



LIBERO CONSORZIO COMUNALE DI ENNA

GIÀ PROVINCIA REGIONALE

REPORT - ANNO 2025

CONTROLLO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Artt. 19 e 20 - Regolamento dei controlli interni

Dati questionario qualità
Rilevazione permanente
Anno 2025

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 2025 presso ciascun Settore, si rappresenta, nel prospetto seguente, il conteggio numerico, per ogni singola scheda, dei giudizi espressi:

Totale schede n. 52		Segr. Gen.				n. 6							
		Settore 1				n. 18							
		Settore 2				n. 25							
		Settore 3				n.3							
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	5	18	23	1	5	18	25	1				
	Buona	1		1	2	1							
	Sufficiente			1					2				
	Insufficiente												
	Soddisfatto									6	18	25	3
	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

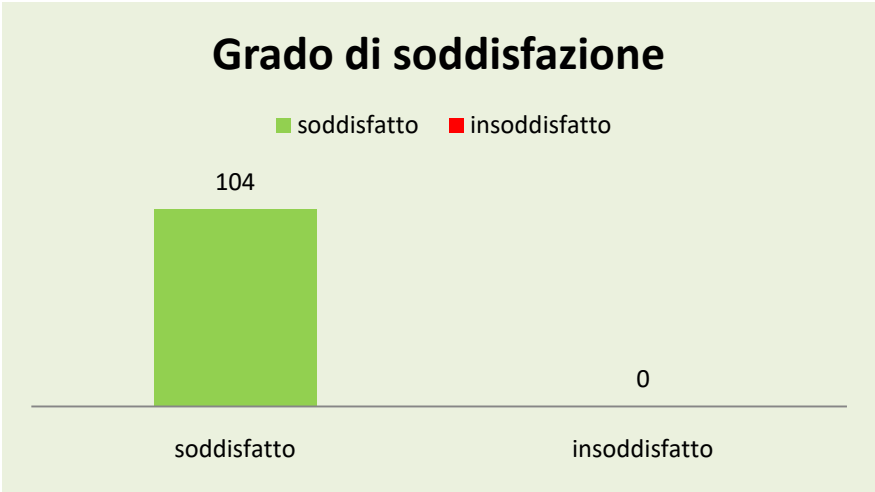
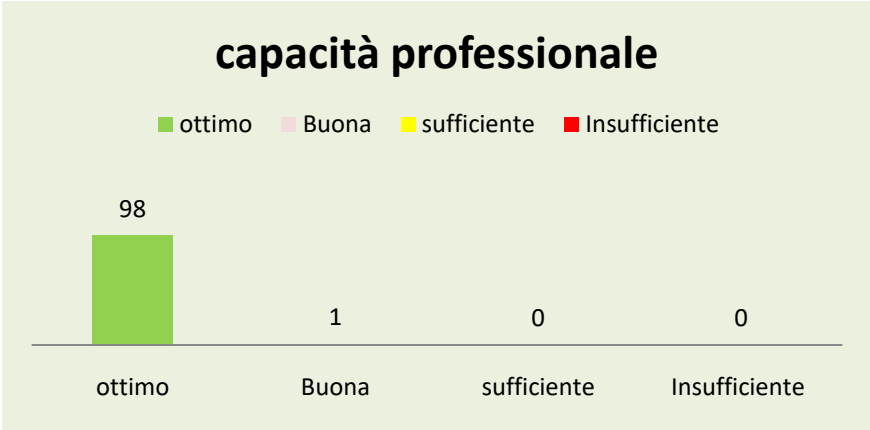
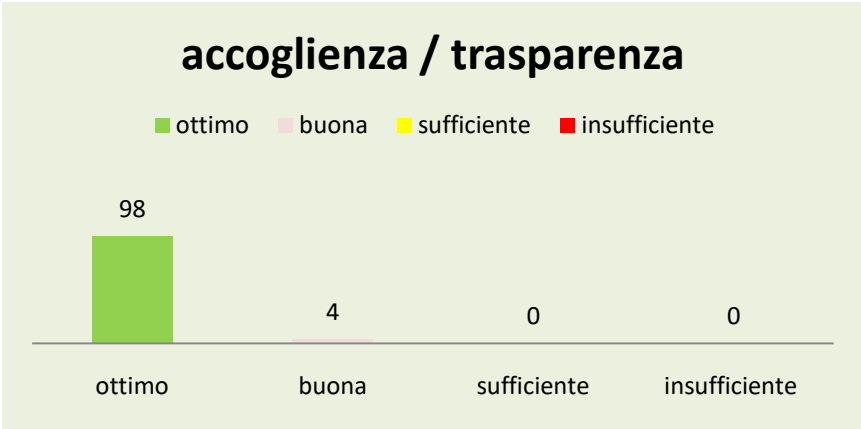
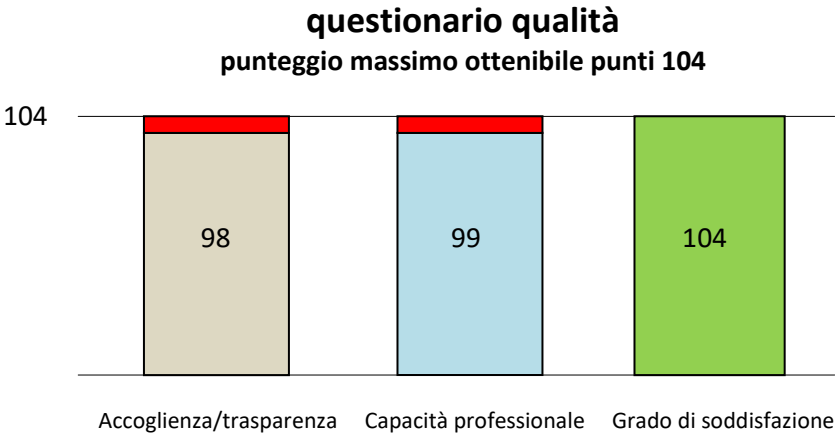
Buono = 1

Ottima/Soddisfatto = 2

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

Totale schede n. 52						Segr. Gen.				n.6			
						Settore 1				n. 18			
						Settore 2				n. 25			
						Settore 3				n. 3			
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	10	36	46	2	10	36	50	2				
	Buona	1		1	2	1							
	Sufficiente												
	Insufficiente												
	Soddisfatto									12	36	50	6
	Insoddisfatto												
Punteggio max valore 104		Punti 98 su 104				Punti 99 su 104				Punti 104 su 104			

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 2025, è più che soddisfacente.



Dati intervistato
sesso – età – titolo di studio
Anno 2025

SETTORE I

AFFARI GENERALI – RISORSE UMANE – ATTIVITA' SOCIO ECONOMICHE E CULTURALI

Servizio	Sesso		Età			Titolo di studio			
	M	F	18-30	31-50	Oltre 51	Licenza elementare	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea
Servizio 1 Affari Generali e istituzionali – Assistenza agli Organi (n. 3 schede)	1	2		2	1	1			2
Servizio 3 Turismo - valorizzazione e promozione... (n. 13 schede)	10	3		4	9		1	5	7
Servizio 4 Pubblica istruzione - Diritto allo studio - Sport e politiche sociali (N. 2 Schede)		2	1	1					2
Totale schede n. 18	11	7	1	7	10	1	1	5	11

SETTORE II
FINANZE E PATRIMONIO MOBILIARE

Servizio	Sesso		Età			Titolo di studio			
	M	F	18-30	31-50	Oltre51	Licenza elementare	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea
Servizio 2 Gestione economica del personale, degli Amministratori e consulenti (n. 12 schede)	6	6	1	5	6		5	5	2
Totale schede n. 12	6	6	1	5	6	0	5	5	2

SETTORE III
TERRITORIO - PIANIFICAZIONE – AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI

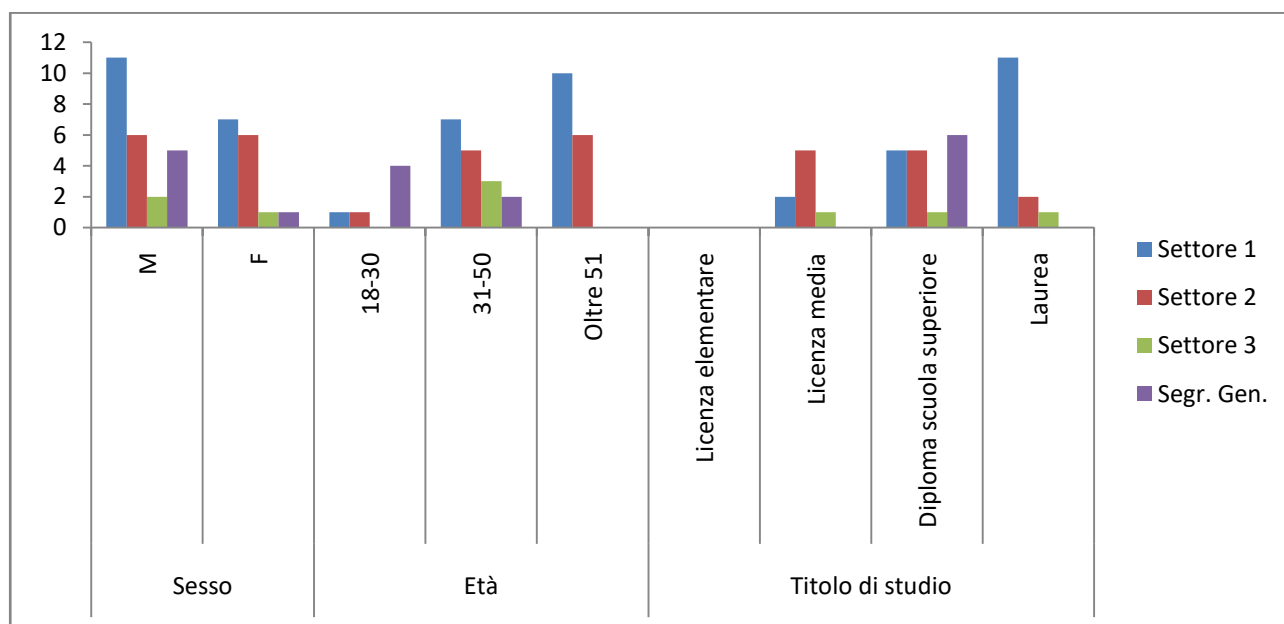
Servizio	Sesso		Età			Titolo di studio			
	M	F	18-30	31-50	Oltre51	Licenza elementare	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea
Servizio 1 Segreteria strategica di Settore.... (n. 3 schede)	2	1		3			1	1	1
Totale schede n. 3	2	1		3			1	1	1

SEGRETERIA GENERALE

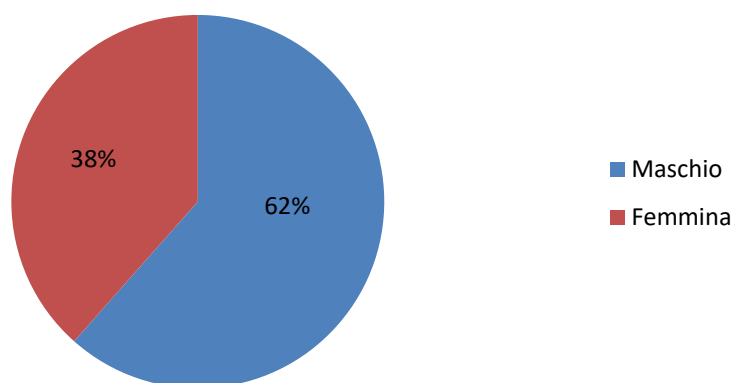
Servizio	Sesso		Età			Titolo di studio			
	M	F	18-30	31-50	Oltre51	Licenza elementare	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea
Servizio in Staff Segreteria Generale e prevenzione della corruzione e trasparenza (n. 6 schede)	5	1		4	2			6	
Totale schede n. 6	5	1		4	2			6	

PROSPETTO RIEPILOGATIVO ENTE

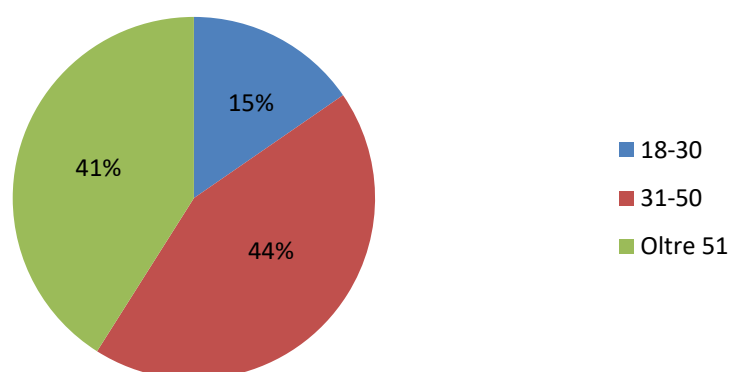
SETTORE	Sesso		Età			Titolo di studio			
	M	F	18-30	31-50	Oltre 51	Licenza elementare	Licenza media	Diploma scuola superiore	Laurea
1	11	7	1	7	10		2	5	11
2	6	6	1	5	6		5	5	2
3	2	1		3			1	1	1
S.G.	5	1	4	2				6	
Totale schede n. 39	24	15	6	17	16		3	17	14



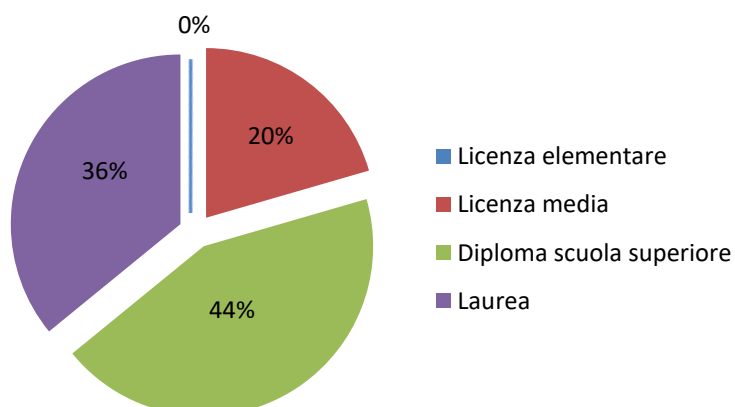
sezzo



Età

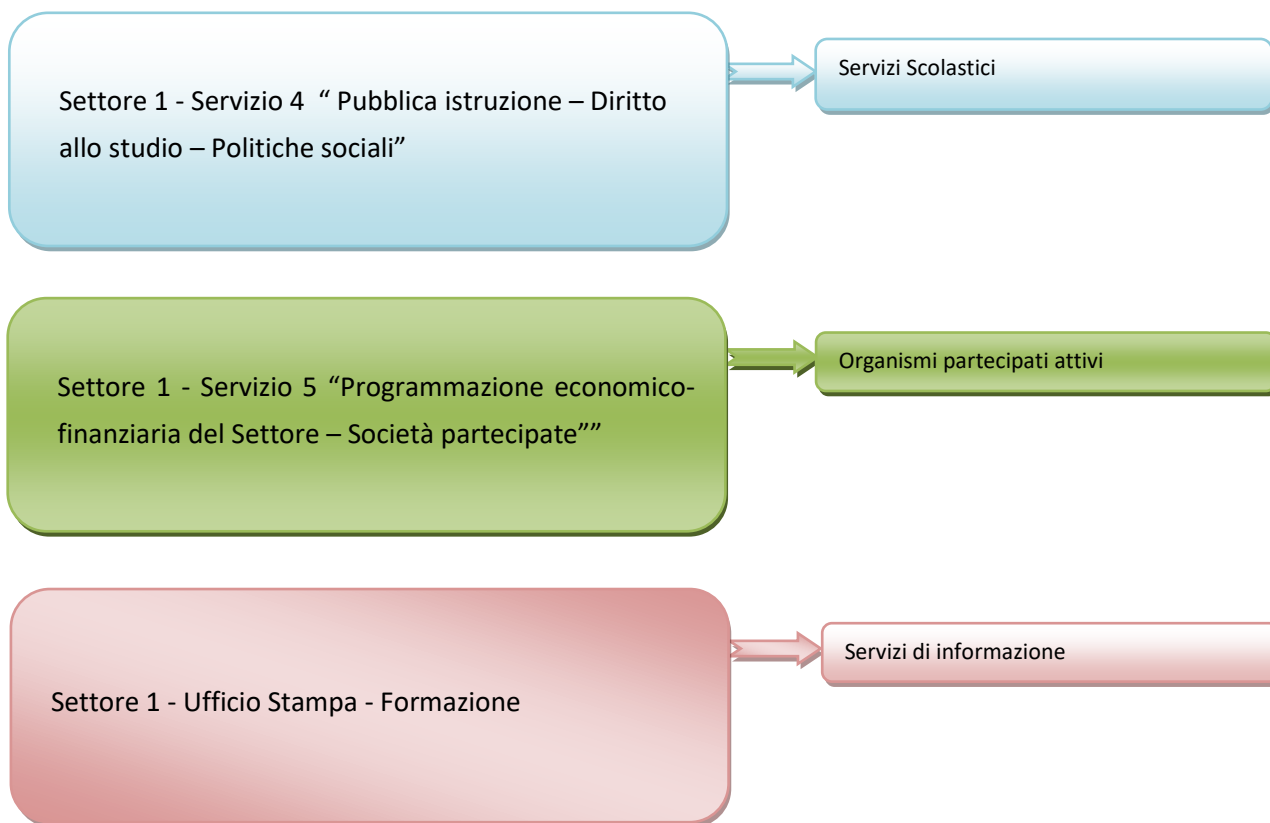


Titolo di studio



Dati questionari qualità
Rilevazioni periodiche
Anno 2025

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. 11 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 11 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” dei 2 rispondenti, il 100% ha risposto OTTIMA.

Alla seconda domanda

“Capacità professionale” dei 2 rispondenti, il 100% ha risposto OTTIMA.

Alla terza domanda

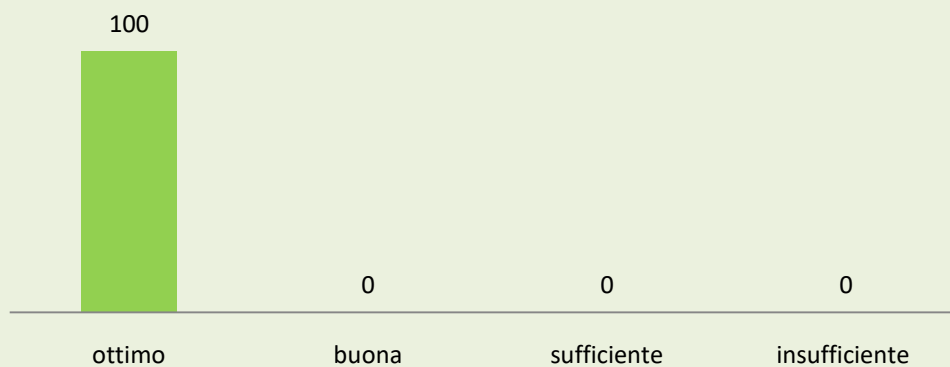
“Grado di soddisfazione” dei 2 rispondenti il 100% ha risposto SODDISFATTO.

Alla domanda aperta

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

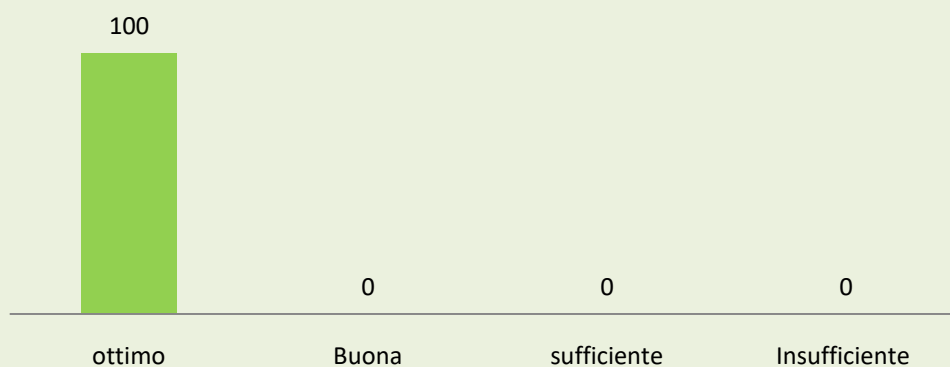
accoglienza / trasparenza

■ ottimo ■ buona ■ sufficiente ■ insufficiente



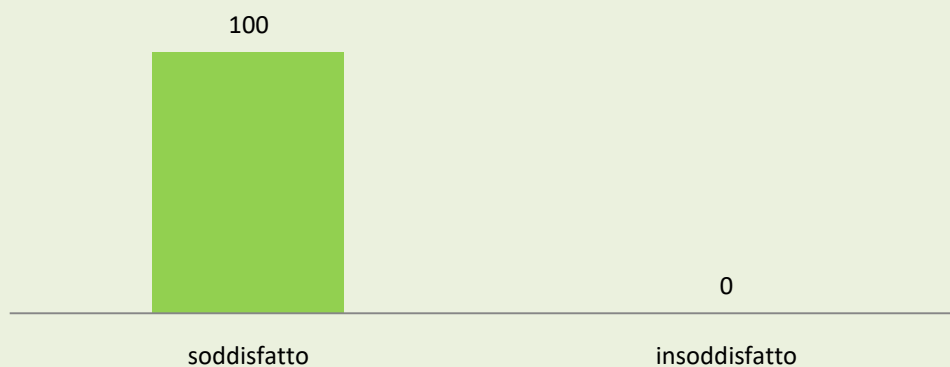
capacità professionale

■ ottimo ■ Buona ■ sufficiente ■ Insufficiente



grado di soddisfazione

■ soddisfatto ■ insoddisfatto



Questo Libero Consorzio ha chiesto agli organismi partecipati attivi, ossia, rispettivamente, all'Ente Parco Minerario Floristella, alla S.R.R.- ATO 6 di Enna, ed all'Ente Autodromo di Pergusa in liquidazione, con riferimento all'anno 2025, 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 comunicato "... con riferimento all'anno 2025, questa Società non ha adottato alcuna Carta dei servizi, né ha svolto indagini di customer satisfaction, questionari di gradimento o altre iniziative finalizzate alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza".

Tale circostanza è da ricondurre alla natura e alle funzioni istituzionali proprie della SRR Enna Provincia ATO 6, la quale non eroga direttamente servizi agli utenti finali, né intrattiene rapporti diretti con l'utenza, svolgendo invece compiti di regolarizzazione, programmazione, coordinamento e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti nell'ambito territoriale di competenza.

L'Ente Autodromo di Pergusa in liquidazione ha comunicato che "...non ha adottato la Carta dei servizi, non ha condotto indagini di customer satisfaction e non ha adottato iniziative finalizzate a conoscere il grado di *soddisfazione dell'utenza, in quanto il Consorzio Ente Autodromo di Pergusa dal 1 Agosto 2024 è in Liquidazione*".

L'Ente Parco Minerario Floristella Grottacalda, non ha fornito nessun riscontro. La consultazione del rispettivo sito istituzionale ha rimesso la non pubblicazione, in atto, di alcuna Carta dei Servizi.

Si evidenzia che l'Ente Parco Minerario Floristella Grottacalda e la SRR sono stati invitati ad attivarsi per l'anno 2026 nei termini ivi prospettati al fine di potere esitare positivamente le stimolazioni richieste.

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 alla 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.

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 varcato i confini territoriali, essendo consultabile da pc nonché da dispositivi mobili, mantenendo in vita le notizie che permangono per sempre nella rete come archivio da consultare.

Premesse e finalità

Considerato che il giornale è istituzionale ed è pubblico e l’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 anche aumentati, consentendo alla testata di raggiungere ragguardevoli traguardi in ordine di numero di visualizzazione di pagine, per sondare il loro grado di soddisfazione rispetto a nuove iniziative e per raccogliere eventuali suggerimenti allo scopo di migliorare il servizio.

Il sondaggio si prefigge l’obiettivo di :

- 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.
- 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 si è voluto testare il livello di valutazione espressa dai lettori sulle rubriche tematiche di recente attivazione tramite un questionario facilmente consultabile sull'home page del giornale e raccogliere l'eventuale interesse ad implementare le rubriche con uno spazio dedicato a **“l'esperto risponde”**. Si vuole rendere in tal modo osmotica la comunicazione in modo da stimolare, in alcuni casi, il confronto su temi di interesse generale e, in altri, la conoscenza specifica sui temi trattati. Il metodo utilizzato ha riguardato la messa in rete, per un arco temporale di 30 giorni, di un form di valutazione per rispondere a tre domande specifiche riguardanti il servizio che si è voluto testare. Il questionario da compilare ha garantito l'anonimato del lettore che volontariamente ha deciso di partecipare all'iniziativa.

Il questionario

La creazione del 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. Fascia di età?
3. Quanto spesso leggi Enna Magazine?
4. Gli argomenti trattati sono rilevanti per te e per la tua comunità ?
5. Cosa pensi della varietà degli argomenti trattati (Provincia,Turismo;costume e società, salute, storia, gusto, corporesano, 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?
11. Contenuti futuri e miglioramenti. Quali temi vorresti fossero maggiormente approfonditi?

Le 11 domande selezionate sono state studiate con attenzione per coprire tutti gli aspetti fondamentali che influenzano l'esperienza del lettore. Ecco perché sono state scelte:

Comune di residenza: Questa domanda consente di segmentare il pubblico e comprendere meglio la distribuzione geografica dei lettori. Conoscere da quali comuni provengono i lettori aiuta a valutare l'efficacia della copertura territoriale e a orientare i contenuti verso aree specifiche, se necessario.

Fascia di età Permette di correlare le preferenze editoriali, la frequenza di lettura e il livello di soddisfazione con specifiche classi anagrafiche, migliorando l'analisi statistica.

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.

Rilevanza degli argomenti trattati: Valutare se i temi trattati nel giornale sono percepiti come pertinenti per i lettori e per la loro comunità aiuta orientare meglio la linea editoriale verso gli interessi reali del pubblico.

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.

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.

Adeguatezza del linguaggio: La valutazione dell'adeguatezza del linguaggio è fondamentale per capire se il tono e il registro sono appropriati al pubblico, rispettando la formalità necessaria per una testata istituzionale, ma rimanendo accessibili e comprensibili.

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.

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.

Quanto sei soddisfatto della testata Enna Magazine nel complesso? La valutazione complessiva della soddisfazione rappresenta: un indicatore di sintesi della qualità percepita; una misura del grado di fidelizzazione del lettore; un parametro strategico per il controllo interno sulla qualità del servizio; un benchmark per il miglioramento continuo della testata. Questa domanda integra e consolida i risultati delle precedenti (qualità articoli, rilevanza, chiarezza, affidabilità, navigabilità), restituendo un giudizio globale.

Quali temi vorresti fossero maggiormente approfonditi? La domanda aperta sui contenuti futuri rappresenta uno strumento qualitativo ad alto valore strategico, in quanto consente di intercettare bisogni informativi emergenti non completamente coperti dalle rubriche attuali; rilevare nuove priorità tematiche della comunità provinciale; orientare la pianificazione editoriale su base evidence-based; rafforzare il processo di miglioramento continuo previsto dal sistema di controllo sulla qualità dei servizi.

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 *EnnaMagazine* e rispondere ancora meglio alle esigenze del suo pubblico.

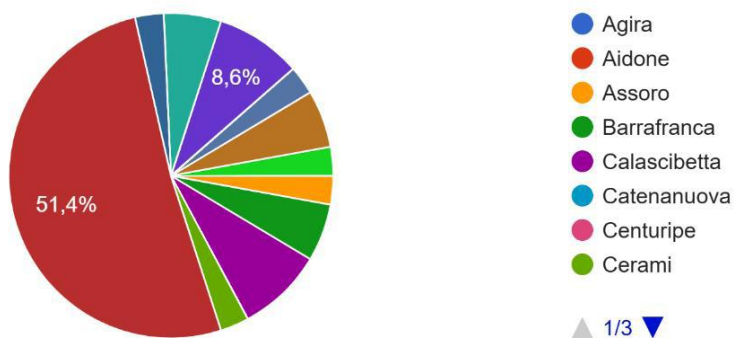
Risultati

Si riporta di seguito l'esito finale espresso dagli utenti alle seguenti domande:

Domanda 1

In quale comune della provincia di Enna risiedi?

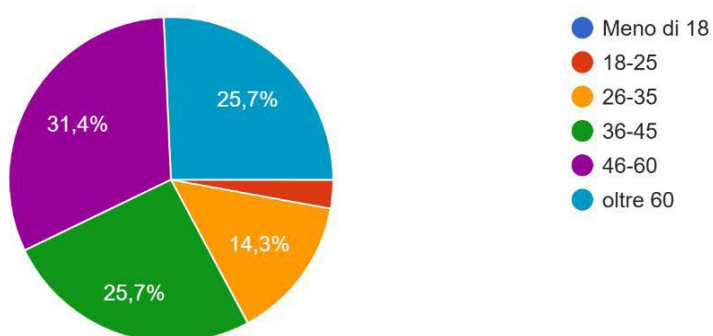
35 risposte



Domanda 2

Fascia di Età

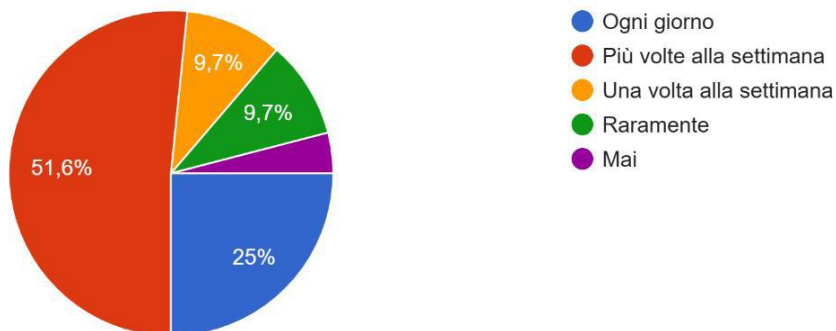
35 risposte



Domanda 3

Quanto spesso leggi Enna Magazine?

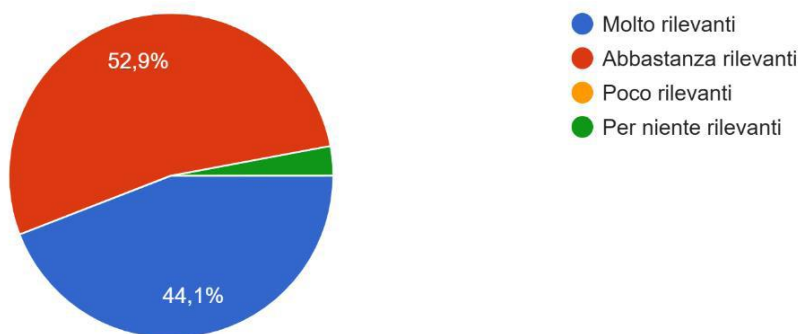
124 risposte



Domanda 4

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

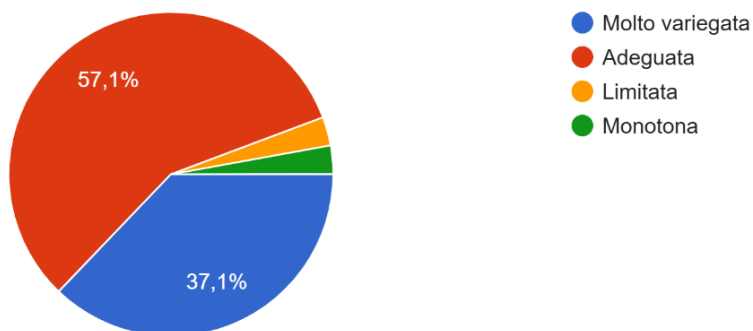
34 risposte



Domanda 5

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

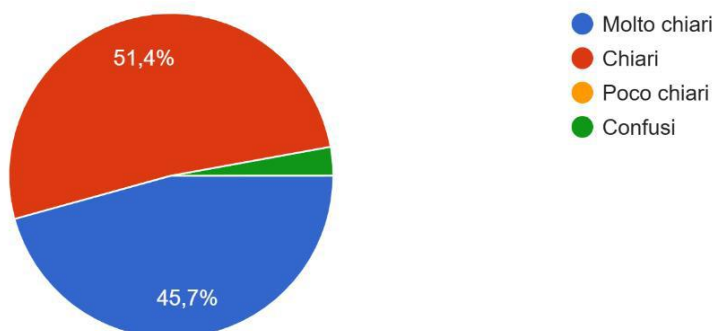
35 risposte



Domanda 6

Come giudichi la chiarezza dei contenuti?

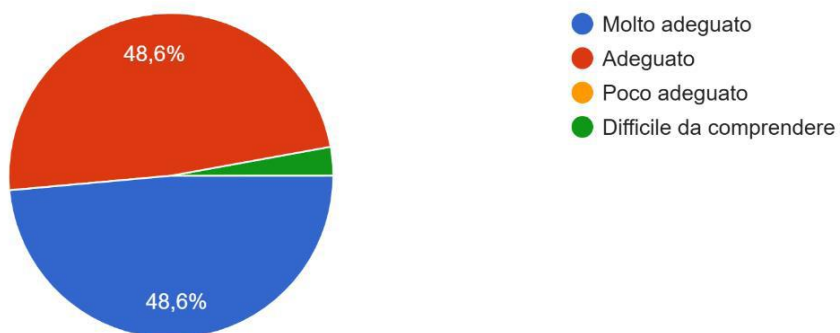
35 risposte



Domanda 7

Il linguaggio utilizzato è adeguato ?

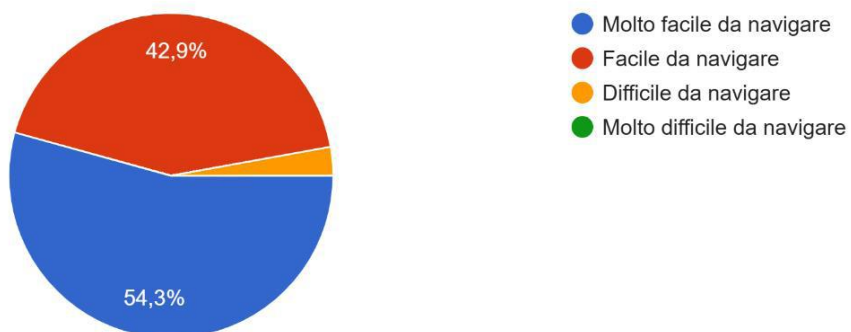
35 risposte



Domanda 8

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

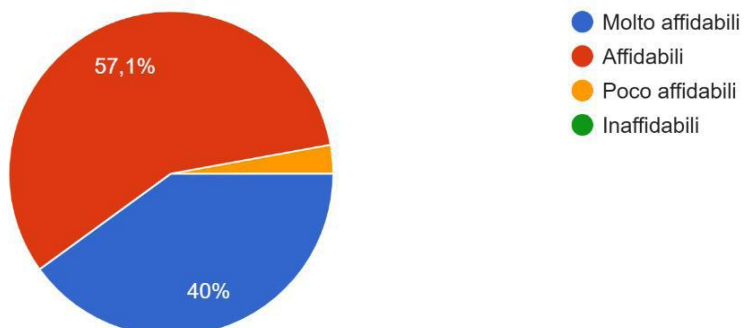
35 risposte



Domanda 9

Come valuti l'affidabilità delle notizie pubblicate?

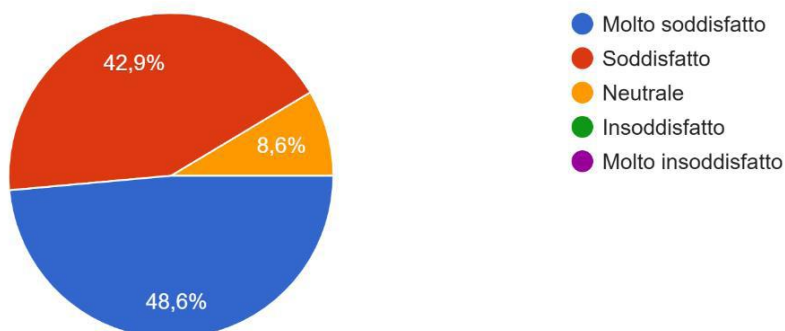
35 risposte



Domanda 10

Quanto sei soddisfatto della testata Enna Magazine nel complesso?

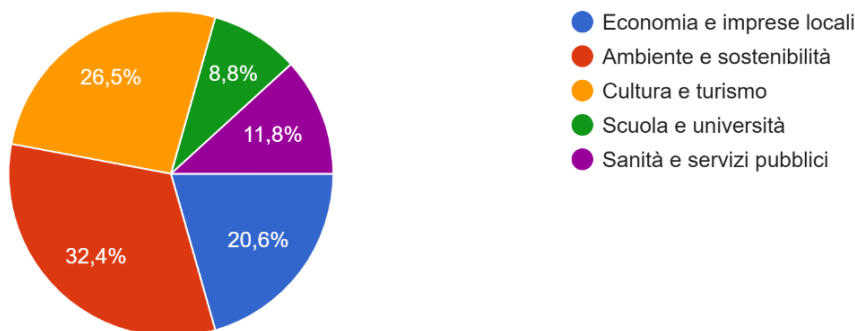
35 risposte



Domanda 11

Contenuti futuri e miglioramenti. Quali temi vorresti fossero maggiormente approfonditi?

34 risposte



Le 34 risposte confermano una comunità di lettori attenta ai temi strategici per la crescita del territorio. L'orientamento emerso offre una base solida per programmare un'evoluzione editoriale coerente con le aspettative espresse, consolidando il ruolo della testata quale strumento di informazione istituzionale qualificata e di servizio alla comunità.

Considerazioni finali

E' stato utile ricorrere alla Customer Satisfaction perché è rilevante per un giornale online istituzionale come lo è per qualsiasi altra azienda. In questo caso è fondamentale per "aprire la porte del Palazzo", mantenere la fiducia dei lettori, diffondere informazioni credibili e per costruire una relazione positiva che è alla base del successo a lungo termine dell'iniziativa editoriale.

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 sia per loro personalmente che per la comunità. 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 dalla cultura al turismo, dalla salute alla storia locale. Questo dimostra che *Enna Magazine* ha saputo offrire un mix di contenuti che rispondono a diverse esigenze. Continuare a esplorare nuovi temi o rubriche 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 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,

E' stato elaborato, altresì, un questionario editabile e compilabile online e sono stati invitati gli utenti dei servizi di cui sopra ad accedere alla piattaforma per la relativa compilazione in forma anonima.

Si riportano i dati, trasmessi dall'Ufficio Sistemi Informatici concernenti il grado di soddisfazione degli utenti di che trattasi.

Questionario sulla qualità dei servizi

FORM UTILIZZATO DAL SONDAGGIO

FORM	 Questionario di qualità - Customer Satisfaction
WIZARD	
DATI ANAGRAFICI	
TIPOLOGIA	 dinamica

campo obbligatoriocampo obbligatoriocampo obbligatorio**campo obbligatorio**

GRADO DI SODDISFAZIONE

Grado di soddisfazione

- Molto Soddisfatto (12) - 60%
- Soddisfatto (8) - 40%
- Poco Soddisfatto (0) - 0%



campo obbligatorio

SUGGERIMENTI

Suggerimenti

- Il servizio va bene così (17) - 85%
- Il servizio va migliorato (3) - 15%



campo obbligatorio

11:58
28/01/2026

Conclusioni finali

L'analisi delle evidenze emerse in sede di **rilevazione permanente** permette di delineare un consuntivo ampiamente favorevole: come si evince dalle risultanze dei prospetti riepilogativi, l'efficacia dei processi è comprovata dalla **totale assenza di istanze di reclamo** o segnalazioni di disservizio. Tale dato riflette un'architettura organizzativa capace di rispondere prontamente alle esigenze degli interlocutori, garantendo standard operativi di eccellenza.

Parallelamente, per quanto attiene alla **rilevazione periodica**, i report summenzionati restituiscono un indice di gradimento estremamente elevato. È opportuno sottolineare come il livello di soddisfazione dell'utenza non solo si mantenga su parametri apprezzabili, ma converga verso l'ottimalità, attestandosi su un **valore percentuale pari al 100%**.

In conclusione, a fronte di una platea complessiva di **n. 109 utenti**, l'analisi dei dati analizzati restituisce un quadro di sostanziale e diffuso compiacimento. La sinergia tra il monitoraggio costante e le rilevazioni a intervalli definiti conferma la solidità del sistema di gestione, evidenziando una piena aderenza tra le prestazioni erogate e le aspettative dei beneficiari.

Enna, 02/03/2026

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.ssa Anna Giunta