

## Questionario sulla soddisfazione degli utenti del Portale ISPRA

Relazione sui risultati al 30 giugno 2011

A cura del GdL "Questionario soddisfazione utenza sito web ISPRA

(S. Benedetti, A. Castellucci, F. Ciocca, R. Daffinà, S. De Paolis, D. Genta)

Nel periodo di riferimento dell'analisi (gennaio-giugno 2011), 170.577 visitatori unici hanno visitato il Portale ISPRA, sono state registrate 310.530 visite e 1.058.727 sono state le pagine visualizzate<sup>1</sup>. In questo periodo 112 utenti (tra cui 14 dipendenti ISPRA) hanno partecipato all'indagine sulla soddisfazione dell'utenza del Portale. Il questionario può essere compilato on line utilizzando un link presente in Home Page.

Il campione di riferimento è costituito dal 66% di uomini e il restante 34% di donne (*Fig. 1*). Sulla base dei risultati emersi è interessante sottolineare che il 61% del campione appartiene ad una fascia di età compresa tra i 35 e i 55 anni (*Fig. 2*): è possibile quindi ipotizzare che la maggior parte di coloro che visitano il Portale ISPRA siano utenti che hanno terminato gli studi e che accedono al Portale per motivi di lavoro, di ricerca o interesse personale per le materie trattate.

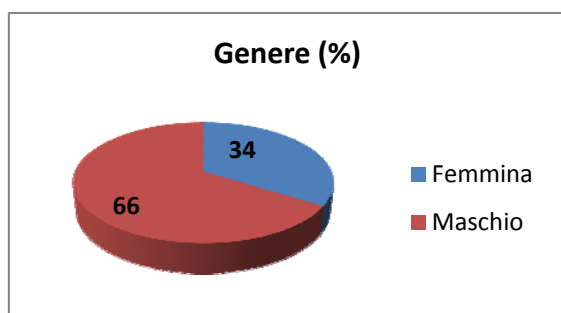


Figura 1

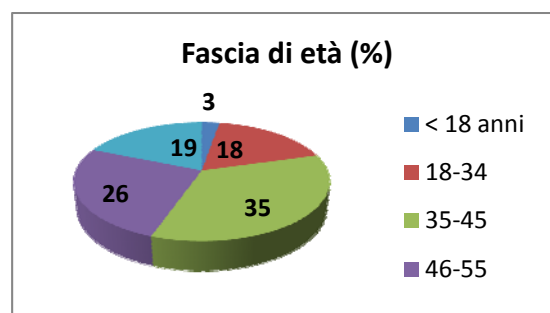


Figura 2

Per quanto riguarda il grado di istruzione dei 112 partecipanti all'indagine, il 64% dichiara di essere laureato (*Fig. 3*). La maggior parte di coloro che hanno risposto al questionario appartiene alla categoria "Privato cittadino" (44%) e solo l'8% del campione alla categoria "Università ed enti di ricerca": (*Fig.5*).

<sup>1</sup> I dati si riferiscono al periodo 19/01/2011 – 30/06/2011 (Fonte dati: Google Analytics)

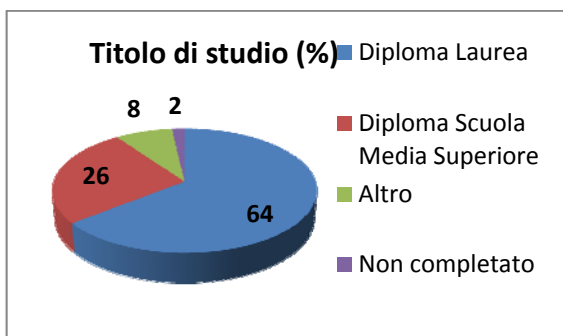


Figura 3

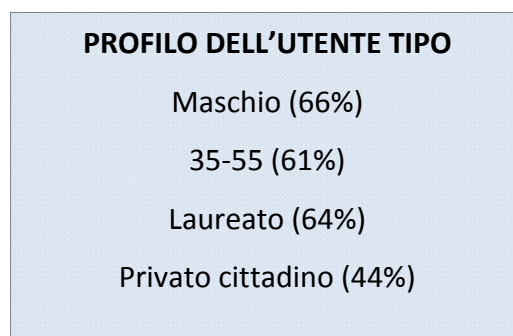


Figura 4

Un altro dato che ci sembra importante evidenziare è la presenza, dopo anni di attività del Portale ISPRA, di un soddisfacente numero di utenti “fidelizzati” che consulta il Portale. Il 28% del campione consulta il sito “Almeno una volta a settimana” (Fig.6).

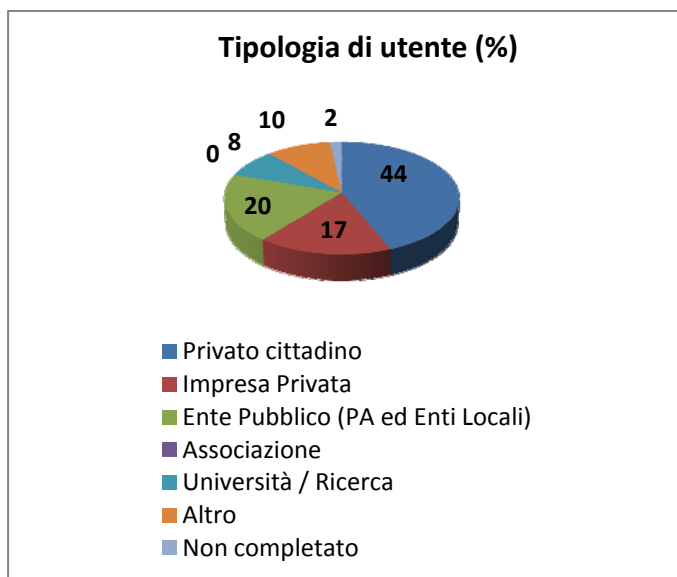


Figura 5

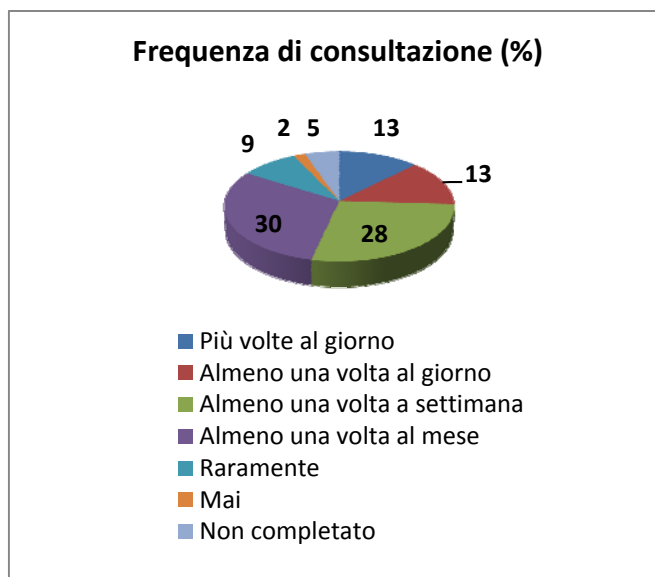


Figura 6

Alla domanda relativa alla preferenza delle aree tematiche (Fig. 7) l'utenza poteva optare per tre risposte. È emerso che i temi che interessano maggiormente gli utenti sono: “Acqua”, “Natura e Biodiversità” e “Aria” (complessivamente il 36%). Il 5% del campione ha scelto l'opzione “Altro”, segnalando la ricerca di temi di interesse che al momento non sono presenti sul Portale ISPRA. Al riguardo è da tener presente, a titolo di esempio, che un'area tematica *ad hoc* relativa ad un argomento attualmente molto importante come quello dei “Rifiuti” è assente da almeno tre anni, a causa del mancato aggiornamento di contenuti ormai obsoleti. Nella Tabella 1 sono riportati per completezza di informazione i dati relativi a tutte le aree tematiche.

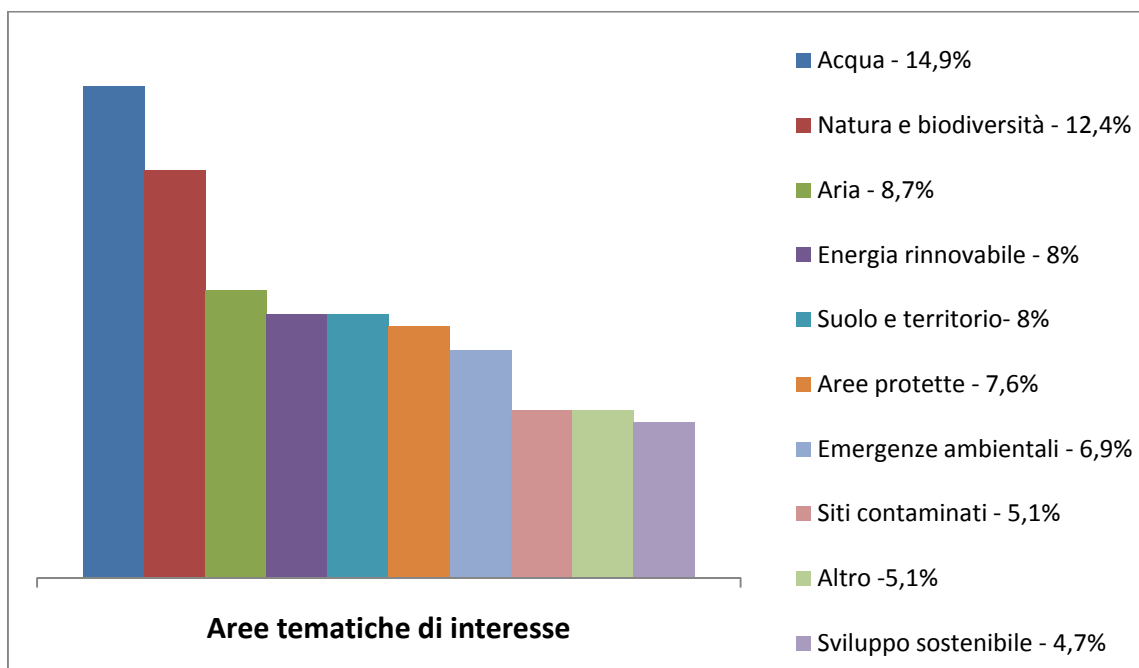


Figura 7

<b>Aree tematiche di interesse ( % )</b>	
Acqua	14,9
Natura e biodiversità	12,4
Aria	8,7
Energia rinnovabile	8,0
Suolo e territorio	8,0
Aree protette	7,6
Emergenze ambientali	6,9
Siti contaminati	5,1
Altro	5,1
Sviluppo sostenibile	4,7
Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)	3,3
Agenda 21	2,5
Radioattività e radiazioni	2,5
Valutazione Ambientale Strategica (VAS)	1,8
Impatti e gestione ambientale nei porti	1,5
Mercato verde	1,5
Alghe tossiche	1,1
Inquinamento acustico ed elettromagnetico	1,1
Protezione dell'atmosfera a livello globale	1,1
Rischio delle sostanze chimiche	0,7
Rischio tecnologico	0,7
IPPC	0,4
Rischio industriale e le Direttive "Seveso"	0,4

Tabella 1

Le “Pubblicazioni”, con il 25% delle preferenze, rappresentano il servizio offerto dal Portale che ha ottenuto il maggior interesse (Fig. 8). Riscuotono successo anche le “informazioni relative a Eventi organizzati dall’ISPRA” (15.4%) e strumenti tecnici come le “Banche dati” e la “Cartografia”.

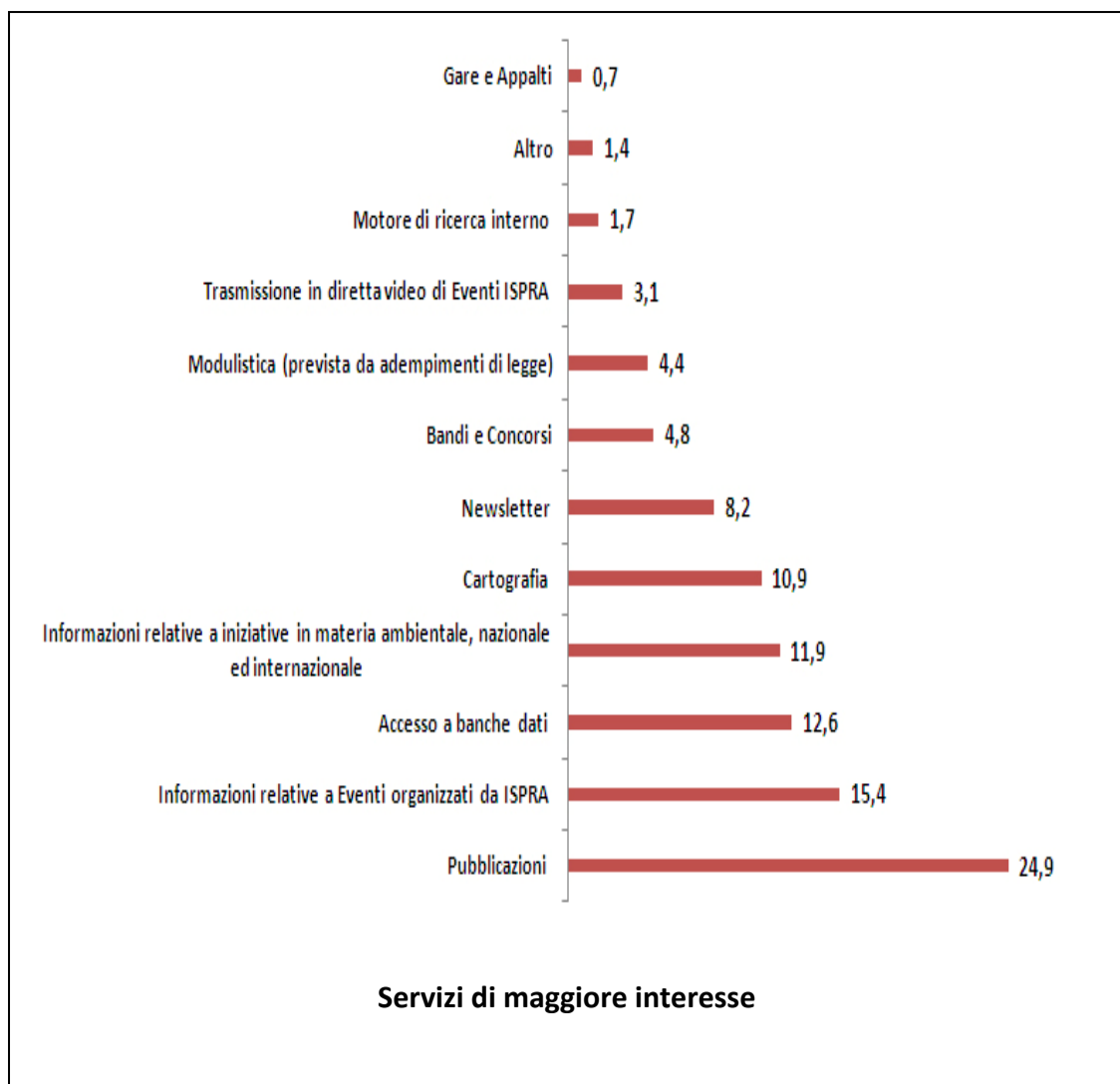


Figura 8

Per quanto riguarda la gradevolezza, la navigabilità e l’usabilità del sito e la completezza dei suoi contenuti, nel complesso i dati sono soddisfacenti: il 79% dell’utenza giudica la grafica adottata dal Portale superiore alla sufficienza (Fig. 9) e l’organizzazione dei contenuti del Portale è ritenuta buona dal 44% degli utenti (Fig. 10), l’84% del campione giudica più che sufficiente la completezza dei contenuti pubblicati (Fig. 11) e il 78% dichiara più che sufficiente la facilità di orientamento nel sito (Fig. 12).

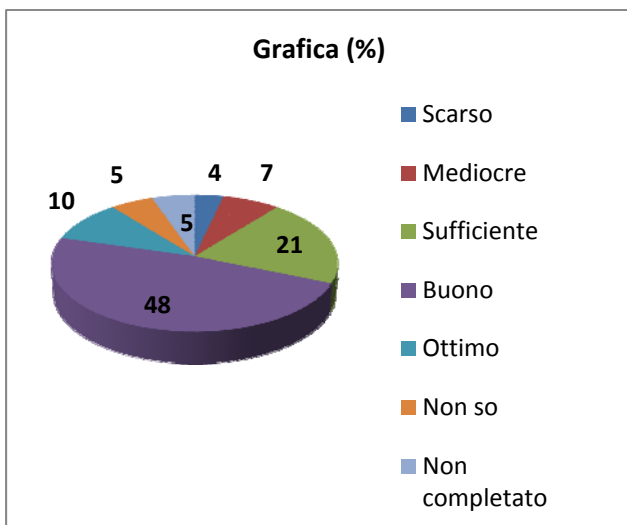


Figura 9

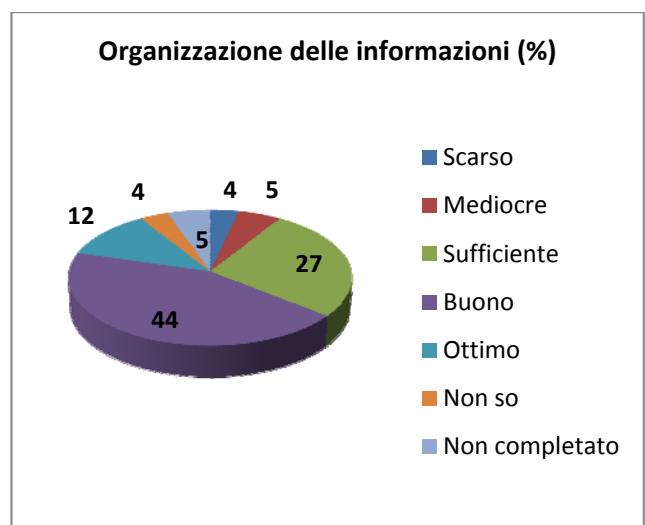


Figura 10

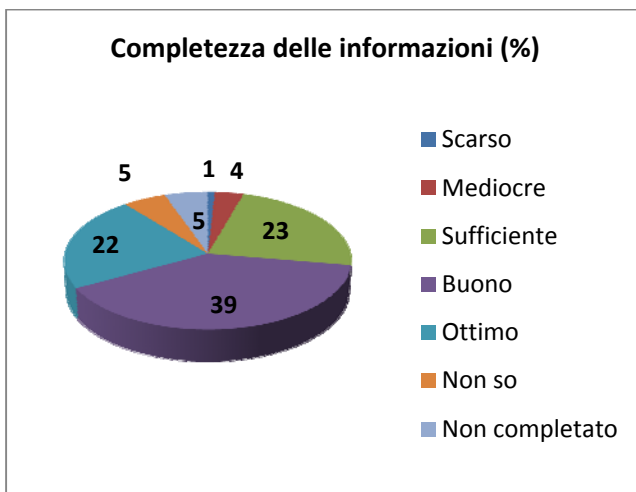


Figura 11

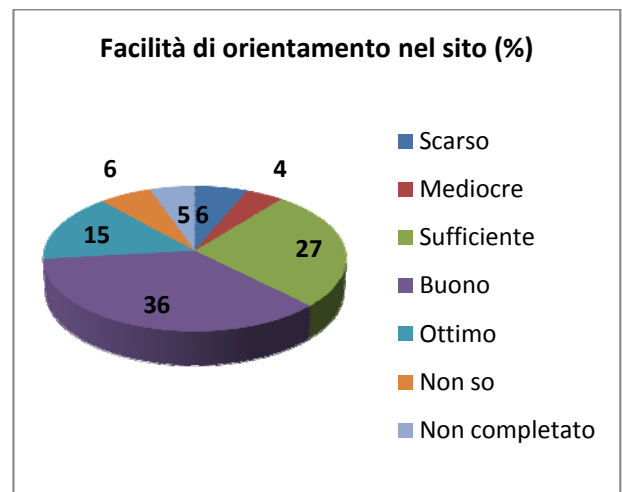


Figura 12

Un dato relativamente meno confortante riguarda invece la facilità di reperimento delle informazioni (*Fig. 13*): infatti, anche se 42 utenti su 112 (38%) valutano “Buona” la facilità con cui reperiscono le informazioni sul Portale, il 17% del campione ritiene difficile trovare le informazioni di interesse, ed esprime al riguardo i giudizi “Mediocre” (12%) e “Scarso” (5%).

Rispetto all’accessibilità (*Fig. 14*) il 71% del campione ritiene che l’accessibilità alle informazioni sia almeno superiore alla sufficienza, mentre 14% ha risposto “Non so” o non ha risposto affatto: possiamo ipotizzare che il concetto di “accessibilità” non sia del tutto chiaro.

Anche rispetto ad un parametro di qualità piuttosto importante come la valutazione del grado di aggiornamento dei contenuti (*Fig. 15*), i dati sono abbastanza soddisfacenti: solo l’8% ritiene “Scarso” e “Mediocre” il grado di aggiornamento, mentre il 38% del campione ha optato per la

risposta “Buono”, il 17% per “Ottimo” e il 23% per “Sufficiente”. Anche la facilità di visualizzazione dei documenti presenti sul sito (*Fig. 16*), intendendo con essa la semplicità con cui un utente effettua il download dei file, è giudicata dall’82% del campione più che sufficiente.

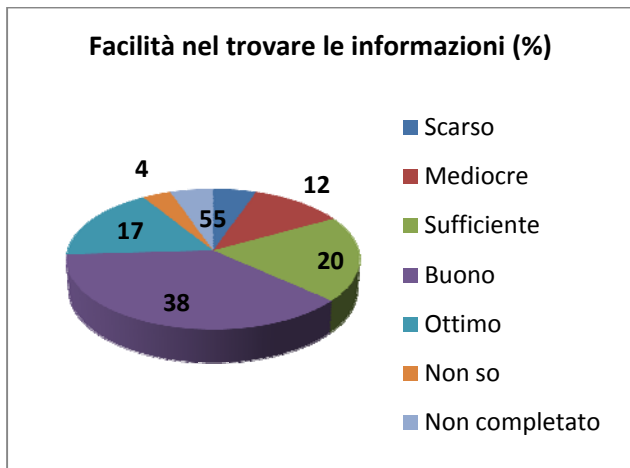


Figura 13

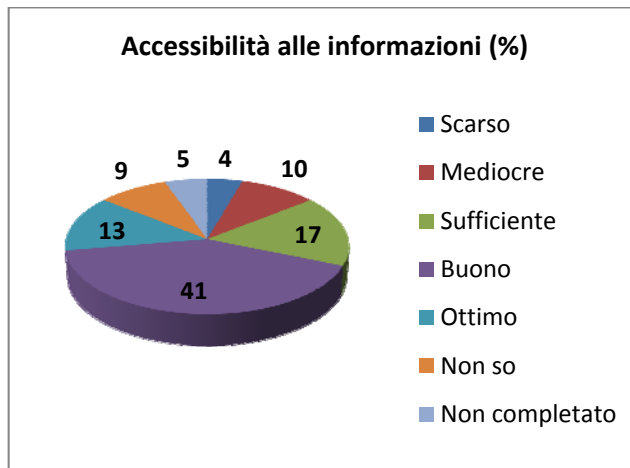


Figura 14

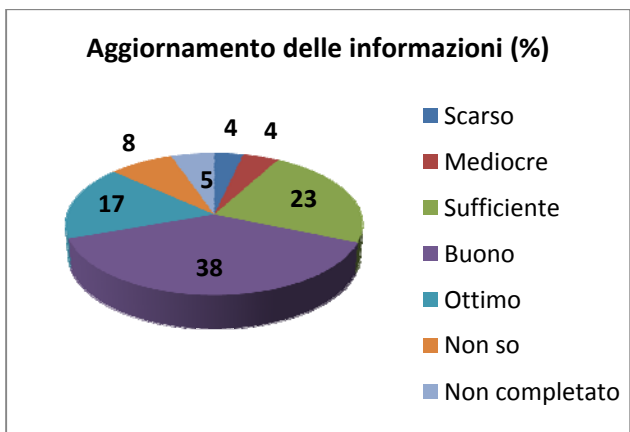


Figura 15

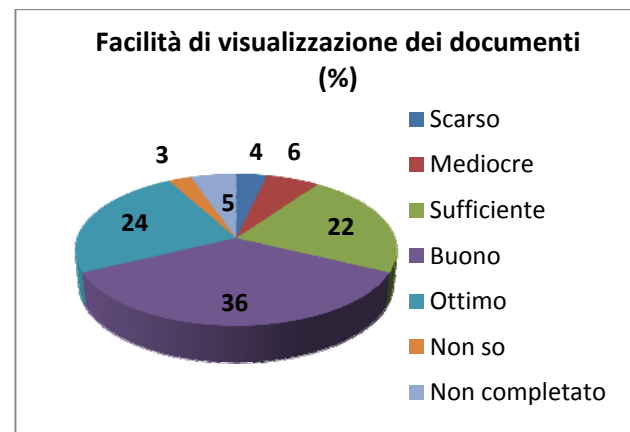


Figura 16

Infine, alla domanda sulla valutazione complessiva del sito (*Fig. 17*), l’86% del campione ha espresso un giudizio sufficiente. Nello specifico, il 19% degli utenti ha espresso un giudizio “Ottimo”, il 46% “Buono” e il 21% “Sufficiente”. Ci sembra importante sottolineare che solo il 5% valuta negativamente il Portale (3% “Mediocre” e 2% “Scarso”).

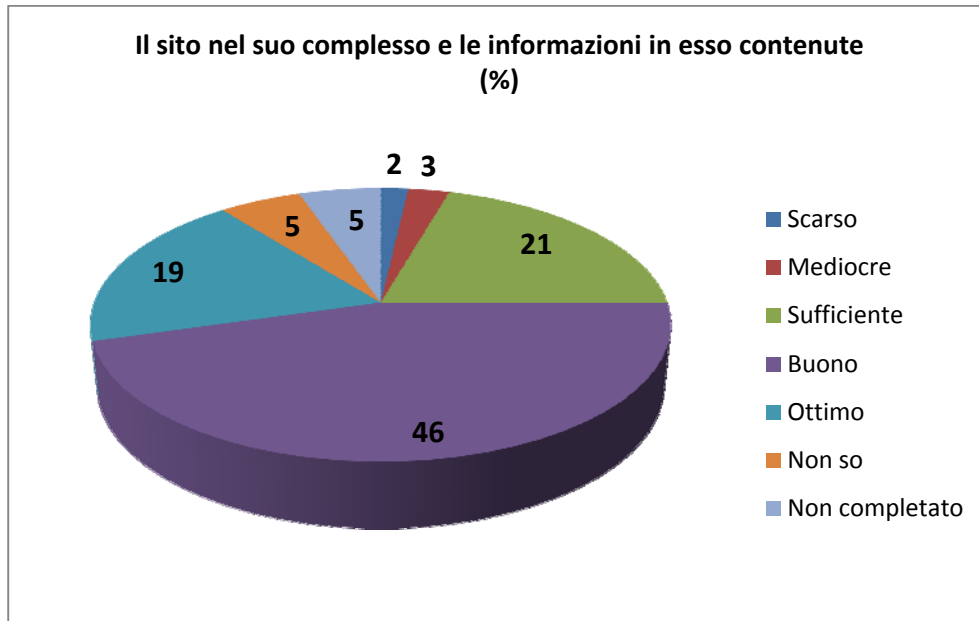


Figura 17

### **Analisi delle risposte alla domanda aperta**

#### **“Quali modifiche suggerisci per migliorare il Portale”**

L'ultima domanda richiede all'intervistato di fornire eventuali suggerimenti per migliorare il sito web ISPRA. Nei primi sei mesi del 2011 abbiamo raccolto 26 suggerimenti dai 112 utenti che hanno risposto al questionario. Tra questi i suggerimenti si segnalano:

- l'aggiornamento dei contenuti, ritenuto insufficiente (normativa)
- la maggiore frequenza della Newsletter (attualmente inviata con cadenza mensile) e la predisposizione di Newsletter tematiche
- la grafica considerata antiquata
- una maggiore semplicità nell'esposizione dei contenuti, più comprensibili anche ai non addetti ai lavori, maggiore accessibilità e facilità di navigazione
- la necessità di organizzare corsi di aggiornamento riguardanti tematiche ambientali.