



Risultati del questionario di soddisfazione del sito internet e dei servizi on-line



31%



46%



23%

Analisi del questionario

Il modello

Il modello del questionario, compilabile dal sito del Comune, è rimasto in home page dal 25 ottobre al 31 dicembre 2012. I cittadini sono stati informati della presenza del questionario dall'Urp, dalla newsletter dell'Ufficio Stampa e dal Notiziario Comunale.

Il modello che è stato sottoposto è quello conforme alle Linee guida per l'applicazione del modello di valutazione della customer satisfaction del sito internet elaborate dal Dipartimento di Scienze aziendali ed economico giuridiche dell'Università Studi Roma Tre in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica ed il Foromez con qualche adattamento alle nostre specificità, così come meglio illustrato nella relazione presentata alla Giunta, prima della pubblicazione del questionario.

Analisi della partecipazione

I questionari compilati sono stati **soltanto 35** (12 negli ultimi giorni di ottobre, 18 a novembre e 5 dicembre).

I cittadini quindi hanno risposto prevalentemente nel primo mese.

Alle precedente rilevazione del 2008, i cittadini avevano compilato 50 questionari.

Le statistiche sul sito, effettuate con Google analytics, hanno rilevato:

- visite nel periodo a tutto il sito: 35.100 di cui 23.040 visitatori unici
- visite alla pagine specifica del questionario: 228 di cui 178 visitatori unici

In sostanza 178 cittadini sono entrati a vedere la pagina del questionario, ma solo 35 hanno deciso di compilarlo.

Il questionario ha suscitato scarso interesse.

Le statistiche non ci danno elementi per capire se è stato solo visto o se qualcuno ha iniziato a compilarlo e poi l'ha abbandonato.

Sicuramente l'interesse è stato maggiore nel primo mese poi è scemato.

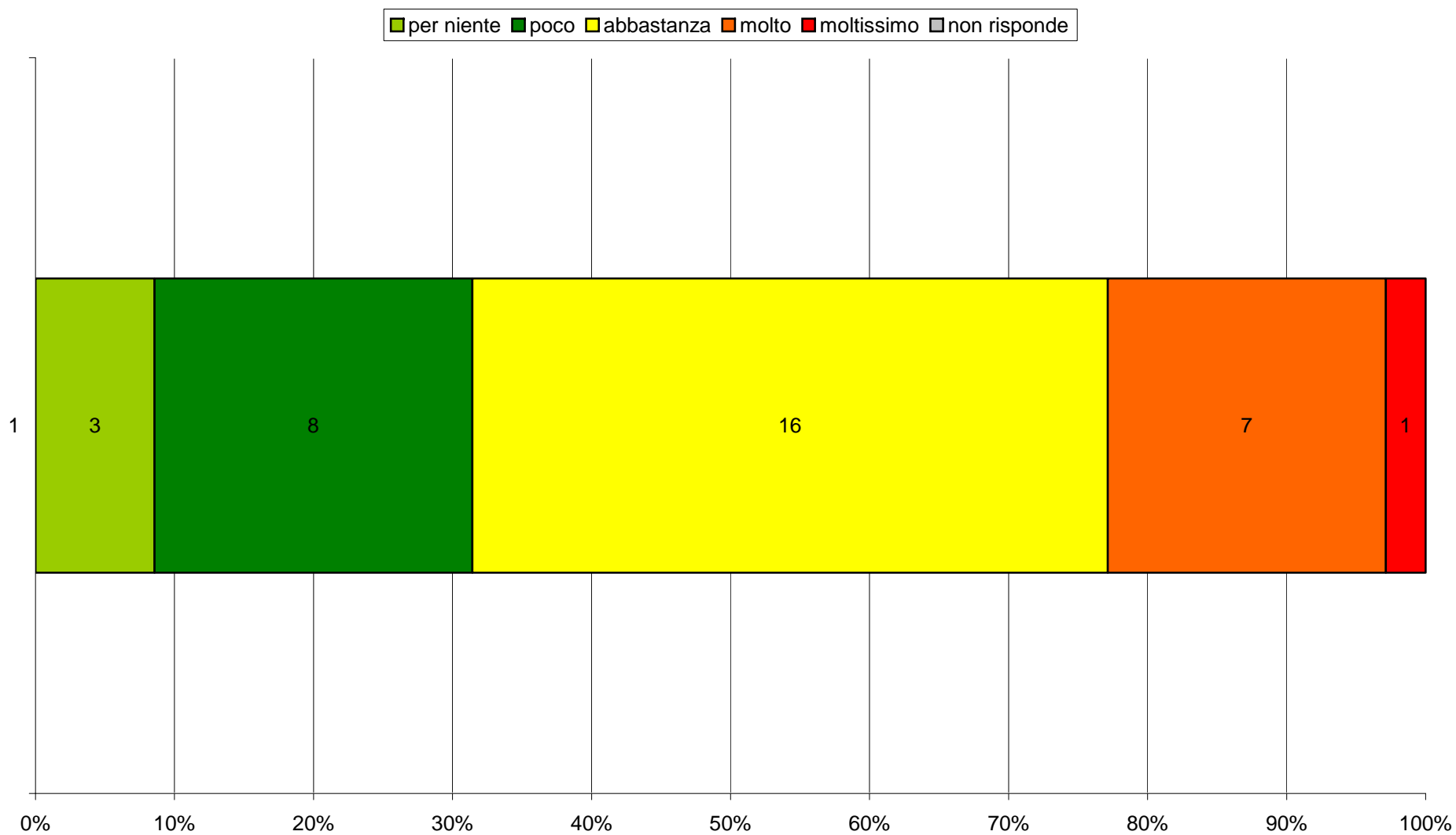
Analisi dei risultati secondo le categorie del questionario (accessibilità, adeguatezza delle informazioni, ecc.)

Complessivamente, il sito è giudicato **positivamente dal 69%** dei compilatori, partendo dal sufficiente al moltissimo.

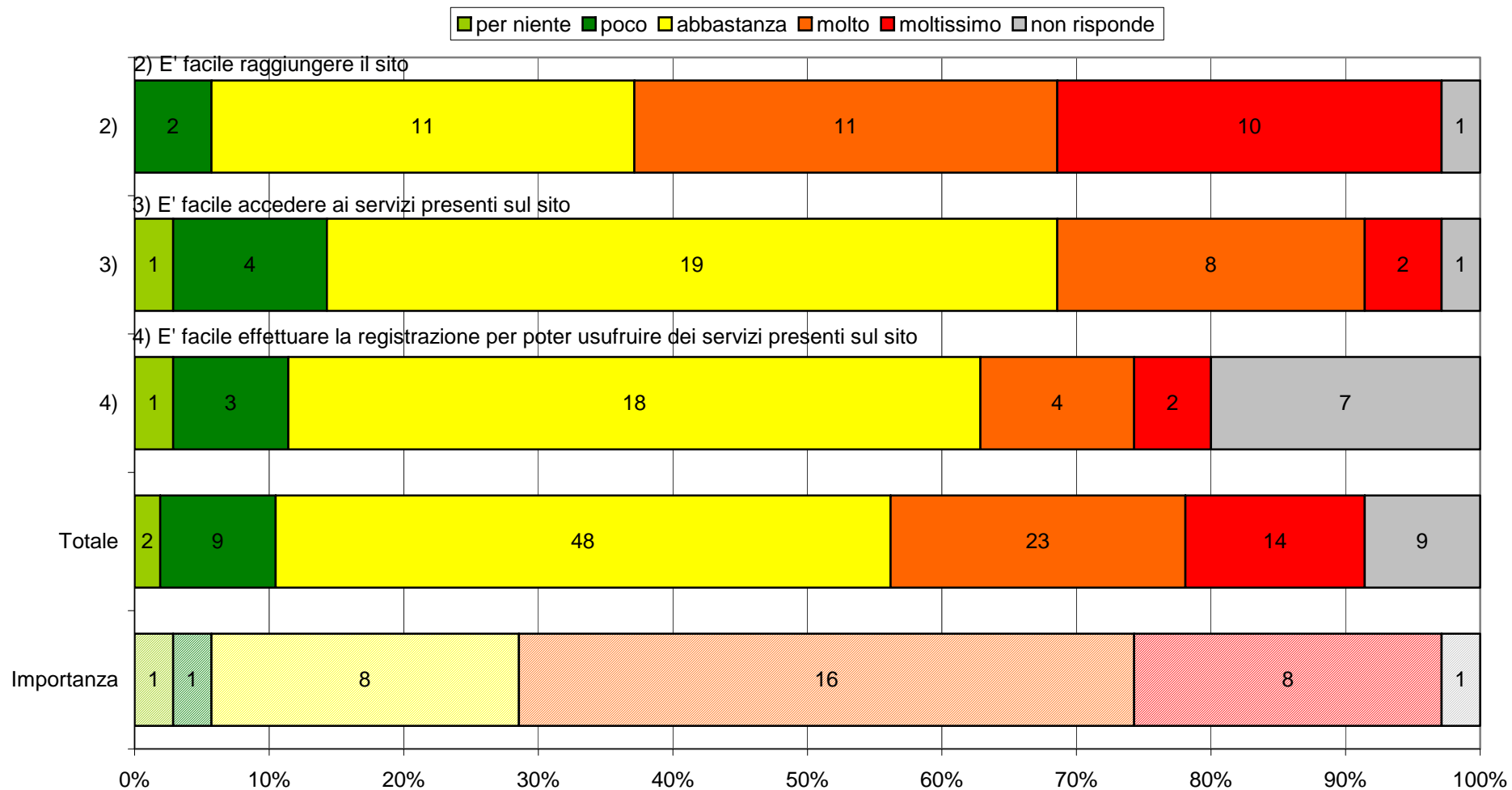
La scarsa partecipazione però **non ha prodotto un campione sufficiente per un'analisi approfondita** e pertanto verranno analizzate solo le consistenti discordanze dalla valutazione complessiva.

Si propone di ripetere il questionario tra un anno.

1) Ritengo che l'utilizzo del sito e dei servizi on-line sia complessivamente soddisfacente

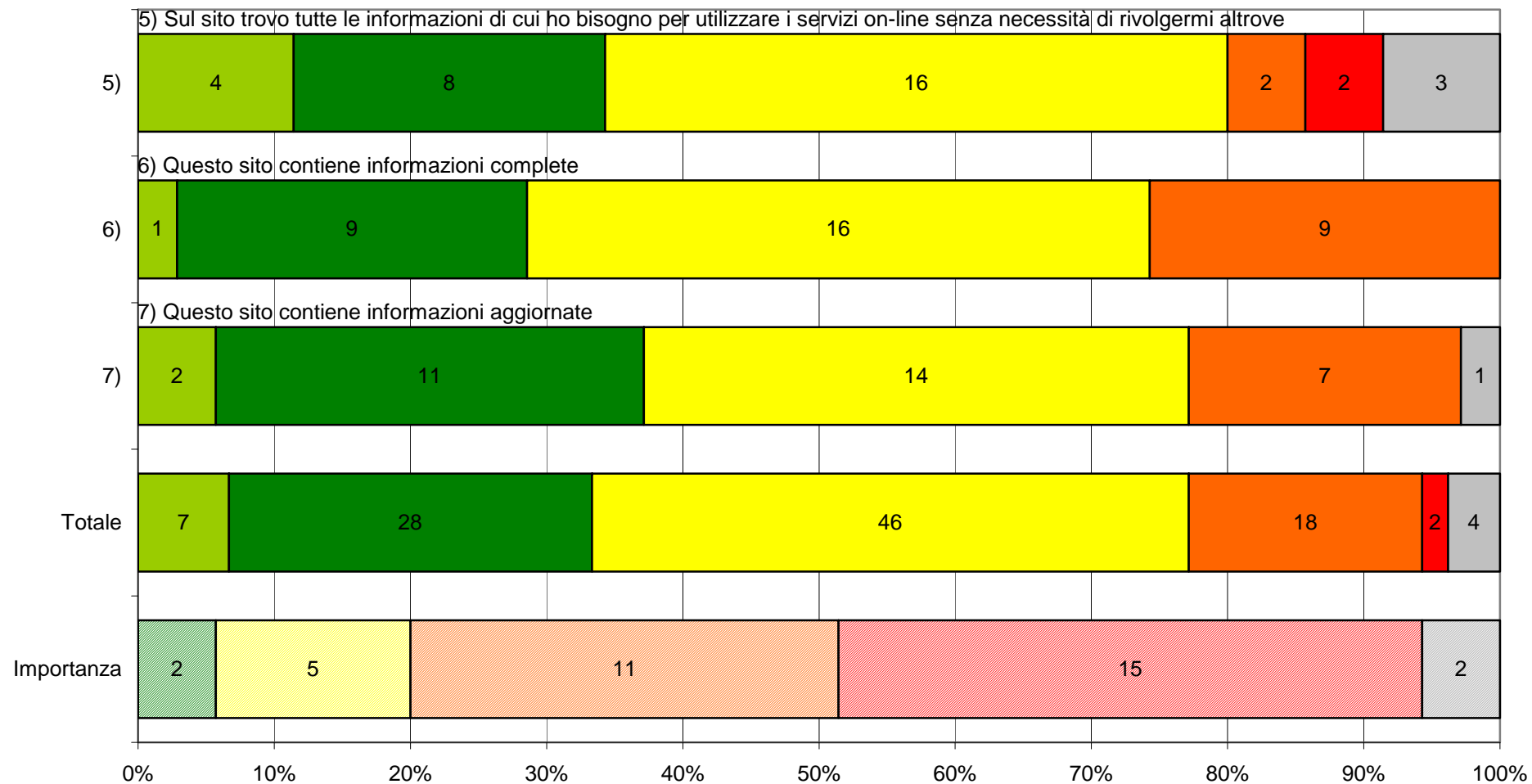


**Accessibilità:
facilità di accesso al sito e ai servizi on-line**

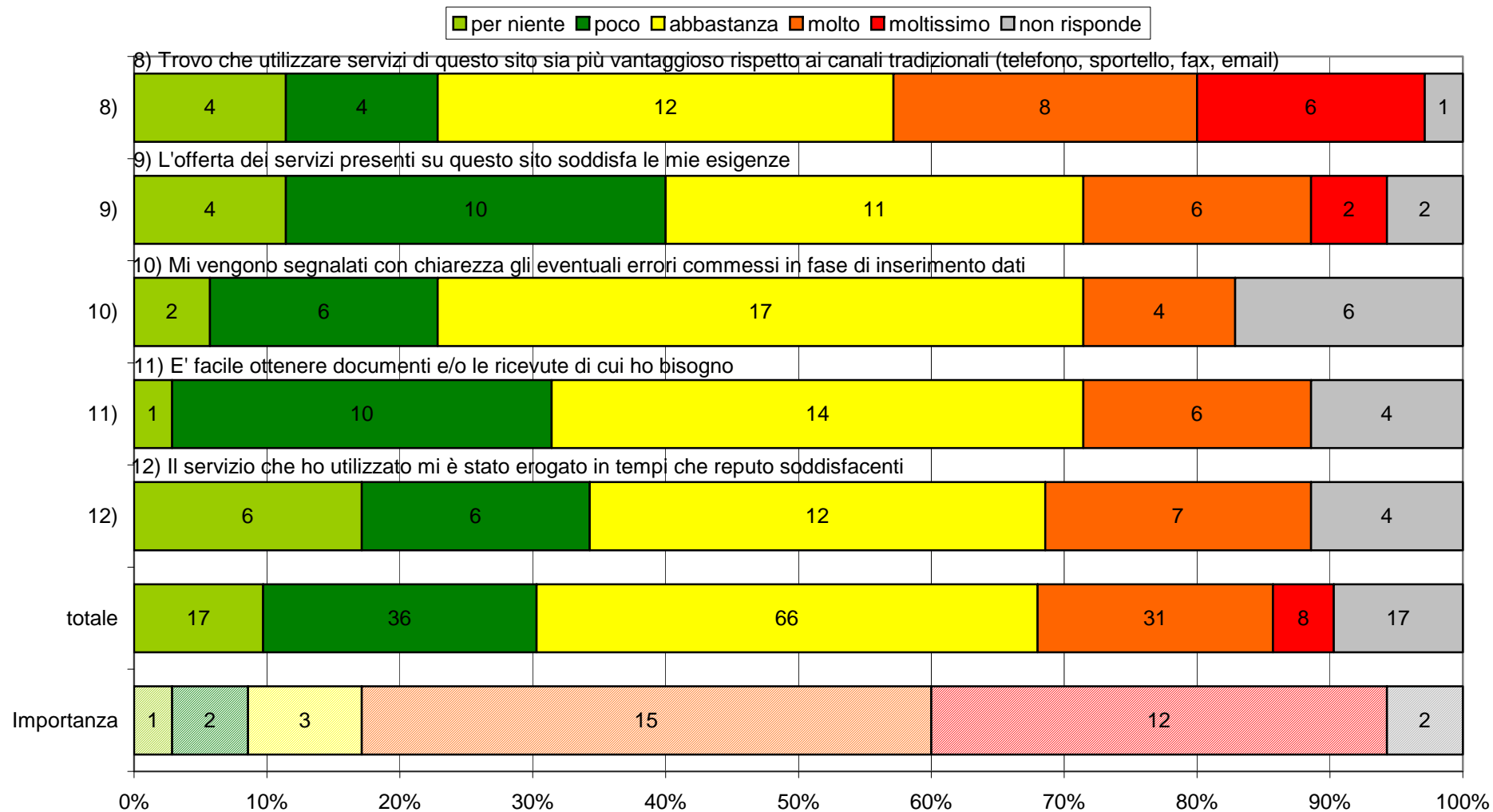


Adeguatezza delle informazioni: aggiornamento e completezza delle informazioni on-line

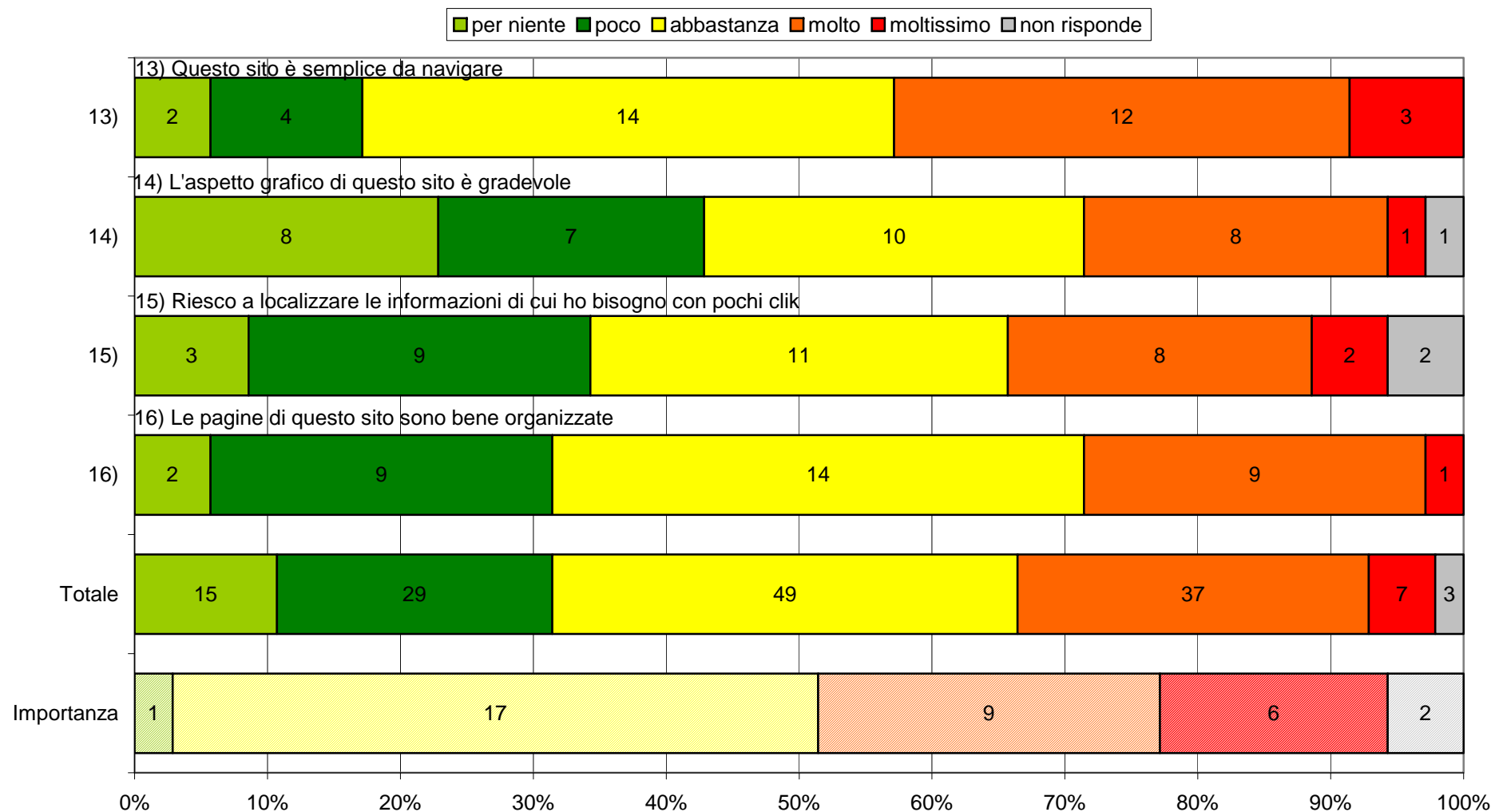
■ per niente
 ■ poco
 ■ abbastanza
 ■ molto
 ■ moltissimo
 ■ non risponde



Capacità di risposta: idoneità del servizio on-line a soddisfare le esigenze degli utenti

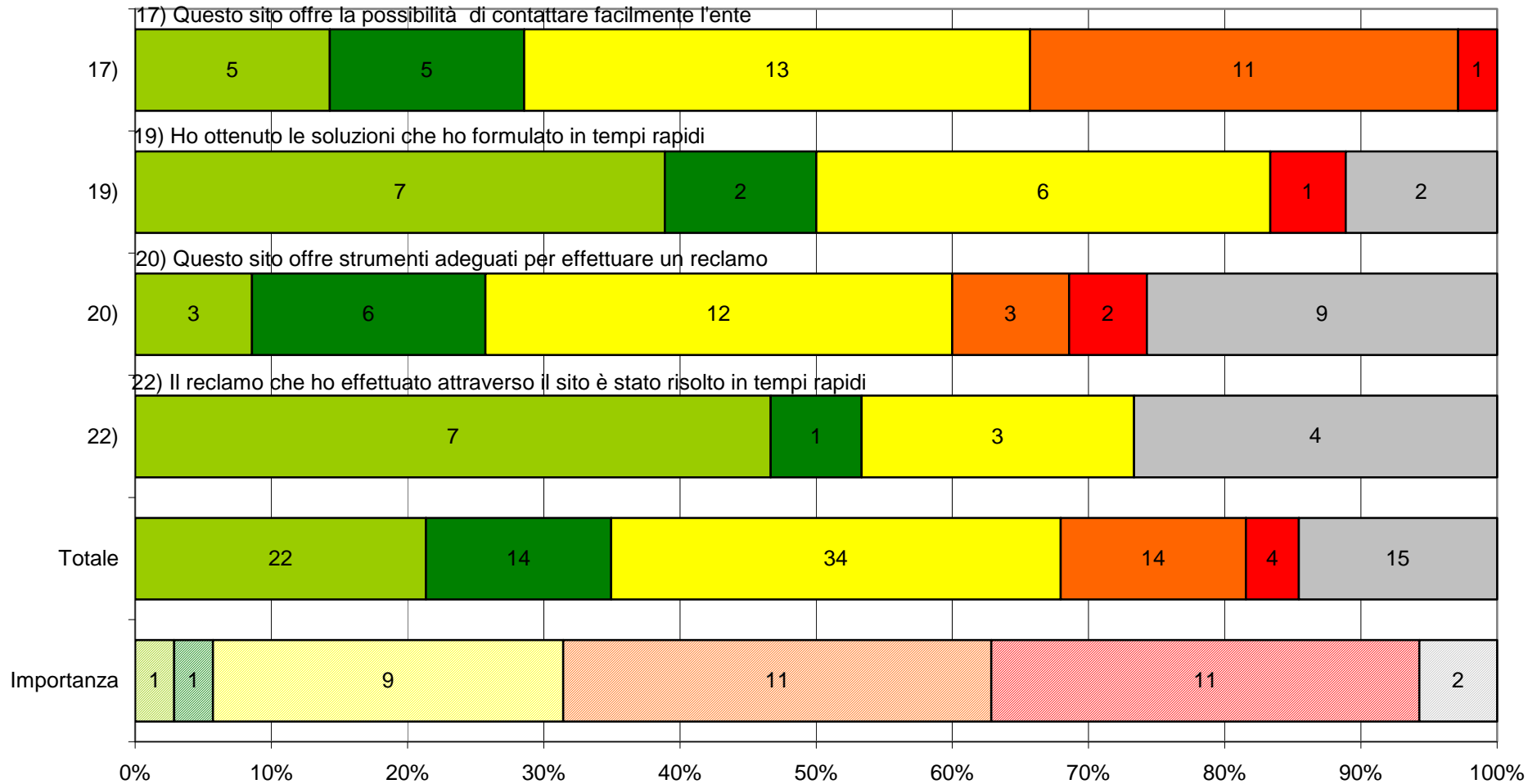


**Design del sito:
adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito**

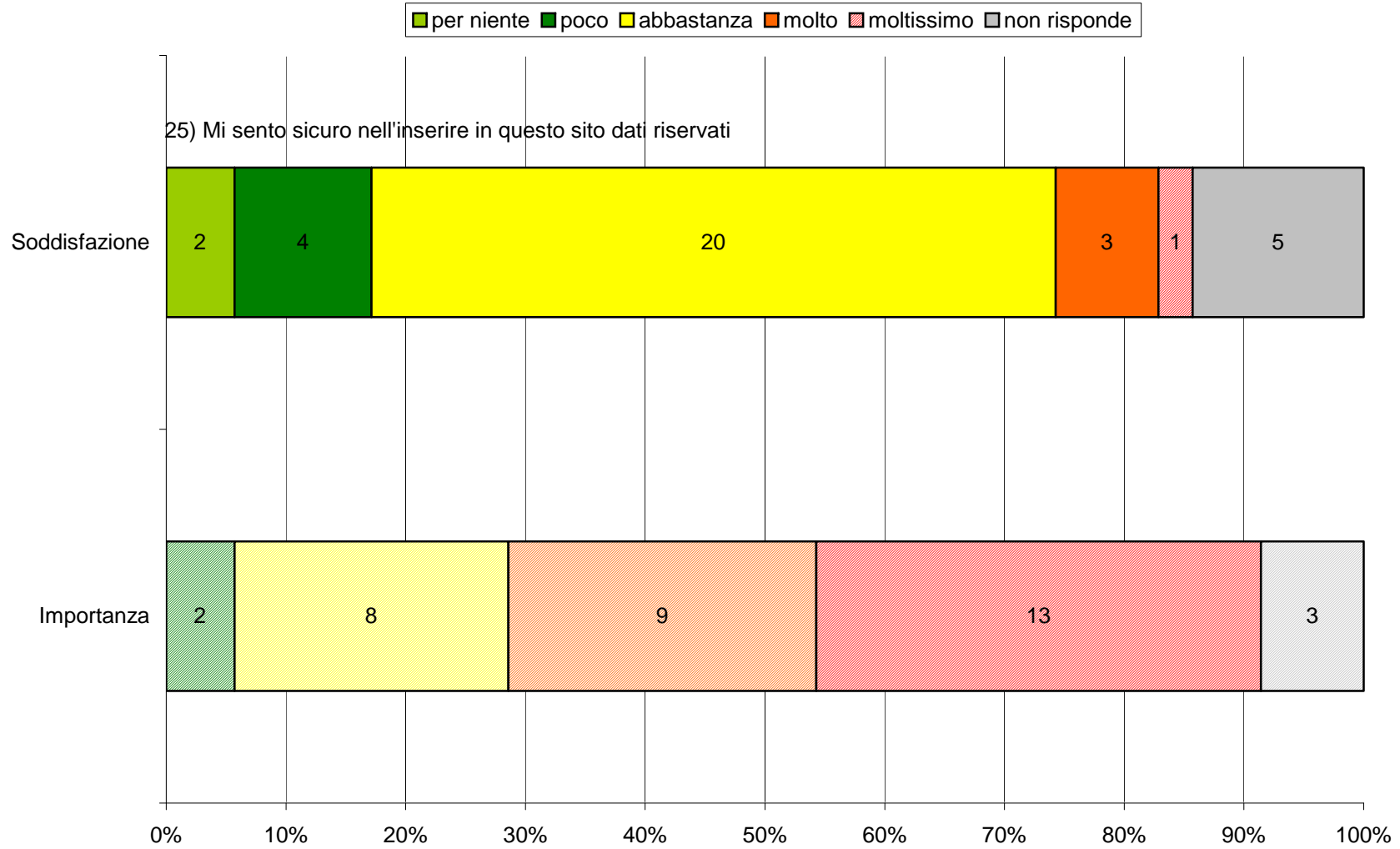


**Gestione del contatto con l'utente:
idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi**

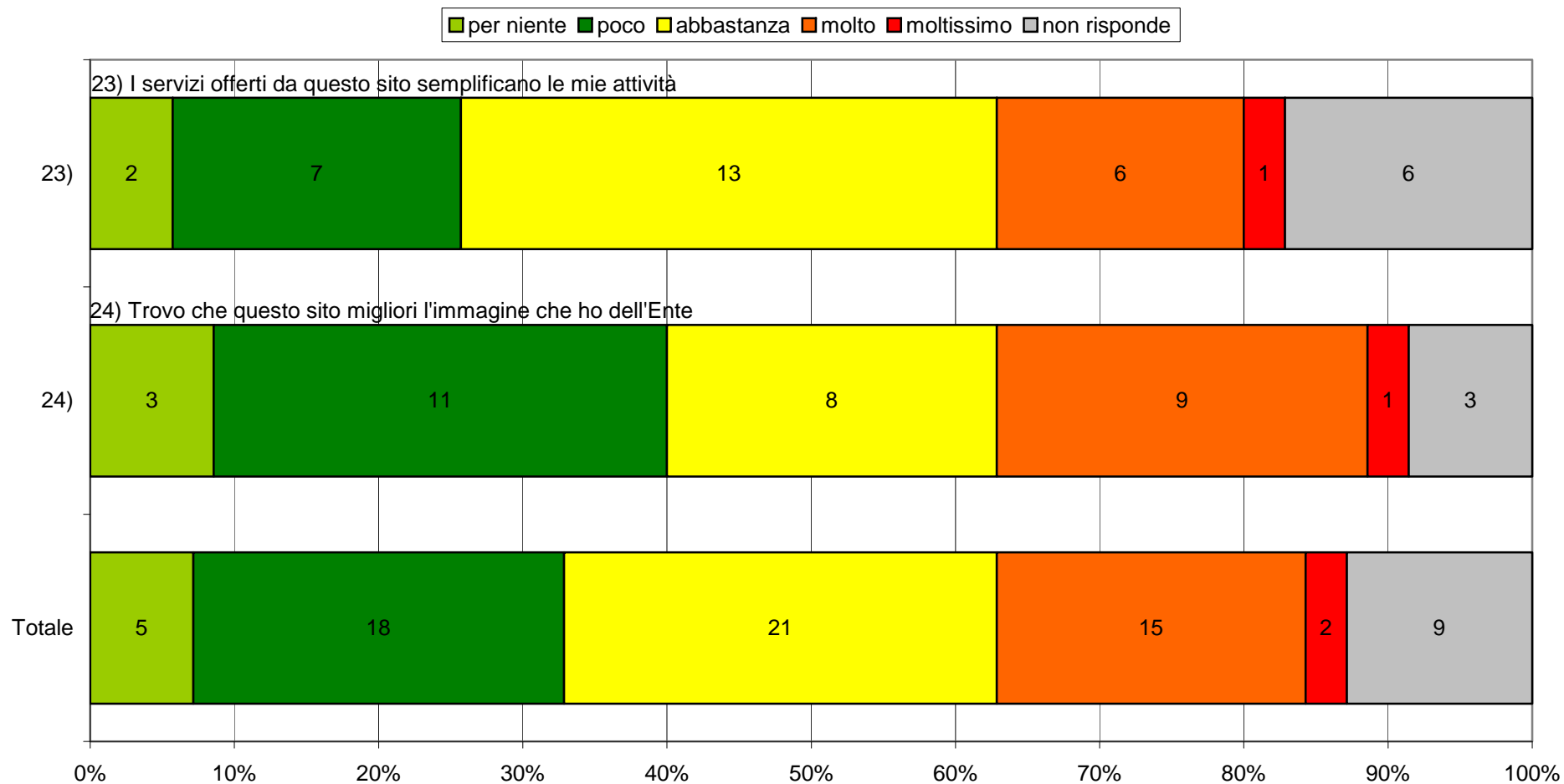
■ per niente
 ■ poco
 ■ abbastanza
 ■ molto
 ■ moltissimo
 ■ non risponde



Sicurezza :
livello complessivo di sicurezza e privacy all'interno del sito

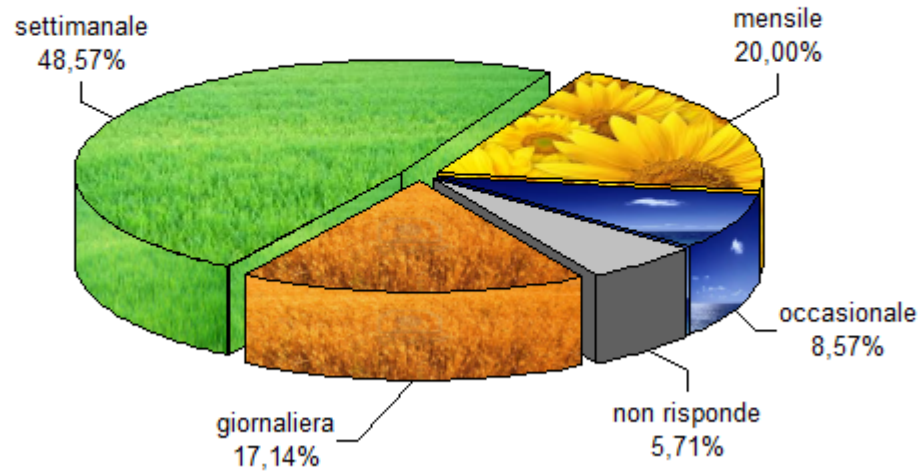


**Miglioramento del rapporto PA e cittadino:
capacità del sito di semplificare le relazioni tra enti e cittadini
(non c'è la domanda corrispondente relativa all'importanza)**



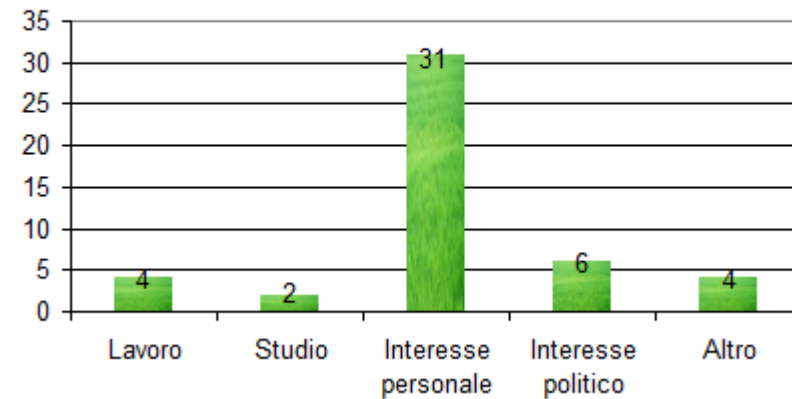
Frequenza e motivo di visita del sito

33) Con quale frequenza usa il sito



La metà dei cittadini che hanno risposto al questionario visitano il sito una volta alla settimana.

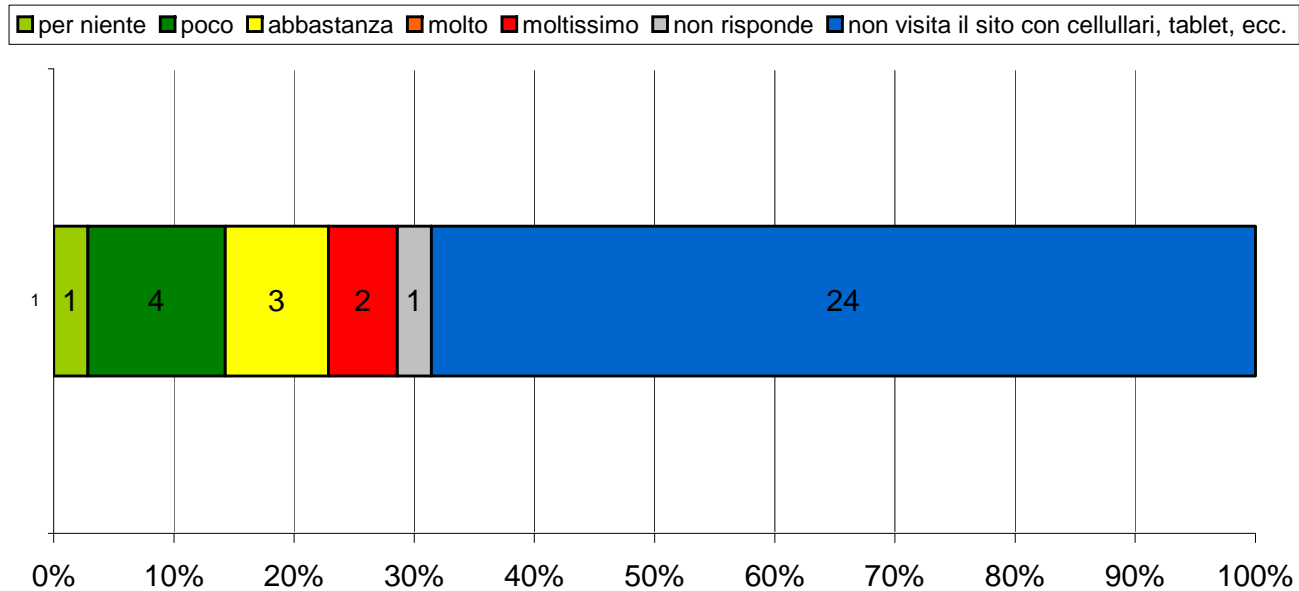
34) Per quale motivo visita il sito



Il sito si visita maggiormente per interesse personale

Utilizzo del sito tramite cellulari, tablet, ecc

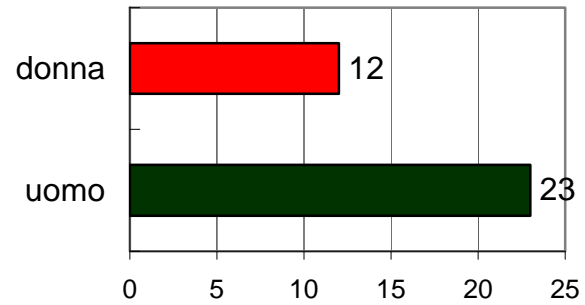
35) Ha provato a visitare questo sito tramite cellulari, tablet, ecc.
36) Se la risposta è sì, ritiene facile navigare su questo sito



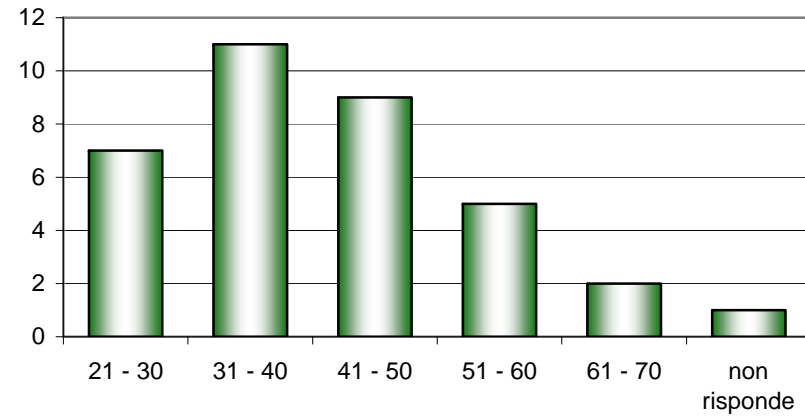
Circa un terzo dei compilatori del questionario usa cellulari, tablet, ecc. per visitare il sito. I dati però sono troppo esigui per una maggiore analisi.

Sesso, età, cittadinanza e residenza

Sesso



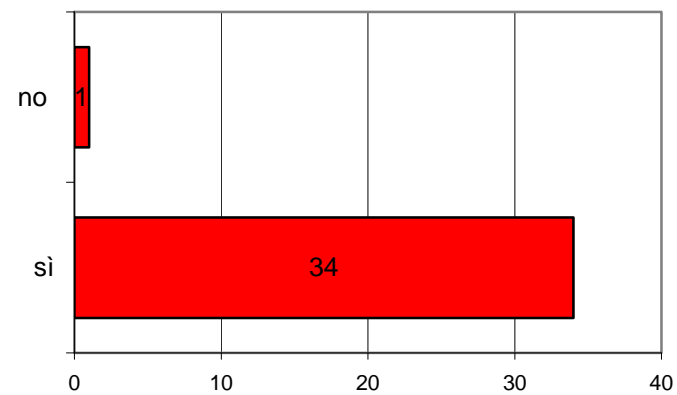
Età



Cittadinanza

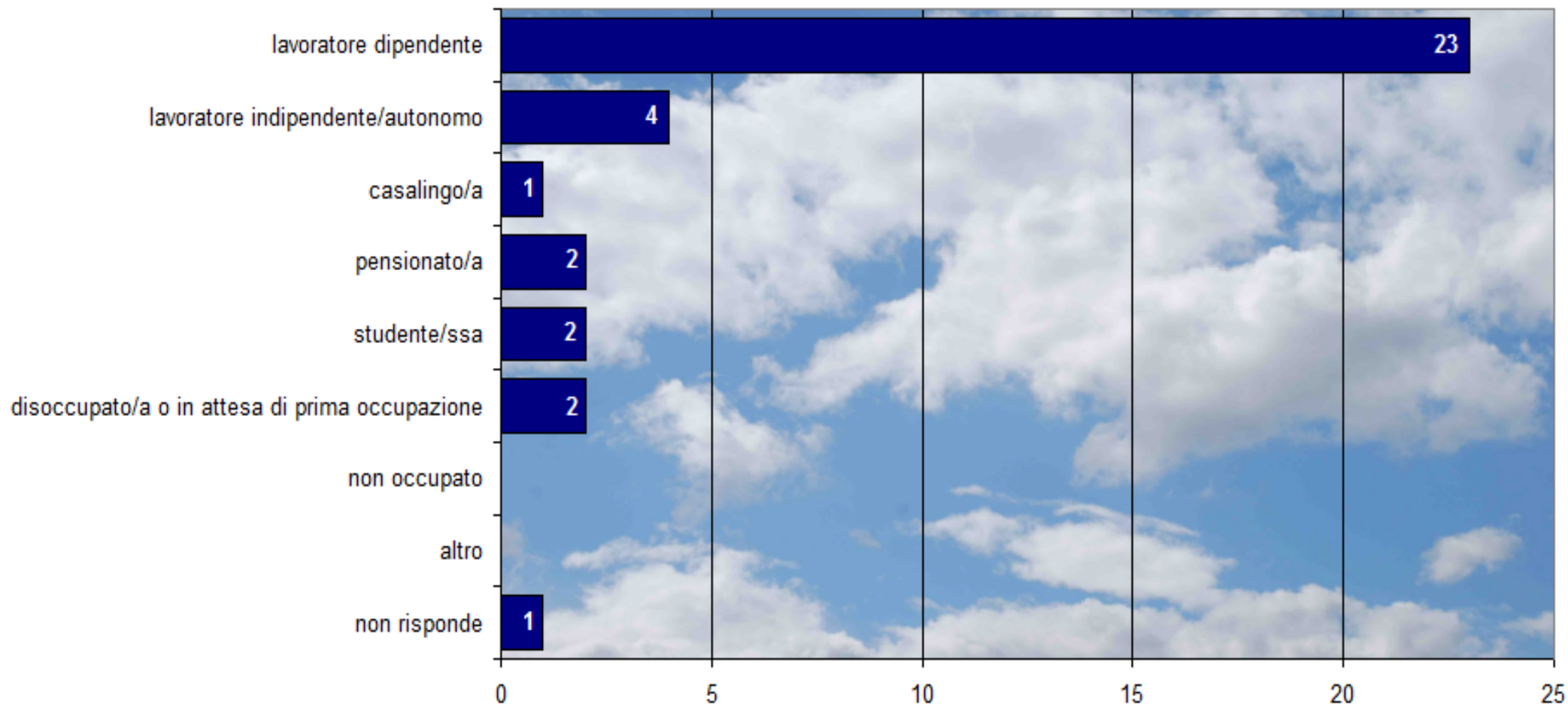


Residente a Cusano Milanino



elazioni con il Pubblico - febbraio 2013

Condizione





Ufficio Relazioni con il Pubblico

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - febbraio 2013