



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER IL SITO WEB ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI CREMONA

Periodo: marzo – agosto 2011

A cura
dell'Ufficio Comunicazione
del Comune di Cremona

Oggetto di questa indagine è l'attuale sito web del Comune di Cremona in rete dall'anno 2005 - raggiungibile all'indirizzo <http://www.comune.cremona.it>.

L'indagine è stata rivolta a tutti gli utenti del sito e si è svolta attraverso la pubblicazione di un questionario online raggiungibile dalla home page del portale istituzionale del Comune.

Il questionario impiegato è stato quello proposto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione nelle "Linee guida per l'applicazione di valutazione della customer satisfaction del sito internet". E' stato chiesto agli utenti di esprimere giudizi di soddisfazione in merito ad alcuni aspetti del sito assimilabili alle seguenti dimensioni:

- Accessibilità: facilità di accesso al sito e ai servizi online.
- Adeguatezza delle informazioni.
- Capacità di risposta: idoneità del servizio online 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.
- Miglioramento del rapporto PA e cittadino: capacità del sito di semplificare le relazioni tra enti e cittadini.
- Sicurezza: livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito.

Dal 22 marzo 2011 al 1° agosto 2011 sono stati raccolti 149 questionari.

The screenshot shows the homepage of the Municipality of Cremona. The header is red with the city logo and navigation links. The main content area is divided into several columns with various news items, announcements, and service links. The footer contains contact information and social media links.

Home page del sito www.comune.cremona.it

I risultati di questa indagine dimostrano che la maggior parte degli utenti è soddisfatta dell'attuale sito web del Comune di Cremona.

Gli utenti soddisfatti sono il 73,3%. I non soddisfatti sono il 26,7% sul totale del campione di riferimento (per "soddisfatti" si intendono gli utenti che hanno espresso un voto di soddisfazione generale del sito da 4 a 6).

Il grado di soddisfazione medio del sito in generale si attesta su di un livello pienamente sufficiente (65,2/100) ma non particolarmente elevato.

Il valore dell'indicatore di soddisfazione e i risultati dei singoli indicatori specifici (presentati nel dettaglio più avanti) sembrano giustificare la necessità di un intervento migliorativo del sito. Tutti gli aspetti del sito dovrebbero essere analizzati in una prospettiva di miglioramento e modernizzazione.

Poiché lo scopo di questa indagine era quello di evidenziare gli aspetti critici dell'attuale sito web e raccogliere le esigenze degli utenti, vengono indicati di seguito le principali criticità emerse dall'analisi dei questionari raccolti.

Gli aspetti che richiedono maggiore attenzione, sono i seguenti:

1. Rapporto e comunicazione diretta tra ente e cittadino.
2. Servizi online.
3. Design del sito, architettura dell'informazione, user experience.
4. Sicurezza.
5. Tecnologia.

1. Rapporto e comunicazione diretta tra ente e cittadino

Gli utenti segnalano una certa lentezza nella soluzione dei reclami online e nell'ottenimento di risposte a quesiti presentati in vario modo all'Amministrazione attraverso il sito (non solo attraverso il modulo principale di contatto, ma anche attraverso le singole e-mail dei vari uffici).

Gli utenti ritengono che attraverso il sito è possibile contattare facilmente l'ente, ma lamentano una risposta lenta alle loro richieste e segnalazioni. Risposta che non dipende dagli strumenti a disposizione sul sito internet ma dai tempi di risposta dei singoli uffici.

Gli strumenti di presentazione dei reclami sono giudicati insufficienti (l'attuale strumento di raccolta reclami permette solo di trasmettere il reclamo).

L'utente sembra chiedere un miglioramento dei canali di contatto e interazione tra ente e cittadino. Questo obiettivo dev'essere essere raggiunto non solo ottimizzando e aumentando gli strumenti di raccolta di segnalazioni, di contatti, di interazione col cittadino, ma soprattutto curandone la risposta.

2. Servizi online

La presenza dei servizi online sul sito del Comune appare decisamente apprezzata dagli utenti.

L'utilizzo di questi servizi è percepito come utile e vantaggioso. La tipologia dei servizi presenti sul sito è considerata sufficiente. Raggiungere i servizi online sul sito del Comune e registrare un account personale è considerato piuttosto agevole.

Risulta meno semplice l'utilizzo concreto dei servizi online finalizzato all'ottenimento di un documento o di una ricevuta. L'utente infatti sembra incontrare qualche difficoltà nella fase di impiego concreto dei servizi per raggiungere l'obiettivo che si era prefissato. Viene comunque giudicato buono il funzionamento tecnico del software che eroga il servizio.

L'utente percepisce una carenza di aiuti o di supporti che lo guidino nella procedura di utilizzo corretto ed efficiente di un servizio online.

Da questi dati emerge la richiesta di migliorare l'interfaccia utente dei servizi online attraverso

l'introduzione di interfacce più "amichevoli" e funzionali. L'utente desidera un migliore supporto all'uso dei servizi e chiede di essere maggiormente guidato e rassicurato per servirsi più efficacemente dei servizi online.

3. Design del sito, architettura dell'informazione, user experience

La qualità delle informazioni presenti sul sito e l'esposizione dei contenuti all'interno delle pagine è soddisfacente, ma l'utente considera difficoltoso arrivare velocemente alle pagine informative, anche perché egli ritiene che le pagine non siano ben organizzate nel contesto del sito. La navigazione, pur logicamente semplice, appare troppo macchinosa.

Le difficoltà potrebbero derivare anche dai limiti tecnici dell'attuale sito che, sicuramente all'avanguardia negli anni in cui è stato adottato, sconta ora una certa obsolescenza in fatto di user experience.

L'utente sembra chiedere maggiore agilità nel reperire velocemente informazioni per esempio attraverso "scorciatoie" o canali diversificati di accesso alle pagine informative, un'architettura dell'informazione più efficiente, una user experience migliorata ed un aspetto grafico più gradevole.

4. Sicurezza

Alcuni utenti non si sentono abbastanza sicuri nell'inserire i loro dati personali nel sito.

Sembra necessario verificare il livello di sicurezza del sito per escludere che esistano effettivamente carenze tecniche nella gestione della sicurezza dei dati. La percezione dell'utente potrebbe risultare distorta da una mancanza di rassicurazione in merito ai sistemi di sicurezza adottati dal sito. Per questo motivo si potrebbe agire sulla comunicazione per illustrare più efficacemente all'utente i sistemi di sicurezza adottati dal sito, la loro validità, l'esistenza di policy di trattamento dati ecc.

5. Tecnologia

Il sito web attuale si appoggia su un software di gestione contenuti (CMS) che nel 2005, anno di avvio del presente sito, era considerata all'avanguardia.

Nel corso degli ultimi anni tuttavia, nel campo delle tecnologie alla base dei siti web, sono state introdotte rapidamente diverse innovazioni tecnologiche le quali hanno comportato importanti mutamenti nei modelli di utilizzo del web da parte degli utenti (es. web 2.0).

Appare importante considerare l'impiego delle più recenti tecnologie web che rendano l'esperienza degli utenti sul sito del Comune più veloce, agevole e al passo con gli attuali modelli di utilizzo.

SUGGERIMENTI E RICHIESTE DIRETTE DEGLI UTENTI

Alcuni utenti hanno trasmesso alcune segnalazioni attraverso uno spazio predisposto nel questionario. Di seguito vengono sintetizzate le richieste degli utenti che potrebbero rappresentare interessanti spunti di riflessione:

- Mettere on-line la modulistica da compilare per l'adozione di cani dal rifugio del cane.
- La ricerca attraverso il motore interno è troppo dispersiva.
- Ignoranza di alcuni servizi presenti sul sito, poi scoperti per caso: richiesta di maggiore pubblicità e visibilità dei servizi disponibili sul sito (es. autocertificazione automatica).
- Vivacizzare l'aspetto grafico e visivo con notizie e immagini.
- Richiesta di rendere disponibili online le convocazioni del Consiglio Comunale ed i relativi Ordini del Giorno.
- Richiesta di migliorare l'organizzazione e la presentazione del calendario Appuntamenti e manifestazioni.
- Attivare un sistema automatico per recuperare la password smarrita per lo Sportello web.
- Prevedere la traduzione, anche parziale, del sito in inglese o in lingua straniera.
- Alcuni utenti hanno riscontrato contenuti non aggiornati.

Risultati per singolo indicatore

E' facile raggiungere il sito

Media: 5,135/6 (voto da 1 a 6) che corrisponde a:

82,7_{/100}

E' facile accedere ai servizi presenti sul sito

Media: 4,276/6

65,52_{/100}

E' facile effettuare la registrazione per potere usufruire dei servizi presenti sul sito

Media: 4,364/6

67,28_{/100}

Tra quelli che hanno utilizzato i servizi online...

Media: 4,338/6

66,76_{/100}

Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi online, senza necessità di rivolgermi altrove

Media: 3,938/6

58,76_{/100}

(Tra quelli che hanno effettivamente i servizi online...)

Media: 3,884/6

57,68_{/100}

Questo sito contiene informazioni complete

Media: 4,014/6

60,28_{/100}

Questo sito contiene informazioni aggiornate

Media: 4,170/6

63,4_{/100}

Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, fax, email)

Media: 4,410/6

68,2_{/100}

Tra gli utilizzatori dei servizi online...

Media: 4,580/6

71,6_{/100}

L'offerta dei servizi presenti su questo sito soddisfa le mie esigenze

Media: 4,133/6

62,66/100

Tra gli utilizzatori dei sevizi online...

Media: 4,257/6

65,14/100

Mi vengono segnalati con chiarezza gli eventuali errori commessi in fase di inserimento dei dati

Media: 4,174/6

63,48/100

Tra gli utilizzatori dei sevizi online...

Media: 4,156/6

63,12/100

E' facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno

Media: 3,838/6

56,76/100

Tra gli utilizzatori dei sevizi online...

Media: 3,730/6

54,6/100

Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti

Media: 4,301/6

66,02/100

Tra gli utilizzatori dei sevizi online...

Media: 4,409/6

68,18/100

Questo sito è semplice da navigare

Media: 4,289/6

65,78/100

L'aspetto grafico di questo sito è gradevole

Media: 3,978/6

59,56/100

Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click

Media: 3,970/6

59,4_{/100}

Le informazioni contenute nelle pagine sono esposte in modo facilmente comprensibile

Media: 4,317/6

66,34_{/100}

Le pagine di questo sito sono ben organizzate

Media: 4,045/6

60,9_{/100}

Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'ente

Media: 4,211/6

64,22_{/100}

Ho ottenuto le soluzioni ai quesiti che ho formulato in tempi rapidi

(tra coloro che hanno formulato un quesito)

Media: 3,421/6

48,42_{/100}

Questo sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo

Media: 3,854/6

57,08

Tra coloro che hanno effettuato un reclamo...

Media: 3,937/6

58,74_{/100}

Il reclamo che ho effettuato attraverso il sito è stato risolto in tempi rapidi

(Tra coloro che hanno effettuato un reclamo)

Media: 2,960/6

39,2

I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività

Media: 4,060/6

61,2_{/100}

Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'ente

Media: 4,108/6

62,16_{/100}

Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati

Media: 3,949/6

58,98_{/100}

Classifica degli indicatori




indicatore	Soddisfazione (in centesimi)	dimensione
E' facile raggiungere il sito	82,7	accessibilità-raggiungibilità
Utilizzare i servizi di questo sito più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali	68,2	capacità di risposta
Facile effettuare la registrazione per potere usufruire dei servizi	67,28	accessibilità-raggiungibilità
Informazioni contenute nelle pagine sono esposte in modo facilmente comprensibile	66,34	design del sito
Servizio erogato in tempi che reputo soddisfacenti	66,02	capacità di risposta
Semplice da navigare	65,78	design del sito
Facile accedere ai servizi	65,52	accessibilità-raggiungibilità
Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'ente	64,22	gestione del contatto con l'utente
Segnalati con chiarezza gli eventuali errori commessi in fase di inserimento dei dati	63,48	capacità di risposta
Informazioni aggiornate	63,4	adeguatezza informazioni
L'offerta dei servizi soddisfa le mie esigenze	62,66	capacità di risposta
Questo sito migliora l'immagine che ho dell'ente	62,16	miglioramento del rapporto pa e cittadino
I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	61,2	miglioramento del rapporto pa e cittadino
Pagine ben organizzate	60,9	design del sito
Informazioni complete	60,28	adeguatezza informazioni
Design sito è gradevole	59,56	design del sito
Localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	59,4	design del sito
Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati	58,98	sicurezza
Strumenti adeguati per effettuare un reclamo	58,74	gestione del contatto con l'utente
Le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi online	57,68	adeguatezza informazioni
Facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno	56,76	capacità di risposta
Ho ottenuto le soluzioni ai quesiti che ho formulato in tempi rapidi	48,42	gestione del contatto con l'utente
Il reclamo che ho effettuato attraverso il sito è stato risolto in tempi rapidi	39,2	gestione del contatto con l'utente

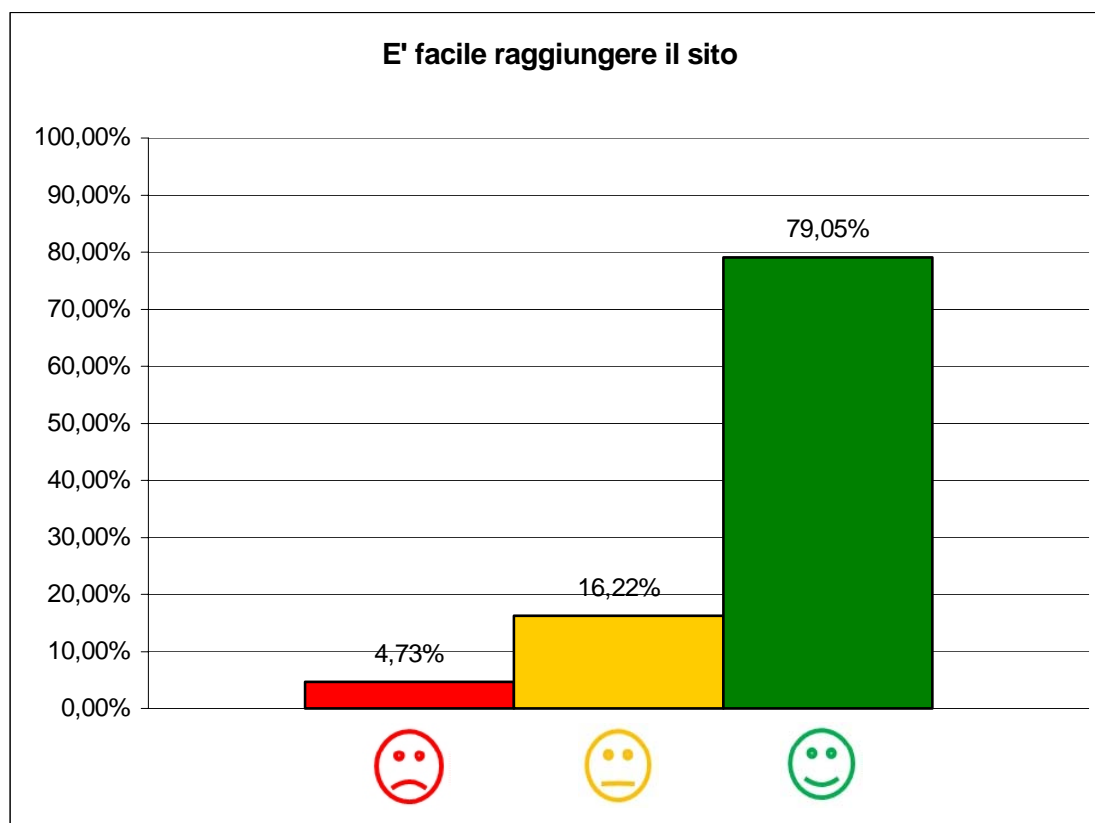
Soddisfazione media (tra gli indicatori)

Sufficienza




PRESENTAZIONE GRAFICA DEI SINGOLI INDICATORI

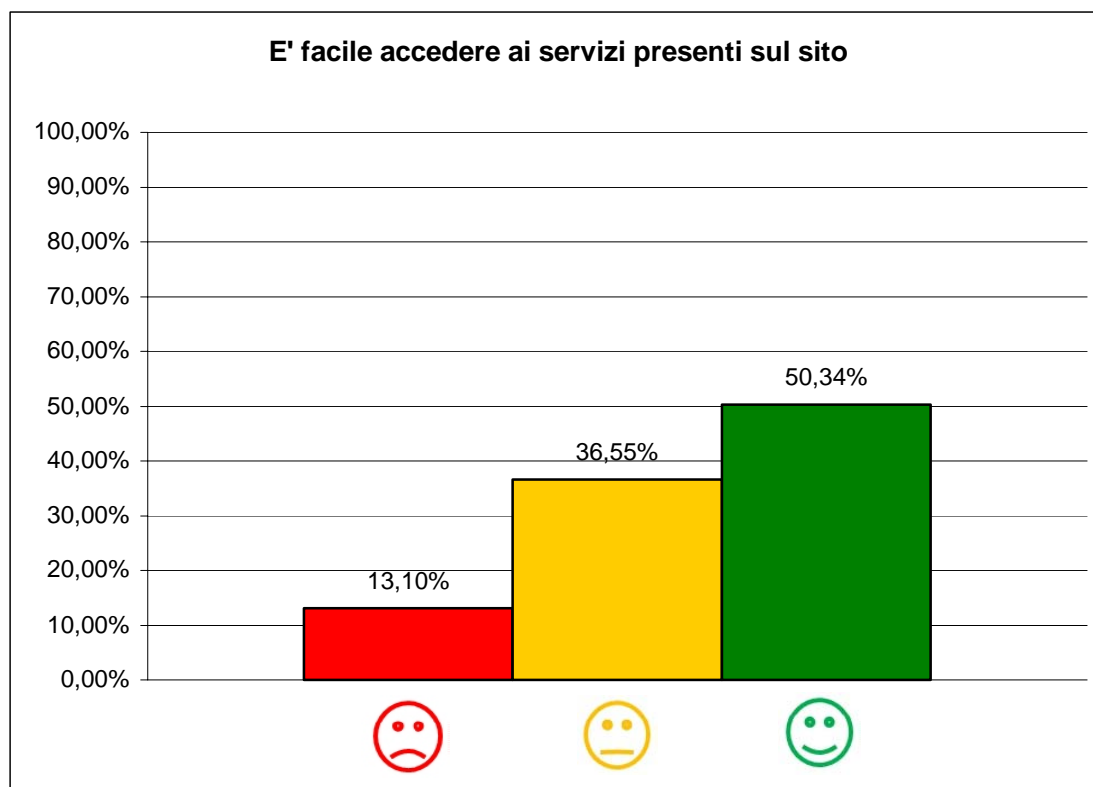
Raggiungibilità del sito

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	72	48,65%	5-6		117	79,05%
5	45	30,41%				
4	19	12,84%	3-4		24	16,22%
3	5	3,38%				
2	5	3,38%	1-2		7	4,73%
1	2	1,35%				
TOT	148	100,00%			148	100,00%






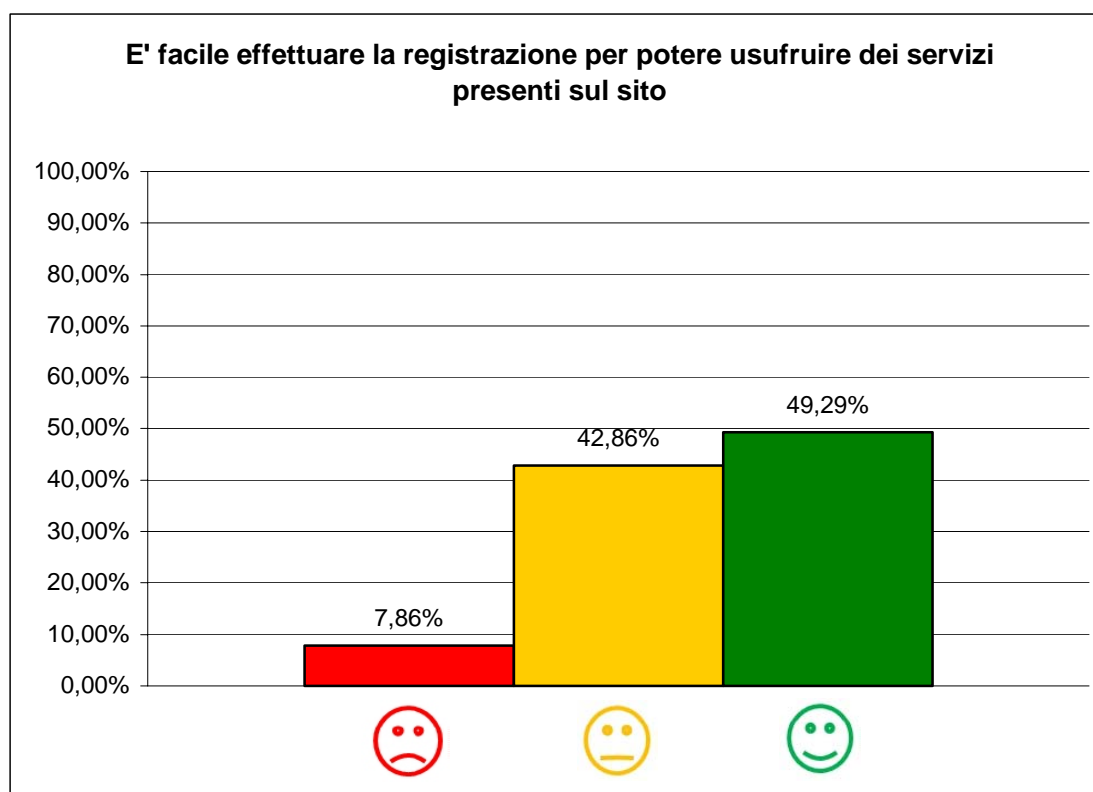
Facilità accesso ai servizi presenti sul sito

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	31	21,38%	5-6		73	50,34%
5	42	28,97%				
4	39	26,90%				
3	14	9,66%	3-4		53	36,55%
2	7	4,83%				
1	12	8,28%	1-2		19	13,10%
TOT	145	100,00%			145	100,00%






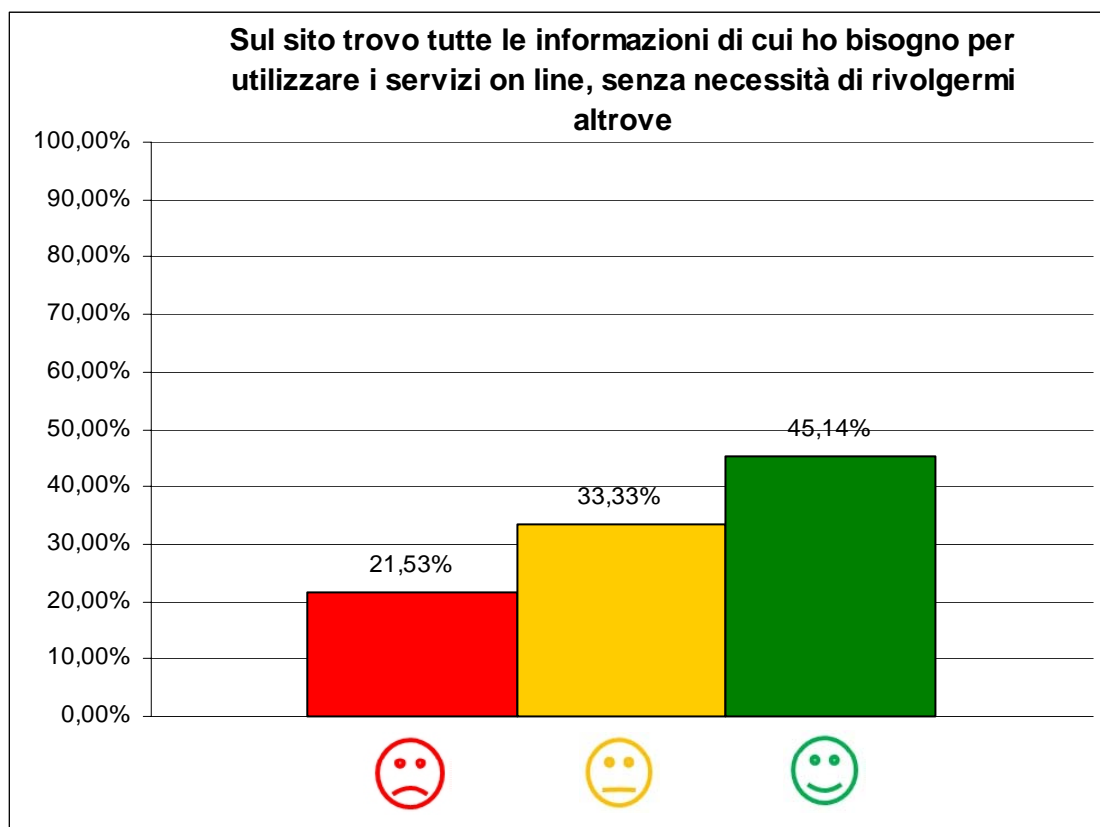
Facilità di registrazione

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	32	22,86%	5-6		69	49,29%
5	37	26,43%				
4	38	27,14%				
3	22	15,71%	3-4		60	42,86%
2	5	3,57%				
1	6	4,29%	1-2		11	7,86%
TOT	140	100,00%			140	100,00%






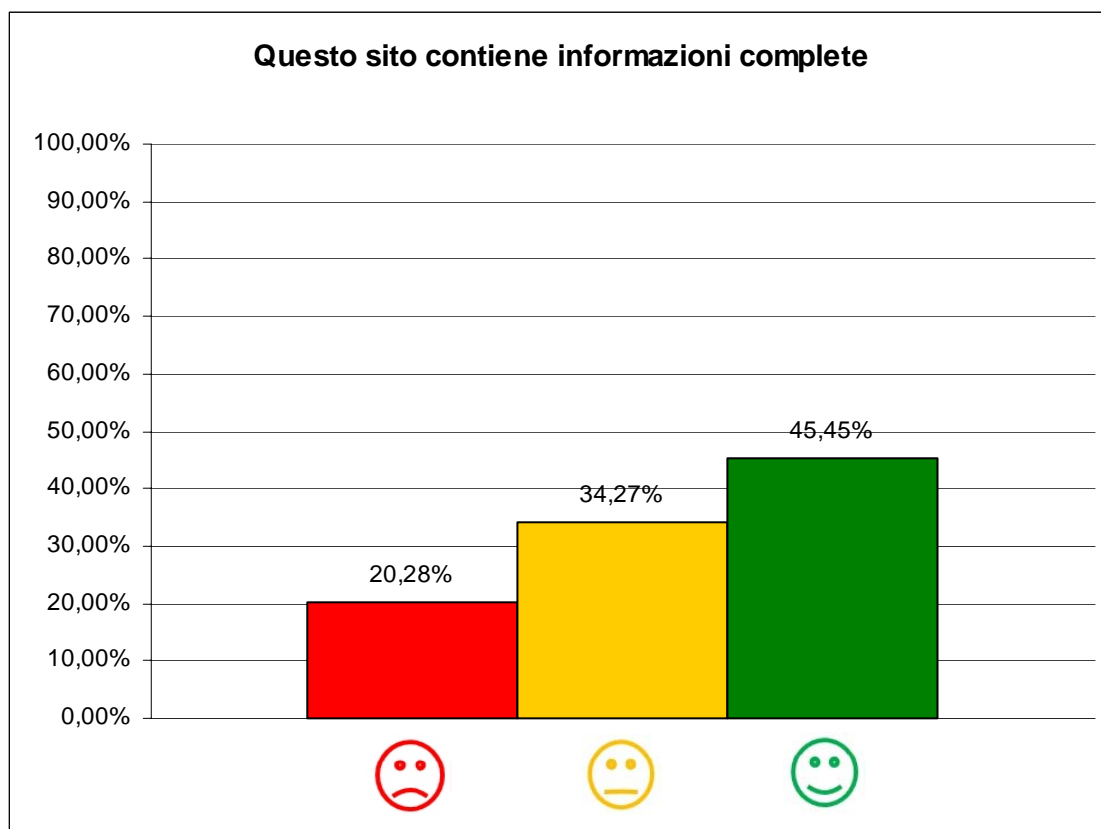
Aiuto e informazioni per l'utilizzo dei servizi online

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	24	16,67%	5-6		65	45,14%
5	41	28,47%				
4	26	18,06%	3-4		48	33,33%
3	22	15,28%				
2	17	11,81%	1-2		31	21,53%
1	14	9,72%				
TOT	144	100,00%			144	100,00%






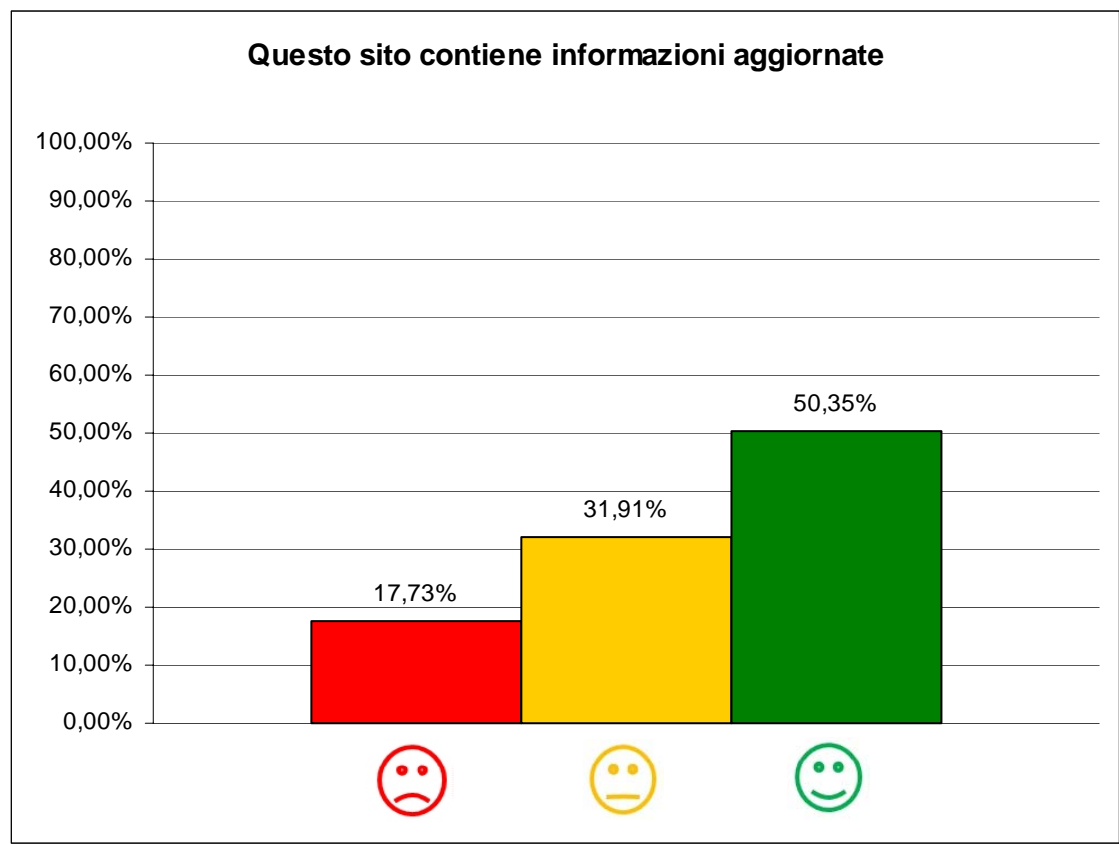
Completezza delle informazioni

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	24	16,78%	5-6		65	45,45%
5	41	28,67%				
4	33	23,08%	3-4		49	34,27%
3	16	11,19%				
2	16	11,19%	1-2		29	20,28%
1	13	9,09%				
TOT	143	100,00%			143	100,00%






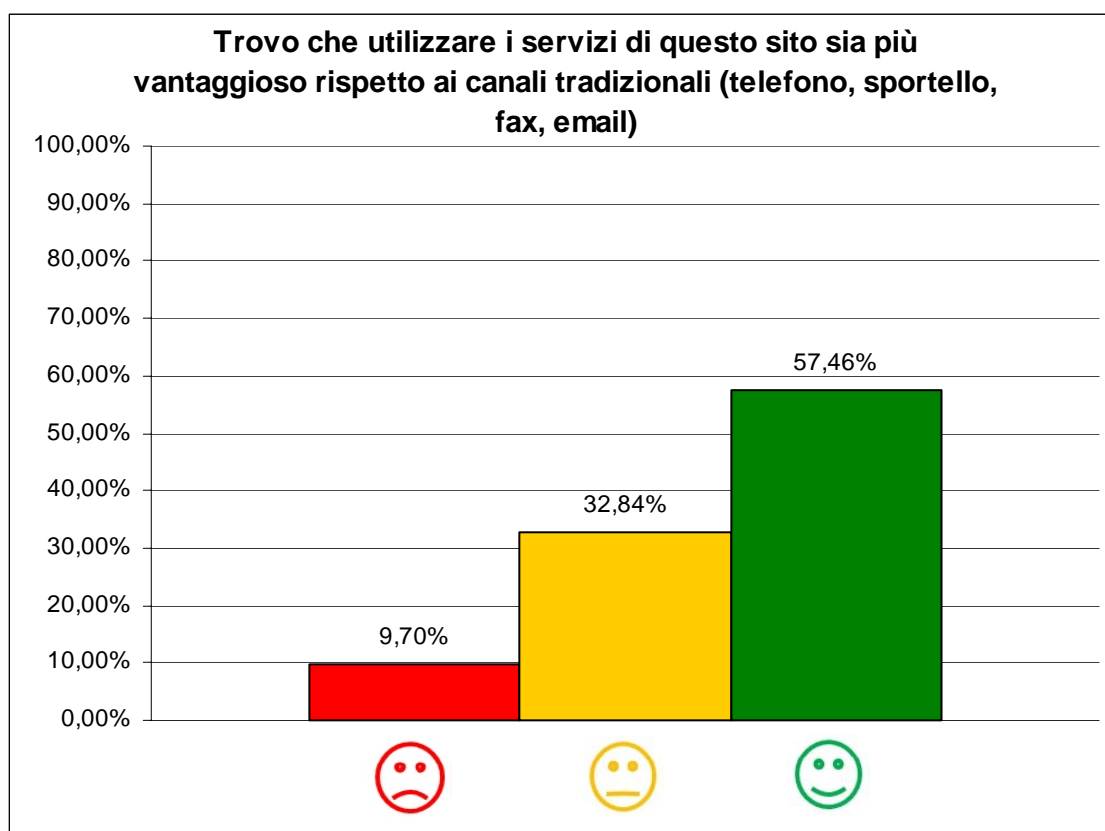
Aggiornamento delle informazioni

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	28	19,86%	5-6		71	50,35%
5	43	30,50%				
4	29	20,57%	3-4		45	31,91%
3	16	11,35%				
2	16	11,35%	1-2		25	17,73%
1	9	6,38%				
TOT	141	100,00%			141	100,00%






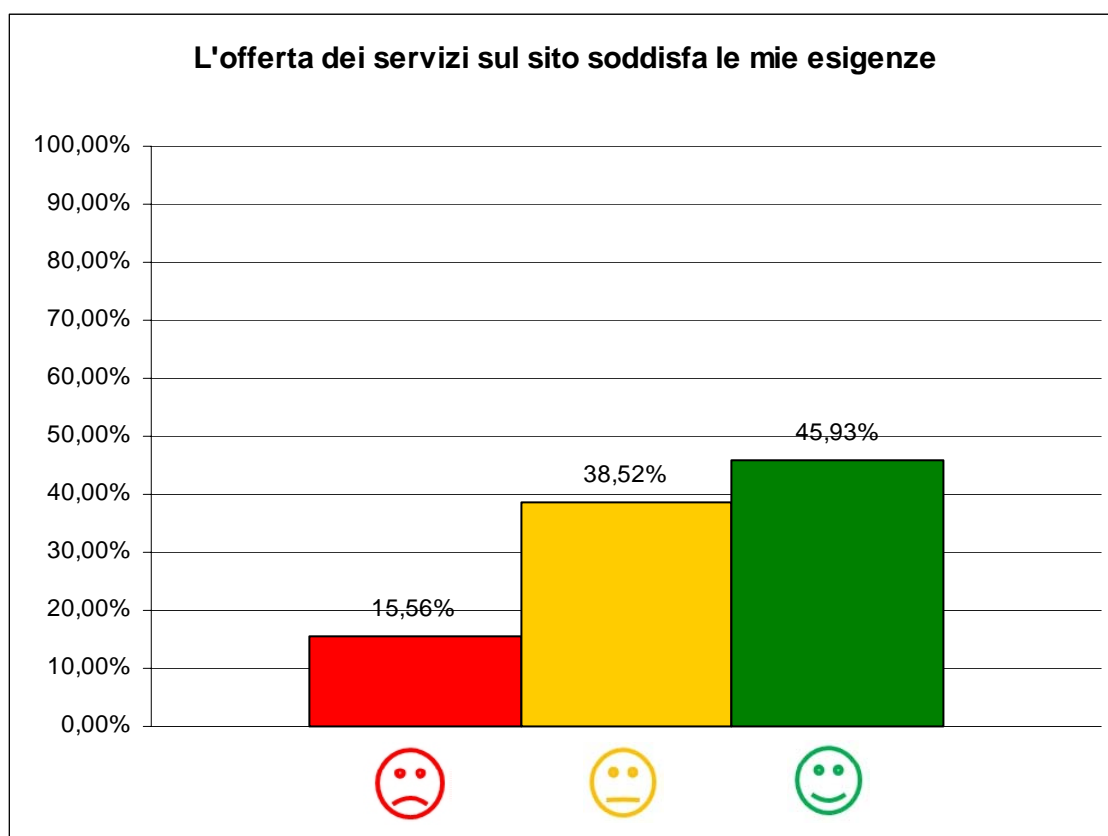
Vantaggio rispetto ai canali tradizionali

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	31	23,13%	5-6		77	57,46%
5	46	34,33%				
4	24	17,91%	3-4		44	32,84%
3	20	14,93%				
2	6	4,48%	1-2		13	9,70%
1	7	5,22%				
TOT	134	100,00%			134	100,00%






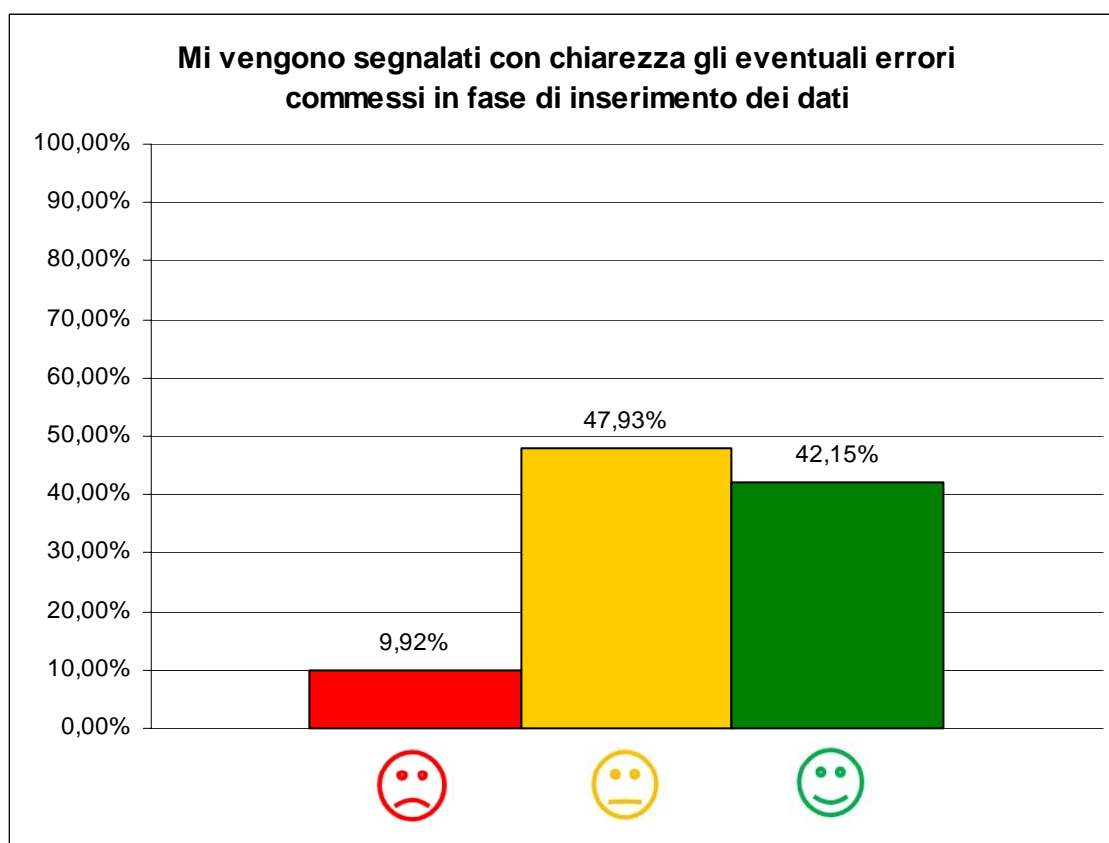
Offerta dei servizi sul sito

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	21	15,56%	5-6		62	45,93%
5	41	30,37%				
4	37	27,41%	3-4		52	38,52%
3	15	11,11%				
2	13	9,63%	1-2		21	15,56%
1	8	5,93%				
TOT	135	100,00%			135	100,00%






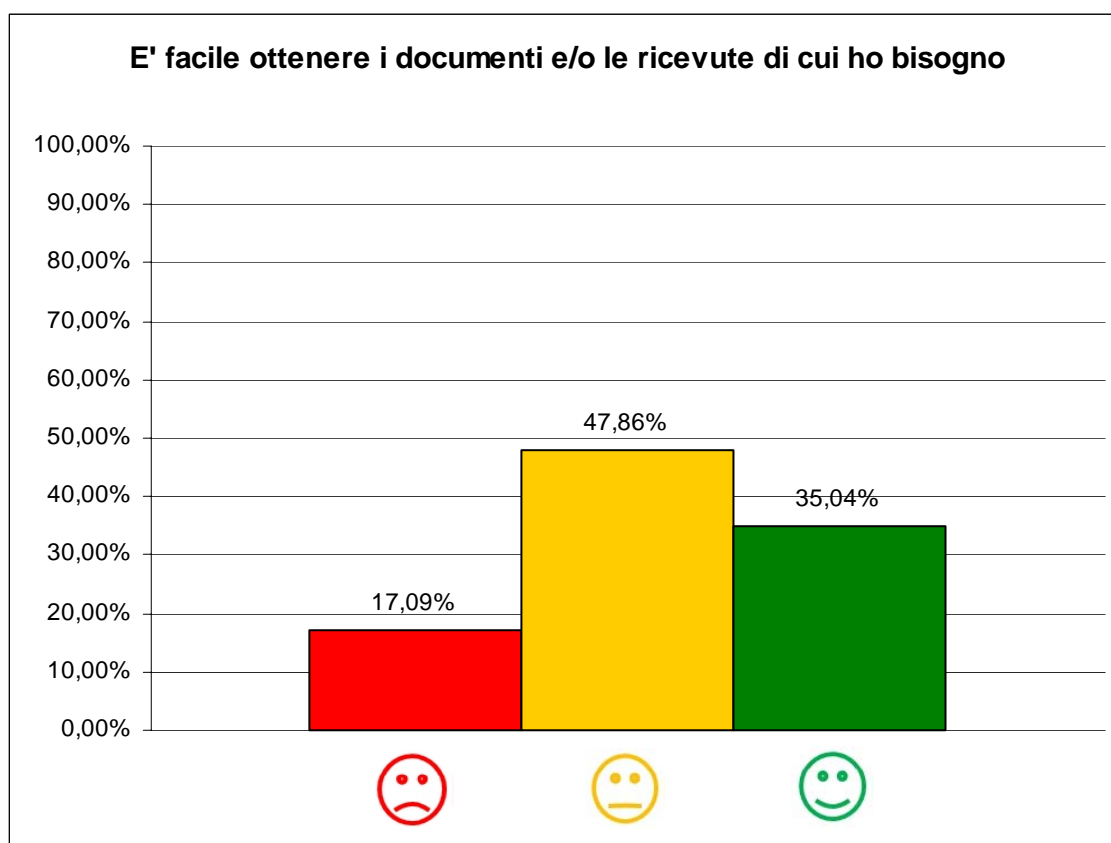
Chiarezza nella segnalazione degli errori

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	19	15,70%	5-6		51	42,15%
5	32	26,45%				
4	38	31,40%	3-4		58	47,93%
3	20	16,53%				
2	7	5,79%	1-2		12	9,92%
1	5	4,13%				
TOT	121	100,00%			121	100,00%






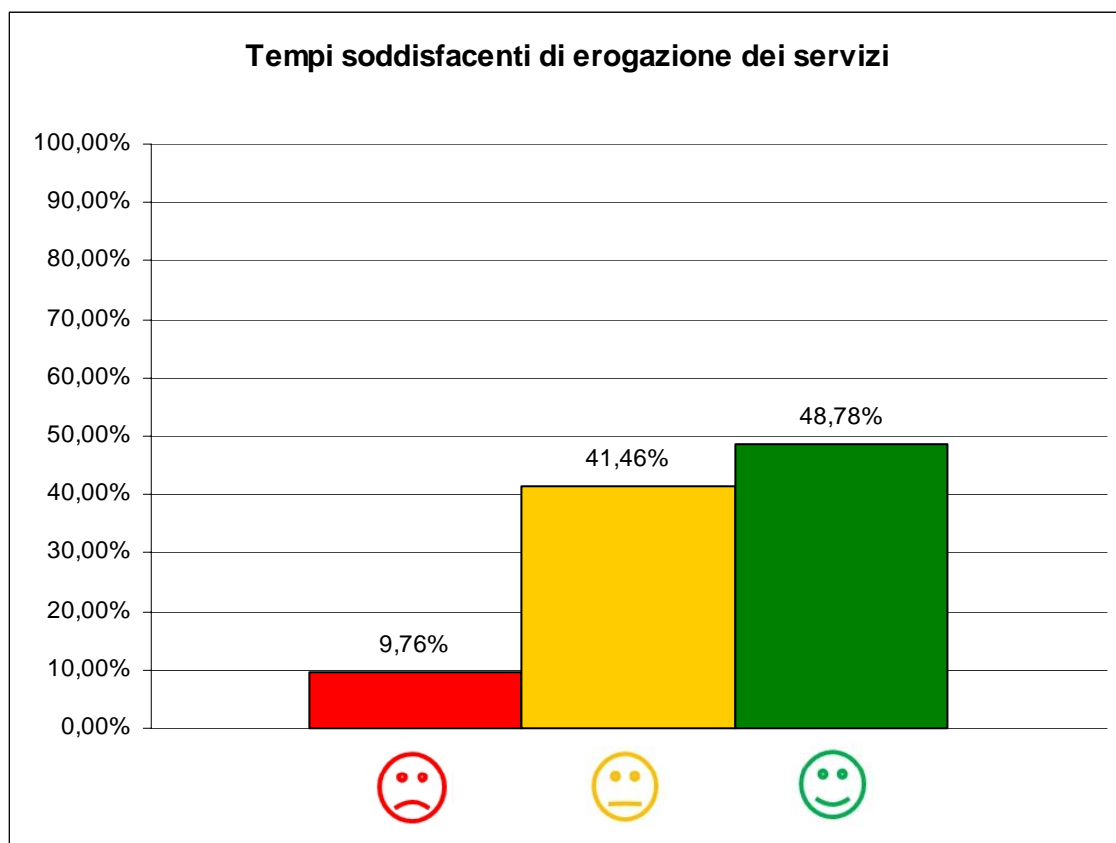
Facilità nell'ottenere documenti o ricevute

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	15	12,82%	5-6		41	35,04%
5	26	22,22%				
4	32	27,35%	3-4		56	47,86%
3	24	20,51%				
2	9	7,69%	1-2		20	17,09%
1	11	9,40%				
TOT	117	100,00%			117	100,00%






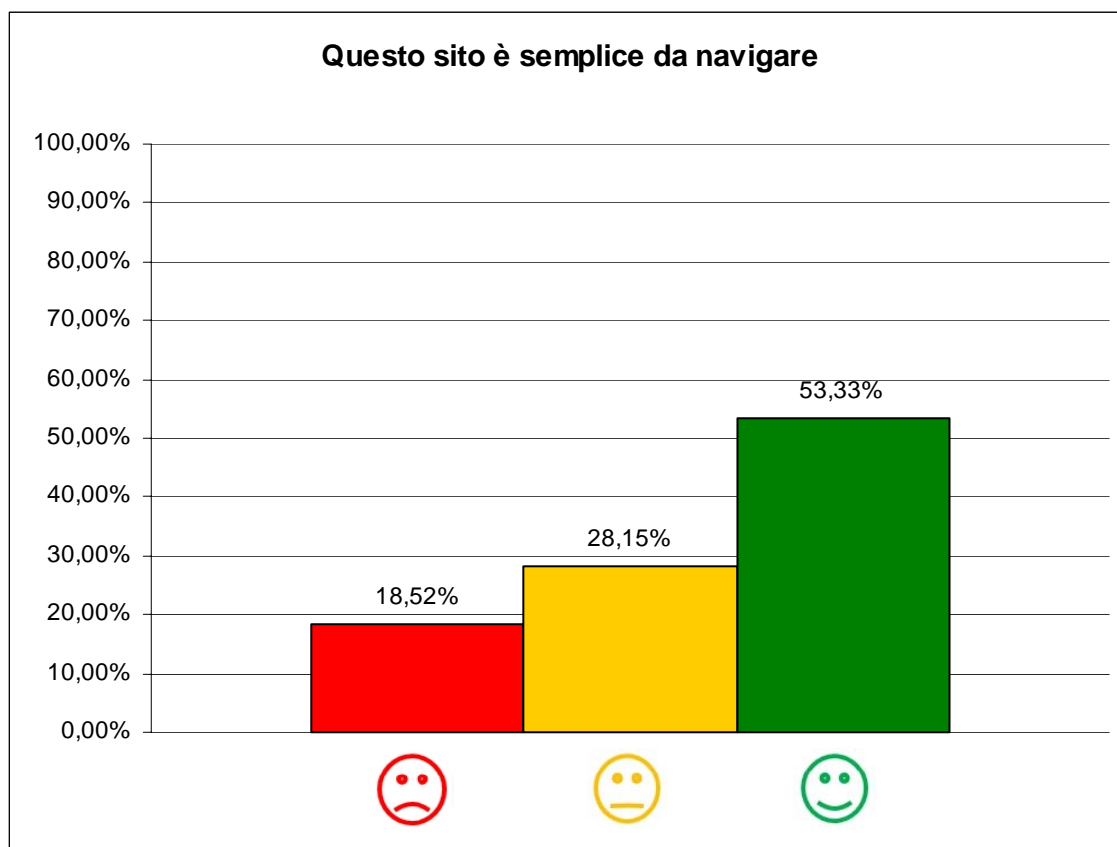
Tempi soddisfacenti di erogazione dei servizi

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	25	20,33%	5-6		60	48,78%
5	35	28,46%				
4	30	24,39%	3-4		51	41,46%
3	21	17,07%				
2	9	7,32%	1-2		12	9,76%
1	3	2,44%				
TOT	123	100,00%			123	100,00%






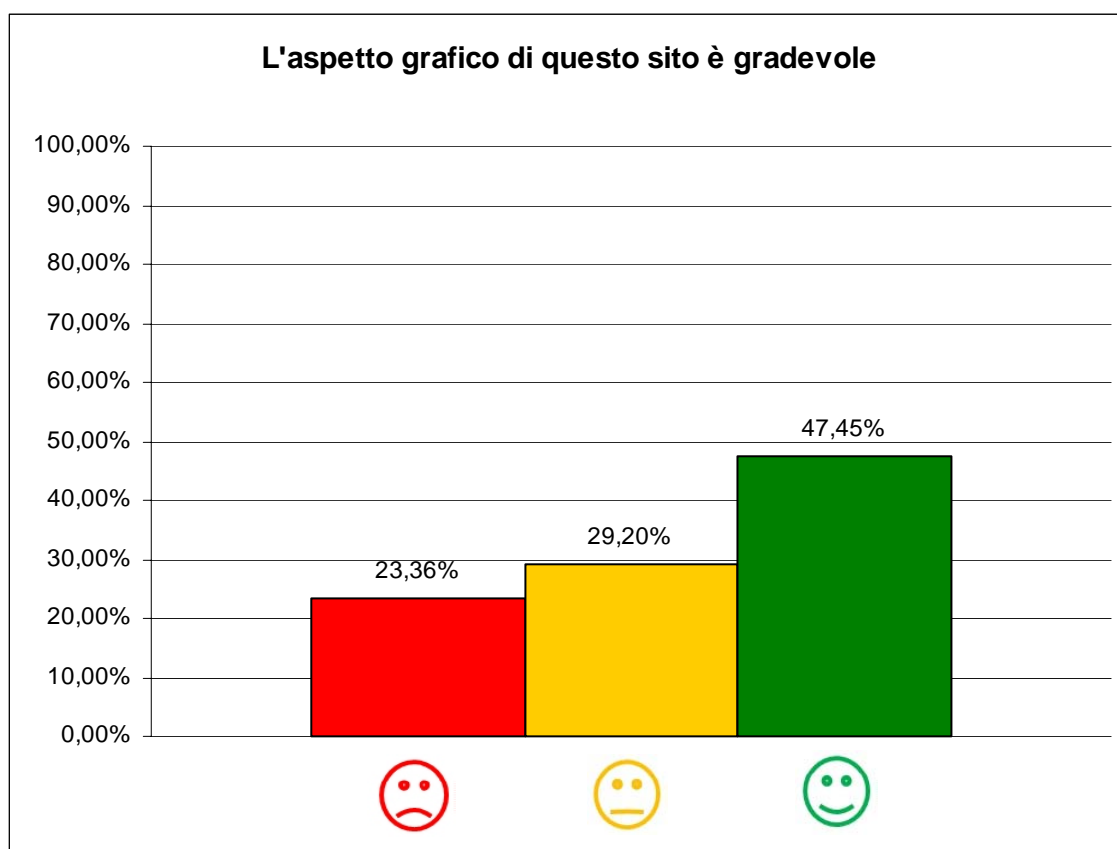
Navigabilità del sito

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	41	30,37%	5-6		72	53,33%
5	31	22,96%				
4	26	19,26%	3-4		38	28,15%
3	12	8,89%				
2	13	9,63%	1-2		25	18,52%
1	12	8,89%				
TOT	135	100,00%			135	100,00%






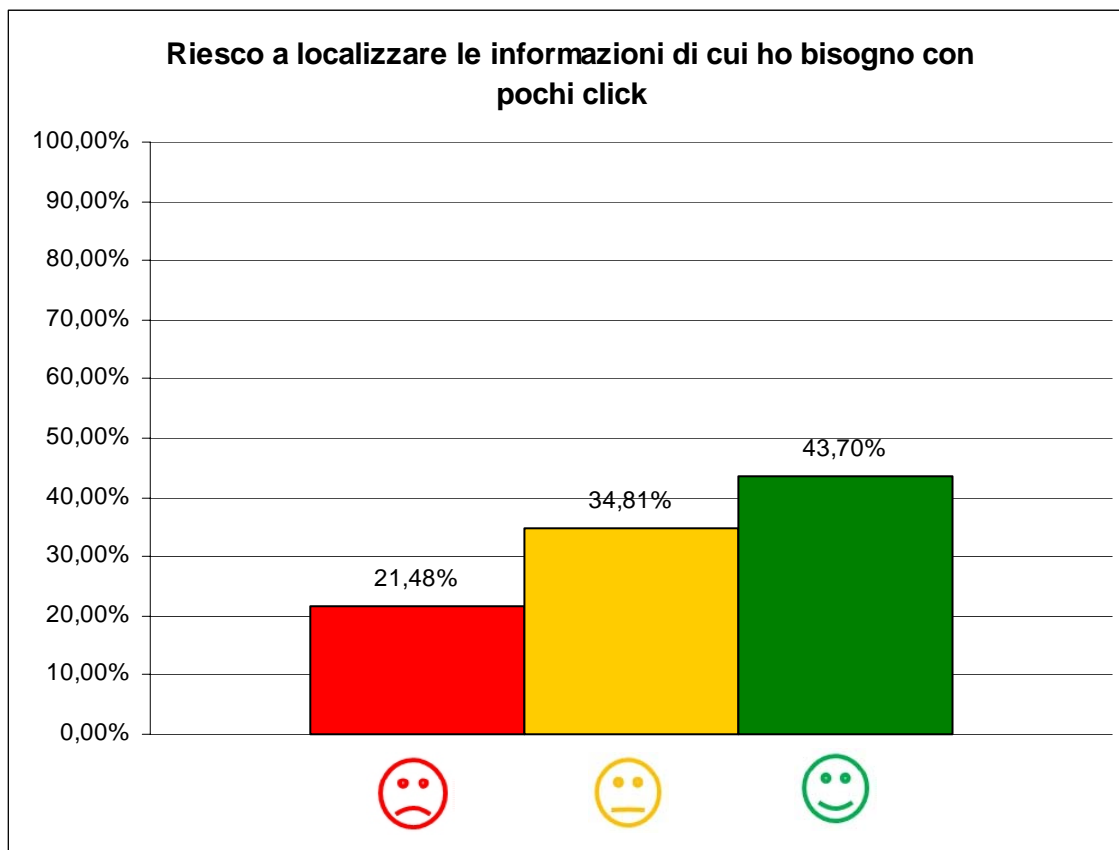
Gradevolezza grafica del sito

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	32	23,36%	5-6		65	47,45%
5	33	24,09%				
4	24	17,52%	3-4		40	29,20%
3	16	11,68%				
2	12	8,76%	1-2		32	23,36%
1	20	14,60%				
TOT	137	100,00%			137	100,00%






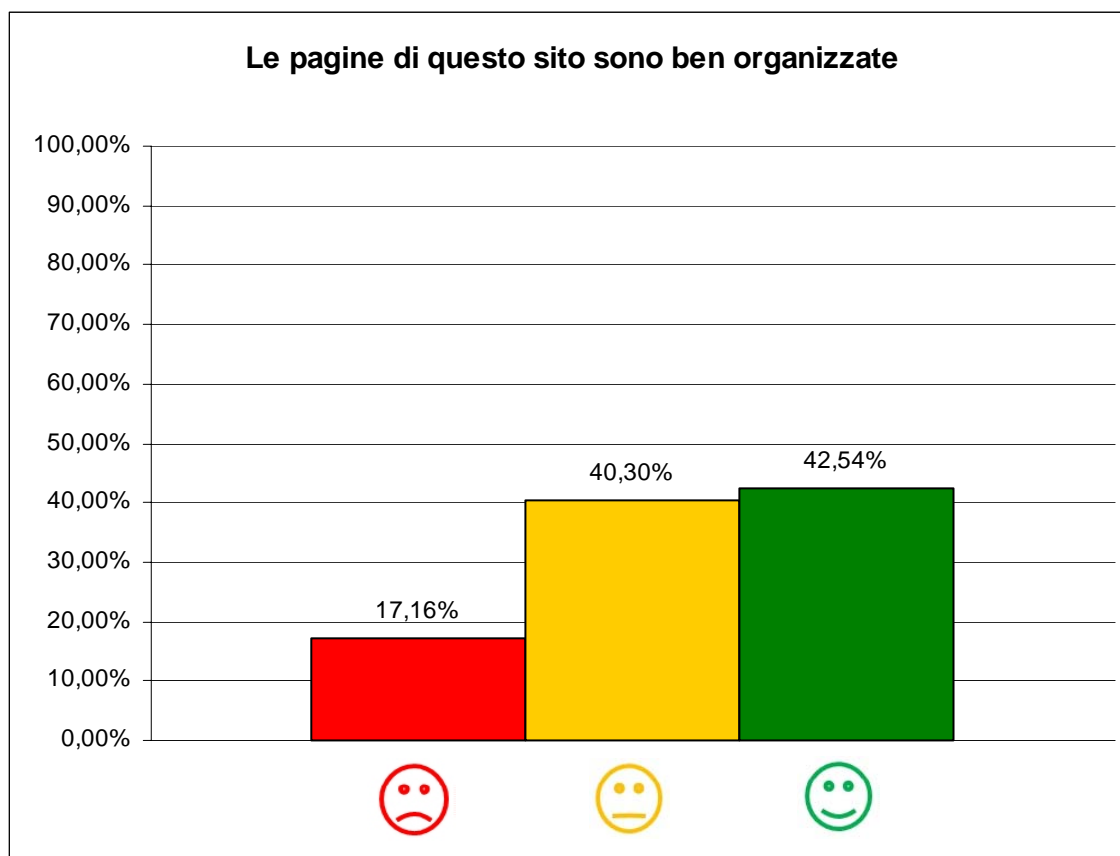
Localizzazione delle informazioni con pochi click

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	24	17,78%	5-6		59	43,70%
5	35	25,93%				
4	33	24,44%	3-4		47	34,81%
3	14	10,37%				
2	14	10,37%	1-2		29	21,48%
1	15	11,11%				
TOT	135	100,00%			135	100,00%






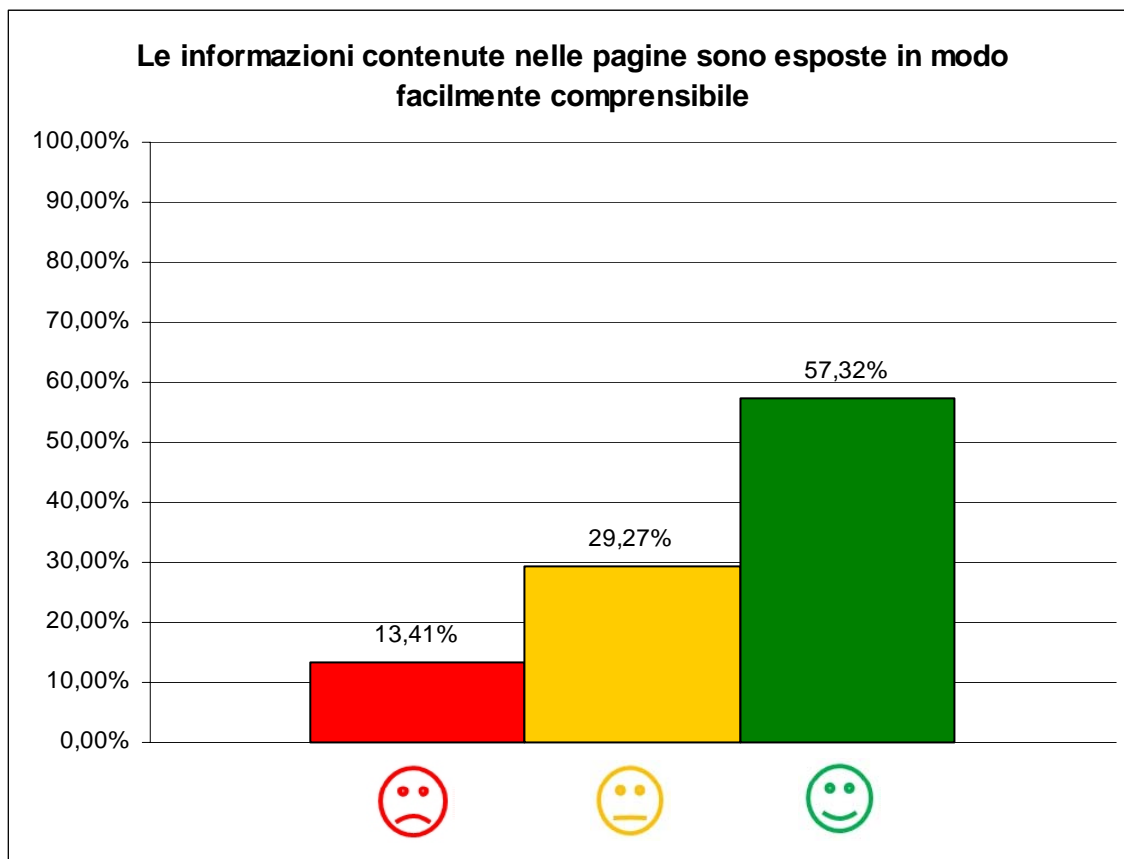
Organizzazione delle pagine del sito

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	24	17,91%	5-6		57	42,54%
5	33	24,63%				
4	38	28,36%	3-4		54	40,30%
3	16	11,94%				
2	10	7,46%	1-2		23	17,16%
1	13	9,70%				
TOT	134	100,00%			134	100,00%






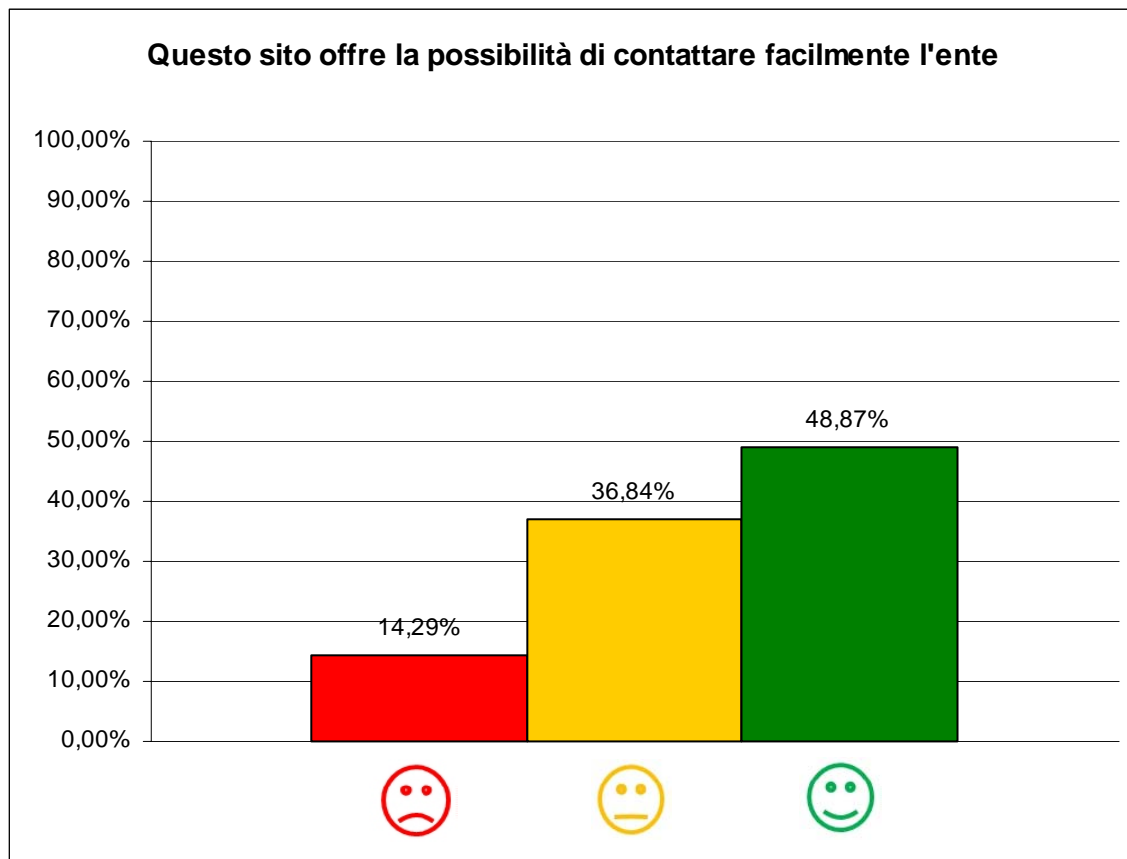
Informazioni pagine ben esposte

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	14	17,07%	5-6		47	57,32%
5	33	40,24%				
4	15	18,29%	3-4		24	29,27%
3	9	10,98%				
2	7	8,54%	1-2		11	13,41%
1	4	4,88%				
TOT	82	100,00%			82	100,00%






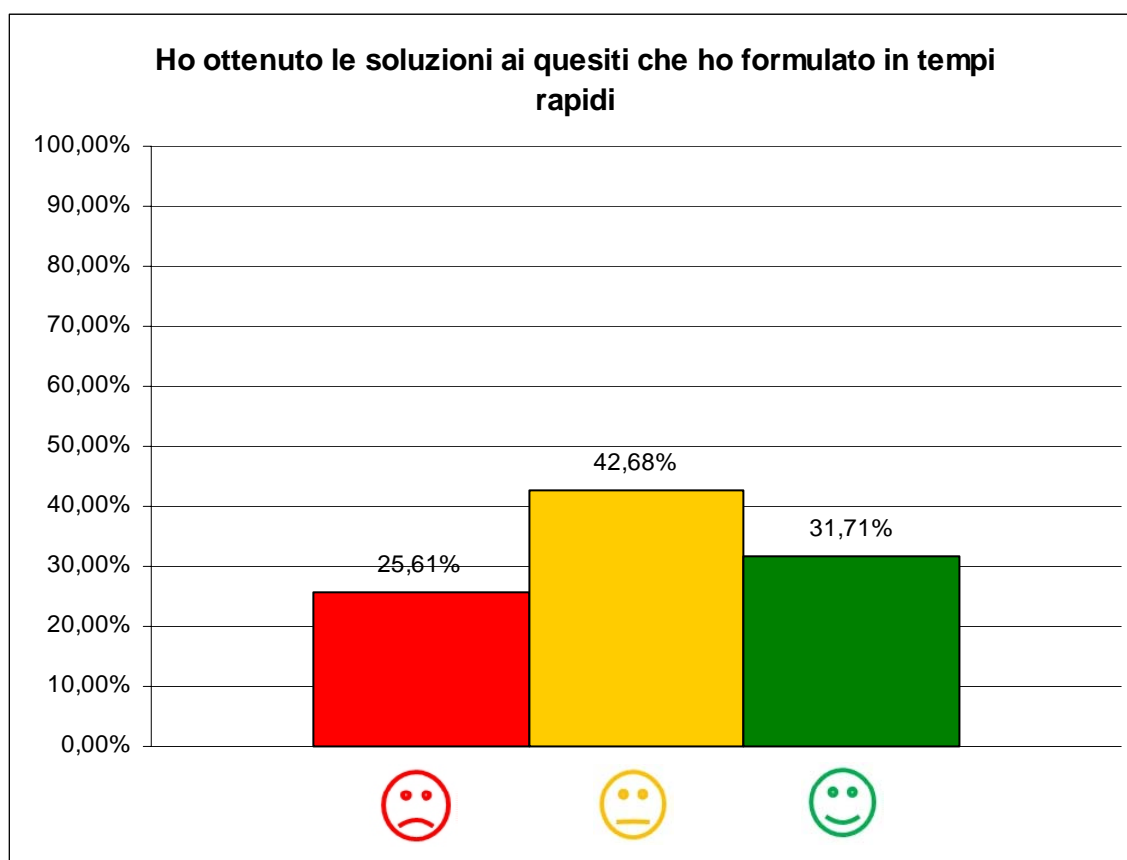
Contattare facilmente l'ente

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	27	20,30%	5-6		65	48,87%
5	38	28,57%				
4	30	22,56%	3-4		49	36,84%
3	19	14,29%				
2	12	9,02%	1-2		19	14,29%
1	7	5,26%				
TOT	133	100,00%			133	100,00%






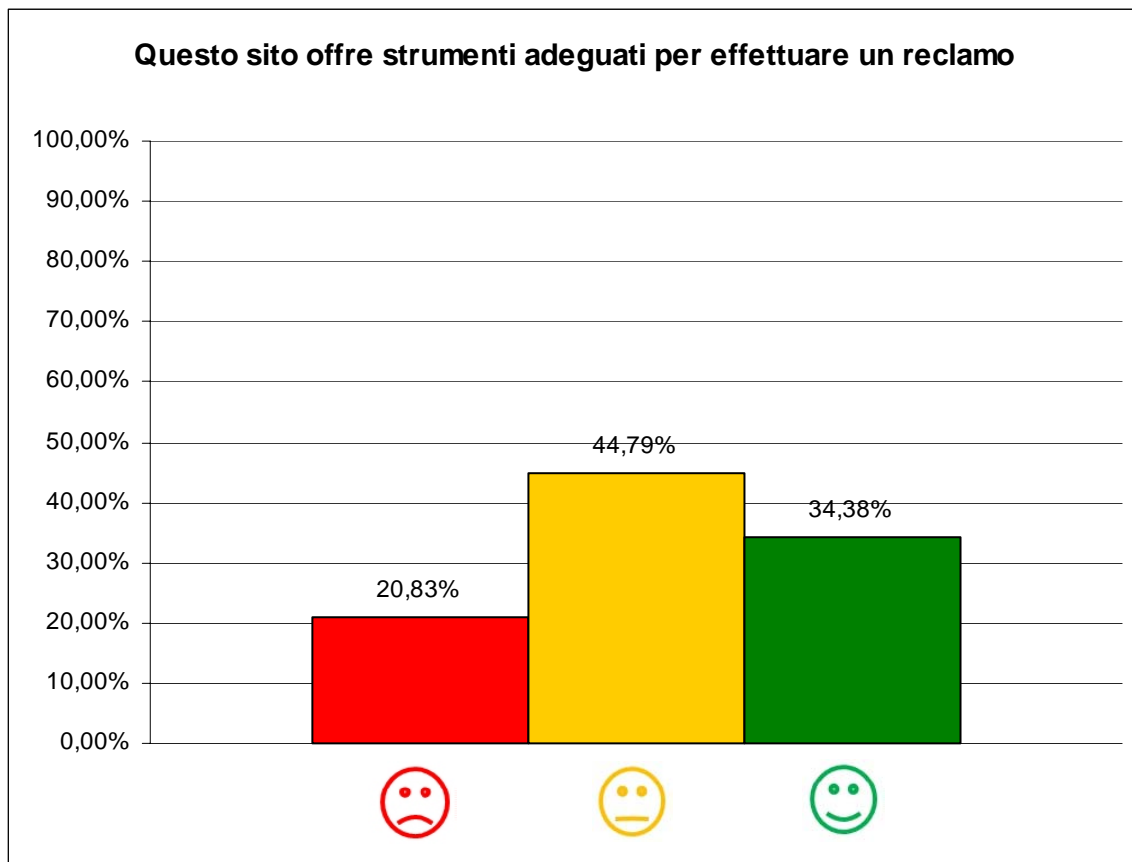
Risposta ai quesiti

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	15	18,29%	5-6		26	31,71%
5	11	13,41%				
4	21	25,61%	3-4		35	42,68%
3	14	17,07%				
2	7	8,54%	1-2		21	25,61%
1	14	17,07%				
TOT	82	100,00%			82	100,00%






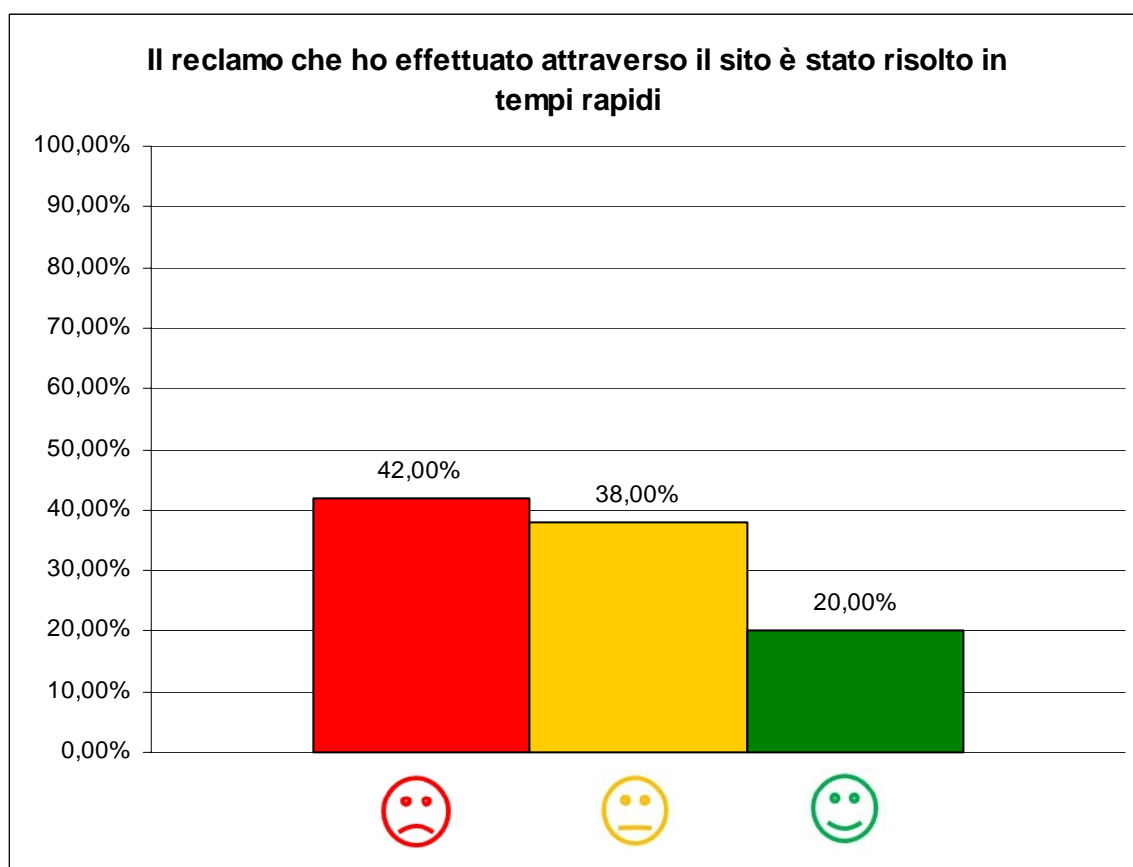
Strumenti adeguati per effettuare un reclamo

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	13	13,54%	5-6		33	34,38%
5	20	20,83%				
4	25	26,04%	3-4		43	44,79%
3	18	18,75%				
2	18	18,75%	1-2		20	20,83%
1	2	2,08%				
TOT	96	100,00%			96	100,00%






Reclamo risolto in tempi rapidi

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	6	12,00%	5-6		10	20,00%
5	4	8,00%				
4	9	18,00%	3-4		19	38,00%
3	10	20,00%				
2	5	10,00%	1-2		21	42,00%
1	16	32,00%				
TOT	50	100,00%			50	100,00%



Semplificazione

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	24	20,51%	5-6		52	44,44%
5	28	23,93%				
4	28	23,93%	3-4		44	37,61%
3	16	13,68%				
2	10	8,55%	1-2		21	17,95%
1	11	9,40%				
TOT	117	100,00%			117	100,00%

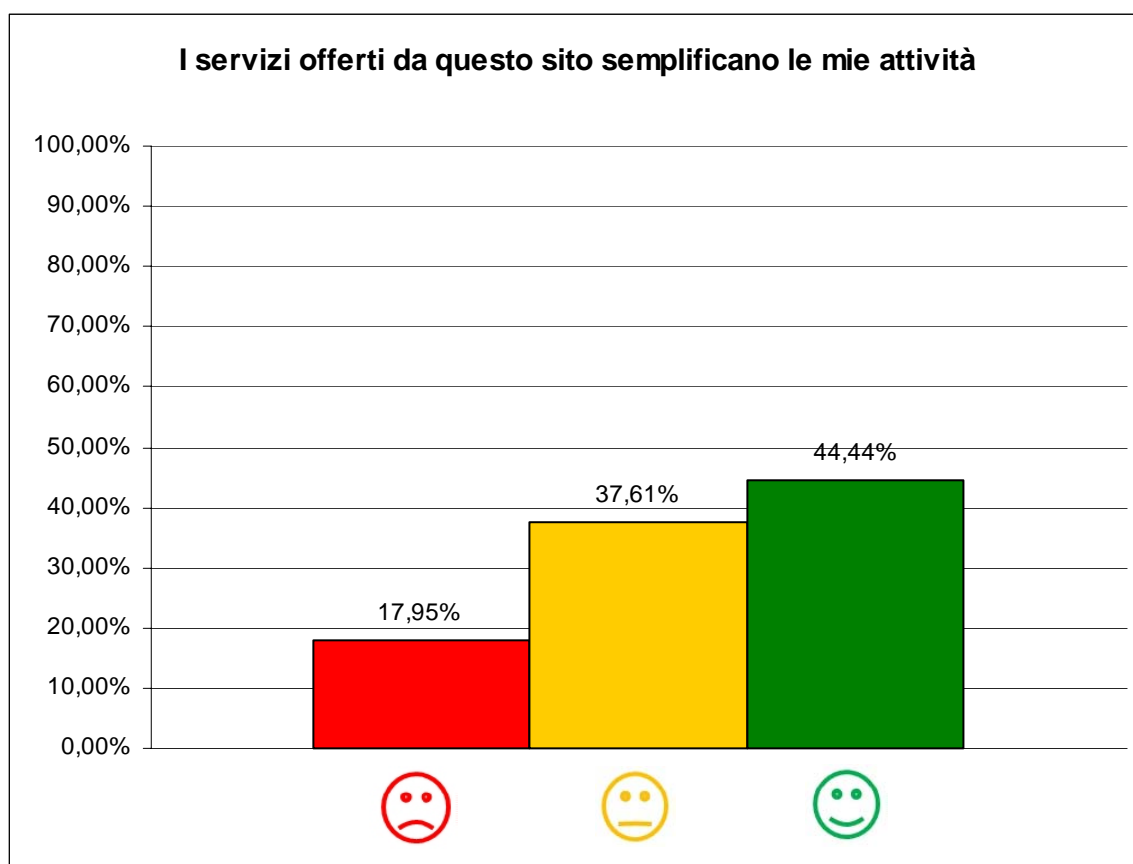



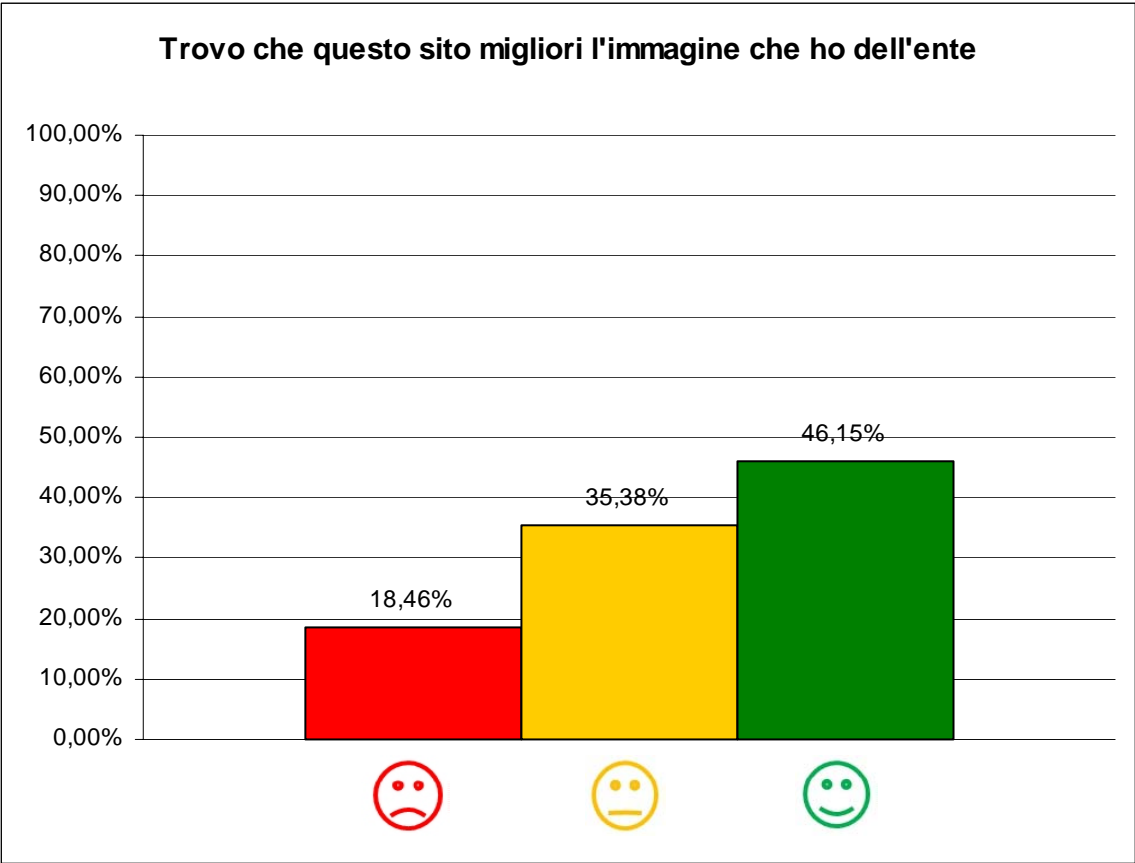





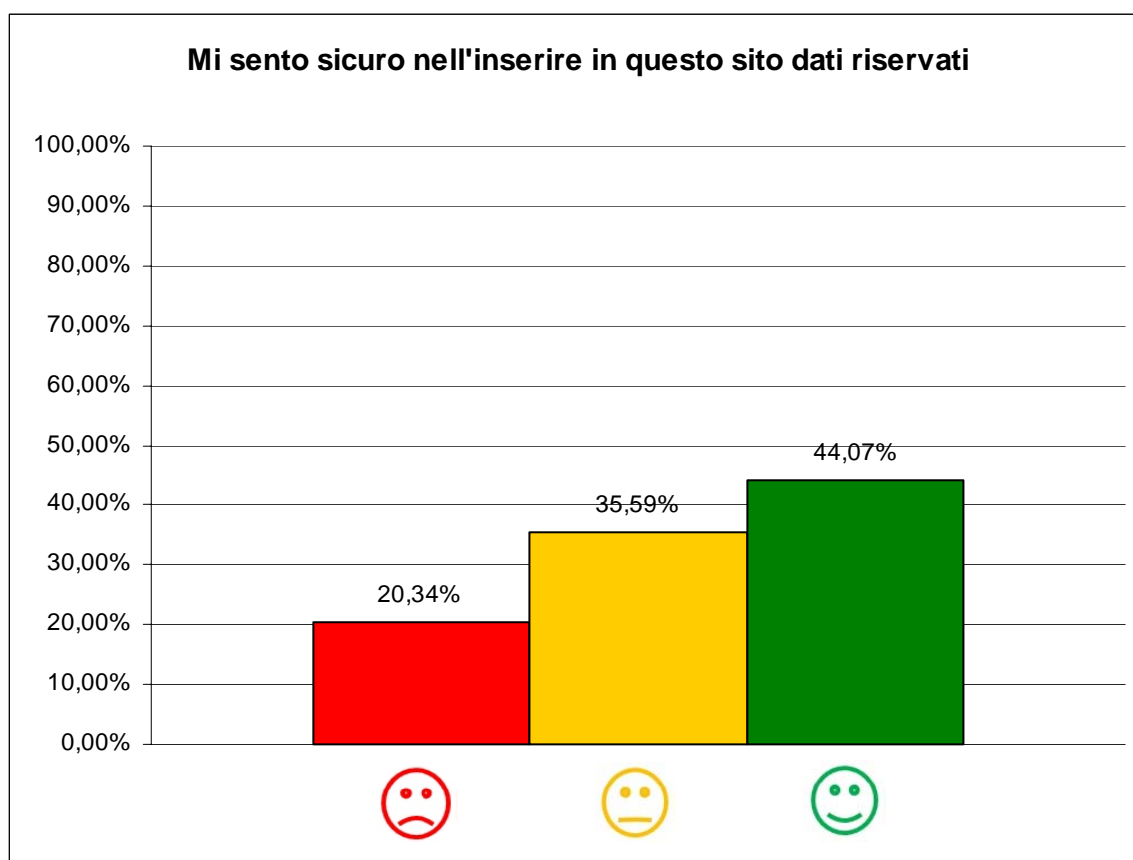
Immagine dell'Ente

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	26	20,00%	5-6		60	46,15%
5	34	26,15%				
4	34	26,15%				
3	12	9,23%	3-4		46	35,38%
2	12	9,23%				
1	12	9,23%	1-2		24	18,46%
TOT	130	100,00%			130	100,00%



Sicurezza

	frequenze assolute	frequenze percentuali	classi	emoticon	frequenze assolute	frequenze percentuali
6	22	18,64%	5-6		52	44,07%
5	30	25,42%				
4	25	21,19%	3-4		42	35,59%
3	17	14,41%				
2	9	7,63%	1-2		24	20,34%
1	15	12,71%				
TOT	118	100,00%			118	100,00%







										1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						

100

****** indica che il campo è obbligatorio