travalicato i confini territoriali, essendo consultabile da pc, cellulare connesso in qualsiasi parte del mondo, mantenendo in vita le notizie che permangono per sempre nella rete come archivio da consultare.

Premesse e finalità

Poiché il giornale è istituzionale ed è pubblico, il cui editore è il rappresentante legale del Libero Consorzio Comunale di Enna, è opportuno interrogare i cittadini lettori, che negli anni non solo si sono fidelizzati ma sono cresciuti, consentendo alla testata di raggiungere ragguardevoli traguardi in ordine di numero di visualizzazione di pagine, per sondare il loro grado di gradimento su nuove iniziative e per raccogliere eventuali suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio.

Premesse:

- Migliorare la qualità dei servizi: Valutare il gradimento del servizio giornalistico online consente di raccogliere feedback dai lettori per identificare punti di forza e aree di miglioramento nei contenuti.
- Conoscere le preferenze degli utenti: Capire cosa apprezzano di più o di meno i lettori nei servizi giornalistici online può aiutare a calibrare la linea editoriale.
- Aumentare la fidelizzazione: Un'esperienza positiva per gli utenti può contribuire ad incrementare la fidelizzazione incoraggiando gli utenti a tornare regolarmente e a condividere i contenuti con altre persone.

Finalità:

- Miglioramento continuo: Utilizzare i feedback degli utenti per apportare miglioramenti continui ai servizi giornalistici online, sia in termini di contenuti che di esperienza al fine di soddisfare meglio le esigenze e le aspettative dei lettori.
- Ottimizzazione delle risorse: Identificare le aree in cui è necessario concentrare le risorse per migliorare i servizi giornalistici online.

- Creazione di relazioni più solide: Mostrare agli utenti che le loro opinioni sono ascoltate e prese in considerazione può contribuire a creare relazioni più solide e di fiducia.
- In breve, valutare il gradimento dei servizi giornalistici online è fondamentale per adattarsi alle esigenze degli utenti, migliorare la qualità complessiva dei servizi e consolidare le relazioni con il pubblico.

In modo particolare questa volta si è voluto testare il livello di valutazione espressa dai lettori principalmente sulla qualità dell'informazione tramite un questionario facilmente consultabile sull'home page del giornale. Il metodo utilizzato ha riguardato la messa in rete, per un arco temporale di 30 giorni, di un forum di valutazione per rispondere a 10 domande specifiche. Il questionario compilato ha garantito l'anonimato del lettore che volontariamente ha deciso di partecipare all'iniziativa.

Il questionario

Ha come finalità principale raccogliere feedback diretti dai lettori di *Enna Magazine* al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio giornalistico offerto e garantire che il giornale soddisfi le esigenze e le aspettative del pubblico. L'obiettivo è ottenere informazioni utili che possano orientare la redazione nella pianificazione editoriale, nell'ottimizzazione dell'esperienza di navigazione e nella cura della qualità dei contenuti, con l'intento di accrescere la fidelizzazione dei lettori e consolidare la posizione della testata come fonte affidabile di informazioni.

Elenco delle domande

1. In quale comune della provincia di Enna risiedi?
2. Quanto spesso leggi Enna Magazine?
3. Come valuti la qualità complessiva degli articoli pubblicati su Enna Magazine?
4. Gli argomenti trattati sono rilevanti per te e per la tua comunità?
5. Cosa pensi della varietà degli argomenti trattati (Provincia, Comuni, turismo, costume e società, salute, storia, gusto, corpore sano, l'esperto risponde)?
6. Come giudichi la chiarezza dei contenuti?
7. Il linguaggio utilizzato è adeguato?
8. Come giudichi la facilità di navigazione del sito web Enna Magazine?
9. Come valuti l'affidabilità delle notizie pubblicate?
10. Quanto sei soddisfatto della testata Enna Magazine nel complesso?

Le 10 domande selezionate sono state studiate con attenzione per coprire tutti gli aspetti fondamentali che influenzano l'esperienza del lettore. Ecco perché sono state scelte:

1. **Comune di residenza:** Questa domanda consente di segmentare il pubblico e comprendere meglio la distribuzione geografica dei lettori. Conoscere da quali comuni provengono aiuta a valutare l'efficacia della copertura territoriale e a orientare i contenuti verso aree specifiche, se necessario.
2. **Frequenza di lettura:** La domanda sulla frequenza di lettura fornisce informazioni preziose sul livello di coinvolgimento e sull'abitudine dei lettori a consultare il giornale. Questo aiuta a capire la fidelizzazione e il grado di attenzione che il pubblico riserva al giornale.

3. **Giudizio sulla qualità complessiva degli articoli:** Questa domanda permette di raccogliere una valutazione diretta sulla qualità dei contenuti, fondamentale per valutare se il giornale sta rispondendo alle aspettative dei lettori in termini di approfondimento, chiarezza e rilevanza.
4. **Rilevanza degli argomenti trattati:** Valutare se i temi trattati nel giornale sono percepiti come pertinenti per i lettori e per la loro comunità aiuta a orientare meglio la linea editoriale verso gli interessi reali del pubblico.
5. **Varietà degli argomenti trattati:** La domanda sulla varietà degli argomenti serve a capire se il giornale riesce a coprire una gamma sufficientemente ampia di temi che possono interessare un pubblico diverso e stimolare l'interesse di lettori con preferenze variegate.
6. **Chiarezza dei contenuti:** La chiarezza del linguaggio è essenziale per garantire che i lettori comprendano facilmente le informazioni. Questa domanda aiuta a monitorare se il giornale è riuscito a mantenere un linguaggio accessibile e privo di ambiguità.
7. **Adeguatezza del linguaggio:** La valutazione dell'adeguatezza del linguaggio è fondamentale per capire se il tono e lo stile sono appropriati al pubblico, rispettando la formalità necessaria per una testata istituzionale, ma rimanendo accessibili e comprensibili.
8. **Facilità di navigazione del sito web:** La navigabilità del sito è un fattore cruciale per garantire un'esperienza utente positiva. Questa domanda permette di raccogliere feedback su quanto il sito sia user-friendly e intuitivo, per migliorare l'accessibilità e l'usabilità della piattaforma.
9. **Affidabilità delle notizie:** Garantire che i lettori percepiscano le informazioni come accurate e verificate è essenziale per mantenere la fiducia del pubblico. Questa domanda aiuta a valutare se il giornale è visto come una fonte credibile di notizie.

In sintesi, il questionario è stato progettato per coprire tutte le aree fondamentali che influenzano l'esperienza del lettore, dall'affidabilità e la qualità dei contenuti alla facilità di navigazione del sito, passando per la varietà degli argomenti e la chiarezza del linguaggio. Le risposte raccolte forniranno indicazioni preziose per migliorare *Enna Magazine* e rispondere ancora meglio alle esigenze del suo pubblico.

RISULTATI

Le pagine del questionario pubblicate online e precedute da una breve presentazione si presentano come di seguito ed hanno dato i seguenti risultati.

Domanda 1

In quale comune della provincia di Enna risiedi?

La domanda ha lo scopo di raccogliere informazioni geografiche sui lettori del giornale online *Enna Magazine*. Questa domanda permette di:

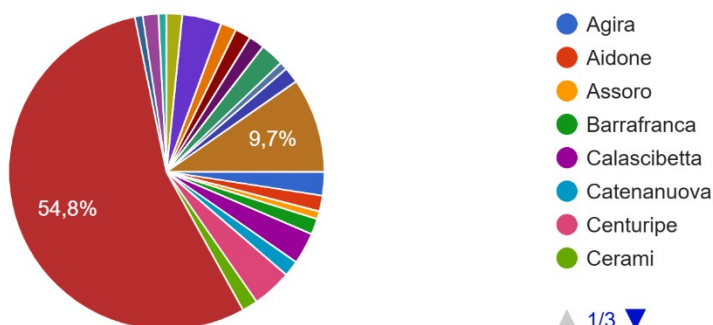
1. **Segmentare il pubblico:** Identificare la provenienza dei lettori aiuta a comprendere meglio la distribuzione geografica del pubblico. Sapere da quale comune provengono i lettori può aiutare a calibrare i contenuti in base agli interessi e alle esigenze specifiche delle diverse aree, come notizie locali o eventi rilevanti per quella zona.
2. **Valutare la rilevanza territoriale:** Permette di capire quanto il giornale raggiunga efficacemente tutta la provincia di Enna. Se un comune ha una maggiore partecipazione rispetto ad altri, potrebbe essere un indicatore utile per comprendere se ci sono aree che necessitano di maggiore attenzione o promozione per aumentare la visibilità.
3. **Analisi demografica:** Conoscere la distribuzione geografica dei lettori può fornire un quadro demografico più ampio, che può influenzare la selezione dei temi trattati, il tipo di rubrica o l'informazione di interesse pubblico da mettere in evidenza.

In sintesi, la domanda ha una funzione strategica per raccogliere dati utili alla pianificazione editoriale, migliorare la copertura e garantire una comunicazione più mirata e adatta al pubblico di ciascun comune della provincia.

Risultati domanda 1

In quale comune della provincia di Enna risiedi?

124 risposte



Domanda 2

Quanto spesso leggi Enna Magazine?

La domanda ha lo scopo di raccogliere informazioni sulla frequenza di lettura del giornale da parte del pubblico. La sua importanza risiede nei seguenti aspetti:

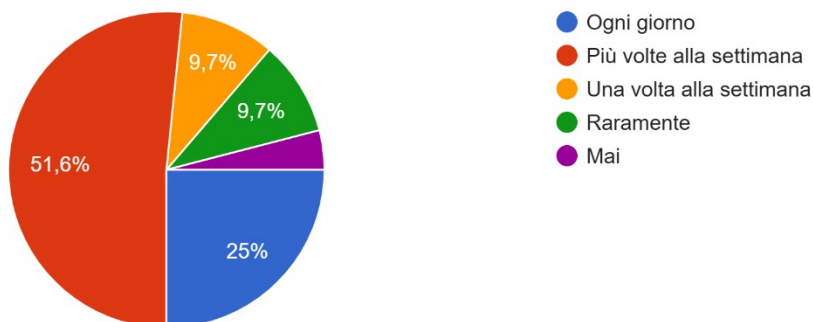
1. **Valutazione dell'engagement del pubblico:** La frequenza con cui i lettori consultano il giornale riflette il loro livello di coinvolgimento e interesse. Una lettura frequente indica un pubblico fedele e interessato ai contenuti, mentre una lettura meno regolare potrebbe suggerire che il giornale non soddisfa completamente le aspettative o che non riesce a mantenere alta l'attenzione dei lettori.
2. **Pianificazione dei contenuti:** Comprendere con quale frequenza i lettori visitano il sito può aiutare la redazione a decidere con che ritmo aggiornare i contenuti. Se i lettori si collegano quotidianamente, potrebbe esserci una maggiore necessità di aggiornamenti più frequenti. Se, invece, le visite sono sporadiche, potrebbero essere necessari articoli che possano richiamare l'attenzione anche dopo un periodo di tempo più lungo.
3. **Fidelizzazione del lettore:** Se un numero significativo di lettori legge il giornale regolarmente, questo è un segno di forte fidelizzazione. In caso contrario, potrebbe essere utile analizzare i motivi di bassa frequenza di lettura, come la mancanza di contenuti di interesse o la difficoltà nell'accesso al sito.
4. **Ottimizzazione della comunicazione:** Se la maggior parte dei lettori consulta *Enna Magazine* con alta frequenza, la redazione potrebbe prendere in considerazione la possibilità di offrire contenuti più freschi e immediati. Se, invece, le visite sono meno frequenti, si potrebbe puntare su articoli di maggiore valore informativo o di più ampio respiro per attrarre l'attenzione periodicamente.

In sintesi, questa domanda serve a misurare l'efficacia della pubblicazione nel mantenere il pubblico coinvolto e a raccogliere informazioni cruciali per migliorare la qualità e la frequenza dei contenuti proposti.

Risultati domanda 2

Quanto spesso leggi Enna Magazine?

124 risposte



Domanda 3

Come valuti la qualità complessiva degli articoli pubblicati su Enna Magazine?

La domanda ha lo scopo di raccogliere un feedback diretto dai lettori riguardo alla qualità dei contenuti proposti dal giornale. Questo tipo di domanda è cruciale per diverse ragioni:

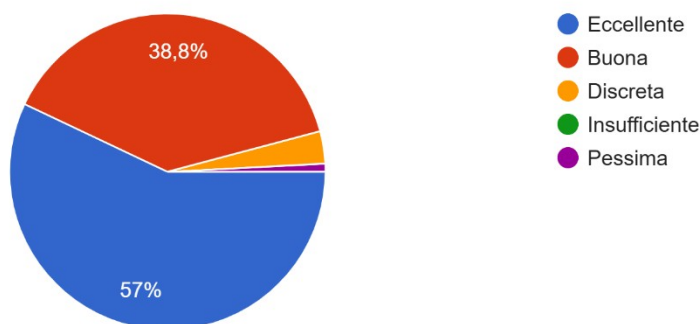
1. **Valutazione del contenuto editoriale:** Questa domanda aiuta a capire se gli articoli pubblicati rispondano alle aspettative dei lettori in termini di approfondimento, chiarezza, accuratezza e rilevanza. Un punteggio alto di valutazione potrebbe indicare che il giornale fornisce contenuti di qualità, ben scritti e utili per il pubblico, mentre valutazioni basse potrebbero suggerire la necessità di miglioramenti.
2. **Miglioramento continuo:** I feedback sulla qualità degli articoli possono fornire indicazioni specifiche su aree che potrebbero necessitare di revisione o miglioramento, come la scelta degli argomenti, lo stile di scrittura, la quantità di dettagli, o l'inclusione di dati e fonti affidabili.
3. **Soddisfazione del lettore:** La qualità percepita degli articoli è un indicatore diretto della soddisfazione del lettore. Un livello elevato di soddisfazione da parte dei lettori può aumentare la fidelizzazione e la condivisione dei contenuti, contribuendo a una crescita continua del pubblico.
4. **Indirizzare la linea editoriale:** I risultati di questa domanda possono influenzare la direzione della linea editoriale. Se i lettori ritengono che la qualità degli articoli non sia all'altezza, potrebbe essere necessario rivedere il processo di selezione degli argomenti, migliorare la scrittura o addirittura coinvolgere nuovi collaboratori per arricchire i contenuti.
5. **Immagine e reputazione del giornale:** Un buon punteggio sulla qualità complessiva degli articoli contribuisce a costruire e consolidare la reputazione di *Enna Magazine* come fonte di notizie affidabile e ben curata, fondamentale per attrarre nuovi lettori e mantenere quelli attuali.

In sintesi, questa domanda serve come strumento di valutazione chiave per comprendere quanto i lettori apprezzino la qualità generale degli articoli e per raccogliere informazioni utili per migliorare continuamente l'offerta editoriale.

Risultati domanda 3

Come valuti la qualità complessiva degli articoli pubblicati su Enna Magazine?

121 risposte



Domanda 4

Gli argomenti trattati sono rilevanti per te e per la tua comunità?

La domanda ha l'obiettivo di valutare quanto i contenuti proposti da *Enna Magazine* rispondano alle esigenze e agli interessi dei lettori, sia a livello individuale che collettivo. Questa domanda è importante per i seguenti motivi:

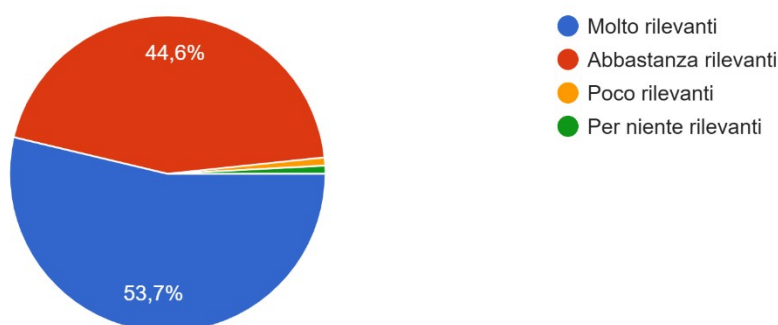
1. **Rilevanza dei contenuti:** Permette di capire se gli argomenti trattati dal giornale sono percepiti come pertinenti e utili per il pubblico. Se i lettori ritengono che gli articoli siano rilevanti per loro e per la loro comunità, significa che il giornale sta trattando temi che toccano aspetti cruciali della vita quotidiana, delle problematiche sociali, culturali, politiche o economiche locali.
2. **Adattamento della linea editoriale:** I feedback su questa domanda possono indicare se la linea editoriale del giornale sta effettivamente rispondendo alle esigenze della comunità locale. Se gli argomenti non risultano rilevanti, potrebbe essere necessario rivedere gli argomenti trattati, includendo quelli che riguardano più direttamente la vita dei lettori.
3. **Connessione con la comunità:** Un giornale che tratta argomenti rilevanti per la comunità contribuisce a creare un legame più stretto con il suo pubblico. Temi di interesse comune possono stimolare il coinvolgimento dei lettori, promuovere discussioni pubbliche e facilitare il confronto su questioni rilevanti, rafforzando la fiducia nel giornale come voce della comunità.
4. **Valutazione dell'impatto sociale:** Se gli argomenti trattati sono considerati rilevanti, ciò implica che il giornale sta avendo un impatto positivo sulla società, contribuendo a sensibilizzare il pubblico su questioni importanti e promuovendo il benessere collettivo. In caso contrario, il giornale potrebbe trovarsi a trattare temi che non suscitano l'interesse o il coinvolgimento dei lettori.
5. **Orientamento alle esigenze locali:** La domanda aiuta anche a misurare se il giornale si adatta alle necessità e ai cambiamenti della comunità locale, e se è percepito come una risorsa utile per i lettori. Un buon equilibrio tra tematiche locali, sociali e culturali è essenziale per mantenere alta la qualità e la pertinenza dell'informazione.

In sintesi, questa domanda è fondamentale per valutare se *Enna Magazine* stia trattando gli argomenti giusti, in modo da rafforzare la connessione con il pubblico e ottimizzare i contenuti in base agli interessi e alle esigenze della comunità locale.

Risultati domanda 4

Gli argomenti trattati sono rilevanti per te e per la tua comunità?

121 risposte



Domanda 5

Cosa pensi della varietà degli argomenti trattati

La domanda ha lo scopo di raccogliere feedback sulla diversificazione dei temi affrontati da *Enna Magazine* e sulla loro capacità di rispondere agli interessi e alle esigenze di un pubblico variegato. Questa domanda è cruciale per diverse ragioni:

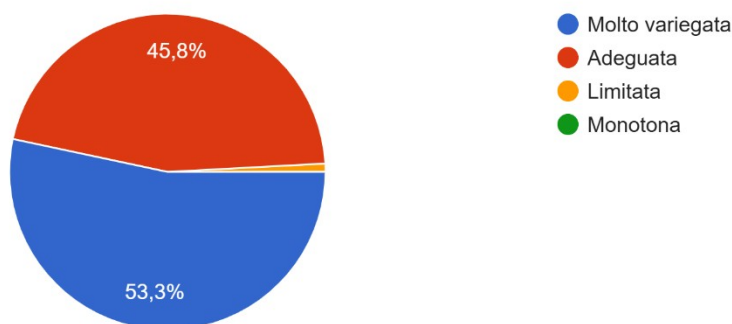
1. **Misurare l'apprezzamento della diversità dei contenuti:** La varietà dei temi trattati è un indicatore di come il giornale stia cercando di coprire un ampio spettro di interessi, dalle notizie sull'attività dell'Ente, all'attualità locale, alla cultura, alla salute all'ambiente ecc. Rispondere a questa domanda consente di capire se i lettori apprezzano questa varietà o se preferirebbero che il giornale si concentrasse maggiormente su determinati argomenti.
2. **Equilibrio tra argomenti locali e generali:** L'inclusione di temi legati alla provincia di Enna, ma anche a temi universali come salute, cultura e turismo, aiuta a capire se il giornale è in grado di bilanciare l'interesse per la comunità locale con la capacità di trattare argomenti di interesse più ampio, che potrebbero attrarre lettori anche fuori dalla provincia.
3. **Soddisfare esigenze diverse:** Ogni lettore potrebbe essere più interessato a determinati argomenti rispetto ad altri. Se un numero elevato di lettori considera positiva la varietà dei temi trattati, significa che il giornale è riuscito a toccare punti di interesse che soddisfano una vasta gamma di lettori, dalle questioni locali a quelle più globali, dalla salute al benessere personale, fino alla cultura.
4. **Stimolare l'interazione con il pubblico:** La varietà di argomenti può stimolare una maggiore interazione con i lettori, che potrebbero sentirsi coinvolti in più aspetti delle tematiche trattate. Se un lettore è più interessato alla salute, un altro alla storia locale o al turismo, il giornale può diventare un punto di riferimento per diverse persone, aumentando la fidelizzazione.
5. **Adattamento e aggiornamento dei contenuti:** Il feedback su questa domanda può aiutare la redazione a capire se c'è bisogno di ampliare ulteriormente alcune rubriche o se alcuni argomenti trattati non sono percepiti come rilevanti. L'analisi della varietà dei contenuti è utile anche per adattare i temi alle preferenze del pubblico e assicurarsi che il giornale non si limiti a trattare solo alcune aree tematiche a scapito di altre importanti.

In sintesi, questa domanda serve a capire come viene percepita la diversità dei temi trattati dal giornale, se questa varietà soddisfa i lettori e se c'è spazio per migliorare o ampliare i contenuti in base agli interessi della comunità.

Risultati domanda 5

Cosa pensi della varietà degli argomenti trattati (Provincia, Comuni, Turismo, Costume e Società, Salute, Storia, Gusto, Corpore Sano, L'esperto risponde)?

120 risposte



Domanda 6

“Come giudichi la chiarezza dei contenuti?”

Questa domanda è fondamentale per raccogliere feedback sulla qualità della scrittura e sull'efficacia con cui le informazioni vengono comunicate ai lettori. La chiarezza è un aspetto essenziale per garantire che il pubblico comprenda facilmente le informazioni trasmesse dal giornale. Ecco perché questa domanda è rilevante:

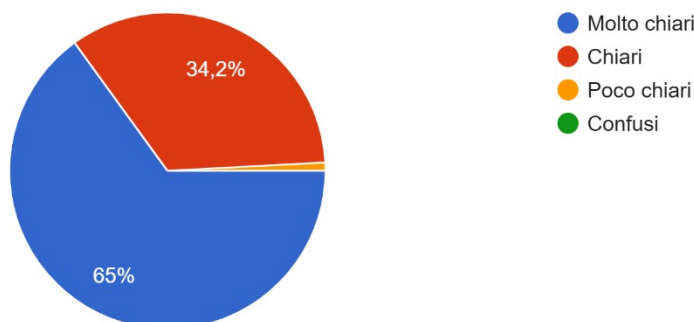
1. **Valutazione della comprensibilità:** La chiarezza dei contenuti è cruciale per assicurarsi che i lettori comprendano facilmente le informazioni. Un linguaggio chiaro, senza troppi tecnicismi o ambiguità, rende i contenuti accessibili a un pubblico ampio, che include persone con diversi livelli di competenza linguistica e di conoscenza dei temi trattati. Una risposta positiva a questa domanda suggerisce che il giornale sta facendo un buon lavoro nel rendere i suoi articoli comprensibili.
2. **Miglioramento della qualità della comunicazione:** Se i lettori ritengono che i contenuti non siano chiari, potrebbe essere necessario rivedere il modo in cui vengono presentati i temi, semplificando il linguaggio o migliorando la struttura degli articoli. L'obiettivo è fare in modo che tutte le informazioni siano facilmente assimilabili, senza che il lettore debba fare sforzi per comprenderle.
3. **Accessibilità dei contenuti:** La chiarezza è importante anche per garantire che il giornale sia fruibile da un pubblico variegato, indipendentemente dall'età, dall'istruzione o dall'esperienza con i temi trattati. Un contenuto ben scritto e chiaro facilita l'accesso e l'inclusione di tutti i lettori.
4. **Immagine e fiducia nel giornale:** Un giornale che offre contenuti chiari e facili da comprendere guadagna la fiducia del suo pubblico. Se i lettori riescono a capire immediatamente i temi trattati, sono più propensi a considerare il giornale una fonte affidabile di informazioni, rafforzando la sua reputazione.
5. **Ottimizzazione dei contenuti:** I feedback su questa domanda possono indirizzare la redazione verso l'ottimizzazione del linguaggio, il miglioramento dell'organizzazione degli articoli e l'adozione di tecniche comunicative più efficaci, come l'utilizzo di titoli chiari, paragrafi brevi, punti salienti e illustrazioni, per rendere i contenuti più facilmente fruibili.

In sintesi, questa domanda permette di raccogliere informazioni cruciali sulla capacità del giornale di comunicare in modo efficace con i suoi lettori. Un buon livello di chiarezza è essenziale per la comprensione, la fidelizzazione del pubblico e il miglioramento continuo dei contenuti.

Risultati domanda 6

Come giudichi la chiarezza dei contenuti?

120 risposte



Domanda 7

Il linguaggio utilizzato è adeguato?

La domanda ha lo scopo di valutare se lo stile del linguaggio adottato dal giornale siano appropriati per il pubblico di *Enna Magazine*. L'adeguatezza del linguaggio è fondamentale per garantire che i contenuti siano accessibili e comprensibili, ma anche rispettosi e in linea con le aspettative dei lettori. Ecco i principali motivi per cui questa domanda è importante:

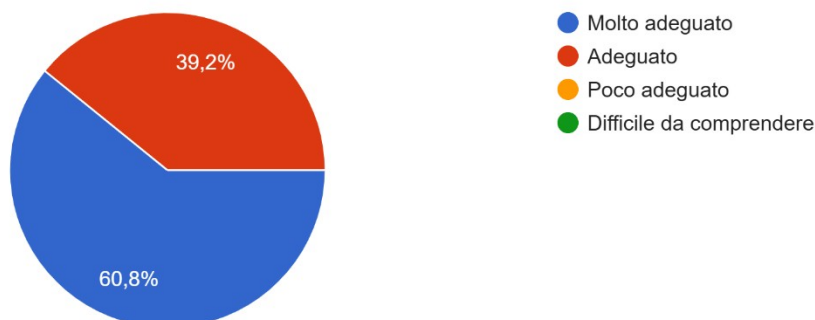
1. **Adeguatezza al pubblico:** Ogni pubblico ha aspettative e bisogni linguistici diversi. Un linguaggio troppo tecnico o formale potrebbe risultare difficile da comprendere per lettori non specializzati, mentre un linguaggio troppo informale potrebbe non essere appropriato per un giornale istituzionale. Questa domanda aiuta a capire se il linguaggio del giornale è adatto al pubblico di riferimento, in modo da mantenere un equilibrio tra professionalità e accessibilità.
2. **Tono coerente con il contesto:** Il linguaggio deve essere coerente con il tipo di contenuto che viene trattato. Per esempio, articoli che trattano temi complessi o di interesse istituzionale richiedono un linguaggio chiaro, ma anche formale e preciso. Al contrario, per argomenti leggeri come cultura e intrattenimento, un linguaggio più colloquiale potrebbe essere più appropriato. Valutare l'adeguatezza del linguaggio aiuta a garantire che ogni articolo sia scritto nel tono giusto.
3. **Accessibilità e comprensione:** Il linguaggio deve essere facilmente comprensibile per il pubblico. Questo include evitare frasi troppo lunghe o complesse, eccessiva formalità o linguaggio troppo ricercato, che potrebbe allontanare il lettore medio. Se il linguaggio è adeguato, il lettore si sentirà più a suo agio nel leggere e comprendere i contenuti.
4. **Immagine e professionalità del giornale:** Un linguaggio adeguato riflette anche l'immagine e la professionalità del giornale. Un linguaggio chiaro, educato e ben strutturato aiuta a costruire e mantenere una reputazione positiva per *Enna Magazine*. Questo è particolarmente importante per un giornale istituzionale, che deve essere visto come una fonte affidabile e autorevole.
5. **Coinvolgimento dei lettori:** Un linguaggio adeguato, che rispetta le sensibilità e le aspettative dei lettori, contribuisce a rafforzare il coinvolgimento. I lettori si sentiranno più motivati a continuare a leggere, a interagire con il giornale e a raccomandarlo ad altri se percepiscono che il linguaggio utilizzato li riguarda direttamente e li coinvolge.

In sintesi, questa domanda aiuta a comprendere se il linguaggio adottato da *Enna Magazine* è appropriato per il suo pubblico di lettori, permettendo alla redazione di fare aggiustamenti per migliorare l'accessibilità, la comprensione e l'efficacia della comunicazione.

Risultati domanda 7

Il linguaggio utilizzato è adeguato ?

120 risposte



Domanda 8

Come giudichi la facilità di navigazione del sito web Enna Magazine?

La domanda ha l'obiettivo di raccogliere feedback sull'esperienza utente (UX) del sito web, focalizzandosi su quanto sia semplice per i lettori trovare e fruire i contenuti. La facilità di navigazione è cruciale per migliorare l'accessibilità e l'usabilità del sito, affinché gli utenti possano fruire dei contenuti in modo rapido e senza frustrazioni. Ecco perché questa domanda è importante:

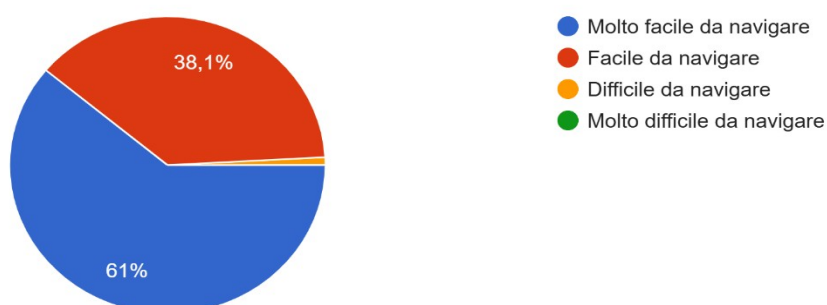
1. **Esperienza dell'utente (UX):** La domanda aiuta a capire se i lettori trovano il sito intuitivo e facile da navigare. Un sito ben progettato deve avere un layout chiaro, con una struttura di menu semplice e ben organizzata, che permetta agli utenti di trovare rapidamente le informazioni desiderate senza confusione o difficoltà.
2. **Accessibilità e usabilità:** La facilità di navigazione riguarda anche la capacità del sito di essere facilmente accessibile su diversi dispositivi (desktop, tablet, smartphone) e con diverse velocità di connessione. Un sito che si carica rapidamente e che si adatta bene a tutti i dispositivi migliora notevolmente l'esperienza di navigazione.
3. **Tasso di abbandono del sito:** Se i lettori ritengono difficile navigare nel sito, è probabile che abbandonino presto la lettura o non ritornino più, riducendo l'efficacia del sito stesso. Feedback negativi su questa domanda possono indicare la necessità di un restyling o di miglioramenti nelle funzioni di ricerca, nei link interni e nella disposizione degli articoli.
4. **Navigazione intuitiva e funzionalità di ricerca:** Una buona navigazione include anche funzionalità utili, come una barra di ricerca facile da usare, filtri per categorie tematiche, e una navigazione chiara fra gli articoli correlati. Se i lettori trovano facile cercare contenuti specifici o esplorare diverse sezioni del sito, questo indica una buona progettazione.
5. **Soddisfazione generale:** Una navigazione facile contribuisce direttamente alla soddisfazione generale dei lettori. Se i visitatori del sito non devono perdere tempo cercando le informazioni che desiderano, sono più propensi a tornare sul sito e a rimanere coinvolti con i contenuti.
6. **Ottimizzazione per il pubblico:** I feedback su questa domanda possono anche fornire informazioni utili per ottimizzare il sito in base alle preferenze e alle necessità del pubblico, ad esempio semplificando le pagine, migliorando la leggibilità, o introducendo funzionalità che possano rendere l'esperienza più piacevole.

In sintesi, questa domanda aiuta a comprendere se il sito *Enna Magazine* è facile da usare e se la struttura e il design attuali soddisfano le aspettative e le necessità dei lettori. Un'esperienza di navigazione positiva favorisce un maggior coinvolgimento e una maggiore fidelizzazione del pubblico.

Risultati domanda 8

Come valuti la facilità di navigazione del sito web di Enna Magazine?

118 risposte



Domanda 9

Come valuti l'affidabilità delle notizie pubblicate?

La domanda ha lo scopo di raccogliere un feedback sulla percezione dei lettori riguardo alla qualità e alla veridicità delle informazioni diffuse da *Enna Magazine*. L'affidabilità delle notizie è un aspetto fondamentale per la credibilità di un giornale, in particolare per una testata istituzionale come *Enna Magazine*. Ecco i principali motivi per cui questa domanda è importante:

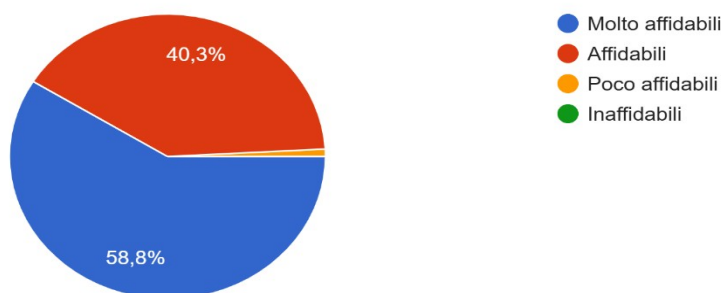
1. **Fiducia del lettore:** L'affidabilità delle notizie è un elemento chiave per costruire e mantenere la fiducia dei lettori. Se i lettori percepiscono le informazioni come accurate e verificate, saranno più propensi a considerare *Enna Magazine* come una fonte autorevole e affidabile di notizie. Un'alta valutazione in questo senso suggerisce che il pubblico confida nel giornale per ottenere informazioni veritiere e basate su fonti attendibili.
2. **Reputazione del giornale:** Un giornale che è visto come affidabile ha una reputazione solida, che si riflette in una maggiore fidelizzazione dei lettori e nella sua capacità di influenzare e informare il pubblico. La credibilità è cruciale, soprattutto in un contesto dove le fake news e le informazioni imprecise possono facilmente diffondersi.
3. **Verifica delle fonti e precisione:** I lettori che valutano positivamente l'affidabilità delle notizie potrebbero percepire che le informazioni pubblicate sono frutto di un lavoro di verifica delle fonti, accuratezza e imparzialità. Al contrario, una bassa valutazione potrebbe indicare che il giornale dovrebbe concentrarsi maggiormente sulla verifica delle fonti e sulla presentazione di fatti supportati da evidenze chiare.
4. **Impatto sulle decisioni dei lettori:** Le notizie affidabili influenzano positivamente le decisioni dei lettori. Un'informazione corretta e ben documentata permette ai lettori di essere informati e consapevoli, mentre informazioni imprecise potrebbero generare confusione o opinioni errate.
5. **Responsabilità sociale:** L'affidabilità delle notizie è fondamentale per supportare un'informazione sana, che stimola la partecipazione e il dibattito pubblico in modo informato.
6. **Rilevanza per l'immagine istituzionale:** Essendo *Enna Magazine* una testata istituzionale, l'affidabilità delle notizie assume un'importanza particolare. Le informazioni devono essere non solo accurate, ma anche imparziali e in linea con la missione e i valori dell'ente che gestisce il giornale, per non compromettere la sua immagine di fonte di notizie autorevole e credibile.

In sintesi, questa domanda è cruciale per comprendere se *Enna Magazine* viene percepito dai lettori come una fonte affidabile di informazioni e notizie. Un giudizio positivo sull'affidabilità suggerisce che il giornale sta facendo un buon lavoro nel garantire la qualità e la veridicità delle sue pubblicazioni, mentre un giudizio negativo potrebbe indicare la necessità di migliorare la verifica delle fonti o l'accuratezza dei contenuti.

Risposta domanda 9

Come valuti l'affidabilità delle notizie pubblicate?

119 risposte



Domanda 10

Quanto sei soddisfatto della testata Enna Magazine nel complesso?

La domanda ha lo scopo di raccogliere una valutazione generale del grado di soddisfazione dei lettori riguardo alla qualità complessiva della testata. Questa domanda è importante per diversi motivi:

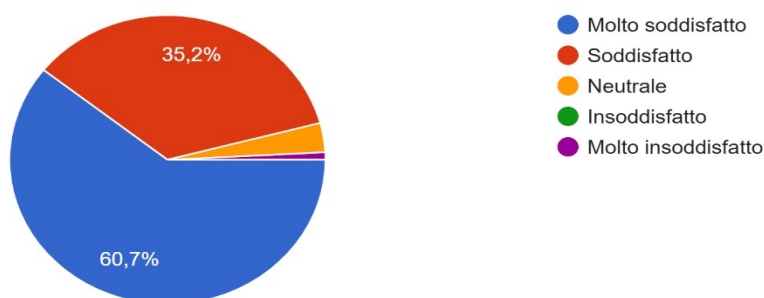
1. **Valutazione complessiva dell'esperienza del lettore:** La domanda permette di ottenere un feedback globale sul giornale, considerando tutti gli aspetti che influenzano l'esperienza del lettore, come la qualità dei contenuti, la facilità di navigazione, la chiarezza del linguaggio, la varietà degli argomenti trattati e l'affidabilità delle notizie. Una valutazione complessiva fornisce un'indicazione chiara di come il giornale venga percepito dai lettori nel suo insieme.
2. **Fidelizzazione e coinvolgimento:** Un livello elevato di soddisfazione complessiva suggerisce che i lettori sono motivati a continuare a seguire il giornale, a visitarlo regolarmente e a condividerlo con altri. La soddisfazione generale è strettamente legata alla fidelizzazione del pubblico e alla creazione di una base di lettori stabile e coinvolta.
3. **Indirizzare miglioramenti:** Se la soddisfazione complessiva è bassa o inferiore alle aspettative, la redazione deve utilizzare questo feedback per identificare le aree problematiche che necessitano di miglioramento. Questa domanda fornisce una visione d'insieme che può aiutare a prendere decisioni strategiche per ottimizzare i contenuti e i servizi offerti dal giornale.
4. **Reputazione del giornale:** La soddisfazione complessiva è un indicatore importante della reputazione del giornale. Un'alta percentuale di lettori soddisfatti contribuisce a rafforzare la reputazione di *Enna Magazine* come una fonte di notizie di qualità, rispettata e apprezzata dalla sua comunità. Al contrario, una bassa soddisfazione potrebbe influire negativamente sull'immagine e sulla visibilità della testata.
5. **Riflessione sulla qualità del servizio:** Questa domanda invita i lettori a considerare, in modo sintetico, l'efficacia della testata in tutti i suoi aspetti, dalle scelte editoriali alla fruibilità del sito. La risposta a questa domanda aiuta a capire se i lettori ritengono che il giornale soddisfi le loro aspettative e se sentono che il servizio fornito è di valore.
6. **Spunti per evolvere il giornale:** Una valutazione complessiva positiva può indicare che il giornale sta andando nella giusta direzione, mentre un punteggio basso può suggerire la necessità di innovazioni o cambiamenti, che vanno dal miglioramento dell'offerta editoriale all'adozione di nuove tecnologie o funzionalità.

In sintesi, questa domanda offre una panoramica completa sulla percezione del lettore riguardo al giornale nel suo insieme, aiutando la redazione a monitorare il livello di soddisfazione e a fare scelte informate per migliorare e sviluppare ulteriormente la testata.

Risposta domanda 10

Quanto sei soddisfatto della testata Enna Magazine nel complesso?

122 risposte



E' stato utile ricorrere alla Customer Satisfaction perché è rilevante per un giornale online istituzionale come lo è per qualsiasi altra azienda.

Un giornale online istituzionale dipende infatti dalla fedeltà dei suoi lettori, lettori soddisfatti, sono più inclini a continuare a consumare i contenuti del giornale e a fidelizzarsi nel tempo. Rilevare la soddisfazione del lettore è certamente essenziale per mantenere la credibilità e l'affidabilità del giornale. Questo perché un lettore soddisfatto avrà più fiducia nelle informazioni fornite, contribuendo a costruire una reputazione positiva per la fonte di notizie. Lettori soddisfatti sono, inoltre, più propensi a condividere gli articoli e le notizie attraverso i social media e altri canali online. Questa condivisione aumenta certamente la visibilità del giornale.

La Customer Satisfaction si conferma un mezzo importante per ottenere feedback dai lettori. Visto il risultato raggiunto questo feedback può essere utilizzato per adattare la strategia editoriale alle esigenze del pubblico.

Le conclusioni dei risultati ottenuti attraverso il questionario di *Enna Magazine* offrono spunti significativi per migliorare la qualità del giornale e rafforzare il legame con i lettori. Ecco una sintesi dei principali risultati e delle implicazioni:

1. **Geografia dei lettori:** La domanda sulla residenza dei lettori ha permesso di confermare che *Enna Magazine* raggiunge una vasta area della provincia. Questo dato è utile per orientare meglio i contenuti in base alle specifiche esigenze locali e territoriali, facendo emergere eventuali lacune nella copertura di alcune zone.
2. **Frequenza di lettura:** I lettori hanno dimostrato un buon livello di fidelizzazione, con una frequenza di lettura positiva. Questo indica che *Enna Magazine* è riuscito a creare un pubblico stabile, e si potrebbe considerare l'opportunità di offrire contenuti ancora più mirati per mantenere o incrementare l'impegno dei lettori.
3. **Qualità complessiva degli articoli:** I risultati indicano un alto grado di soddisfazione per la qualità degli articoli, confermando che il giornale ha saputo mantenere un buon standard in termini di contenuti. Tuttavia, potrebbe essere utile continuare a monitorare e migliorare costantemente la qualità editoriale, raccogliendo feedback specifici su eventuali aree da perfezionare.
4. **Rilevanza degli argomenti trattati:** La maggior parte dei lettori ha ritenuto che gli argomenti trattati siano pertinenti. Questo sottolinea che *Enna Magazine* sta riuscendo a trattare tematiche di interesse pubblico, ma può essere utile approfondire ulteriormente le preferenze specifiche dei lettori per affinare la linea editoriale.
5. **Varietà degli argomenti:** I lettori apprezzano la varietà degli argomenti proposti, che spaziano dalle attività dell'Ente, a quelle dei Comuni, dalla viabilità all'ambiente, alla salute e alla storia locale. Questo dimostra che *Enna Magazine* ha saputo offrire un mix di contenuti che rispondono a diverse esigenze. Implementare la segmentazione degli argomenti da trattare potrebbe attrarre ancora più lettori.
6. **Chiarezza dei contenuti:** La chiarezza dei contenuti è stata valutata positivamente, indicando che il giornale sta facendo un buon lavoro nel rendere le informazioni accessibili e comprensibili. Rimanere attenti alla semplicità espressiva e alla struttura degli articoli sarà fondamentale per mantenere questo livello di soddisfazione.
7. **Adeguatezza del linguaggio:** I lettori hanno trovato adeguato il linguaggio utilizzato. Questo conferma che *Enna Magazine* è riuscito a trovare un buon equilibrio tra un linguaggio formale, adatto a un giornale istituzionale, e la necessità di rimanere comprensibile e accessibile. Continuare a monitorare le preferenze linguistiche del pubblico sarà importante per mantenerlo in linea con le aspettative.

8. **Facilità di navigazione del sito web:** La facilità di navigazione è stata generalmente valutata positivamente, ma potrebbe esserci spazio per ottimizzare ulteriormente la struttura del sito per garantire che ogni lettore trovi facilmente le informazioni che cerca, specialmente per coloro che accedono da dispositivi mobili o hanno necessità particolari di accessibilità.
9. **Affidabilità delle notizie:** L'affidabilità delle notizie è stata ritenuta elevata, suggerendo che i lettori percepiscono *Enna Magazine* come una fonte credibile e ben documentata. Mantenere elevati standard di verifica delle fonti sarà cruciale per continuare a rafforzare la fiducia del pubblico.

Implicazioni per il futuro:

- **Rafforzare la copertura territoriale:** Continuare a monitorare la distribuzione geografica dei lettori per garantire che tutte le aree della provincia siano adeguatamente rappresentate e considerate nella linea editoriale.
- **Migliorare ulteriormente l'engagement:** Per i lettori più fedeli, potrebbe essere interessante proporre contenuti esclusivi o iniziative interattive che possano aumentare ulteriormente il coinvolgimento.
- **Ottimizzare la navigazione:** Sebbene il sito sia generalmente ben valutato, un'analisi più approfondita delle risposte specifiche potrebbe rivelare aree in cui migliorare la navigabilità e la fruibilità.
- **Adattare continuamente la linea editoriale:** Basandosi sui feedback riguardo alla varietà e rilevanza degli argomenti, si possono introdurre nuove rubriche o approfondimenti su temi di crescente interesse.

In generale, i risultati sono molto positivi e indicano che *Enna Magazine* ha una base di lettori soddisfatta e coinvolta. Tuttavia, come per ogni media, il miglioramento continuo basato su un feedback costante è essenziale per mantenere alta la qualità del servizio e rispondere alle esigenze in continua evoluzione del pubblico.

Nel mese di dicembre 2024, al fine di favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente, nel sito istituzionale dell'Ente è stato inserito un applicativo permanente ed auto implementante per la misurazione in modalità digitale del grado di soddisfazione degli utenti, limitatamente al Servizio Turismo e Pubblica Istruzione.

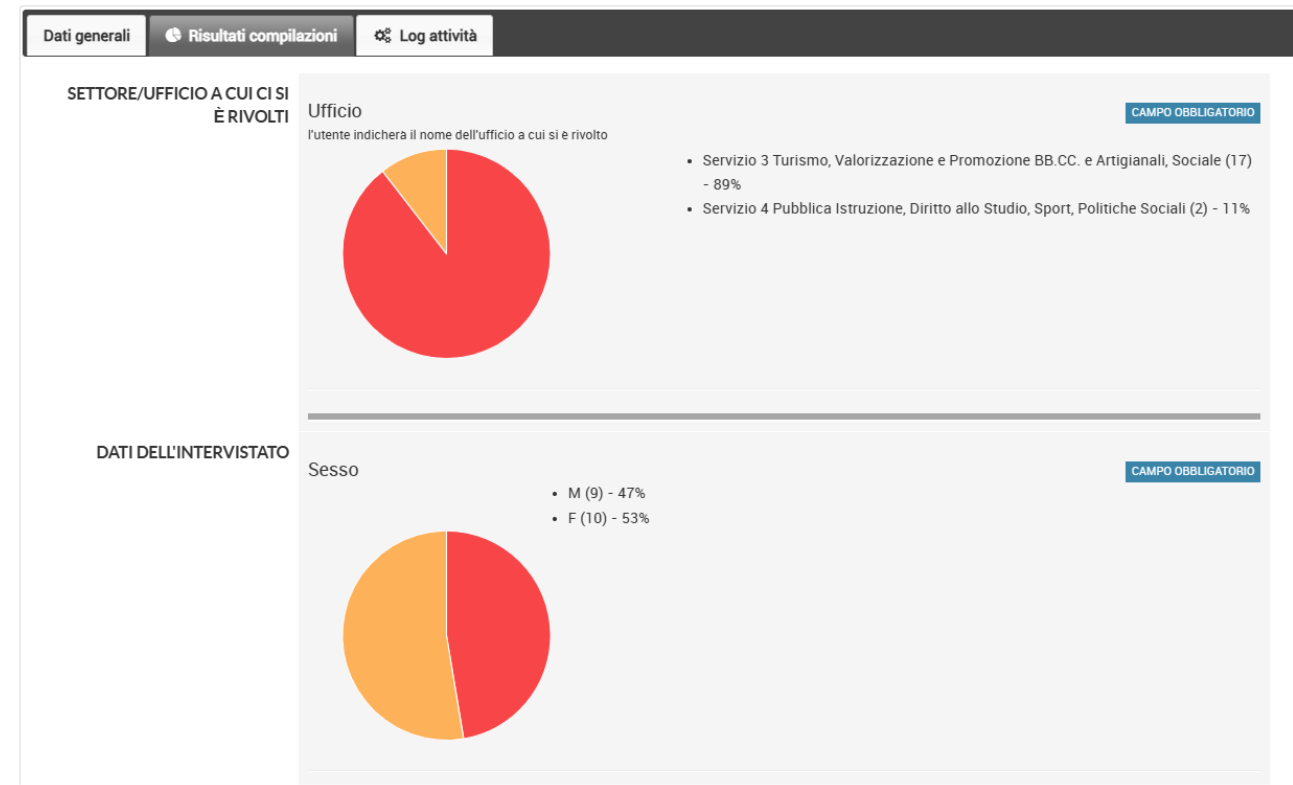
Gli utenti - fruitori dei servizi in parola, tramite l'invio di una e-mail contenente collegamento al modulo online, sono stati invitati ad accedere alla piattaforma per la compilazione del questionario in forma anonima.

Si riportano di seguito in dati trasmessi dall'Ufficio Sistemi informatici.



GENTILE UTENTE, LE CHIEDIAMO LA CORTESIA DI ESPRIMERE IL SUO LIVELLO DI GRADIMENTO IN RELAZIONE AI SERVIZI CHE HA RICHiesto PRESSO IL LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA. LA S

Questionario sulla qualità dei servizi



Età

CAMPO OBBLIGATORIO

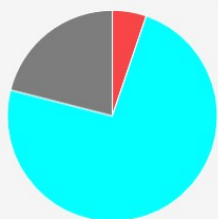
- tra 18 e 30 anni (4) - 21%
- tra 31 e 50 anni (5) - 26%
- oltre 51 anni (10) - 53%



Titolo di studio

CAMPO OBBLIGATORIO

- Licenza elementare (1) - 5%
- Licenza media (0) - 0%
- Diploma scuola superiore (14) - 74%
- Laurea (4) - 21%

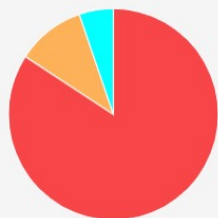


ACCOGLIENZA/TRASPARENZA

Accoglienza e trasparenza

CAMPO OBBLIGATORIO

- Ottima (16) - 84%
- Buona (2) - 11%
- Sufficiente (1) - 5%
- Non sufficiente (0) - 0%



CAPACITÀ PROFESSIONALE

Capacità professionale

CAMPO OBBLIGATORIO

- Ottima (13) - 68%
- Buona (3) - 16%
- Sufficiente (3) - 16%
- Non sufficiente (0) - 0%

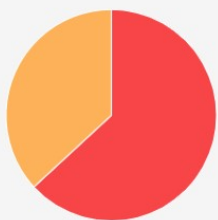


GRADO DI SODDISFAZIONE

Grado di soddisfazione

CAMPO OBBLIGATORIO

- Molto Soddisfatto (12) - 63%
- Soddisfatto (7) - 37%
- Poco Soddisfatto (0) - 0%

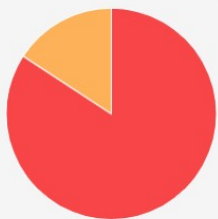


SUGGERIMENTI

Suggerimenti

CAMPO OBBLIGATORIO

- Il servizio va bene così (16) - 84%
- Il servizio va migliorato (3) - 16%



Relativamente alla rilevazione permanente dei dati questionario qualità, l'Ente, come da prospetti riepilogativi, ha ottenuto risultati altamente soddisfacenti senza segnalazioni di reclami e/o disservizi.

Anche per quanto attiene la rilevazione periodica, il livello di soddisfazione degli utenti si mantiene su un livello apprezzabile.

Al fine di migliorare la gestione del controllo della qualità dei servizi erogati nel mese di dicembre, nel sito istituzionale dell'Ente è stato introdotto un applicativo permanente ed auto implementante per la misurazione in modalità digitale del grado di soddisfazione degli utenti, limitatamente al Servizio Turismo e Pubblica Istruzione.

Alla compilazione del questionario online hanno partecipato, come si evince dal report, 19 utenti di cui n. 17 appartenenti al Servizio Turismo e n. 2 al servizio Pubblica Istruzione.

In conclusione su un totale complessivo di n. 228 utenti, la lettura offerta dai dati analizzati restituisce un quadro sostanzialmente positivo, sia per quanto riguarda il rilevamento permanente dei dati questionario qualità sia per quanto riguarda le rilevazioni periodiche.

Enna, 17 febbraio 2025

L'Istruttore Amministrativo
f.to Gabriella Gallina

Il Responsabile Unità Controlli Interni
f.to Marco Andrea Nigrelli

Il Responsabile del Servizio
f.to Massimo Di Franco

Il Segretario Generale
n.q. di Dirigente del Settore I
f.to Dott. Michele Iacono

originale firmato depositato in atti