

*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 MiC 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 delle richieste pervenute, è emerso che nel 2021, tramite form indirizzati all’URP, sono pervenuti complessivamente n. 1124 messaggi.

Nello specifico:

- n. 1094 richieste di informazioni generiche (nella maggior parte dei casi relative a: Bonus cultura 18 App; ristori per i lavoratori del settore dello spettacolo; iscrizioni agli elenchi dei professionisti dei beni culturali; iniziative/eventi del Ministero; patrocini; concorsi; iscrizione 2x1000 associazioni culturali; contributi per l’educazione musicale; agevolazioni per l’ingresso nei musei);
- n. 28 segnalazioni (relative principalmente a: richieste di aggiornamento dei dati pubblicati in riferimento ai luoghi della cultura);
- n. 2 suggerimenti (relativi a proposte di iniziative quali concerti in streaming e portale della lirica).

Le segnalazioni e le richieste pervenute 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.