



RELAZIONE FINALE SULLA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA (CUSTOMER SATISFACTION) DEL PORTALE EUROINFOSICILIA –

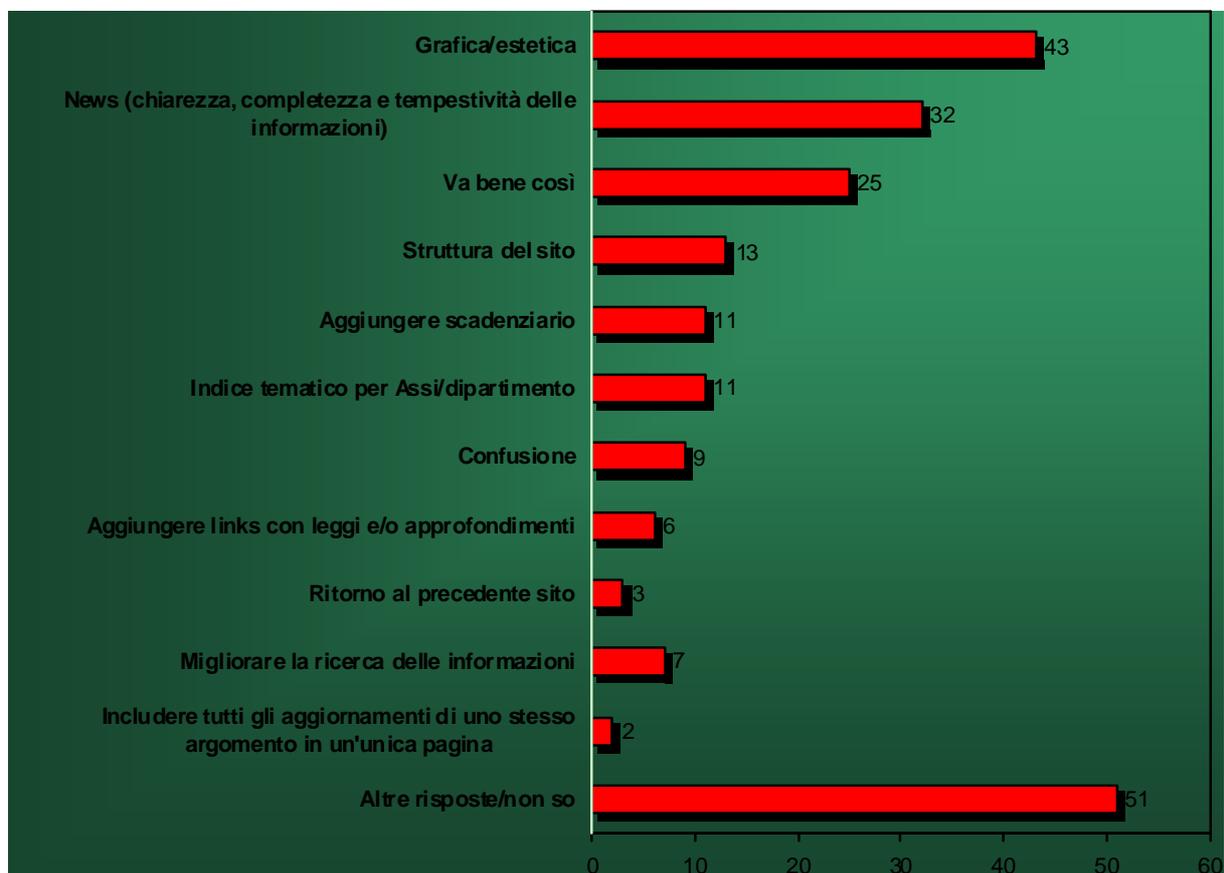
Premessa

L'indagine di *customer satisfaction* trae origine dalla necessità di porre in essere e diffondere una sistematica attività di ascolto dell'Utenza volta a verificare la qualità dei servizi erogati ed a promuovere le azioni migliorative. Solo partendo da tale conoscenza, infatti, è possibile per le amministrazioni pubbliche svolgere in modo più efficace la propria funzione, mettendo in atto le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei servizi forniti.

L'indagine di customer satisfaction effettuata dall'U.R.P. dipartimentale nel corso degli anni 2010 e 2011, è stata mirata alla misurazione della qualità del servizio offerto da questa Amministrazione attraverso il sito Euroinfosicilia.

Questo, infatti, è il principale *medium* con cui si relaziona il Dipartimento con gli utenti, attraverso il quale vengono veicolate le possibilità offerte dal P.O. F.E.S.R. Sicilia 2007-2013.

Il grafico della pagina successiva mostra le criticità del suddetto sito emerse dall'ultima rilevazione e delle quali si è tenuto conto nella realizzazione del nuovo portale.



Lo strumento della rilevazione è stato un questionario *on-line*, veicolato e pubblicizzato tramite il nuovo portale, messo a disposizione degli utenti nel mese di novembre 2012, in concomitanza pertanto con la messa *on-line* del nuovo sito.

Allo scopo di raggiungere il maggior numero possibile di partecipanti, alla luce delle esperienze non sempre positive di precedenti indagini, è stato trasmesso per posta elettronica un apposito messaggio di invito agli iscritti alla newsletter elettronica e a quei cittadini, imprese, associazioni ecc. che hanno interagito con l'URP nell'ultimo anno.

I risultati sono quelli che seguono.

Complessivamente, sono stati 120 i soggetti che hanno partecipato all'indagine. Tale numero appare poco al di sotto della media, se confrontato con le precedenti rilevazioni che sotto si rassegnano:

Rispondenti alle indagini di customer satisfaction negli ultimi anni

2007	78
2009	155
2010	26
2011	340
2012	120

Tale risultato può essere imputabile a diverse cause:

- **la ripetizione della stessa indagine** anno per anno, che potrebbe avere esaurito la voglia di collaborazione da parte degli Utenti;
- **il tempo a disposizione** (solo un mese) per la partecipazione;
- **la novità del sito** (ricordiamo che è stato messo *on-line* nel mese di novembre in concomitanza all'effettuazione dell'indagine) che ha comportato, probabilmente, difficoltà negli Utenti di esprimere giudizi considerato che l'Amministrazione si relaziona, nella maggior parte dei casi, con utenti abituali ancora non usi al nuovo portale.

Tuttavia, i 120 questionari ottenuti possono fornire utili informazioni sulle scelte effettuate e per orientare l'ufficio sulle iniziative da intraprendere per migliorare il rapporto con l'Utenza.

Nei prossimi paragrafi sono presentati i risultati dell'indagine.

Parte prima – Chi sono i nostri utenti

La prima parte dell'indagine mira alla conoscenza della tipologia degli utenti con cui il Dipartimento si relaziona. Dai risultati ottenuti, risulta che i nostri interlocutori sono in maggioranza persone di età compresa tra 36 e 55 anni, che hanno già un lavoro e sono in

possesso di un buon livello di istruzione. Si tratta, in altri termini, di soggetti che utilizzano il sito quale fonte di conoscenza utile alla propria professione (si vedano a tal proposito anche i risultati relativi alla frequenza dei contatti).

Scarsa è, invece, la consultazione da parte dei giovani e dei soggetti in cerca di lavoro.

Il sito, inoltre, è visitato quasi esclusivamente da persone residenti in Sicilia, con una netta prevalenza nella Provincia di Palermo (22% del totale).

Nello specifico, si riepilogano i risultati.

1a. L'età

fino a 18 anni	2	1.67%
dai 19 ai 29 anni	15	12.50%
dai 30 ai 35 anni	16	13.33%
dai 36 ai 55 anni	61	50.83%
oltre i 55 anni	7	5.83%

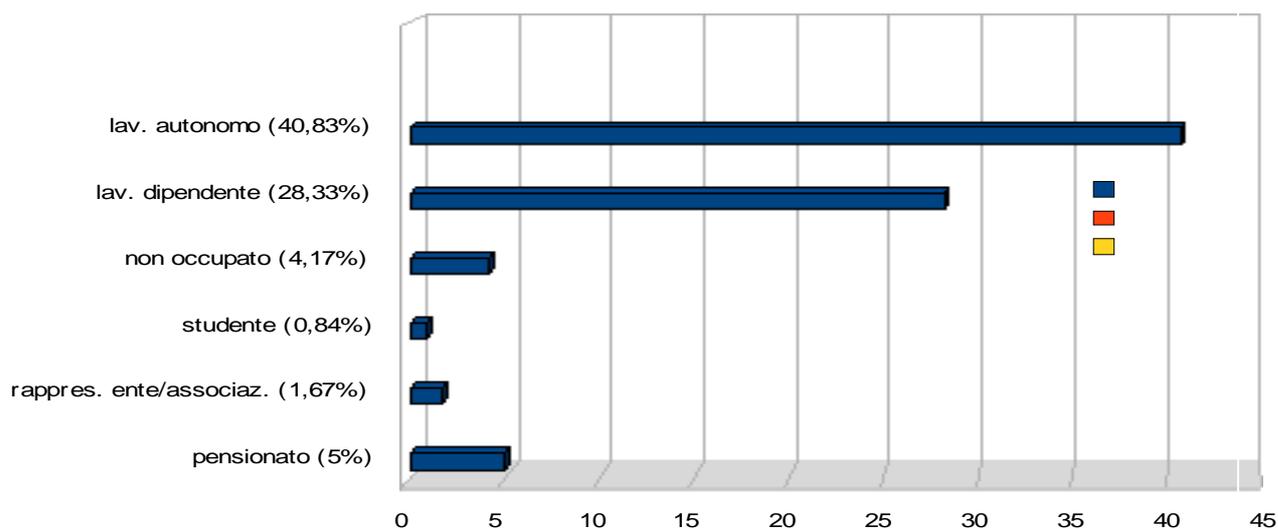
1b. La residenza

Agrigento	15	12.50%
Caltanissetta	6	5.00%
Catania	10	8.33%
Enna	5	4.17%
Messina	15	12.50%
Palermo	26	21.67%
Ragusa	2	1.67%
Siracusa	13	10.83%
Trapani	5	4.17%
Altro	4	3.33%

1c. Titolo di studio

Nessuno	1	0.83%
Licenza elementare	3	2.50%
Licenza scuola media inferiore	1	0.83%
Diploma scuola media superiore	15	12.50%
Laurea	75	62.50%
Altro	4	3.33%

1d. Stato occupazionale

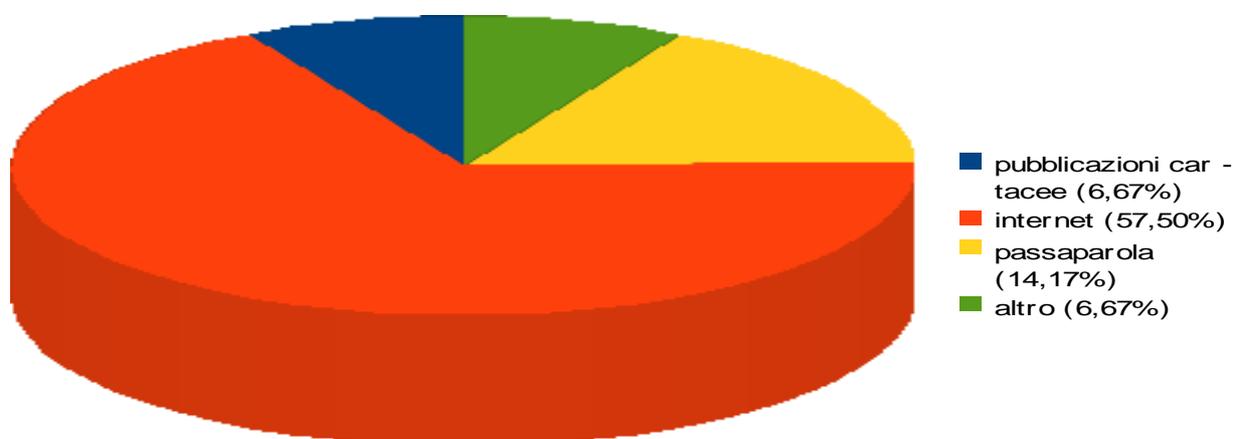


Parte seconda – Il grado di conoscenza del sito Euroinfoscilia

Il secondo gruppo di domande è volto a constatare le modalità ed il livello di conoscenza del sito da parte dei nostri interlocutori. Tali informazioni sono particolarmente rilevanti, in quanto la conoscenza del sito è correlata alla qualità ed all'attendibilità dei giudizi espressi.

Dalle risposte pervenute, appare anzitutto interessante notare che i nostri utenti sono venuti a conoscenza del sito, nella maggioranza dei casi, in maniera autonoma attraverso Internet (57,50% dei casi); essi sono "vecchi" utilizzatori del nostro sito (67% conosce il sito almeno da 1 anno) e lo consulta frequentemente.

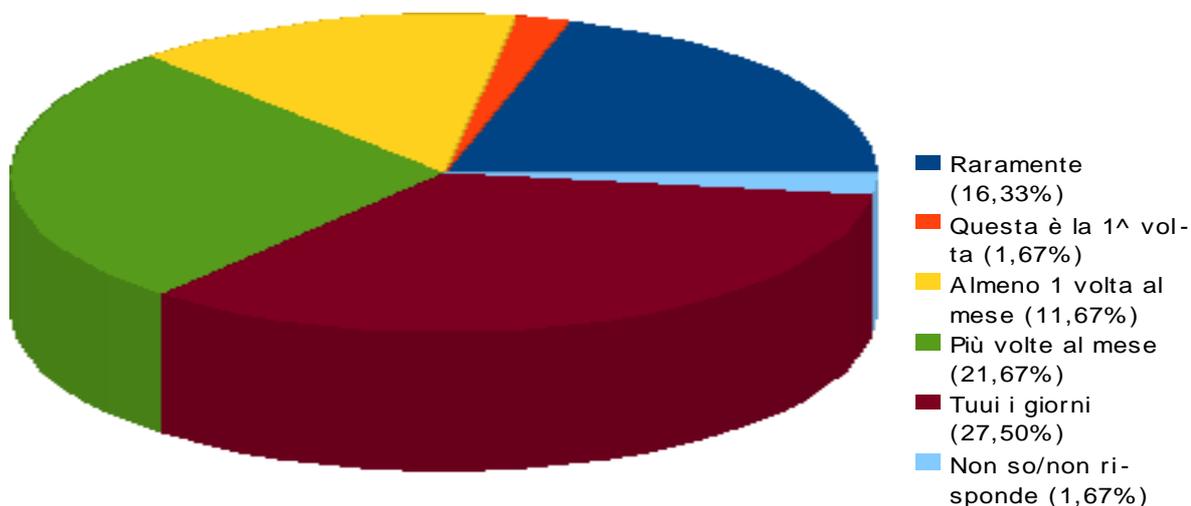
2. Com'è venuto a conoscenza del sito Euroinfoscilia.it?



3. Da quanto tempo conosce il sito Euroinfoscilia.it?



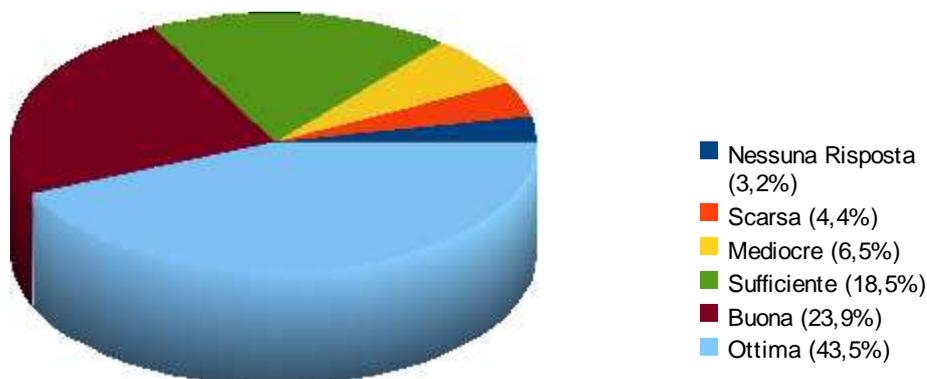
4. Con quale frequenza utilizza il sito?



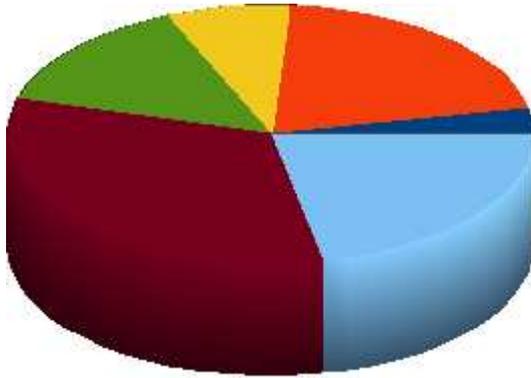
Parte terza - Il giudizio sul sito Euroinfoscilia

I grafici successivi rappresentano i giudizi espressi sulla qualità del nuovo sito Euroinfoscilia. Per ogni dimensione valutata, prevalgono i giudizi positivi in particolare quelli relativi alla *Raggiungibilità* (circa l'80% di giudizi complessivamente positivi) ed alla *Affidabilità* (78%). Tra le dimensioni che hanno meno riscontrato il favore degli utenti, segnaliamo la *Navigabilità* (28% circa dei giudizi negativi), l'*Estetica* (27%) e la *Chiarezza* (26%). I grafici di seguito descrivono le valutazioni espresse.

Raggiungibilità

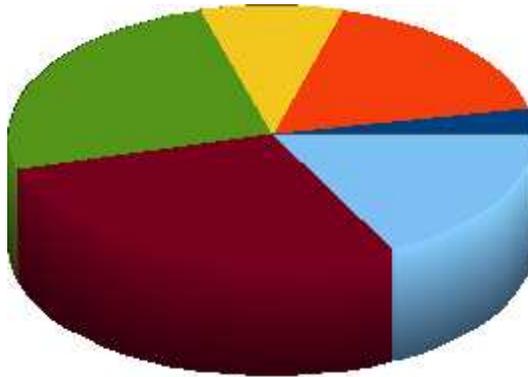


Facilità d'uso - Navigabilità



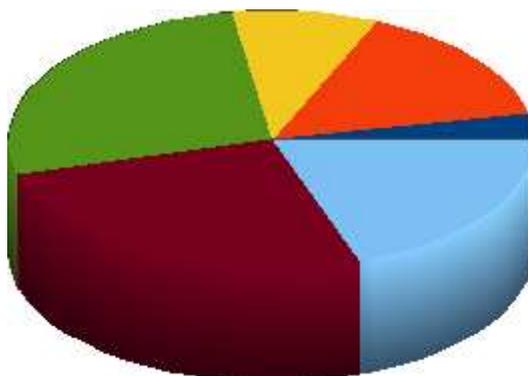
- Nessuna Risposta (3,2%)
- Scarsa (20,6%)
- Mediocre (7,6%)
- Buona (14,1%)
- Sufficiente (32,6%)
- Ottima (21,7%)

Chiarezza



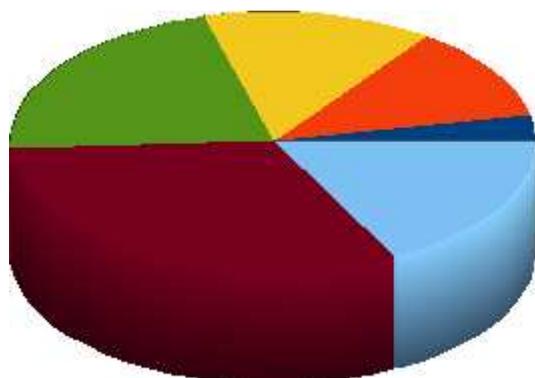
- Nessuna Risposta (3,3%)
- Scarsa (17,4%)
- Mediocre (8,7%)
- Sufficiente (25%)
- Buona (28,2%)
- Ottima (17,4%)

Completezza



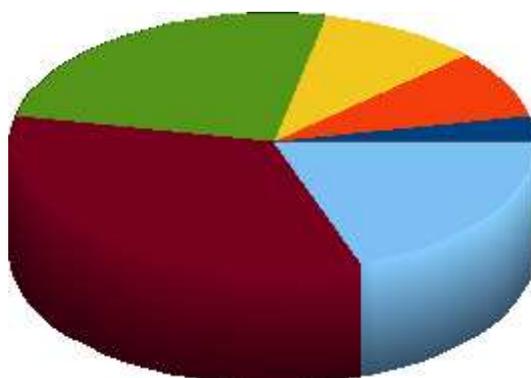
- Nessuna Risposta (3,3%)
- Scarsa (15,2%)
- Mediocre (8,9%)
- Sufficiente (27,1%)
- Buona (26%)
- Ottima (19,5%)

Aggiornamento



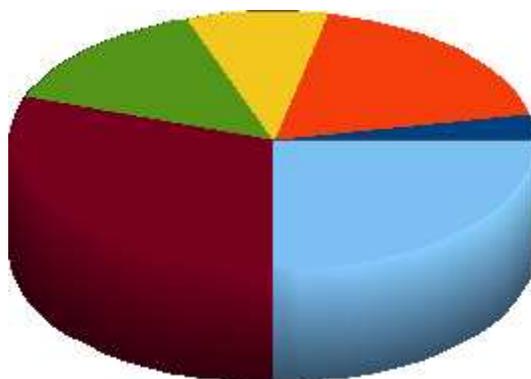
- Nessuna Risposta (3,3%)
- Scarsa (11,9%)
- Mediocre (14,1%)
- Sufficiente (21,7%)
- Buona (31,6%)
- Ottima (17,4%)

Affidabilità



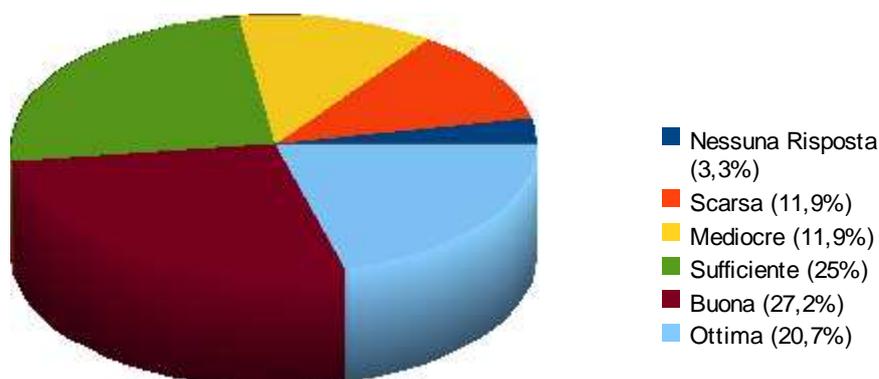
- Nessuna Risposta (3,3%)
- Scarsa (8,6%)
- Mediocre (9,9%)
- Sufficiente (25%)
- Buona (33,7%)
- Ottima (19,5%)

Gradevolezza estetica



- Nessuna Risposta (3,3%)
- Scarsa (18,4%)
- Mediocre (8,6%)
- Sufficiente (14,2%)
- Buona (30,5%)
- Ottima (25%)

Modulistica scaricabile



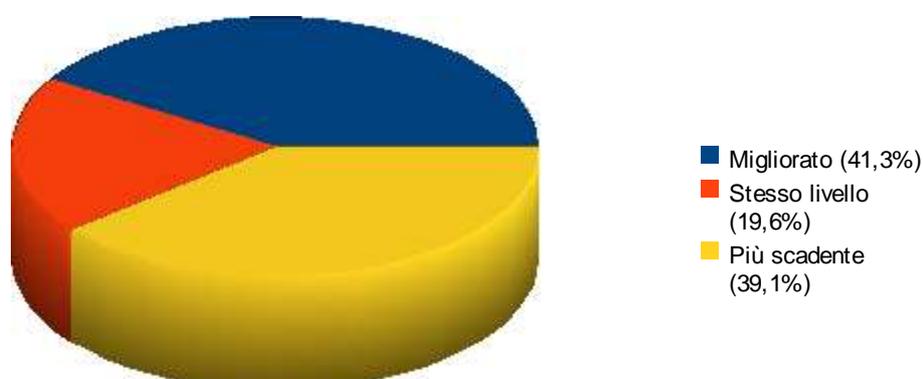
Parte quarta - Il nuovo Euroinfoscilia a confronto con la versione precedente

Avendo verificato nel corso delle precedenti rilevazioni che il sito Euroinfoscilia viene consultato in massima parte da un pubblico di utenti abituali e ormai fidelizzato (dato confermato anche in questa indagine), abbiamo chiesto se il nuovo Euroinfoscilia, rispetto alla versione precedente, risulta:

- Migliorato;
- Pari livello;
- Peggiorato.

Per ogni opzione, abbiamo inoltre chiesto di motivarne il giudizio. Il grafico sotto rappresentato fornisce i dati rilevati.

Il nuovo Euroinfoscilia a confronto con la versione precedente



Per i nostri utenti, il sito è:

- **Migliorato nel 41,3% dei casi**, in particolare per la grafica utilizzata, per l'aspetto estetico, perché le informazioni risultano più chiare, perché la navigabilità è ora più intuitiva;

- **Analogo al precedente nel 19,6% dei casi**, in quanto contiene essenzialmente le stesse informazioni, rimane immutata la difficoltà di individuare i bandi aperti così come la frequenza di aggiornamento;
- **Peggiorato nel 39,1% dei casi**, perché risulta più confuso, la grafica è peggiorata, la sezione dei progetti è carente di documentazione, mancano le informazioni relative al POR 2000-2006 e non sono visibili i bandi ancora aperti .

Riteniamo opportuno segnalare come diversi utenti, abituati alla versione precedente del sito, abbiano lamentato un certo disagio nell'utilizzo del nuovo portale radicalmente rinnovato.

Parte quarta – Le indicazioni emerse dall'indagine

Sulla base dei risultati emersi dall'indagine effettuata e sulla scorta anche delle indagini precedenti, riteniamo anzitutto fondamentale che nei prossimi anni venga garantita una maggiore partecipazione e quindi rappresentatività dei risultati. Ciò potrà avvenire concedendo ai cittadini un congruo e certamente più ampio arco di tempo per la somministrazione del questionario.

Tale suggerimento nasce dalla considerazione della “novità” del sito e che i nostri interlocutori, come già abbiamo avuto modo di rilevare, sono nella maggior parte utenti fidelizzati che hanno fin qui avuto pochissimo tempo disponibile per impararne il pieno utilizzo.

Pertanto, le iniziative che dovranno essere messe in campo per il miglioramento del servizio reso alla cittadinanza, dovranno tenere conto della definizione del tipo d'indagine da effettuare, della possibilità di utilizzare ulteriori tecniche per raggiungere un numero maggiore di utenti o per differenziare le tipologie di utenza, ponendo comunque il cittadino/utente al centro delle scelte dell'amministrazione.

In tale ottica, potrebbero essere valutate forme di coinvolgimento dei soggetti operanti nell'ambito del Partenariato della Comunicazione, nonché dei Referenti della Comunicazione che, com'è noto, intervengono ora direttamente nella produzione delle notizie pubblicate sul nuovo portale.