



CITTÀ DI ALESSANDRIA

# **CUSTOMER SATISFACTION**

**Settore Sistemi Informativi ed  
E-Government**

**REPORT RISULTANZE GRADIMENTO  
SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE**

Ottobre 2021

Centro stampa comunale

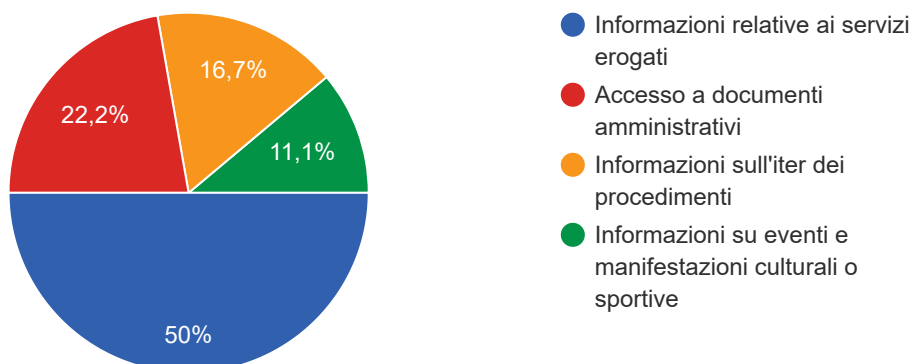
# Questionario di gradimento del sito web Comunale

18 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

## Per quale tipo di servizio consulta il sito?

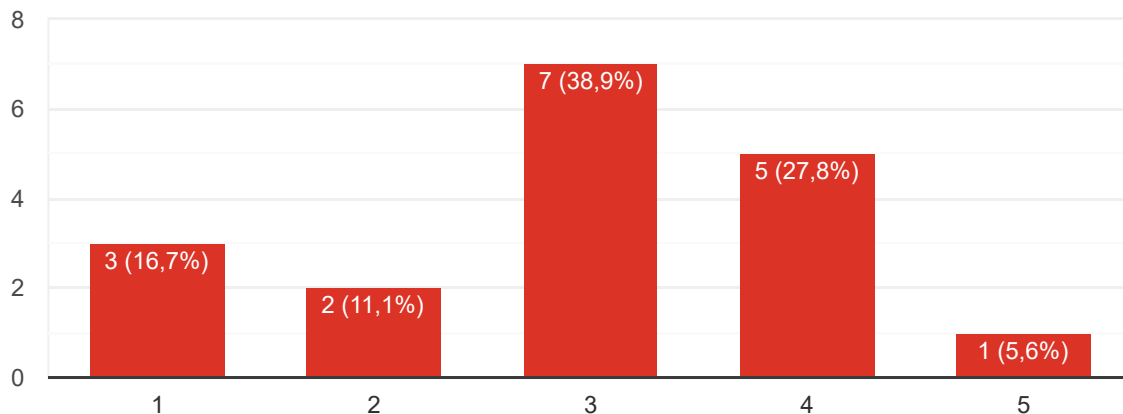
18 risposte



## Valutazione sulla qualità del sito

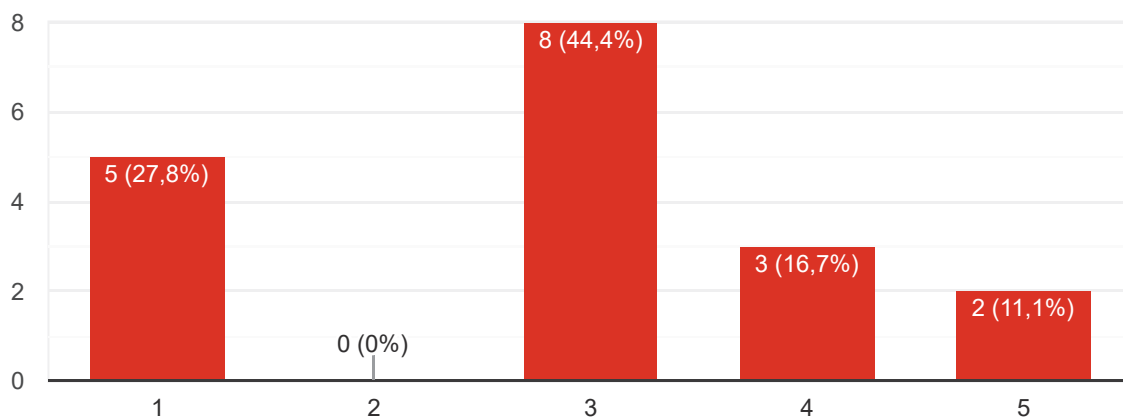
### Completezza/aggiornamento delle informazioni

18 risposte



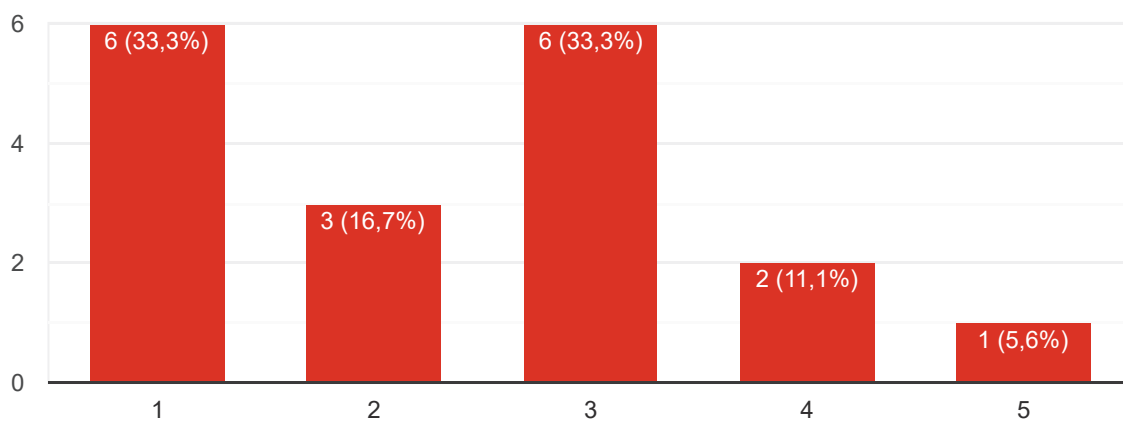
### Chiarezza e disponibilità della modulistica

18 risposte



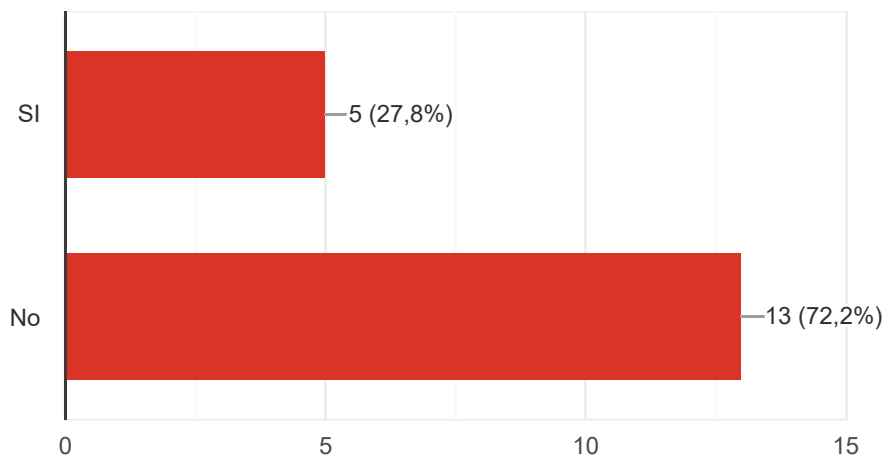
### Rapidità di accesso alle informazioni

18 risposte



## I procedimenti pubblicati sul sito sostituiscono il doversi recare ad un ufficio Comunale?

18 risposte



## Suggerimenti

5 risposte

Svegliatevi e non cercateci solo per i voti

il SUE - GOLEM è completamente inefficiente ed instabile

In parte su molte Pagine Web dei vari Uffici mancano i numeri di telefono ed indirizzo e-mail degli Uffici in questione che sto cercando in quel determinato momento e, spesso, anche la relativa Modulistica.

Maggiore chiarezza e accessibilità delle informazioni. Attualmente la navigazione del sito non è semplice né intuitiva, si fatica a trovare le informazioni.

Ho scritto una email in data 17 agosto per un certificato di nascita. Tuttora, 09.09.2021, non è stato rilasciato. In maniera secca, alla mia seconda email hanno risposto: COMUNE DI ALESSANDRIA

Entro i tempi previsti dalla normativa verrà rilasciata la documentazione richiesta. Cordialità.

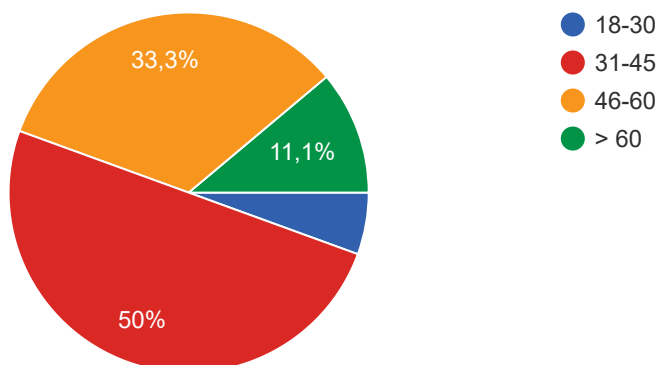
Marta Roccardo

## Dati del compilatore



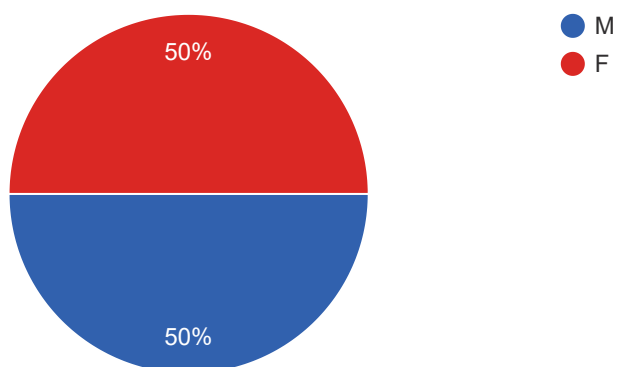
## Fascia d'età

18 risposte



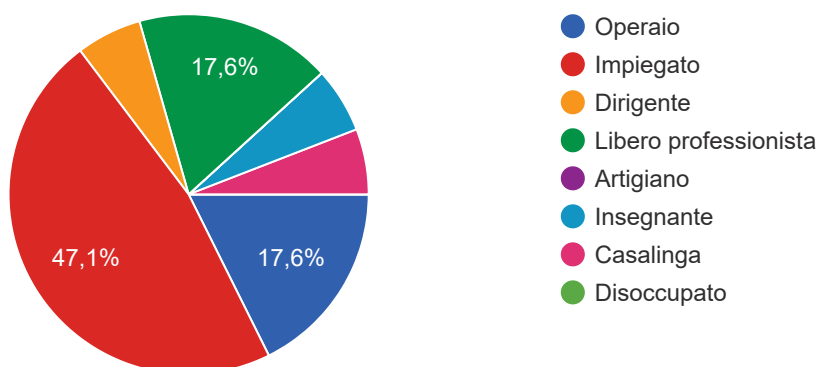
## Sesso

18 risposte



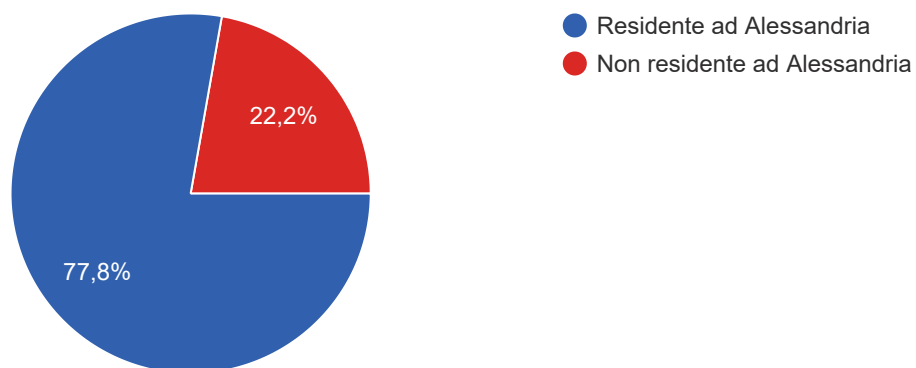
## Tipologia di lavoro

17 risposte



## Residenza

18 risposte



Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. [Segnala una violazione](#) - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#).

Google Moduli



Su proposta n. 446 del 18/10/2021

OGGETTO: SETTORE SERVIZI INFORMATIVI ED E-GOVERNMENT - RISULTANZE INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DEL SITO WEB COMUNALE (ANNO 2021)

## *IL DIRETTORE DEL SETTORE SISTEMI INFORMATIVI ED E-GOVERNMENT*

*Sentito l'Assessore alle Politiche giovanili Manifestazioni ed eventi,  
Innovazione Digitale, Smart City, E-Government e ICT*

Con riferimento a quanto stabilito nel contesto del vigente Regolamento sui controlli interni ( articolo 24) e all'obiettivo assegnato al Settore Sistemi Informativi ed E-Government avente ad oggetto " *Indagine di customer satisfaction del sito web comunale*", inserito nel Piano della Performance 2021-2023 (Delibera di GC n. 123 del 18/05/2021), il Responsabile del Settore Sistemi Informativi ed E-Government ha attuato la rilevazione della Customer Satisfaction afferente il sito web dell'Ente nell'anno in corso, nella consapevolezza che essa sia fondamentale e strategica per la misurazione della qualità dei servizi, per verificare il livello di efficienza ed efficacia di essi così come percepiti dai cittadini, in un'ottica di eventuale riprogettazione e di miglioramento delle performance.

Per poter rilevare il grado di soddisfazione della cittadinanza, nell'ottica costruttiva di un dialogo (ed ascolto) con i cittadini, è stato preparato e pubblicato, sul sito Web dell'Ente, nella sezione "*Notizie in evidenza*", il questionario di gradimento del sito circa l'accessibilità, fruibilità e migliorabilità della qualità dello stesso.

Il questionario è rimasto disponibile nel periodo dal 26 luglio al 30 settembre 2021 e si è cercato di darne massima evidenza alla cittadinanza anche sulla pagina Facebook del Comune di Alessandria con un post dedicato nel quale è stato inserito l'apposito link al questionario con precisazione della data di scadenza.

Attraverso i quesiti inclusi nel questionario pubblicato si è cercato di mettere in evidenza quali tipi di servizi sono richiamati maggiormente dai cittadini chiedendo loro una valutazione della completezza e della chiarezza della modulistica presente, oltre che della rapidità nell'accesso alle informazioni di interesse.

Analizzando il report dei risultati si evince il fatto che, nonostante sia stata data pubblicità dell'iniziativa di mettere a disposizione dei cittadini un efficace strumento di partecipazione e valutazione, i feedback raccolti sono stati in numero estremamente esiguo indice, quindi, una partecipazione marginale all'indagine. Sono presenti alcuni commenti che danno voce a critiche rispetto al materiale pubblicato sul sito ed alle modalità di erogazione di alcuni servizi dell'Ente. Tuttavia il campione estremamente ridotto di cittadini che hanno partecipato al sondaggio induce a ritenere la rilevazione non sufficientemente congrua a dare indicazioni per una eventuale riprogettazione. L'aspetto interessante che si coglie è relativo alla fascia d'età dei partecipanti alla rilevazione:

- Nessuno dei cittadini che hanno risposto alla rilevazione è compreso nella fascia d'età al di sotto dei 30 anni;
- Il 50% dei cittadini ha età compresa tra i 31 e i 45 anni;
- Il 33,3% dei cittadini ha età compresa tra i 46 e i 60 anni;
- L'11,1% dei cittadini ha età maggiore di 60 anni;

Le suddette percentuali forniscono una singolare indicazione: il fatto che gli utenti di età fra i 18 e 30 anni non abbiano risposto al questionario è indice di scarso interesse verso gli strumenti di partecipazione resi disponibili dall'Amministrazione, pur trattandosi di un'utenza in possesso di cultura digitale e con maggiore dimestichezza all'uso degli strumenti informatici.

Si può concludere che, dai dati acquisiti, si rileva una poco sviluppata abitudine della cittadinanza all'utilizzo di strumenti partecipativi di questo tipo sui quali comunque l'Amministrazione intende continuare a lavorare, raccogliendo la sfida di proporre adeguate iniziative e procedure che consentano di sviluppare una più attiva azione di coinvolgimento del cittadino/utente e, di conseguenza, di approntare gli interventi necessari in modo efficace ed incisivo. Tutto ciò nella ferma convinzione che il cittadino debba essere elemento cardine sia in quanto destinatario dei servizi della Pubblica Amministrazione sia in quanto interlocutore strategico per valutare la rispondenza del servizio ai bisogni reali.

Nel report allegato, che si presenta a codesta On. Giunta Comunale per opportuna conoscenza, sono rappresentate le risultanze della predetta indagine, già oggetto di confronto tra il Responsabile del Settore Sistemi Informativi ed E-Government e l'Assessore preposto.

**Il Dirigente Responsabile del  
Settore Sistemi Informativi ed E-Government**

*Ing. Luca Galandra*

**L'Assessore alle Politiche giovanili Manifestazioni ed  
eventi, Innovazione Digitale, Smart City, E- Government e  
ICT**

*Cherima Ferial Fteita*