

Questionario “Look & Feel” dei servizi online

Nell’ambito delle attività di rinnovo del sito istituzionale, durante l’anno 2018 sono state aggiornate gradualmente diverse sezioni. Gli interventi qui analizzati interessano le modalità di interazione e la veste grafica dei Servizi on line.

A tal fine è stato effettuato, nel periodo dal 19 novembre al 4 dicembre 2018, un sondaggio con la pubblicazione di un questionario raggiungibile dalla sezione “Partecipa”, con l’obiettivo di raccogliere informazioni da parte dei cittadini sui temi della navigabilità e usabilità in relazione agli aspetti grafici e funzionali delle pagine dedicate a servizi.

Questo sondaggio è stato focalizzato sui primi servizi già adeguati alla nuova veste grafica: I Servizi Scolastici e i Servizi ricerca Deliberazioni, Atti e Regolamenti.

Al questionario, articolato su 6 domande a risposta chiusa con valore da 1 a 5 e una finale aperta a suggerimenti, hanno partecipato 219 utenti (identificati al portale/utenti interni all’Ente), solo 140 lo hanno completato; l’85% circa dichiara di risiedere a Roma.

Hanno partecipato soprattutto uomini (53% circa), mentre la fascia di età maggiormente rappresenta è stata quella dai 41 ai 50 anni (27, 81%) seguita da quella dai 31 ai 40 anni (25,13%); si rileva che le fasce estreme, fino a 30 e oltre 61 anni sono quasi equamente rappresentate, rispettivamente 11,23% e 9,63%.

Il titolo di studio prevalentemente rappresentato è il diploma di “scuola media superiore” con un 36,90%, ma l’insieme di laureati con vecchio e nuovo ordinamento, con dottorato/master raggiunge complessivamente il 48,67%, un dato che si ritiene coerente con quello relativo alle fasce di età prima indicate.

Per quanto concerne il dispositivo di navigazione utilizzato, il 75,14% naviga da PC e il 23,12 % da Smartphone.

Con riferimento ai dati di navigazione, il 40,46% dichiara di utilizzare i servizi on line almeno una volta la settimana, seguito con il 24,86% da chi li utilizza qualche volta al mese, con il 12,14% una volta al mese o meno, mentre il 16,76% li utilizza qualche volta l’anno.

Di seguito i testi di ciascuna domanda a risposta chiusa per i cui esiti si rimanda al report di dettaglio:

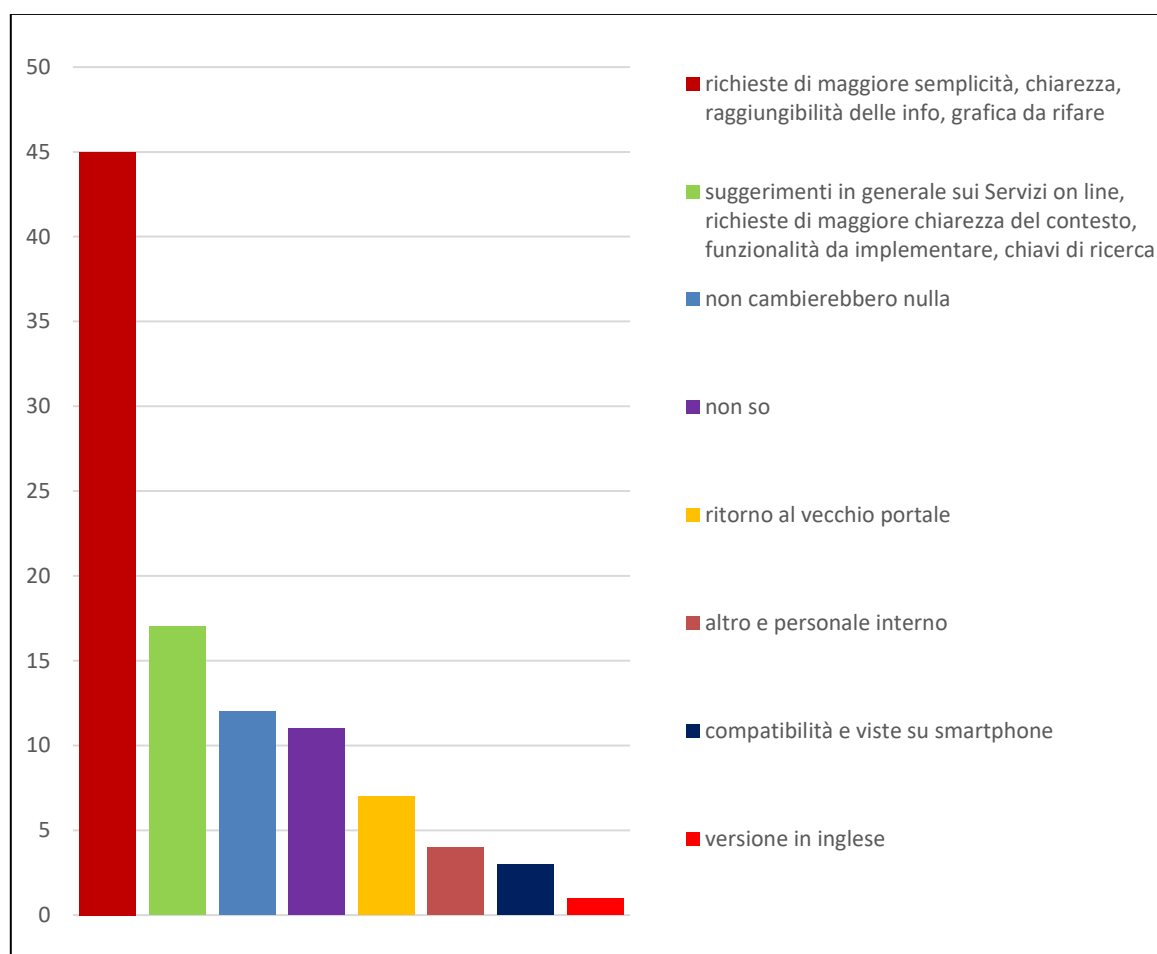
- 1. A suo giudizio, la struttura e il layout delle pagine dedicate a “deliberazioni, atti e regolamenti” consentono all’utente di capire facilmente come ricercare i documenti che lo interessano?*
- 2. A suo giudizio, la struttura e il layout delle pagine dedicate ai servizi scolastici consentono all’utente di orientarsi agevolmente nell’individuazione dei servizi che lo interessano?*
- 3. A suo giudizio, le nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti” sono strutturate e organizzate in modo semplice e intuitivo?*
- 4. A suo giudizio, nelle nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti, le informazioni sono espone in modo chiaro?*
- 5. A suo giudizio, gli elementi grafici delle nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e “deliberazioni, atti e regolamenti” (sfondo, combinazioni di colori, tipologia e dimensioni dei font utilizzati) agevolano l’usabilità?*
- 6. A suo giudizio, le nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti” sono graficamente coerenti e in linea con le altre sezioni del sito di Roma Capitale?*

Si riporta infine il risultato del quesito n. 7 a risposta a testo libero:

- 7. In che modo migliorerebbe le pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti”?*

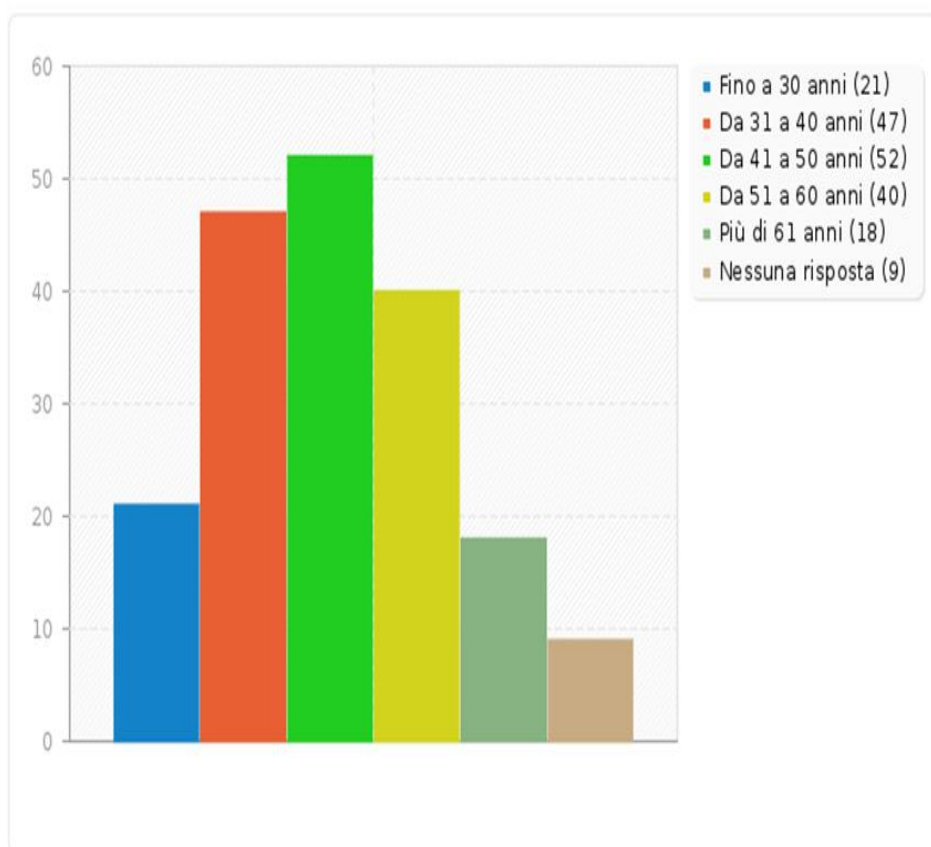
Hanno espresso un commento 113 utenti su 140, i risultati sono sinteticamente rappresentati dalla tabella seguente con relativo istogramma:

n.	commento/suggerimento
45	richieste di maggiore semplicità, chiarezza, raggiungibilità delle info, grafica da rifare
17	suggerimenti in generale sui Servizi on line, richieste di maggiore chiarezza del contesto, funzionalità da implementare, chiavi di ricerca
12	non cambierebbero nulla
11	non so
7	ritorno al vecchio portale
4	altro e personale interno
3	compatibilità e viste su smartphone
1	versione in inglese



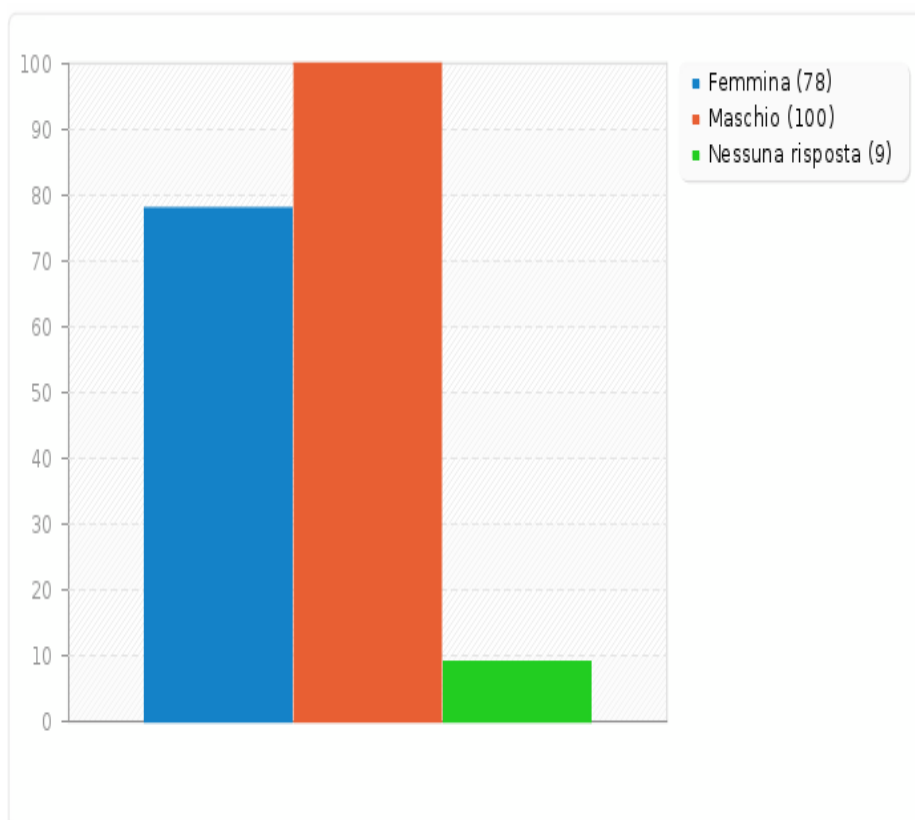
A quale fascia di età appartiene?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Fino a 30 anni (A1)	21	11.23%
Da 31 a 40 anni (A2)	47	25.13%
Da 41 a 50 anni (A3)	52	27.81%
Da 51 a 60 anni (A4)	40	21.39%
Più di 61 anni (A5)	18	9.63%
Nessuna risposta	9	4.81%



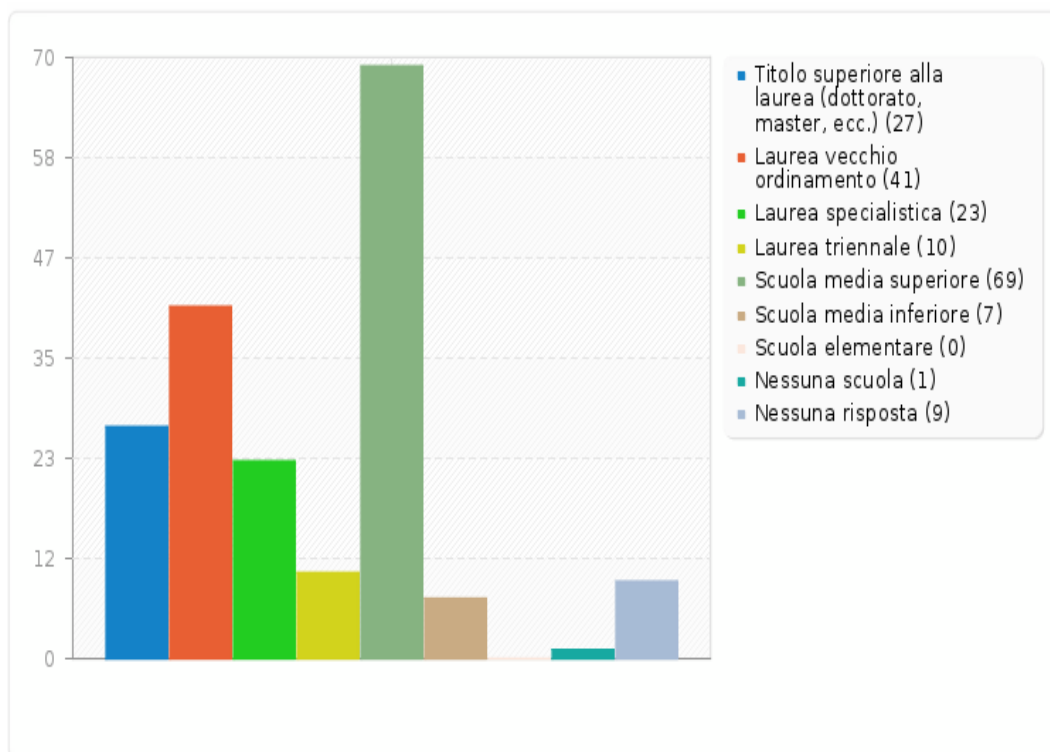
Dichiari il suo sesso

Risposta	Conteggio	Percentuale
Femmina (F)	78	41.71%
Maschio (M)	100	53.48%
Nessuna risposta	9	4.81%



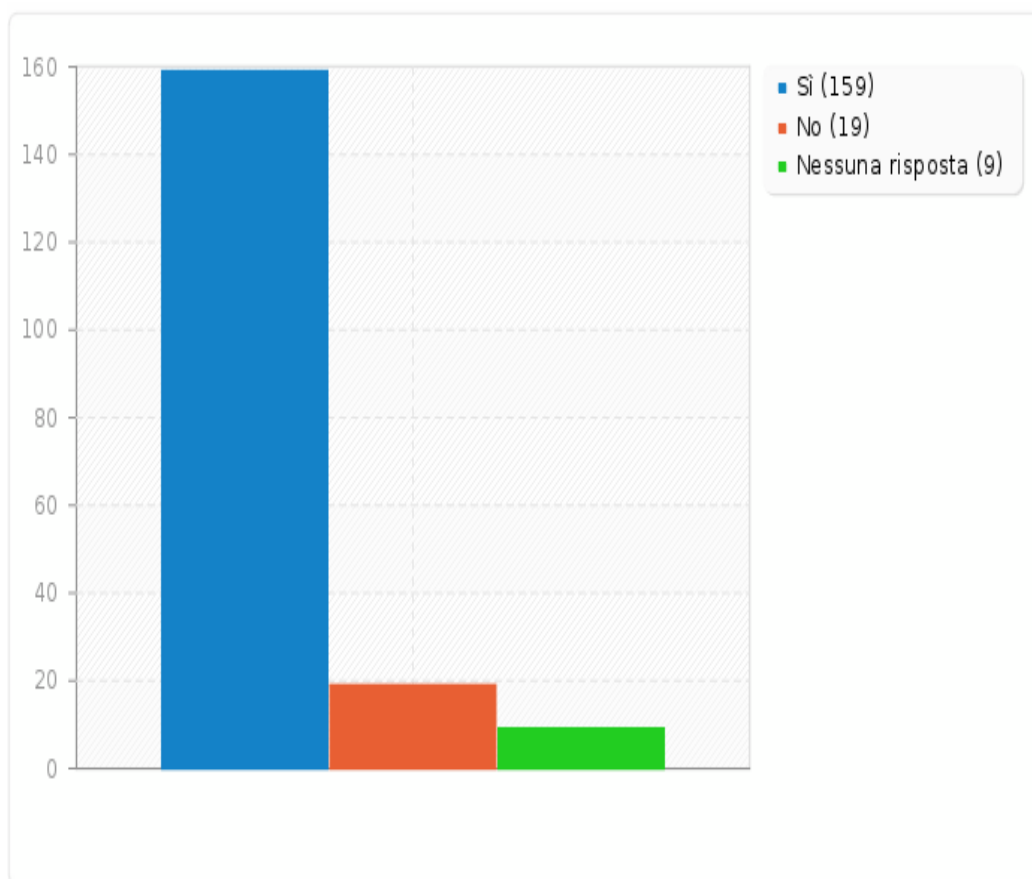
Titolo di studio

Risposta	Conteggio	Percentuale
Titolo superiore alla laurea (dottorato, master, ecc.) (A1)	27	14.44%
Laurea vecchio ordinamento (A2)	41	21.93%
Laurea specialistica (A3)	23	12.30%
Laurea triennale (A4)	10	5.35%
Scuola media superiore (A5)	69	36.90%
Scuola media inferiore (A6)	7	3.74%
Scuola elementare (A7)	0	0.00%
Nessuna scuola (A8)	1	0.53%
Nessuna risposta	9	4.81%



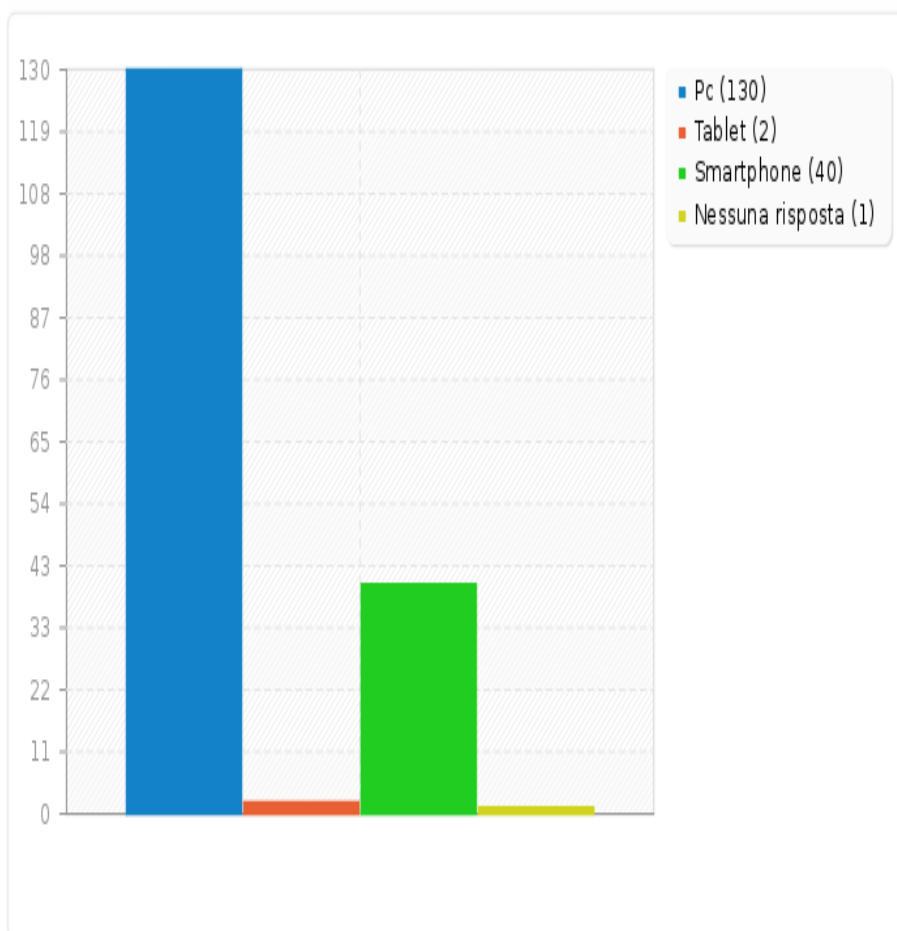
Residente / Non Residente

Risposta	Conteggio	Percentuale
Sì (Y)	159	85.03%
No (N)	19	10.16%
Nessuna risposta	9	4.81%



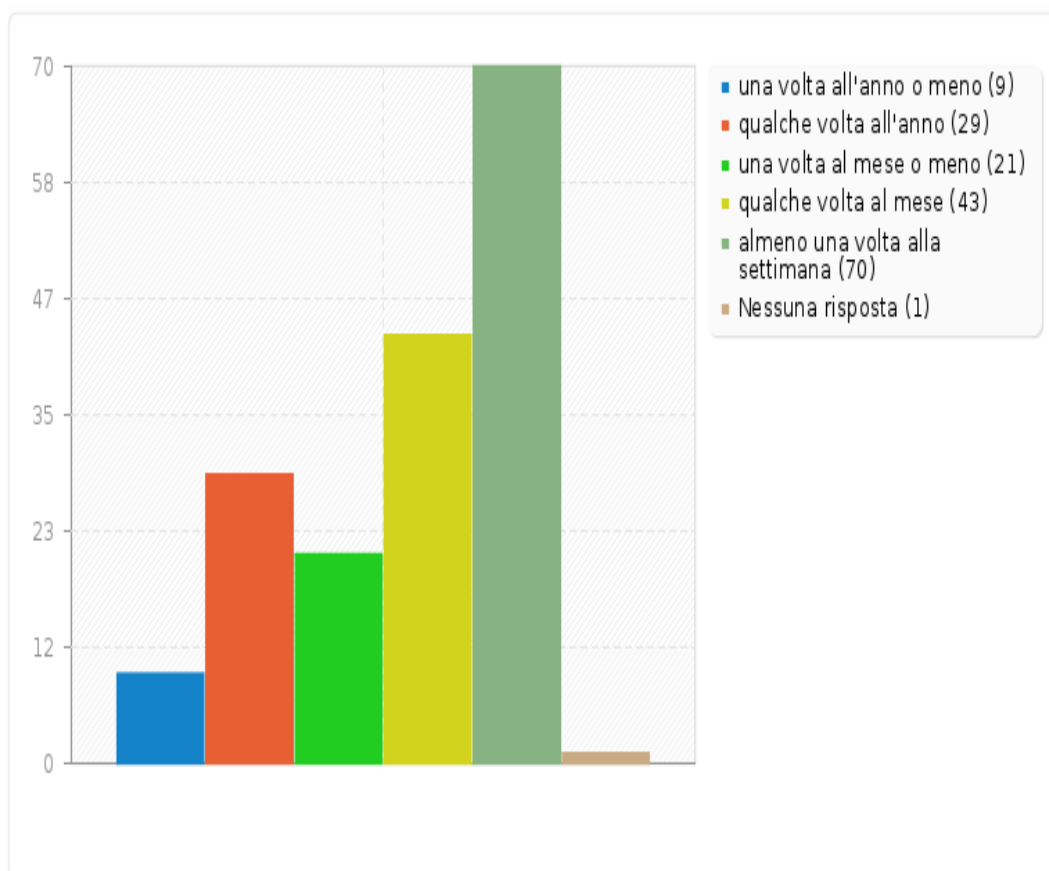
Con quale dispositivo naviga generalmente sul sito di Roma Capitale?

Risposta	Conteggio	Percentuale
Pc (A1)	130	75.14%
Tablet (A2)	2	1.16%
Smartphone (A3)	40	23.12%
Nessuna risposta	1	0.58%



Quanto spesso utilizza i servizi di Roma Capitale?

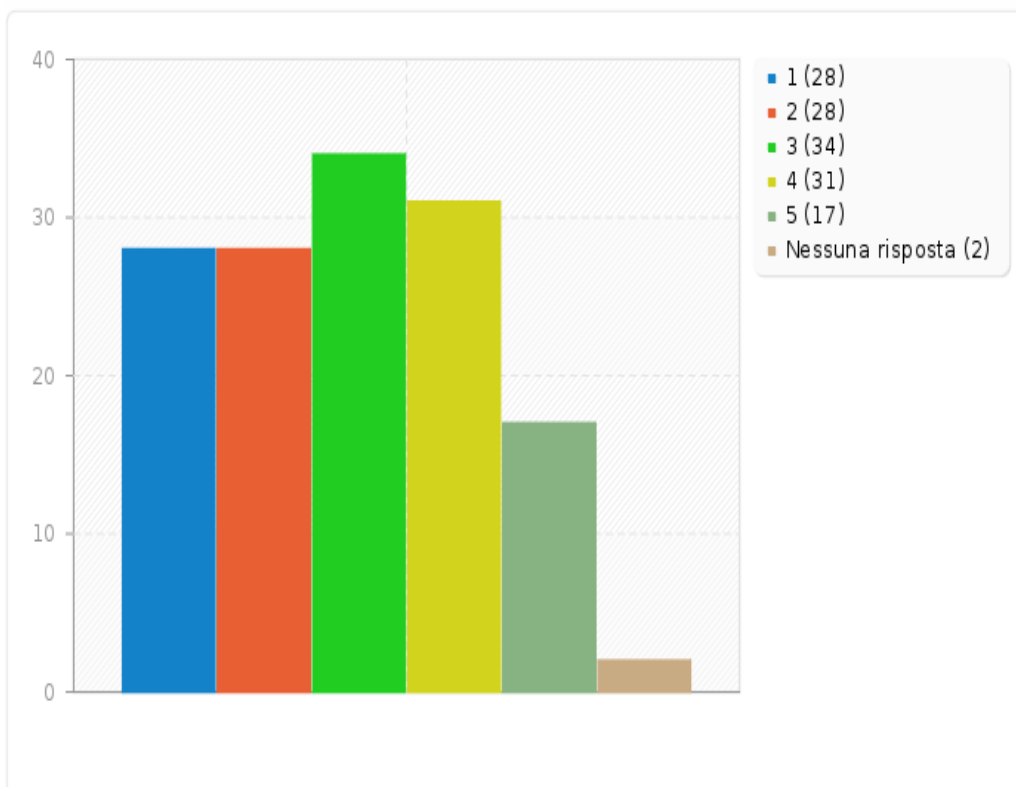
Risposta	Conteggio	Percentuale
una volta all'anno o meno (A1)	9	5.20%
qualche volta all'anno (A2)	29	16.76%
una volta al mese o meno (A3)	21	12.14%
qualche volta al mese (A4)	43	24.86%
almeno una volta alla settimana (A5)	70	40.46%
Nessuna risposta	1	0.58%



A suo giudizio, la struttura e il layout delle pagine dedicate a “deliberazioni, atti e regolamenti” consentono all’utente di capire facilmente come ricercare i documenti che lo interessano?

Indicare un valore in una scala da 1 a 5 (1=per nulla; 5=molto)

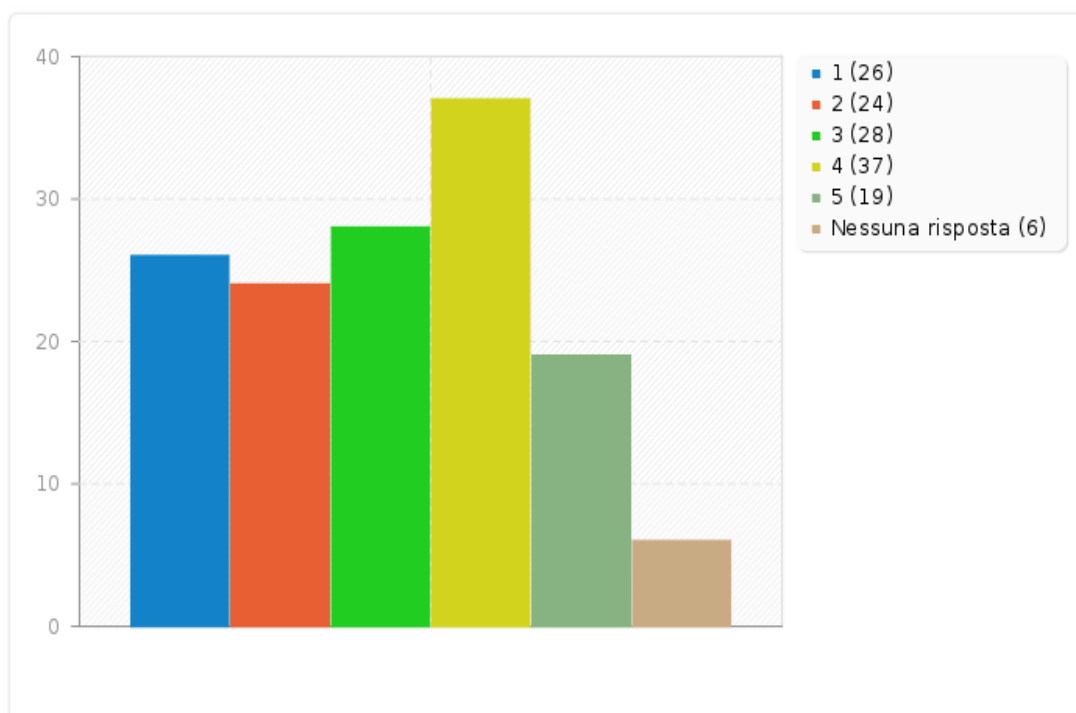
Risposta	Conteggio	Percentuale
1 (1)	28	12.90%
2 (2)	28	12.90%
3 (3)	34	15.67%
4 (4)	31	14.29%
5 (5)	17	7.83%
Nessuna risposta	2	0.91%



A suo giudizio, la struttura e il layout delle pagine dedicate ai servizi scolastici consentono all'utente di orientarsi agevolmente nell'individuazione dei servizi che lo interessano?

Indicare un valore in una scala da 1 a 5 (1=per nulla; 5=molto)

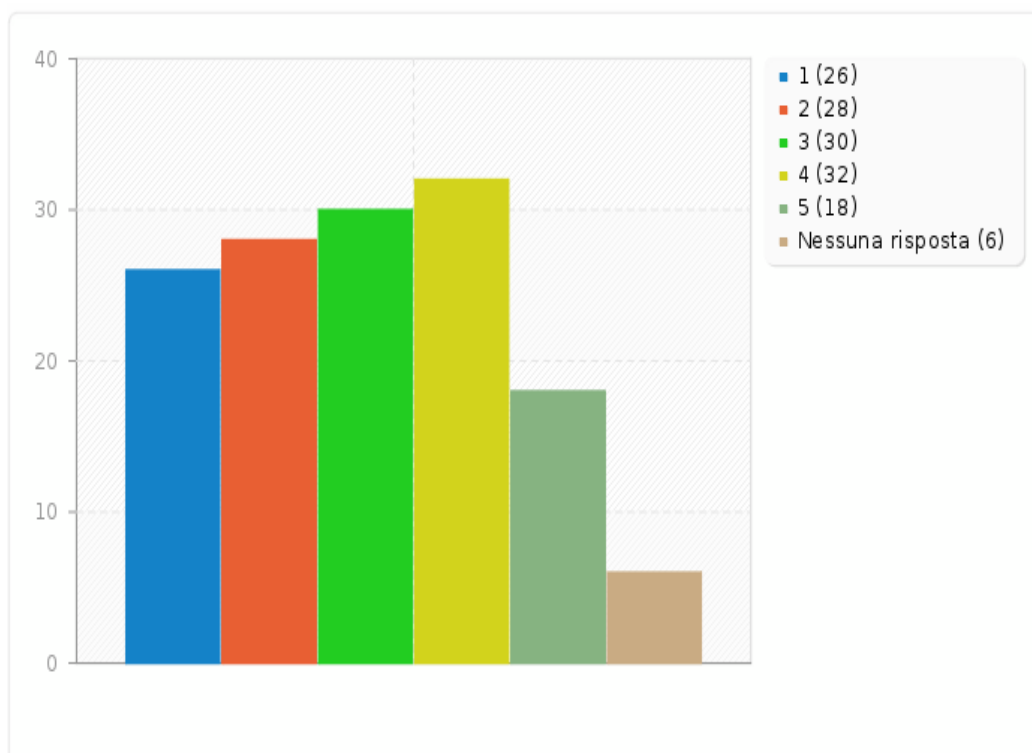
Risposta	Conteggio	Percentuale
1 (1)	26	12.21%
2 (2)	24	11.27%
3 (3)	28	13.15%
4 (4)	37	17.37%
5 (5)	19	8.92%
Nessuna risposta	6	2.74%



A suo giudizio, le nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a "deliberazioni, atti e regolamenti" sono strutturate e organizzate in modo semplice e intuitivo?

Indicare un valore in una scala da 1 a 5 (1=per nulla semplice e intuitivo; 5=molto semplice e intuitivo)

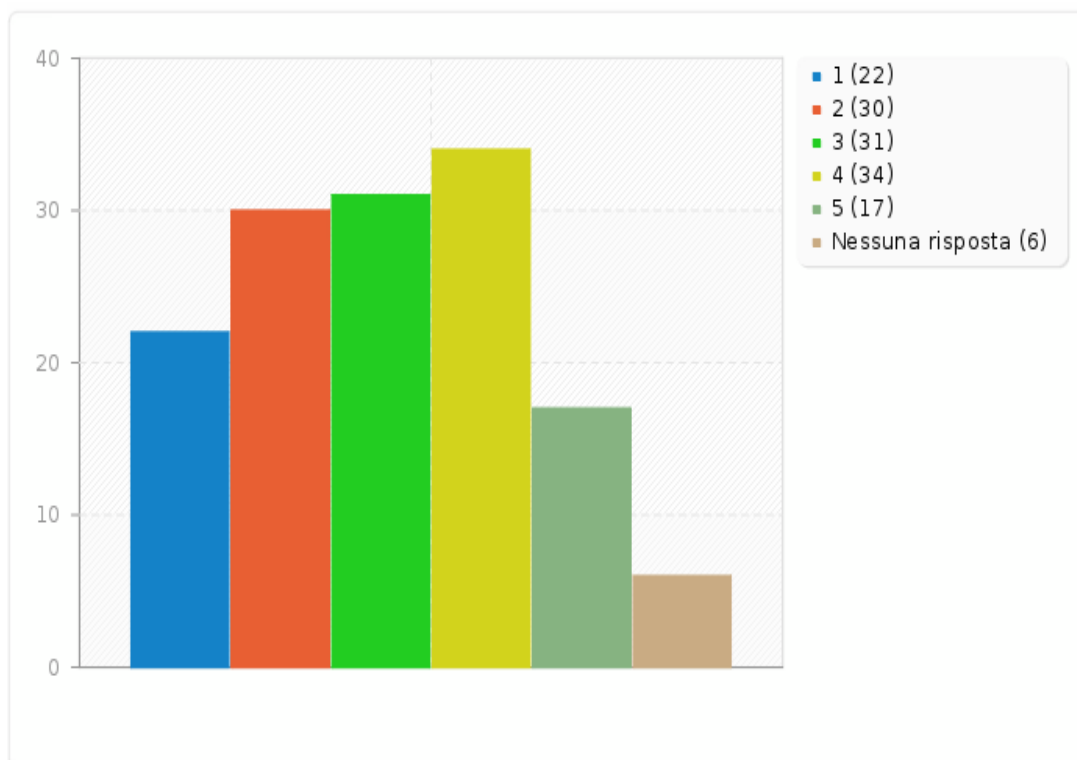
Risposta	Conteggio	Percentuale
1 (1)	26	12.21%
2 (2)	28	13.15%
3 (3)	30	14.08%
4 (4)	32	15.02%
5 (5)	18	8.45%
Nessuna risposta	6	2.74%



A suo giudizio, nelle nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti”, le informazioni sono esposte in modo chiaro?

Indicare un valore in una scala da 1 a 5 (1=per nulla chiaro; 5=molto chiaro)

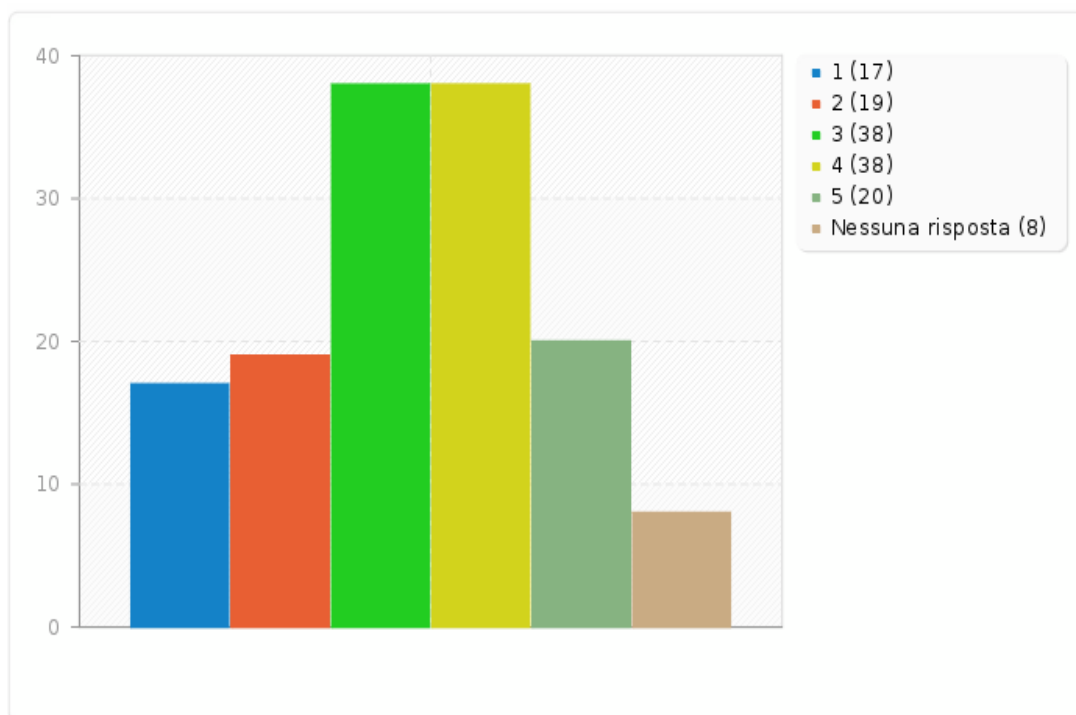
Risposta	Conteggio	Percentuale
1 (1)	22	10.33%
2 (2)	30	14.08%
3 (3)	31	14.55%
4 (4)	34	15.96%
5 (5)	17	7.98%
Nessuna risposta	6	2.74%



A suo giudizio, gli elementi grafici delle nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti” (sfondo, combinazioni di colori, tipologia e dimensioni dei font utilizzati) agevolano l’usabilità?

Indicare un valore in una scala da 1 a 5 (1=non l’agevolano affatto; 5=l’agevolano molto)

Risposta	Conteggio	Percentuale
1 (1)	17	8.06%
2 (2)	19	9.00%
3 (3)	38	18.01%
4 (4)	38	18.01%
5 (5)	20	9.48%
Nessuna risposta	8	3.65%



A suo giudizio, le nuove pagine dedicate ai servizi scolastici e a “deliberazioni, atti e regolamenti” sono graficamente coerenti e in linea con le altre sezioni del sito di Roma Capitale?

Indicare un valore in una scala da 1 a 5 (1=per nulla coerenti; 5=molto coerenti)

Risposta	Conteggio	Percentuale
1 (1)	17	8.06%
2 (2)	13	6.16%
3 (3)	35	16.59%
4 (4)	44	20.85%
5 (5)	23	10.90%
Nessuna risposta	8	3.65%

