

Questionario sulla soddisfazione degli utenti del portale ISPRA

(Il semestre – luglio /dicembre 2011)

Il questionario sulla soddisfazione dell'utenza del portale web ISPRA, pubblicizzato con la newsletter dell'Istituto (circa 5,200 iscritti) è stato pubblicato nella home page del sito istituzionale di Ispra nel box 1 con l'etichetta "Sondaggio".

Nel periodo di riferimento (luglio-dicembre 2011), 87 utenti hanno portato a termine il questionario, di cui 55 uomini e 32 donne. Questo sarà il campione di riferimento del II trimestre analizzato (cfr. Grafico 1).

Grafico 1: Genere

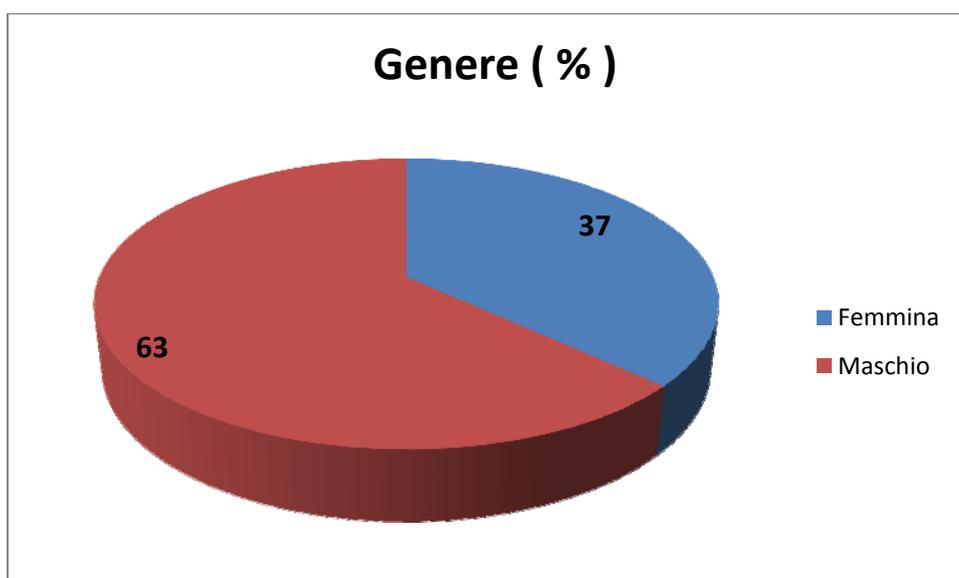
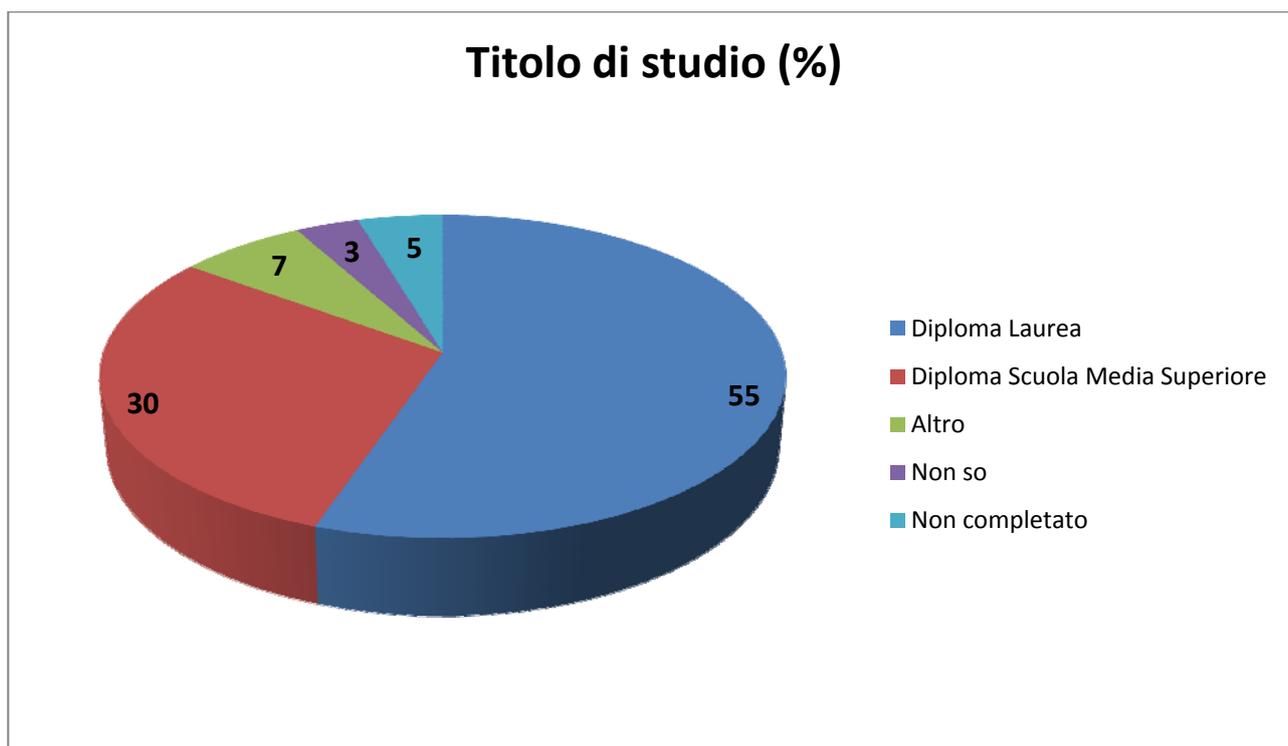


Grafico 2: Età



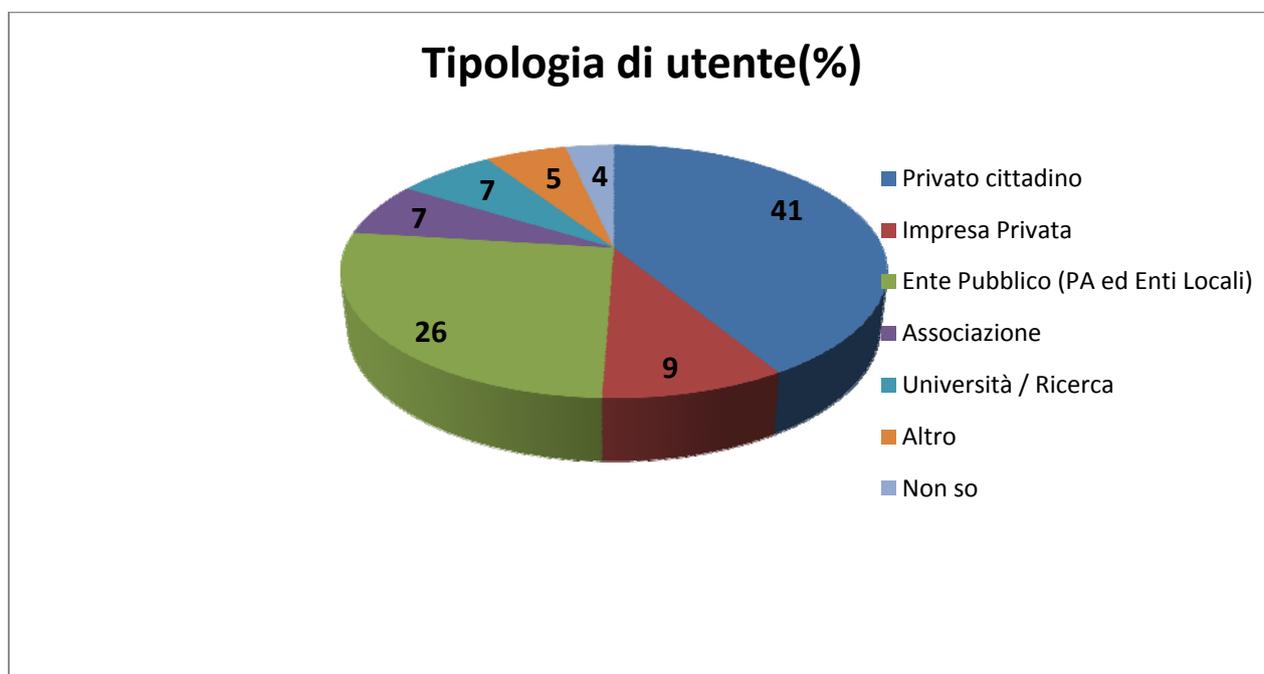
Circa la metà del campione appartiene ad una fascia di età compresa tra i 40 e 59 anni. I più giovani (<18) rappresentano il 7% del campione (cfr. Grafico 2)

Grafico 3: Titolo di studio



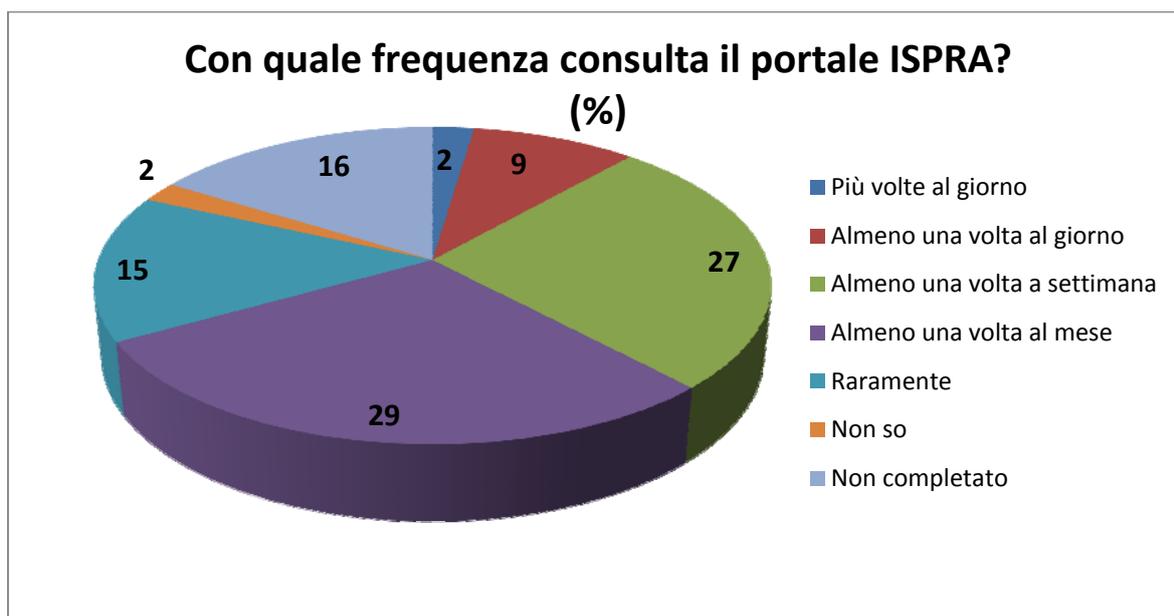
Il 55% degli utenti che hanno compilato il questionario è laureato ed il 30% ha il diploma di scuola media superiore .(cfr. Grafico 3).

Grafico 4: Tipologia di utenti



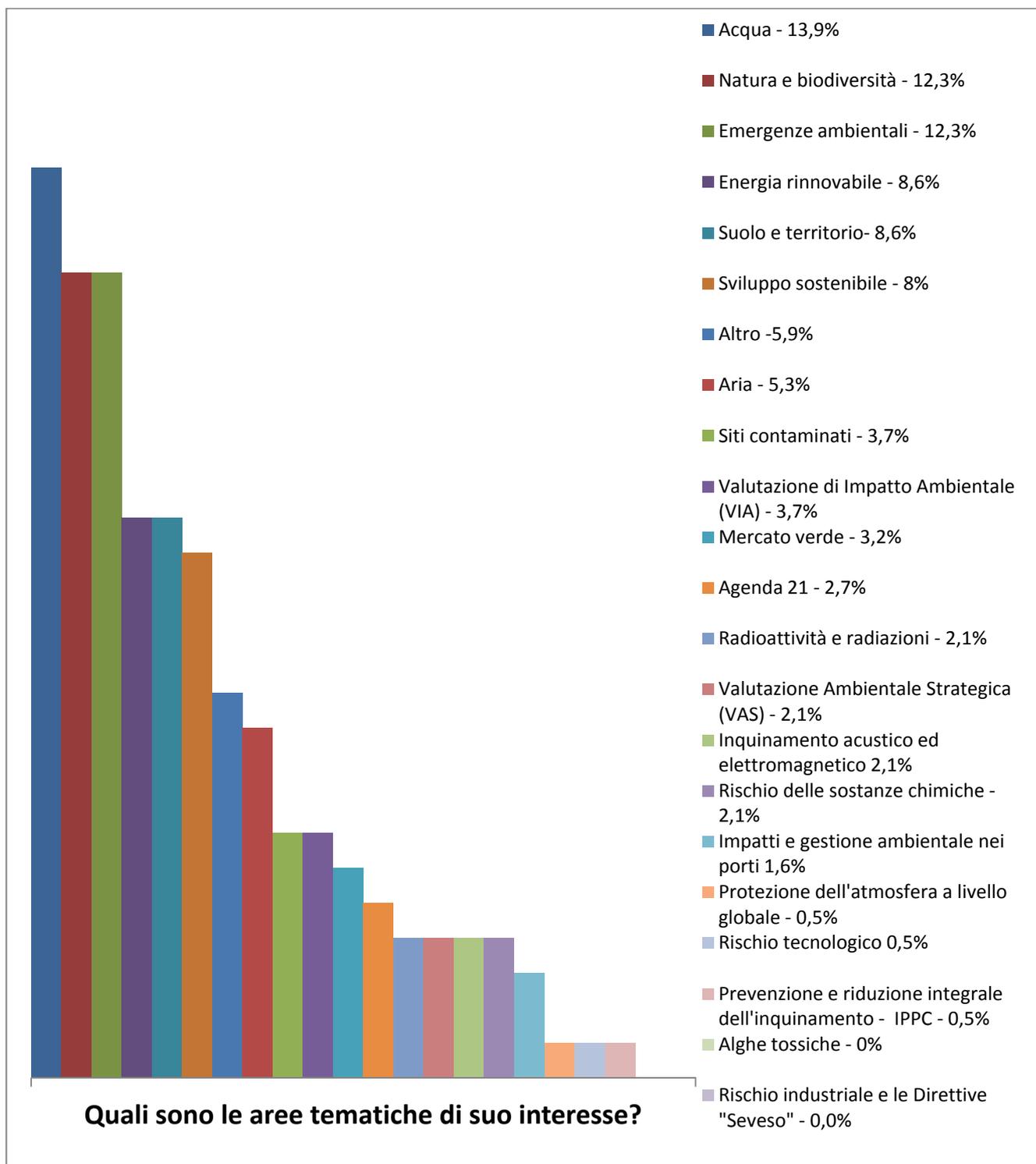
Al primo posto si collocano i cittadini privati con il 41% del totale degli utenti, seguiti da dipendenti di Enti pubblici con un valore del 26% (cfr. Grafico 4)

Grafico 5: Frequenza delle visite



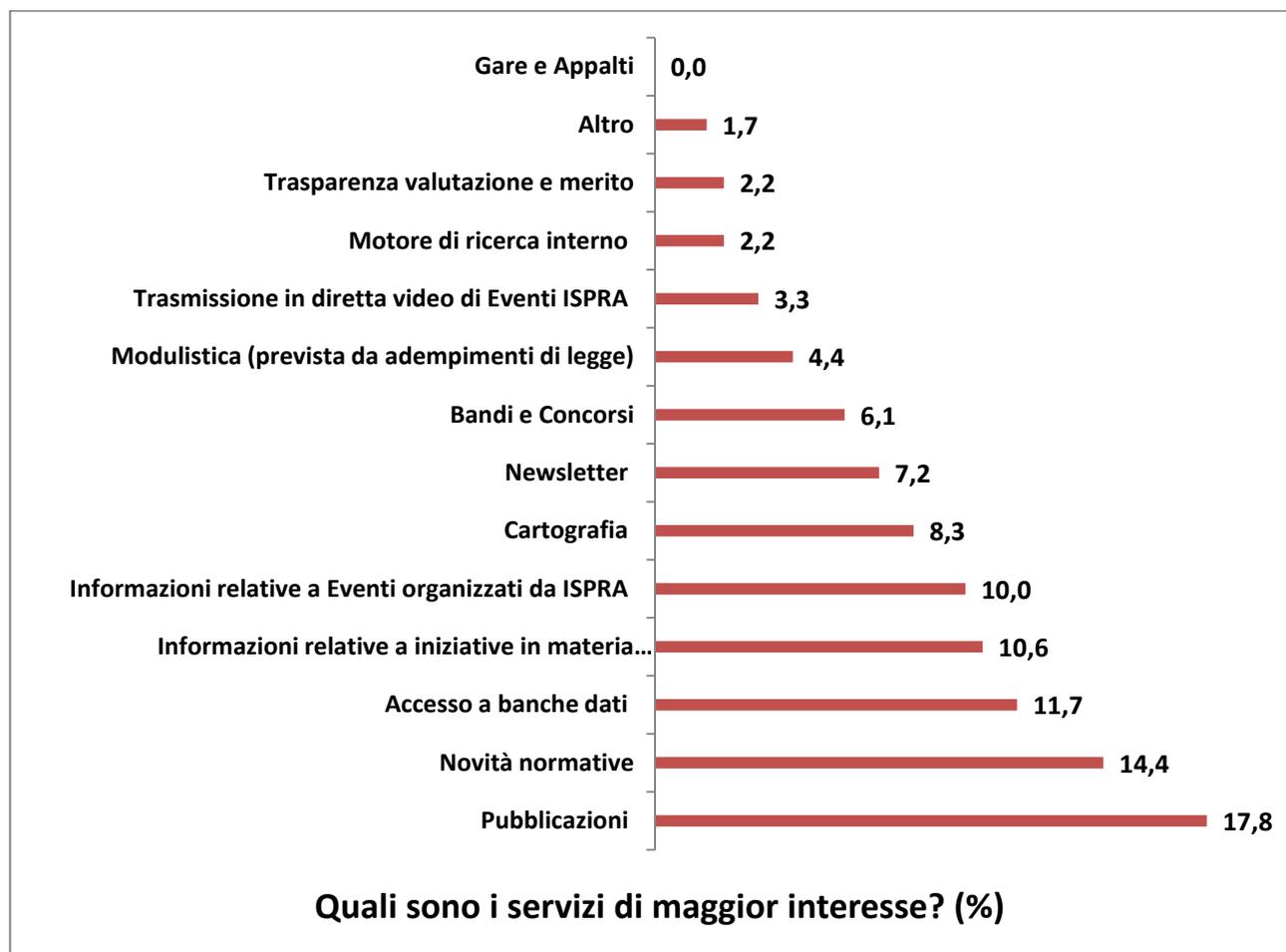
Per quanto riguarda la frequenza con cui gli utenti consultano il portale ISPRA, circa il 29% del campione consulta il sito almeno una volta al mese, il 27% almeno una volta a settimana, e circa il 10% almeno una volta al giorno (cfr. Grafico 5)

Grafico 6: Gradimento ottenuto dalle aree tematiche del sito



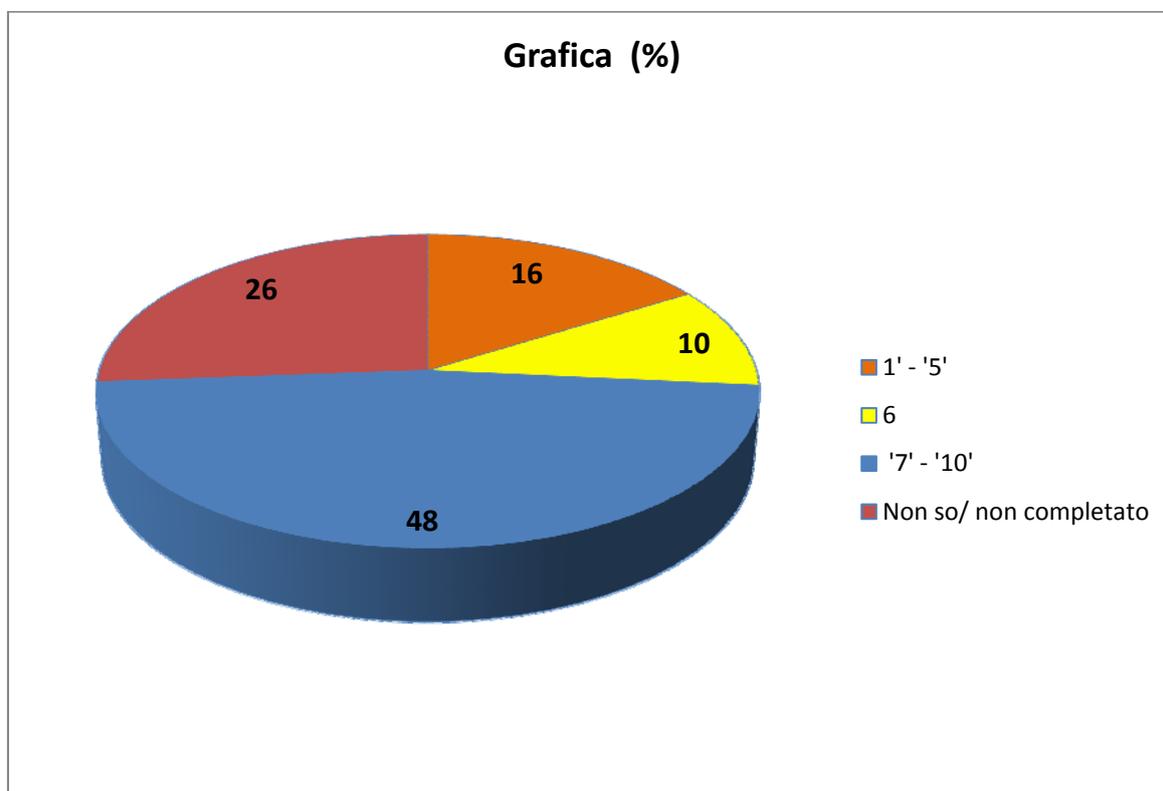
La domanda n.6 “Quali sono le aree tematiche di suo interesse?” prevede la possibilità di scegliere tre risposte. Il tema che ha riscosso il maggior numero di preferenze è quello dell’Acqua (14% delle preferenze espresse).Al secondo posto, a pari merito (12%) si collocano i temi “Emergenze Ambientali” e “Natura e biodiversità (cfr. Grafico 6)

Grafico 7: Gradimento ottenuto dai servizi del sito



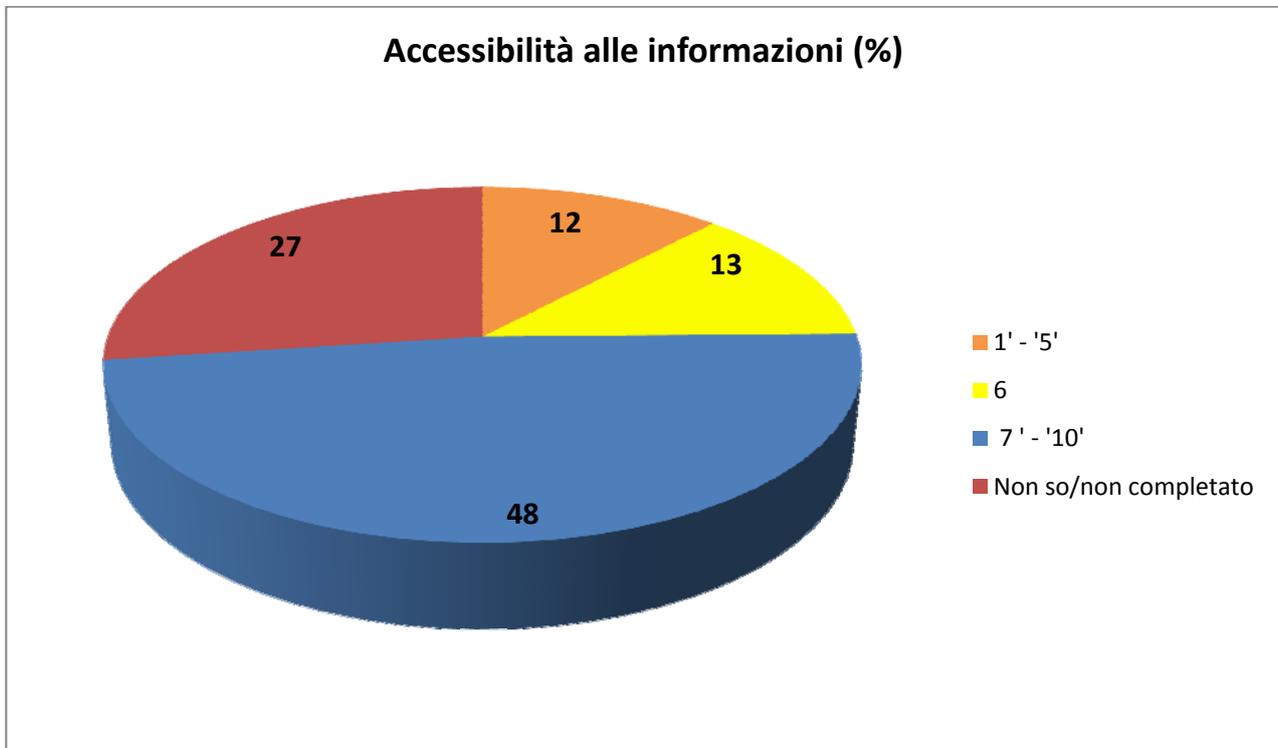
Questa domanda prevede la possibilità di 1, 2 o 3 risposte. Tra i servizi di maggiore interesse del portale, le “Pubblicazioni” si collocano al primo posto, con circa il 18% delle preferenze totali. Le ‘novità normative’ rappresentano la seconda opzione (14,4%) più selezionata, mentre l’accesso alle “Banche dati” risulta al terzo posto del gradimento degli utenti (cfr. Grafico 7).

Grafico 8: Gradimento ottenuto dalla grafica del sito



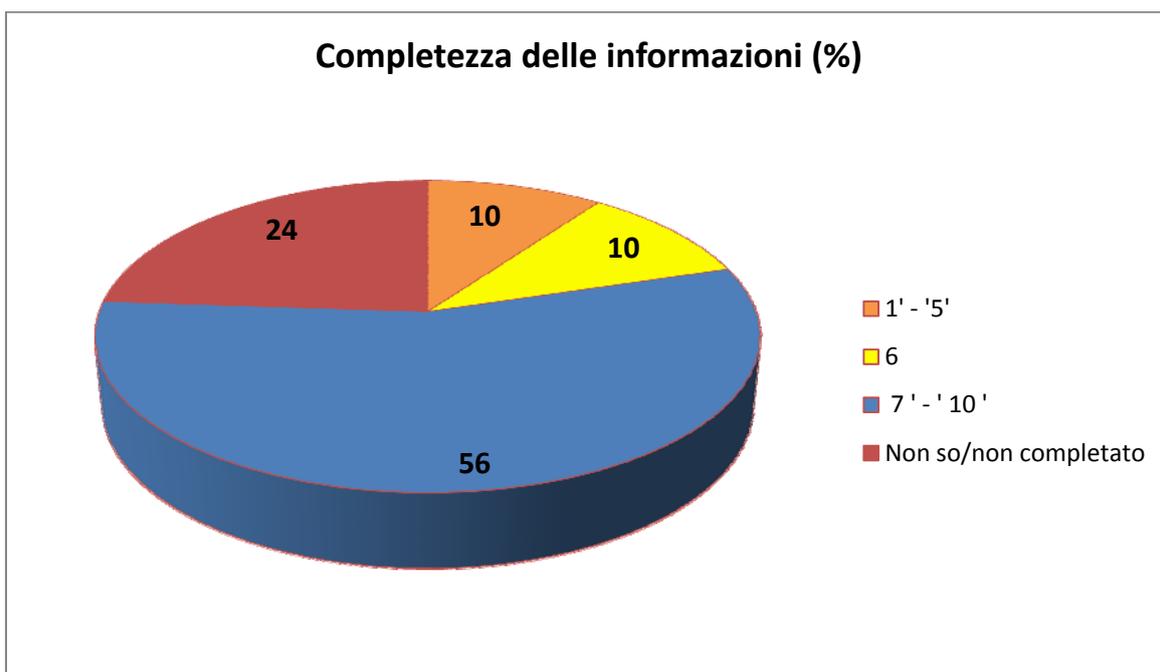
Questa domanda prevede la possibilità di assegnare un valore da '1' a '10'. La distribuzione delle frequenze sottolinea come circa la metà del campione (48% circa) attribuisce un valore altamente positivo alla grafica del portale ISPRA (sommatoria dei valori '7' / '8' / '9' / '10'). Il 10% attribuisce un valore sufficiente; solamente il 16% attribuisce valori negativi (da 1 a 5) (crf. Grafico 8)

Grafico 9: Accessibilità informazioni



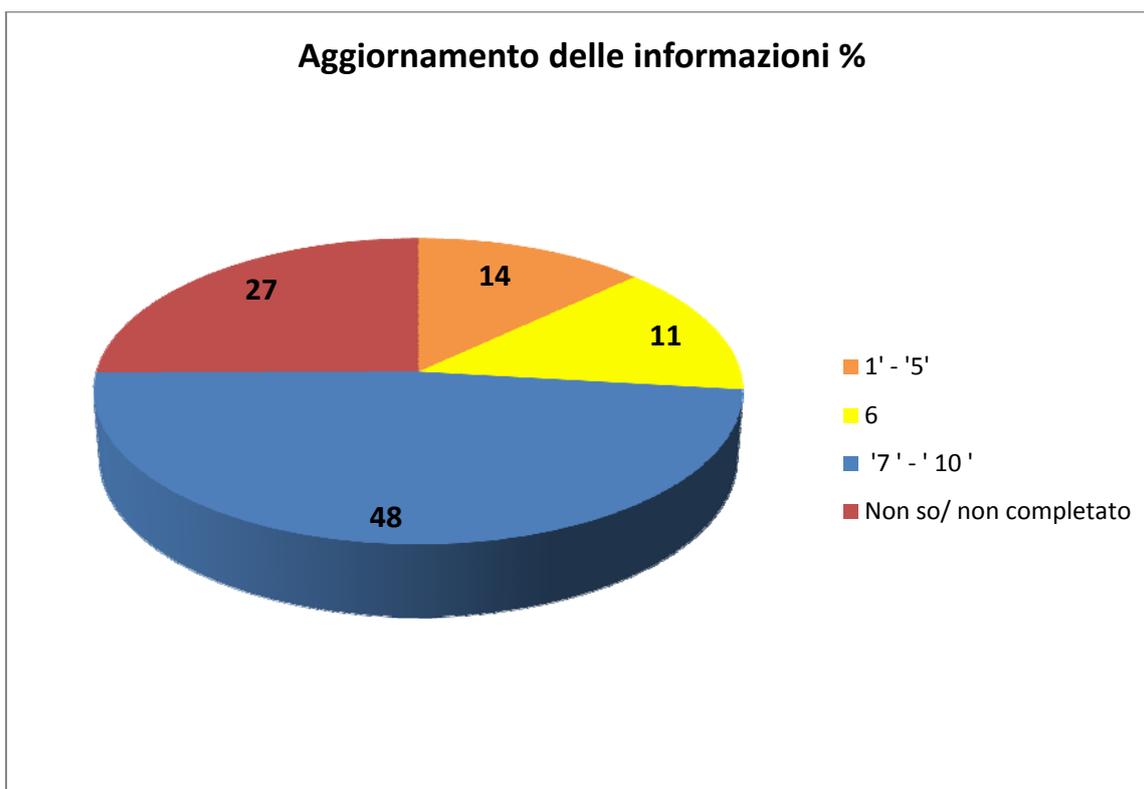
Questa domanda prevede la possibilità di assegnare un valore da '1' a '10'. Per quanto riguarda l'accessibilità alle informazioni del portale, anche in questo caso circa la metà del campione, ossia il 48% assegna dei valori altamente positivi (sommatoria dei valori '10' - '9' - '8' - '7'); il 13% attribuisce un valore sufficiente mentre solo il 12% (sommatoria dei valori '1' - '2' - '3' - '4' - '5') non ritiene sufficiente tale funzionalità del Portale Ispra. (crf. Grafico 9)

Grafico 10: Valutazione del grado di completezza delle informazioni



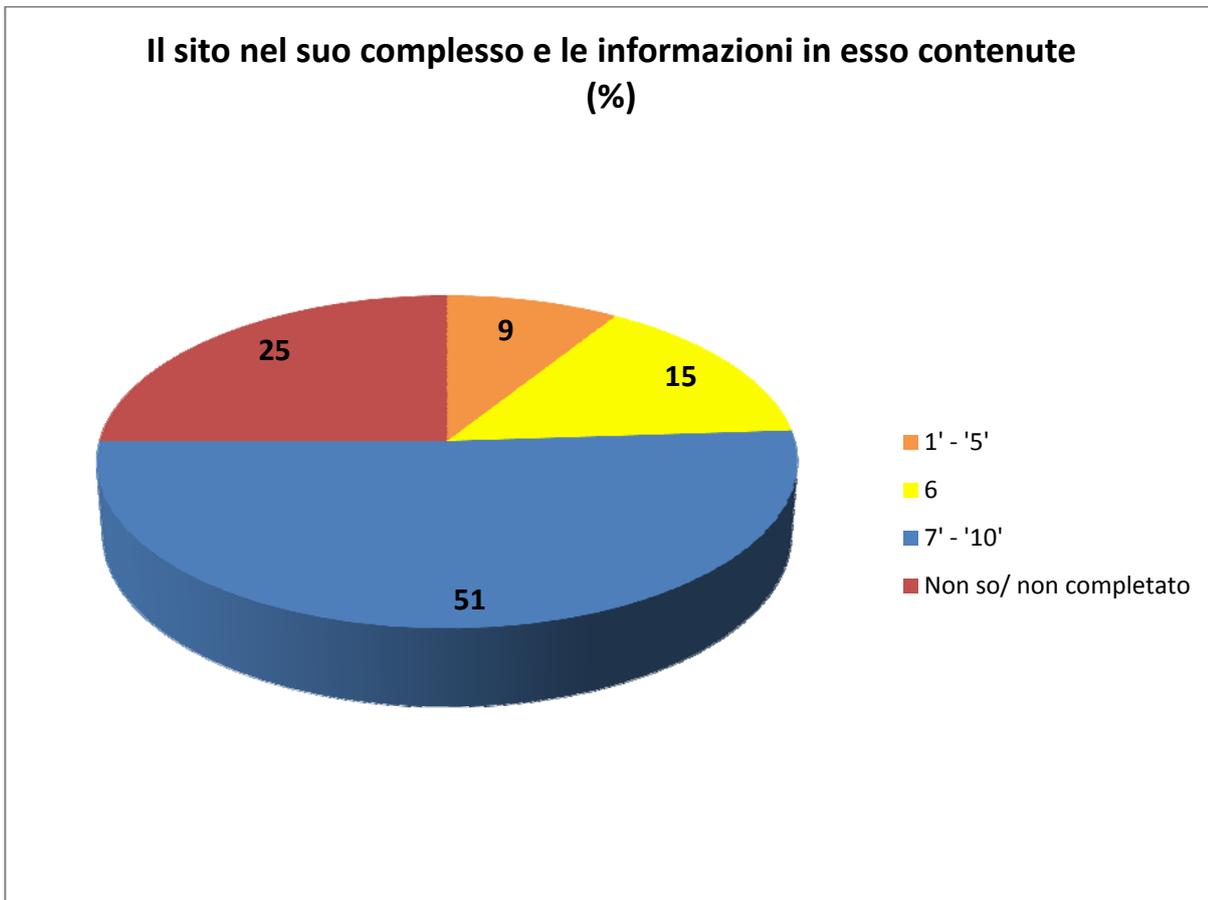
Questa domanda prevede la possibilità di assegnare un valore da '1' a '10'. L'organizzazione delle informazioni ottiene un giudizio estremamente positivo per il 56% del campione (sommatoria dei valori '10' - '9' - '8' - '7'); il 10% attribuisce un valore sufficiente; un altro 10% di coloro che hanno compilato il questionario assegna giudizi negativi (sommatoria dei valori '1' - '2' - '3' - '4' - '5') . (crf. Grafico 10).

Grafico 11: Aggiornamento delle informazioni



Questa domanda prevede la possibilità di assegnare un valore da '1' a '10'. Alla domanda sulla completezza delle informazioni del portale, essa ottiene valori positivi per il 48% del campione (sommatoria dei valori '10' - '9' - '8' - '7'); un 11% la ritiene sufficiente ed un 14% assegna valori non sufficienti (sommatoria dei valori '1' - '2' - '3' - '4' - '5') (crf. Grafico 11).

Grafico 12: Sito nel suo complesso



Questa domanda prevede la possibilità di assegnare un valore da '1' a '10'. Relativamente alla valutazione del Portale ISPRA nel suo complesso, esattamente il 51% degli intervistati esprime una valutazione complessiva soddisfacente (sommatoria dei valori '10' - '9' - '8' - '7'); il 15% attribuisce un valore sufficiente; valutazione al di sotto della sufficienza per il 9% del totale del campione.

Conclusioni

Sulla base dei risultati emersi, è possibile delineare un profilo di utente tipo del Portale Ispra con le seguenti caratteristiche : maschio, età compresa tra i 40 e 60 anni, laureato e privato cittadino.

Per quanto riguarda la frequenza del Portale, circa 1/3 del campione lo consulta regolarmente almeno 1 volta a settimana (di cui un 9% tutti i giorni); le Tematiche preferite riguardano argomenti relativi all'Acqua e alle Emergenze Ambientali mentre i Servizi più utilizzati sono le 'Pubblicazioni', la 'Normativa Ambientale' e le 'Banche dati'.

Rispetto alle domande sul gradimento dei singoli aspetti del Portale (Grafica Accessibilità/Informazioni/Aggiornamento/ valutazione complessiva), da evidenziare come più della metà del campione esprime giudizi altamente positivi per tutte le varie caratteristiche, in particolare per la completezza delle informazioni.

Da registrare infine, alla domanda aperta, tra i vari suggerimenti degli utenti, la necessità di avere maggiori informazioni e contatti sugli esperti e le strutture di ISPRA.

A cura di

Fabrizio Ciocca

Tutte le informazioni presentate sono state raccolte ed elaborate dal GDL 'Questionario soddisfazione utenza Portale Ispra'.

Allegato 1 Schema riassuntivo

PROFILO UTENTE TIPO			
Maschio: 53%			
40-59 anni: 42%			
Laureato: 48%			
Privato cittadino: 36%			
Consultazione del portale ISPRA :			
almeno 1 volta al mese : 29%			
almeno 1 volta a settimana : 27%			
almeno 1 volta al giorno 9%			
Tematiche preferite			
1) Acqua 2) Emergenze Ambientali 3) Suolo			
Gradimento Servizi Offerti :			
1) Pubblicazioni 2) Normativa 3) Banche dati			
Valutazione funzionalità Portale Ispra			
	Valori da 1-5 (%)	Valore 6 (%)	Valore da 7-10(%)
Gradimento Grafica	16	10	47
Accessibilità	11	13	50
Completezza informazioni	20	11	55
Aggiornamento	12	12	48
Valutazione complessiva	8	15	50