



CITTÀ DI CASTELFRANCO VENETO
Provincia di Treviso

RILEVAZIONE SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEL SITO WEB DEL
COMUNE DI CASTELFRANCO VENETO
Anno 2023

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

Nel corso del 2022 è stata proposta un'indagine di soddisfazione sul sito web dell'Ente e, considerato che proporre la stessa indagine per più anni consecutivi permette di raccogliere dati interessanti per effettuare confronti e valutare miglioramenti sui servizi proposti con deliberazione n. 28 del 26/01/2023 è stato approvato un questionario 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 2023 e il 15 settembre 2023.

Considerato che sono stati raccolti una quantità di dati sufficienti per un'analisi statistica adeguata (55 risposte), si redige il seguente report.

Promozione della rilevazione

Dal 15 marzo 2023 fino al termine della rilevazione il questionario era raggiungibile dal menù principale del sito web del Comune di Castelfranco Veneto.

E' stata pubblicata una news in home page sempre in evidenza, nella sezione visibile in alto a destra. All'inizio del mese di agosto è stata pubblicata un'ulteriore news nella home page del sito, nella sezione notizie.

L'invito alla compilazione è stato inserito anche nella pagina facebook istituzionale del Comune.

Nella giornata del 6 agosto è stata data comunicazione della presenza del questionario dal giornale La Tribuna di Treviso.

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.

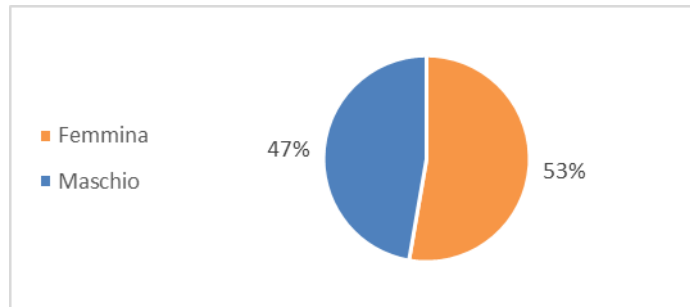
Analisi dei risultati

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.

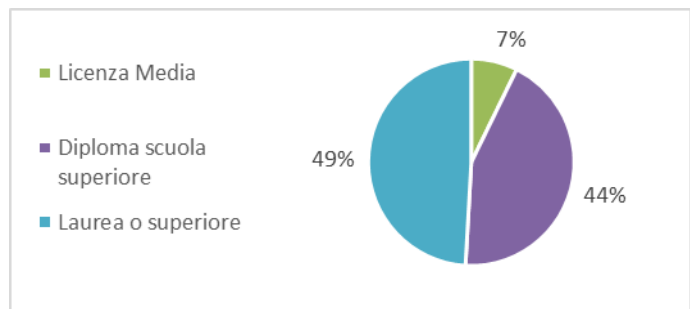
Risposte	Percentuale
Femmina	47%
Maschio	53%

Sesso



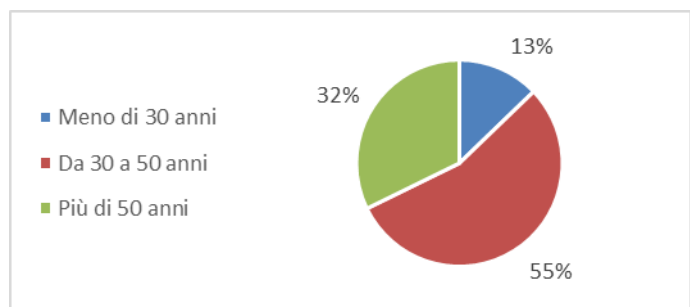
Risposte	Percentuale
Nessun titolo di studio	0%
Licenza Elementare	0%
Licenza Media	7%
Diploma scuola superiore	44%
Laurea o superiore	49%

Titolo di studio



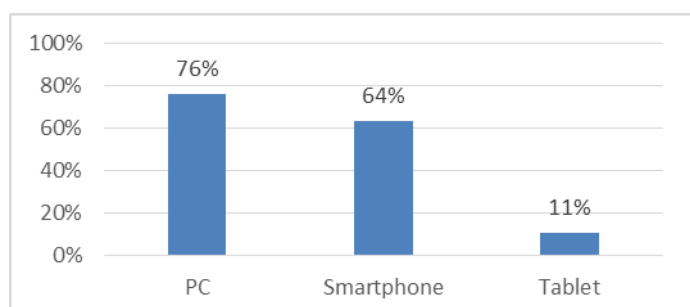
Età

Risposte	Percentuale
Meno di 30 anni	13%
Da 30 a 50 anni	55%
Più di 50	32%



Dispositivo di accesso (più risposte possibili)

Risposte	Percentuale
PC	76%
Smartphone	64%
Tablet	11%



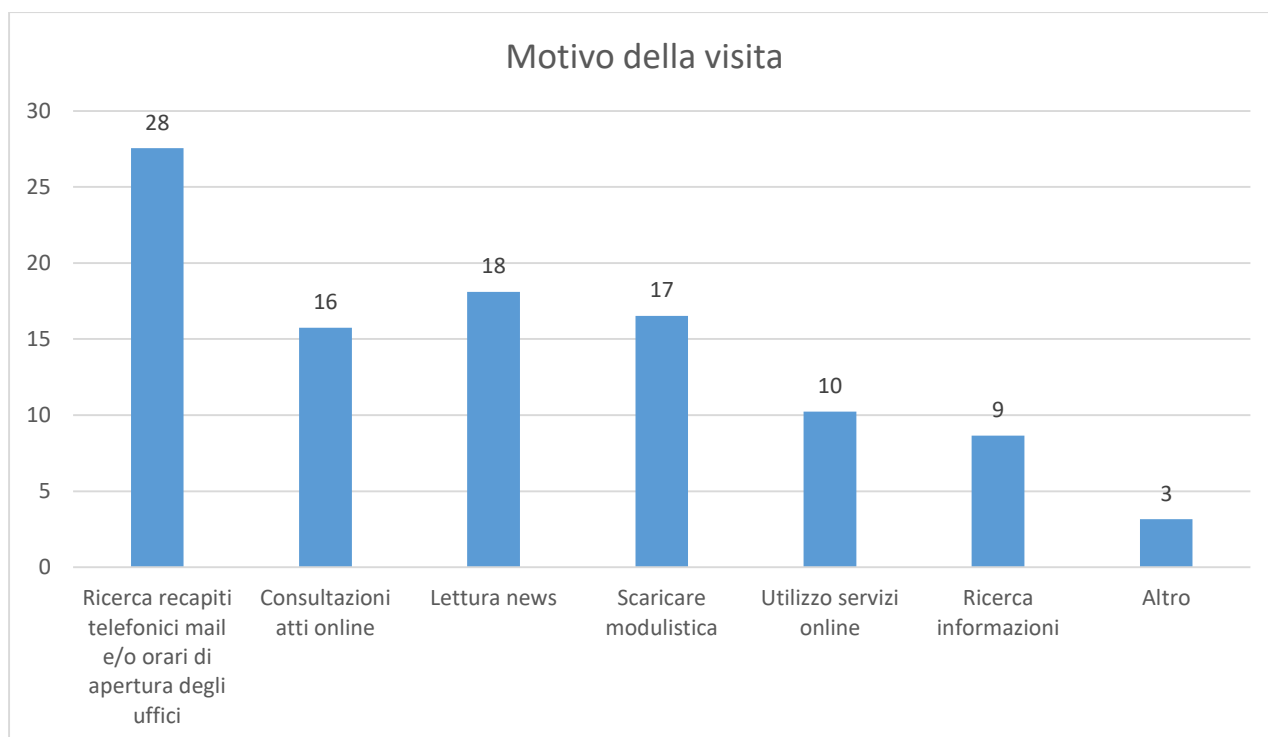
Motivo di utilizzo del sito web

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	28%
Consultazione atti online	16%
Lettura news	18%
Scaricare modulistica	17%
Utilizzo servizi online	10%
Ricerca informazioni	9%
Altro	3%
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	24%
Si parzialmente	62%
No	14%
Totale	100%

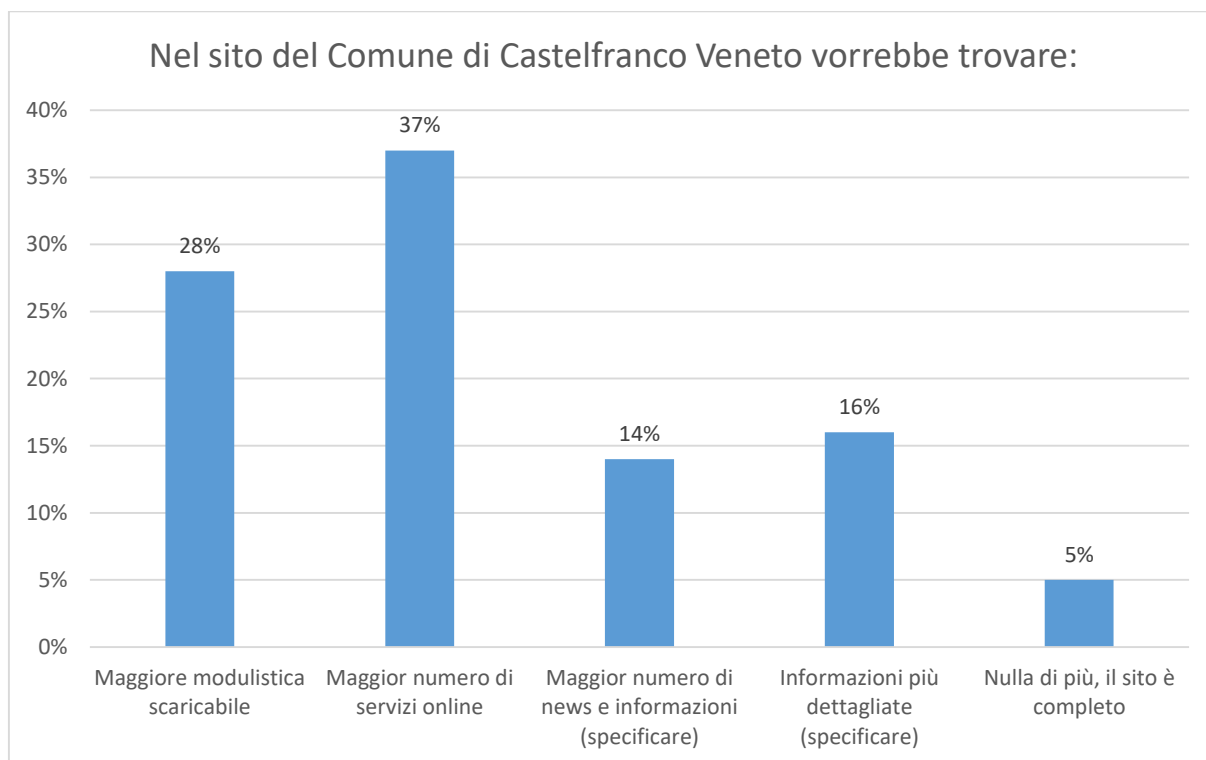


Al quesito “Nel sito del Comune di Castelfranco Veneto vorrebbe trovare” le opzioni di risposta erano:

- 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	28%
Maggior numero di servizi online	37%
Maggior numero di news e informazioni	14%
Informazioni più dettagliate	16%
Nulla di più, il sito è completo	5%



Valutazione sito

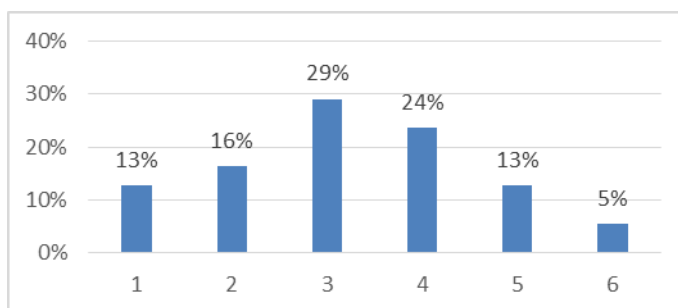
Per la valutazione del sito era prevista la possibilità di indicare quanto si concordava con 7 affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo). Le affermazioni da valutare erano:

- 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:

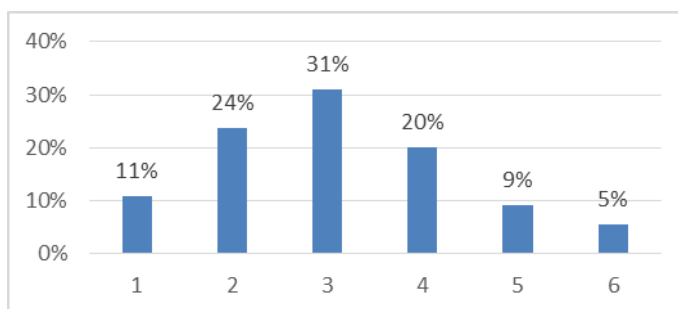
Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente

Valutazione	Percentuale
1	13%
2	16%
3	29%
4	24%
5	13%
6	5%



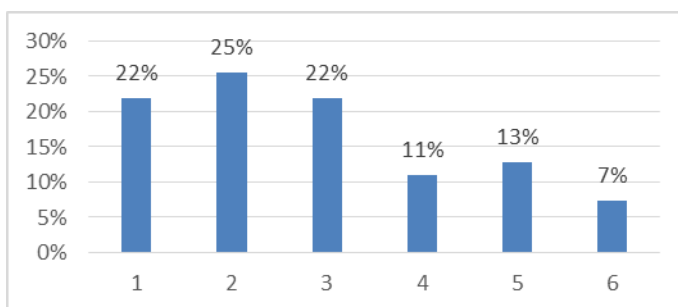
È facile accedere ai servizi presenti sul sito

Valutazione	Percentuale
1	11%
2	24%
3	31%
4	20%
5	9%
6	5%



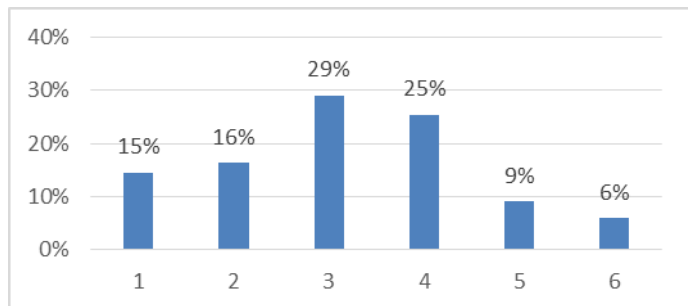
Il sito contiene informazioni aggiornate

Valutazione	Percentuale
1	22%
2	25%
3	22%
4	11%
5	13%
6	7%



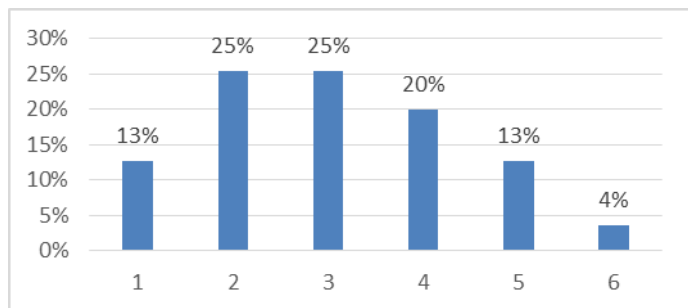
Il sito contiene informazioni complete

Valutazione	Percentuale
1	15%
2	16%
3	29%
4	25%
5	9%
6	6%



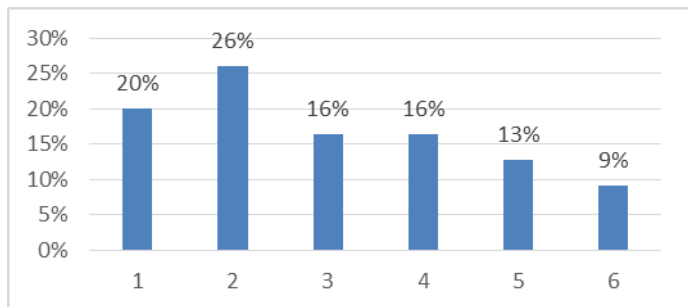
I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze

Valutazione	Percentuale
1	13%
2	25%
3	25%
4	20%
5	13%
6	4%



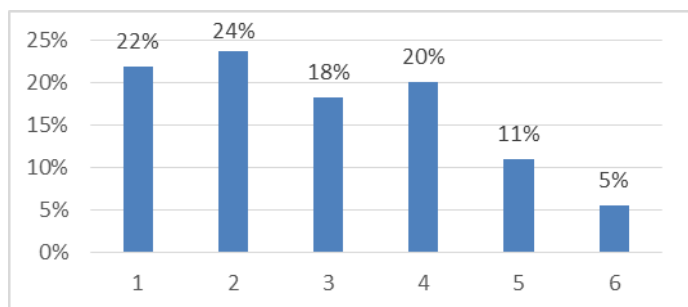
Il sito è semplice da navigare

Valutazione	Percentuale
1	20%
2	26%
3	16%
4	16%
5	13%
6	9%



I contenuti del sito sono ben organizzati

Valutazione	Percentuale
1	22%
2	24%
3	18%
4	20%
5	11%
6	5%



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.

A volte, per raggiungere una determinata informazione, bisogna girovagare per il sito. Andrebbe forse migliorata il campo "cerca".
Copiate il sito web di altre amministrazioni con siti migliori.
Inserire PDF editabili (non scansioni, talvolta poco leggibili e fatte male)
Per quanto riguarda gli eventi/appuntamenti della cittadina non basta pubblicarli sul sito o metterli su Telegram bisogna sponsorizzarli su Facebook
Potersi collegarsi più facilmente
Ricerca documenti inefficace

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:

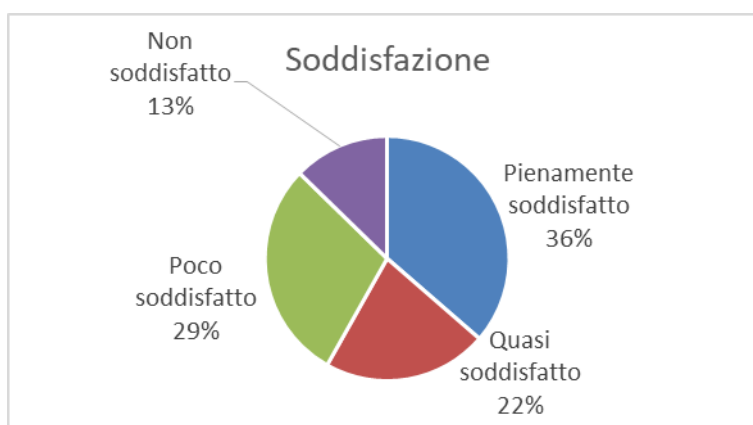
- **pienamente soddisfatto** colui che si è dichiarato prevalentemente in accordo con punteggio di 5 o 6;
- **quasi soddisfatto** chi ha indicato di essere d'accordo con le valutazioni con punteggio di 4;
- **poco soddisfatto** chi ha indicato 3 nella scala di valutazione;
- **non soddisfatto** chi ha 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 49% dei rispondenti esprime in entrambe gli aspetti posizioni estreme (risultando "non soddisfatti" o "pienamente soddisfatti"). Il 51% 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	36%
Quasi soddisfatto	22%
Poco soddisfatto	29%
Non soddisfatto	13%
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 (28%), per la lettura delle news (18%) e per scaricare modulistica (17%). I risultati sono in linea con quanto rilevato nel 2022, sono aumentate leggermente le persone che hanno visitato il sito per la ricerca di informazioni (nel 2022 il 3%, nel 2023 il 9%) e diminuiti gli utenti che dichiarano di aver visitato il sito per utilizzare i servizi online (nel 2022 19%, nel 2023 il 10%).

La maggior parte dei visitatori riesce a trovare le informazioni per le quali ha fatto l'accesso al sito (il 62% in modo parziale e il 24% in modo esaustivo). Rispetto all'anno precedente più utenti dichiarano di aver trovato solo parzialmente le informazioni cercate (nel 2022 il 43%, nel 2023 il 62%), mentre non ci sono variazioni rilevanti in merito a chi non ha trovato quello che cercava (nel 2022 il 17%, nel 2023 il 14%).

Un gruppo rilevante di rispondenti vorrebbe trovare un maggior numero di servizi online (37%) e/o un numero maggior di moduli scaricabili (28%). Per questo aspetto i dati rilevati nel 2023 sono in linea con quanto risultato nell'indagine dell'anno precedente.

Per quel che riguarda la valutazione del sito nei vari aspetti richiesti (organizzazione e grafica, facilità di accesso ai servizi, aggiornamento delle informazioni, completezza, facilità di navigazione e organizzazione dei contenuti) i dati rilevati nel 2023 risultano più critici rispetto all'anno precedente. Gli utenti si risultano meno d'accordo con tutte le affermazioni richieste, in particolare:

- Il 18% dei rispondenti si ritiene d'accordo con l'affermazione "ritengo che il sito, per contenuti, organizzazione e grafica, sia complessivamente soddisfacente" (nel 2022 il 23%) mentre il 53% preferisce mantenere una posizione neutra a riguardo (nel 2022 il 47%). Il 29% non è d'accordo.
- Il 14% ritiene facile accedere ai servizi presenti sul sito, rispetto al 23% del 2022.
- Per il 47% dei rispondenti le informazioni non sono aggiornate (nel 2022 il 34%).
- Riguardo la completezza delle informazioni e dei servizi offerti nel 2022 il 57% indicava un punteggio maggiore o uguale a 4, nel 2023 la percentuale è diminuita al 40%.

In merito alla facilità di navigazione del sito il 62% dà un punteggio inferiore o uguale a 3, ritenendo che il sito non sia di semplice navigazione, in linea con quanto rilevato nel 2022.

In generale si può ritenere che il 58% dei visitatori è soddisfatto del sito web dell'amministrazione (36% pienamente e il 22% 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