

COMUNE DI GENOVA

# Direzione Canonici

---

RISULTATI INDAGINE DI SODDISFAZIONE  
PORTALE AFFISSIONI

ANNO 2024

# CONTESTO DEL SERVIZIO



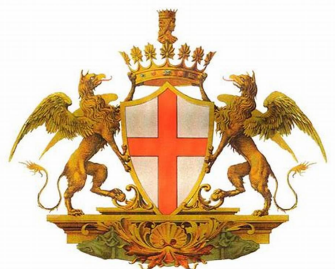
Il servizio delle pubbliche affissioni è finalizzato a garantire l'affissione a cura del Comune, su appositi impianti a ciò destinati, di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali e commerciali.  
Dall'anno 2018 è stato creato un apposito portale di prenotazione online.

# OBIETTIVI DELL'INDAGINE



1. Valutare la qualità della piattaforma di prenotazione online percepita dall'utenza del servizio;
2. Miglioramento continuo della qualità del servizio attraverso l'implementazione delle funzionalità del portale;
3. Favorire l'emersione dei bisogni degli utenti e raccogliere eventuali loro suggerimenti.

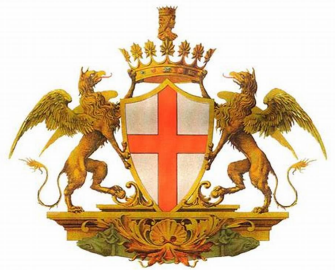
# TEMPISTICHE DELL'INDAGINE



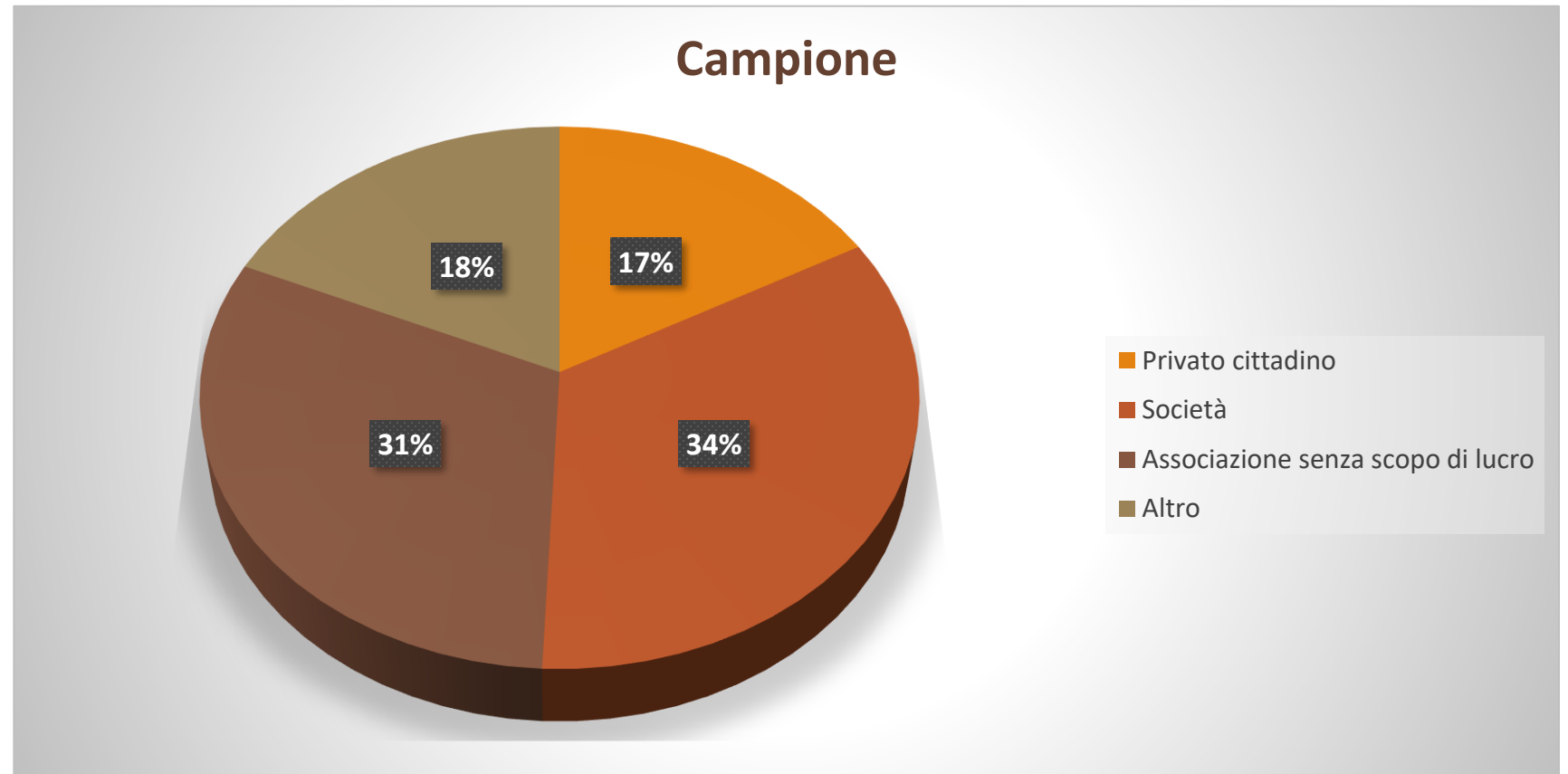
COMUNE DI GENOVA

L'indagine si è svolta da giugno a settembre 2024  
Il questionario è stato inviato a tutti coloro che hanno utilizzato il portale dal 1 gennaio 2024 (n. 384 utenti).  
Numero risposte ricevute n. 71

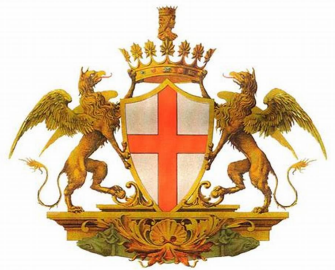
# ANALISI DEL CAMPIONE



COMUNE DI GENOVA

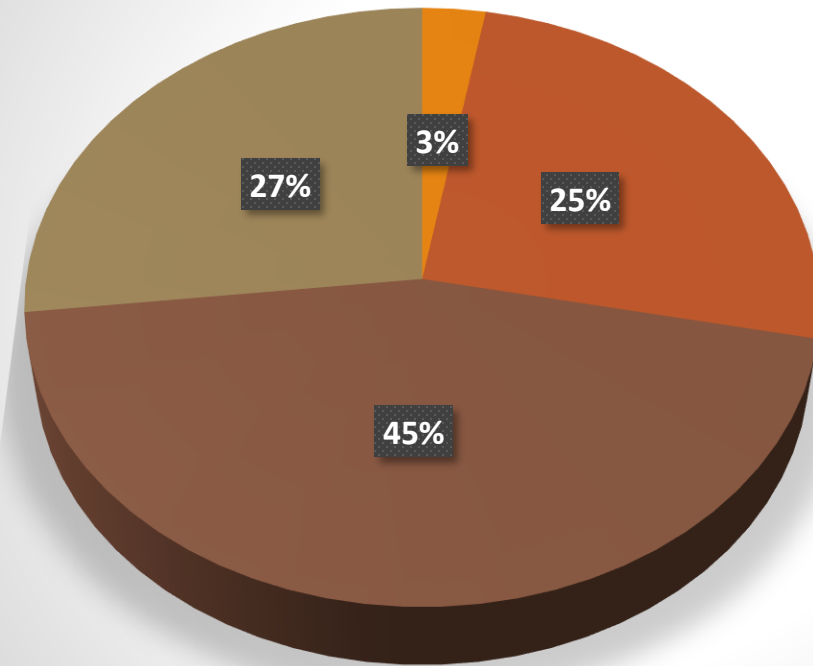


# ANALISI DEL CAMPIONE



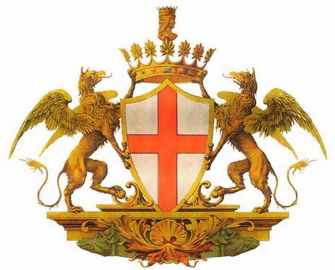
COMUNE DI GENOVA

## Età anagrafica compilatore



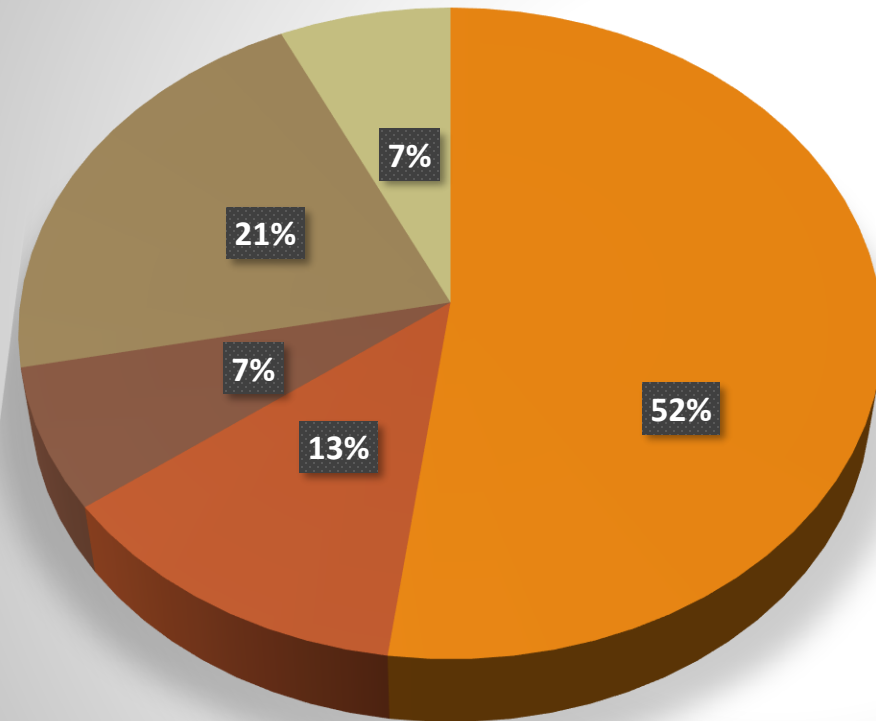
- Tra i 18 e i 30 anni
- Tra i 31 e i 45 anni
- Tra i 46 e i 60 anni
- Maggiore di 60 anni

# CONOSCENZA DEL PORTALE



COMUNE DI GENOVA

## Come ha conosciuto il Portale Affissioni?

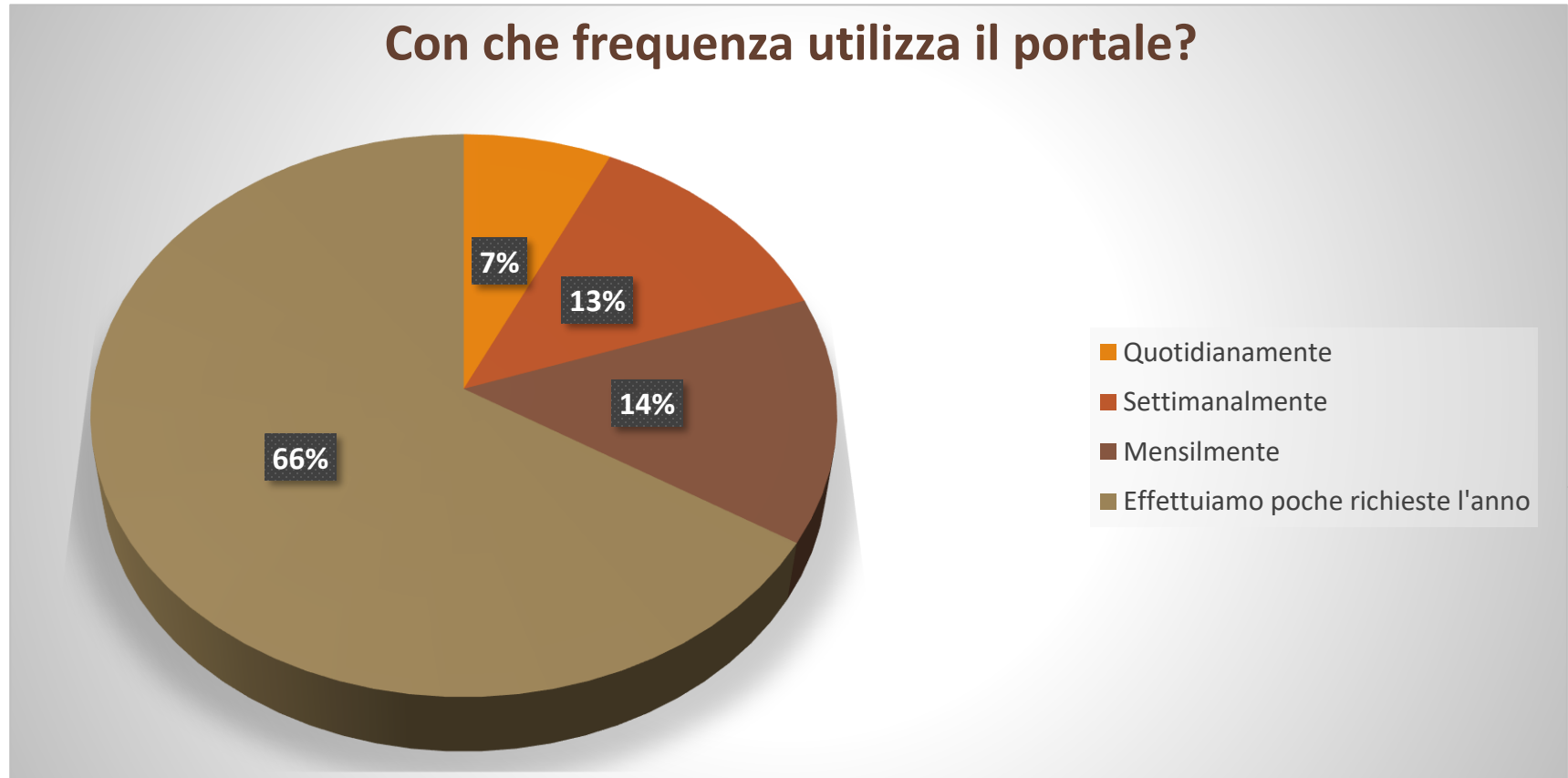


- Sito Istituzionale
- Intermediari (professioni; consulenti)
- Carta dei Servizi Affissioni
- Presso uffici del Comune
- Passaparola

# UTILIZZO DEL PORTALE



COMUNE DI GENOVA

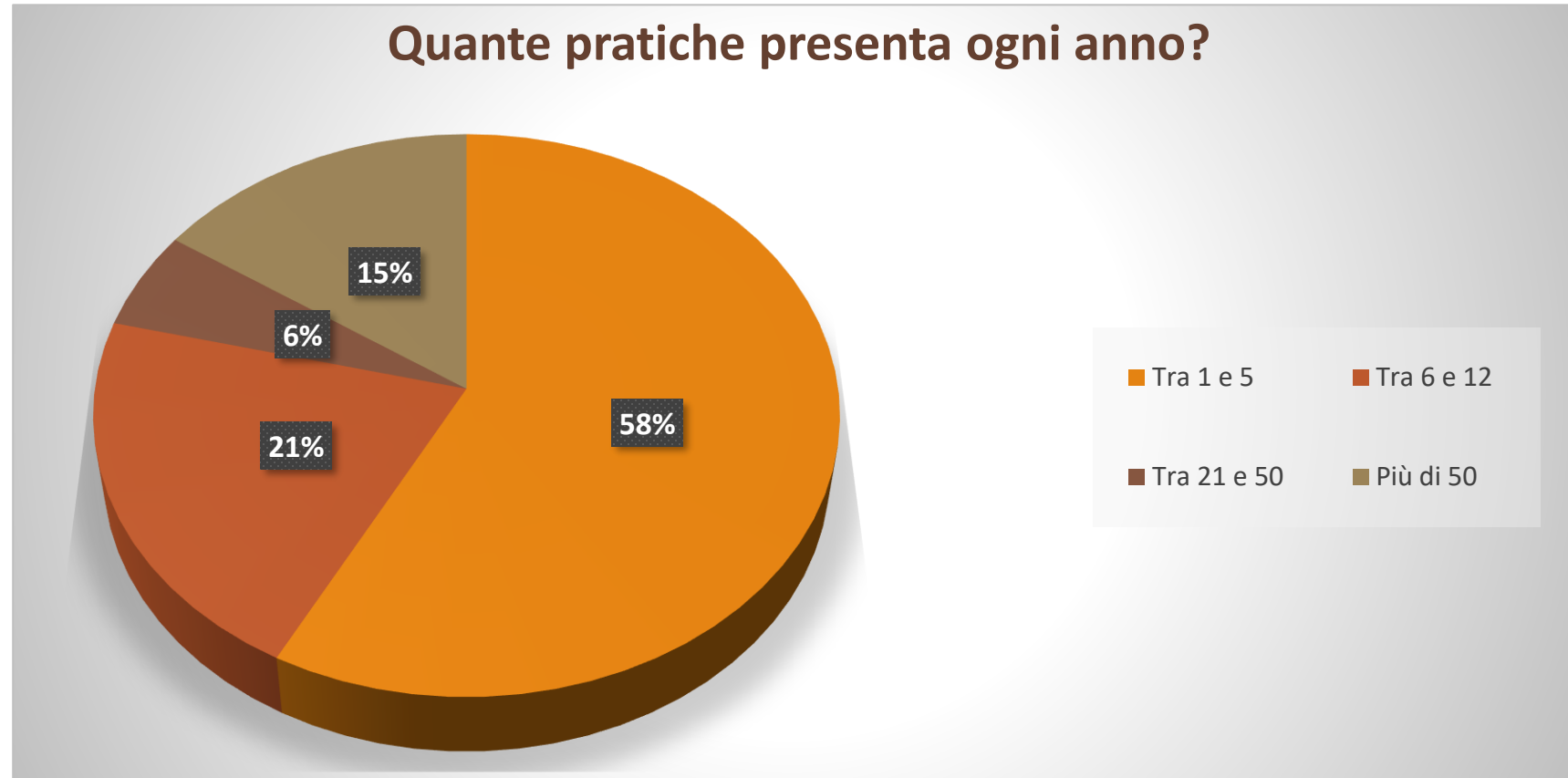




# UTILIZZO DEL PORTALE



COMUNE DI GENOVA

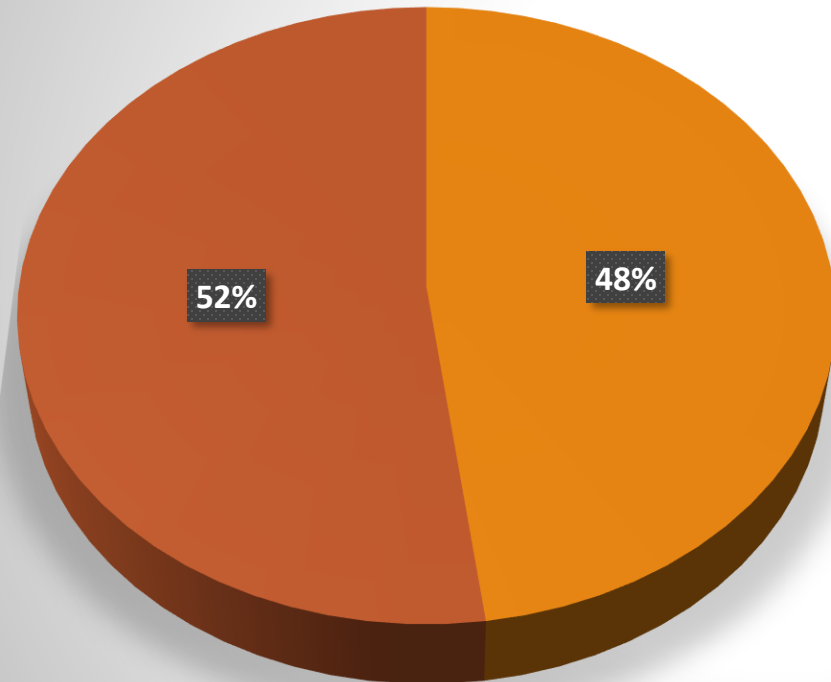


## UTILIZZO DEL PORTALE



COMUNE DI GENOVA

### Ha utilizzato il servizio per un manifesto a contenuto?



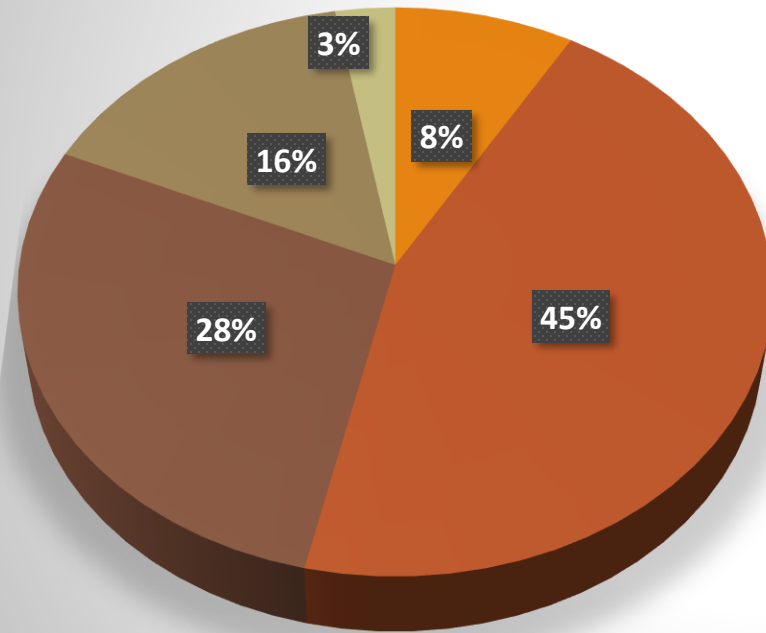
■ Commerciale ■ Non commerciale

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE



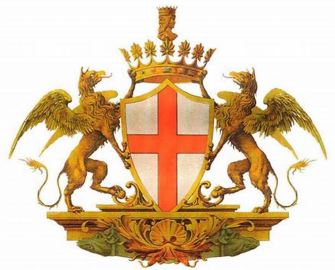
COMUNE DI GENOVA

**Come reputa la reperibilità e completezza delle informazioni relative all'utilizzo del servizio telematico?**



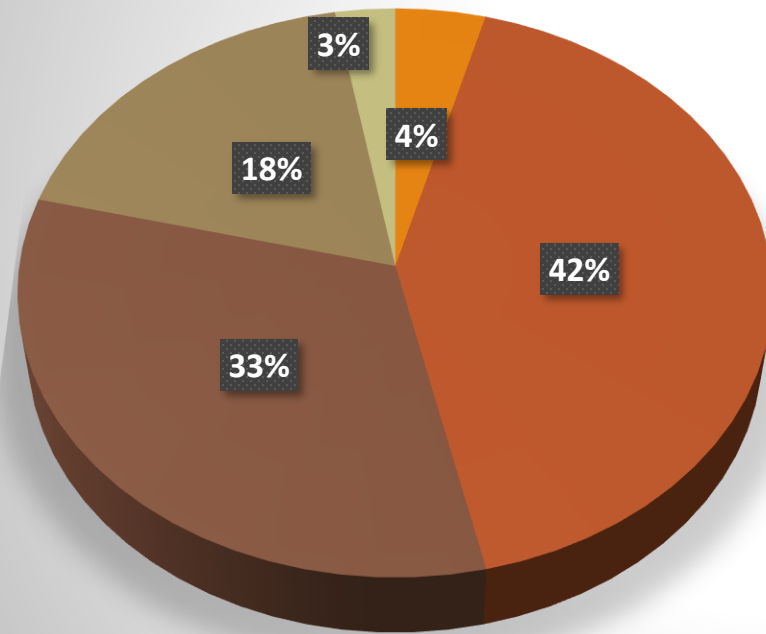
Ottima	Buona
Sufficiente	Scarsa
Pessima	

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE



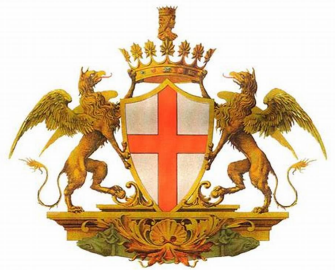
COMUNE DI GENOVA

### Come reputa la funzionalità e la fruibilità del servizio telematico «Richiesta Affissioni»?



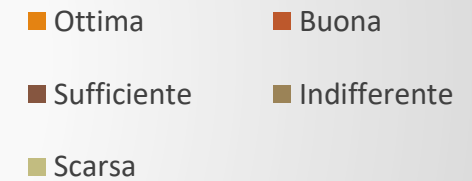
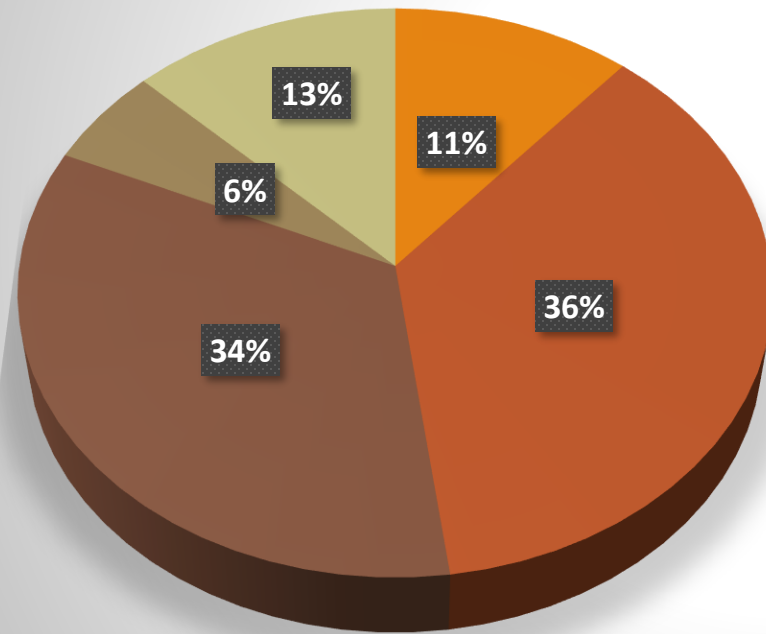
- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa
- Pessima

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE

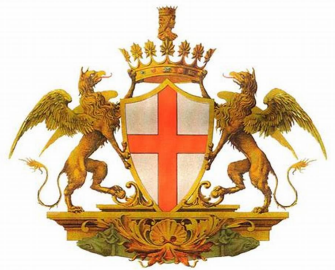


COMUNE DI GENOVA

Come valuta il servizio on line «Richiesta Affissioni» in termini di semplificazione?

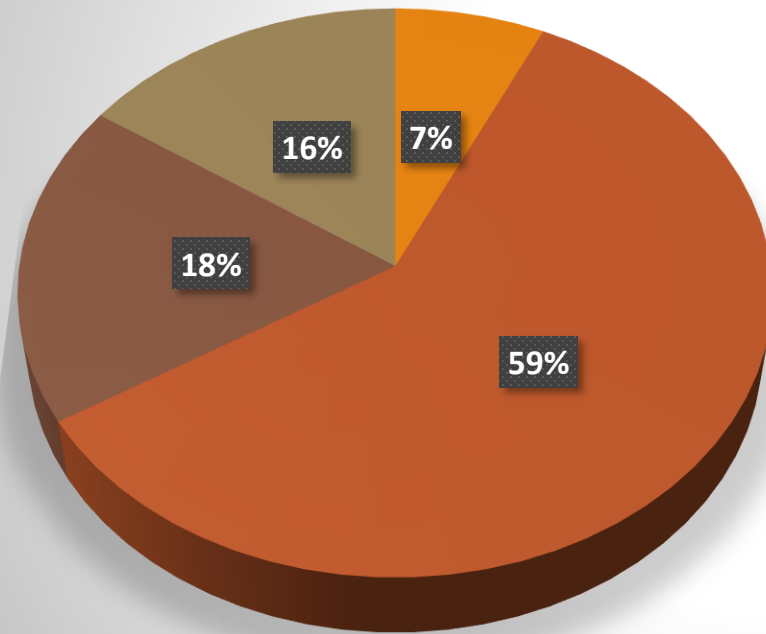


## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE



COMUNE DI GENOVA

Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto al servizio on line «Richiesta Affissioni»?



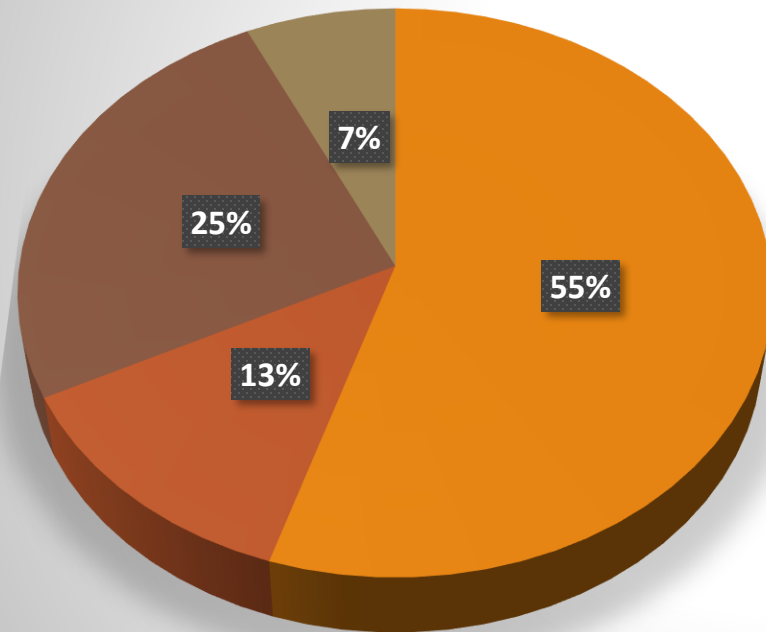
- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

# VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE



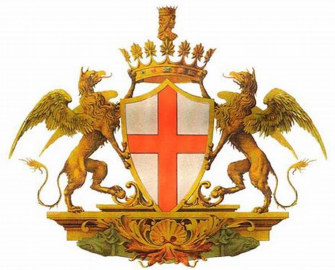
COMUNE DI GENOVA

## Cosa apprezza di più nell'utilizzo del sistema?



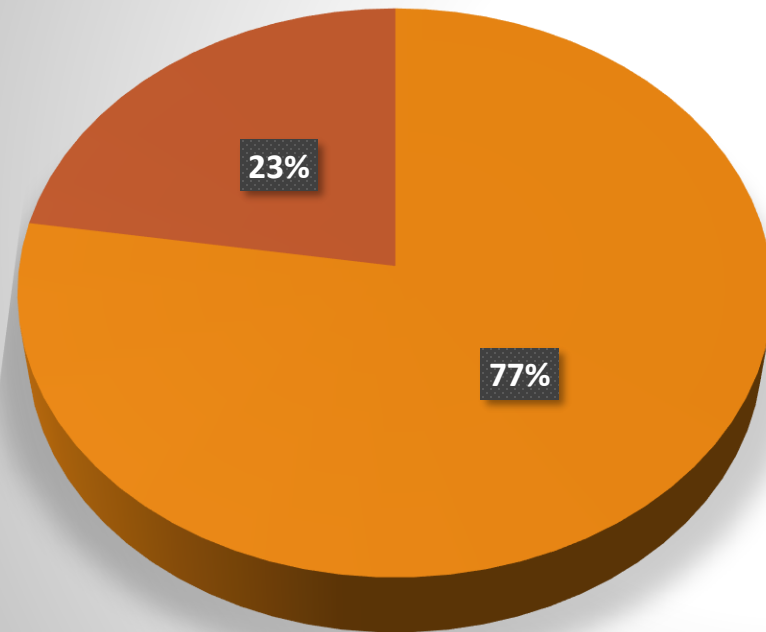
- Possibilità di effettuare pratiche 24 ore su 24
- Velocità del sistema
- Possibilità di ricerca degli impianti liberi
- Altro

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE



COMUNE DI GENOVA

Ha mai contattato l'ufficio di riferimento per richieste di assistenza relative al sistema?



■ Sì ■ No



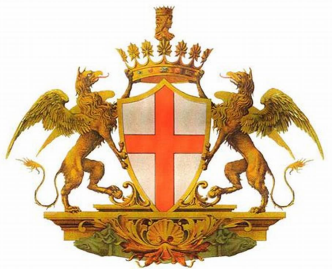
## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ON LINE



COMUNE DI GENOVA

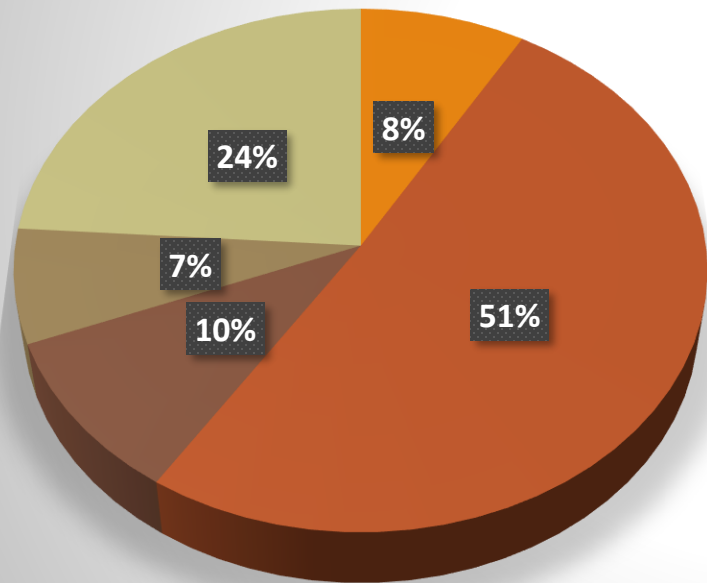


## VALUTAZIONE ACCESSIBILITA' E UTILIZZO



COMUNE DI GENOVA

**Relativamente all'accessibilità e all'utilizzo del Portale on line, quanto si ritiene soddisfatto del servizio del Comune di Genova rispetto ad analoghi strumenti di altri Comuni?**



- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto
- Non utilizzo altri portali

## Disfunzioni segnalate: Risposte ricorrenti

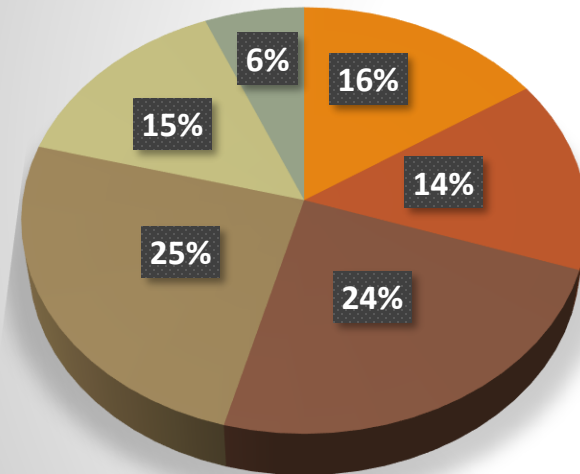


## VALUTAZIONE FUNZIONALITA'

Quale funzione apprezzerrebbe avere a sua disposizione nella piattaforma?



COMUNE DI GENOVA



- Preventiva simulazione della domanda per ottenere preventivo
- Area personale di archiviazione pratiche effettuate
- Report impianti liberi
- Accesso al portale di geolocalizzazione impianti liberi
- Effettuare operazioni annullamento direttamente sul portale
- Altro

## ANALISI E VALUTAZIONE DEL FEEDBACK DEGLI UTENTI

In generale la valutazione del servizio online da parte degli utenti è positiva, posto che circa tra il 70% e l'80% delle persone che hanno risposto alle domande hanno ritenuto ottima, buona o sufficiente la funzionalità del portale e si sono dichiarati soddisfatti dello stesso.

La maggioranza delle persone ha dichiarato in particolare l'apprezzamento per la possibilità di effettuare pratiche 24 ore su 24, che costituisce effettivamente uno dei maggiori fattori di semplificazione del nuovo sistema di prenotazione online rispetto al passato (quando l'utente era costretto ad effettuare la prenotazione allo sportello in orario d'ufficio).

Tra le risposte aperte fornite da quanti hanno riportato un feedback meno favorevole, si possono individuare alcune problematiche ricorrenti (mancanza di spiegazione di alcuni passaggi, tempistica necessaria per completare la prenotazione, difficoltà ad individuare gli spazi disponibili e la loro posizione sul territorio, procedura non aderente alle necessità dei piccoli Enti).



COMUNE DI GENOVA

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO IN CORSO (EVOLUTIVE RICHIESTE PER IL 2025)



COMUNE DI GENOVA

- Report impianti liberi a disposizione dell'utente;
- Accesso a tutta la documentazione relativa alle prenotazioni effettuate nella sezione «Le mie pratiche»;
- Simulazione della domanda per ottenere un preventivo di spesa;
- Annullamento della richiesta direttamente on line.

## ULTERIORI AZIONI DI MIGLIORAMENTO DA VALUTARE

Oltre alle implementazioni già in atto per l'anno 2025, anche sulla scorta dei feedback pervenuti da parte degli utenti, al fine di superare le problematiche segnalate nell'ambito della presente indagine di gradimento e garantire la massima comprensione della procedura di prenotazione anche da parte di chi accede al portale solo occasionalmente o saltuariamente, si ritiene utile valutare la possibilità di inserire una **guida per l'utente all'interno dello stesso applicativo** (nonché ulteriori **pop-up** di spiegazione e un **tutorial** ad illustrazione dei passaggi da seguire).

Sempre con lo scopo di agevolare gli utenti e favorire l'utilizzo del portale, si ritiene utile valutare la possibilità di implementare ulteriormente il sistema facilitando la visualizzazione degli **impianti disponibili per il periodo selezionato nella stessa pagina di prenotazione**.

Al fine di rendere più facilmente individuabile la posizione dei singoli impianti, si ritiene opportuno valutare la possibilità di implementare il sistema in modo da rendere disponibile agli utenti la **mappatura o geolocalizzazione** degli stessi.

Tali evolutive, nel rendere più agevole la ricerca degli impianti di interesse, dovrebbero consentire agli utenti di terminare la procedura di prenotazione in tempi più rapidi, superando anche quindi la problematica della **tempistica a disposizione, necessariamente contenuta** al fine di non «bloccare» gli impianti scelti (ma non ancora effettivamente prenotati) per un lasso di tempo eccessivamente lungo.

Quanto ai **piccoli enti** che hanno lamentato difficoltà relative alla gestione del pagamento, si propone di organizzare per il 2025 un **focus group** con i referenti che hanno effettuato prenotazioni nel corso dell'anno 2024 al fine di comprendere meglio le esigenze evidenziate.



COMUNE DI GENOVA