

- GOVERNO LOCALE E SERVIZI BASATI SU ICT: VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI (CUSTOMER SATISFACTION)
- CLIENTE: CSI PIEMONTE

ARGOMENTO

CONOSCERE LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI ICT (qualità generale percepita dei servizi offerti, valutazione della capacità d'innovazione tecnologica, gestione dei reclami, ecc.) nell'ambito delle pubbliche amministrazioni locali che usufruiscono dei servizi offerti dal CSI Piemonte. Offrire valutazioni comparate rispetto ad analoghe attività offerte in passato.

OBIETTIVO

INDIVIDUARE I PUNTI DI DEBOLEZZA DEI DIVERSI servizi, se esistenti, nella loro collocazione funzionale (quale servizio) e spaziale (in quale amministrazione: comuni, province, regione, ASL).

→ | SOLUZIONE

Proposte di questionari via e-mail e via telefonica (CATI), elaborazione statistica dei dati, sia nell'attua-le contesto temporale, sia in proiezione rispetto alla passata esperienza: **1200 questionari compilati per il miglioramento del servizio** agli utenti.

B. Coul é il suo grado di soddisfazione rispetto alla capacità del CSI-Piemonte! | LIVELLO DI SODDISFAZIONE | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+) | (+)

→ BENEFICI

La collaborazione con METIS RICERCHE ha permesso una valutazione oggettiva del fenomeno, senza le distorsioni sempre possibili in caso di diretto coinvolgimento dell'attore da valutare. L'indicatore generale di soddisfazione, relativo alla città di Torino, raccoglie il livello generale di soddisfazione degli utenti intervistati rispetto al CSI-Piemonte ed è calcolato come media pesata delle risposte date alla domanda relativa alla soddisfazione generale sui servizi forniti. Esso ha rivelato lo stato del servizio fornito rispetto ad indagini condotte in anni precedenti.





