



CITTÀ DI CASTELFRANCO VENETO
Provincia di Treviso

RILEVAZIONE SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEL SITO WEB DEL
COMUNE DI CASTELFRANCO VENETO
Anno 2022

Sommario

Introduzione	2
Promozione della rilevazione	2
Questionario	2
La scala di valutazione della soddisfazione	2
Analisi dei risultati	3
Profilo dei rispondenti	3
Motivo di utilizzo del sito web.....	4
Valutazione sito	7
Suggerimenti e specifiche.....	9
Giudizio complessivo	10
Conclusioni	11
ALLEGATO 1	12

Introduzione

Vista la deliberazione n.14 del 24/02/2022 che approvava un questionario sulla customer satisfaction relativo alla valutazione di gradimento del sito web del Comune di Castelfranco Veneto, sottoposto alla compilazione da parte dell'utenza nel periodo compreso tra il 15 marzo 2022 e il 15 settembre 2022, e considerato che sono stati raccolti una quantità di dati sufficienti per un'analisi statistica adeguata, si redige il seguente report.

Promozione della rilevazione

Dal 15 marzo 2022 fino al termine della rilevazione il questionario era raggiungibile dal menù principale del sito web del Comune di Castelfranco Veneto.

E' stata inoltre pubblicata una news in home page che veniva periodicamente messa in evidenza.

L'invito alla compilazione è stato inserito nelle newsletter mensili inviate da marzo ad agosto 2022.

Sono inoltre stati avvisati tutti i dipendenti del Comune di Castelfranco Veneto, chiedendo collaborazione nella divulgazione dell'iniziativa.

Questionario

Il questionario utilizzato si articolava di 3 sezioni:

- Motivo di utilizzo del sito web
- Valutazione del sito
- Profilo utente

Il questionario prevedeva domande a risposta chiusa con la possibilità di scegliere una o più opzioni in base alla domanda. In alcuni caso era prevista la possibilità di specifica della risposta o il campo per lasciare eventuali suggerimenti. Per il contenuto del questionario si rimanda all'Allegato 1.

La scala di valutazione della soddisfazione

Per valutare la soddisfazione si è utilizzato come strumento la scala di Likert, una scala da 1 a 6 dove il valore 1 indicava "per niente d'accordo" e il valore 6 "completamente d'accordo". La scala aveva un numero pari di alternative in modo tale da omettere il valore centrale, e obbligare il rispondente a schierarsi per un giudizio più positivo o meno positivo. Rimaneva comunque la possibilità di un giudizio più neutro tramite le due modalità centrali.

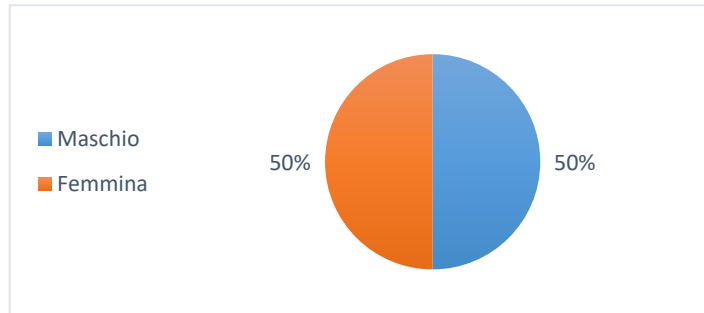
Analisi dei risultati

Profilo dei rispondenti

Alla fine del questionario è stato chiesto agli utenti di fornire alcune indicazioni relative al loro profilo: sesso, titolo di studio, età e dispositivo di accesso al sito web.

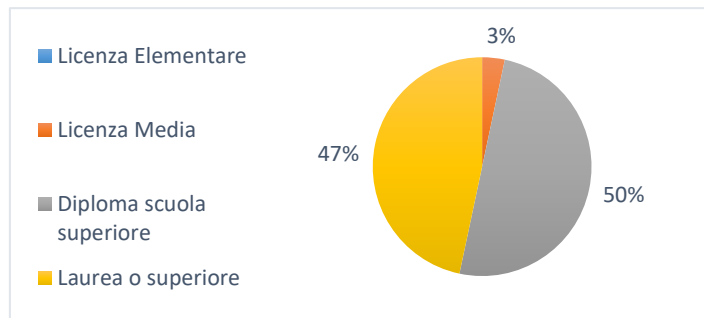
Risposte	Percentuale
Maschio	50%
Femmina	50%

Sesso



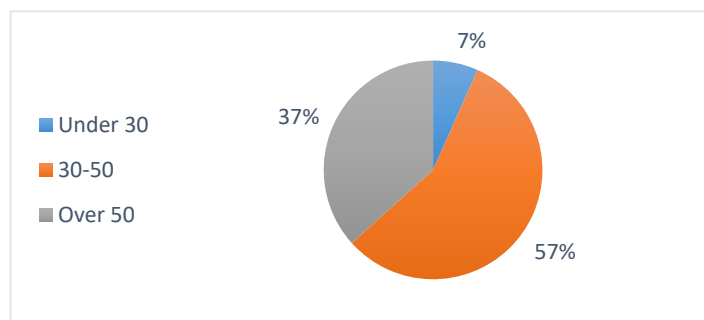
Risposte	Percentuale
Licenza Elementare	0%
Licenza Media	3%
Diploma scuola superiore	50%
Laurea o superiore	47%

Titolo di studio



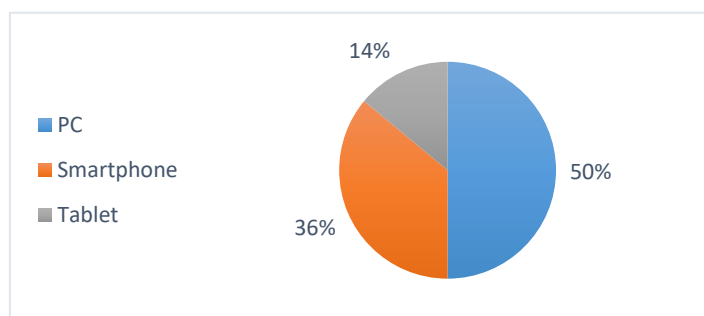
Risposte	Percentuale
Under 30	7%
30-50	57%
Over 50	37%

Età



Dispositivo di accesso

Risposte	Percentuale
PC	50%
Smartphone	36%
Tablet	14%



Motivo di utilizzo del sito web

Al quesito “Per quale motivo ha visitato il sito del Comune di Castelfranco Veneto?” gli utenti potevano selezionare fino a 3 opzioni tra le seguenti:

- Ricerca recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici
- Scaricare modulistica
- Lettura news
- Utilizzo servizi online (calcolatore tasi, pagamenti elettronici, segnalazioni sul territorio...)
- Consultazioni atti online (albo pretorio, ordinanza, convocazioni...)
- Ricerca informazioni (specificare quali)
- Altro

La tabella riporta le risposte per ogni opzione:

Risposte	Percentuale
Ricerca recapiti telefonici mail e/o orari di apertura degli uffici	24%
Scaricare modulistica	17%
Lettura news	15%
Utilizzo servizi online	19%
Consultazione atti online	21%
Ricerca informazioni	3%
Altro	1%
Totale	100%



Al quesito “Ha trovato le informazioni che cercava?” le cui possibili risposte erano:

- Sì, in modo esaustivo
- Sì, parzialmente
- No

i rispondenti hanno dato le seguenti risposte:

Risposte	Percentuale
Si in modo esaustivo	40%
Si parzialmente	43%
No	17%
Totale	100%

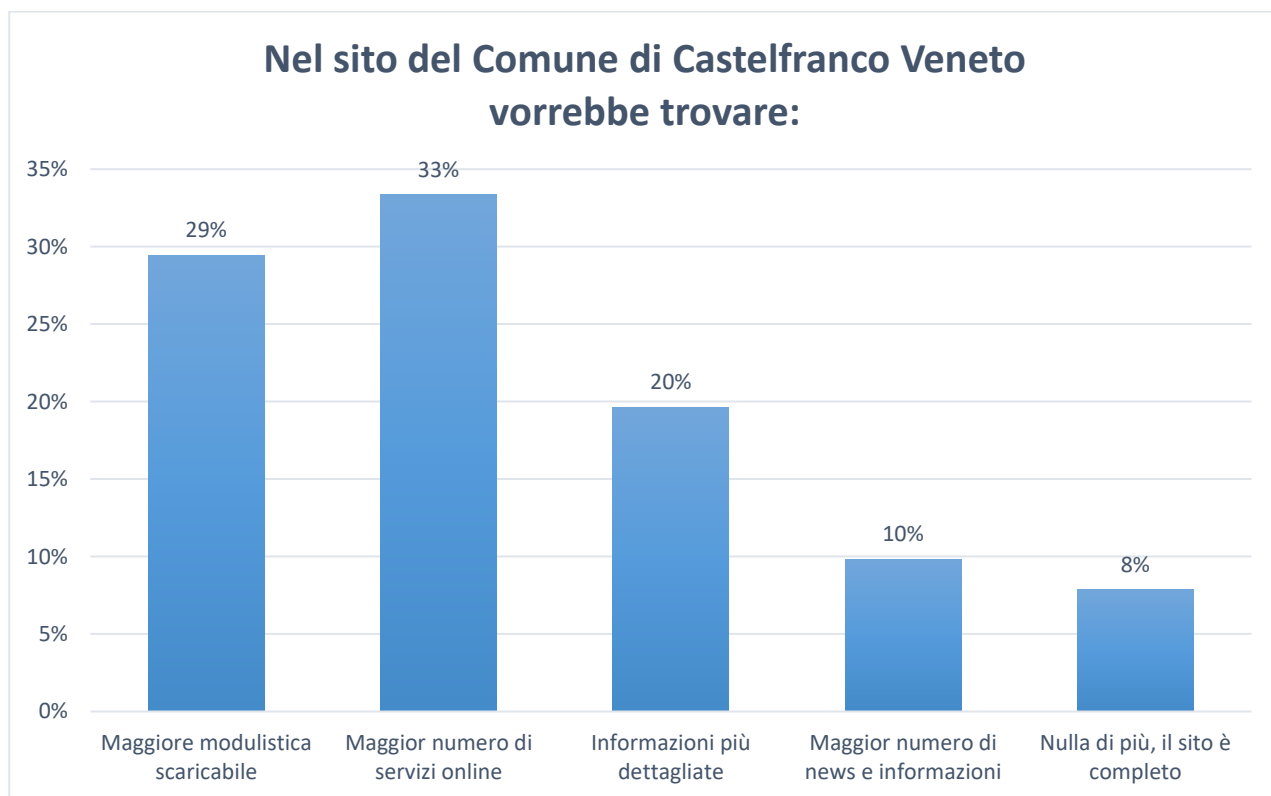


Al quesito “Nel sito del Comune di Castelfranco Veneto vorrebbe trovare” le opzioni di risposta erano:

- Maggiore modulistica scaricabile
- Maggior numero di servizi online
- Informazioni più dettagliate (specificare)
- Maggior numero di news e informazioni (specificare)
- Nulla di più, il sito è completo

Questa domanda prevedeva fino a 3 risposte possibili. La tabella seguente riporta la percentuale di risposte per ogni opzione.

Risposte	Percentuale
Maggiore modulistica scaricabile	29%
Maggior numero di servizi online	33%
Informazioni più dettagliate	20%
Maggior numero di news e informazioni	10%
Nulla di più, il sito è completo	8%
Totale	100%



Valutazione sito

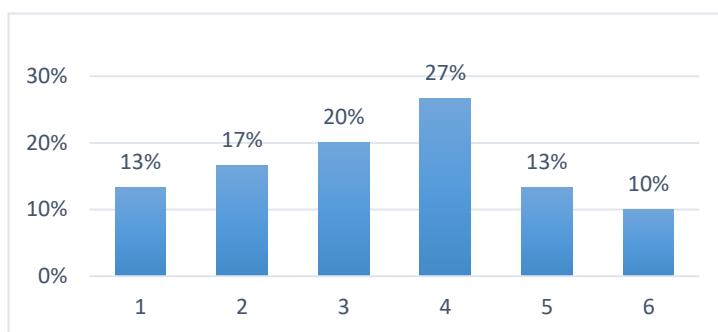
Per la valutazione del sito era prevista la possibilità di indicare quanto si concordava con 7 affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo). Le affermazioni da valutare erano:

- Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente
- È facile accedere ai servizi presenti sul sito
- Il sito contiene informazioni aggiornate
- Il sito contiene informazioni complete
- I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze
- Il sito è semplice da navigare
- I contenuti del sito sono ben organizzati

I rispondenti hanno dato le seguenti risposte:

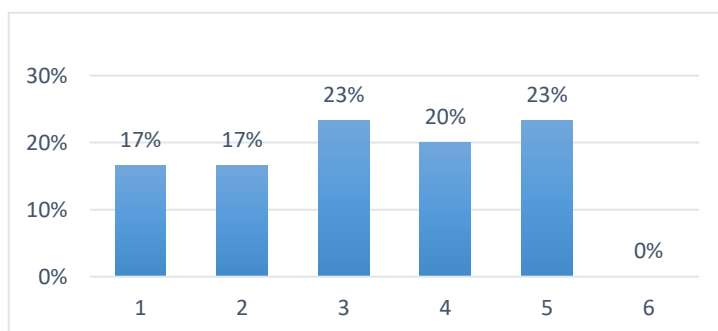
Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente

Valutazione	Percentuale
1	13%
2	17%
3	20%
4	27%
5	13%
6	10%



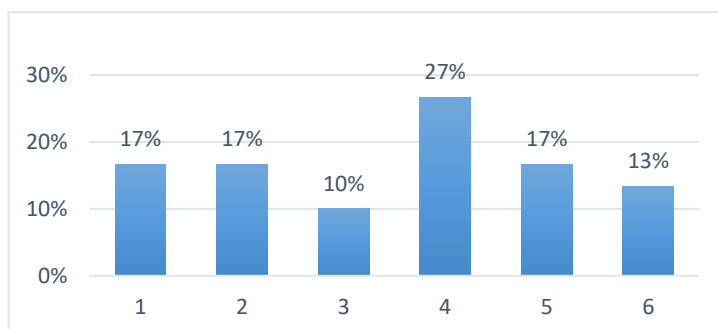
È facile accedere ai servizi presenti sul sito

Valutazione	Percentuale
1	17%
2	17%
3	23%
4	20%
5	23%
6	0%



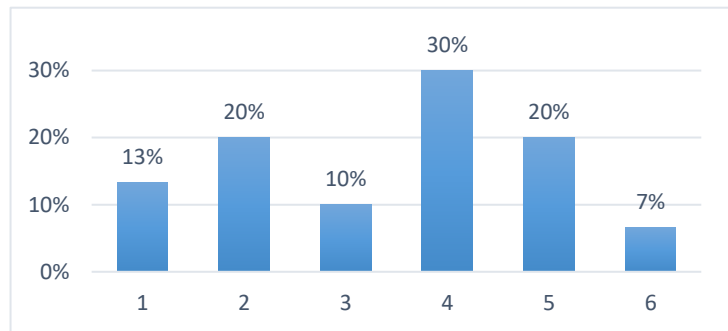
Il sito contiene informazioni aggiornate

Valutazione	Percentuale
1	17%
2	17%
3	10%
4	27%
5	17%
6	13%



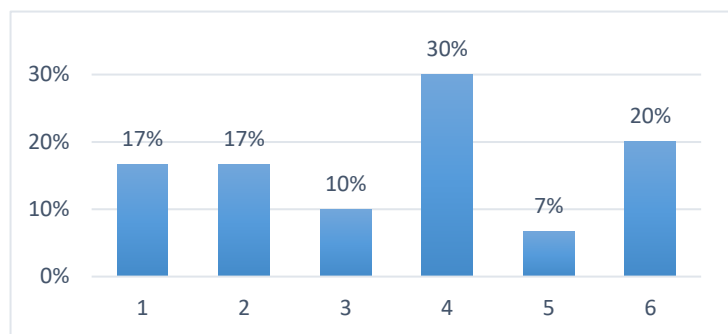
Il sito contiene informazioni complete

Valutazione	Percentuale
1	13%
2	20%
3	10%
4	30%
5	20%
6	7%



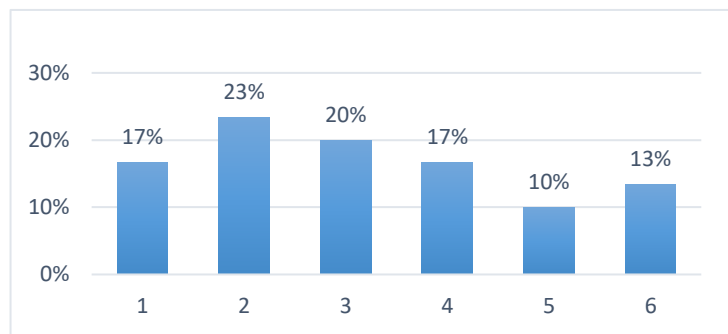
I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze

Valutazione	Percentuale
1	17%
2	17%
3	10%
4	30%
5	7%
6	20%



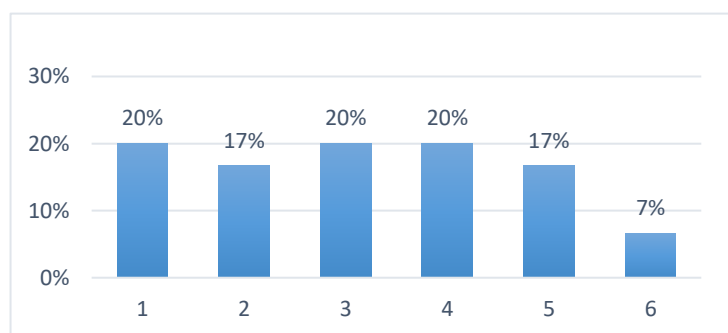
Il sito è semplice da navigare

Valutazione	Percentuale
1	17%
2	23%
3	20%
4	17%
5	10%
6	13%



I contenuti del sito sono ben organizzati

Valutazione	Percentuale
1	20%
2	17%
3	20%
4	20%
5	17%
6	7%



Suggerimenti e specifiche

Il questionario riportava prevalentemente domande a risposta chiusa, ma l'ultimo quesito era un campo aperto a eventuali suggerimenti. Inoltre per alcuni opzioni di risposta precedenti era possibile indicare delle specifiche.

Si riportano di seguito le note pervenute che sicuramente possono dare utili indicazioni in merito ai possibili miglioramenti da considerare. Per motivi di privacy alcune frasi sono state riadattate al contesto.

Aggiornamento

Aggiornare in tempo reale e non con file e documenti vecchi anche di 8/10 anni... la TRASPARENZA QUESTA SCONOSCIUTA
Aggiornare modulistica e informazioni almeno nel settore famiglia e scuola e sociale
Aggiornati al giorno precedente ... e non vecchie di anni
Nell'area famiglie/scuola non si trovano le informazioni e i moduli aggiornati

Ricerca

Aggiungerei più parole chiave per una ricerca semplice e immediata
La ricerca degli atti non va sempre a buon fine
L'archivio delle news dovrebbe essere indicizzato meglio
Migliorare la ricerca delle ordinanze, migliorare l'indicizzazione delle news.
La differenza tra "Ultime notizie" e "Archivio" è poco comprensibile.

Generale

Si consiglia di rifare il sito
Esistono troppi moduli in ogni pagina che creano confusione all'utente, soprattutto da mobile
Riscontrare la presenza di mappe geografiche interattive che mostrino le aree soggette ad interventi di ripristino stradale. Attualmente è presente solo un elenco di spesa generico senza indicazione delle aree di prossimo intervento.

Giudizio complessivo

Per poter valutare la reale soddisfazione degli utenti si ritiene opportuno creare un indicatore che raccolga le informazioni provenienti da diverse domande per sintetizzare in un'unica informazione sia la "percezione soggettiva" sia la "reale esperienza" avuta sul sito dell'Ente.

Per costruire tale indicatori si considera quindi la risposta alla domanda "Ha trovato le informazioni che cercava" unitamente alle valutazioni date nella sezione "Valutazione sito".

Per la domanda "Ha trovato le informazioni che cercava" si ritiene l'utente come:

- **soddisfatto** se ha trovato in modo esaustivo tutte le informazioni che cercava,
- **mediamente soddisfatto** se ha trovato le informazioni in modo parziale
- **non soddisfatto** se non ha trovato le informazioni

Per le domande sulla valutazione del sito, alle quali il rispondente doveva rispondere indicando su una scala da 1 a 6 quanto si riteneva d'accordo con una serie di 7 affermazioni su caratteristiche del sito, si crea un indicatore complessivo utilizzando l'indicatore "moda" (in quanto si tratta di valutazione non quantitative) Una volta sintetizzata l'informazione si considera:

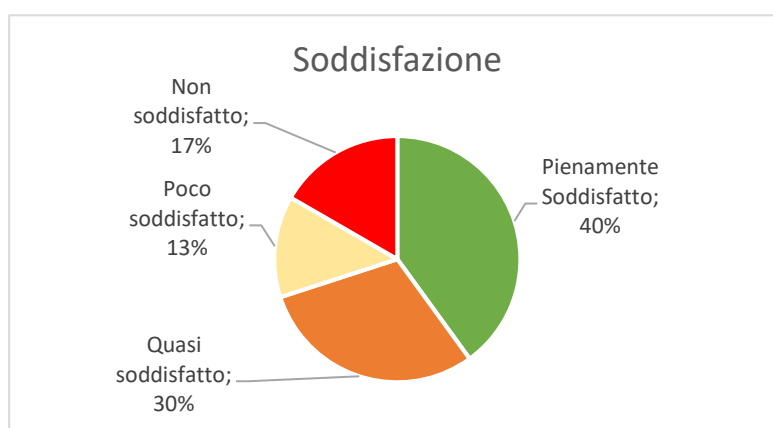
- **pienamente soddisfatto** colui che si è dichiarato prevalentemente in accordo con punteggio di 5 o 6;
- **quasi soddisfatto** chi ha indicato di essere d'accordo con le valutazioni con punteggio di 4;
- **poco soddisfatto** chi ha indicato 3 nella scala di valutazione;
- **non soddisfatto** chi ha selezionato le voci 1 o 2 nella scala di valutazione;

1	2	3	4	5	6
Poco d'accordo			Molto d'accordo		
NON SODDISFATTO		POCO SODDISFATTO	QUASI SODDISFATTO	PIENAMENTE SODDISFATTO	

Confrontando la "percezione soggettiva" (cioè la sintesi della valutazione) con la "reale esperienza" (la risposta alla domanda sull'effettivo risultato della ricerca) il 53% dei rispondenti esprime in entrambe gli aspetti posizioni estreme (risultando "non soddisfatti" o "pienamente soddisfatti"). Il 47% di rispondenti invece esprime una posizione intermedia (poco o quasi soddisfatto nelle 7 valutazioni e soddisfatto o mediamente soddisfatto per la ricerca di informazioni): per questo gruppo di rispondenti sono state confrontate le due risposte per poter catalogare il rispondente tra le due opzioni "Quasi soddisfatto" e "Poco soddisfatto".

Dopo il lavoro di sintesi il risultato finale è riportato nella seguente tabella:

Indice soddisfazione	Percentuale
Pienamente Soddisfatto	40%
Quasi soddisfatto	30%
Poco soddisfatto	13%
Non soddisfatto	17%
Totale	100%



Conclusioni

In conclusione si può affermare che il sito viene prevalentemente utilizzato da diplomati o laureati, over 30. Il dispositivo di navigazione maggiormente utilizzato è il PC.

Gli utenti si collegano al sito dell'Amministrazione per la ricerca di recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici (24%), per consultazione atti online (21%) e per utilizzo di servizi online (19%).

La maggior parte dei visitatori riesce a trovare le informazioni per il quale ha fatto l'accesso al sito (il 43% in modo parziale e il 40% in modo esaustivo).

Un gruppo rilevante di rispondenti vorrebbe trovare un maggior numero di servizi online (33%) e/o un numero maggior di moduli scaricabili (29%).

Il 23% dei rispondenti si ritiene d'accordo con l'affermazione "ritengo che il sito, per contenuti, organizzazione e grafica, sia complessivamente soddisfacente" mentre il 47% preferisce mantenere una posizione neutra a riguardo. Il 30% non è d'accordo.

Il 34% non ritiene facile accedere ai servizi presenti sul sito ma la informazioni presenti vengono valutate come aggiornate (il 30% concorda con l'aggiornamento, il 27% è neutro ma sbilanciato verso una valutazione positiva).

Le valutazioni sono prevalentemente positive in merito alla completezza delle informazioni e dei servizi offerti (57% indica un punteggio maggiore o uguale a 4).

In merito alla facilità di navigazione del sito gli utenti sono più critici: il 60% da un punteggio inferiore o uguale a 3 ritenendo che il sito non sia di semplice navigazione.

In generale si può ritenere che il 70% dei visitatori è soddisfatto del sito web dell'amministrazione (40% pienamente e il 30% quasi).

ALLEGATO 1

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SITO INTERNET

Il Comune di Castelfranco Veneto sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al sito internet.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello individuale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri utenti che risponderanno al questionario come previsto dall'informativa sulla privacy (link).

Grazie per la collaborazione

MOTIVO UTILIZZO SITO

Per quale motivo ha visitato il sito del Comune di Castelfranco Veneto?

(3 risposte possibili)

- Ricerca recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici
- Scaricare modulistica
- Lettura news
- Utilizzo servizi online (calcolatore tasi, pagamenti elettronici, segnalazioni sul territorio...)
- Consultazioni atti online (albo pretorio, ordinanza, convocazioni...)
- Ricerca informazioni (specificare quali)
- Altro

Ha trovato le informazioni che cercava?

- Sì, in modo esaustivo
- Sì, parzialmente
- No

Nel sito del Comune di Castelfranco Veneto vorrebbe trovare:

(3 risposte possibili)

- Maggiore modulistica scaricabile
- Maggior numero di servizi online
- Informazioni più dettagliate (specificare)
- Maggior numero di news e informazioni (specificare)
- Nulla di più, il sito è completo

VALUTAZIONE SITO

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)

Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
E' facile accedere ai servizi presenti sul sito	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Il sito contiene informazioni aggiornate	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Il sito contiene informazioni complete	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Il sito è semplice da navigare	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
I contenuti del sito sono ben organizzati	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>

Eventuali suggerimenti

PROFILO UTENTE

Quale strumento ha utilizzato per visualizzare il sito?

- PC
- Smartphone
- Tablet

Sesso:

- Maschio
- Femmina

Titolo di studio

- Nessun titolo di studio
- Licenza Elementare
- Licenza Media
- Diploma scuola superiore
- Laurea o superiore

Età

- Meno di 30 anni
- Da 30 a 50 anni
- Più di 50 anni