

4.4 Servizio Portale Associazionismo

Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti che hanno usufruito del Portale delle Associazioni per la compilazione delle richieste di contributo e assistenza erogata dall'ufficio Associazionismo

Utenti: utenti (associazioni, soggetti del terzo settore) che hanno usufruito dei servizi erogati dal Portale Associazionismo dal 01 novembre al 30 novembre 2020 durante il periodo in cui è possibile presentare richieste di contributo e richiedere chiarimenti sulle funzionalità del servizio.

Servizi erogati dal Portale Associazioni: il Portale delle Associazioni (previsto dal *Regolamento relativo ai rapporti con le associazioni ed altri soggetti senza scopo di lucro*), raggiungibile all'indirizzo internet

<http://www.comune.livorno.it/AssociazioniNew/Associazioni/MenuPrincipale.asp>

raccoglie i dati delle associazioni livornesi iscritte all'Albo delle Associazioni comunali, fornisce informazioni, permette di consultare l'Albo delle Associazioni e, in occasione del bando annuale per la richiesta di contributo, facilita gli utenti nella compilazione delle richieste, precaricando i dati e predisponendo il documento pronto per la stampa e per il successivo inoltrare all'ufficio.

Valore degli indicatori di customer satisfaction e Customer Satisfaction Index (CSI media semplice degli indicatori) Scala 1 – 5

Indicatore complesso	Valore 2020	Valore 2019	Indicatore semplice	Valore 2020	Valore 2019
Accessibilità al servizio			Facilità nel reperire il servizio web	4,31	4
Fruibilità delle informazioni	3,81	3,61	Reperibilità delle informazioni d'uso e compilazione	3,81	3,95
			Funzionalità e gradevolezza grafica	3,81	3,26
Capacità di risposta	3,92	4,23	Semplificazione delle attività dell'utente	3,88	3,89
			Facilità di compilazione - segnalazione errori in fase di redazione	4,25	4,21
			Facilità di risposta del sistema - ottenimento modulo precompilato scaricabile	3,63	4,58
Gestione del contatto con l'utente – Assistenza			Cortesìa e competenza del personale	5	4
Giudizio complessivo			Giudizio complessivo	4,19	4,16

Specifica tecnica: il valore CSI rappresenta la media dei risultati degli indicatori semplici

Specifiche della rilevazione 2020

Modalità di rilevazione	Periodo di rilevazione	Utenti che hanno espresso il giudizio
Questionario online autocompilato	01 novembre – 30 novembre 2020	16