

# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL SERVIZIO DI NAVIGAZIONE GRATUITA IN INTERNET PRESSO SPAZIOCOMUNE**

Periodo: giugno - luglio 2011

A cura  
dell'Ufficio Comunicazione  
del Comune di Cremona



La presente indagine di customer satisfaction si riferisce al servizio di navigazione gratuita in internet disponibile nei locali pubblici di SpazioComune in piazza Stradivari a Cremona (per maggiori informazioni su questo servizio si veda la scheda descrittiva all'indirizzo: [http://www.comune.cremona.it/bd\\_ui-viewContent-id\\_info\\_form-1208.phtml](http://www.comune.cremona.it/bd_ui-viewContent-id_info_form-1208.phtml)).

Nel periodo giugno – luglio 2011 è stato consegnato un questionario a tutti gli utenti che si rivolgevano all'operatore per chiedere una postazione per la navigazione. Sono stati raccolti in tutto 75 questionari (si tratta di utenti unici perchè il questionario è stato consegnato una sola volta per ogni utente).

Il modello del questionario distribuito agli utenti è visibile in fondo a questa relazione.

Il punteggio di soddisfazione generale sul servizio di navigazione gratuita in internet di SpazioComune che emerge da questa indagine è 5,15 su 6 che corrisponde a 83/100.

<b>Grado di soddisfazione generale: 83/100</b>
--

Il 93,9% degli utenti sul totale dei rispondenti è sufficientemente soddisfatto del servizio (per sufficienza si intende un punteggio da 4 a 6).

<b>Utenti soddisfatti dal servizio: 93,9%</b>
---

### **Lettura dei risultati**

Il servizio di navigazione gratuita di SpazioComune risulta molto apprezzato dagli utenti, i quali si dichiarano molto soddisfatti del servizio.

Il funzionamento tecnico dei pc è giudicato molto positivamente: quasi la totalità degli utenti (il 91,3%) dichiara di essere soddisfatto del funzionamento dei pc e della connessione a internet.

Uno degli aspetti più graditi dagli utenti, che emerge da questa indagine, è la possibilità di usufruire di un collegamento internet di alta qualità grazie alla connessione internet a banda larga.

Internet veloce infatti non è ancora alla portata di tutti i cittadini italiani: molte persone sono tuttora escluse dalla possibilità di fruire pienamente dei servizi web. Secondo dati ISTAT riferiti al 2010 meno di una famiglia italiana su 2 dispone di una connessione internet ad alta velocità.

In questa prospettiva il servizio di navigazione di SpazioComune si pone come un valido strumento per contrastare il fenomeno del “digital divide”, permettendo così anche alle persone più svantaggiate l'accesso a internet senza gli ostacoli derivanti da una scarsa velocità di connessione.

SpazioComune sembra svolgere un'altra importante funzione sociale: permettere la ricerca attiva di un'occupazione, dal momento che consente a molti utenti di consultare siti web di offerte di lavoro e presentare domande via internet (in modo totalmente autonomo, senza cioè il supporto degli operatori). Il lavoro infatti rappresenta una delle principali motivazioni di utilizzo dei pc pubblici di SpazioComune (29%).

Considerando che, tra gli utenti intervistati, la percentuale di cittadini cremonesi (79%) è molto maggiore rispetto alla percentuale di utenti non residenti a Cremona (17%), sembra prevalente per SpazioComune la funzione sociale di sopperire alle carenze tecnologiche dei residenti. Meno importante risulta invece la funzione di supporto ai turisti per quanto riguarda la navigazione in internet (7%).

Elenco delle richieste esplicite presentate dagli utenti attraverso il questionario:

- avere più privacy durante la navigazione mediante l'applicazione di separé tra i monitor dei computer;
- diminuire i costi di stampa;
- richiesta di installare Skype sui pc (il programma di videochiamata telefonica gratuito su internet);
- apertura anche pomeridiana del servizio di navigazione in internet;
- estendere il tempo massimo di navigazione.

Diversi utenti inoltre hanno espresso complimenti e ringraziamenti.

## **Conclusioni**

Visti gli alti livelli di soddisfazione raggiunti da questo servizio, non sembrano necessari importanti interventi strutturali o organizzativi.

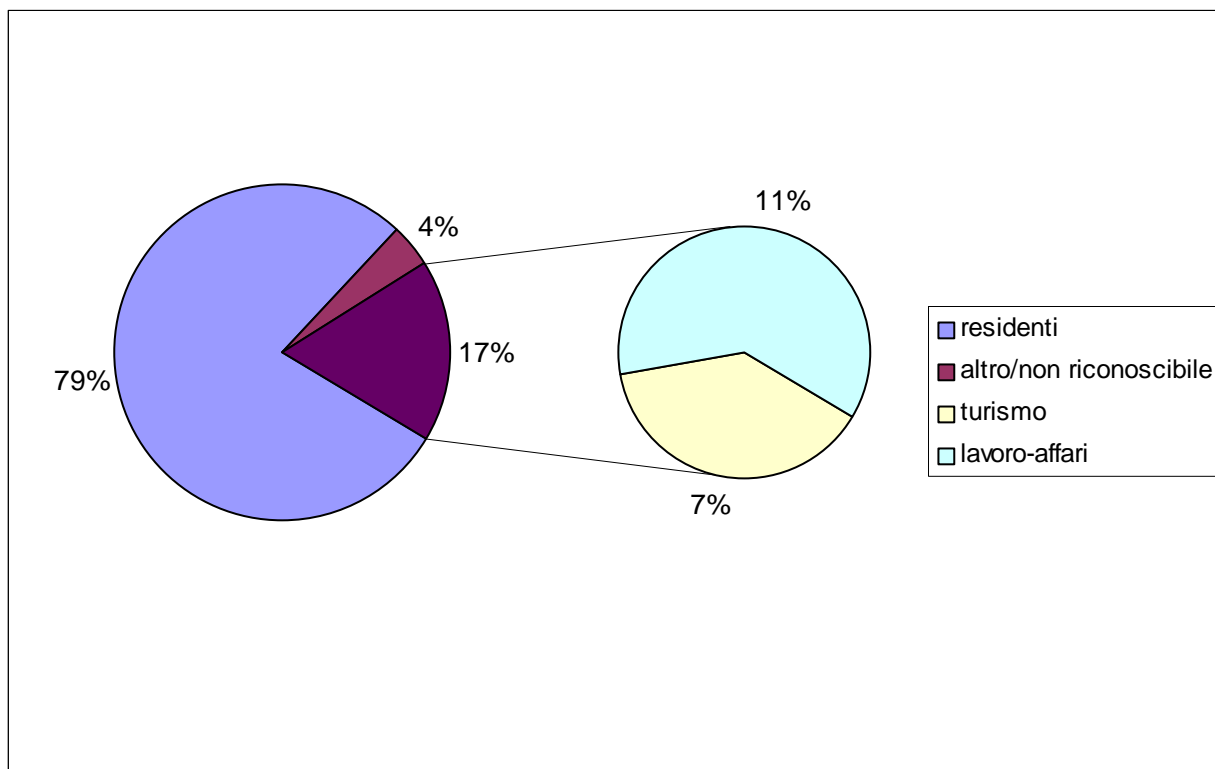
Eventualmente si potrebbero predisporre azioni per favorire l'utilizzo della sala pc da parte di nuove fasce di cittadini.

## Analisi demografica

Il campione di utenti che hanno risposto ai questionari presenta le seguenti caratteristiche.

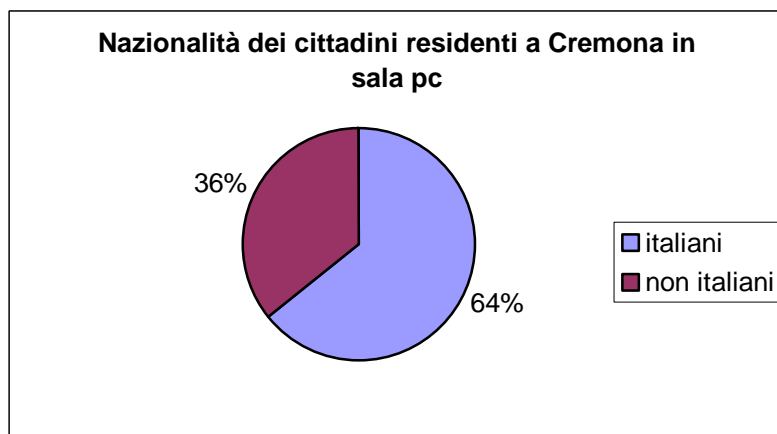
### Provenienza degli utenti e motivazione della loro presenza a Cremona

La maggioranza degli utenti sono cittadini cremonesi (79%). Gli utenti non cremonesi sono il 17% (11% si trovano a Cremona per lavoro o affari e 7% per turismo).



Nota: il servizio è molto usato da cittadini stranieri residenti a Cremona.

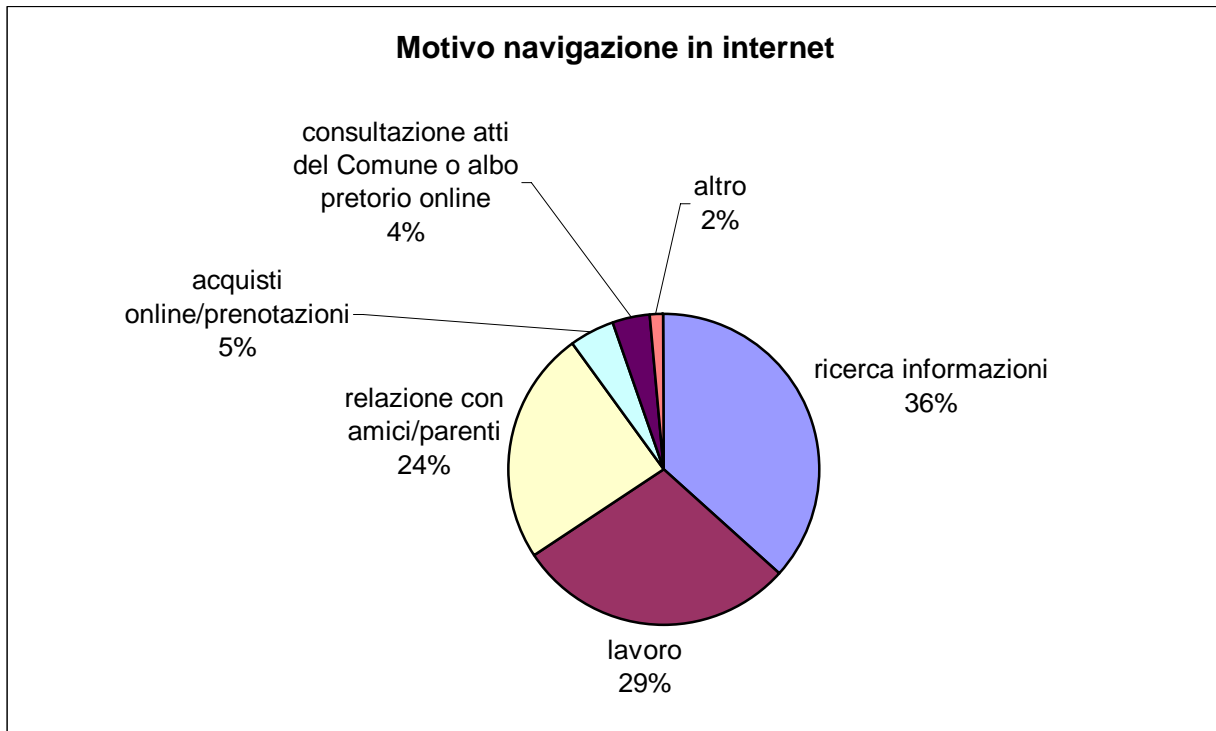
Tra gli utenti cremonesi il 64% sono italiani e il 36% stranieri. L'incidenza degli stranieri sugli italiani per questo servizio è più che doppia rispetto all'incidenza effettiva degli stranieri residenti sulla popolazione cremonese (12,7% - elaborato su dati della Provincia di Cremona).



### Principali utilizzi di internet

Internet viene consultato soprattutto per la ricerca di informazioni, seguita dalla ricerca di lavoro e dall'uso relazionale della rete (mantenere relazioni con amici o parenti).

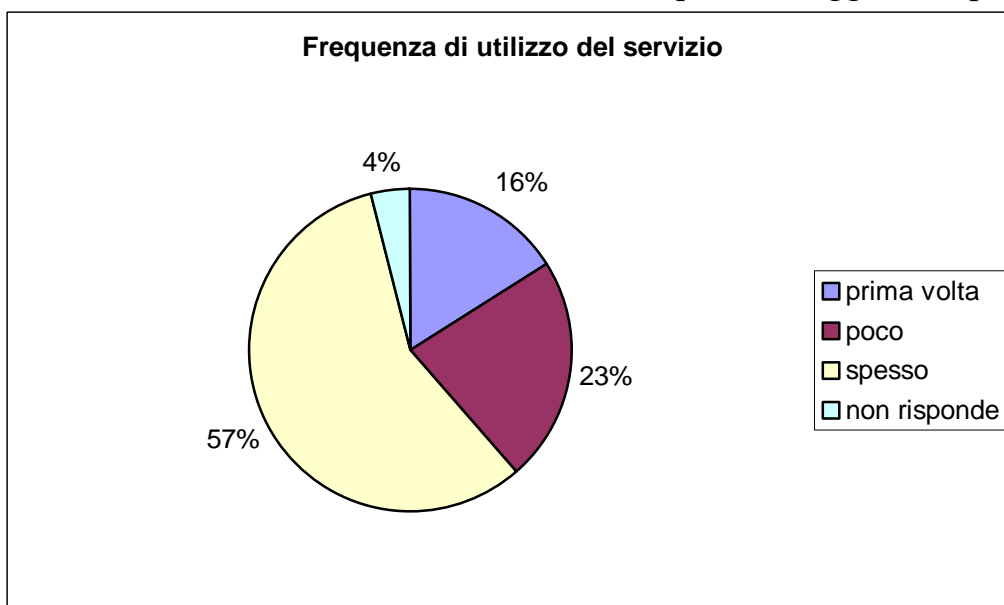
Poco sfruttati sono i pc pubblici per la consultazione di atti del Comune o dell'Albo pretorio online del Comune.



### Frequenza di utilizzo dei pc

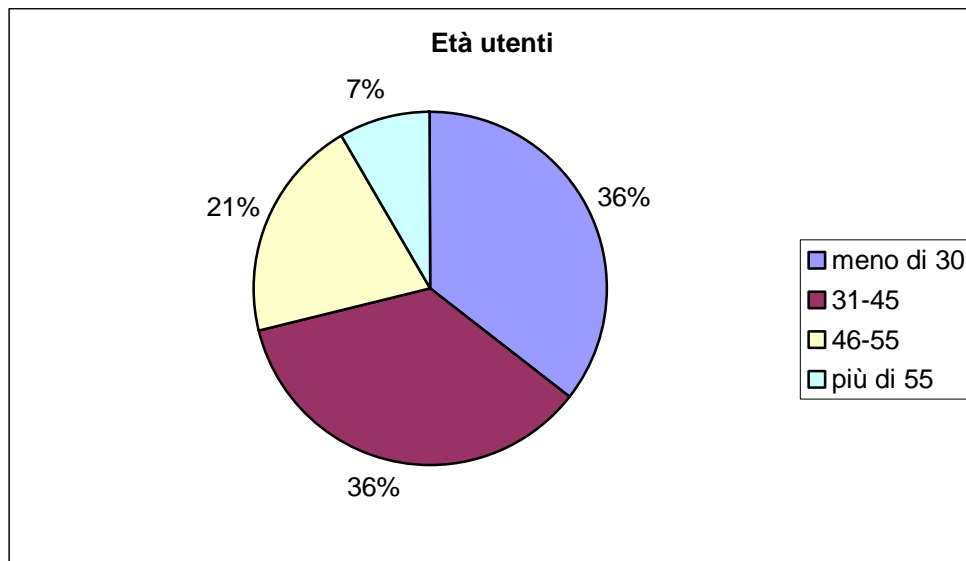
La maggior parte degli utenti sono frequentatori abituali che usufruiscono spesso del servizio.

Gli stranieri utilizzano il servizio con una frequenza maggiore rispetto agli italiani.



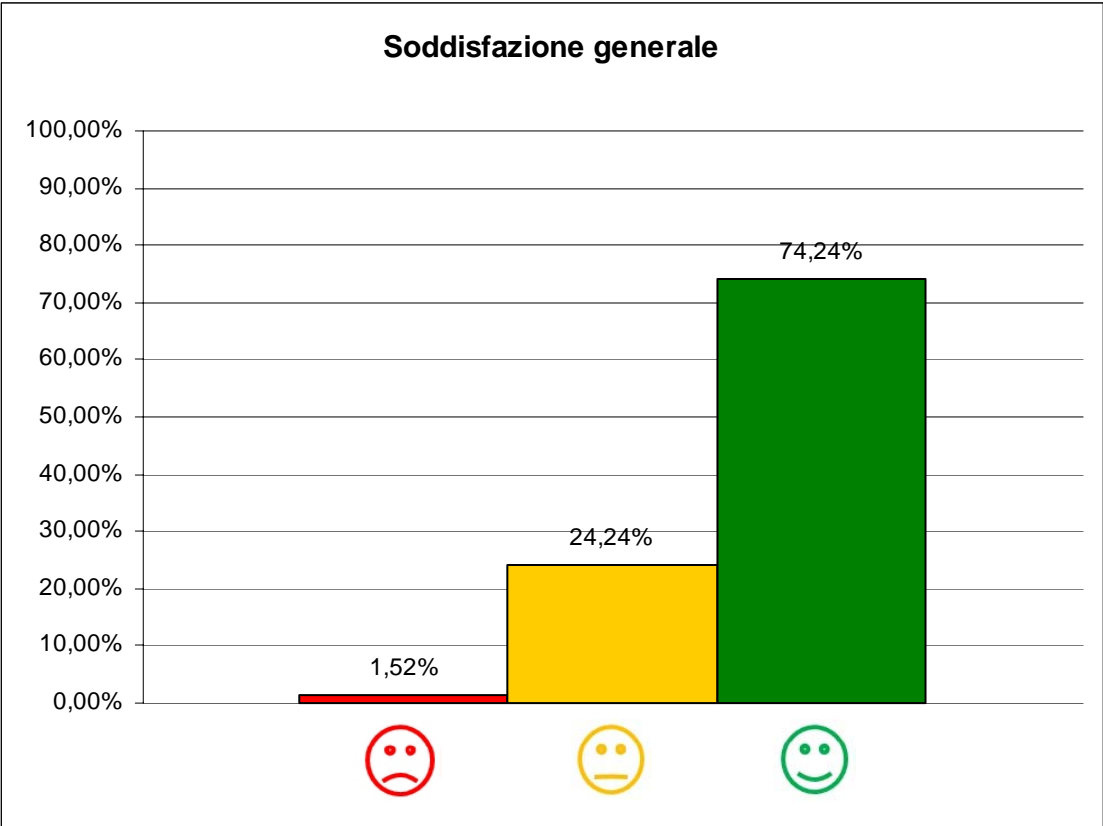
## Età

La maggior parte degli utenti sono giovani sotto i 30 anni (36%) o giovani adulti (36%). Il 72% degli utenti ha quindi meno di 45 anni.



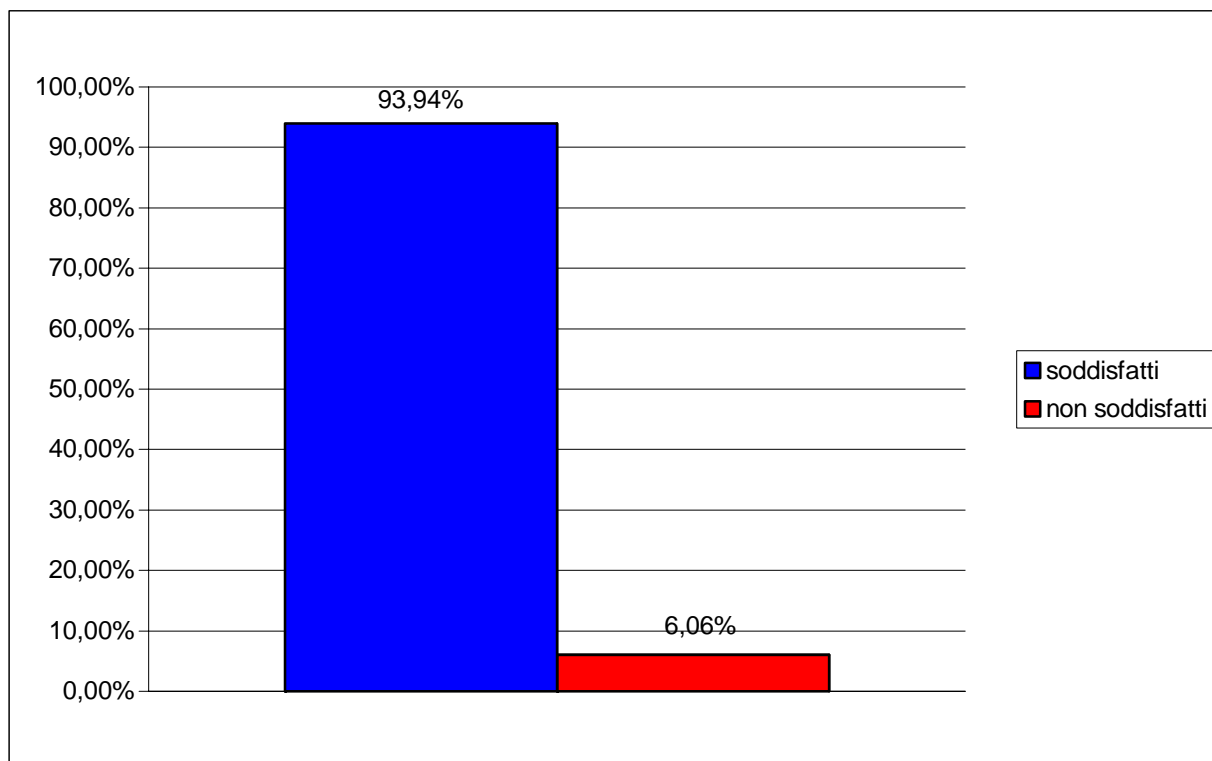
# Rappresentazioni grafiche della soddisfazione degli utenti

Soddisfazione generale con emoticons



voto	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	32	48,48%	5-6	😊	49	74,24%
5	17	25,76%				
4	13	19,70%	3-4	😐	16	24,24%
3	3	4,55%				
2	1	1,52%	1-2	☹️	1	1,52%
1	0	0,00%				
TOT	66	100,00%			66	100,00%

Grafico soddisfatti/non soddisfatti\*



	frequenze assolute	frequenze percentuali
soddisfatti	62	93,94%
non soddisfatti	4	6,06%
TOTALE	66	1

\*per “utenti soddisfatti” si intendono gli utenti che hanno espresso un voto di soddisfazione da 4 a 6.

## QUESTIONARIO

### Perché si trova a Cremona?

- ☐ Abito a Cremona      ☐ Altro: \_\_\_\_\_  
☐ Per turismo      \_\_\_\_\_  
☐ Per lavoro/affari

**GENERE:**    Maschile ☐      Femminile ☐

**NAZIONALITÀ:**    ☐ Italia      ☐ Altro: \_\_\_\_\_

**ETÀ:**    ☐ meno di 30      ☐ 31-45      ☐ 46-55      ☐ 56-65  
            ☐ 66-75      ☐ più di 75

### Utilizza spesso questo servizio?

- ☐ E' la prima volta      ☐ Spesso  
☐ Saltuariamente      ☐ Molto spesso

### Per quale motivo sta consultando internet?

- ☐ Lavoro      ☐ acquisti online/prenotazioni  
☐ Relazioni con amici o parenti      ☐ altro \_\_\_\_\_  
☐ Ricerca di informazioni varie      \_\_\_\_\_  
☐ consultazione atti del comune  
o albo pretorio online

*Continua sul retro* →

**Il funzionamento dei computer è soddisfacente?**

- ☐ *Si*
- ☐ *No*
- ☐ Non molto

*Perché?* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Da 1 (poco) a 6 (molto) quanto è soddisfatto di questo servizio?**

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6

**Spazio libero per segnalazioni o suggerimenti (facoltativo)**

*Il questionario è terminato.  
Piegare e imbucare il questionario nella scatola.*

Grazie per la sua cortese disponibilità.  
*La responsabile  
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico*