



**COMUNE DI
CAMPI BISENZIO**

**Questionario di gradimento del sito
web istituzionale**

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Con il termine customer satisfaction, si indica un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione del cittadino nell'ottica del miglioramento del servizio offerto. Le indagini di customer satisfaction implicano una raccolta di opinioni, considerazioni e riflessioni del pubblico della comunicazione sulla qualità dei servizi erogati.

L'UOA Ufficio del Sindaco esegue un monitoraggio sulla qualità del sito web istituzionale mediante l'analisi del questionario di valutazione presente al link: <https://www.comune.campibisenzio.fi.it/questionario>.

Il questionario online misura la soddisfazione dell'utente, andando ad analizzare la qualità effettiva del servizio in termini di: accessibilità delle informazioni, tempestività dell'erogazione, correttezza con l'utenza, affidabilità del servizio, completezza del servizio, conformazione agli standard di qualità, reclami e segnalazioni di disservizi.

Gli indicatori adottati soddisfano i requisiti di appropriatezza e rappresentano compiutamente le dimensioni effettive della qualità del servizio erogato.

Il link al questionario è presente in tutte le pagine del sito web; i risultati delle indagini sono pubblicati in un report di monitoraggio con cadenza semestrale, disponibile sul sito internet dell'Ente.

Questionario di gradimento del sito web comunale

Di seguito il testo del questionario online presente al link:

<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/questionario>

Gentile utente, chiediamo la Sua disponibilità a compilare il seguente breve questionario. Potrà indicare, per le informazioni contenute sul sito web del Comune di Campi Bisenzio, il Suo livello di soddisfazione in merito all'accessibilità e alla trasparenza dei dati ed eventuali suggerimenti che possano aiutarci a comprendere maggiormente le Sue esigenze.

(*) campi obbligatori

Come è venuto a conoscenza del sito internet? (*)

(menu a tendina)

- motore di ricerca
- social network
- link in un altro sito
- stampa
- passaparola
- messaggio whatsapp
- altro

Per quale tipo di servizio consulta il sito? (*)

(menu a tendina)

- informazioni relative ai servizi
- accesso ai documenti amministrativi
- informazioni su manifestazioni culturali e sportive
- altro

altro

(casella di testo)

VALUTAZIONE:

Accessibilità: le pagine del sito sono ben organizzate? (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Accessibilità: il sito è semplice da navigare? (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Completezza/aggiornamento delle informazioni (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Chiarezza e disponibilità della modulistica (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Ha trovato le informazioni che cercava in maniera rapida (*)

(menu a tendina)

- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Quale informazione stava cercando? (*)

(casella di testo)

Suggerimenti / Ha suggerimenti per migliorare la qualità del sito?

(casella di testo)

Quali sono a suo avviso gli argomenti mancanti sul sito?

(casella di testo)

DATI ANAGRAFICI:

Fascia d'età (*)

(menu a tendina)

- 18-30
- 31-45
- 46-60
- >60

Sesso (*)

(menu a tendina)

- Maschio
- Femmina

Tipologia (*)

(menu a tendina)

- Operaio/a
- Impiegato/a
- Dirigente
- Casalingo/a
- Studente
- Disoccupato/a

Residenza (*)

(menu a tendina)

- Residente
- Non residente

Altro

(casella di testo)

Email (*)

(casella di testo)