



COMUNE DI BRANDIZZO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Al Sig. Sindaco  
Al Segretario Comunale  
All'O.I.V.

SEDE

## **CUSTOMER SATISFACTION SUL SITO INTERNET: RELAZIONE FINALE**

Come previsto nel PEG 2018 la Giunta Comunale ha previsto uno specifico progetto, con il quale si intende effettuare un'indagine per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto all'accessibilità e usabilità del sito istituzionale.

La customer satisfaction è uno strumento utile per migliorare le capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, nonché per migliorare l'attitudine dell'Amministrazione a conoscere e soddisfare le esigenze degli stessi

### **L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

#### **1. Obiettivi Iniziali**

L'indagine ha lo scopo di:

- individuare, mediante l'analisi dei dati raccolti, i punti di forza e debolezza che diventeranno lo strumento operativo degli interventi da attivare
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, fruizione e valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadini.

#### **2. Disegno dell'indagine**

Con questa prima fase di progettazione dell'indagine sono stati definiti gli attori, fasi e tempi di realizzazione, strumenti di indagine, numerosità del campione:

- UNIVERSO: gli utenti che compileranno il questionario direttamente on line sul sito del Comune di Brandizzo
- CAMPIONE: sarà formato dagli utenti del servizio, essendo la prima volta che si effettua un'indagine on line non si è in grado di definire numericamente un campione teorico
- QUESTIONARIO: in autocompilazione on line
- PERIODO indagine: dal 15 ottobre al 14 novembre 2018 e dal 20 novembre al 14 dicembre 2018.

### **3. Modalità di somministrazione**

Il questionario dopo essere stato sviluppato sarà direttamente caricato sul sito internet dal personale dell'ufficio personale e potrà essere autocompilato on line dagli utenti.

Il questionario è articolato in tre sezioni: utenza, usabilità, soddisfazione-suggerimenti

Qui di seguito il questionario:

#### **Domande da 1 a 8 "UTENZA"**

##### **1. Fascia di età**

- 15-18 anni
- 18- 30 anni
- 31- 50 anni
- 50- 70 anni
- 71 e + anni

##### **2. Sesso**

- maschio
- femmina

##### **3. Categoria economica**

- lavoratore
- disoccupato
- studente
- pensionato

##### **4. Perché visiti il sito del Comune di Brandizzo?**

- per lavoro
- per cercare informazioni
- per curiosità
- altri motivi

##### **5. Quali contenuti ti interessano maggiormente?**

- informazioni su iniziative culturali (manifestazioni, spettacoli, concerti...)
- pagine di informazioni istituzionali
- informazioni su iniziative sociali
- informazioni sugli atti
- altri contenuti

##### **6. Con quale frequenza consulti il sito?**

- tutti i giorni
- uno o più volte a settimana
- uno o più volte al mese
- sporadicamente

#### **Domande da 9 a 15 "USABILITA'"**

##### **7. Riesci a localizzare con facilità le informazioni di cui hai bisogno?**

*Punteggio da 1 a 4 (1:per niente.....4:molto)*

##### **8. Le informazioni sono complete?**

*Punteggio da 1 a 4*

##### **9. Il sito è semplice da navigare?**

*Punteggio da 1 a 4*

#### **Domande da 16 a 20 "SODDISFAZIONE- SUGGERIMENTI"**

##### **10. L'utilizzo del sito semplifica le tue attività?**

*Punteggio da 1 a 4*

##### **11. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritieni che l'utilizzo del sito sia complessivamente soddisfacente?**

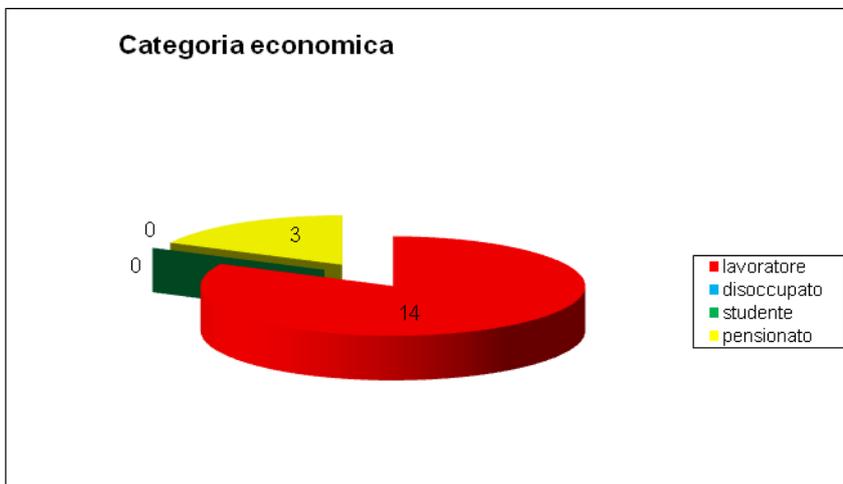
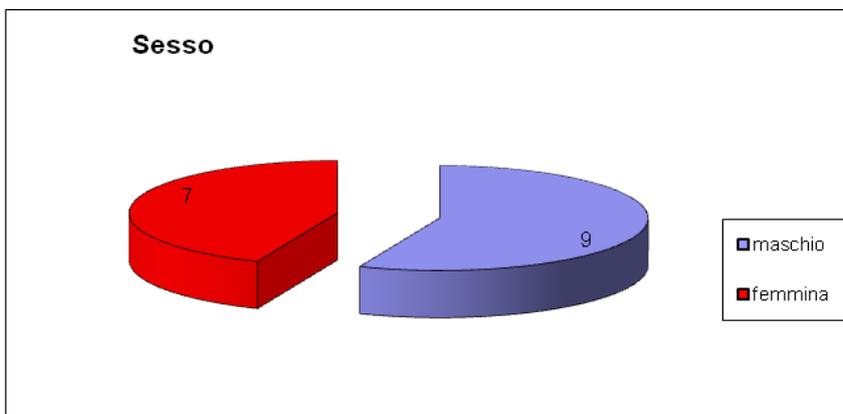
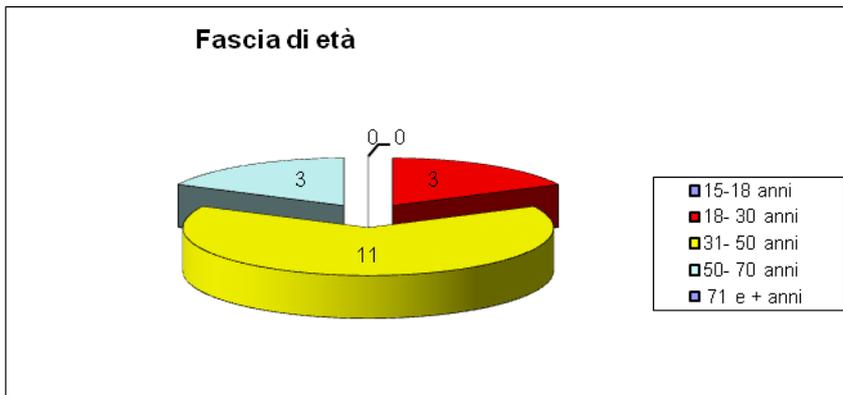
*Punteggio da 1 a 4*

##### **12. Quali servizi on line vorresti trovare sul sito?**

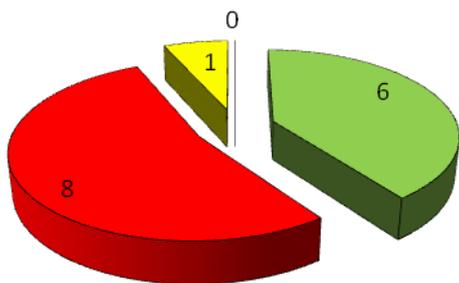
*Domanda aperta*

#### 4. Elaborazione dei risultati

Il sistema del sito trasporta su un foglio excel i dati man mano che i cittadini compilano il questionario. I dati sono stati quindi esaminati, elaborati e riportati nei grafici a seguire:

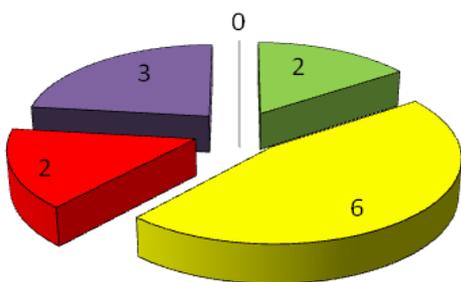


### Perché visiti il sito del Comune di Brandizzo?



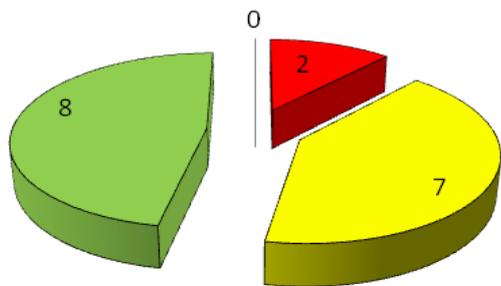
- per lavoro
- per cercare informazioni
- per curiosità
- altri motivi

### Quali contenuti ti interessano maggiormente?



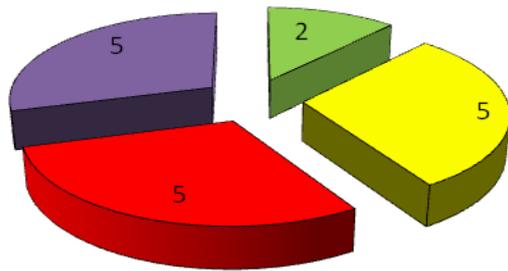
- informazioni su iniziative culturali (manifestazioni, spettacoli, concerti & )
- pagine di informazioni istituzionali
- informazioni su iniziative sociali
- informazioni sugli atti
- altri contenuti

### Con quale frequenza consulti il sito?

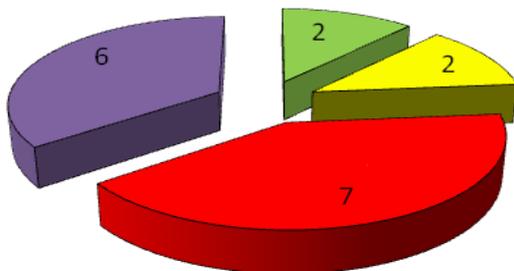


- tutti i giorni
- uno o più volte a settimana
- uno o più volte al mese
- sporadicamente

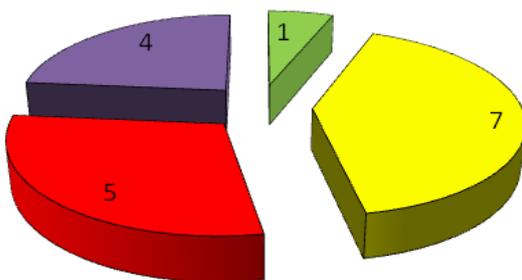
**Riesci a localizzare con facilità le informazioni di cui hai bisogno?**



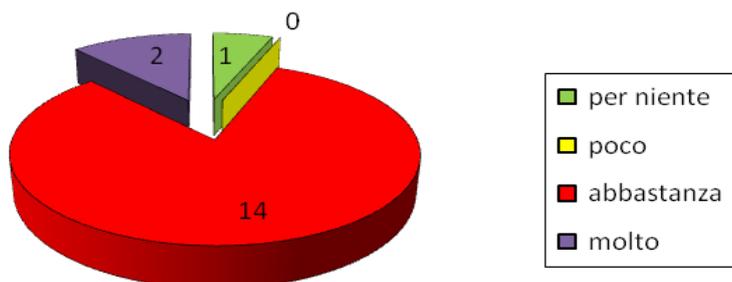
**Le informazioni sono complete?**



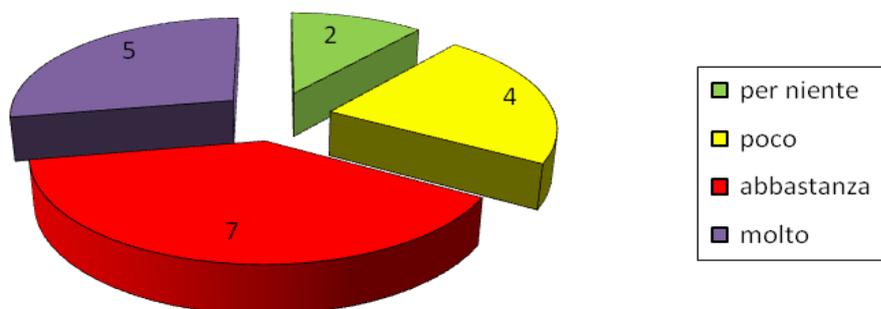
**Il sito è semplice da navigare?**



### L'utilizzo del sito semplifica le tue attività?



### Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritieni che l'utilizzo del sito sia complessivamente soddisfacente?



Per quanto attiene alla domanda aperta (Quali servizi on line vorresti trovare sul sito?), si registrano le seguenti segnalazioni:

- pagare tariffe per servizi e tributi comunali poter richiedere i propri certificati
- rilascio documentazione in carta semplice tramite autenticazione, cambio di residenza, conteggi per imposte comunali, dati catastali immobili
- autocertificazione, maggior trasparenza della documentazione comunale

I risultati portano alle seguenti considerazioni:

- gli utenti "visitatori" del sito sono per la maggior parte di età adulta, lavoratori e di sesso maschile
- il sito viene visitato con una buona frequenza e le risposte mettono in evidenza una situazione positiva per quanto attiene al flusso di informazioni
- molto positiva l'ultima parte del questionario con un grado di soddisfazione che si orienta tra abbastanza e molto.

Brandizzo, marzo 2019

Il Responsabile Settore  
Affari Generali URP e Personale  
(Roberta Biroli)