

Risultati delle indagini sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete e statistiche di utilizzo dei servizi in rete

Sul sito istituzionale del MiBACT è stata prevista la possibilità di raggiungere, attraverso la sezione “Contatti”, un apposito form, a disposizione dell’utenza per inviare suggerimenti, segnalazioni, disservizi ed espressioni di gradimento.

Dall’analisi dei feedback pervenuti, sono emersi i seguenti dati relativi all’anno 2020.

Complessivamente sono pervenuti n. 657 messaggi, principalmente afferenti a richieste di informazioni.

Relativamente alla qualità dei servizi in rete sono pervenute circa n. 100 segnalazioni, di cui:

- n. 30 segnalazioni relative a link non funzionanti;
- n. 10 segnalazioni relative a dati non aggiornati;
- n. 1 segnalazione per difficoltà di accesso ai servizi online;
- n. 16 disservizi correlati a difficoltà di prenotazione.

I feedback pervenuti hanno consentito di intervenire per migliorare il servizio reso e, dove necessario, provvedere tempestivamente a modificare/integrare le informazioni a disposizione dell’utenza.

I risultati ottenuti confermano l’importanza della collaborazione dell’utenza per la valutazione dei servizi in rete, anche al fine di implementare e migliorare progressivamente la qualità, accessibilità e fruibilità e quantità dei dati messi a disposizione del pubblico.