

**ANNO DI RILEVAZIONE: 2009**

**a cura dell'Ufficio di Statistica**

### **Introduzione**

Il Comune di Prato ha intrapreso nel corso del 2007 un progetto finalizzato all'avvio di un percorso di miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale. Questo progetto prevedeva, tra le altre cose, l'attivazione di rilevazioni dei bisogni dell'utenza esterna all'Ente. Per questo motivo, nel corso degli ultimi due anni sono state effettuate delle rilevazioni intervistando un campione di cittadini presso gli sportelli di diversi uffici comunali. Nello stesso periodo, inoltre, sono state effettuate delle indagini relative anche all'utenza di alcuni servizi a domanda, come le piscine, la scuola di musica, gli asili nido ed i servizi cimiteriali. Pertanto, l'attività dell'Osservatorio permanente sulla qualità dei servizi, istituito presso l'ufficio statistica proprio a partire dal 2007, è stata particolarmente intensa nel corso degli ultimi due anni.

Nel frattempo, il Dipartimento della Funzione Pubblica e il Formez in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali ed Economico-Giuridiche dell'Università degli Studi Roma Tre (d'ora in poi semplicemente Dipartimento), hanno dato il via ad un progetto di Realizzazione di un modello di valutazione della soddisfazione cittadini/utenti dei servizi erogati on-line dagli enti locali. Nell'ambito di questo progetto, il Dipartimento ha proposto all'Osservatorio di effettuare un'indagine sulla soddisfazione degli utenti dei servizi on-line dell'amministrazione comunale.

Dal punto di vista metodologico, per questa indagine è stata adottata una tecnica leggermente diversa dal SERVQUAL (utilizzato in molte delle precedenti indagini): questa tecnica, messa a punto dal Dipartimento, è finalizzata anch'essa alla misurazione dello scarto tra soddisfazione ed importanza assegnata dall'utente a ciascun aspetto specifico del servizio, ma – a differenza del SERVQUAL – non prevede una corrispondenza esplicita e biunivoca tra le caratteristiche del servizio indagate e le relative dimensioni di appartenenza. Questa tecnica, infatti, ha individuato complessivamente 19 indicatori corrispondenti ad altrettante caratteristiche del servizio, suddivise in 6 dimensioni. Per ciascuna di queste dimensioni viene chiesto agli utenti quanto – a loro avviso – sono importanti questi aspetti, ma, a differenza del SERVQUAL, la scala dei voti utilizzata per questa indagine va da 1 a 6, anziché da 1 a 10: questo potrà comportare qualche piccola difficoltà nel confronto dei risultati con le altre indagini. L'analisi dei dati verrà fatta distintamente per gli utenti delle pagine dei concorsi, che è uno dei servizi più utilizzati dagli utenti del sito, e per gli altri tipi di utenti.

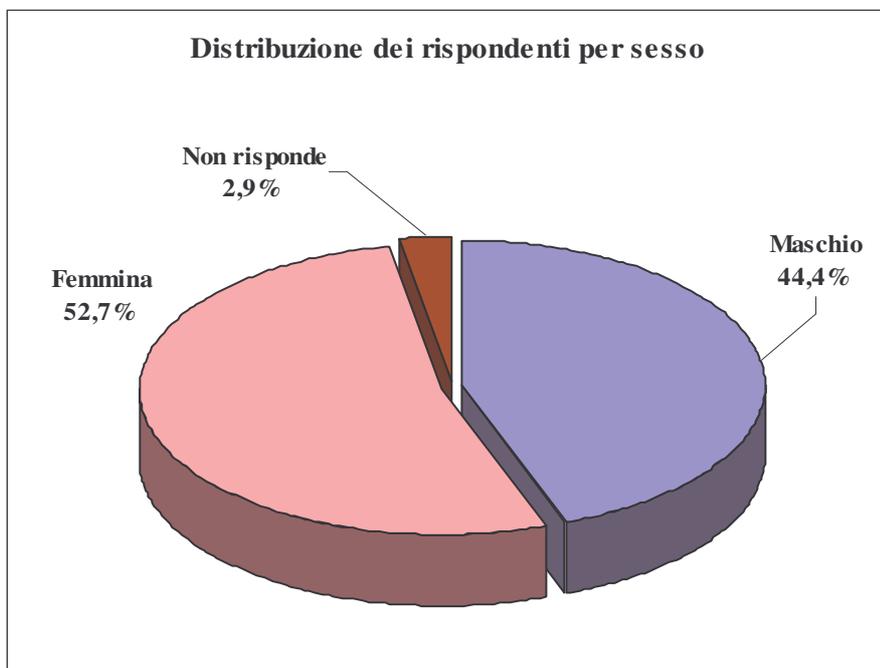
Come si è osservato in precedenti indagini, l'utilizzo di una tecnica simile al SERVQUAL ha condotto all'emersione di alcune criticità in relazione alla rilevazione della qualità attesa, soprattutto perché questa risulta essere generalmente "schiacciata" verso l'alto (cioè quasi tutti gli utenti dichiarano di aspettarsi il massimo). Al fine di ovviare a queste criticità, l'ufficio statistica ha messo a punto una correzione metodologica basata sull'utilizzo di strumenti di analisi statistica multivariata, al fine di individuare le caratteristiche del servizio che più sono significative per l'andamento della soddisfazione generale sul servizio, e su cui, pertanto, sarà opportuno concentrare eventuali azioni di miglioramento. I risultati ottenuti attraverso questa correzione metodologica saranno illustrati nel corso di questa relazione.

La somministrazione del questionario è avvenuta attraverso un link posto in cima alla *home page* del sito del comune, per un periodo di quasi due mesi, dall'11 agosto al 5 ottobre

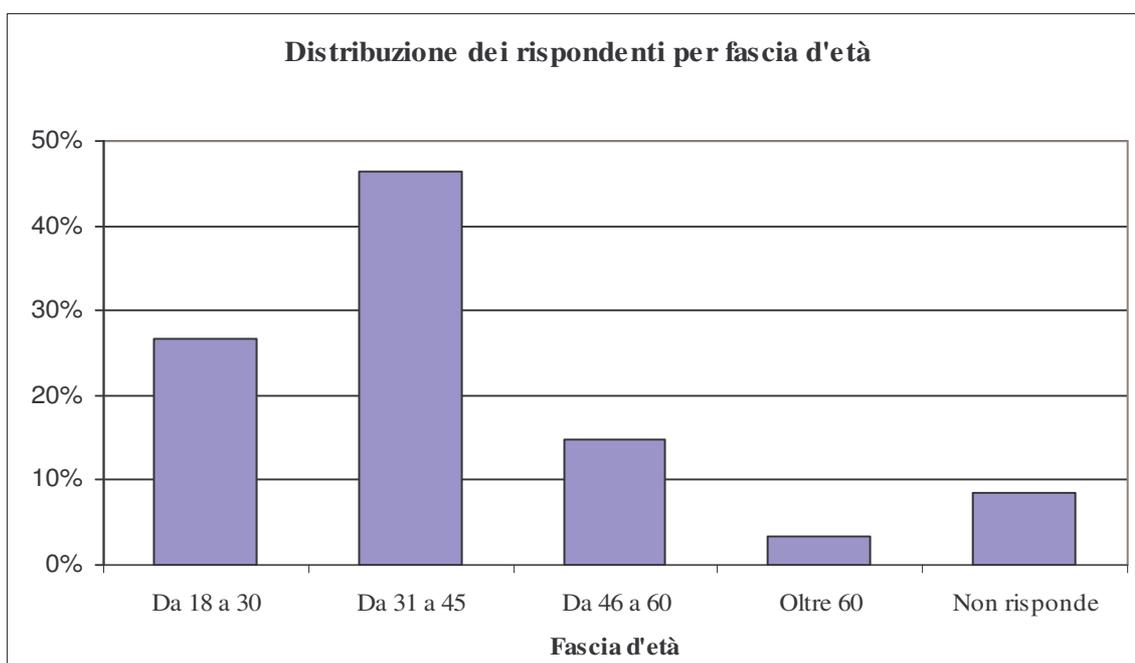
2009. In questo periodo, hanno compilato il questionario complessivamente 419 utenti, di cui 102 visitatori delle pagine dei concorsi e 317 visitatori di altre pagine.

### Prime informazioni

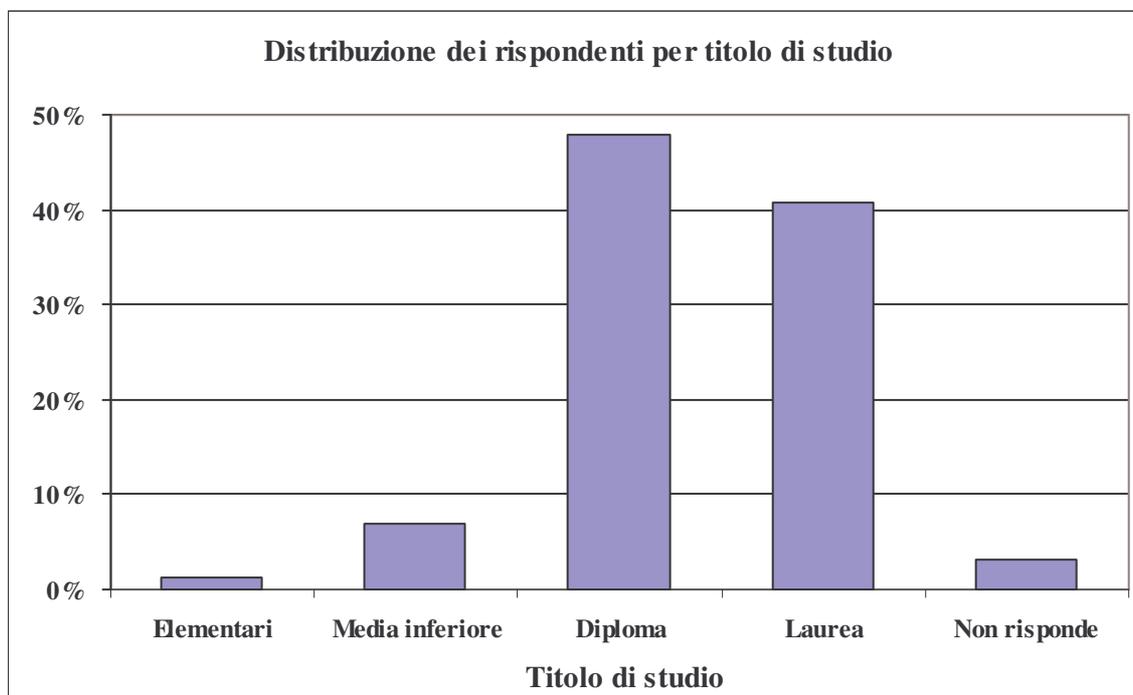
Come si può osservare dal grafico qui sotto, il campione degli utenti che hanno risposto è composto in prevalenza da donne: 221, a fronte di 186 uomini; i restanti 12 utenti non hanno fornito risposta.



Come ci si poteva aspettare, la maggior parte degli utenti che hanno risposto è più giovane rispetto all'età media della popolazione residente. Il 73,3% dei rispondenti, in effetti, ha un'età non superiore ai 45 anni, mentre gli ultrasessantenni arrivano appena al 3,3% del totale. Quasi la metà dei rispondenti, in particolare, ha un'età compresa tra i 31 ed i 45 anni, come si può osservare in questo grafico.



Per quanto concerne la distribuzione per titolo di studio, si è rilevato tra gli utenti che hanno risposto un grado d'istruzione decisamente più elevato della media della popolazione. Anche in questo caso, si tratta di un dato prevedibile, in considerazione del tipo di utenza che generalmente naviga sulla rete. La larghissima maggioranza dei rispondenti, infatti, è diplomata o laureata, e tra questi quasi la metà possiede un titolo di studio universitario, come è evidenziato dal seguente grafico.

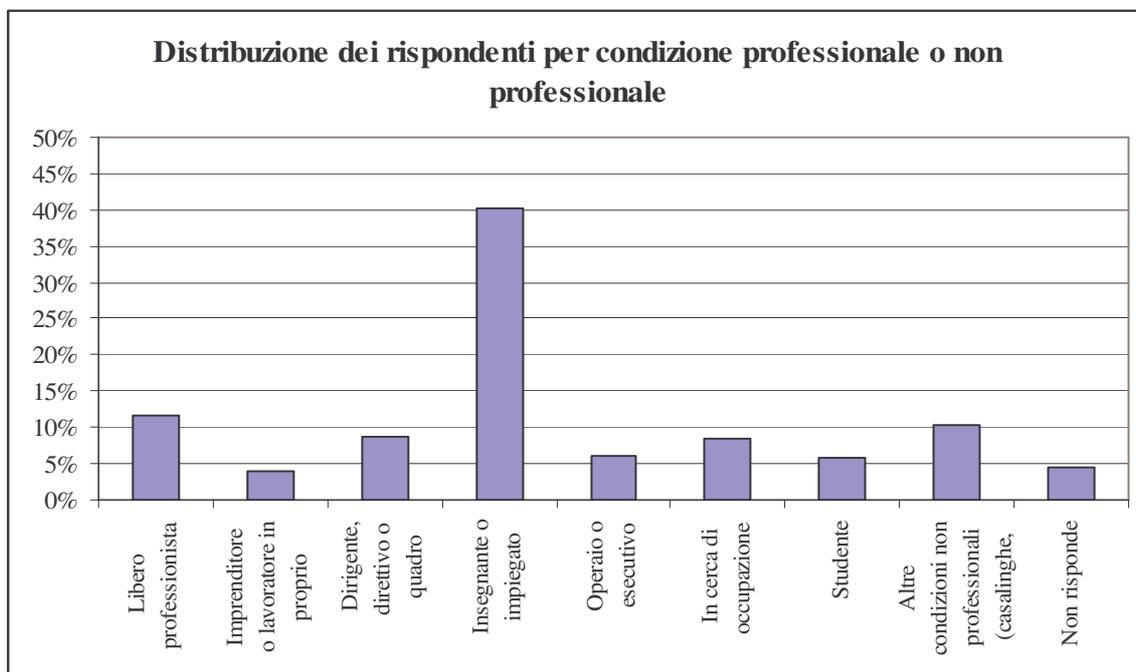


Il campione di utenti che ha risposto è composto quasi totalmente da italiani. I rispondenti stranieri, infatti, sono stati soltanto 7 su un totale di 419; altri 7 utenti, inoltre, non hanno risposto alla domanda sulla nazionalità, come si può rilevare dal grafico qui sotto.

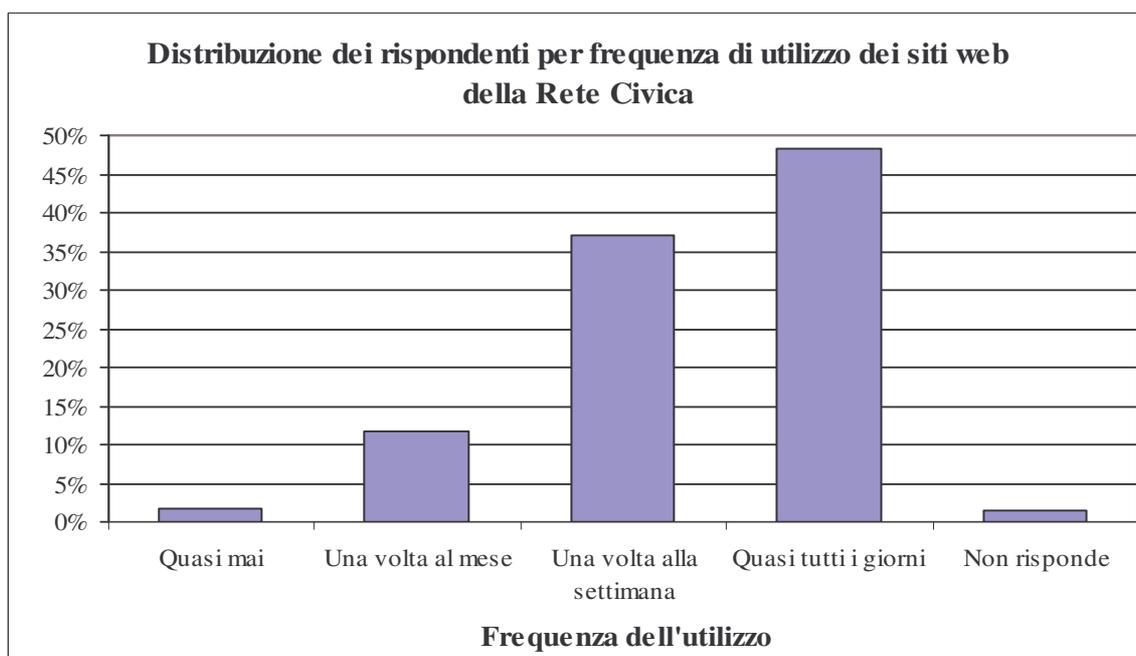


Dalla distribuzione dei rispondenti per condizione professionale o non professionale, si rileva che la quota più consistente di utenti è costituita da insegnanti ed impiegati, che sono

circa il 40% del totale. Seguono, a grande distanza, tutte le altre categorie, tra cui i liberi professionisti (11,7%) e dirigenti, direttivi e quadri (8,8% nel complesso). Tra i non occupati, coloro che sono in cerca di occupazione (disoccupati e ricerca di prima occupazione) sono l'8,6% del totale; gli studenti sono il 5,7%, mentre gli utenti in altre condizioni non professionali (casalinghe, pensionati ed altro) sono nel complesso il 10,3% del totale. La distribuzione dettagliata è rappresentata in questo grafico.

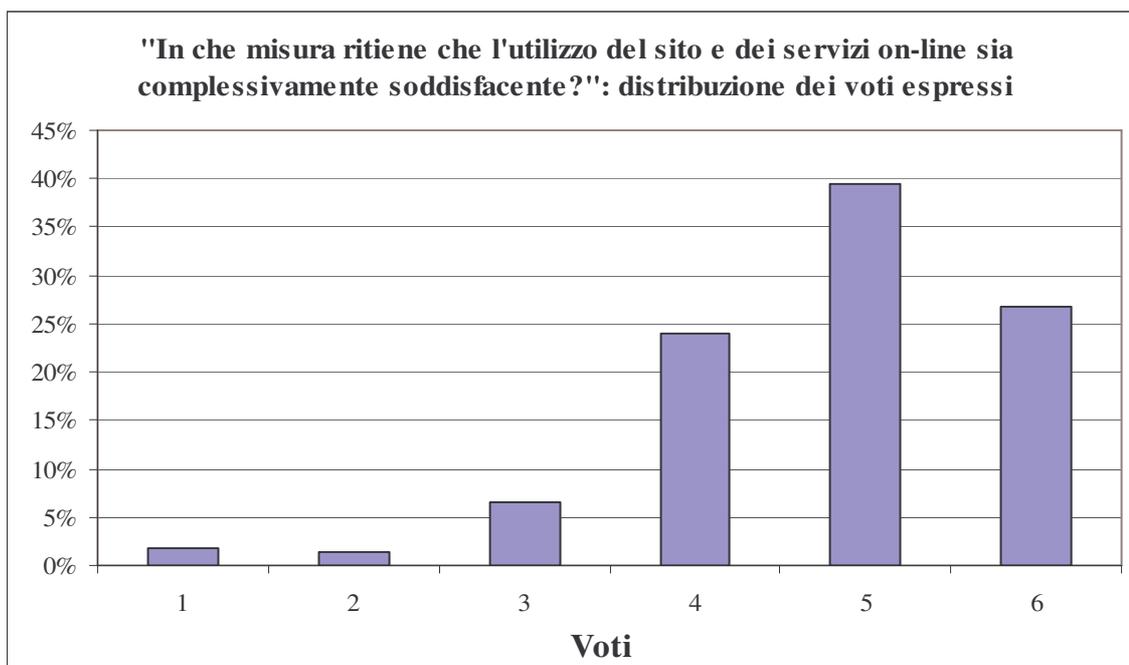


La maggior parte dei rispondenti, infine, è costituita da utenti frequenti dei servizi on-line del sito comunale. Pressoché la metà, infatti, consulta il sito quasi tutti i giorni, e coloro che lo utilizzano almeno una volta alla settimana sono nel complesso l'85,2%, come si evince dal grafico seguente.

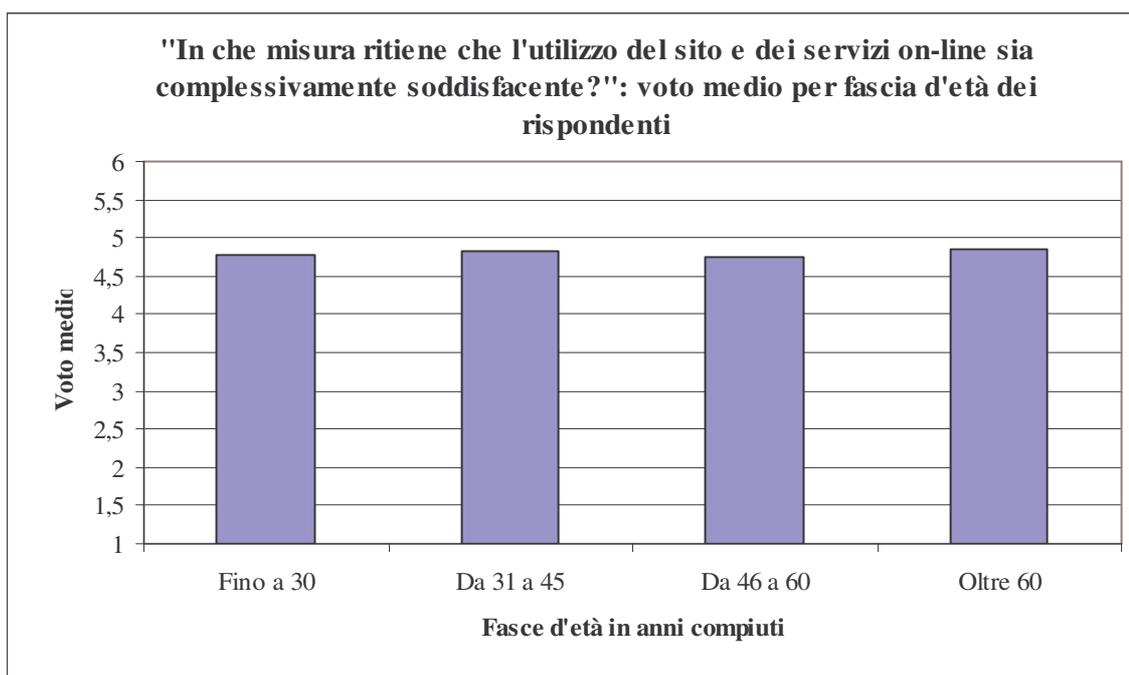


## Soddisfazione generale del sito

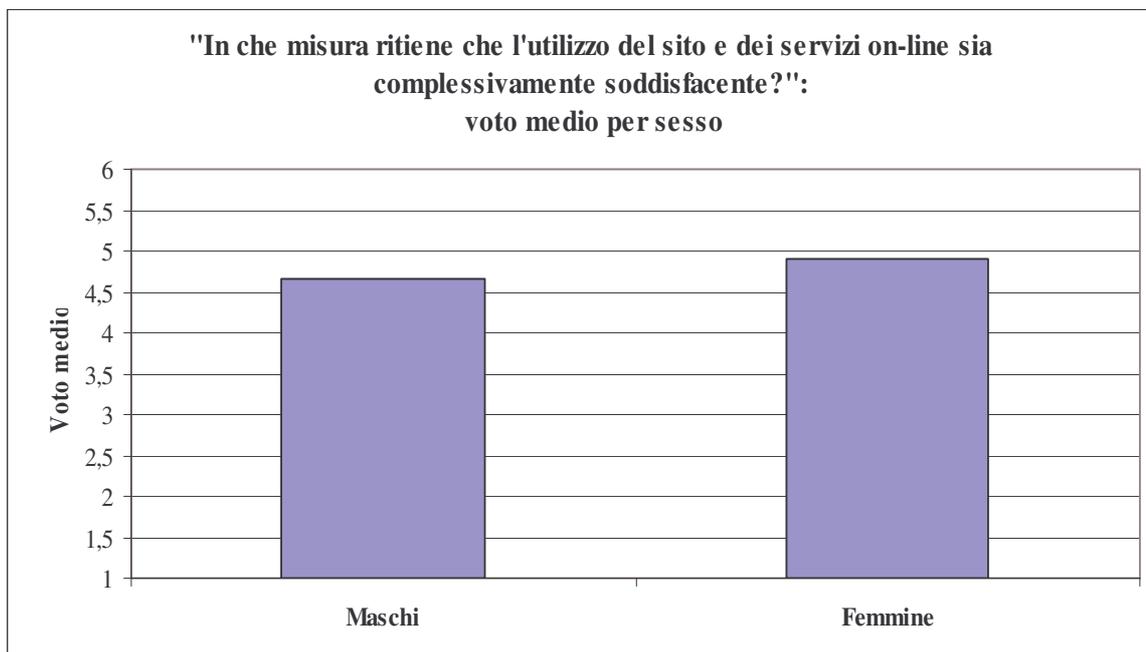
Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è senz'altro buono, pur senza raggiungere l'eccellenza: il voto medio espresso dagli utenti, infatti, è pari a 4,78 su una scala che – si ricorda – va da 1 a 6. In proporzione, questo voto equivale a 7,96 su una scala da 1 a 10. Il voto modale, che è anche quello mediano, è il 5, attribuito dal 39,5% dei rispondenti; il primo quartile è il 4, mentre il terzo quartile è il 6. La variabilità dei voti è piuttosto bassa, cosicché meno di un rispondente su dieci, ha espresso un giudizio insoddisfacente, cioè inferiore al 4. La distribuzione dettagliata dei voti è rappresentata dal grafico seguente.



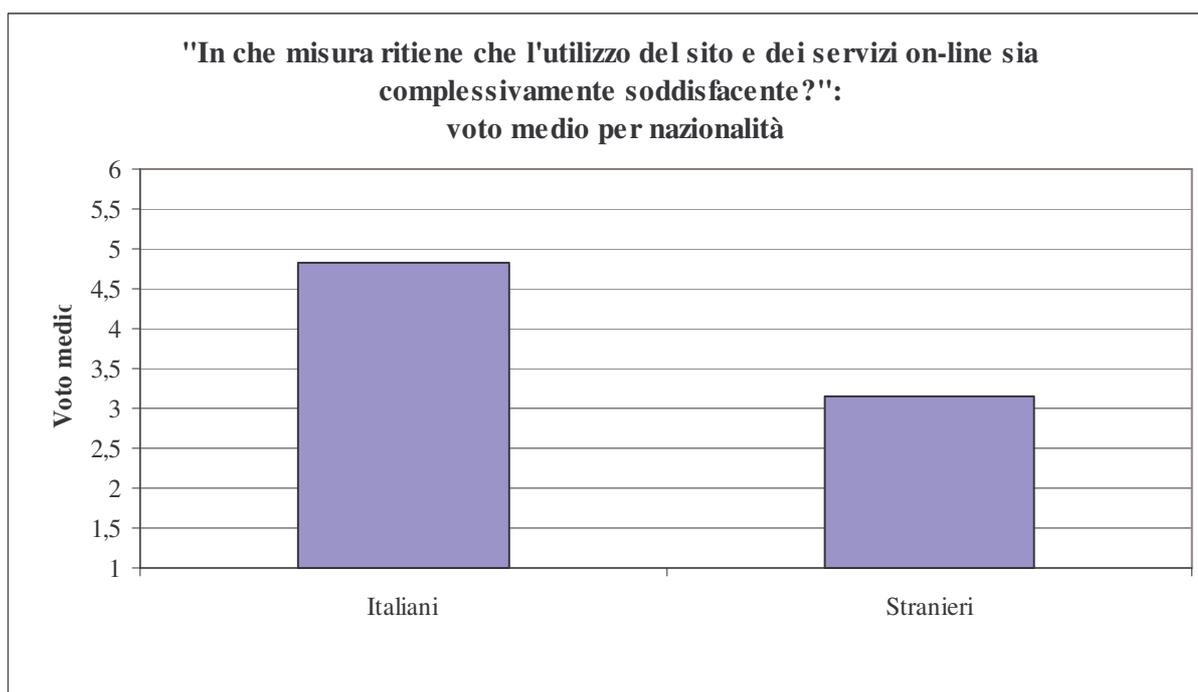
Il livello medio di soddisfazione generale è sostanzialmente invariato al variare dell'età dei rispondenti, come si evince dal grafico sottostante.



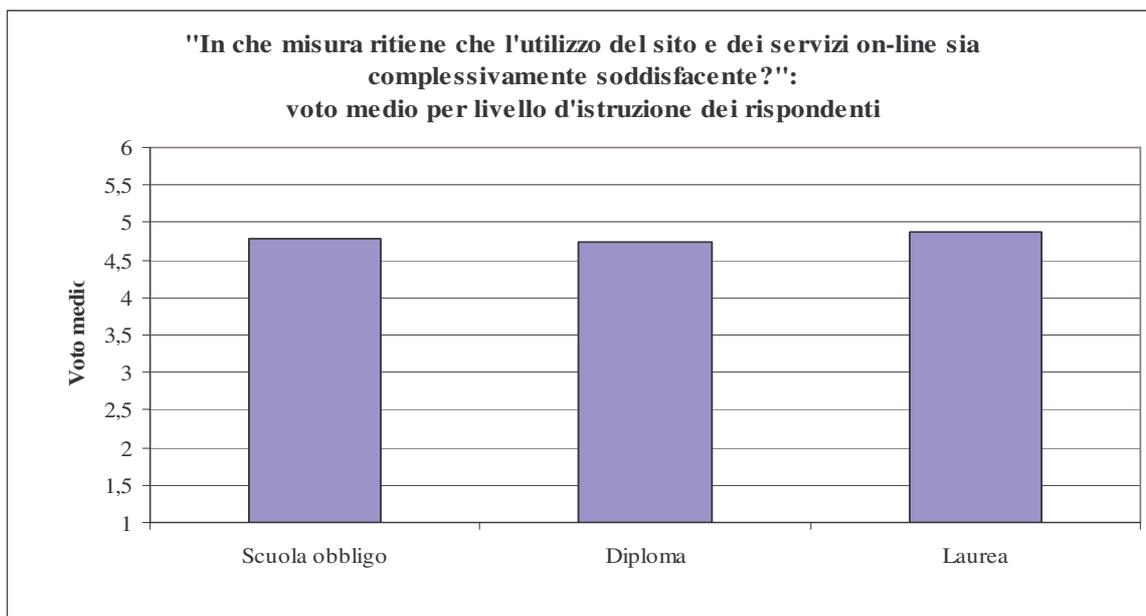
Vi è una differenza lieve ma statisticamente significativa, invece, tra i livelli medi di soddisfazione generale dei rispondenti dei due sessi. In particolare, le donne, che hanno risposto anche in misura maggiore, sono un po' più soddisfatte degli utenti maschi, come si può rilevare in questo grafico.



Vi è una marcata differenza, invece, tra il livello medio di soddisfazione dei rispondenti italiani e degli stranieri. Si ricorda, in particolare, che questi ultimi sono stati soltanto 7, a fronte di 396 rispondenti italiani. La cosa curiosa è che, a differenza di tutte le altre indagini, dove generalmente sono gli utenti stranieri a manifestare una maggiore soddisfazione, in questo caso sono gli italiani quelli più soddisfatti, con voto medio pari a 4,82, contro il modesto 3,14 espresso mediamente dagli utenti stranieri. Si può osservare questa differenza nel grafico seguente.



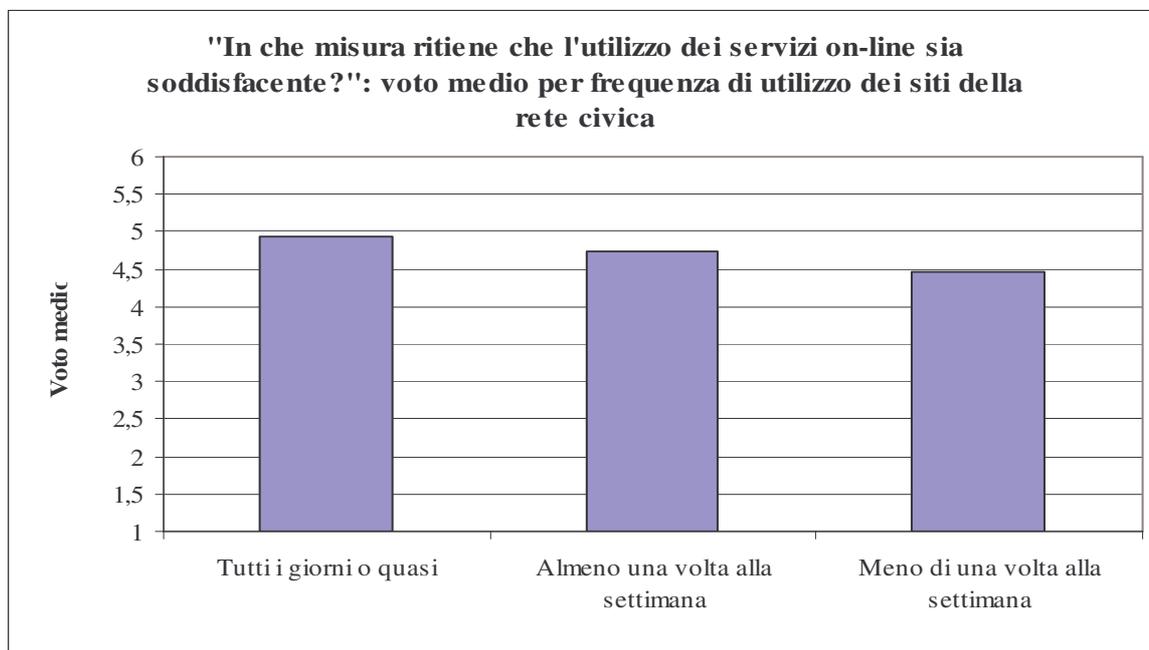
I livelli medi di soddisfazione generale non variano sostanzialmente al variare del livello d'istruzione degli utenti, come si rileva da questo grafico.



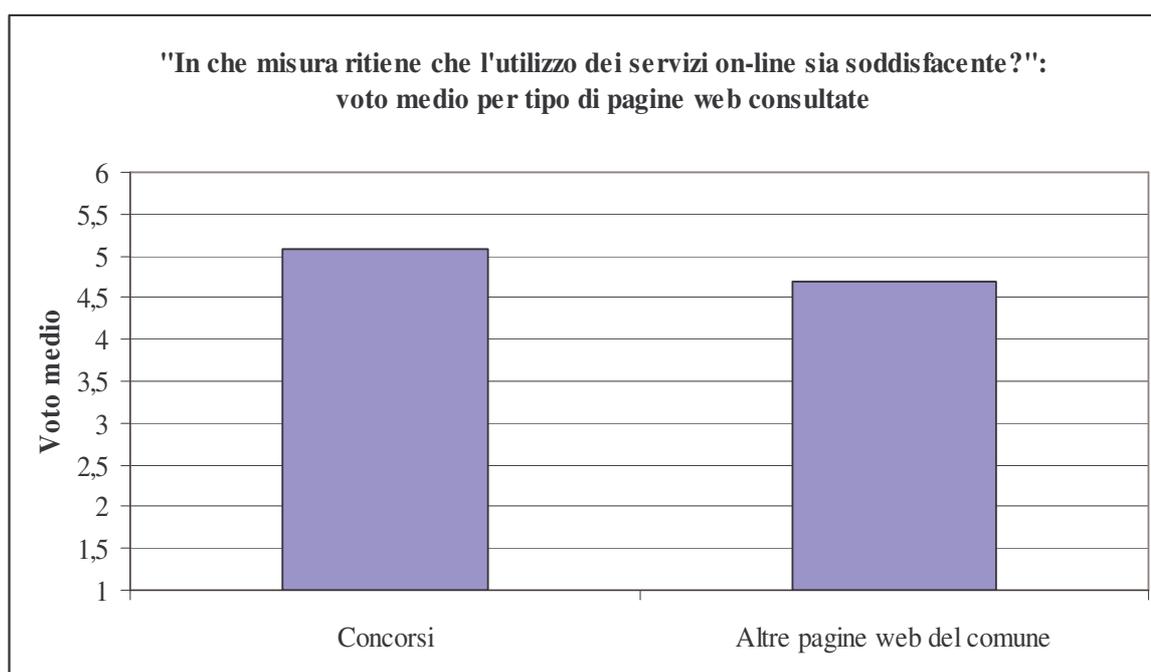
Per quanto concerne i livelli medi di soddisfazione generale per condizione e posizione professionale dei rispondenti, si rilevano alcune differenze lievi ma significative. A parte le casalinghe, che sono quelle meno soddisfatte (ma in tutto il campione dei rispondenti sono soltanto tre), tra i non occupati hanno espresso un livello di soddisfazione inferiore alla media anche gli studenti ed i disoccupati, mentre sono risultati più soddisfatti, invece, i pensionati, gli utenti in cerca di prima occupazione e coloro che sono in altra condizione. Tra gli occupati, invece, si rileva una soddisfazione decisamente maggiore tra i lavoratori dipendenti, ed in particolare tra operai ed esecutivi; viceversa sono meno soddisfatti i lavoratori autonomi, ed in particolare gli imprenditori ed i liberi professionisti, ma non i lavoratori in proprio che, al contrario, sono coloro che hanno espresso il voto medio più alto. La distribuzione dettagliata dei livelli medi di soddisfazione generale per condizione e posizione professionale si può osservare nel grafico seguente.



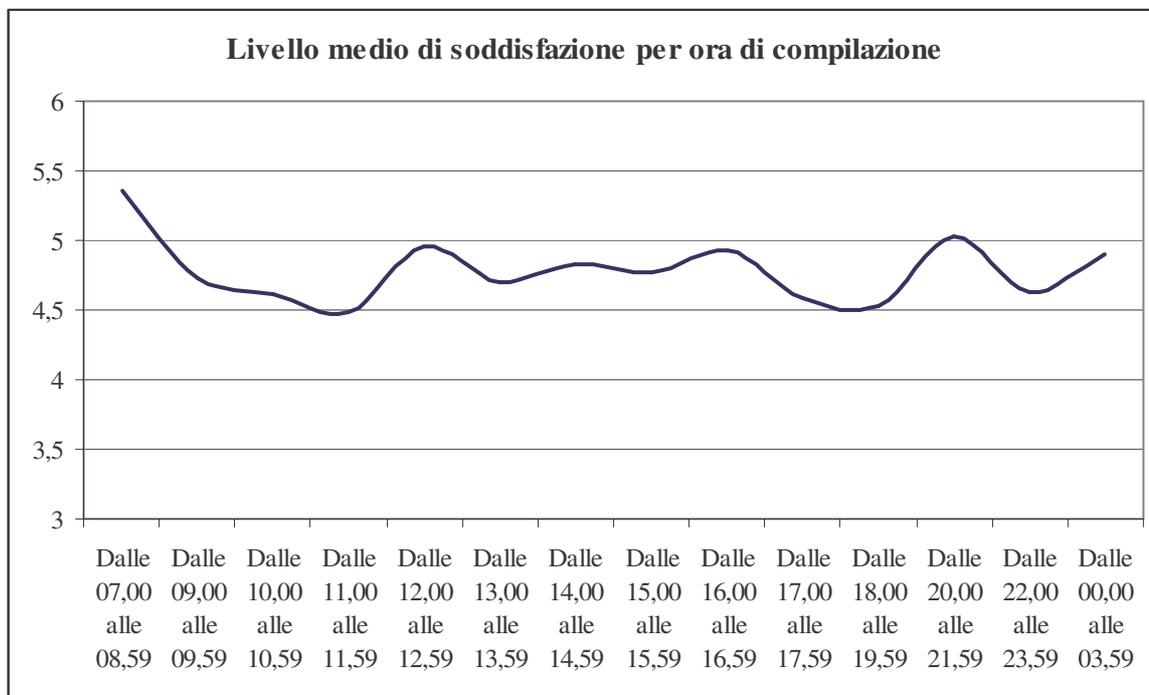
Vi è una significativa differenza anche tra i livelli medi di soddisfazione generale di coloro che utilizzano i siti web della rete civica tutti giorni o quasi, e coloro che li utilizzano solo saltuariamente. Questi ultimi, in particolare, hanno espresso un livello medio di soddisfazione di quasi mezzo punto inferiore alla media generale. Si può evincere questa informazione da questo grafico.



Una parte significativa (circa uno su quattro) degli utenti che hanno compilato il questionario, lo hanno fatto dopo aver consultato la banca dati dei concorsi presente sul sito. Le risposte fornite da questo tipo di utenza sono un po' diverse rispetto a quelle fornite da chi ha consultato altre pagine del sito comunale. Per quanto concerne il livello medio di soddisfazione generale, ad esempio, vi è una significativa differenza: sono più soddisfatti, in particolare, coloro che hanno consultato la banca dati dei concorsi, come è evidenziato dal grafico seguente.



Si rileva, infine, una certa differenza nei livelli medi di soddisfazione a seconda dell'ora in cui è stato compilato il questionario on-line. Come si può osservare nel grafico qui sotto, sono stati registrati, in particolare, valori più alti della media nella prima mattinata (dalle 7 alle 9), e nelle ore dei pasti principali (dalle 12 alle 13 e dalle 20 alle 22); viceversa, sono stati registrati valori più bassi della media nelle fasce orarie prima dei pasti, ovvero dalle 11 alle 12 e dalle 18 alle 20.



### Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Si ricorda che la metodologia messa a punto per questa indagine dal Dipartimento ha individuato complessivamente 19 indicatori o caratteristiche del servizio, suddivise in 6 dimensioni (nell'ultima dimensione, che riguarda privacy e sicurezza, è stata rilevata una sola caratteristica). Per ciascuna di queste caratteristiche, descritte con una affermazione, agli utenti è stato chiesto di indicare, con un voto da 1 a 6, quanto fossero d'accordo con tale affermazione, dove 1 significa "completamente in disaccordo" e 6 significa "completamente d'accordo". I voti medi rilevati per ogni caratteristica sono riportati nella seguente tabella, con la distinzione tra gli utenti che hanno consultato la banca dati dei concorsi, e gli altri utenti.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media generale	Media concorsi	Media altro
<b>COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI ON-LINE</b>			
A2_1 – Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on-line, senza necessità di rivolgermi altrove	4,40	4,56	4,35
A2_2 - Questo sito contiene informazioni complete	4,39	4,56	4,34
A2_3 – Questo sito contiene informazioni aggiornate	4,63	4,91	4,55
<b>IDONEITA' DEL SERVIZIO ON-LINE A SODDISFARE LE ESIGENZE DEGLI UTENTI</b>			
A2_5 – Trovo che utilizzare i servizi di questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, fax, sportello, e-mail, ecc.)	4,99	5,24	4,91
A2_6 – L'offerta dei servizi presenti su questo sito soddisfa le mie esigenze	4,54	4,79	4,46

A2_7 – Mi vengono segnalati con chiarezza gli eventuali errori commessi in fase di inserimento dati	4,34	4,54	4,27
A2_8 – E' facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno	4,26	4,51	4,18
A2_9 – Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti	4,57	4,72	4,52

#### ADEGUATEZZA DELL'IMPOSTAZIONE E ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI DEL SITO

A2_10 – Questo sito è facile da navigare	4,78	5,06	4,69
A2_11 – L'aspetto grafico di questo sito è gradevole	4,36	4,56	4,30
A2_12 – Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	4,38	4,76	4,26
A2_13 – Le pagine di questo sito sono ben organizzate	4,40	4,68	4,31

#### IDONEITA' DEL SITO A RACCOGLIERE QUESITI, FORNIRE SOLUZIONI, RISOLVERE DISSERVIZI

A2_14 – Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente	4,59	4,83	4,52
A2_15 – Ho ottenuto le soluzioni ai quesiti che ho formulato in tempi rapidi	4,27	4,48	4,20
A2_16 – Questo sito offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	3,96	4,10	3,92
A2_18 – Il mio reclamo è stato risolto in tempi rapidi	3,50	3,33	3,51

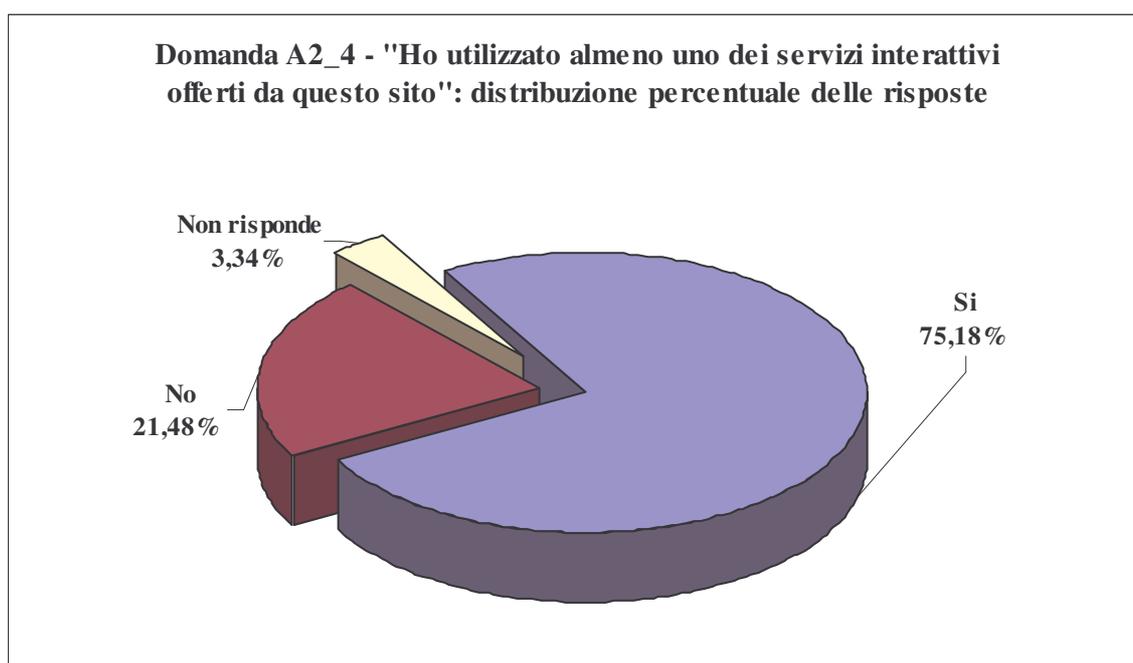
#### CAPACITA' DEL SITO DI MIGLIORARE LE RELAZIONI TRA ENTI E CITTADINI

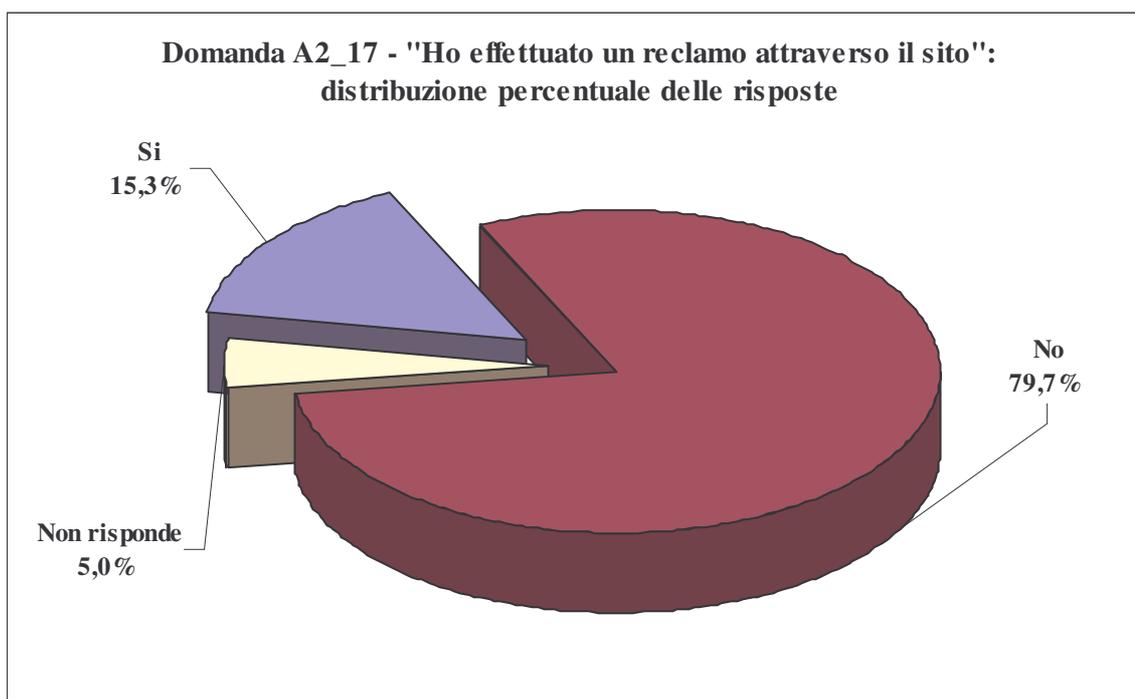
A2_19 – I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività	4,59	4,91	4,51
A2_20 – Trovo che questo sito migliori l'immagine che ho dell'Ente	4,59	4,87	4,51

#### LIVELLO COMPLESSIVO DI SICUREZZA E PRIVACY NELL'UTILIZZO DEL SITO

A2_21 – Mi sento sicuro nell'inserire in questo sito dati riservati	4,40	4,77	4,31
---	------	------	------

Oltre a queste 19 caratteristiche, il questionario contiene altre due domande, cui gli utenti hanno potuto rispondere soltanto con un "sì" o con un "no". La prima chiedeva se l'utente avesse utilizzato almeno uno dei servizi interattivi offerti del sito, mentre la seconda chiedeva se l'utente avesse effettuato un reclamo attraverso il sito. Le risposte sono rappresentate dai due grafici qui sotto.





Si precisa che la domanda relativa alla caratteristica A2\_18 ("Il mio reclamo è stato risolto in tempi rapidi") è stata sottoposta soltanto a quel 15,3% di utenti che ha risposto "sì" alla domanda A2\_17, ovvero solo a coloro (90 in tutto) che hanno effettuato un reclamo attraverso il sito.

### **Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa**

Per rilevare il livello della qualità attesa da parte dell'utenza, analogamente a quanto avviene con il sistema SERVQUAL, nel questionario è stata prevista una sezione in cui si è chiesto agli intervistati di indicare, sempre con un voto da 1 a 6, quanto per loro sono importanti sei aspetti del servizio: di questi, cinque sono corrispondenti ad altrettanti gruppi in cui sono state suddivise le caratteristiche del servizio elencate qui sopra; il sesto aspetto di cui si è rilevata la qualità attesa dagli utenti, invece, riguarda la facilità di accesso al servizio on-line. Qui di seguito sono riportati i voti medi nel complesso, e suddivisi tra utenti della banca dati dei concorsi ed utenti di altri servizi:

"QUANTO SONO IMPORTANTI QUESTI ELEMENTI NEI SITI WEB PUBBLICI"	Media generale	Media concorsi	Media altro
A4_1 – Facilità di accesso al servizio on-line	5,57	5,50	5,60
A4_2 – Completezza delle informazioni on-line	5,62	5,50	5,65
A4_3 – Idoneità del servizio on-line a soddisfare le esigenze degli utenti	5,53	5,44	5,56
A4_4 – Adeguatezza dell'impostazione e dell'organizzazione dei contenuti del sito	5,39	5,35	5,40
A4_5 – Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	5,28	5,27	5,28
A4_6 – Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito	5,40	5,12	5,49

Si può osservare come gli utenti della banca dati dei concorsi abbiano espresso, relativamente alla qualità attesa, voti medi più bassi rispetto agli utenti di altre pagine web del sito del Comune, contrariamente a quanto si era osservato per i voti medi relativi alla qualità percepita. Anche in questa indagine, pertanto, si è potuto constatare che i voti relativi alla

qualità attesa sono generalmente schiacciati verso l'alto, ovvero quasi la maggior parte degli utenti dichiara di aspettarsi il massimo. Anche in questo caso, inoltre, è stata riscontrata una certa correlazione tra qualità percepita e qualità attesa, anche se in misura minore rispetto ad indagini precedenti. Per contro, va sottolineato il fatto che gli utenti della banca dati dei concorsi hanno espresso delle attese più basse ed una qualità percepita più elevata rispetto agli altri utenti: lo scarto tra aspettative e qualità percepita è decisamente più grande, pertanto, tra gli utenti che non utilizzano la banca dati dei concorsi.

Si ricorda, in generale, che la correlazione tra qualità percepita e qualità attesa è uno degli aspetti problematici del SERVQUAL, poiché rende problematica l'individuazione delle priorità su cui intervenire per migliorare il servizio. In ogni caso, così come è stato fatto anche per qualche altra indagine, anche in questa occasione, come si vedrà in seguito, si è fatto ricorso ad alcune tecniche di analisi statistica multivariata, al fine di individuare con più precisione le caratteristiche del servizio che più sono significative per l'andamento della soddisfazione generale sul servizio, e su cui, pertanto, sarà opportuno concentrare eventuali azioni di miglioramento.

Nel dettaglio, questi sono i voti medi ottenuti dal servizio per ciascun gruppo di caratteristiche rilevate e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa. Si ricorda che per l'aspetto A4\_1, relativo alla facilità di accesso al servizio on-line, non vi sono caratteristiche su cui è stata rilevata la qualità percepita, per cui non compare nella tabella qui sotto.

<b>Medie: totale utenti</b>	<b>A4 2</b>	<b>A4 3</b>	<b>A4 4</b>	<b>A4 5</b>	<b>A4 6</b>
Percezioni	4,48	4,55	4,48	4,23	4,40
Attese	5,62	5,53	5,39	5,28	5,40
Scostamenti	-1,14	-0,98	-0,91	-1,05	-1,00
Scostamenti proporzionati su scala da 1 a 10	-1,90	-1,63	-1,52	-1,75	-1,67

Si noti che gli scarti tra qualità percepita e qualità attesa sono grossomodo in media, se confrontati con quelli di altre indagini. Anche tenendo conto della differente scala utilizzata (qui da 1 a 6, in passato da 1 a 10), in proporzione, per nessuna delle cinque dimensioni la differenza supera i due punti, cosa che stata riscontrata più volte, invece, in occasione di altre indagini.

Nella tabella sottostante sono riportati i voti medi espressi dagli utenti delle altre pagine web del sito del Comune, per ciascun gruppo di caratteristiche rilevate, e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa. Si può osservare come questi utenti abbiano espresso, per tutti i 5 gruppi, voti più bassi rispetto alla media e, viceversa, abbiano espresso delle attese più elevate. Su questo tipo di utenza, pertanto, sarà opportuno concentrare una qualche azione di miglioramento, più che sull'utenza della banca dati dei concorsi.

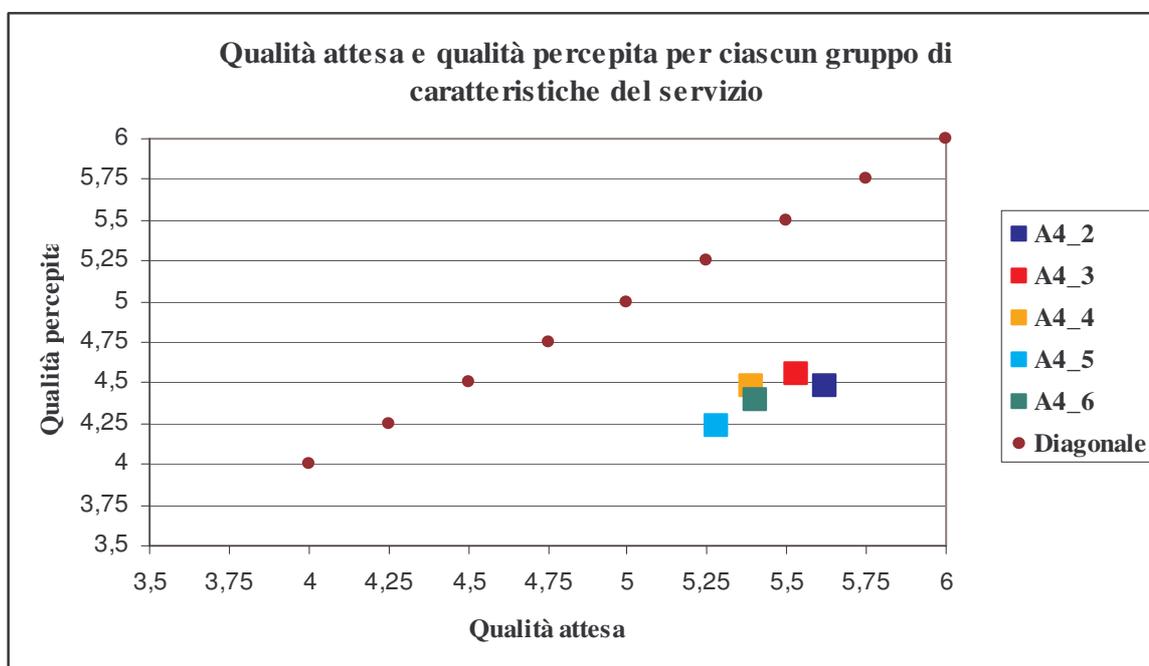
<b>Medie: utenti altre pagine web</b>	<b>A4 2</b>	<b>A4 3</b>	<b>A4 4</b>	<b>A4 5</b>	<b>A4 6</b>
Percezioni	4,41	4,48	4,39	4,15	4,31
Attese	5,65	5,56	5,40	5,28	5,49
Scostamenti	-1,24	-1,08	-1,01	-1,13	-1,18
Scostamenti proporzionati su scala da 1 a 10	-2,07	-1,80	-1,68	-1,88	-1,97

Anche per quanto riguarda gli utenti della banca dati dei concorsi vengono riportati, nella tabella sottostante, i voti medi espressi per ciascun gruppo di caratteristiche rilevate, ed il relativo scarto tra qualità percepita ed attesa. Come si è sottolineato poc'anzi, per questi utenti la qualità percepita è più elevata della media (per tutti i gruppi) e, viceversa, è lievemente più bassa la qualità attesa. Di conseguenza, gli scarti sono più ridotti, e questo tipo di utenza, quindi, non è da considerarsi prioritario per eventuali azioni di miglioramento del sito.

Medie: utenti banca dati concorsi	A4_2	A4_3	A4_4	A4_5	A4_6
Percezioni	4,68	4,77	4,76	4,47	4,77
Attese	5,5	5,44	5,35	5,27	5,12
Scostamenti	-0,82	-0,67	-0,59	-0,8	-0,35
Scostamenti proporzionati su scala da 1 a 10	-1,37	-1,12	-0,98	-1,33	-0,58

Tutti i dati appena visti possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascuna delle dimensioni del servizio rilevate, bisogna considerare la diagonale (nel grafico rappresentata con dei punti) che parte dall'angolo in basso a sinistra ed arriva all'angolo in alto a destra: tanto più i punti corrispondenti a ciascun gruppo di caratteristiche rilevate sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese.

Per la totalità degli utenti che hanno risposto il questionario, il grafico è il seguente.

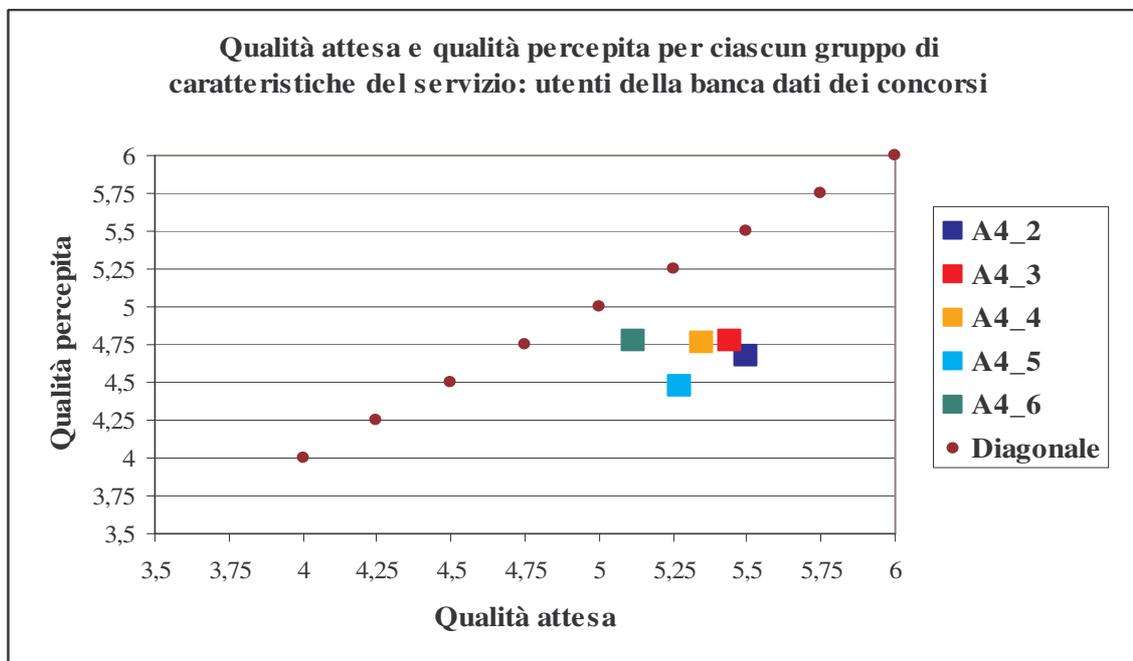


Si può immediatamente constatare da questo grafico che non ci sono grandi differenze tra i cinque gruppi, e che il gruppo A4\_2 (“Completezza delle informazioni on-line”) è quello in cui si è registrato il massimo scarto tra qualità attesa e qualità percepita, mentre il gruppo A4\_4 (“Adeguatezza dell'impostazione e dell'organizzazione dei contenuti del sito”) è quello in cui si è registrato lo scarto minimo. Per una migliore lettura del grafico, si riporta qui di seguito la legenda delle sigle per i cinque gruppi.

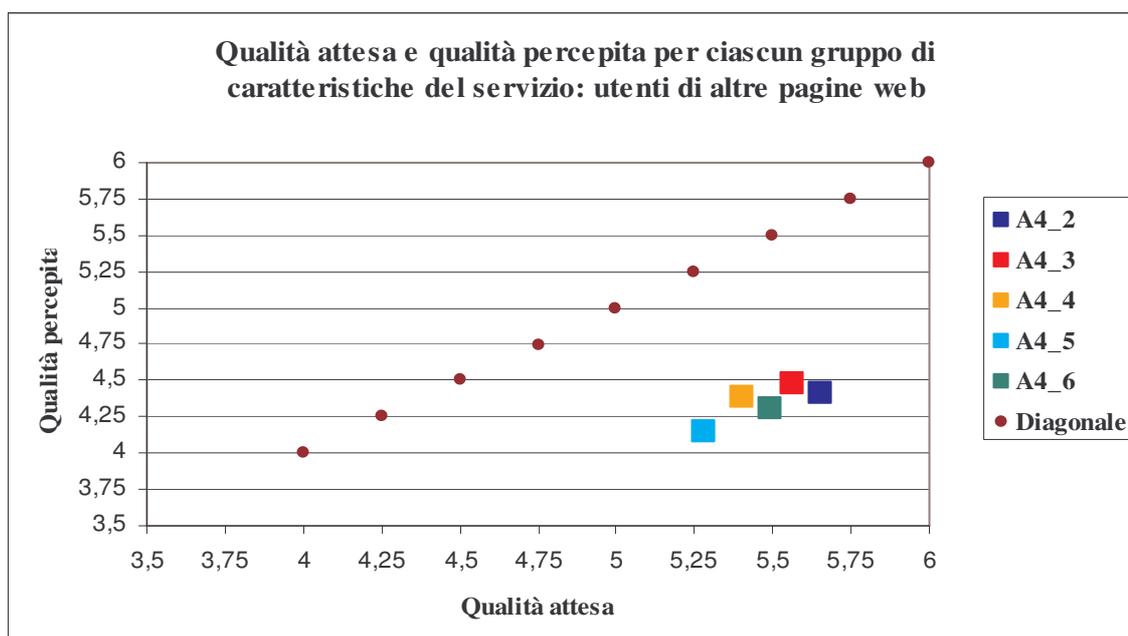
#### LEGENDA DEI GRUPPI DI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- A4\_1 – Facilità di accesso al servizio on-line (caratteristiche non rilevate)
- A4\_2 – Completezza delle informazioni on-line
- A4\_3 – Idoneità del servizio on-line a soddisfare le esigenze degli utenti
- A4\_4 – Adeguatezza dell'impostazione e dell'organizzazione dei contenuti del sito
- A4\_5 – Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi
- A4\_6 – Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del sito

Per quanto concerne gli utenti della banca dati dei concorsi, il grafico sugli scarti tra qualità attesa e qualità percepita, riportato qui di seguito, pone in evidenza quanto gli scarti siano più ridotti rispetto alla media, e quindi, nel complesso, la maggiore soddisfazione da parte di questo tipo di utenza. Inoltre, si rileva come la caratteristica A4\_6 (“Livello complessivo di sicurezza e privacy nell’utilizzo del sito”) è quella in cui vi è il minor scarto, mentre la A4\_2 (“Completezza delle informazioni on-line”) rimane quella con lo scarto più elevato.



Per quanto concerne, poi, gli altri utenti delle pagine web del sito del comune, gli scarti tra qualità attesa e qualità percepita sono un po’ più grandi rispetto alla media, come del resto si era già visto nei dati in tabella: si può osservare dal grafico, infatti, la maggiore distanza dalla diagonale, rispetto agli altri due grafici, di tutte le cinque dimensioni rappresentate. La distribuzione di queste cinque dimensioni nel grafico rispecchia, grossomodo, quella già vista in media, dal momento che gli utenti di altre pagine web sono circa i tre quarti del totale.



## Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale

Come si è già evidenziato in occasione delle precedenti indagini, vi sono delle difficoltà per ciò che concerne l'espressione della qualità attesa da parte degli utenti, a prescindere dalla qualità percepita sul servizio. Queste difficoltà nella rilevazione della qualità attesa hanno reso più difficoltosa l'individuazione delle criticità del servizio su cui sarebbe prioritario intervenire con un'eventuale azione di miglioramento.

Per risolvere questo problema, si è ritenuto opportuno, come si è detto, fare ricorso ad una tecnica di analisi statistica multivariata per individuare le caratteristiche del servizio che – in positivo o in negativo – influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. In particolare, la tecnica cui si è deciso di fare ricorso è quella della regressione multipla: si è ipotizzato, in pratica, che la soddisfazione generale del servizio sia il risultato di una combinazione lineare di tutte le 18 caratteristiche del servizio rilevate (si è esclusa la A2\_18 – “Il mio reclamo è stato risolto in tempi rapidi”, poiché si trattava di una domanda posta soltanto agli utenti che avevano presentato un reclamo, e non a tutti); si procede, quindi, con la stima dei coefficienti corrispondenti a ciascun aspetto del servizio, ed infine si individueranno quali sono gli aspetti che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale, senza essere ridondanti (cioè correlati con altri aspetti significativi). Se si tratta di aspetti il cui voto medio è elevato, allora si tratterà di elementi da valorizzare per consolidare il livello di soddisfazione; viceversa, se si tratta di aspetti meno soddisfacenti, allora sarà su questi che si dovranno concentrare prioritariamente le eventuali azioni di miglioramento.

Analizzando i dati complessivamente rilevati, gli aspetti che sono risultati essere più significativi per l'andamento della soddisfazione generale sono otto, e cioè:

A2\_1 – Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on-line, senza necessità di rivolgermi altrove;

A2\_3 – Questo sito contiene informazioni complete;

A2\_6 – L'offerta dei servizi presenti su questo sito soddisfa le mie esigenze;

A2\_8 – E' facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno;

A2\_10 – Questo sito è facile da navigare;

A2\_11 – L'aspetto grafico di questo sito è gradevole;

A2\_14 – Questo sito offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente.

A2\_19 – I servizi offerti da questo sito semplificano le mie attività;

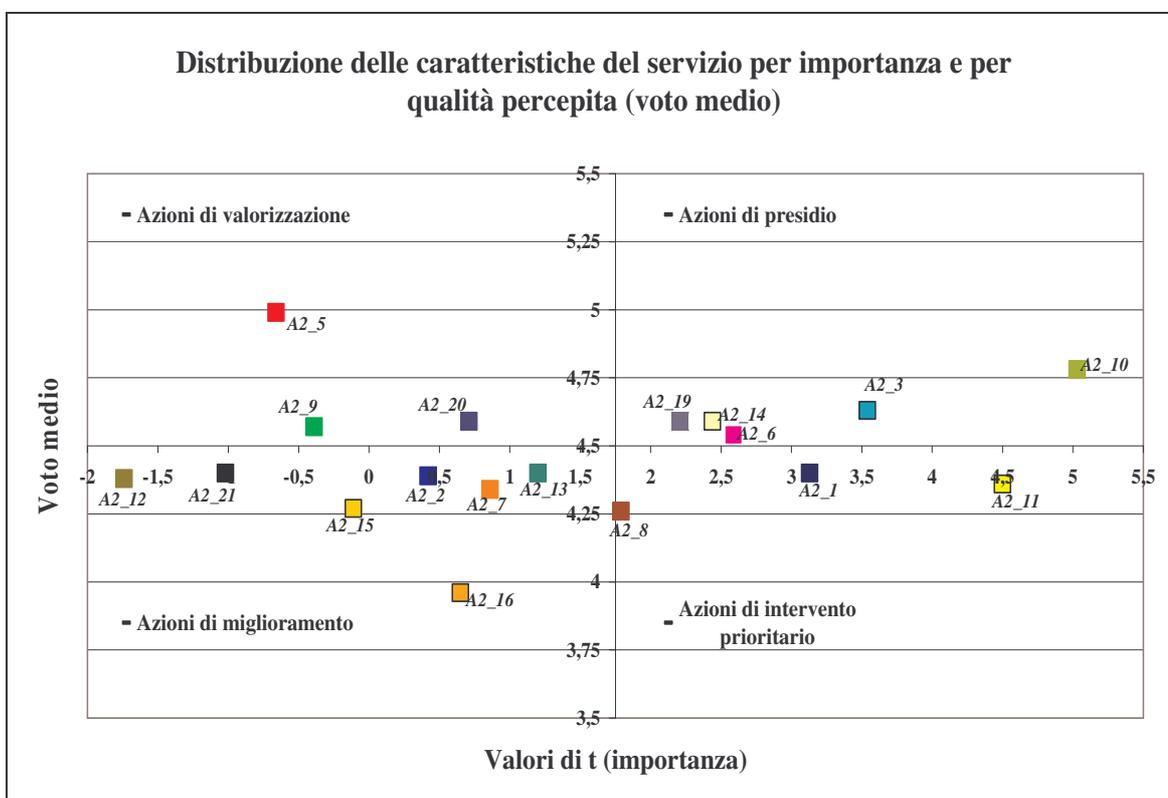
Si tenga presente che tutte le 18 caratteristiche rilevate, se prese singolarmente ad una ad una, risultano essere significative per l'andamento della soddisfazione del servizio nel complesso; tuttavia, man mano che nel modello di regressione multipla si considera l'effetto congiunto di più caratteristiche, queste, essendo correlate tra di loro, si riducono a vicenda i rispettivi livelli di significatività, cosicché alcune divengono ridondanti.

Queste otto caratteristiche più significative, pertanto, sono state individuate in considerazione del fatto che esse costituiscono l'unico modello a otto regressori (cioè in cui vengono considerate soltanto otto caratteristiche) in cui ciascuno di essi ha un valore di  $t$  superiore a 1,75, ovvero incide significativamente sulla soddisfazione generale. Più in generale, quindi, il valore di  $t$  può essere interpretato come un indicatore dell'importanza di quella caratteristica per l'andamento della soddisfazione generale.

E' molto importante, quindi, incrociare questa informazione con il livello di soddisfazione ottenuto su ogni singola caratteristica del servizio. A tal fine, nel grafico seguente ognuna delle caratteristiche rilevate corrisponde ad un quadratino di colore diverso collocato in un sistema di assi cartesiani: l'asse in ordinata corrisponde al voto medio riportato dalla caratteristica, mentre l'asse in ascissa corrisponde al valore di  $t$ , che indica, come si è detto, l'importanza della caratteristica. Per le otto caratteristiche più sopra indicate,

si riporta il valore di t corrispondente al modello con otto regressori; per tutte le altre 10 caratteristiche, invece, si riporta il valore di t ottenuto aggiungendo ciascuna di queste altre caratteristiche (una alla volta) come nono regressore nel modello di regressione lineare multipla.

L'incrocio dei due assi cartesiani, pertanto, individua **quattro quadranti**: le caratteristiche che si trovano nel primo quadrante, in alto a destra, sono caratterizzate da un voto medio elevato e da un'elevata importanza (= elevato valore di t). Si tratta, quindi, di **aspetti del servizio che vanno presidiati**, poiché sono responsabili dei voti più alti nella soddisfazione generale. Le caratteristiche che si trovano, invece, nel secondo quadrante, quello in basso a destra, rappresentano i **punti di intervento prioritario per migliorare il servizio**, poiché si tratta di aspetti importanti, ma il cui voto medio è più basso del livello medio di soddisfazione generale. Nel terzo e quarto quadrante, infine, vi sono le caratteristiche meno importanti per l'andamento della soddisfazione generale: in particolare, nel terzo, in basso a sinistra, vi sono gli aspetti su cui vanno comunque pensate delle **azioni di miglioramento**, anche se non sono prioritarie, poiché il voto medio è inferiore al livello medio di soddisfazione generale; nel quarto quadrante, in alto a sinistra, vi sono invece gli **aspetti del servizio da valorizzare**, poiché, pur soddisfacenti, sono poco importanti per l'andamento della soddisfazione generale.



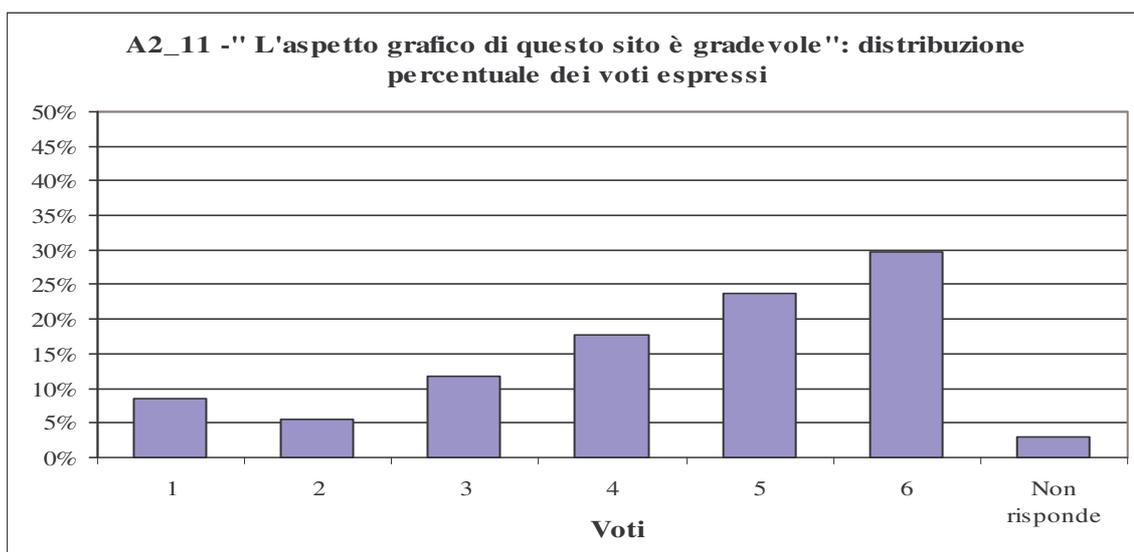
Osservando questo grafico, si può osservare che non vi sono grandi differenze nei voti medi, e quindi nella soddisfazione degli utenti, tra le otto caratteristiche significative. Si tratta quindi, di aspetti che vanno presidiati, perché sono responsabili, in positivo ed in negativo, dell'andamento della soddisfazione generale. Su alcune di queste caratteristiche, inoltre, può essere opportuno adottare delle azioni di miglioramento, poiché si trovano un po' al di sotto della soddisfazione media riscontrata in tutte le caratteristiche. Si tratta, in particolare, delle seguenti tre caratteristiche:

A2\_1 – “Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi on-line, senza necessità di rivolgermi altrove”: voto medio 4,40.

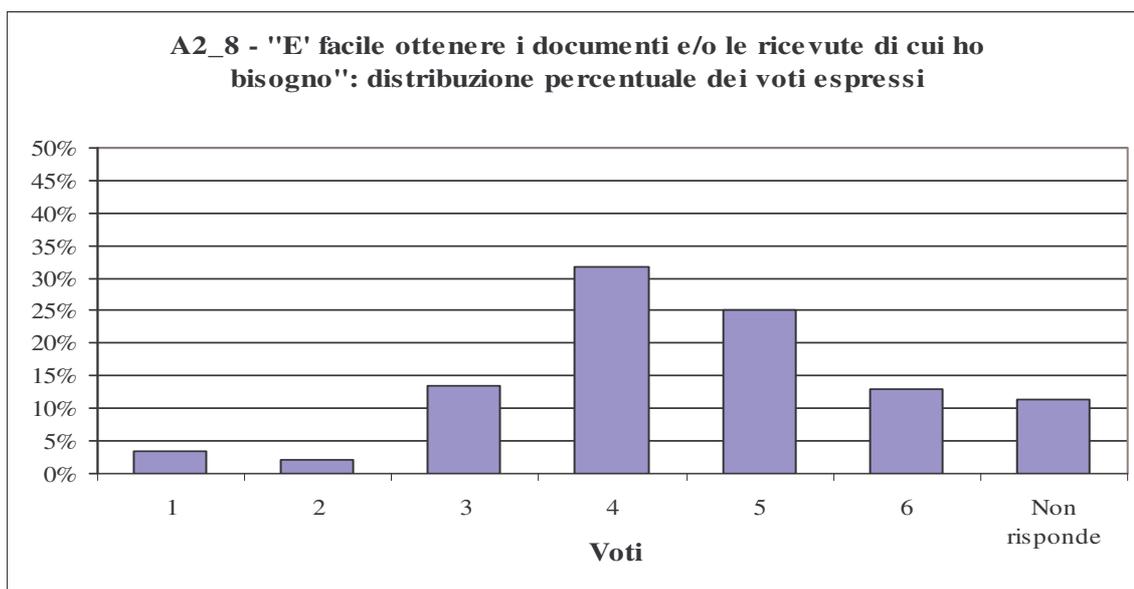
A2\_8 – “E' facile ottenere i documenti e/o le ricevute di cui ho bisogno”: voto medio 4,26.

A2\_11 – “L’aspetto grafico di questo sito è gradevole”: voto medio 4,36

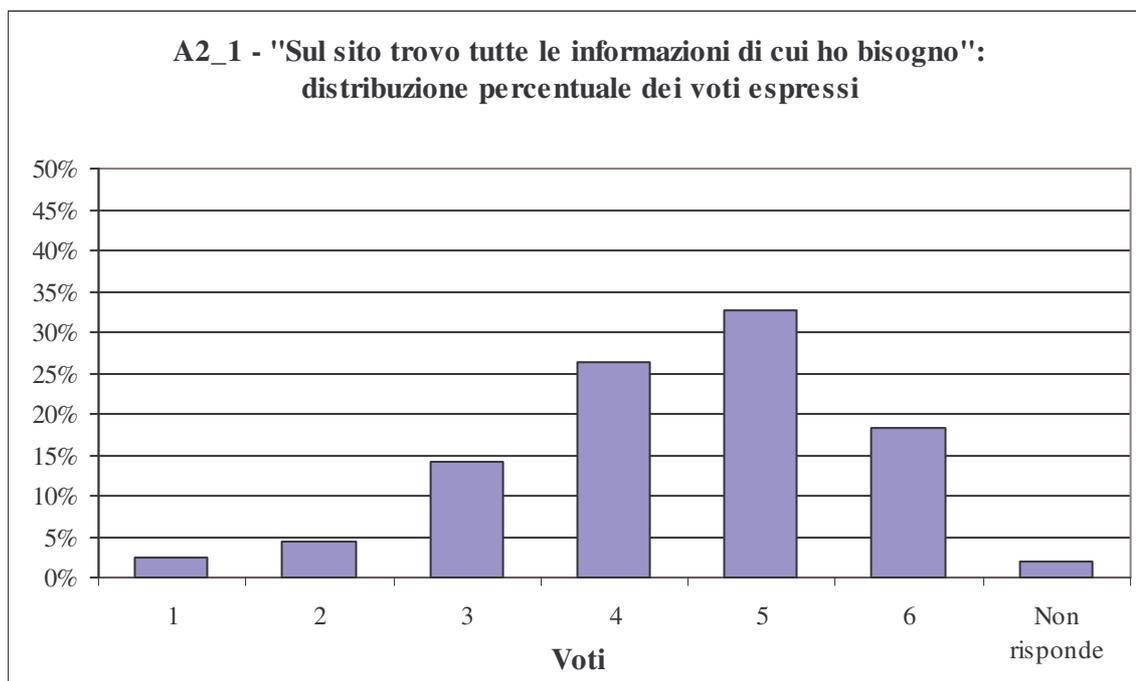
L’ultima caratteristica di questo elenco – la A2\_11 – presenta, in particolare, la percentuale più elevata di utenti insoddisfatti. Nel dettaglio, i voti inferiori al 4 sono stati il 26,6% (al netto delle mancate risposte), mentre gli utenti solo parzialmente soddisfatti, cioè coloro che hanno attribuito il 4, sono stati il 18,2%. La distribuzione dei voti per questa caratteristica presenta un’elevata variabilità, cosicché, pur in presenza di una considerevole quota di insoddisfatti, il voto modale è quello più alto, cioè il 6, che è anche il terzo quartile, mentre il voto mediano è il 5, ed il primo quartile è il 3. La distribuzione dettagliata di queste risposte è rappresentata in questo grafico.



Le distribuzioni delle altre due caratteristiche critiche, invece, sono diverse: la variabilità è un po’ più contenuta, cosicché la percentuale di utenti insoddisfatti è un po’ più bassa, così come è più bassa la quota di utenti pienamente soddisfatti. Per quanto riguarda la caratteristica A2\_8, in particolare, la percentuale di utenti insoddisfatti al netto delle mancate risposte è pari al 21,3%; il voto modale è il 4, che è anche il primo quartile ed il voto mediano, attribuito dal 35,8% degli utenti, per cui sono di meno gli utenti pienamente soddisfatti, rispetto alle altre caratteristiche. Il terzo quartile è invece il 5, come si evince da questo grafico.



La percentuale di utenti insoddisfatti relativamente alla caratteristica A2\_1, al netto delle mancate risposte, è pressoché analoga a quella precedente: 21,2%. In questo caso, però, il voto modale è il 5, espresso da un terzo dei rispondenti, ed è anche il voto mediano ed il terzo quartile. Il primo quartile, invece, è il 4. La distribuzione percentuale dei voti espressi è rappresentata nel seguente grafico.



### Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Così come è stato fatto per tutte le indagini fin qui condotte, nel questionario è stata data la possibilità agli intervistati di indicare un suggerimento utile per migliorare il sito. A differenza delle altre indagini, tuttavia, in questo caso state poste due domande aperte un po' più precise agli utenti: nella prima, in particolare, si è chiesto agli utenti di indicare qualcosa di nuovo che attualmente non si trova nel sito ("Quali informazioni o servizi che ritieni indispensabili non ci sono sul sito comunale?"); nella seconda domanda, viceversa, è stato chiesto agli utenti, se ci fosse sul sito qualcosa da eliminare ("A quale argomento o servizio presente sul sito comunale sei disposto a rinunciare?").

Nel complesso, quasi il 30% degli utenti intervistati hanno espresso almeno una segnalazione: esattamente 122 su un totale di 419, pari al 29,1%. Si tratta di una percentuale leggermente superiore rispetto alla media delle indagini fin qui condotte. Inoltre, diverse persone intervistate hanno fornito anche più di una segnalazione, cosicché nel complesso ne sono state registrate 192. Così come si è riscontrato in occasione di altre indagini, in particolare su quelle relative a servizi a domanda, queste segnalazioni evidenziano alcune criticità del servizio, benché questo abbia ottenuto nel complesso un giudizio buono: criticità che generalmente riguardano aspetti non indagati nel questionario. In considerazione del particolare tipo di servizio (sito comunale), si sono registrate, inoltre, tante segnalazioni di tipo diverso, più di quanto non sia mai avvenuto in tutte le precedenti indagini.

Per quanto riguarda la prima delle due domande aperte – quella relativa al suggerimento di qualcosa di nuovo che attualmente manca nel sito – la segnalazione più frequente fatta dagli intervistati riguarda la sezione relativa alla banca dati dei concorsi: ben 19 utenti, pari al 18,6% del totale dei 102 rispondenti di questa sezione, hanno lamentato delle difficoltà nella consultazione di tale banca dati. Gli utenti hanno chiesto, in particolare: che la banca dati

venga aggiornata più frequentemente; che vengano inseriti dei link diretti agli Enti che hanno emesso il bando; che vi sia un motore di ricerca per i concorsi di tutta Italia, con adeguati filtri e parametri di ricerca; che vengano riportati nella banca dati tutti i bandi, e non solo una selezione, compresi quelli per assunzioni a tempo determinato; che siano inseriti dei link diretti alla Gazzetta Ufficiale ed al Bollettino Ufficiale della Regione Toscana; che vengano pubblicati i testi integrali dei bandi; che vengano indicati anche i luoghi di lavoro per i posti messi a bando; ed infine che vengano riportati nella banca dati anche i bandi per il conferimento di incarichi professionali.

Il secondo tipo di segnalazione più frequente riguarda, invece, la richiesta di una maggiore pubblicità agli eventi culturali, turistici, fieristici e ricreativi della città. Anche in questo caso, alcuni hanno richiesto, in particolare, che la pubblicazione di tali eventi sia più aggiornata; altri hanno richiesto, invece, che le informazioni relative a tali eventi siano più dettagliate. Nel complesso, le segnalazioni di questo tipo sono state 12.

Al terzo posto vi sono 11 segnalazioni di utenti che non sapevano cosa indicare, o che hanno riportato messaggi di lode al sito e di piena soddisfazione, a conferma del buon livello di gradimento riscosso nel complesso. Al quarto posto, viceversa, vi sono 8 utenti che hanno richiesto di migliorare la grafica del sito, ritenuta non adeguata. Al quinto, posto, infine, vi sono 7 utenti che hanno richiesto una maggiore interazione con il sito, chiedendo che venga istituito uno spazio per le segnalazioni di problemi, suggerimenti, guasti, reclami, ecc.

Come si è detto, molti altri utenti che hanno fornito diversi suggerimenti, ma che nel complesso non hanno superato le cinque segnalazioni. L'elenco dettagliato delle richieste viene riportato qui di seguito.

<b>Specificazione problemi e suggerimenti</b>	<b>Occorrenze</b>
Migliorare la consultazione della sezione sui concorsi	19
Mettere informazioni aggiornate, su turismo, eventi culturali, sagre e feste paesane, anche relative alle bellezze di Prato, e fornire maggiori dettagli sugli eventi culturali e su chi li organizza	12
Niente in particolare, non saprei, va bene così, tutto ok, messaggi di lode, ecc	11
Migliorare la grafica	8
Agevolare la segnalazione di problemi, osservazioni, suggerimenti, reclami e segnalazioni varie (buche, guasti, ecc.)	7
Pubblicare avvisi in tempo reale sul traffico, su eventuali incidenti stradali e sui cambiamenti sulla viabilità, anche per le vie secondarie, ed anche con avviso tramite SMS	6
Aggiornare le informazioni più velocemente, in particolare i dati e gli indirizzi delle associazioni	6
Affinare il motore di ricerca, al momento produce risultati approssimativi, e farlo cercare anche su altri siti della PA	5
Rendere sempre disponibile la modulistica aggiornata (a volte manca), e renderla compilabile su PC (no pdf)	5
Rendere possibile l'ottenimento di certificati on-line, stampabili da casa, compresa la stampa di ricevute, documenti, ecc. anche successivamente all'operazione	4
Pubblicare velocemente tutti gli Atti, gli interventi dei politici (compresi quelli a capo di società partecipate), i verbali di consigli, giunte, ecc.	3
Mettere le informazioni, almeno quelle turistiche, in lingua straniera (inglese)	3
Installare una <i>live cam</i> per seguire in diretta i consigli comunali, e favorire l'interazione con i politici, con blog sui canali interattivi del sito	3
Pubblicare nell'organigramma una scheda personale per ogni dipendente dell'amministrazione, comprensiva di numero di telefono per contattarli	3
Agevolare altre forma di pagamento (pagamento tramite bonifico bancario, rendere possibile il pagamento unico della mensa per più figli)	3

Inserire una rassegna stampa locale, anche con notizie di cronaca sulla <i>home page</i>	3
Pubblicare gli orari mezzi di trasporto, ed inserire un link diretto con sito della CAP	2
Rendere più agevole, con meno click, la ricerca di documenti da scaricare; metterli tutti in un'unica sezione	2
Pubblicare carte e contratti di servizio, i bilanci ed i piani industriali delle partecipate; mettere un link sui siti delle partecipate	2
Mettere più in evidenza i servizi interattivi nella <i>home page</i> , ed i link con i servizi più interessanti (concorsi, eventi, ecc.)	2
Inserire dei link diretti ad altri portali relativi ad altri Enti e società del territorio, compresa Camera di commercio e associazioni di categoria	2
Mettere più informazioni per le imprese e sull'iter per aprire un'impresa ed i relativi moduli	2
Mettere informazioni sulle valutazioni di impatto ambientale e su temi ambientali	2
Pubblicare le graduatorie aggiornate dei concorsi, con l'indicazione aggiornata di chi è stato assunto	2
Rendere disponibile più servizi ed informazioni (compresa cartografia) per utenti MAC	2
Aggiornare le informazioni sui certificati che si possono fare nei vari uffici, su come trovare documenti e compilare moduli	2
Aumentare le informazioni e gli strumenti per chi cerca lavoro	2
Altre richieste con una sola segnalazione	23

Per quanto riguarda, infine, la seconda domanda aperta, quella con cui si è chiesto agli utenti se ci fosse qualche servizio o argomento che non ritengono utile, e che pertanto si può eliminare, le risposte sono state molte meno rispetto alla prima domanda aperta, come ci si poteva aspettare. In effetti, soltanto 46 utenti, pari all'11% del totale dei rispondenti, hanno fornito una segnalazione. La maggior parte di questi 46, peraltro, ha risposto precisando che a loro avviso non è opportuno rimuovere alcun argomento o servizio dal sito, poiché tutti possono essere utili: hanno risposto così 27 utenti. Di conseguenza, coloro che hanno effettivamente indicato qualcosa da rimuovere o eliminare sono soltanto 19 utenti. Inoltre, anche in questo caso, così come per la precedente domanda aperta, le indicazioni sono state molto diverse, per cui le segnalazioni più frequenti sono state fatte da non più di tre rispondenti.

Nel dettaglio, le segnalazioni fatte da tre utenti sono due: la prima riguarda l'eliminazione di tutte le informazioni obsolete (alcuni dicono dopo tre mesi, altri dopo tre anni), anche dal motore di ricerca; la seconda indicazione, invece, riguarda la rubrica "io sono". Vi sono, poi, altre due segnalazioni fatte da due utenti: la prima riguarda l'eliminazione di bandi di gare e concorsi scaduti da tempo, mentre l'altra è relativa a tutte le informazioni che non riguardano Prato o il territorio pratese. Vi sono, infine, altre nove segnalazioni fatte soltanto da un utente, il cui dettaglio si riporta nella tabella seguente.

<b>Specificazione problemi e suggerimenti</b>	<b>Occorrenze</b>
Niente da eliminare, non vorrei rinunciare ad alcun argomento, non saprei, ecc.	27
Tutto ciò che è più vecchio di un certo periodo (3 mesi, 2 o 3 anni), toglierlo dal motore di ricerca	3
La rubrica "io sono"	3
Bandi, gare, offerte scaduti	2
Togliere le informazioni che non riguardano Prato, togliere i bandi fuori regione	2

Troppe sezioni relative agli atti amministrativi, fatene una sola	1
Pagine dedicate al progetto <i>Po-net</i>	1
Pagine e servizi dedicati ad extracomunitari	1
Le fotografie	1
Il meteo	1
Il paperino dai concorsi	1
Diminuire i menù nella <i>home page</i> , sono troppi e si fa fatica a trovare ciò che si sta cercando	1
La bacheca "a proposito di Prato"	1
La sezione dedicata a cooperazione e progetti	1