

Report sul gradimento relativo ad alcuni servizi on line del sito web del Comune di Trieste

1 LUGLIO¹ – 31 DICEMBRE 2024

FILE ASSISTENZA

Il totale di 194 richieste di assistenza rileva una maggioranza di richieste nelle seguenti aree:

Anagrafe e stato civile	89
Tributi, finanze e contravvenzioni	23
Salute, benessere e assistenza	22
Edilizia e urbanistica	16
Mobilità e trasporti	12

FILE SEGNALAZIONE DISSERVIZIO

Nel periodo considerato 1 luglio – 31 dicembre 2024, il totale di 453 segnalazioni rileva una maggioranza di segnalazioni nelle seguenti aree:

Manutenzione stradale	144
Illuminazione pubblica	88
Verde pubblico	57
Mobilità e Traffico	49
Rifiuti e Igiene urbana	49

FILE FEEDBACK SITO (voti sulle singole pagine del sito)

- il totale di 1456 votanti dal 1 luglio al 31 dicembre 2024 (per una media di 242,6 a mese) si è espresso con una media di voto di 3,8 stelline su 5. Il trend è in crescita positiva.
- nello specifico delle votazioni, in quelle estremamente negative (1 stellina) spicca la motivazione *A volte le indicazioni non erano chiare* (112) oppure *A volte le indicazioni non erano complete* (173) mentre in quelle estremamente positive (5 stelline) la motivazione più cliccata è *Le indicazioni erano chiare* (603) o *Le indicazioni erano complete* (127)
- se analizziamo poi la media di voti per pagina si evince che la pagina <https://www.comune.trieste.it/it/pressrelease> (corrispondente alla pagina relativa ai comunicati stampa) ha ottenuto il voto migliore (5 media per 103 votanti), stessa votazione per la pagina <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103/contributi-a-sostegno-delle-locazioni-bando-2024-affitti-2023-graduatoria-provvisoria-254041> (Contributi a sostegno delle locazioni – bando 2024 – affitti 2023 – graduatoria provvisoria)

(9 votanti), seguita poi da <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101/carta-identita-elettronica-cie-210550> contenente le informazioni generali per il procedimento rilascio Cie (4,6 media per 8 votanti), la pagina <https://www.comune.trieste.it/it/prenota-un-appuntamento-231085?ufficio=Elettorale,%20Toponomastica%20Decentramento%20e%20Digitalizzazione%20dei%20Servizi%20Demografici> per la prenotazione di un appuntamento (4,1 media per 9 votanti). Invece l'home page del sito istituzionale <https://www.comune.trieste.it/> rileva una media di 1,8 per 13 votanti, come <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111/open-data-227120/le-segnalazioni-sul-territorio-227122>

¹Il sito web del Comune di Trieste (www.comune.trieste.it) è stato asseverato (linee guida AGID per i siti istituzionali dei Comuni) dal Dipartimento della trasformazione digitale nel mese di luglio 2024.

(per le segnalazioni di disservizi, guasti e criticità rilevati sul territorio comunale) per 13 votanti e <https://www.comune.trieste.it/it/prenota-un-appuntamento-231085> (per la prenotazione online di appuntamenti presso una serie di uffici comunali – in implementazione) rileva una media di 1,4 di media per 10 votanti.

FILE FEEDBACK SERVIZIO (gradimento sui singoli servizi on line del Comune)

- IL totale di 266 votanti (per una media di 44,6 votanti a mese) si è espresso con una media di voto positivo di 4,4 stelline.
- nello specifico del giudizio sui vari servizi online, sono stati pochissimi voti negativi (10 totali quindi circa il 3,7%). La maggioranza di voti estremamente positivi (184 quindi circa il 69%) ha come motivazione *Le indicazioni erano chiare* (120 persone) e *Non ho avuto problemi tecnici* (27 persone)
- se analizziamo poi la media di voti per singola pagina, in base al numero dei votanti, si evince che la pagina <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-online-31278/richiesta-di-pubblicazione-dati-di-abitabilita-agibilita-sul-portale-archiep-231681> (visura e richiesta di pubblicazione dati di certificazioni di abitabilità / agibilità già rilasciate) ha ottenuto il voto migliore (4,95 per 24 votanti) seguito da <https://www.comune.trieste.it/it/assistenza-231129> (richieste di assistenza per singolo servizio online) (4,9 media per 11 votanti), da <https://www.comune.trieste.it/it/domanda-per-lattribuzione-dellassegno-di-maternita-228183> (domanda per l'attribuzione dell'assegno di maternità) (4,9 media per 10 votanti), da <https://www.comune.trieste.it/it/richiesta-di-pubblicazioni-di-matrimonio-226976> (richiesta di pubblicazioni di matrimonio) (4,8 media per 9 votanti) e da <https://www.comune.trieste.it/it/assistenza-231129> (richiesta assistenza) (4,5 media per 32 votanti)

seguono poi come numero di votanti:

- <https://www.comune.trieste.it/it/segnalazione-disservizio-226975> (segnalazione disservizio) (4,3 media per 71 votanti) e
- <https://www.comune.trieste.it/it/permessi-disabili-autorizzazione-al-transito-e-alla-sosta-226182> (permessi disabili, autorizzazione al transito e alla sosta) 4,2 media per 42 persone

TOTALE SERVIZI ONLINE

Servizi online	Tot.
Richiesta di pubblicazioni di matrimonio	24
Permessi: persone con disabilità - autorizzazione al transito e alla sosta	92
Richiesta accesso civico generalizzato	31
Famiglia - Assegno di maternità di base	57
Permesso temporaneo di transito/sosta/fermata in APU (Area Pedonale Urbana)	36
Archiep- visura e richiesta di pubblicazione dati di certificazioni di abitabilità / agibilità già rilasciate	299

TOTALE ACCESSI AL SITO

- visitatori unici: 474.469
- visite: 474.483

TOTALE PAGINE VISITATE

- visualizzazioni pagina: 1.397.383
- visualizzazioni uniche: 1.032.359

TEMPO DI PERMANENZA MEDIA SUL SITO

- 2 minuti e 52 secondi

IN CHE MODO L'UTENTE HA AVUTO ACCESSO AL SITO

Motori di ricerca: 59%

Ingressi Diretti: 36%

Siti web: 4%

Social Networks: 1%

QUALE DEVICE È STATO USATO PER ACCEDERE AL SITO

Smartphone: 52%

Desktop: 47%

Tablet: 0,9%

Sconosciuto: 0,1%

PAGINE PIÙ VISITATE

LUGLIO 2024

- 1673 <https://www.comune.trieste.it/it>
- 3155 <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101>
- 1544 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102>
- 2104 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093>
- 232 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/comunicati-227104>
- 16559 <https://www.comune.trieste.it/>
- 430 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180>
- 386 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/aree-amministrative-227094>
- 393 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111>
- 167 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103>
- 3315 <https://www.comune.trieste.it/it/categories>
- 46 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180/guida-imposte-comunali-225449>

AGOSTO 2024

- 1352 <https://www.comune.trieste.it/it>
- 2687 <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101>
- 1164 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102>
- 1751 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093>
- 167 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/comunicati-227104>

- 13740 <https://www.comune.trieste.it/>
- 369 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180>
- 299 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/aree-amministrative-227094>
- 307 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111>
- 118 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103>
- 3093 <https://www.comune.trieste.it/it/categories>
- 43 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180/guida-imposte-comunali-225449>

SETTEMBRE 2024

- 1687 <https://www.comune.trieste.it/it>
- 3025 <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101>
- 1462 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102>
- 2114 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093>
- 274 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/comunicati-227104>
- 14630 <https://www.comune.trieste.it/>
- 345 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180>
- 418 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/aree-amministrative-227094>
- 363 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111>
- 128 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103>
- 2938 <https://www.comune.trieste.it/it/categories>
- 48 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180/guida-imposte-comunali-225449>

OTTOBRE 2024

- 1786 <https://www.comune.trieste.it/it>
- 2709 <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101>
- 1622 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102>
- 2134 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093>
- 256 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/comunicati-227104>
- 14265 <https://www.comune.trieste.it/>
- 368 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180>
- 455 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/aree-amministrative-227094>
- 380 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111>
- 168 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103>
- 3048 <https://www.comune.trieste.it/it/categories>
- 66 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180/guida-imposte-comunali-225449>

NOVEMBRE 2024

- 1290 <https://www.comune.trieste.it/it>
- 2361 <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101>
- 1230 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102>
- 1815 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093>
- 169 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/comunicati-227104>
- 11968 <https://www.comune.trieste.it/>
- 273 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180>
- 348 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/aree-amministrative-227094>
- 337 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111>
- 146 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103>
- 2836 <https://www.comune.trieste.it/it/categories>

- 61 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180/guida-imposte-comunali-225449>

DICEMBRE 2024

- 116 <https://www.comune.trieste.it/it>
- 232 <https://www.comune.trieste.it/it/servizi-227101>
- 120 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102>
- 144 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093>
- 20 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/comunicati-227104>
- 1132 <https://www.comune.trieste.it/>
- 30 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180>
- 42 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/aree-amministrative-227094>
- 25 <https://www.comune.trieste.it/it/amministrazione-227093/documenti-e-dati-227111>
- 26 <https://www.comune.trieste.it/it/novita-227102/notizie-227103>
- 242 <https://www.comune.trieste.it/it/categories>
- 6 <https://www.comune.trieste.it/it/guide-223180/guida-imposte-comunali-225449>