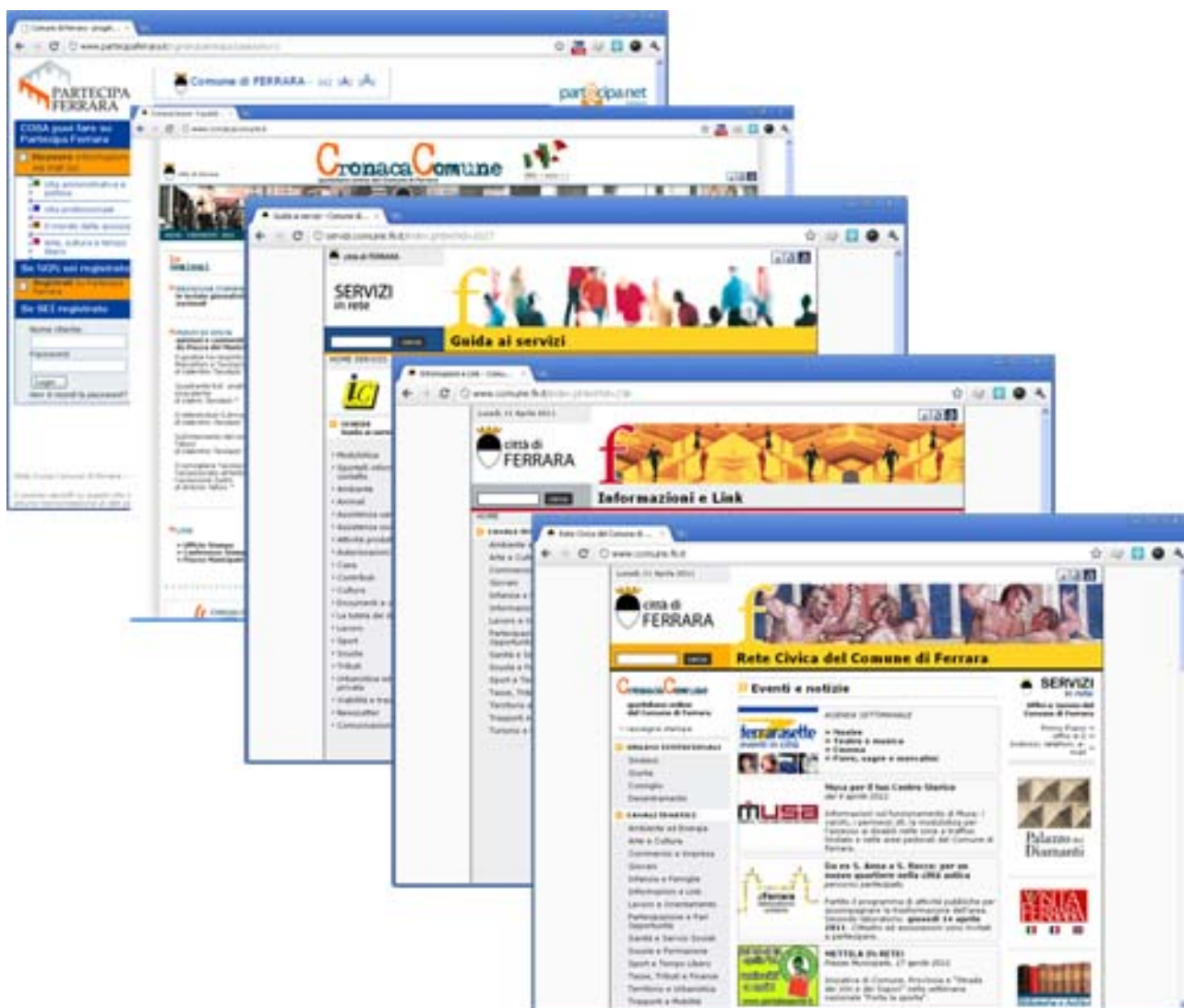




## ASCOLTARE I CITTADINI: IL PORTALE WWW.COMUNE.FE.IT LA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI

Anno 2011

*Indagine online sul gradimento della comunicazione  
e delle informazioni istituzionali erogate dal Comune di Ferrara  
attraverso il proprio sito web - a cura dell'Ufficio Statistica e  
dell'Ufficio Sviluppo Comunicazione del Comune di Ferrara*







---

## **ASCOLTARE I CITTADINI: IL PORTALE [WWW.COMUNE.FE.IT](http://WWW.COMUNE.FE.IT) LA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI**

*Indagine online sul gradimento della comunicazione  
e delle informazioni istituzionali erogate dal Comune di Ferrara  
attraverso il proprio sito web - a cura dell'Ufficio Statistica e dell'Ufficio Sviluppo  
Comunicazione del Comune di Ferrara*

### **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

E' la prima indagine svolta dal Comune di Ferrara sul gradimento a livello generale del proprio sito web istituzionale e trae le sue motivazioni dal principio secondo il quale la qualità del web è, insieme all'accessibilità, alla partecipazione e alla comunicazione pubblica, direttamente connessa alla finalità di una pubblica amministrazione al servizio dei cittadini e delle imprese.

Diverse Direttive Ministeriali, fin dal 2004, hanno messo in rilievo l'importanza della misurazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi online erogati dalle Pubbliche Amministrazioni. Quest'importanza è stata ribadita dalla recente Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione "Per la riduzione dei siti web delle PPAA e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni online al cittadino".

Per il Comune di Ferrara questa indagine rientra inoltre nell'ottica della strategia finalizzata a porre il cittadino al centro dei servizi e delle scelte dell'Amministrazione Comunale (Progetto di Mandato 23 – Priorità Strategica 5 – Un'Amministrazione rinnovata ed efficiente).

Nello specifico il questionario ha voluto indagare la soddisfazione degli utenti del sito web comunale sia a livello generale, per quanto riguarda comunicazione, accessibilità, chiarezza dei contenuti, facilità di orientamento e di trovare le informazioni, sia in merito ad alcune sezioni specifiche come la Guida ai Servizi o la banca dati Modulistica dell'Urp - InformaCittà, il quotidiano CronacaComune dell'Ufficio Stampa o il sistema di newsletter di Partecipa Ferrara. Data la vastità del sito web del Comune di Ferrara non era possibile allargare ulteriormente il campo dell'indagine.

Il questionario è stato pubblicato sul web nel periodo 20 dicembre 2010 – 28 febbraio 2011

### **IL CONTESTO**

Come già detto il sito web del Comune di Ferrara è molto vasto (più di 30 siti web distinti, tra siti istituzionali e siti tematici) per cui si è deciso di focalizzare la valutazione degli utenti soltanto su alcune sezioni / servizi:

- **Home page** ([www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it))
- **Navigazione per canali tematici**
- **Motore di ricerca interno** ([www.comune.fe.it/ricerca/sphider/search.php](http://www.comune.fe.it/ricerca/sphider/search.php))
- **Guida ai Servizi** ([www.comune.fe.it/urp](http://www.comune.fe.it/urp))
- **Modulistica** ([www.comune.fe.it/modulistica](http://www.comune.fe.it/modulistica))
- **Cronaca Comune** ([www.cronacacomune.fe.it](http://www.cronacacomune.fe.it))
- **Partecipa Ferrara** ([www.partecipaferrara.it](http://www.partecipaferrara.it))



---

### **Le pagine web oggetto dell'indagine (i numeri):**

Home page (1 pagina)

Canali tematici (15 pagine)

Guida ai servizi + Modulistica (500 pagine)

Cronaca Comune (5.916 pagine + 10.166 pagine di archivio).

### **Home page** [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it)

E' la pagina di ingresso al sito del comune di Ferrara, gli accessi relativi al 2010 sono stati: 1.861.441. L'aggiornamento è curato dalla redazione centrale dell'Ufficio Sviluppo Comunicazione del Servizio Sistemi Informativi e Territoriali in collaborazione con le redazioni dei vari servizi e uffici comunali.

Di questa pagina si vogliono valutare diversi aspetti, tra i quali il gradimento e la chiarezza della comunicazione.

### **Canali tematici**

Sono pagine che raccolgono link interni e link esterni per argomento. Sono la via più frequentata per l'accesso ai vari contenuti della rete civica e sono quindi, dopo la home page, le pagine con il maggior numero di accessi. L'aggiornamento viene effettuato dalla redazione centrale presso l'Ufficio Sviluppo Comunicazione.

Dei canali tematici si vogliono valutare la qualità della comunicazione, la chiarezza del linguaggio e delle informazioni, la loro reale utilità nel guidare l'utente verso i contenuti desiderati.

### **Guida ai Servizi** [www.comune.fe.it/urp](http://www.comune.fe.it/urp)

La Guida ai Servizi comunali è composta da un considerevole numero di schede informative sui vari servizi erogati dal Comune, classificate per tematica. Ha funzione di raccolta organica delle informazioni sui servizi in un unico punto di consultazione e in alcuni casi la scheda della Guida è l'unica informazione presente sul sito. L'aggiornamento della Guida ai Servizi avviene a cura dell'Urp – Informacittà.

Della Guida ai Servizi si vuole verificare il livello di conoscenza ed utilizzo da parte degli utenti, nonché il loro gradimento.

### **Modulistica** [www.comune.fe.it/modulistica](http://www.comune.fe.it/modulistica)

E' una sezione del sito nella quale viene raccolta tutta la modulistica necessaria per l'accesso e la fruizione dei servizi erogati dal Comune. La gestione è complessa in quanto si presenta sempre la necessità di coordinarsi con i vari uffici comunali che curano autonomamente la pubblicazione della modulistica sul sito.

L'aggiornamento della Modulistica avviene a cura dell'Urp – Informacittà.

Della sezione Modulistica si vuole verificare il livello di conoscenza ed utilizzo da parte degli utenti, nonché il loro gradimento.

### **Cronaca Comune** [www.cronacacomune.it](http://www.cronacacomune.it)

CronacaComune è il quotidiano dell'amministrazione comunale, gestito e aggiornato quotidianamente dall'Ufficio Stampa. In CronacaComune vengono pubblicati i comunicati stampa ed alcune rubriche di tipo politico.

I destinatari principali del sito sono i giornalisti e gli addetti stampa. Si vuole valutare la conoscenza e l'utilizzo dello strumento, nonché il gradimento da parte degli utilizzatori in generale.



---

## I servizi web oggetto dell'indagine:

- **Motore di ricerca interno:** si tratta del motore open source e gratuito Sphider (<http://www.sphider.eu>) che indicizza i contenuti di una serie di siti comunali, consentendo la ricerca su tutti i relativi database. La sua gestione è a carico dell'Ufficio Sviluppo Comunicazione.

I siti indicizzati ad aprile 2011 sono:

---

Sportelli Informativi	<a href="http://suv.comune.fe.it/">http://suv.comune.fe.it/</a>
Ufficio Stampa	<a href="http://stampa.comune.fe.it/">http://stampa.comune.fe.it/</a>
Informa Famiglie e Bambini	<a href="http://www.ifb.fe.it/">http://www.ifb.fe.it/</a>
Il Comune di Ferrara in rete	<a href="http://servizi.comune.fe.it/">http://servizi.comune.fe.it/</a>
Portale Città di Ferrara	<a href="http://www.comune.fe.it/">http://www.comune.fe.it/</a>
Agenzia InformaGiovani	<a href="http://www.informagiovani.fe.it/">http://www.informagiovani.fe.it/</a>
Mostre di Palazzo dei Diamanti	<a href="http://www.palazzodiamanti.it/">http://www.palazzodiamanti.it/</a>
Museo Civico di Storia Naturale	<a href="http://storianaturale.comune.fe.it/">http://storianaturale.comune.fe.it/</a>
Associazioni OnLine	<a href="http://associazioni.comune.fe.it/">http://associazioni.comune.fe.it/</a>
Ferrara Arte e Cultura	<a href="http://www.artecultura.fe.it/">http://www.artecultura.fe.it/</a>
Pianificazione Territoriale	<a href="http://urbanistica.comune.fe.it/">http://urbanistica.comune.fe.it/</a>
Area Giovani	<a href="http://areagiovani.comune.fe.it/">http://areagiovani.comune.fe.it/</a>
CronacaComune	<a href="http://www.cronacacomune.fe.it/">http://www.cronacacomune.fe.it/</a>
Scuole OnLine	<a href="http://scuole.comune.fe.it/">http://scuole.comune.fe.it/</a>
SiaFe - Sistema Informativo Archivistico Ferrarese	<a href="http://siafe.comune.fe.it/">http://siafe.comune.fe.it/</a>

---

Attraverso il questionario si vuole valutare il livello di conoscenza e di utilizzo di questo motore, nonché la sua efficacia.

- **Partecipa Ferrara** [www.partecipaferarra.it](http://www.partecipaferarra.it): si tratta di una personalizzazione del kit regionale Partecipa.net del quale viene usata solo la gestione newsletter. Ad aprile 2011 sono attive 20 newsletter tematiche spedite dalle redazioni di altrettanti uffici comunali. Attraverso il questionario si vuole valutare la diffusione della conoscenza di questo strumento e raccogliere eventuali suggerimenti o proposte. La gestione dell'applicativo è a carico dell'Ufficio Sviluppo Comunicazione, la gestione e spedizione delle singole newsletter è a carico delle rispettive redazioni.

## MODALITA' D'INDAGINE

L'indagine è stata diffusa soltanto online, in modalità assolutamente anonima, all'indirizzo <http://ferrara.comune.fe.it/limesurvey/index.php?sid=95646&lang=it>, attraverso il software open source e gratuito LimeSurvey ([www.limesurvey.org](http://www.limesurvey.org)).

Il link al questionario è stato pubblicato sulla home di [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it) lunedì 20 dicembre 2010, alle ore 13 circa.

Nello stesso giorno è stata spedita una prima newsletter, alla lista "retecivica", per pubblicizzare l'iniziativa.

Il 20 dicembre 2010 si sono svolte le seguenti attività:

- e-mail informativa alle redazioni che gestiscono newsletter
- inserzione sulla pagina Facebook "Città di Ferrara" -> automaticamente su Twitter
- spedizione della newsletter dedicata "storianaturalenews"
- pubblicazione del link sulla home di [servizi.comune.fe.it](http://servizi.comune.fe.it)

Poi:

22 dicembre 2010, ore 18: newsletter dedicata "Tempo Libero" di InformaGiovani

27 dicembre 2010: spostato più in alto il link sulla home page del Comune

4 gennaio 2011: inviata newsletter "informa numeri"

5 gennaio 2011: inviata newsletter "informa numeri" a [tuttocomune@comune.fe.it](mailto:tuttocomune@comune.fe.it)



---

7 gennaio 2011: trafiletto su Il Resto del Carlino  
1 febbraio 2011: post in bacheca su Facebook "Città di Ferrara"  
9 febbraio 2011: inviata newsletter "informacitta"  
28 febbraio 2011: sollecito su Facebook "Città di Ferrara" ed in evidenza "ultimo giorno" sulla home page del Comune  
1 marzo 2011: tolti i link in home page del Comune e in home servizi.comune.fe.it.

Totale questionari pervenuti (completi ed incompleti):

96 al 22/12/2010  
114 al 24/12/2010  
126 al 26/12/2010  
212 al 10/1/2011  
232 al 17/1/2011  
269 all'1/2/2011  
293 al 9/2/2011  
329 all'11/2/2011  
366 al 28/2/2011.

**I questionari completi ed oggetto di questa elaborazione sono 283.**

## **IL QUESTIONARIO**

Le domande sono state raggruppate in sezioni in base all'argomento trattato:

- 1) Frequenza delle visite e motivazioni
- 2) Home page e orientamento
- 3) Servizi web
- 4) Comunicazione e accessibilità
- 5) Informazioni

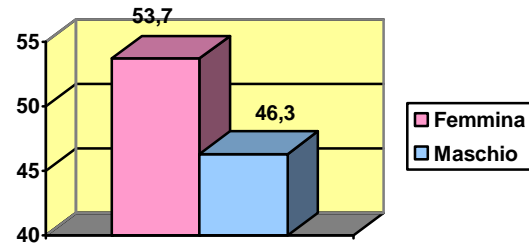
Il campione di **283 interviste complete** ottenute, dato il sistema di auto compilazione online utilizzato, non ha pretese di rappresentatività statistica, ma è comunque un sondaggio che fornisce utili indicazioni e suggerimenti.



## GLI INTERVISTATI

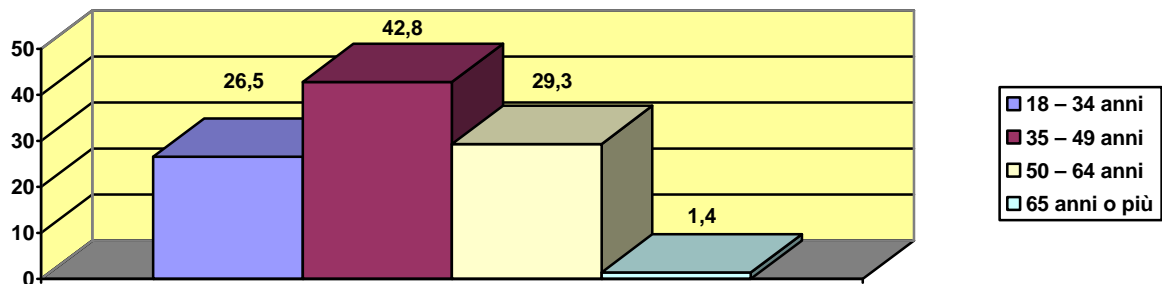
Il 53,7% degli intervistati totali è di sesso femminile, anche se la distribuzione nei due sessi varia in base alla fascia di età: dai 50 ai 64 anni infatti la situazione si inverte.

Sesso	N.	%
Femmina	152	53,7
Maschio	131	46,3
Totale	283	100,00



Il maggior numero di risposte si è avuto nella fascia 35 – 49 anni (42,8%). Nessuna risposta nella fascia di età < 18 anni, soltanto 4 nella fascia oltre 65 anni.

Età	Maschio	%	Femmina	%	Totale	%
18 – 34 anni	30	10,6	45	15,9	75	26,5
35 – 49 anni	55	19,4	66	23,3	121	42,8
50 – 64 anni	44	15,6	39	13,8	83	29,3
65 anni o più	2	0,7	2	0,7	4	1,4
Totale	131	46,3	152	53,7	283	100,00



Il 75,6% degli intervistati è occupato, mentre l'11,3% è in cerca di occupazione.

Professione	Maschio	Femmina	Totale	%
Casalanga		4	4	1,4
In cerca di occupazione	12	20	32	11,3
Occupato	99	115	214	75,6
Pensionato	12	9	21	7,4
Studente	8	4	12	4,2
Totale	131	152	283	100,00

Il 76,7% degli intervistati risiede nel Comune di Ferrara, le percentuali dei residenti in provincia di Ferrara e in altra regione si equivalgono.

Regione geografica di appartenenza	Maschio	Femmina	Totale	%
Comune di Ferrara	94	123	217	76,7
Provincia di Ferrara	14	12	26	9,2
Regione E.R.	6	6	12	4,2
Altra regione	16	10	26	9,2
Esterio	1	1	2	0,7
Totale	131	152	283	100,00



## I RISULTATI

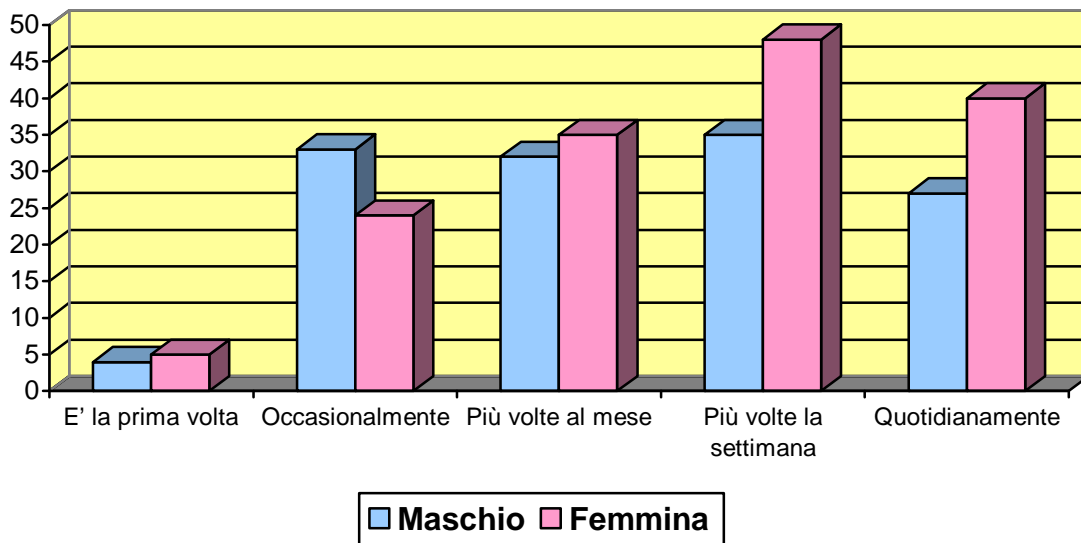
### FREQUENZA DELLE VISITE E MOTIVAZIONI

Il primo gruppo di domande intende indagare, in modo abbastanza generico, la frequenza delle visite al sito web del Comune di Ferrara, le motivazioni che portano gli utenti a consultarlo, la capacità di trovare le informazioni e le modalità usate per cercarle.

#### Nel corso dell'ultimo anno, con quale frequenza ha utilizzato il portale web del Comune di Ferrara?

E' la prima volta	9	3,2%
Occasionalmente	57	20,1%
Più volte al mese	67	23,7%
Più volte la settimana	83	29,3%
Quotidianamente	67	23,7%
Totale	283	100,0%

Il **29,3%** degli intervistati accede al sito del Comune più volte la settimana, le donne con maggiore frequenza rispetto agli uomini intervistati. In generale la frequenza è buona, infatti il 53% visita il sito più volte la settimana o quotidianamente.



Considerando lo stato professionale si nota che le persone occupate sono quelle che accedono con maggiore frequenza: il 56,5% degli occupati accede più volte la settimana o quotidianamente.

#### Nel corso dell'ultimo anno, con quale frequenza ha utilizzato il portale web del Comune di Ferrara?

Professione	E' la prima volta	Occasional-mente	Più volte al mese	Più volte la settimana	Quotidia-namente	Totale	%
Casalinga	1		2	1		4	1,4
In cerca di occupazione	2	10	6	13	1	32	11,3
Occupato	3	39	51	60	61	214	75,6
Pensionato	1	4	5	7	4	21	7,4
Studente	2	4	3	2	1	12	4,2
Totale	9	57	67	83	67	283	100,0
%	3,2	20,1	23,7	29,3	23,7	100,0	

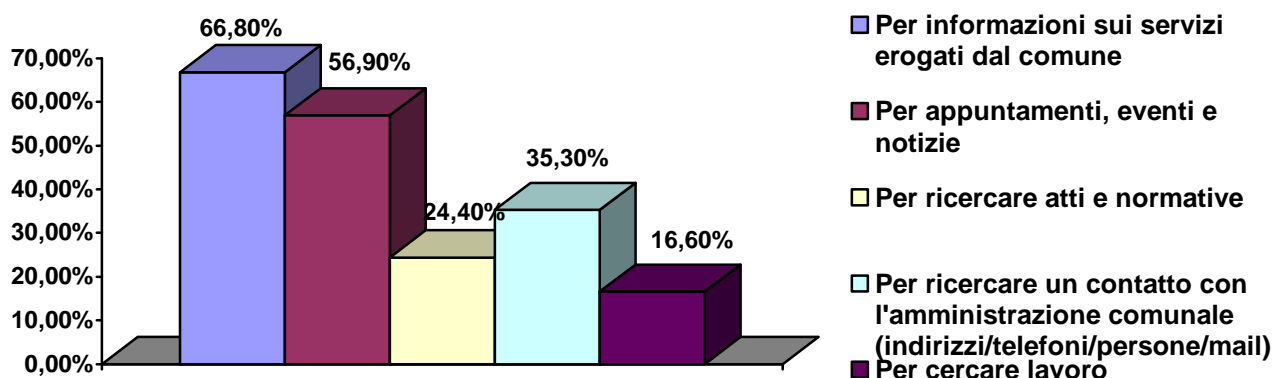




**Il 66,8% accede al sito del Comune per informazioni sui servizi erogati**, seguito dal 56,9% che cerca notizie ed eventi, dal 35,3% che cerca un contatto con gli uffici e dal 24,4% che ricerca atti e normative. Il 16,6% consulta il sito del comune per cercare lavoro.

**Principalmente, per quali motivi lo utilizza? (indicare max 3 risposte) <sup>1</sup>**

Per informazioni sui servizi erogati dal comune	189	66,8%
Per appuntamenti, eventi e notizie	161	56,9%
Per ricercare atti e normative	69	24,4%
Per ricercare un contatto con l'amministrazione comunale (indirizzi/telefoni/persone/mail)	100	35,3%
Per cercare lavoro	47	16,6%



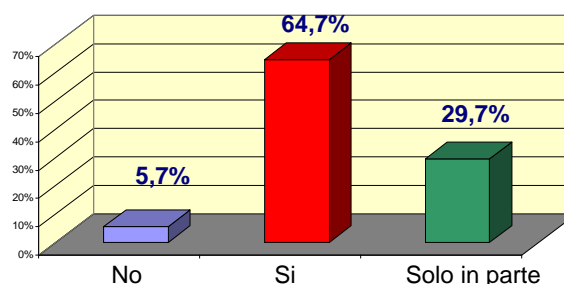
La domanda prevedeva anche la possibilità di una risposta libera, possibilità sfruttata da 29 persone. Tra le motivazioni emerse vi sono: ricerca di informazioni turistiche e visualizzazione delle webcam, ricerca di concorsi e bandi di gara, informazioni su traffico e lavoro, informazioni sulle scuole e sui menu scolastici, consultazione dei siti delle biblioteche.

Il **64,7%** dei rispondenti afferma di aver trovato sul sito ciò che cercava, seguito dal 29,7% che è stato soddisfatto solo in parte.

**In generale, ha trovato quello che cercava?**

No	16	5,7%
Si	183	64,7%
Solo in parte	84	29,7%
Totale	283	100,0%

Solo il 5,7% risponde di NON aver trovato sul sito ciò che cercava.



<sup>1</sup> La somma delle percentuali risulta maggiore del 100% in quanto si sono accettate fino a 3 risposte. Le percentuali sono calcolate sul totale dei rispondenti.



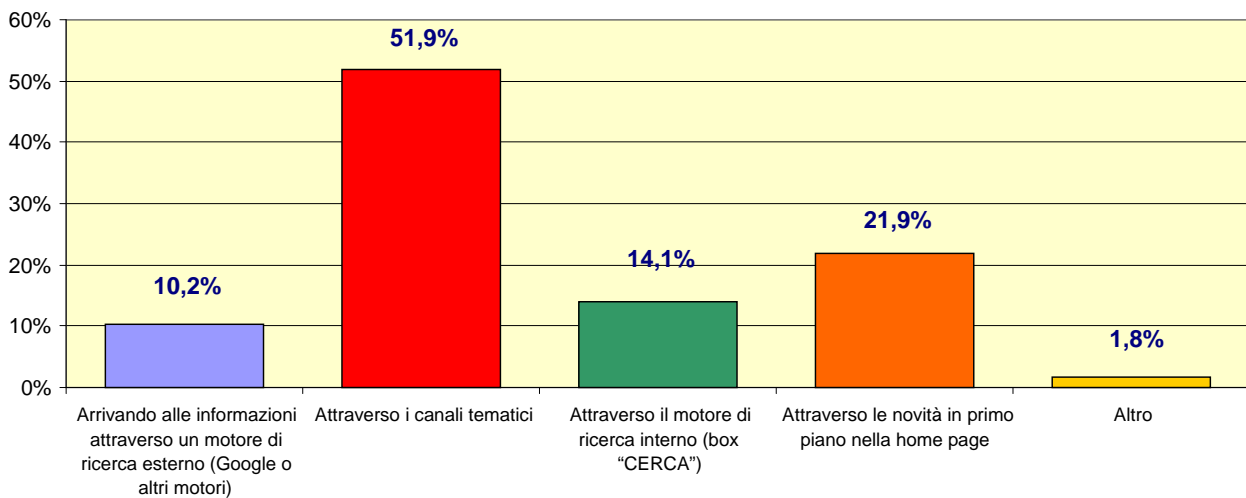
Il **51,9%** degli intervistati usa come mezzo di orientamento principale all'interno del sito comunale le pagine dei **canali tematici**, come dimostrato anche dalle statistiche degli accessi. Dopo la home page [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it), le pagine dei canali tematici sono quelle con il maggior numero di visite e accessi.

### Come si orienta principalmente nell'utilizzo del portale?

Arrivando alle informazioni attraverso un motore di ricerca esterno (Google o altri motori)	29	10,2%
Attraverso i canali tematici	147	51,9%
Attraverso il motore di ricerca interno (box "CERCA")	40	14,1%
Attraverso le novità in primo piano nella home page	62	21,9%
Altro	5	1,8%
<b>Totale</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>

Si evidenzia come il 73,8% non faccia uso di motori di ricerca interni o esterni al sito ma si limiti alla navigazione guidata offerta dalla home page e dai canali tematici.

Come si orienta principalmente nell'utilizzo del portale?



Solo il 14,1% utilizza il motore di ricerca interno al sito, il 10,2% raggiunge le informazioni attraverso motori di ricerca esterni come Google, ecc.

5 persone hanno risposto "Altro": tra queste, una persona raggiunge le informazioni attraverso i link delle newsletter che riceve nella posta.

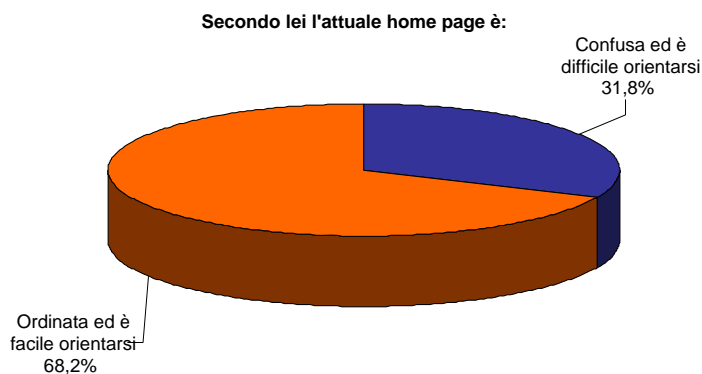


## HOME PAGE E ORIENTAMENTO

Il secondo gruppo di domande vuole approfondire la verifica del gradimento della home page del sito [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it), dell'efficacia del motore di ricerca interno al sito e della navigazione per canali tematici.

### Home page [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it)

Si è riscontrata una sostanziale parità in relazione alla preferenza, a livello generale ed astratto, di una home page essenziale (49,1%) o con molte informazioni (50,9%).



Riferendosi nello specifico alla home page di [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it), **il 68,2% degli intervistati ritiene sia una home page ordinata nella quale è facile orientarsi.**

Incrociando le risposte si nota come il 41% preferisca una home ricca di informazioni e nello stesso tempo ritenga la home del comune ordinata. Il 27,2% preferisce una home essenziale e trova ordinata la home del comune. Il 21,9% preferisce una home essenziale e ritiene la home page del comune confusa.

Analizzando l'home page del Portale, preferisce:	Secondo lei l'attuale home page è:				Totale	%
	Confusa ed è difficile orientarsi	%	Ordinata ed è facile orientarsi	%		
Una home page con molte informazioni	28	9,9	116	41,0	144	50,9
Una home page essenziale	62	21,9	77	27,2	139	49,1
Totale	90	31,8	193	68,2	283	100,0

### Motore di ricerca interno al sito

Il motore di ricerca interno al sito, come abbiamo visto, viene usato come sistema principale per cercare informazioni nel portale solo dal 14,1% degli utenti intervistati.

Il 23,3% degli utenti dichiara di non utilizzarlo affatto, il 57,6% solo occasionalmente.

### Utilizza il motore di ricerca interno al sito (box "CERCA")?

Mai	66	23,3%
Occasionalmente	163	57,6%
Spesso	54	19,1%
Totale	283	100,0%

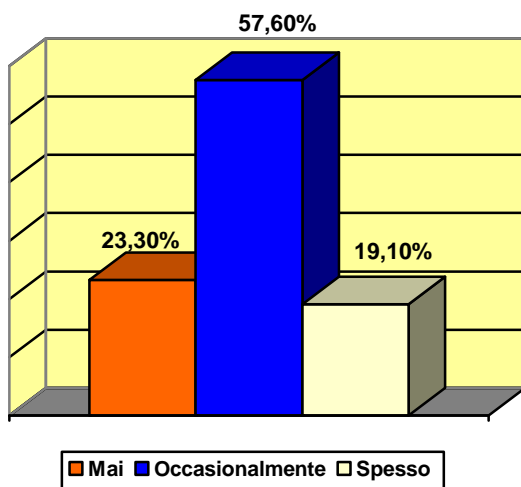


Per quanto riguarda l'efficacia del motore di ricerca interno, il **59,9%** delle persone che lo utilizzano lo ritiene abbastanza efficace, il 30% poco efficace, il 4,6% per niente efficace.

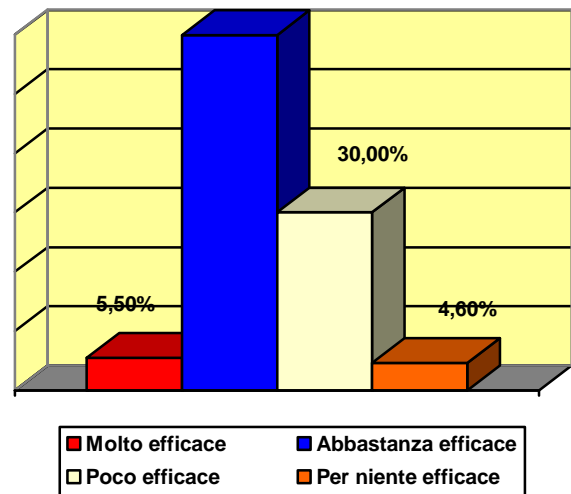
### Come giudica il motore di ricerca interno?

Molto efficace	12	5,5%
Abbastanza efficace	130	59,9%
Poco efficace	65	30,0%
Per niente efficace	10	4,6%
<b>Totale</b>	<b>217</b>	<b>100,0%</b>

Utilizza il motore di ricerca interno al sito (box "CERCA") ?



Come giudica il motore di ricerca interno? 59,90%



### Navigazione per canali tematici

Misurando il livello di soddisfazione circa l'efficacia della navigazione guidata per canali tematici al fine di trovare informazioni, è emerso che il 69,2% è soddisfatto dell'aiuto che questo tipo di navigazione fornisce e il 67,1% è soddisfatto della completezza delle informazioni. Il 73,8% è soddisfatto della chiarezza delle informazioni.

#### Facilità dell'orientamento

Molto soddisfatto	34	12,0%
Soddisfatto	162	57,2%
Poco soddisfatto	70	24,7%
Per niente soddisfatto	17	6,0%
<b>Totale</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>

#### Completezza delle informazioni

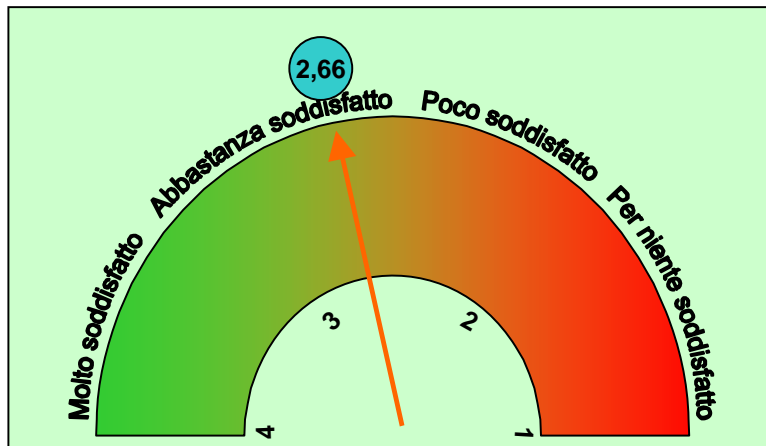
Molto soddisfatto	28	9,9%
Soddisfatto	162	57,2%
Poco soddisfatto	78	27,6%
Per niente soddisfatto	15	5,3%
<b>Totale</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>

#### Chiarezza delle informazioni

Molto soddisfatto	27	9,5%
Soddisfatto	182	64,3%
Poco soddisfatto	66	23,3%
Per niente soddisfatto	8	2,8%
<b>Totale</b>	<b>283</b>	<b>100,0%</b>

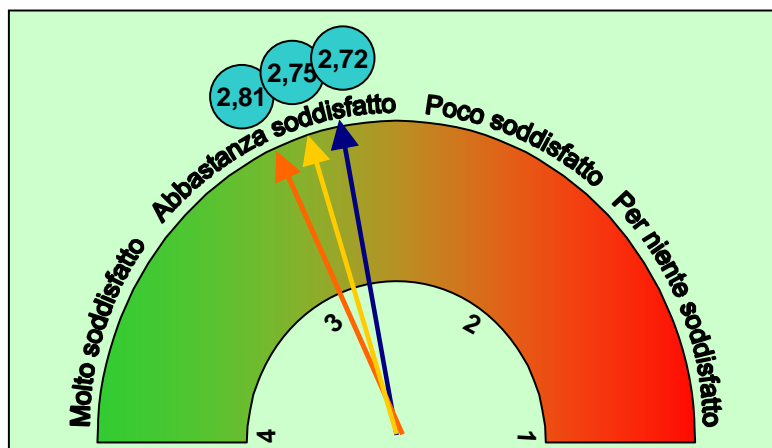


## Giudizio medio sul motore di ricerca interno e sui canali tematici



### Motore di ricerca

→ Efficacia



### Canali tematici

→ Chiarezza informazioni  
→ Facilità di orientamento  
→ Completezza informazioni

### Come leggere i cruscotti:

Se attribuiamo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto) alle valutazioni degli intervistati si ottiene un voto medio tra tutte le risposte per ogni aspetto valutato.



## SERVIZI WEB

Il terzo gruppo di domande vuole sondare la conoscenza ed il gradimento di alcuni servizi web specifici: la Guida ai Servizi e la banca dati Modulistica dell'Urp - InformaCittà, il quotidiano CronacaComune dell'Ufficio Stampa, il servizio di newsletter di Partecipa Ferrara.

### Guida ai Servizi

Per prima cosa si è voluto verificare quanto la Guida ai Servizi sia conosciuta dagli utenti. Agli utenti che la conoscono si è chiesto di indicare la frequenza di utilizzo.

#### L'Urp - InformaCittà cura una Guida ai Servizi ([www.comune.fe.it/urp](http://www.comune.fe.it/urp)): la consulta?

Mai, non la conosco	71	25,1%
La conosco ma non la utilizzo	65	23,0%
E' la prima volta	9	3,2%
Occasionalmente	110	38,9%
Spesso	28	9,9%
Totale	283	100,0%

E' risultato che ben **il 25,1% degli intervistati non ne conosceva l'esistenza**, mentre il 23% ha dichiarato di conoscerla ma di non utilizzarla (tot. 48,1%). Sommando i dati di chi ne fa un uso occasionale e di chi la utilizza spesso otteniamo il 48,8%.

Isolando il dato di chi almeno una volta ha consultato la Guida, si nota ancora di più l'utilizzo prevalentemente occasionale.

#### Frequenza di consultazione della Guida ai Servizi

E' la prima volta	9	6,12 %
Occasionalmente	110	74,83 %
Spesso	28	19,05 %
Totale	147	100,00 %

### Il giudizio sulla guida ai Servizi

Sono soddisfatti della Guida nei tre aspetti valutati, oltre il 61% degli intervistati. In particolare viene premiata la semplicità di consultazione (soddisfatti 76,2%). Il 4,1% non è per niente soddisfatto dell'aggiornamento delle informazioni.

#### Facilità nel trovare le informazioni

Molto soddisfatto	12	8,2%
Soddisfatto	97	66,0%
Poco soddisfatto	35	23,8%
Per niente soddisfatto	3	2,0%
Totale	147	100,0%

#### Semplicità di consultazione

Molto soddisfatto	15	10,2%
Soddisfatto	97	66,0%
Poco soddisfatto	33	22,4%
Per niente soddisfatto	2	1,4%
Totale	147	100,0%

#### Aggiornamento delle informazioni

Molto soddisfatto	10	6,8%
Soddisfatto	90	61,2%
Poco soddisfatto	41	27,9%
Per niente soddisfatto	6	4,1%
Totale	147	100,0%



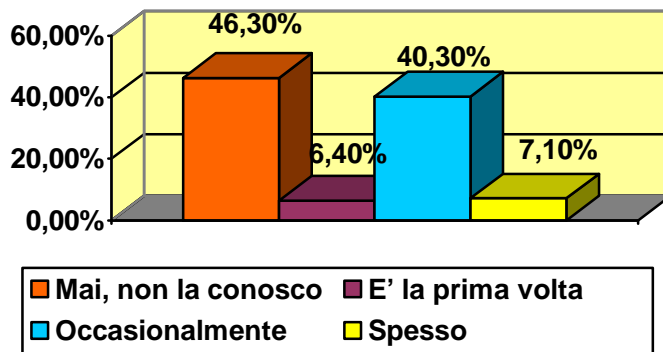
## Modulistica

Anche per la raccolta della modulistica gestita dall'Urp si è voluto prima di tutto testare il livello di conoscenza e utilizzo da parte degli utenti. Si è poi chiesto di esprimere un giudizio sul servizio.

### L'Urp - InformaCittà cura anche una sezione del sito dedicata alla modulistica necessaria per accedere ai servizi comunali ([www.comune.fe.it/modulistica](http://www.comune.fe.it/modulistica)): la conosce e la utilizza?

Mai, non la conosco	131	46,3%
E' la prima volta	18	6,4%
Occasionalmente	114	40,3%
Spesso	20	7,1%
Totale	283	100,0%

### Conosce e utilizza la sezione modulistica dell'Urp?



Il primo dato evidente è che ben **il 46,3% dichiara di non conoscere il servizio**, seguito dal 6,4% che lo utilizza per la prima volta. Sommando i dati risulta che **solo il 47,4% degli intervistati consulta occasionalmente, o spesso, la modulistica dell'Urp.**

## Il giudizio sulla banca dati modulistica

Chi utilizza il servizio è in generale decisamente soddisfatto; l'85,6% è soddisfatto del formato dei documenti scaricabili e questo premia lo sforzo comune delle redazioni che pubblicano documenti in formati standard. Il 77% è soddisfatto dell'aggiornamento della modulistica.

### Facilità nel trovare la modulistica

Molto soddisfatto	10	6,6%
Soddisfatto	100	65,8%
Poco soddisfatto	36	23,7%
Per niente soddisfatto	6	3,9%
Totale	152	100,0%

### Formato dei documenti (pdf, doc, ...)

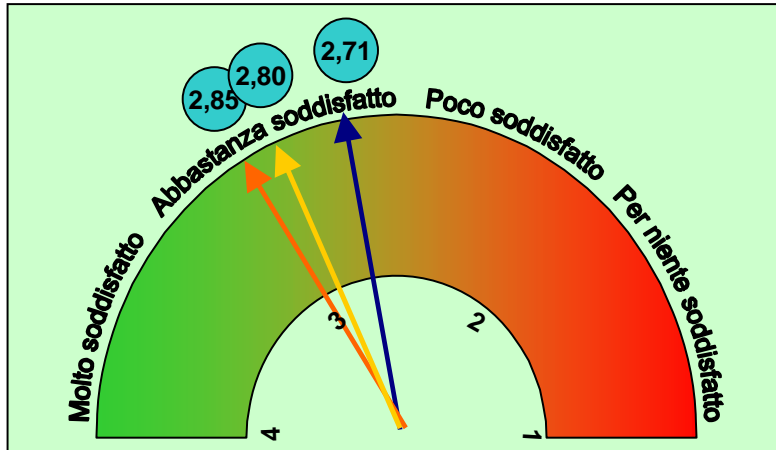
Molto soddisfatto	20	13,2%
Soddisfatto	110	72,4%
Poco soddisfatto	18	11,8%
Per niente soddisfatto	4	2,6%
Totale	152	100,0%

### Aggiornamento dei moduli

Molto soddisfatto	10	6,6%
Soddisfatto	107	70,4%
Poco soddisfatto	29	19,1%
Per niente soddisfatto	6	3,9%
Totale	152	100,0%

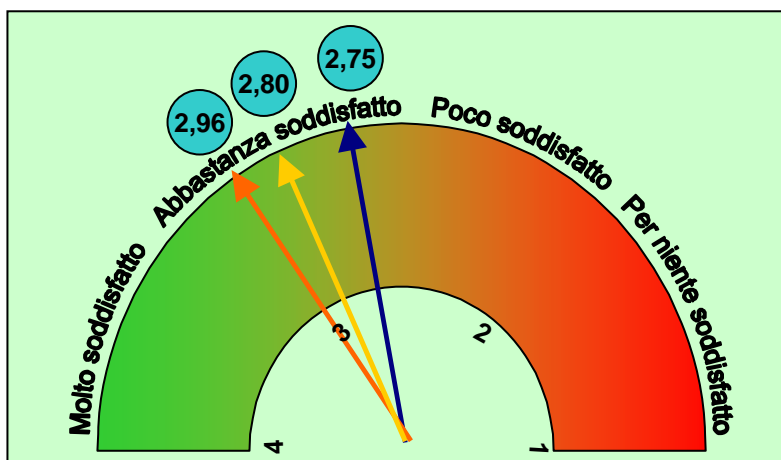


## Il giudizio medio sulla guida ai servizi e sulla banca dati modulistica



## Guida ai servizi

- Semplific  di consultazione
- Facilit 
- Aggiornamento



## Modulistica

- Formato documenti
- Aggiornamento
- Facilit  nel trovare

### Come leggere i cruscotti:

Se attribuiamo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto) alle valutazioni degli intervistati si ottiene un voto medio tra tutte le risposte per ogni aspetto valutato.





### CronacaComune - quotidiano online dell'Amministrazione comunale

Il quotidiano [www.cronacacomune.it](http://www.cronacacomune.it) risulta **sconosciuto al 32,9% degli intervistati**. Il 4,2% lo consulta per la prima volta, il 36% ne fa uso occasionale mentre il 26,9% lo consulta spesso.

### L'Ufficio Stampa del Comune gestisce un quotidiano online nel quale vengono pubblicati gli articoli e le informazioni su appuntamenti e iniziative dell'Amministrazione Comunale: <http://www.cronacacomune.it>. Lo conosce e lo consulta?

Mai, non lo conosco	93	32,9%
E' la prima volta	12	4,2%
Occasionalmente	102	36,0%
Spesso	76	26,9%
Totale	283	100,0%

Il livello di soddisfazione degli utilizzatori è decisamente buono per tutti e 4 gli aspetti valutati.

#### Utilità delle informazioni

Molto soddisfatto	34	17,9%
Soddisfatto	117	61,6%
Poco soddisfatto	33	17,4%
Per niente soddisfatto	6	3,2%
Totale	190	100,0%

#### Chiarezza nel linguaggio

Molto soddisfatto	34	17,9%
Soddisfatto	128	67,4%
Poco soddisfatto	24	12,6%
Per niente soddisfatto	4	2,1%
Totale	190	100,0%

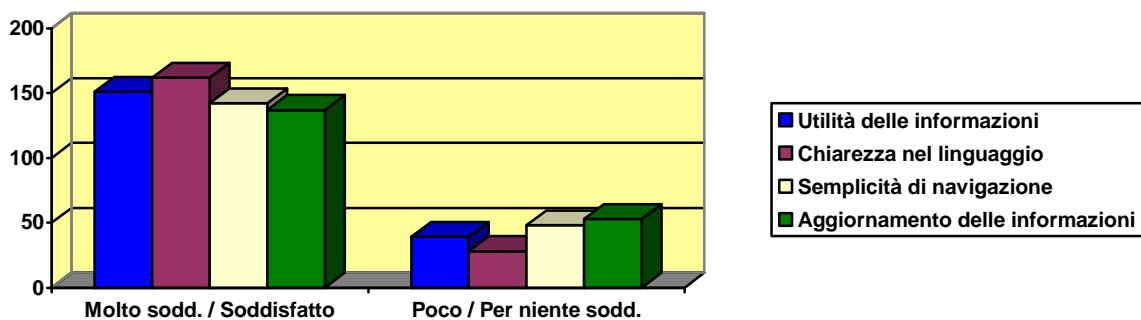
#### Semplicità di navigazione

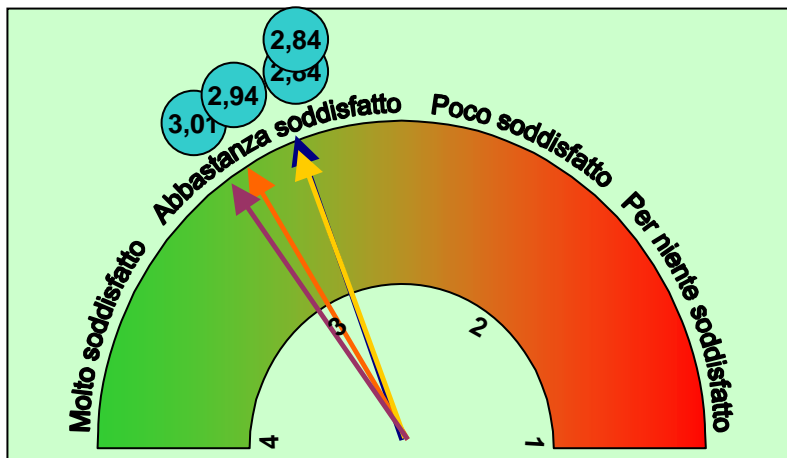
Molto soddisfatto	28	14,7%
Soddisfatto	114	60,0%
Poco soddisfatto	37	19,5%
Per niente soddisfatto	11	5,8%
Totale	190	100,0%

#### Aggiornamento delle informazioni

Molto soddisfatto	29	15,3%
Soddisfatto	108	56,8%
Poco soddisfatto	47	24,7%
Per niente soddisfatto	6	3,2%
Totale	190	100,0%

Accorpare i dati in due totali: "Molto soddisfatto" + "Soddisfatto" e "Poco soddisfatto" + "Per niente soddisfatto" si vede come più di tutto sia apprezzata la chiarezza nel linguaggio seguita dalla utilità delle informazioni. Meno positivi i giudizi sull'aggiornamento delle informazioni e sulla semplicità di navigazione.





## Cronaca Comune



### Come leggere i cruscotti:

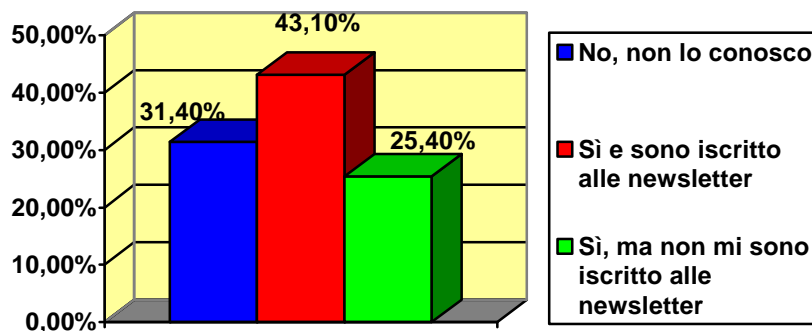
Se attribuiamo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto) alle valutazioni degli intervistati si ottiene un voto medio tra tutte le risposte per ogni aspetto valutato.

### Le newsletter di Partecipa Ferrara

Dai dati emerge subito che **il 31,4% degli intervistati non conosce il servizio**, ma il 25,4% conosce il servizio fornito da Partecipa Ferrara pur non essendo iscritto alle newsletter. Il 43,1% è iscritto ad almeno una newsletter.

### Il Comune di Ferrara gestisce un servizio di newsletter, informazioni gratuite che vengono inviate via e-mail sulla base di temi ed argomenti che ogni iscritto può scegliere (Partecipa Ferrara – [www.partecipaferrara.it](http://www.partecipaferrara.it)): lo conosce?

No, non lo conosco	89	31,4%
Sì e sono iscritto alle newsletter	122	43,1%
Sì, ma non mi sono iscritto alle newsletter	72	25,4%
Totale	283	100,0%



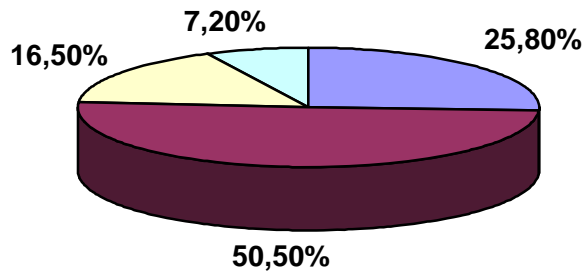
### Il giudizio sulle newsletter di Partecipa Ferrara

Gli utilizzatori sono decisamente soddisfatti delle newsletter: molto soddisfatti il 25,8% e abbastanza soddisfatti il 50,5%.



### Quanto è soddisfatto del servizio Newsletter di Partecipa Ferrara?

Molto soddisfatto	50	25,8%
Abbastanza soddisfatto	98	50,5%
Poco soddisfatto	32	16,5%
Per niente soddisfatto	14	7,2%
Totale	194	100,0%



31 rispondenti (10.95%) suggeriscono nuovi argomenti o muovono critiche alle newsletter esistenti.

#### Proposte:

informazioni sulle politiche del territorio, sulla programmazione del teatro comunale, sui diritti degli animali, su specifiche zone della città (circoscrizioni?). Info dedicate ai giovani universitari, notizie su cultura, sport, anziani, disabili, sociale, aste immobiliari, ambiente. Si richiede un'area pubblica del sito nella quale i cittadini possano inserire segnalazioni e reclami e si richiede uno strumento di aggregazione e stimolo per discussioni ed analisi.

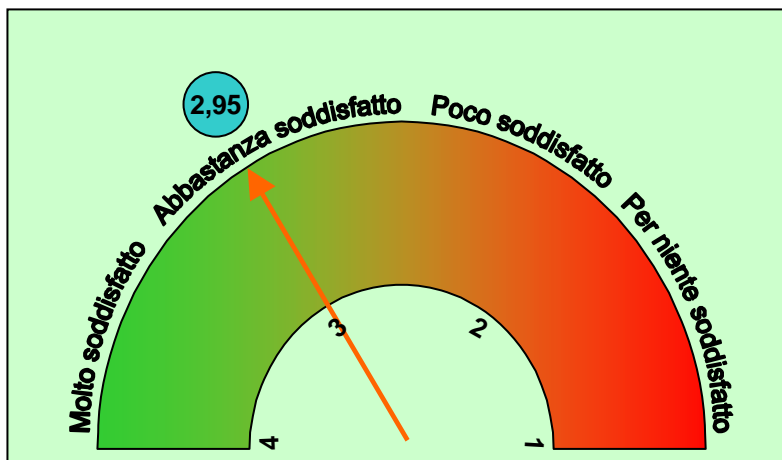
#### Criticità emerse:

Vengono proposti argomenti già trattati nel sito del Comune come bandi e concorsi, regolamenti e modulistica, che non sono attualmente gestiti tramite newsletter.

Tra le proposte appaiono anche argomenti già oggetto di newsletter, come gli aggiornamenti del sito o informazioni su lavoro, giovani, ordinanze sul traffico.

Vengono richieste informazioni sul sociale e sullo sport, sezioni effettivamente poco curate nel sito web comunale.

Si segnalano anche alcuni malfunzionamenti: le newsletter non arrivano o presentano problemi nella codifica del testo. Una persona si lamenta del fatto che le newsletter sono troppo lunghe, un'altra che arrivano in ritardo.



## Newsletter Partecipa

→ Soddisfazione

### Come leggere i cruscotti:

Se attribuiamo un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 4 (molto soddisfatto) alle valutazioni degli intervistati si ottiene un voto medio tra tutte le risposte per ogni aspetto valutato.

### L'e-mail come strumento per comunicare con il Comune

Il 43,8% degli intervistati usa la posta elettronica per comunicare con il Comune di Ferrara

Utilizza la posta elettronica per comunicare con il Comune?

NO	159	56,2%
Sì	124	43,8%
Totale	283	100,0%



## COMUNICAZIONE E ACCESSIBILITA'

Il quarto gruppo di domande vuole verificare la soddisfazione degli utenti sugli aspetti comunicativi, sulla accessibilità e fruibilità delle informazioni. Agli utenti viene chiesto un giudizio complessivo sul sito del Comune e di fornire suggerimenti per migliorarlo.

Il maggior livello di soddisfazione si ha relativamente alla chiarezza del linguaggio, problemi invece emergono quando si valuta la facilità nel trovare le informazioni.

### Grafica, immagini e caratteri del testo

Molto soddisfatto	24	8,5%
Soddisfatto	186	65,7%
Poco soddisfatto	55	19,4%
Per niente soddisfatto	18	6,4%
Totale	283	100,0%

### Chiarezza del linguaggio

Molto soddisfatto	31	11,0%
Soddisfatto	206	72,8%
Poco soddisfatto	37	13,1%
Per niente soddisfatto	9	3,2%
Totale	283	100,0%

### Tempi di caricamento delle pagine

Molto soddisfatto	35	12,4%
Soddisfatto	192	67,8%
Poco soddisfatto	49	17,3%
Per niente soddisfatto	7	2,5%
Totale	283	100,0%

### Facilità/rapidità nel trovare le informazioni

Molto soddisfatto	18	6,4%
Soddisfatto	131	46,3%
Poco soddisfatto	110	38,9%
Per niente soddisfatto	24	8,5%
Totale	283	100,0%

### Qualità delle informazioni

Molto soddisfatto	21	7,4%
Soddisfatto	196	69,3%
Poco soddisfatto	54	19,1%
Per niente soddisfatto	12	4,2%
Totale	283	100,0%

### Accessibilità al sito per disabili (ipovedenti, ciechi, ecc.)

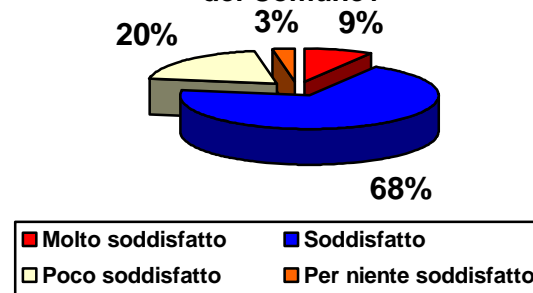
Molto soddisfatto	20	7,1%
Soddisfatto	181	64,0%
Poco soddisfatto	55	19,4%
Per niente soddisfatto	27	9,5%
Totale	283	100,0%

Il giudizio complessivo sul sito web del Comune è abbastanza soddisfacente: se sommiamo chi ha risposto "Molto soddisfatto" e chi è "Soddisfatto" otteniamo il 77,4%.

### Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del sito web del Comune?

Molto soddisfatto	24	8,5%
Soddisfatto	195	68,9%
Poco soddisfatto	56	19,8%
Per niente soddisfatto	8	2,8%
Totale	283	100,0%

Quanto si ritiene soddisfatto del sito web del Comune?

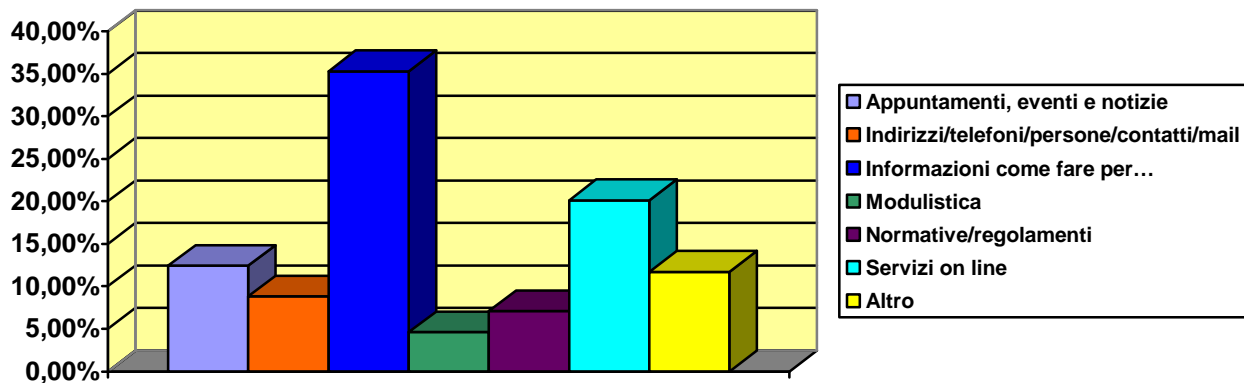




Tra gli aspetti da migliorare il 35,3% individua le indicazioni "Come fare per", seguito dai servizi online (20,1%) e dalla sezione appuntamenti ed eventi (12,4%).

### Quale aspetto, secondo lei, è assolutamente necessario migliorare o potenziare?

Appuntamenti, eventi e notizie	35	12,4%
Indirizzi/telefoni/persone/contatti/mail	25	8,8%
Informazioni come fare per...	100	35,3%
Modulistica	13	4,6%
Normative/regolamenti	20	7,1%
Servizi online	57	20,1%
Altro	33	11,7%
Totale	283	100,0%



### Suggerimenti:

Il 14,5% degli intervistati (41 persone) ha lasciato suggerimenti per migliorare il sito web comunale.

Mancano l'interattività e lo spazio alla discussione con i cittadini, la possibilità di compilare la modulistica online, di effettuare pagamenti online usando carta di credito, di usare la PEC.

Si richiedono servizi online come la consultazione del protocollo, delle delibere di giunta e di consiglio, del bilancio consuntivo. A tal proposito ci si lamenta del fatto che l'ordine del giorno del consiglio, inviato tramite newsletter, sia illeggibile.

Si richiede di potenziare l'area cultura ed eventi, nonché l'informativa sulle offerte di lavoro.

Viene richiesta maggiore attenzione ai problemi dei non residenti, pubblicando le ordinanze sul traffico e potenziando la rassegna stampa locale, ma anche dei "nuovi residenti" (per orientarsi all'inizio con i servizi essenziali, soprattutto i trasporti).

In particolare si richiede più informazione (Credo che il sito web debba parlare di più della vita vera del Comune. E' troppo diverso dai giornali, non si capisce cosa si discute in giunta e consiglio, quali provvedimenti vengono adottati...) e trasparenza (Sarebbe interessante sapere ciò che è in via di svolgimento, ciò che è in cantiere, progetti, gruppi di lavoro, le fasi, i percorsi: peccato venirne a conoscenza solo alla fine...) nell'attività amministrativa.

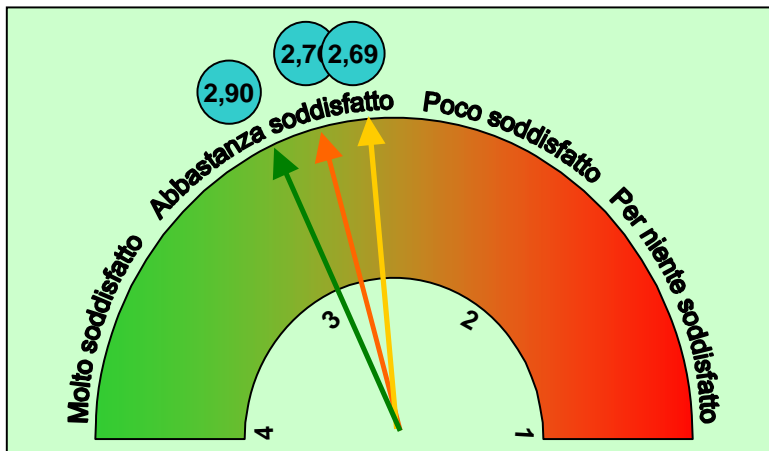
Si richiede di riattivare "Scrivi al Sindaco" per verificare l'elenco delle problematiche irrisolte e di accettare e pubblicare sul sito in chiaro le segnalazioni ed i reclami dei cittadini.

Tra i suggerimenti si richiede di migliorare il motore di ricerca interno ed il sistema per trovare le informazioni, sia che si parta dalla home, ritenuta caotica, che dai canali tematici, che andrebbero meglio organizzati. Il sito è molto vasto e dà sensazione di poca omogeneità.

Due persone lasciano osservazioni sul cms utilizzato per la gestione del sito, invitando all'utilizzo di sistemi più evoluti, diffusi e documentati.

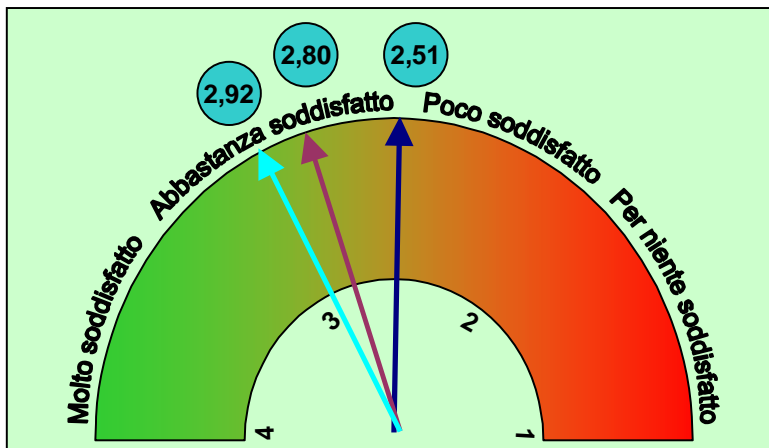


## Il giudizio medio su Comunicazione e Accessibilità



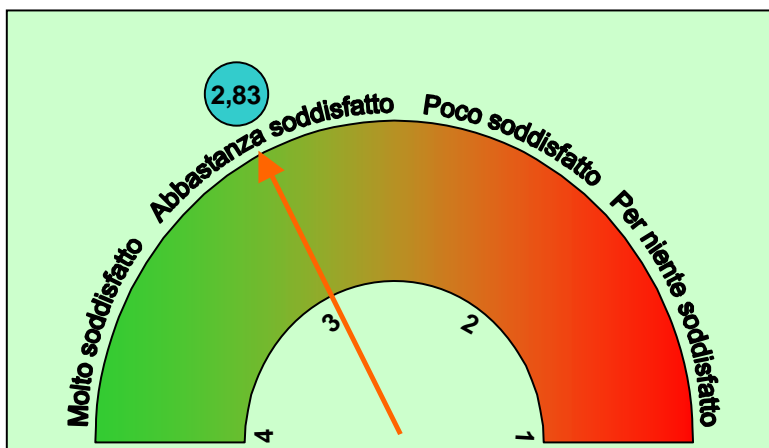
### Sito del Comune (1)

- Tempi di caricamento
- Grafica
- Accessibilità



### Sito del Comune (2)

- Chiarezza linguaggio
- Qualità informazioni
- Facilità navigazione



### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

- Soddisfazione



## CONCLUSIONI

### ANALISI DEGLI ASPETTI QUALITATIVI PIÙ IMPORTANTI

Alcuni aspetti del sito web comunale sono certamente più importanti di altri nel determinare il gradimento complessivo degli utenti per l'intero portale. Per misurarne l'importanza si può ricorrere ad una misura statistica chiamata correlazione: viene calcolata per ogni aspetto nei confronti della valutazione complessiva<sup>1</sup>.

Si assume che più un aspetto è correlato al voto finale, cioè più una variazione nel voto di quell'aspetto determina una variazione nel voto globale, più possiamo dire che quell'aspetto è **importante** per i cittadini nel determinare un giudizio positivo sull'intero portale.

Associamo, quindi, il concetto di correlazione (valore compreso tra 0, nessuna correlazione/importanza, e +1, massima correlazione/importanza) al **grado di importanza** del singolo aspetto nel determinare la soddisfazione complessiva, supponendo che più un aspetto è associato alla soddisfazione complessiva più è importante per il cittadino e maggiore sarà il suo impatto.

Perciò, azioni di miglioramento sui fattori più "importanti" produrranno un aumento più forte sulla soddisfazione complessiva.

Si ottengono i valori di seguito riportati, dove ai primi posti si trovano gli aspetti di maggior impatto:

### IMPORTANZA DEI SINGOLI ASPETTI NEL VOTO GLOBALE

#### Misura della correlazione di Kendall

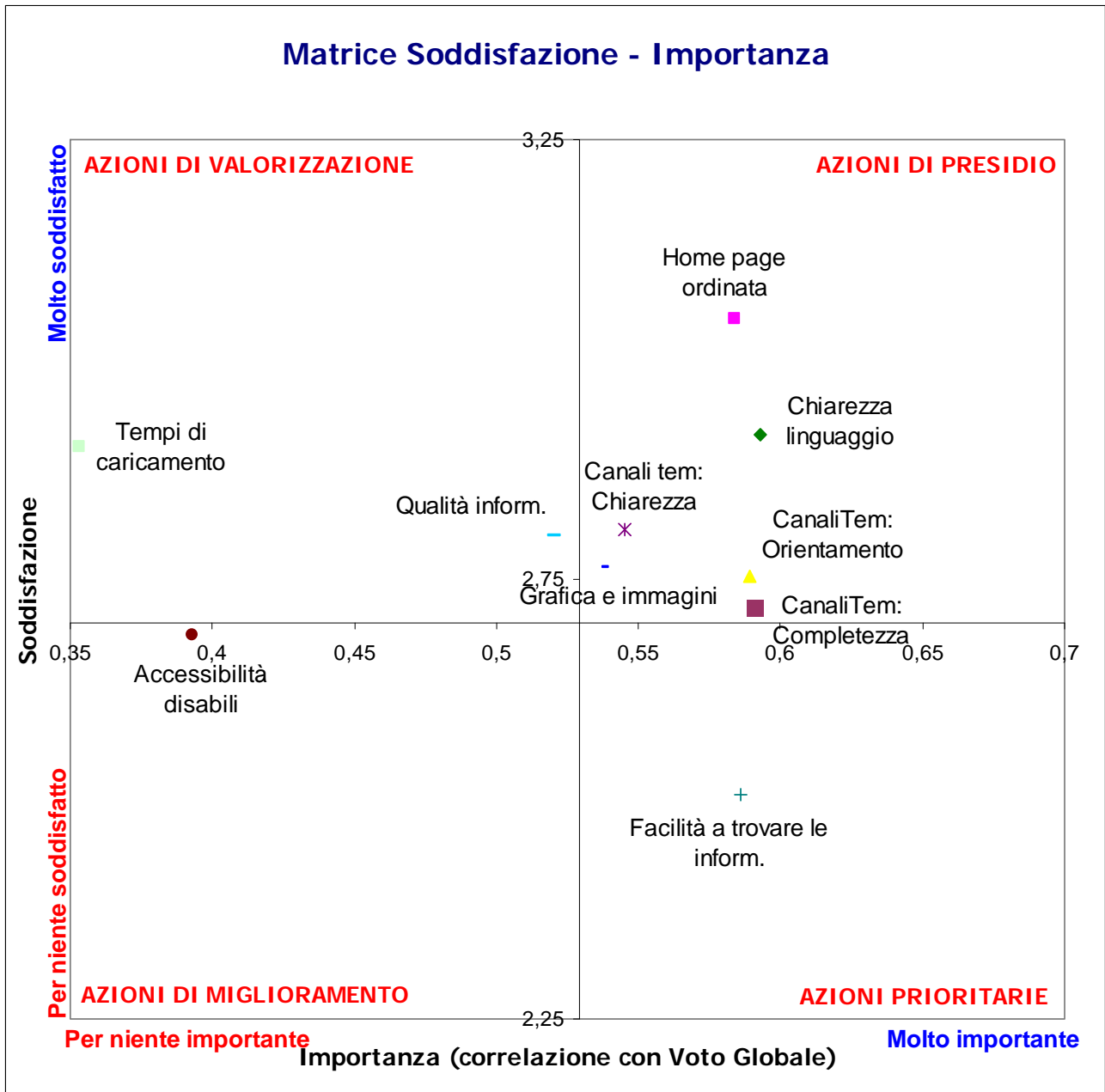
Classifica degli aspetti per importanza	PRINCIPALI ASPETTI	Voto di soddisfazione <sup>1</sup>	Correlazione con voto complessivo
1	Chiarezza del linguaggio	2,915	0,593
2	Canali tematici: completezza informazioni	2,717	0,591
3	Canali tematici: facilità orientamento	2,753	0,589
4	Facilità/rapidità nel trovare le informazioni	2,505	0,586
5	Home page confusa/ordinata	3,046	0,584
6	Canali tematici: chiarezza informazioni	2,806	0,545
7	Grafica, immagini e caratteri del testo	2,763	0,537
8	Qualità delle informazioni	2,799	0,520
9	Accessibilità al sito per disabili	2,686	0,393
10	Tempi di caricamento delle pagine	2,901	0,353
Valori medi tra gli aspetti		2,761	0,523

Se rappresentiamo graficamente i dati riferiti ai diversi aspetti su un sistema di assi cartesiani, dove su un asse misuriamo l'importanza, sull'altro la soddisfazione, e suddividiamo in quattro parti il piano tracciando i valori medi di importanza e soddisfazione, pari rispettivamente a 0,523 e 2,761, è possibile trarre queste indicazioni:

1. i fattori di **presidio**, per i quali l'utente è piuttosto soddisfatto e considera importanti;
2. i fattori da **valorizzare**, per i quali l'utente è piuttosto soddisfatto, ma considera meno importanti;
3. su quali fattori è opportuno agire **prioritariamente** in quanto importanti, ma per essi l'utente è meno soddisfatto;
4. i fattori di **miglioramento**, meno importanti e di minore soddisfazione.

<sup>1</sup> Per il calcolo della correlazione secondo Kendall, le valutazioni qualitative sono state trasformate in valori numerici in questo modo: molto soddisfatto=4, soddisfatto=3, poco soddisfatto=2, per niente soddisfatto=1, homepage confusa=1, homepage ordinata=4.





Dall'esame del grafico si osserva che:

- Tutti gli aspetti qualitativi dei canali tematici (chiarezza delle informazioni, facilità di orientamento e completezza delle informazioni) uniti alla grafica, alla chiarezza del linguaggio utilizzato, in una home page ordinata, sono i punti di forza del portale: sono tutti aspetti importanti, perché un buon voto per questi aspetti è associato strettamente ad un buon voto generale e per essi gli utenti sono soddisfatti con valutazioni sopra la media. Per questi fattori andranno intraprese azioni di **presidio**, atte a mantenere i livelli raggiunti.
- La qualità delle informazioni del sito e i tempi di caricamento delle pagine sono invece meno importanti per gli intervistati, perché votazioni più o meno positive non influiscono molto sul voto complessivo. Per questi aspetti si osserva un livello di soddisfazione superiore alla media, pertanto è necessario individuare azioni di



**valorizzazione**, che consentano ai cittadini di apprezzare maggiormente il buon livello raggiunto.

- le azioni **prioritarie**, dirette a migliorare la qualità degli aspetti per i quali la soddisfazione è più bassa e che per il cittadino sono importanti, riguardano la facilità a trovare le informazioni, unico aspetto a collocarsi in questo quadrante che raggruppa i punti di debolezza.
- azioni di **miglioramento**, infine, dovranno essere dirette anche verso l'accessibilità per i disabili, aspetto per il quale il cittadino è mediamente soddisfatto e che risulta avere minore effetto sul giudizio globale sull'intera Amministrazione. Sul voto espresso può comunque avere inciso la scarsa conoscenza della problematica da parte degli utenti non disabili.

## PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA

### Punti di forza

- Linguaggio e chiarezza dei testi
- Qualità delle informazioni
- Completezza e aggiornamento delle informazioni
- Grafica.

### Punti di debolezza

- Difficoltà nel trovare le informazioni sia attraverso il motore interno che utilizzando i canali tematici
- Difficoltà di navigazione anche nel reperire la modulistica che però è ben apprezzata sia per il formato dei documenti che per l'aggiornamento.

### Suggerimenti

- Potenziare le sezioni del sito che indicano all'utente "come fare per..."
- Incrementare i servizi online
- Intraprendere percorsi di partecipazione attraverso l'interattività
- Dare maggiore trasparenza all'attività amministrativa.

## AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Il risultato dell'indagine è tutto sommato positivo e il fatto che gli utenti consultino il sito principalmente per ricercare informazioni pratiche ("come fare per") ed utilizzino come accesso privilegiato la home ed i canali tematici, fa riflettere sulle azioni di miglioramento da intraprendere. La completezza dei canali tematici infatti viene giudicata un po' carente e il gradimento sulla home page può senz'altro essere migliorato. La strada da percorrere viene indicata: bisogna agire sui percorsi di navigazione guidata e sul motore di ricerca interno.

Nel complesso i servizi web sono giudicati positivamente: ad esempio Cronaca Comune è un servizio molto apprezzato, anche se il suo target principale, costituito da giornalisti, ne limita probabilmente la diffusione.

Anche la guida ai servizi e la modulistica dell'Urp - InformaCittà sono relativamente poco conosciute. Tenendo in considerazione il fatto che la guida e la modulistica non sono connotate da una propria grafica e che probabilmente le loro pagine si perdono nel flusso generale, si potrebbero pianificare campagne comunicative mirate.

Le newsletter di Partecipa Ferrara sono apprezzate, ma vengono evidenziati alcuni problemi tecnici su cui si dovrà agire.

Nel prossimo futuro sarà necessario avviare l'implementazione di servizi interattivi e attivare modalità partecipative, come indicato tra l'altro dalle normative vigenti. Il completamento del progetto di gestione digitalizzata degli atti consentirà la maggiore trasparenza richiesta dai cittadini.



## IL QUESTIONARIO

### **Il portale <http://www.comune.fe.it>: la valutazione degli utenti** (ID 95646)

Cosa ne pensi di [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it)? Il Comune di Ferrara desidera coinvolgere gli utenti del proprio portale web in un sondaggio sulla qualità della comunicazione e delle informazioni istituzionali erogate attraverso tale servizio.

Solo 5 minuti del tuo tempo saranno necessari per fornire indicazioni preziose che ci consentiranno di migliorare alcuni aspetti del sito web comunale.

L'elaborazione dei dati raccolti con questa indagine, distribuita soltanto online, verrà pubblicata sul sito web del Comune di Ferrara. Grazie!

### **1 - Frequenza delle visite e motivazioni**

*Il primo gruppo di domande vuole indagare la frequenza delle visite al portale comunale, le motivazioni e la soddisfazione degli utenti.*

#### **1. Nel corso dell'ultimo anno, con quale frequenza ha utilizzato il portale web del Comune di Ferrara? (radio)**

- Quotidianamente
- Più volte la settimana
- Più volte al mese
- Occasionalmente
- E' la prima volta

#### **2. Principalmente, per quali motivi lo utilizza? (scelta multipla - max 3 risposte)**

- per informazioni sui servizi erogati dal comune
- per appuntamenti, eventi e notizie
- per ricercare atti e normative
- per ricercare un contatto con l'amministrazione comunale (indirizzi/telefoni/persone/mail)
- per scaricare modulistica
- per cercare lavoro
- Altro, specificare \_\_\_\_\_

#### **3. In generale, ha trovato quello che cercava? (radio)**

- Sì
- No
- Solo in parte

#### **4. Come si orienta principalmente nell'utilizzo del portale? (radio)**

- attraverso i canali tematici
- attraverso il motore di ricerca interno (box "CERCA")
- arrivando alle informazioni attraverso un motore di ricerca esterno (Google o altri motori)
- attraverso le novità in primo piano nella home page
- altro, specificare \_\_\_\_\_



## **2 - Home page e orientamento**

*Il secondo gruppo di domande vuole verificare il gradimento della home page, l'efficacia del motore di ricerca interno al sito e della navigazione per canali tematici.*

### **5. Analizzando l'Home page del portale, preferisce: (radio)**

- una home page con molte informazioni
- una home page essenziale

### **6. Secondo lei l'attuale home page è: (radio)**

- ordinata ed è facile orientarsi
- confusa ed è difficile orientarsi

### **7. Utilizza il motore di ricerca interno al sito (box "CERCA")? (radio)**

- Spesso
- Occasionalmente
- Mai

### **8. Come giudica il motore di ricerca interno? (radio) (condizionata alla 7.)**

- Molto efficace
- Abbastanza efficace
- Poco efficace
- Per niente efficace

### **9. Quanto è soddisfatto dalla navigazione per canali tematici? La aiutano a trovare le informazioni cercate? (griglia)**

Facilità dell'orientamento

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Completezza delle informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

## **3 - Servizi web**

*Il terzo gruppo di domande vuole sondare la conoscenza ed il gradimento di alcuni servizi web specifici: la Guida ai Servizi e Modulistica dell'Urp, il quotidiano CronacaComune dell'Ufficio Stampa, il servizio di newsletter di Partecipa Ferrara.*

### **10. L'Urp - InformaCittà cura una Guida ai Servizi ([www.comune.fe.it/urp](http://www.comune.fe.it/urp)): la consulta? (radio)**

- Spesso
- Occasionalmente
- E' la prima volta
- La conosco ma non la utilizzo
- Mai, non la conosco



**11. Esprima il suo grado di soddisfazione sui seguenti aspetti della Guida ai Servizi:  
(griglia) (condizionata alla 10.)**

Facilità nel trovare le informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Semplicità di consultazione

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Aggiornamento delle informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

**12. L'Urp - InformaCittà cura anche una sezione del sito dedicata alla modulistica necessaria per accedere ai servizi comunali ([www.comune.fe.it/modulistica](http://www.comune.fe.it/modulistica)): la conosce e la utilizza? (radio)**

- Spesso
- Occasionalmente
- E' la prima volta
- Mai, non la conosco

**13. Esprima il suo grado di soddisfazione sui i seguenti aspetti della sezione modulistica:  
(griglia) (condizionata alla 12.)**

Facilità nel trovare la modulistica

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Formato dei documenti (pdf, doc, ...)

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Aggiornamento dei moduli

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto



---

**14. L'Ufficio Stampa del Comune gestisce un quotidiano online nel quale vengono pubblicati gli articoli e le informazioni su appuntamenti e iniziative dell'Amministrazione Comunale: <http://www.cronacacomune.it>. Lo conosce e lo consulta? (radio)**

- Spesso
- Occasionalmente
- E' la prima volta
- Mai, non lo conosco

**15. Esprima il suo giudizio sui seguenti aspetti di CronacaComune: (griglia) (condizionata alla 14.)**

Utilità delle informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Chiarezza nel linguaggio

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Semplicità di navigazione

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Aggiornamento delle informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

**16. Il Comune di Ferrara gestisce un servizio di newsletter, informazioni gratuite che vengono inviate via e-mail sulla base di temi ed argomenti che ogni iscritto può scegliere (Partecipa Ferrara - <http://www.partecipaferrara.it>): lo conosce? (radio)**

- Sì e sono iscritto alle newsletter
- Sì, ma non mi sono iscritto alle newsletter
- No, non lo conosco

**17. Quanto è soddisfatto del servizio Newsletter di Partecipa Ferrara? (radio) (condizionata alla 16.)**

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

**18. Vuole suggerire altri argomenti per nuove newsletter? (testo lungo)**

---

**19. Utilizza la posta elettronica per comunicare con il Comune? (radio)**

- Sì
- No



#### **4 - Comunicazione e accessibilità**

*Il quarto gruppo di domande vuole verificare la soddisfazione degli utenti sugli aspetti comunicativi, sulla accessibilità e fruibilità delle informazioni. Agli utenti viene richiesto un giudizio complessivo e di fornire suggerimenti.*

#### **20. Ora le chiediamo di esprimere il suo gradimento sui seguenti specifici aspetti dell'intero Portale: (griglia)**

Grafica, immagini e caratteri del testo

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Chiarezza del linguaggio

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Tempi di caricamento delle pagine

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Facilità/rapidità nel trovare le informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Qualità delle informazioni

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

Accessibilità al sito per disabili (ipovedenti, ciechi, ecc.);

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

#### **21. Complessivamente, quanto si ritiene soddisfatto del sito web del Comune? (radio)**

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto



---

**22. Quali aspetti, secondo lei, è necessario migliorare/potenziare? (radio)**

- Informazioni "come fare per..."
- Appuntamenti, eventi e notizie
- Normative/regolamenti
- Modulistica
- Indirizzi/telefoni/persona/contatti/mail
- Servizi online
- Altro, specificare \_\_\_\_\_

**23. Vuole lasciare un suggerimento per migliorare il portale del Comune di Ferrara <http://www.comune.fe.it> ? (testo lungo)**

---

---

---

---

**5 - Informazioni**

*Ci fornisca per cortesia qualche informazione su di Lei: ci permetterà di analizzare meglio le risposte alle domande che abbiamo posto a Lei e agli altri intervistati.*

**24. Sesso: (radio)**

- Maschio
- Femmina

**25. Età: (radio)**

- Meno di 18 anni
- 18 – 34 anni
- 35 – 49 anni
- 50 – 64 anni
- 65 anni o più

**26. Professione: (radio)**

- Occupato
- In cerca di occupazione
- Studente
- Casalinga
- Pensionato

**27. Regione geografica di appartenenza: (radio)**

- Comune di Ferrara
- Provincia di Ferrara
- Regione Emilia-Romagna.
- Altra regione italiana
- Estero