



Questionario di gradimento per il nuovo sito web della Città di Seriate RELAZIONE FINALE – Novembre 2019

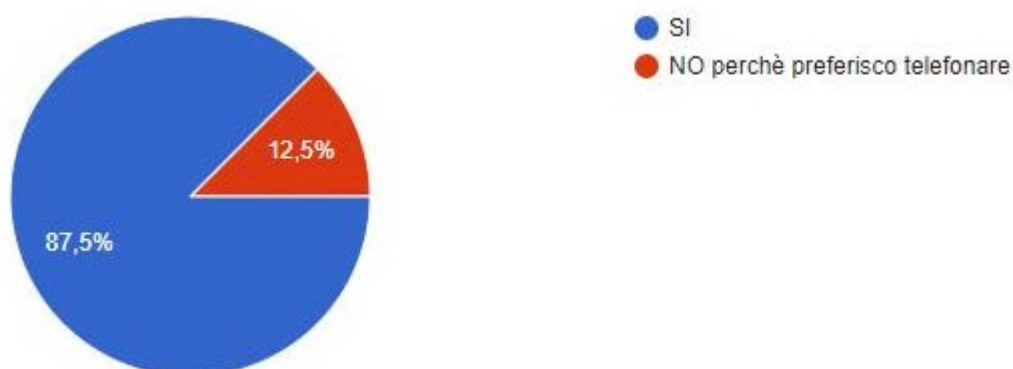
Abbiamo sottoposto ai cittadini un questionario di gradimento relativo alla nuova veste grafica del sito web del Comune di Seriate realizzata per rispettare i requisiti tecnici di accessibilità dettati dalla normativa Agid (Agenzia per l'Italia digitale). Al questionario rimasto disponibile online per la compilazione dal 17 settembre fino al 30 ottobre 2019 oltre a essere pubblicizzato nella newsletter settimanale hanno partecipato 88 persone. Le risposte sono di seguito raggruppate per tipologia.

Dati relativi alle informazioni generali

All'utente è stato richiesto con quale frequenza consulta il sito, se naviga da computer oppure da smartphone/tablet, se prima di chiamare il comune prova a cercare sul sito la risposta a quanto cerca, oltre ai contenuti di interesse ed è emerso che il:

- 39,8 % visita il sito saltuariamente
- 17,0 % una volta al mese
- 22,7 % una volta la settimana
- 20,5 % tutti i giorni

Il 54,7 % naviga da smartphone/tablet con una percentuale alta pari all' 87,5 % di utenti che cerca la risposta ai propri quesiti direttamente sul sito web prima di telefonare; infatti solo il 12,5% preferisce quest'ultima opzione.

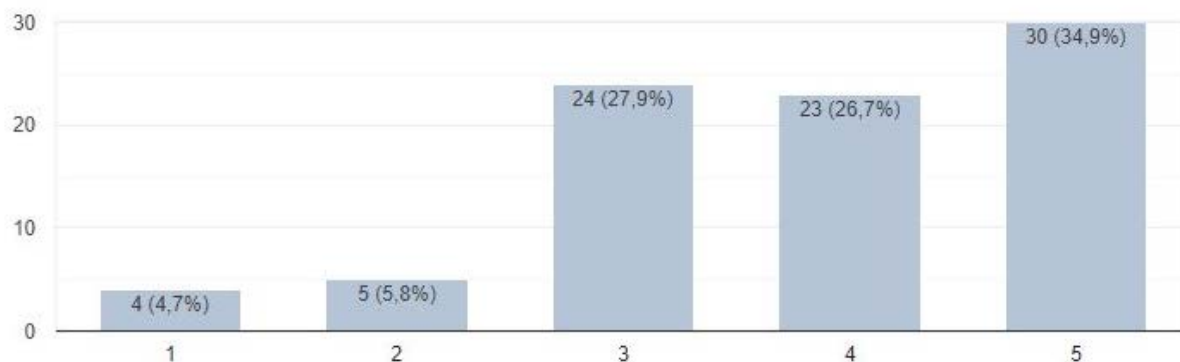


E' risultato che i contenuti di maggior interesse sono le notizie (58,8%), gli eventi/iniziative culturali e le informazioni relative ai servizi e uffici(51,8%) mentre meno interesse viene prestato agli obblighi istituzionali e amministrazione trasparente (12,9%) e bandi/gare (14%).

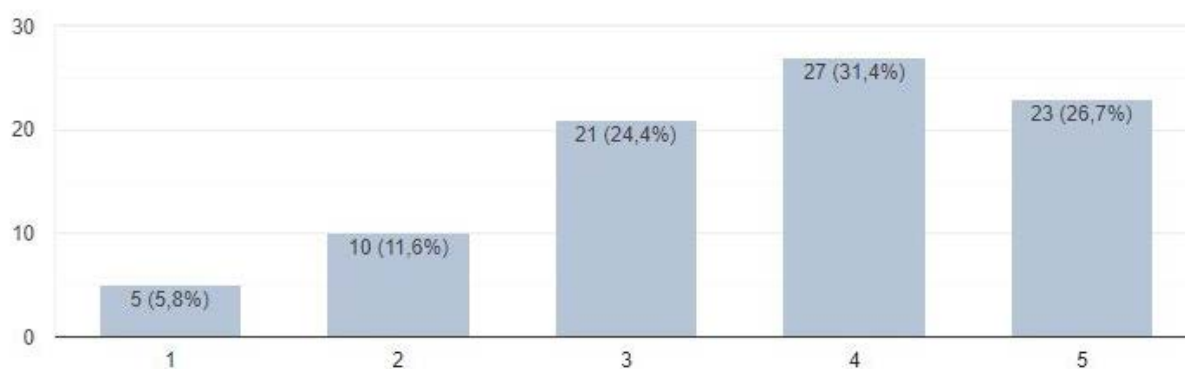
Dati relativi all'usabilità del sito

Abbiamo chiesto di valutare (con una scala di valori da 1 a 5) il sito in merito alla semplicità di navigazione, alla facilità di reperire informazioni e all'organizzazione delle pagine; abbiamo ottenuto dei buoni risultati come dai grafici di seguito riportati:

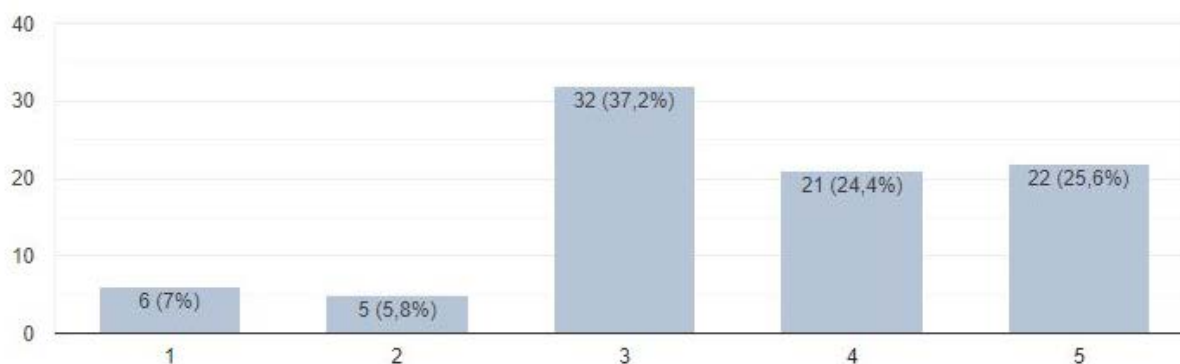
Alla domanda "Il sito è semplice da navigare?" hanno così risposto:



Alla domanda "Riesci a individuare facilmente le informazioni che cerchi?" hanno così risposto:



Alla domanda "Ritieni che le pagine del sito siano ben organizzate" hanno così risposto:



Riteniamo pertanto che l'aggiornamento grafico ha dato un buon risultato in fatto di usabilità del sito, avvalorato anche dal grado di soddisfazione relazionale nella sezione successiva.

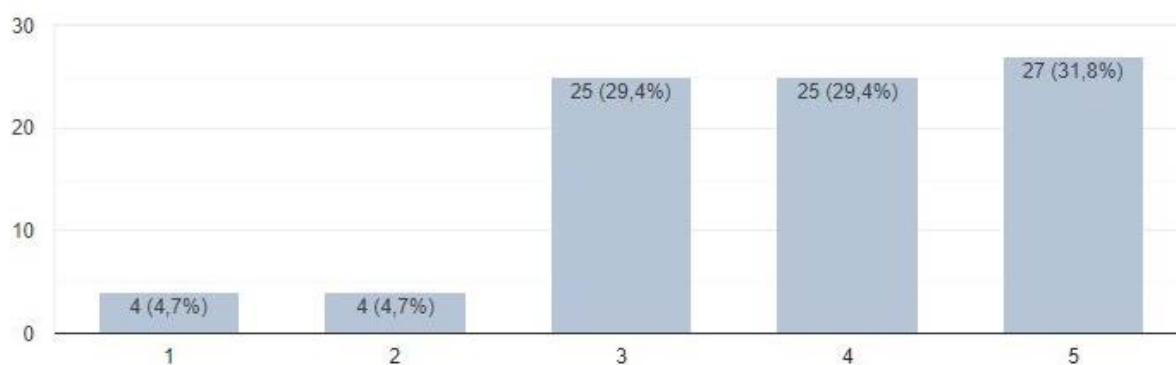
Dati relativi alla soddisfazione

L'83 % delle persone che hanno partecipato al questionario piace la nuova veste grafica del sito; il 95,3 % lo ritiene aggiornato; l'89% ritiene che le informazioni siano chiare e che l'utilizzo del sito semplifichi le sue attività. Solo un 17% non riesce facilmente ad individuare le informazioni ricercate.

Alla domanda "Complessivamente ritieni che il sito sia soddisfacente?" l'esito è stato il seguente:

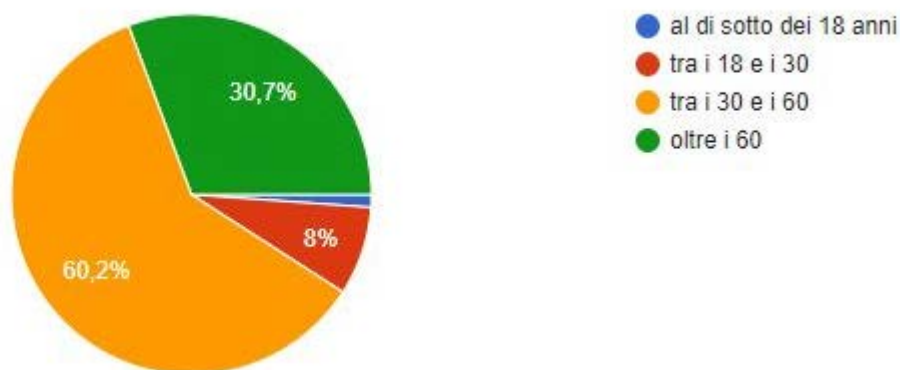
Complessivamente ritieni che il sito sia soddisfacente?

85 risposte



Dati relativi al profilo utente

Fascia di età



Di cui il 52,3% di sesso femminile e il 47,7 % maschile. Tutti coloro che hanno partecipato alla compilazione del questionario sono di nazionalità italiana, non ci sono riscontri per comunitari UE o extracomunitari.

Suggerimenti

Abbiamo lasciato uno spazio libero per conoscere quali servizi l'utenza vorrebbe online per evitare di recarsi allo sportello e dare suggerimenti.

La maggior parte sono stati pertinenti come ad esempio la richiesta di certificati oppure le informazioni vocali per i non vedenti; alcuni utenti hanno dato suggerimenti per cose già online probabilmente avendo prestato poca attenzione all'ubicazione nel nuovo sito o non aver effettuato una ricerca; mentre qualcuno ha indicato suggerimenti non pertinenti alla tematica del questionario.

Elenco suggerimenti:

Dove abbiamo richiesto di indicare eventuali servizi che vorresti online evitando di recarti allo sportello, abbiamo ricevuto le seguenti risposte:

- Richiesta di assegno di maternità / Richiesta di assegno per il nucleo familiare con almeno tre figli minori
- Le risposte alle mie domande o richieste le ho avute online.
- Richiesta di certificati
- Ricerca pratiche edilizie, segnalazioni guasti/danni patrimonio comunale
- Informazioni x rinnovare documenti scaduti
- Viabilità
- Assistenti sociali per anziani e bambini
- Una pagina dove poter inviare i suggerimenti o comunicare i disservizi

Dove abbiamo dato spazio per altri suggerimenti, abbiamo ricevuto le seguenti risposte:

- Controllo periodico delle schede procedimenti: alcuni link segnalano errore
- Informazioni vocali per non vedenti
- Parcheggi orari
- Graficamente su smartphone è davvero poco estetico è molto meno funzionale del precedente, queste icone in fila sono troppo vaste e dispersive
- Oramai si sta informatizzando tutto o quasi ma penso a chi non ha dimestichezza con il PC. Corsi gratuiti per queste persone.
- Ricerca più facilitata.