



Comune Monte Argentario

Report Customer Satisfaction 2014

“ Sito web istituzionale: rifacimento ed aggiornamento del modello tecnico, contenutistico ed organizzativo ”

In data 25 settembre 2013 è stato messo on line il nuovo sito istituzionale www.comunemonteargentario.gov che è andato a sostituire completamente quello già presente all'url www.comunemonteargentario.it in quanto ormai obsoleto e non conforme alla normativa vigente (legge 9.1.2004, n. 4 sull'accessibilità, d.lgs. 7.3.2005, n. 82 in relazione ai contenuti, legge 18.6.2009, n. 69, revisione del codice dell'amministrazione digitale (d.lgs. 82/2005), d.lgs. 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni", legge 6.12.2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e linee guida ministeriali), normativa che aggiorna i modelli tecnici, contenutistici e organizzativi cui le amministrazioni devono fare riferimento per rendere il sito web il vero e proprio front office dell'ente, non solo strumento di trasparenza totale, ma anche occasione per riorganizzare in modo più razionale i procedimenti e migliorare la qualità dei servizi offerti.

In data 24 novembre 2013 è stato pubblicato on line il questionario per la rilevazione del gradimento del nuovo sito web costituito da un form che prevedeva la possibilità di rispondere ad 8 domande direttamente dalla pagina del sito e che poi veniva inoltrato automaticamente all'indirizzo di posta elettronica dell'Ufficio Relazioni con il pubblico. I questionari inoltrati sono stati in tutto 31 nel periodo 24 novembre 2013 – 25 settembre 2014.

I questionari sono stati principalmente compilati da utenti che già visitavano il sito prima del suo “restyling”, dei quali più dei 2/3 hanno avuto una impressione positiva sul rinnovamento grafico ed organizzativo del sito.

La frequentazione del sito risulta essere per lo più quotidiana e/o settimanale, e il reperimento e la comprensibilità delle informazioni in esso contenute, seppur non abbiano ottenuto globalmente il massimo del punteggio, comunque si sono stabilizzate tra un risultato buono/discreto.

Nota di rilievo è risultata quella inerente la motivazione della consultazione del sito: 29 utenti su 31 hanno visitato il sito per cercare informazioni e non per scaricare documenti , nonostante all'interno, solo nella sezione Modulistica, siano presenti ben 130 moduli da compilare per presentare istanze.

Il numero dei questionari purtroppo è molto esiguo, e rende difficile usare tale campione come termine efficace per analizzare la soddisfazione dell'utenza.

1. E' la prima volta che si collega al sito web del Comune di Monte Argentario?

SI	2
NO	29



2. Se ha risposto NO quale è stata la sua impressione sul rinnovamento grafico ed organizzativo del sito web?

Positiva	23
Negativa	7
Non so	1



3. Come è venuto a conoscenza del sito?

Motore di ricerca	18
Link su altro sito	8
Altro	4



4. Per quale motivo ha consultato il sito web?

Cercavo informazioni	29
Cercavo documenti	2



5. La navigazione sul sito è stata facile ed intuitiva?

Molto	9
Abbastanza	18
Insufficiente	3



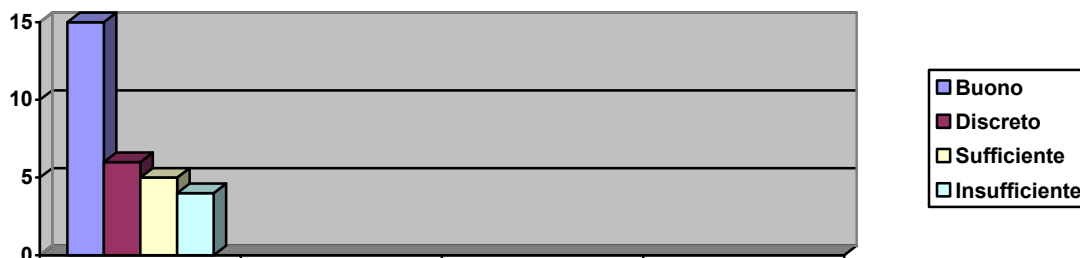
6. Ha trovato le informazioni sul sito complete e comprensibili?

Molto	10
Abbastanza	17
Poco	3
Insufficiente	1



7. Come giudica il sito nel suo complesso?

Buono	15
Discreto	6
Sufficiente	5
Insufficiente	4



8. Con quale frequenza consulta il sito?

Tutti i giorni	11
Una o più volte la settimana	12
Una o più volte al mese	5
Raramente	2

