



Assessorato opere pubbliche, territorio e edilizia residenziale pubblica

Assessorat des ouvrages publics, du territoire et du logement public

Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio

Département de la programmation, des ressources hydriques et du territoire

## **“CUSTOMER SATISFACTION”**

- PROCESSO PRIORITARIO: GEOPORTALE DEL SISTEMA DELLE CONOSCENZE TERRITORIALI (SCT).
- STRUTTURA DIRIGENZIALE: PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

## **REPORT INDAGINE**

### PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei processi/procedimenti/progetti, la Struttura pianificazione territoriale del Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio ha svolto anche nel 2019 un'indagine di Customer satisfaction riguardante i servizi erogati attraverso il Geoportale del Sistema delle Conoscenze territoriali, il portale cartografico della Regione Autonoma Valle d'Aosta nel seguito definito Geoportale SCT. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è stato quello di verificare l'accoglimento le innovazioni predisposte a seguito degli esiti delle indagini di Customer svolte nel 2017 e nel 2018 e del piano miglioramento messo a punto nel 2018. Nel 2019 quindi l'indagine ha mirato sia l'utenza generalista che utilizza il Geoportale SCT, comprensivo di Geonavigatore SCT e delle banche dati georiferite, sia l'utenza abilitata ai servizi specificamente dedicati per un uso tecnico-professionale: SCT In.Comune rivolto ai tecnici comunali e SCT Outil indirizzato in particolare al mondo professionale.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine svolta. In particolare, per la realizzazione dell'indagine, sono stati aggiornati e modificati in data 1° agosto 2019 i tre questionari on line già pubblicati nelle rispettive pagine iniziali nell'anno 2018 rivolti agli utilizzatori dei servizi cartografici relativi al Geoportale SCT, SCT Outil e SCT In.Comune allo scopo di rendere più chiari e semplificare i quesiti.

La raccolta dei dati da elaborare per la presente indagine si è chiusa al 31 ottobre 2019. , I questionari continuano in ogni caso ad essere disponibili on line e saranno periodicamente oggetto di analisi.

L'impostazione metodologica dell'indagine Customer è analoga a quelle effettuate negli anni precedenti, tenendo conto che l'ambito di indagine prescelto è quello già selezionato a partire dallo scorso anno, ossia il Geoportale SCT integrato dai due servizi dedicati all'utenza specialistica, allo scopo di poter confrontare i risultati degli anni precedenti, con le limitazioni che saranno precisate nei capitoli successivi.

### MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

La Customer 2019 è stata svolta tenendo presente gli esiti delle Customer precedenti e il piano di miglioramento messo a punto nel 2018. La presente relazione contiene sia una valutazione qualitativa del grado di attuazione del piano di miglioramento 2018 sia gli esiti dell'indagine di Customer satisfaction condotta sui nuovi servizi attivati nel 2019.

Pertanto l'attività di indagine si è svolta attraverso le seguenti fasi:

1. Il piano di miglioramento 2018.
2. Azioni attivate in recepimento del piano di miglioramento 2018.
3. Valutazione del livello di attuazione del piano di miglioramento.
4. Impostazione dell'indagine di Customer satisfaction.
  - 4.1. Rilevazione del funzionamento del processo, dei servizi offerti e della loro modalità di erogazione.
  - 4.2. Definizione del disegno della ricerca (metodologia/strumenti/campione).
  - 4.3. Indagine quantitativa (pubblicazione on line del questionario).
5. Elaborazione dati.
  - 5.1. Riepilogo dati;
  - 5.2. Dati statistici sugli utenti;
  - 5.3. Conoscenza del servizio,
  - 5.4. Il giudizio complessivo;

- 5.5. I miglioramenti del servizio;
  - 5.6. Ulteriori indicazioni e suggerimenti da parte degli intervistati.
6. Reporting e piano di miglioramento.

## 1 - IL PIANO DI MIGLIORAMENTO 2018.

A conclusione dell'indagine 2018 di Customer satisfaction riguardante il Geoportale SCT è stato elaborato un piano di miglioramento volto a superare le principali criticità riscontrate. Il piano si sostanziava in un progetto di Miglioramento delle relazioni con l'utenza del Geoportale SCT

Di seguito è riportata la relativa scheda progetto.:

Progetto di miglioramento 1/2018			
Nome del progetto	Miglioramento delle relazioni con l'utenza del Geoportale SCT		
Descrizione della criticità	L'indagine di Customer satisfaction ha permesso di individuare una certa difficoltà da parte dell'utente di orientarsi rapidamente e efficacemente nella navigazione all'interno del Geoportale SCT riuscendo a reperire le informazioni desiderate e soprattutto ad interagire attivamente con il gestore dei servizi proposti. Sebbene siano presenti, le modalità di segnalazione di disservizi e reclami non sempre risultano di facile reperibilità attraverso il Geoportale SCT. Inoltre, non sempre è possibile risolvere le segnalazioni entro la giornata, sia per motivi organizzativi interni alla struttura Pianificazione territoriale sia in quanto il reclamo deve essere inoltrato ad altro ente (In.Va, gestore GNSS o proprietario del dato specifico).		
Indicatore di riferimento	Grado di soddisfazione del nuovo Geoportale SCT percepita tramite indagine di Customer satisfaction		
Valore iniziale : punteggio medio 2018 registrato dalle risposte: 7 È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul Geoportale SCT nel caso si utilizzi la rete GNSS 14 Il Geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente 16 Il Geoportale SCT offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	3,8  3,8  3,5	Valore obiettivo punteggio medio 2018 registrato dalle risposte: 7 È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul Geoportale SCT nel caso si utilizzi la rete GNSS 14 Il Geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente 16 Il Geoportale SCT offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo	4,2  4,2  4,2
Descrizione del progetto			
<p>Il progetto intende migliorare i servizi del Geoportale SCT rivolti all'interazione con l'utenza.</p> <p>A tale scopo si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• automatizzare i processi di comunicazione dei disservizi direttamente ai responsabili di riferimento, allo scopo di rendere certa la conoscenza per l'utente della avvenuta presa in carico della segnalazione e allo stesso tempo per ridurre i tempi di risposta;</li> <li>• supportare l'utenza attraverso una modalità di interazione standardizzata;</li> <li>• predisporre un tutorial on line di aiuto alla navigazione;</li> <li>• lanciare almeno 2 campagne di comunicazione per favorire la compilazione dei questionari di Customer satisfaction.</li> </ul> <p>Le risorse economiche a supporto della realizzazione del progetto sono integrate in quelle della gestione del nuovo Geoportale SCT.</p>			
Azioni da intraprendere			
Azione 1	Potenziamento della sezione per segnalazioni di disservizio migliorando la veste		

	grafica e l'esplicitazione delle modalità della segnalazione del disservizio intervenendo sulla sezione <i>Contatti</i> del Geoportale e in particolare sul "form" per l'invio automatico di comunicazioni comprendente il riscontro all'utente dell'avvenuta presa in carico della segnalazione e successiva informazione dell'avvenuta soluzione del problema	
Azione 2	Realizzazione di un video didattico di aiuto alla navigazione consultabile attraverso il Geoportale SCT	
Azione 3	Pubblicazione permanente del questionario on line di gradimento del servizio e relative valutazioni periodiche	
Cronoprogramma di attuazione		
Attività 1	Potenziamento della sezione Contatti on line entro giugno 2019	
Attività 2	Video didattico on line entro giugno 2019	
Attività 3	Pubblicazione questionario: In atto	Analisi semestrale delle risposte pervenute

## 2 - AZIONI ATTIVATE IN RECEPIMENTO DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO 2018.

Come già accennato, per l'indagine di Customer satisfaction 2019 del sito internet dei dati georiferiti e delle cartografie regionali sono stati presi in considerazione i seguenti servizi on line in attuazione del piano di miglioramento definito a seguito della valutazione dell'indagine Customer del 2018:

Geoportale SCT

SCT Outil

SCT In.Comune

La seguente tabella mette a confronto le azioni previste dal progetto di miglioramento con le attività effettivamente svolte.

	Progetto 2018	Attuazione 2019	% attuazione
Azione 1	Potenziamento della sezione per segnalazioni di disservizio migliorando la veste grafica e l'esplicitazione delle modalità della segnalazione del disservizio intervenendo sulla sezione Contatti del Geoportale e in particolare sul "form" per l'invio automatico di comunicazioni comprendente il riscontro all'utente dell'avvenuta presa in carico della segnalazione e successiva informazione dell'avvenuta soluzione del problema	Il nuovo form "contatti" con i servizi previsti nell'azione 1 è stato pubblicato in data 19/09/2019.	100
Azione 2	Realizzazione di un video didattico di aiuto alla navigazione consultabile attraverso il Geoportale SCT	Sono stati realizzati due video didattici di aiuto alla navigazione pubblicati in data 25/11/2019.	100
Azione 3	Pubblicazione permanente del questionario on line di gradimento del servizio e relative valutazioni periodiche	Pubblicata in data 01/08/2019 la nuova sezione del Geoportale SCT "indagine di gradimento" nonché i report di Customer 2017 e 2018. Dal mese di dicembre 2019 è inoltre prevista la pubblicazione quadrimestrale dei dati aggregati derivati dai questionari di Customer.	100

Di seguito sono brevemente descritti i contenuti dei tre servizi considerati:

**GEOPORTALE SCT** - <http://geoportale.regione.vda.it/>

**SCT**  
PORTALE

Home Tematiche Mappe Applicazioni SCT Servizi Download WMS Informazioni Contatti

Regione Autonoma Valle d'Aoste Regione Autonoma Valle d'Aosta

**GEOPORTALE**  
SCT Sistema delle Conoscenze Territoriali

Qui trovi tutti i dati territoriali della Valle d'Aosta

Apri mappa

Apri mappa Partout

31 OTTOBRE 2018  
Catasto Valanghe - Il nuovo portale è on line

9 AGOSTO 2018  
ARPA - È stato aggiornato al 2017 il dato relativo alle acque superficiali

6 AGOSTO 2018  
SIRVA - Disponibili le informazioni sulle postazioni di telecomunicazione per altri 10 comuni

La nuova versione del Geoportale SCT è on-line dal 25 gennaio 2018.

Il GeoPortale SCT è il punto di accesso istituzionale al patrimonio cartografico regionale e ha l'obiettivo di condividere:

- le informazioni territoriali,
- gli strumenti di consultazione,
- i servizi.

Le informazioni presenti nel Geoportale SCT sono rivolte alle pubbliche amministrazioni, ai professionisti, alle imprese e ai cittadini. Il questionario per la Customer satisfaction è attivo fin dal primo giorno della sua messa in linea.

Nel corso dell'anno il servizio è stato arricchito in particolare da:

- aggiornamento di dati territoriali relativi a PRG, Ambiti inedificabili, Boschi di Tutela, Catasto piste da sci, Catasto valanghe, Antenne SIRVA e Incendi boschivi.
- realizzazione di due applicazioni SCT, una chiamata "*Ludopatia ad accesso pubblico*" rivolta ad ogni tipologia di utenza per la consultazione dei luoghi sensibili e delle relative aree di interdizione al gioco d'azzardo e una a supporto dei Comuni per l'inserimento in mappa dei punti di cui sopra chiamata "*Ludopatia ad accesso riservato*".
- realizzazione di un nuovo servizio di visualizzazione delle carte storiche in SCT.



Il servizio SCT In.Comune è un servizio web rivolto ai tecnici degli Enti Locali (Comuni, Unités des Communes,...) per lo scambio, la condivisione, l'accesso, l'utilizzo e la rielaborazione di dati territoriali (tematismi) e di servizi, anche congiunti, per una corretta alimentazione e gestione del Sistema delle Conoscenze Territoriali (SCT) e per un miglioramento dei servizi messi a disposizione dagli uffici tecnici comunali ai cittadini e alle imprese.

Anche in questo caso il servizio si caratterizza per la sua plasticità in relazione alle esigenze rappresentate dagli utenti che vi accedono.

Il questionario per la Customer satisfaction è attivo dal 19 luglio 2018.

Nel corso dell'anno il servizio è stato arricchito da:

Nel corso dell'anno il servizio è stato arricchito in particolare da:

- realizzazione del nuovo servizio IN.PRG (ex IN.CDU) che permette ai Comuni di utilizzare e condividere dati sempre aggiornati dei ai Piani Regolatori

Il servizio SCT Outil è un servizio web rivolto ad un'utenza tecnica costituito da una serie di funzionalità specialistiche per la visualizzazione, interrogazione e trattamento dei dati territoriali e dei contenuti cartografici presenti in SCT (Sistema delle Conoscenze Territoriali) della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Il servizio è on line dal 25 gennaio 2018 e alla data del 31 ottobre 2019 risulta aver avuto 122 iscrizioni, di cui 93 ancora risultano attive. Il servizio si caratterizza per la dinamicità dell'offerta proposta, anche in risposta alle esigenze manifestate dagli utenti.

Il questionario per la Customer satisfaction è attivo dal 19 luglio 2018.

Nel corso dell'anno il servizio è stato arricchito in particolare da:

- migliorie delle funzionalità presenti nel navigatore cartografico di SCT Outil,
- pubblicazione del servizio dedicato alla consultazione delle Carte Storiche,
- inserimento di nuovi dati disponibili tramite il download di SCT Outil.

### 3 - VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI ATTUAZIONE DEL PIANO DI MIGLIORAMENTO.

Il progetto “Miglioramento delle relazioni con l’utenza del Geoportale SCT” è stato pienamente attuato e nei tempi stabiliti, rispettando la programmazione effettuata nel primo trimestre e grazie alla collaborazione di In.Va. S.p.A., che ha regolarmente operato sia nella predisposizione dei prodotti sia nella partecipazione alle attività di comunicazione/formazione.

Si riporta di seguito in ordine cronologico il dettaglio delle azioni intraprese in attuazione del Piano di miglioramento 2018.

#### 1. 14/06/2019 e 21/06/2019 - Corsi rivolti ai dipendenti comunali che utilizzano il servizio SCT In.Comune;

in data 14 e 21 giugno 2019 si sono svolte, in collaborazione con il Celva e l’In.Va. S.p.a., due giornate di formazione rivolte ai soli utilizzatori del Servizio SCT In.Comune finalizzate all’approfondimento delle potenzialità fornite dalla Piattaforma SCT In.Comune, con particolare riferimento alle novità introdotte con la nuova versione rilasciata a giugno 2019. Al termine dei corsi è stato richiesto agli utenti partecipanti di compilare un questionario di soddisfazione che ha registrato riscontro positivo.

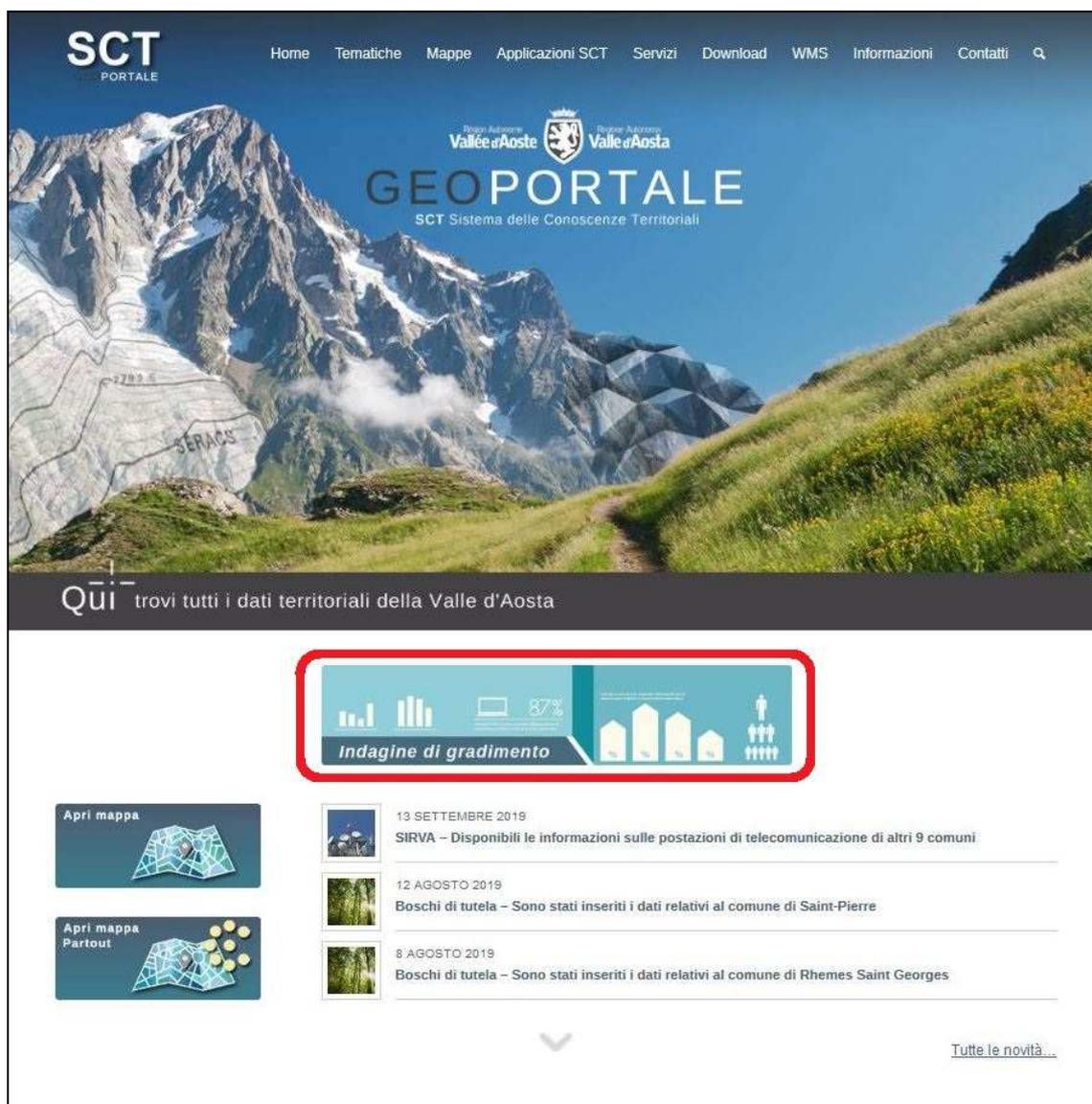
Si riporta di seguito la scheda progettazione dei corsi effettuati:

<b>Titolo</b>	<b>IN.COMUNE:</b> la piattaforma SCT per l’erogazione di servizi territoriali ai Comuni e agli Enti Locali valdostani
<b>Obiettivi</b>	<p>La delibera regionale N° 1147 del 31 luglio 2015 ha avuto come obiettivo il miglioramento dello scambio, della condivisione, e dell’utilizzo dei dati territoriali tra Regione e EELL per una corretta alimentazione e gestione del Sistema delle Conoscenze Territoriali. In particolare la DGR ha esteso l’utilizzo di tale infrastruttura a tutti gli Enti locali regionali (previa stipula di una convenzione non onerosa tra le parti) tramite la piattaforma SCT In.Comune. Attualmente il servizio è attivo per 66 Comuni e 6 Unité des Communes ed è composto da 3 moduli applicativi (IN.Catasto, IN.SCTCom, IN.CdU).</p> <p>L’obiettivo dell’incontro è l’approfondimento delle potenzialità fornite dalla Piattaforma SCT In.Comune, con particolare riferimento alle novità che saranno introdotte con la nuova versione rilasciata a giugno 2019.</p>
<b>Destinatari</b>	Personale, Responsabili di Servizio, Uffici Tecnici
<b>Programma</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Inquadramento del Sistema delle Conoscenze Territoriali strumento trasversale e collaborativo tra Regione, EELL e Professionisti:<ul style="list-style-type: none"><li>o servizi</li><li>o modello organizzativo</li><li>o processi operativi</li></ul></li><li>- Presentazione della piattaforma SCT In.Comune:<ul style="list-style-type: none"><li>o moduli applicativi</li><li>o funzionalità specialistiche</li><li>o novità introdotte con la nuova versione</li></ul></li><li>- Approfondimento del sistema di gestione e aggiornamento delle informazioni dei Piani regolatori comunali:<ul style="list-style-type: none"><li>o processo</li><li>o funzionalità specialistiche</li></ul></li></ul> <p>Evoluzioni 2019</p>
<b>Periodo</b>	Edizione Alta Valle - Venerdì 14 giugno 2019  - Edizione Bassa Valle – Venerdì 21 giugno 2019
<b>Orario</b>	9:00 – 13:00

## 2. 01/08/2019 - Aggiornamento e relativa pubblicazione dei questionari on-line di customer satisfaction;

i tre questionari di customer satisfaction già realizzati nell'anno 2018 sono stati aggiornati modificando e razionalizzando alcune domande che, da un'analisi delle risposte date dagli utenti, risultavano di non facile comprensione e compilazione.

La nuova versione dei tre questionari (SCT Geoportale, SCT In.Comune e SCT Outil) è stata pubblicata in data 1° agosto 2019 sia nelle pagine iniziali dei servizi sia nella nuova sezione accessibile dalla home del Geoportale SCT denominata “*indagine di gradimento*”, come evidenziato nella figura che segue:



## 3. 01/08/2019 - Pubblicazione delle relazioni sulle attività di customer 2017 e 2018;

sono stati pubblicati nella nuova sezione “*indagine di gradimento*” del Geoportale SCT i report delle indagini di customer satisfaction effettuate nell'anno 2017 e 2018.

## 4. Dal 07/08/2019 – al 21/08/2019 - Campagne di comunicazione per la compilazione dei questionari di customer satisfaction:

sono state avviate tre campagne di comunicazione a mezzo mail con le quali è stato richiesto a parte dei fruitori dei servizi SCT (dipendenti regionali, dipendenti comunali e liberi professionisti) la compilazione dei questionari di customer satisfaction:

- 21/08/2019 mail inviata a tutti i dipendenti regionali;
- 07/08/2019 mail inviata agli ordini professionali della Regione con preghiera di trasmettere la comunicazione agli iscritti;
- 07/08/2019 mail inviata a tutti i dipendenti comunali iscritti al servizio SCT Outil.

Inoltre in data 01/08/2019 è stata pubblicata nelle news del servizio SCT Outil la notizia della pubblicazione del nuovo questionario di customer satisfaction.

#### 5. 19/09/2019 - Aggiornamento della sezione contatti del Geoportale SCT:

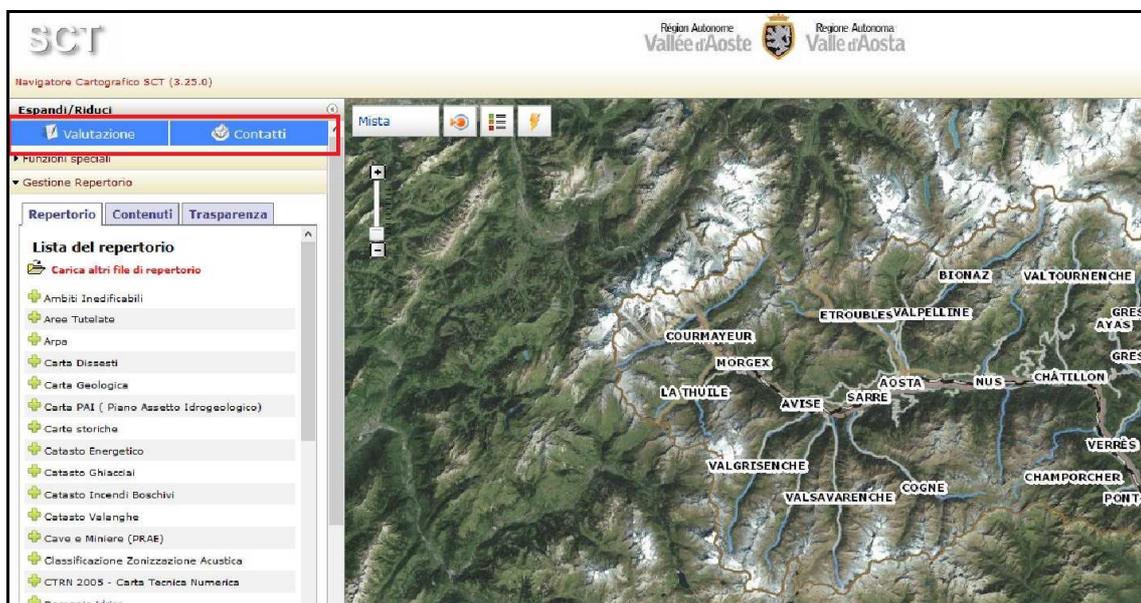
in data 19 settembre 2019 è stata aggiornata la sezione contatti del Geoportale SCT, in particolare sono state apportate le seguenti modifiche:

- realizzazione di una categorizzazione delle comunicazioni inoltrate dagli utenti all'Ente:
  - suggerimenti per migliorare il servizio,
  - richiesta di informazioni;
  - reclamo;
  - altro;
- possibilità di allegare un documento alla richiesta;
- comunicazione all'utente dell'avvenuta presa in carico della richiesta con indicazione del tempo massimo per la sua evasione (5 giorni lavorativi).

#### 6. 15/10/2019 - Inserimento anche nei navigatori cartografici SCT dei link diretti ai questionari di customer satisfaction e alla sezione contatti del Geoportale SCT:

sono stati inseriti in ogni navigatore cartografico di SCT:

- il collegamento diretto alla relativa indagine di customer satisfaction;
- il collegamento alla sezione contatti del Geoportale SCT (non era infatti stata prevista nelle precedenti versioni dei navigatori cartografici la possibilità da parte dell'utenza di contattare l'Ente direttamente tramite una sezione dedicata):



#### 7. 25/11/2019 – Realizzazione di due tutorial on line e conseguente pubblicazione nel Geoportale SCT:

sono stati pubblicati nel Geoportale due video tutorial rivolti all'utenza generale riguardanti:

- navigazione di base nel Geoportale SCT;
- utilizzo di base dei navigatori cartografici SCT.

#### 4. IMPOSTAZIONE DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION.

##### 4.1 RILEVAZIONE DEL FUNZIONAMENTO DEL PROCESSO, DEI SERVIZI OFFERTI E DELLA LORO MODALITÀ DI EROGAZIONE.

Prendendo in considerazione ciascuno dei tre servizi considerati - Geoportale SCT, SCT Outil, SCT In.Comune - è stata compilata una specifica matrice, utile a ricostruire il processo realizzato per l'erogazione del servizio stesso.

Il processo è definito come "una sequenza di attività connesse e volte a raggiungere uno specifico obiettivo", mentre le attività sono "sequenza di operazioni elementari" realizzate con l'impiego di risorse umane e materiali.

La ricostruzione del processo, ai fini dell'impostazione dell'indagine di Customer satisfaction, ha l'obiettivo di rendere esplicite le diverse fasi e attività che compongono il processo di erogazione e di supportare l'individuazione degli elementi di qualità da rilevare con l'indagine.

Per ciascuna delle attività individuate sono stati definiti i seguenti elementi:

- destinatari finali, cioè a chi è destinato il prodotto di quella specifica attività, può essere un cliente esterno (es. l'utente finale) o un cliente interno (es. un altro ufficio appartenente all'amministrazione, in questo caso si tratta di un cliente intermedio);
- output, cioè il prodotto (bene o servizio) generato dall'attività;
- fattori critici di successo, sono gli elementi che hanno impatto sulla soddisfazione dell'utente, quali per esempio: tempo, completezza, etc.;
- misura, sono le modalità con le quali si valutano i fattori critici di successo indicati sopra.

La ricostruzione del processo secondo le modalità indicate è stato fondamentale per la messa a punto dello strumento di indagine quantitativa.

##### *Matrice -Analisi del processo*

##### LEGENDA:

1. **Fase:** Insieme di attività fra loro fortemente interdipendenti e con input/output chiaramente definiti
2. **Attività:** sono "sequenza di operazioni elementari" realizzate con l'impiego di risorse umane e materiali.
3. **Destinatari finali/intermedi:** cioè a chi è destinato il prodotto di quella specifica attività, può essere un cliente esterno (es. l'utente finale) o un cliente interno (es. un altro ufficio appartenente all'amministrazione, in questo caso si tratta di un cliente intermedio)
4. **Output:** sono il prodotto delle diverse attività
5. **Fattori critici di successo:** sono gli elementi del servizio che impattano maggiormente sulla soddisfazione degli utenti
6. **Misura:** si tratta di indicatori che non è obbligatorio mappare in ogni fase
7. **Item di qualità:** sono le caratteristiche del servizio che saranno valutate nel questionario (chiamati "indicatori di questionario" nelle tabelle DFP)

##### GEOPORTALE SCT

Scheda di analisi del processo:	Geoportale SCT
Referente struttura:	Chantal Trèves
Nome struttura:	Pianificazione territoriale
Ufficio:	Ufficio cartografico

Fase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo	Misura	Item di qualità
<b>Accesso al Geoportale SCT</b>	Accesso al Geoportale SCT	Utenti web	Accesso alla home effettuato	Accessibilità al Geoportale SCT e ai servizi online	Tempo medio per l'individuazione e del Geoportale SCT Tempo medio di caricamento Indice di soddisfazione dell'utenza	Facilità di accesso al Geoportale SCT  Velocità caricamento (immagini, dati e testo) del Geoportale SCT  Qualità grafica e opzioni di visualizzazione
<b>Consultazione/ navigazione Geoportale SCT</b>	Ricerca e consultazione contenuti cartografici	Utenti web	Informazioni, documenti cercati	Modalità di navigazione Design del Geoportale SCT Organizzazione e mappatura delle informazioni disponibili Gestione del contatto con l'utente	Indice di soddisfazione dell'utenza	Semplicità della navigazione  Guida e istruzioni per la navigazione Semplice e funzionale organizzazione dei contenuti del Geoportale SCT  Disponibilità di informazioni aggiornate e complete  Criteri di ricerca intuitivi Ampia disponibilità di servizi online  Idoneità a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi

#### SCT IN.COMUNE

<b>Scheda di analisi del processo:</b>	SCT In.Comune					
<b>Referente struttura:</b>	Chantal Trèves					
<b>Nome struttura:</b>	Pianificazione territoriale					
<b>Ufficio:</b>	Ufficio cartografico					
Fase	Attività	Destinatari finali e intermedi	Output	Fattori critici di successo	Misura	Item di qualità
<b>Accesso alla home del Servizio SCT In.Comune</b>	Accesso alla home del servizio SCT In.Comune	Utenti degli Enti Locali	Accesso alla home effettuato	Accessibilità alla home del servizio SCT In.Comune	Tempo medio per l'individuazione e del servizio SCT In.Comune Tempo medio di caricamento Indice di soddisfazione dell'utenza	Facilità di accesso alla home del servizio SCT In.Comune  Velocità caricamento (immagini, dati e testo) della home del servizio SCT In.Comune  Qualità grafica e opzioni di visualizzazione
<b>Navigazione attraverso il servizio di</b>	Ricerca e consultazione	Utenti degli Enti	Informazioni, documenti	Modalità di navigazione Design del	Indice di soddisfazione dell'utenza	Semplicità della navigazione  Guida e istruzioni per la

<b>consultazione cartografica di SCT In.Comune - Geonavigatore SCTIn.Comune</b>	contenuti cartografici	Locali	cercati, servizi utilizzati.	Geonavigatore SCT In.Comune Organizzazione mappatura delle informazioni disponibili Gestione del contatto con l'utente		navigazione semplice e funzionale organizzazione dei contenuti del Geonavigatore SCT In.Comune Disponibilità di informazioni aggiornate e complete Criteri di ricerca intuitivi Ampia disponibilità di servizi on line
<b>Fruizione servizi cartografici presenti in SCT In.Comune</b>	utilizzo dei plugin/servizi dedicati	Utenti degli Enti Locali	Utilizzo dei plugin/servizi dedicati	Servizi offline	Efficienza dei plugin/servizi SCT In.Comune	Guida e istruzioni per l'utilizzo dei plugin/servizi SCT In.Comune

## SCT OUTIL

<b>Scheda di analisi del processo:</b>	<b>SCT Outil</b>					
<b>Referente struttura:</b>	<b>Chantal Trèves</b>					
<b>Nome struttura:</b>	<b>Pianificazione territoriale</b>					
<b>Ufficio:</b>	<b>Ufficio cartografico</b>					
<b>Fase</b>	<b>Attività</b>	<b>Destinatari finali e intermedi</b>	<b>Output</b>	<b>Fattori critici di successo</b>	<b>Misura</b>	<b>Item di qualità</b>
<b>Accesso aperto alla home del Servizio SCT Outil</b>	Accesso alla home del servizio SCT Outil	Utenti web	Accesso alla home effettuato	Accessibilità alla home del servizio SCT Outil	Tempo medio per l'individuazione e del servizio SCT Outil Tempo medio di caricamento Indice di soddisfazione dell'utenza	Facilità di accesso alla home del servizio SCT Outil  Velocità caricamento (immagini, dati e testo) della home del servizio SCT Outil  Qualità grafica e opzioni di visualizzazione
<b>Iscrizione on line al servizio SCT Outil e gestione del rapporto con l'utente</b>	Compilazione del modulo on line di iscrizione comprensiva di profilazione utente	Utenti accreditati	Accesso alla fruizione degli strumenti del servizio	Tempi di profilazione e Gestione del contatto con l'utente	Tempo medio di profilazione	Velocità di profilazione  Idoneità a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi
<b>Navigazione attraverso il servizio di consultazione cartografica di SCT Outil -*</b> <b>Geonavigatore SCT Outil</b>	Ricerca e consultazione contenuti cartografici	Utenti accreditati	Informazioni, documenti cercati, servizi del Geonavigatore utilizzati.	Modalità di navigazione Design del Geonavigatore SCT Outil Organizzazione e mappatura	Indice di soddisfazione dell'utenza	Semplicità della navigazione  Disponibilità di una Guida e istruzioni per la navigazione semplice e funzionale organizzazione dei contenuti del Geonavigatore SCT Outil

				delle informazioni disponibili		Disponibilità di informazioni aggiornate e complete Criteri di ricerca intuitivi
<b>Fruizione servizi cartografici presenti in SCT Outil e dei servizi rivolti all'utenza tecnica presenti sul Geoportale SCT</b>	download di dati cartografici, utilizzo dei plugin/servizi dedicati e utilizzo di servizi WMS	Utenti accreditati e Utenti web	Download completato / Utilizzo dei plugin/servizi dedicati  Utilizzo dei servizi WMS in locale sul proprio terminale	Modalità di download  Servizi offline	Tempi medi per il download  Efficienza dei plugin/servizi SCT Outil.  Efficienza servizi WMS (tempo medio di fruizione del servizio)	Facilità e velocità di download/servizi WMS Guida e istruzioni per il download/servizi WMS Guida e istruzioni per l'utilizzo dei plugin/servizi SCT Outil Costanza della disponibilità on line del servizio Aggiornamento dei documenti da scaricare/utilizzare tramite servizi WMS

#### 4.2 DEFINIZIONE DEL DISEGNO DELLA RICERCA (METODOLOGIA/STRUMENTI/CAMPIONE).

Di seguito è riportata una scheda sintetica di descrizione dell'approccio metodologico prescelto per definire l'indagine di Customer Satisfaction, analogo per i tre servizi SCT considerati.

<b>ENTE</b>	Regione autonoma Valle d'Aosta– Struttura: pianificazione territoriale– Ufficio cartografico
<b>PROCESSO</b>	Geoportale SCT, SCT Outil, SCT In.Comune
<b>OBIETTIVI DELL'INDAGINE</b>	Obiettivo dell'indagine è la rilevazione della qualità percepita dagli utenti web nella fruizione dei servizi SCT considerati. Con le indagini in oggetto si intende rilevare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la qualità delle informazioni e dell'organizzazione dei tre servizi SCT</li> <li>- la facilità di ricerca del Geoportale SCT e delle informazioni al suo interno</li> <li>- la facilità di uso degli strumenti offerti nei servizi specialistici (SCT Outil e SCT In.Comune)</li> <li>- l'accessibilità da parte degli utenti alle informazioni</li> <li>- permanenza di criticità del servizio malgrado l'attuazione dei piani di miglioramento 2017/2018, al fine di proporre eventuali ulteriori migliorie</li> <li>- eventuali fabbisogni non ancora rilevati dall'amministrazione</li> </ul>
<b>DESTINATARI DELL'INDAGINE</b>	Utenti che accedono al Geoportale SCT: utenza interna all'Amministrazione regionale e utenza esterna (personale degli altri enti pubblici, liberi professionisti, scuole, utenza privata); Utenti accreditati ai servizi SCT Outil (utenza professionale in abbonamento) Utenti accreditati ai servizi SCT In.Comune (personale degli uffici tecnici dei comuni che hanno sottoscritto la Convenzione con l'Amministrazione regionale ai sensi della DGR 1147/2015)
<b>UFFICI COINVOLTI NELL'INDAGINE</b>	.....
<b>STRUMENTI DA UTILIZZARE</b>	La rilevazione della Customer satisfaction è effettuata tramite l'erogazione di un questionario on line pubblicato nella relativa sezione del Geoportale SCT e sulle pagine iniziali dei servizi SCT Outil e SCT In.Comune
<b>CAMPIONE</b>	Strumento: Questionario on line Universo di riferimento: tutti gli utenti che hanno visitato il Geoportale SCT e gli altri due servizi dedicati SCT, nei rispettivi periodi di riferimento Fonte: contatore accessi al Geoportale SCT e agli altri due servizi dedicati SCT Livello di confidenza suggerito: 85% Errore massimo accettato: 5%
<b>RACCOLTA, INSERIMENTO ED ELABORAZIONE DATI</b>	I dati sono raccolti ed elaborati attraverso applicativo web e file excel
<b>FASI DI LAVORO E TEMPISTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raccolta dati: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ per il Geoportale SCT, dal 1° gennaio al 31 ottobre 2019;</li> <li>○ per SCT Outil, dal 1° gennaio al 31 ottobre 2019;</li> <li>○ per SCT In.Comune, dal 1° gennaio al 31 ottobre 2019;</li> </ul> </li> <li>• Elaborazioni dati: novembre 2019</li> <li>• Report Customer: novembre 2019</li> <li>• Report azioni correttive: novembre 2019</li> </ul>

### 4.3 INDAGINE QUANTITATIVA : PUBBLICAZIONE ON LINE DEI QUESTIONARI.

Di seguito si riportano i tre questionari on line pubblicati nella sezione dedicata del Geoportale SCT (<http://geoportale.regione.vda.it/informazioni/indagine-gradimento/>) e sulle pagine iniziali dei servizi specialistici (per SCT Outil, (<https://sct-outil.regione.vda.it/SCTProfessional/>); per SCT In.Comune, (<http://geonavsct.partout.it/pub/geonavitg/geoincomune.asp>)).

I tre questionari di customer satisfaction già realizzati nell'anno 2018 sono stati aggiornati in data 1° agosto 2019 modificando e razionalizzando alcune domande che, da un'analisi delle risposte date dagli utenti, risultavano di non facile comprensione e compilazione.

Si riportano di seguito i tre questionari pubblicati dal 01/01/2019 al 31/07/2019 con indicate in rosso le modifiche apportate in data 01/08/2019:

#### 1 - GEOPORTALE SCT

##### *Questionario on line di rilevazione customer satisfaction relativo al Geoportale del Sistema delle conoscenze territoriali*

##### TESTO DI INVITO ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Gentile Utente, la Struttura regionale "Pianificazione Territoriale" sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al Geoportale SCT.

La Struttura regionale Pianificazione territoriale sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere e oggettive sui rapporti con questa struttura e sui servizi erogati.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

##### PROFILO UTENTE

Sesso M/F.

Anno di nascita.

Tipo di utilizzo: privato, professionale, pubblica amministrazione, studio/ricerca.

Nel caso di utenti professionali è richiesto di specificare tramite menu a bandiera se: Operaio, Impiegato, Dirigente, Commerciale, Libero professionista, Studente, In cerca di occupazione, Artigiano, Agricoltore.

Nel caso di utenza appartenente alla pubblica amministrazione è richiesto di specificare tramite menu a bandiera se si tratta di: Amministrazione dello Stato, Regione, Comune, Unioni di Comuni, Istituzione scolastica, Università/Centro di ricerca, Altri utenti.

QUESTIONARIO ON LINE						
Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni (item) dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)	1	2	3	4	5	6
1 Il Geoportale SCT è facilmente raggiungibile						
<del>2 È facile accedere alle informazioni presenti sul Geoportale SCT</del>						
3 La navigazione all'interno del Geoportale SCT è semplice						
4 Sul Geoportale SCT trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno <del>per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove</del>						

5	Giudico complete le informazioni presenti sul Geoportale SCT						
6	Trovo che utilizzare i servizi del Geoportale SCT sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, cartografie cartacee, <b>trasmissione dati</b> ecc)						
7	<del>È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul Geoportale SCT nel caso si utilizzi la rete GNSS</del>						
8	<del>Giudico positivamente la mia esperienza di download dati disponibile sul Geoportale SCT</del>						
9	<del>Giudico positivamente la fruizione dei servizi standard di interoperabilità WMS disponibili sul Geoportale SCT</del>						
10	Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti						
11	L'aspetto grafico del Geoportale SCT è gradevole						
12	Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click						
13	I contenuti del Geoportale SCT sono ben organizzati						
14	Il Geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente						
15	Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni a eventuali quesiti formulati						
16	<del>Il Geoportale SCT offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo</del>						
17	<del>L'eventuale reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi</del>						
18	<del>I servizi offerti dal Geoportale SCT semplificano le mie attività</del>						
19	Trovo che il Geoportale SCT migliori l'immagine che ho dell'Ente						
20	Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del Geoportale SCT sia complessivamente soddisfacente						
<b>Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
21	Facilità di accesso ai servizi on line						
22	Completezza delle informazioni on line						
23	Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti						
24	Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito						
25	Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi						

**2 – SCT IN.COMUNE**

*Questionario on line di rilevazione Customer satisfaction relativo al Servizio SCT IN.COMUNE*

**TESTO DI INVITO ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO**

*Gentile Collega, la Struttura regionale Pianificazione territoriale sta realizzando una rilevazione per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio SCT In.Comune.*

*La Struttura regionale Pianificazione territoriale sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere e oggettive sulla qualità del servizio offerto.*

*Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri utenti per migliorare e sviluppare il servizio SCT In.Comune.*

*Grazie per la collaborazione.*

**PROFILO UTENTE**

*Sesso M/F*

*Anno di nascita*

<i>QUESTIONARIO ON LINE</i>						
<b>Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1 SCT In.Comune è facilmente raggiungibile dal sito web della Regione Autonoma Valle d'Aosta						
2 La navigazione all'intero di SCT In.Comune è semplice						
3 Le prestazioni dei servizi disponibili in SCT In.Comune in termini di velocità di navigazione sono soddisfacenti						
4 SCT In.Comune <b>è facile da utilizzare mi supporta efficacemente</b> nella mia attività lavorativa						
<del>5 Ritengo che il servizio SCT In.Comune sia complessivamente soddisfacente</del>						

	<b>IN.Catasto</b>	<b>In.SCTcom</b>	<b>IN.Cdu</b>
6 Quale o quali dei Servizi offerti da SCT In.Comune ritengo più efficaci per lo svolgimento della mia attività lavorativa?			
7 Quale o quali dei Servizi offerti da SCT In.Comune ritengo che debbano essere incrementati o migliorati?			

	SI	NO
8 Ha già fatto ricorso al servizio assistenza di SCT In.Comune?		

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)	1	2	3	4	5	6
9 Come valuto l'assistenza ricevuta?  Da compilare solo nel caso di risposta numero 8) affermativa.						

	SI	NO
<b>10 Ha partecipato ai corsi di formazione SCT-IN.Comune?</b>		

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)	1	2	3	4	5	6
<b>11 Valuto positivamente il corso/i corsi di formazione a cui ho partecipato?</b>  <b>da compilare solo nel caso di risposta numero 10) affermativa.</b>						
<b>8 Ritengo che il servizio SCT Outil sia complessivamente soddisfacente</b>						

12 Nuove proposte per sviluppare l'offerta di SCT-IN.Comune

### 3 – SCT OUTIL

#### *Questionario on line di rilevazione Customer satisfaction relativo al Servizio SCT Outil*

#### TESTO DI INVITO ALLA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

*Gentile Utente, la Struttura regionale Pianificazione territoriale sta realizzando una rilevazione per valutare la soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio SCT Outil.*

*La Struttura regionale Pianificazione territoriale sarebbe lieta di poter avere le Sue opinioni sincere e oggettive sulla qualità del servizio offerto.*

*Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri utenti per migliorare e sviluppare il servizio SCT Outil.*

*Grazie per la collaborazione.*

#### PROFILO UTENTE

Sesso M/F

Anno di nascita

Tipo di utilizzo: privato, professionale, studio/ricerca

Nel caso di utenti professionali è richiesto di specificare se: Geometra, Perito industriale/Perito industriale laureato, Architetto/Pianificatore/Paesaggista/Conservatore, Dottore agronomo/Dottore forestale, Geologo o Ingegnere, Studio/Ricerca, Altro.

QUESTIONARIO ON LINE						
Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)	1	2	3	4	5	6
1 SCT Outil è facilmente raggiungibile dal sito web della Regione Autonoma Valle d'Aosta						
2 La navigazione all'intero di SCT Outil è semplice						
3 Le prestazioni dei servizi disponibili in SCT Outil in termini di velocità di navigazione sono soddisfacenti						
4 SCT Outil <del>è facile da utilizzare</del> <b>mi supporta efficacemente</b> nella mia attività lavorativa						
5 <del>Ritengo che il servizio SCT Outil sia complessivamente soddisfacente</del>						
6 <b>Valuto positivamente gli altri servizi dedicati principalmente ad un'utenza tecnica presenti nel Geoportale SCT (rete GNSS, servizi di download dati e servizi WMS)</b>						

	Geonavigatore	Servizio Catasto	Strumenti	Repertorio cartografico
7 Quale o quali dei Servizi offerti da SCT Outil ritengo più efficaci per lo svolgimento della mia attività lavorativa?				
8 Quale o quali dei Servizi offerti da SCT Outil ritengo che debbano essere incrementati o migliorati?				

	SI	NO
9 Ha già fatto ricorso al servizio assistenza di SCT Outil?		

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)	1	2	3	4	5	6
10 Come valuto l'assistenza ricevuta? Da compilare solo nel caso di risposta numero 8)						

affermativa.						
<b>11 Ritengo che il servizio SCT Outil sia complessivamente soddisfacente</b>						

12 Eventuali osservazioni e suggerimenti per migliorare SCT Outil

## 5 – ELABORAZIONE DATI

### 5.1 – RIEPILOGO DATI

#### GEOPORTALE SCT

La rilevazione dei dati per l'indagine di Customer satisfaction del Geoportale SCT, realizzata con questionario on line, ha riguardato un periodo compreso tra il **1° gennaio** e il **31 ottobre** dell'anno in corso; in questo arco di tempo sono state registrate:

**dal 1° gennaio 2019 al 31 luglio 2019 (questionario non aggiornato)**

**20** risposte al questionario.

**dal 1° agosto 2019 al 31 ottobre 2019 (questionario aggiornato)**

**169** risposte al questionario.

Nello stesso periodo il Geoportale SCT ha registrato **50683** sessioni per **18522** utenti. Una sessione corrisponde ad una singola visita della homepage da parte di un utente che interagisce con il sito web. Un utente è colui che ha avviato almeno una sessione durante il periodo di rilevamento. Si noti che gli utenti non corrispondono alle sessioni in quanto uno stesso utente può aver effettuato nello stesso periodo di rilevamento più accessi al sito. Pertanto, mediamente un utente ha frequentato la home page **2,7 volte** nel periodo considerato.

Nell'**Allegato 1A** è riportato il grafico dell'andamento delle visite al Geoportale SCT dal **1° gennaio** al **31 ottobre 2019**.

Di seguito viene riportata la tabella riepilogativa delle visite mensili da gennaio ad ottobre e delle relative variazioni mensili e annuali; sono escluse le sessioni di gennaio 2018 in quanto, sebbene numerose dato l'avvio nuovo Geoportale SCT (25 gennaio 2018), non si riferiscono all'intera mensilità.

I dati elaborati indicano che il sito ha registrato complessivamente per il periodo considerato **50683** sessioni con una media giornaliera di **167** visite. Rispetto al 2018, l'andamento ha segno negativo per un percentuale del **4.07%**.

E' importante segnalare come le statistiche si riferiscano agli accessi alla home page del Geoportale SCT, da cui è possibile accedere ai vari sotto servizi, gli utenti fruitori abituali del servizio spesso utilizzano link diretti ai sotto servizi di interesse salvati nel proprio browser di navigazione, senza quindi accedere alla home e senza di conseguenza venire conteggiati nel totale degli accessi, gli accessi del 2018 (anno di messa in linea del nuovo Geoportale SCT) risultano quindi maggiori rispetto a quelli del 2019 per quanto sopra specificato.

mese	visite 2017	visite 2018	visite 2019	incremento 2018/2019	incremento 2018/2019 %
Gennaio	4.174	-	4.645	-	-
Febbraio	4.662	5.027	4.250	-777	-15,46
Marzo	5.808	5.320	5.050	-270	-5,08
Aprile	4.326	4.715	4.906	191	4,05
Maggio	5.098	5.591	5.321	-270	-4,83
Giugno	4.962	5.250	4.958	-292	-5,56
Luglio	5.235	5.976	5.906	-70	-1,17
Agosto	5.718	6.024	5.558	-466	-7,74
Settembre	4.682	4.979	4.586	-393	-7,89
Ottobre	5.051	5.109	5.503	394	7,71
<b>Totale</b>	<b>49.716</b>	<b>47.991</b>	<b>50.683</b>	<b>-1.953</b>	<b>-4,07</b>

Il mese che ha registrato il maggior numero di visite è Luglio con **5906** accessi, mentre Febbraio è il mese con meno accessi, pari a **4250**.

L'**Allegato 1C** riporta i grafici risultanti dall'elaborazione delle frequenze dei punteggi assegnati a ciascun quesito.

In base ai risultati dell'indagine sono stati considerati i seguenti aspetti che costituiscono dunque oggetto di analisi:

- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;
- Conoscenza del servizio erogato nell'ambito del processo/procedimento/progetto;
- Frequenza, modalità e motivazioni di utilizzo;

- Il giudizio complessivo sul servizio;
- Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio e sulle priorità da considerare;
- I miglioramenti del servizio richiesti dagli utenti;
- Indicazioni e suggerimenti liberi.

#### SCT IN.COMUNE

L'indagine di Customer satisfaction, realizzata anche questa con questionari on line, ha riguardato un periodo di rilevazione compreso tra il **1° gennaio** e il **31 ottobre** dell'anno in corso. In questo arco di tempo sono state registrate **32** risposte al questionario.

Il Servizio SCT In.Comune non prevede l'estrazione di informazioni sugli accessi.

L'**Allegato 3B** riporta i grafici risultanti dall'elaborazione delle frequenze dei punteggi assegnati a ciascun quesito.

#### SCT OUTIL

La rilevazione per l'indagine di Customer satisfaction per SCT Outil, realizzata con questionari on line, ha riguardato un periodo compreso tra il **1° gennaio** e il **31 ottobre** dell'anno in corso e in questo arco di tempo sono state registrate:

**dal 1° gennaio 2019 al 31 luglio 2019 (questionario non aggiornato)**

**0** risposte al questionario.

**dal 1° agosto 2019 al 31 ottobre 2019 (questionario aggiornato)**

**16** risposte al questionario.

Dal 1° gennaio al 31 ottobre 2019 il Servizio ha registrato **7587** sessioni per **2408** utenti, questi ultimi non corrispondono alle sessioni in quanto uno stesso utente può aver effettuato nello stesso intervallo temporale più accessi al sito. E' opportuno ricordare che l'accesso al servizio è in abbonamento, con un andamento delle iscrizioni come di seguito rappresentato:

Mese	Numero di iscritti nel 2018	Iscritti nel 2018 che hanno rinnovato il servizio nel 2019	Percentuale di iscritti nel 2018 che hanno rinnovato nel 2019	Numero di nuovi iscritti nel 2019
Gennaio	-	-	-	5
Febbraio	28	22	79%	10
Marzo	8	8	100%	3
Aprile	4	1	25%	2
Maggio	4	4	100%	1
Giugno	4	1	25%	2
Luglio	27	18	67%	2
Agosto	1	1	100%	1
Settembre	5	3	60%	2
Ottobre	2	2	100%	4
Novembre	1	1	100%	-
Dicembre	0	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>61</b>	<b>73%</b>	<b>32</b>
<b>Totale utenti attivi al 31/10/2019 : 93</b>				

Nell'**Allegato 2A** è riportato il grafico dell'andamento delle visite a SCT Outil dal **1° gennaio** al **31 ottobre 2019**.

Di seguito viene riportata la tabella riepilogativa delle visite mensili e delle relative variazioni mensili e annuali. Come già accennato, il sito ha registrato complessivamente per il periodo considerato **7587** sessioni con una media giornaliera di **31** visite.

mese	visite 2018	visite 2019
Gennaio	-	285
Febbraio	228	305
Marzo	463	341
Aprile	363	286
Maggio	399	313
Giugno	545	307
Luglio	1.196	343
Agosto	680	249
Settembre	544	289
Ottobre	654	333
<b>Totale</b>	<b>5.072</b>	<b>2.766</b>

Il mese che ha registrato più accessi è Luglio con **343** accessi mentre Agosto è il mese che ne ha registrate meno con **249**.

Si evidenzia inoltre che il numero delle visite del 2019 è quasi dimezzato rispetto al 2018. Ciò è probabilmente dovuto al fatto che le statistiche di accesso si riferiscono alla home page del servizio, da cui è possibile effettuare la registrazione o accedere ai vari sotto servizi, mentre gli utenti già accreditati spesso utilizzano link diretti salvati nel proprio browser di navigazione ai sotto servizi, senza quindi accedere alla home e senza di conseguenza venire conteggiati nel totale degli accessi.

L'**Allegato 2C** riporta infine i grafici risultanti dall'elaborazione delle frequenze dei punteggi assegnati a ciascun quesito, riferite ai questionari compilati.

## 5.2 DATI STATISTICI SUGLI UTENTI.

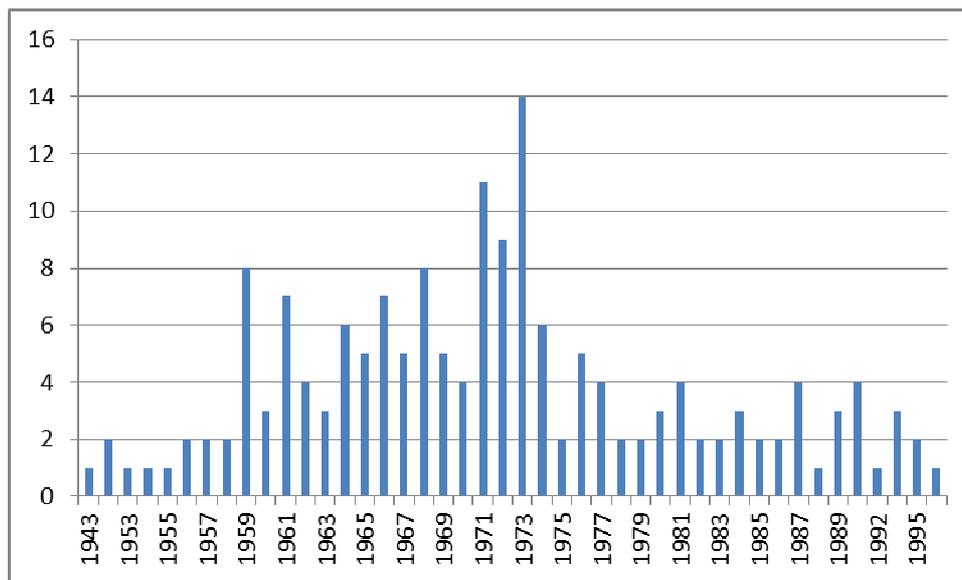
### GEOPORTALE SCT

I questionari compilati nel periodo di rilevazione 1° gennaio - 31 ottobre sono stati **169**, a ciascuno di questi corrisponde la registrazione della data di accesso e la compilazione dei dati di profilo utente.

Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario (campione di 169 risposte) delinea una popolazione prevalentemente maschile (66,9%), che utilizza il servizio nel 60,4% dei casi per uso interno alla pubblica amministrazione, nel 21,3% per uso privato, nel 17,2% per uso professionale e solo per l'1,2% dei casi per studio o ricerca.

Il grafico sotto riportato indica la frequenza degli utenti che hanno risposto al questionario per anno di nascita. Il campione di riferimento è anche in questo caso di 169 unità. L'anno di nascita con maggiori utenti è il 1973, che corrisponde a una età di 37 anni, l'utente più anziano ha 76 anni e il più giovane 23.

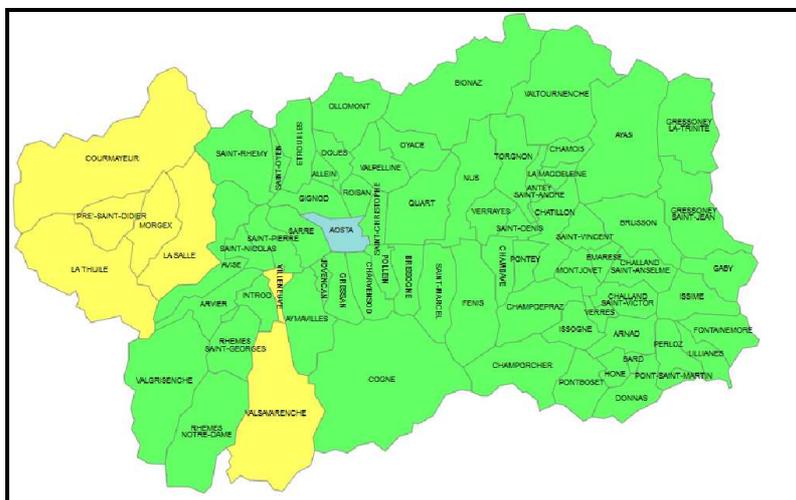
**Numero utenti per anno di nascita Geoportale SCT**



### SCT IN.COMUNE

I questionari compilati nel periodo di rilevazione 1° gennaio - 31 ottobre sono state **32**, a ciascuno di questi corrisponde la registrazione della data di accesso e la compilazione dei dati di profilo utente.

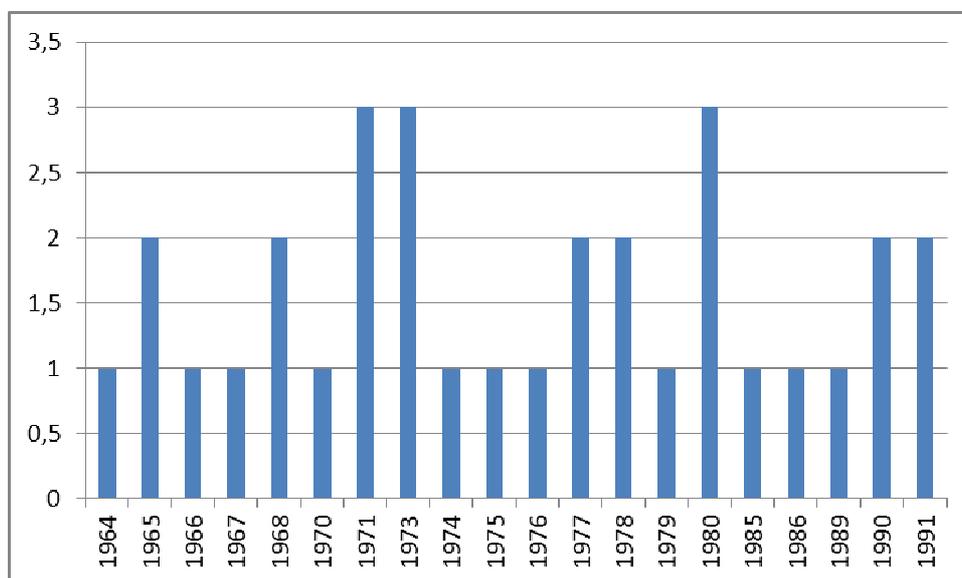
I Comuni che hanno aderito al servizio SCT IN.COMUNE sono 66 per una copertura dell'89% del territorio regionale (vedi immagine seguente); a partire da dicembre la compagine dei comuni aderenti alla convenzione SCT sarà completa, con l'eccezione di Aosta, per la quale è prevista una specifica sperimentazione.



Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario (campione di 32 risposte) delinea una popolazione prevalentemente femminile (65,6%).

Il grafico sotto riportato indica la frequenza degli utenti che hanno risposto al questionario per anno di nascita. Il campione di riferimento è anche in questo caso di 32 unità. Gli anni di nascita con maggiori utenti sono il 1971 e il 1973, l'utente più anziano ha 55 anni e il più giovane 28.

**Numero utenti per anno di nascita SCT In.Comune**

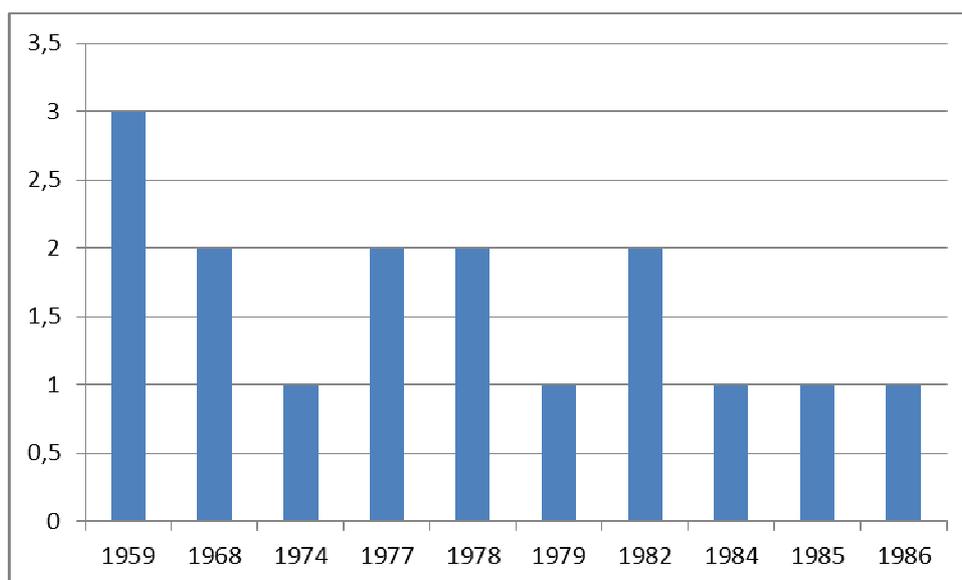


#### SCT OUTIL

I questionari compilati nel periodo di rilevazione 1° gennaio - 31 ottobre sono stati **16** su **93** utenti attivi, con una media del **17%** di compilazione, a ciascuno di questi corrisponde la registrazione della data di accesso e la compilazione dei dati di profilo utente.

Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario (campione di 15 risposte) delinea che il servizio è utilizzato prevalentemente da un'utenza maschile (93,7%) e che la categoria professionale che fruisce maggiormente del servizio è quella del geometra (81,2%).

Il grafico sotto riportato indica la frequenza degli utenti che hanno risposto al questionario per anno di nascita. Il campione di riferimento è anche in questo caso di 16 unità. L'anno di nascita con maggiori utenti è il 1959, l'utente più anziano ha 60 anni e il più giovane 23.



### 5.3 CONOSCENZA DEL SERVIZIO;

I questionari on line del rilevamento di Customer satisfaction sono stati pubblicati nella relativa sezione “indagine di gradimento” del Geoportale SCT che, come già accennato, ha registrato **50683** visite nel periodo considerato, con una conseguente media di compilazione dei questionari on-line da parte dell’utenza pari ad 1 compilazione di questionario ogni 234 visite.

### 5.4 IL GIUDIZIO COMPLESSIVO

#### GEOPORTALE SCT

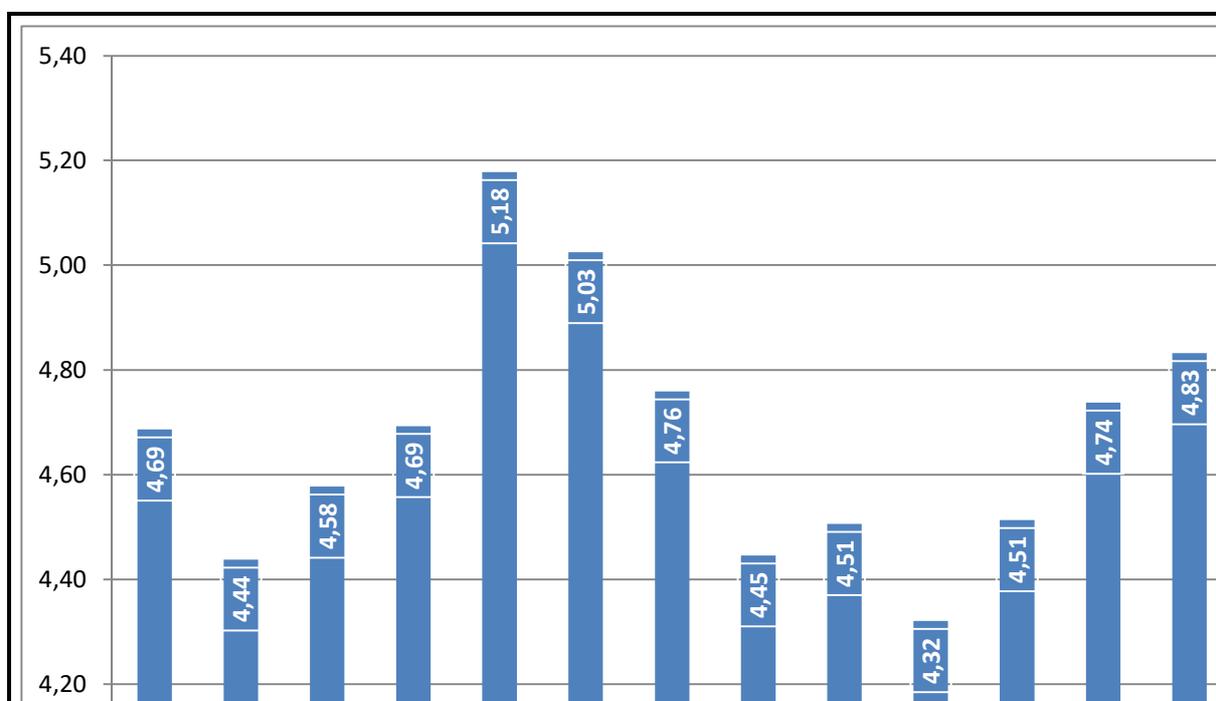
L’elaborazione dei dati qui considerati è stata effettuata sui nuovi questionari on line del 1 agosto, data l’esiguità delle risposte precedenti a fronte della complessità richiesta nell’elaborazione di dati assimilabili. Per le valutazioni relative ai punteggi assegnati ad ogni quesito sono stati esclusi i campi che non hanno ricevuto alcun punteggio.

Per quanto riguarda le risposte relative alla qualità del servizio (domande da 1 a 13) si rileva quanto segue.

Il campione di utenti ha risposto mediamente al 97% dei quesiti; le domande che hanno ricevuto meno riscontro sono la 10 (92,3%) e la 11 (88,76%), relative alle possibilità di inviare (e alla relativa risposta da parte dell’amministrazione) quesiti formulati dall’utente utilizzatore del servizio, la domanda non è stata compilata quindi dagli utenti che non hanno avuto la necessità di contattare l’ente.

Il punteggio medio ottenuto sull’insieme dei quesiti riguardanti la qualità del servizio è pari a 4,67 su una scala positiva di valori compresa tra 1 e 6.

Il punteggio medio ottenuto per ogni domanda è il seguente:



Come evidenziato dalla tabella sopra riportata, tutti i quesiti ottengono un punteggio medio superiore a 4,3 esprimendo perciò un giudizio sulla qualità del servizio complessivamente positivo con alcune evidenze particolarmente positive registrate dall’ottimo score registrato dalla domanda 5 che fa riferimento all’utilità del servizio rispetto al ricorso ai canali tradizionali.

Si segnalano i seguenti quesiti che hanno fatto registrare giudizi meno positivi con punteggi medi delle risposte inferiori a 4,5:

- quesito 2 (4,44) - la navigazione all’interno del Geoportale SCT è semplice,
- quesito 8 (4,45) - riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click,
- quesito 10 (4,32) - il Geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l’Ente,

che mettono in evidenza alcune difficoltà riscontrate dall’utenza nella semplicità della navigazione, nel reperire le informazioni cercate e nel contattare facilmente l’ente.

Paragonando i risultati 2019 con quelli del 2018 (vedi tabella seguente) è possibile notare un generale incremento dei punteggi, tale aumento è da attribuire alle attività di miglioramento svolte (come da piano di miglioramento 2018) durante il 2019. Sono state esclusi i quesiti 2018 non riproposti nel questionario 2019 e i quesiti in cui si richiede all’utente di “indicare l’ordine di importanza di alcune affermazioni” (domande 2019 dal numero 14 al numero 18).

Quesito 2018 numero	Quesito 2019 numero	Punteggio medio risposte quesiti 2018	Punteggio medio risposte quesiti 2019	Incremento punteggio medio	Incremento punteggio medio %
1	1	4,47	4,69	0,22	2,20%
3	2	3,97	4,58	0,61	6,10%
4	3	3,84	4,69	0,85	8,50%
5	4	4,03	4,69	0,66	6,60%
6	5	4,78	5,18	0,40	4,00%
10	6	4,48	5,03	0,55	5,50%
11	7	4,31	4,76	0,45	4,50%
12	8	4,13	4,45	0,32	3,20%
13	9	4,00	4,51	0,51	5,10%
14	10	3,81	4,32	0,51	5,10%
15	11	3,92	4,51	0,59	5,90%
19	12	4,26	4,74	0,48	4,80%
20	13	4,28	4,83	0,55	5,50%
<b>media</b>		<b>4,18</b>	<b>4,69</b>	<b>0,52</b>	<b>5,15%</b>

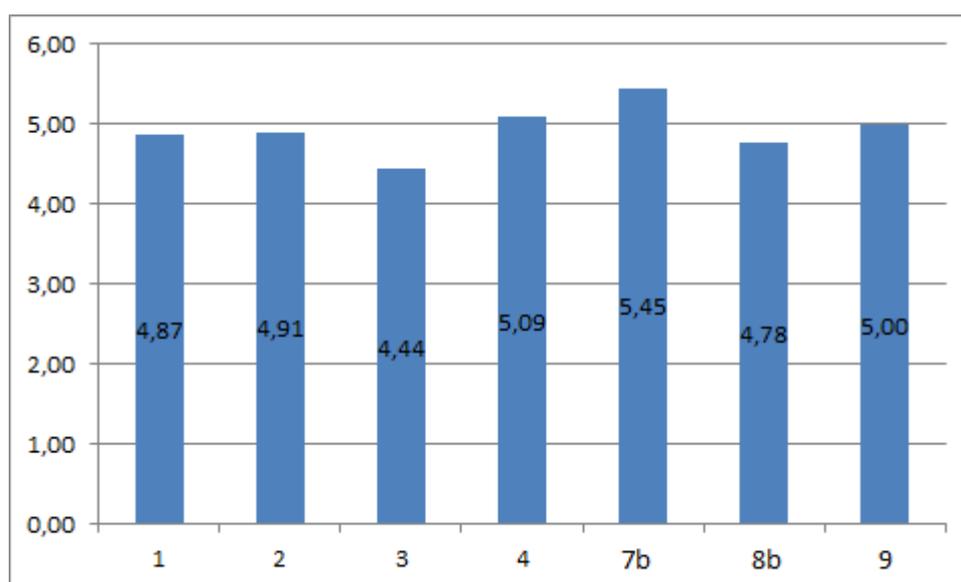
## SCT IN.COMUNE

Per le valutazioni relative ai punteggi assegnati ad ogni quesito sono stati esclusi i campi che non hanno ricevuto alcun punteggio.

Il campione di utenti ha risposto mediamente al 83% dei quesiti; solo le domanda 7b e 8b sono rivolte rispettivamente agli utenti che hanno utilizzato il servizio di assistenza e hanno partecipato ai corsi di formazione di SCT Outil, gli utenti che non hanno utilizzato il servizio e che non hanno partecipato ai corsi non hanno quindi risposto alle relative domande.

Il punteggio medio ottenuto è pari a 4,93 su una scala positiva di valori compresa tra 1 e 6.

Il punteggio medio ottenuto per ogni domanda è il seguente:



Come evidenziato dalla tabella sopra riportata, tutti i quesiti ottengono un punteggio medio superiore a 4,4 esprimendo perciò un giudizio sulla qualità del servizio complessivamente buono con alcune evidenze particolarmente positive registrate dall'ottimo score registrato dalla domanda 4 che fa riferimento all'utilità di SCT In.Comune nel supportare l'attività lavorativa dell'utente.

Non è statisticamente rilevante paragonare i punteggi ottenuti nel 2018 con quelli del 2019 vista l'esiguità delle risposte ricevute nel 2018 (5 risposte).

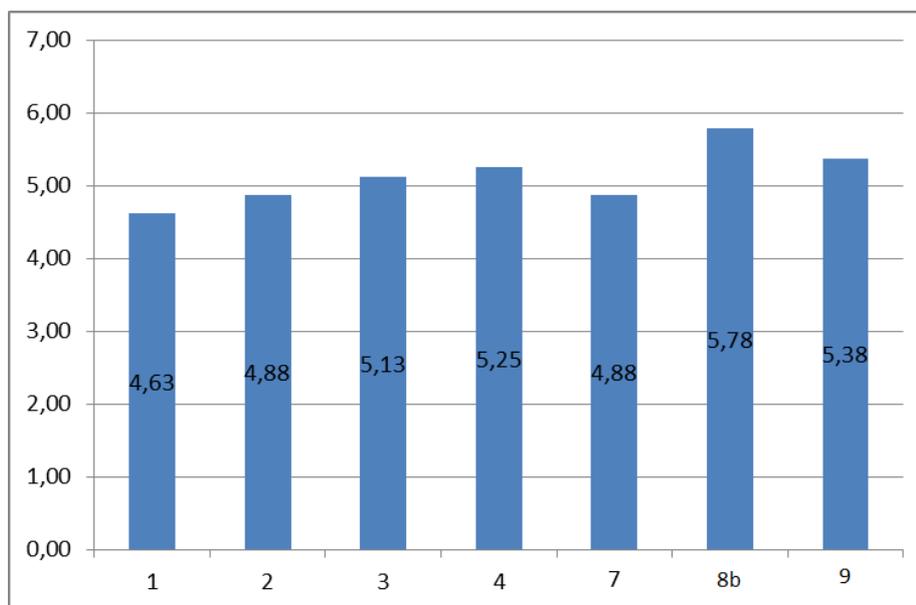
## SCT OUTIL

Per le valutazioni relative ai punteggi assegnati ad ogni quesito sono stati esclusi i campi che non hanno ricevuto alcun punteggio.

Il campione di utenti ha risposto mediamente al 94% dei quesiti; solo la domanda 8b relativa al livello di assistenza ricevuta non ha ricevuto il 100% delle risposte in quanto alcuni utenti non hanno mai utilizzato l'assistenza.

Il punteggio medio ottenuto è pari a 5,13 su una scala positiva di valori compresa tra 1 e 6.

Il punteggio medio ottenuto per ogni domanda è il seguente:



Come evidenziato dalla tabella sopra riportata, tutti i quesiti ottengono un punteggio medio superiore a 4,6 esprimendo perciò un giudizio sulla qualità del servizio complessivamente ottimo con alcune evidenze particolarmente positive registrate dall'ottimo score registrato dalla domanda 9 che fa riferimento al giudizio complessivo dato dall'utente ad SCT Outil.

Non è statisticamente rilevante paragonare i punteggi ottenuti nel 2018 con quelli del 2019 vista l'esiguità delle risposte ricevute nel 2018 (7 risposte).

## 5.5 I MIGLIORAMENTI DEL SERVIZIO;

Come lo scorso anno, agli utenti è stato chiesto anche di esprimere una preferenza per i possibili interventi che potrebbero essere messi in atto per migliorare il servizio offerto, esprimendo un giudizio compreso tra 1 e 6, che rappresenta il livello crescente di importanza dato dall'utente alle caratteristiche di un servizio di Geoportale.

Questo aspetto è stato trattato con i quesiti da 14 a 18; le risposte date ad ogni quesito sono state elaborate calcolando il valore medio ottenuto, compreso tra 1 e 6, come riportato nella tabella seguente:

Quesito	Quesito 2018 numero	Quesito 2019 numero	Punteggio medio risposte quesiti 2018	Punteggio medio risposte quesiti 2019	Incremento punteggio medio	Incremento punteggio medio %
Facilità di accesso ai servizi on line	21	14	4,8	4,8	0,0	0%
Completezza delle informazioni on line	22	15	4,9	4,8	-0,1	-1%
Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti	23	16	4,8	4,7	-0,1	-1%
Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	24	17	4,7	4,7	0,0	0%
Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	25	18	4,2	4,5	0,3	3%
<b>media</b>			<b>4,68</b>	<b>4,7</b>	<b>0,02</b>	<b>0,20%</b>

Gli utenti che hanno risposto al questionario di Customer satisfaction nel 2019 hanno dato un alto giudizio di attenzione a tutti gli aspetti indicati con punteggi medi pari o oltre i sopra i 4,5 punti.

## 5.6 ULTERIORI INDICAZIONI E SUGGERIMENTI DA PARTE DEGLI INTERVISTATI

Infine anche per l'indagine 2019 è stato chiesto a tutti gli utenti di fornire ulteriori indicazioni e suggerimenti per migliorare i servizi offerti.

### GEOPORTALE SCT

Sono state registrate 25 osservazioni:

### SCT IN.COMUNE

Sono state registrate 10 osservazioni:

### SCT OUTIL

Sono state registrate 10 osservazioni:

## 6. REPORTING E PIANO DI MIGLIORAMENTO

### SINTESI DEGLI ESITI DELL'INDAGINE

Dall'analisi congiunta dei dati ricavati dalle rilevazioni a mezzo del questionario online, è possibile definire gli insiemi dei punti di forza e di debolezza del processo Servizio di Geoportale SCT e delineare le azioni di miglioramento prioritarie su cui puntare.

In generale, si rileva che il nuovo Geoportale SCT è riuscito a rispondere alle criticità evidenziate nel 2018 in modo più efficace di quanto realizzato nel 2017 giungendo ad un risultato piuttosto soddisfacente.

Infatti, il Progetto di miglioramento 2018 è stato completamente realizzato unitamente a azioni di miglioramento attuate sui tre servizi considerati (Geportale SCT, SCT Outil e SCT In.Comune), sebbene l'indagine di Customer abbia riguardato un periodo limitato dove non tutte le migliorie erano state attivate. Malgrado ciò i questionari hanno evidenziato un livello di gradimento più alto che negli anni precedenti.

Il piano di miglioramento 2018 aveva individuato come indicatore di riferimento "Il grado di soddisfazione del nuovo Geoportale SCT percepita tramite indagine di Customer satisfaction" con indicazione di punteggi da raggiungere per tre quesiti chiave. La Tabella seguente riporta i quesiti con i punteggi obiettivo 2018 e i punteggi effettivamente raggiunti nel 2019. Si noti come le domande abbiano, con l'aggiornamento effettuato nel 2019, cambiato numerazione o collocamento all'interno dei questionari:

Quesito 2018	Quesito 2019	Punteggio 2018	Valore punteggio progetto miglioramento 2018	Punteggio 2019	Incremento punteggio da 2018 a 2019	Incremento punteggio da 2018 a 2019 %
Geoportale SCT - quesito numero 7) È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul Geoportale SCT nel caso si utilizzi la rete GNSS	SCT-Outil - quesito numero 7) Valuto positivamente gli altri servizi dedicati principalmente ad un'utenza tecnica presenti nel geoportale SCT (rete GNSS, servizi di download dati e servizi WMS)	3,8	4,2	4,9	1,10	11,0%
Geoportale SCT - quesito numero 14) Il Geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente	Geoportale SCT - quesito numero 10) Il Geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente	3,8	4,2	4,3	0,50	5,0%
Geoportale SCT - quesito numero 16) Il Geoportale SCT offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo		3,5	4,2	4,3	0,10	1,0%
<b>media</b>		<b>3,7</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>	<b>0,57</b>	<b>5,7%</b>

I dati indicano che per tutti i tre quesiti i punteggi 2019 sono superiori a quelli richiesti dimostrando il raggiungimento pieno dell'obiettivo posto dal piano di miglioramento 2018.

Per quanto riguarda gli esiti della indagine dell'anno in corso si evidenziano di seguito gli elementi di maggior interesse.

#### Principali punti di forza

Tempi di erogazione del servizio  
Ricchezza e completezza delle informazioni

#### Principali criticità

Complessità nella navigazione per il reperimento di dati  
Relazioni con l'ente, reclami, risposte ai disservizi

#### Spunti per il piano di miglioramento

Continuare a porre attenzione al possibile miglioramento delle relazioni tra utenza e ente  
Semplificare la navigazione e dare risposte efficaci alla richiesta di conoscenza da parte dei cittadini

#### Azioni di miglioramento

Migliorare i servizi di relazione con l'utenza  
Predisporre navigatori e servizi semplificati dedicati ad una utenza generalista  
Incentivare l'uso dei questionari di Customer satisfaction, sia del Geoportale SCT che dei due servizi SCT dedicati all'utenza specialistica (SCT Outil e SCT In.Comune), allo scopo di affinare il giudizio sul servizio erogato e definire con maggior dettaglio gli aspetti da migliorare

## PIANO DI MIGLIORAMENTO

I piani di miglioramento hanno lo scopo di rendere esplicite le azioni da intraprendere per la risoluzione delle criticità individuate. Per ciascuna criticità dovrà essere quindi individuato: obiettivo del progetto; il titolare del progetto, cioè il responsabile della realizzazione; funzionari coinvolti, cioè le altre risorse che dovranno operare per la risoluzione della criticità; indicatore di riferimento, per la misurazione dei miglioramenti ottenuti; il valore iniziale dell'indicatore; il valore obiettivo da raggiungere; le date entro le quali il miglioramento dovrà essere conseguito; una descrizione del progetto; le singole azioni da intraprendere per conseguire il miglioramento; le risorse economiche e materiali messe a disposizione per il progetto.

Progetto di miglioramento 1/2019			
Nome del progetto	Miglioramento della facilità di navigazione dei servizi SCT		
Descrizione della criticità	L'indagine di Customer satisfaction ha permesso di individuare una certa difficoltà da parte dell'utente di orientarsi rapidamente e efficacemente nella navigazione all'interno del Geoportale SCT riuscendo a reperire le informazioni desiderate. Inoltre, si è più volte registrata l'esigenza di poter usufruire dei Geonavigatori anche utilizzando dispositivi mobile.		
Indicatore di riferimento	Grado di soddisfazione del Geoportale SCT percepita tramite indagine di Customer satisfaction		
Valore iniziale : punteggio medio 2019 registrato dalle risposte:		Valore obiettivo punteggio medio 2020 registrato dalle risposte:	
2 La navigazione all'interno del Geoportale SCT è semplice	4,58	2 La navigazione all'interno del Geoportale SCT è semplice	4,8
3 Nel Geoportale SCT trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno	4,69	3 Nel Geoportale SCT trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno	4,8
8 Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	4,45	8 Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click	4,8
Descrizione del progetto			
<p>Il progetto intende migliorare i servizi di navigazione del Geoportale SCT.</p> <p>A tale scopo si intende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>realizzare navigatori semplificati con selezione di informazioni di carattere più generale</li> <li>realizzazione di navigatori fruibili tramite dispositivi mobile</li> </ul> <p>Le risorse economiche a supporto della realizzazione del progetto sono integrate in quelle della gestione di SCT.</p>			
Azioni da intraprendere			
Azione 1	Selezione di informazioni di interesse generale da inserire su Geonavigatore		
Azione 2	Attuazione e pubblicazione del nuovo Geonavigatore "generalista"		
Azione 3	Realizzazione del format mobile e relativa pubblicazione		
Azione 4	Pubblicizzazione dei nuovi strumenti		
Cronoprogramma di attuazione			
Attività 1	Entro febbraio 2020		
Attività 2	Entro giugno 2020		
Attività 3	Entro giugno 2020		
Attività 4	Entro 2 mesi dalla pubblicazione dei nuovi strumenti		



## **ALLEGATI**

### **GEOPORTALE SCT**

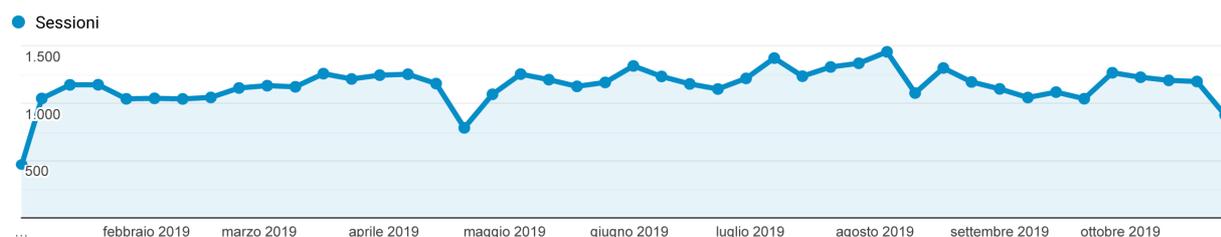
- Allegato 1A – Andamento visite Geoportale SCT
- Allegato 1C – Statistiche relative al questionario Geoportale SCT

## ALLEGATO 1A

### ANDAMENTO VISITE GEOPORTALE SCT

periodo dal 1° Gennaio al 31 Ottobre 2019

#### Panoramica del pubblico



Sessioni

50.683

Utenti

18.522

Visualizzazioni di pagina

124.859

Pagine/sessione

2,46

Durata sessione media

00:01:55

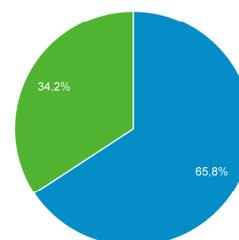
Frequenza di rimbalzo

49,27%

% nuove sessioni

34,22%

Returning Visitor New Visitor



**Sessioni:** Il numero totale di sessioni nell'intervallo di date. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web.

**Utenti:** sono gli utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date.

**Visualizzazioni di pagina:** indica il numero totale di pagine visualizzate. Comprende le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.

**Pagine/sessione:** corrisponde al numero medio di pagine visualizzate durante una sessione. Comprende le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.

**Durata sessione media:** è la durata media di una sessione.

**Frequenza di rimbalzo:** è la percentuale di sessioni di una sola pagina in cui non ci sono state interazioni con la pagina.

**% nuove sessioni:** è una stima della percentuale delle prime visite.

## Dati Geografici

Numero di sessioni per paese nel periodo di riferimento.

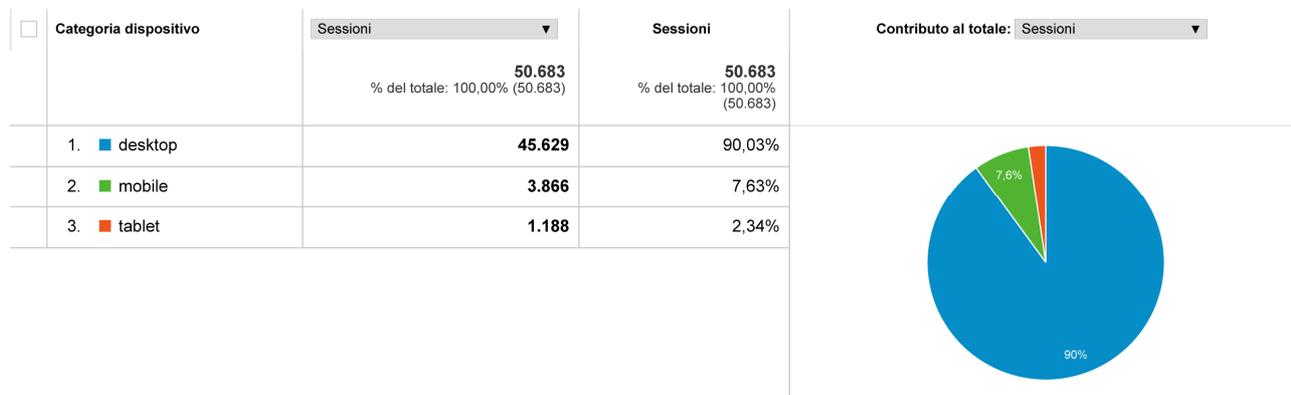
Paese	Sessioni	% Sessioni
1. Italy	49.303	97,28%
2. United States	344	0,68%
3. France	342	0,67%
4. Switzerland	161	0,32%
5. Belgium	86	0,17%
6. Germany	84	0,17%
7. Spain	58	0,11%
8. United Kingdom	56	0,11%
9. Netherlands	52	0,10%
10. Canada	17	0,03%

Numero di sessioni per città nel periodo di riferimento.

Città	Sessioni	% Sessioni
1. Aosta	19.024	37,54%
2. (not set)	8.064	15,91%
3. Turin	7.815	15,42%
4. Milan	2.836	5,60%
5. Saint-Vincent	1.285	2,54%
6. Rome	1.021	2,01%
7. Pont-Saint-Martin	533	1,05%
8. Genoa	296	0,58%
9. Novara	294	0,58%
10. Rivoli	264	0,52%

## Dispositivi utilizzati

Numero di sessioni per tipologia di dispositivo nel periodo di riferimento.



## Contenuti visualizzate

Numero di visualizzazioni per pagina. Il simbolo “ / “ si riferisce alla home page.

Pagina	Visualizzazioni di pagina	% Visualizzazioni di pagina
1. /	57.793	46,29%
2. /mappe/	9.547	7,65%
3. /mappe/pianificazione-catasto/	7.747	6,20%
4. /applicazioni-sct/	6.670	5,34%
5. /download/rete-sentieristica/	6.267	5,02%
6. /mappe/ambiente/	4.071	3,26%
7. /ricerche-tematiche/	3.417	2,74%
8. /download/ctr/	3.197	2,56%
9. /area-partout/	2.277	1,82%
10. /applicazioni-sct/?pag=2	2.244	1,80%

## Provenienza utenti

Numero di sessioni per le sorgenti che hanno indirizzato il traffico, nel periodo di riferimento.

Sorgente/Mezzo	Sessioni	Sessioni
	<b>50.683</b> % del totale: 100,00% (50.683)	<b>50.683</b> % del totale: 100,00% (50.683)
1. google / organic	16.246	32,05%
2. regione.vda.it / referral	15.098	29,79%
3. (direct) / (none)	7.733	15,26%
4. partout.it / referral	7.197	14,20%
5. geonavsct.partout.it / referral	2.525	4,98%
6. catastosentieri.partout.it / referral	924	1,82%
7. it.search.yahoo.com / referral	211	0,42%
8. trasparenza.partout.it / referral	154	0,30%
9. bing / organic	65	0,13%
10. metadati.partout.it / referral	55	0,11%

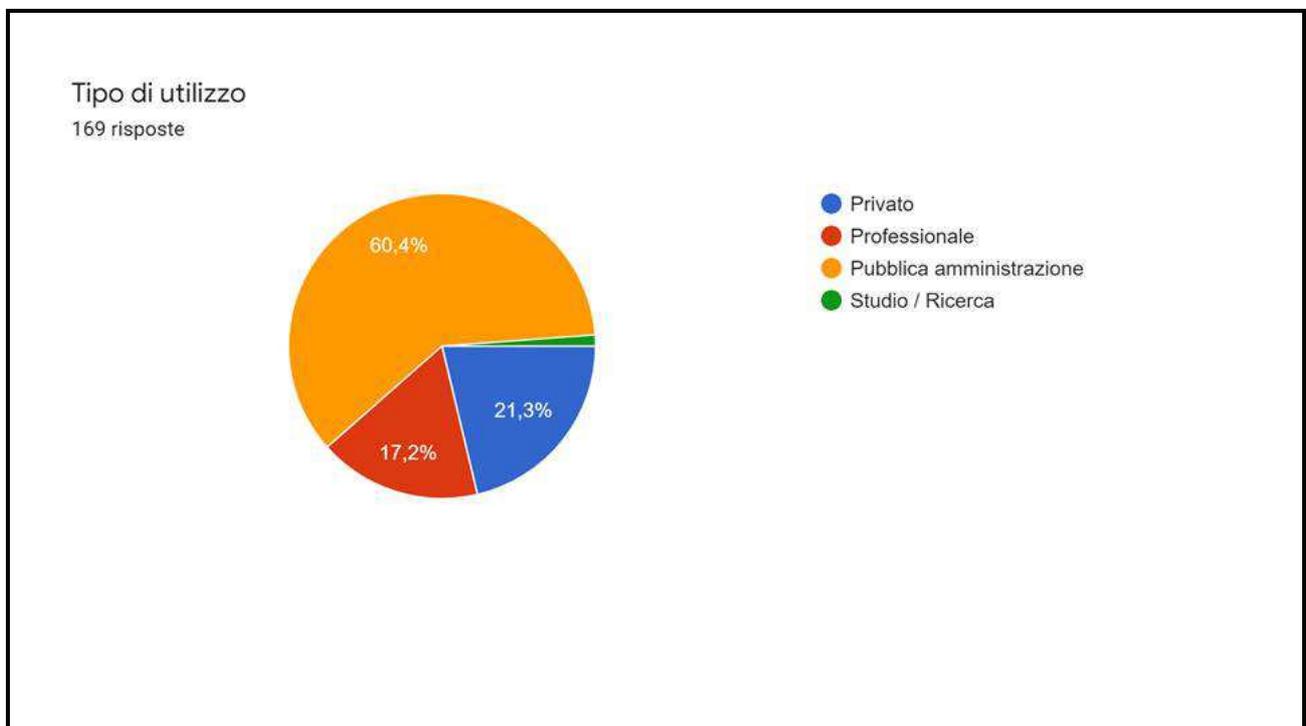
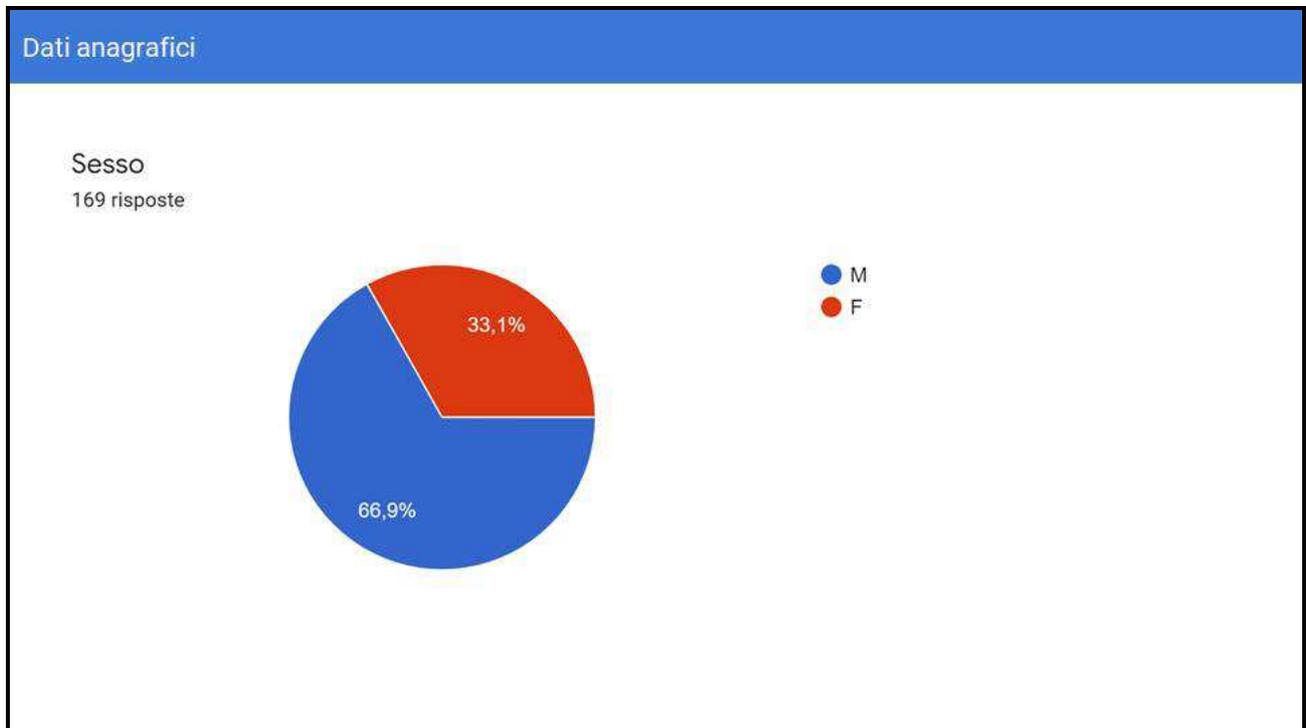
**Organic:** Traffico indirizzato da un motore di ricerca, in seguito all'inserimento di una parola chiave.

**Referral:** Traffico indirizzato direttamente da un link esterno.

**Direct:** Inserimento diretto dell'url.

## ALLEGATO 1C

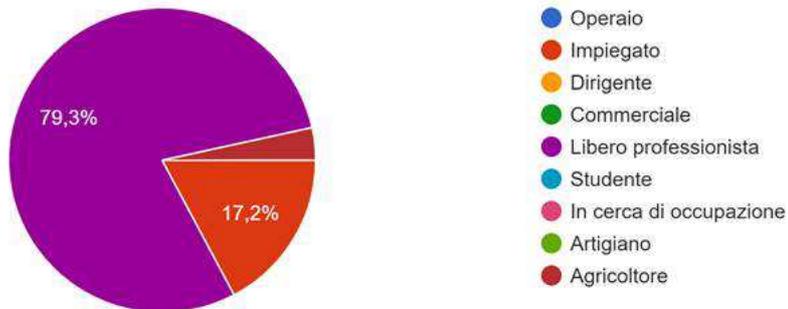
### STATISTICHE RELATIVE AL QUESTIONARIO GEPORTALE SCT



## Profilo utente professionale

### Professione

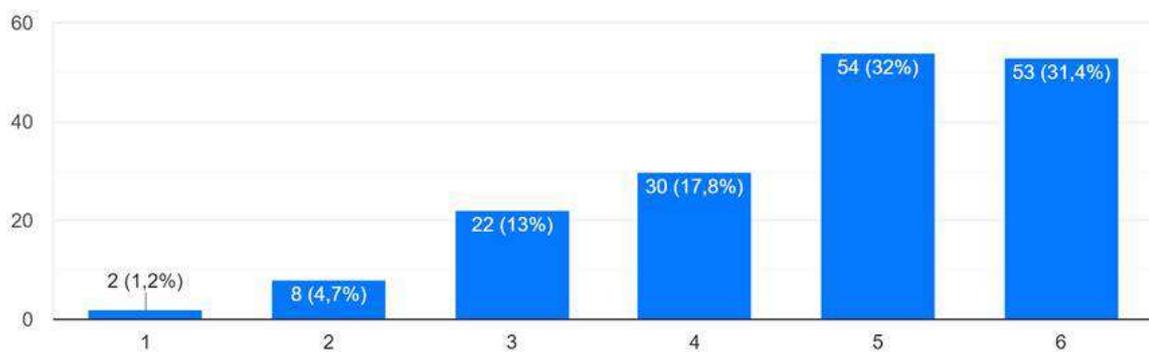
29 risposte



Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)

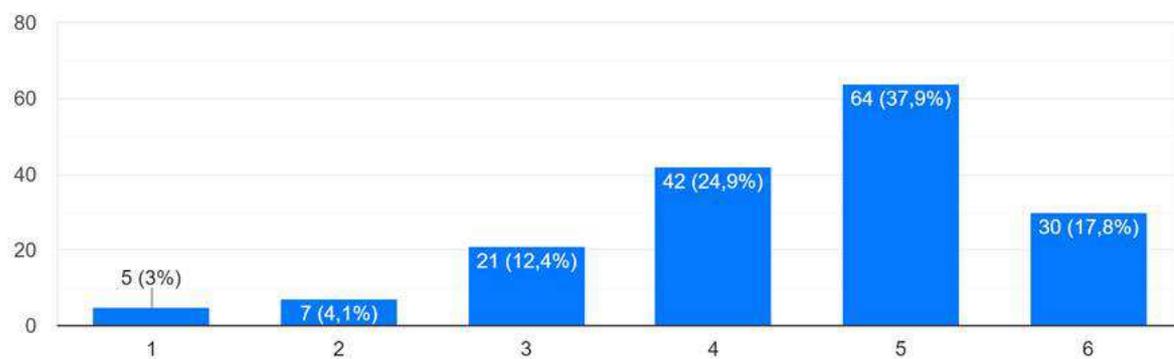
### 1) Il geoportale SCT è facilmente raggiungibile

169 risposte



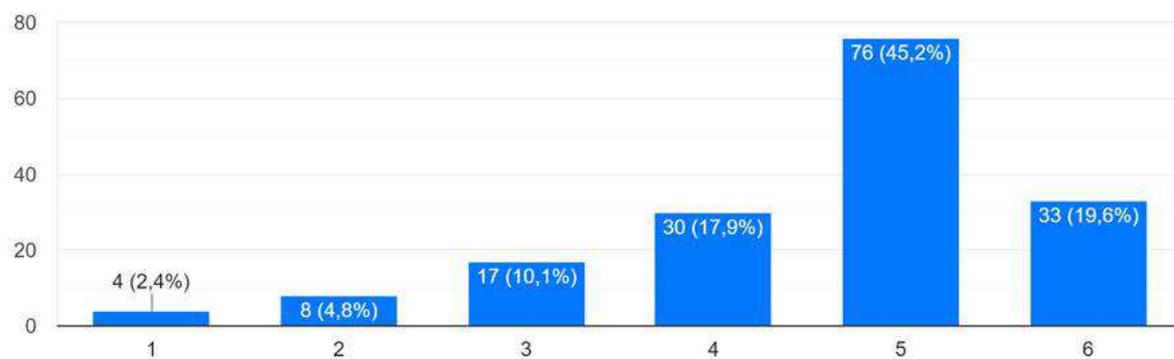
## 2) La navigazione all'interno del geoportale SCT è semplice

169 risposte



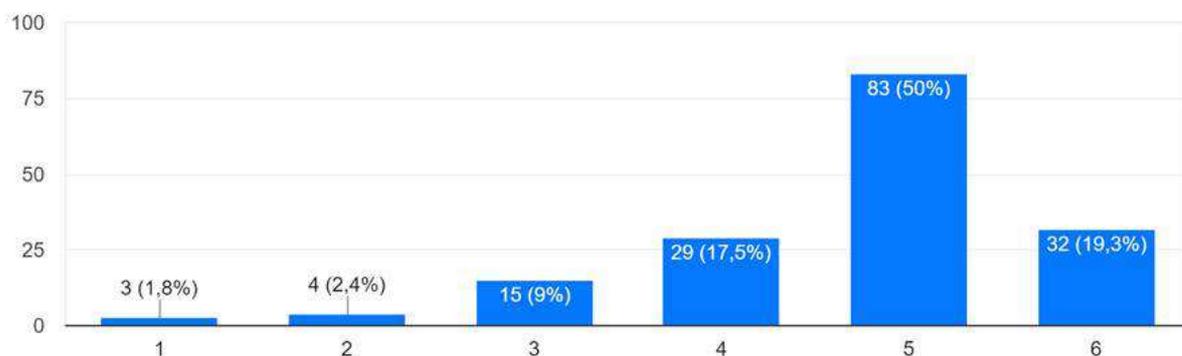
## 3) Nel geoportale SCT trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno

168 risposte



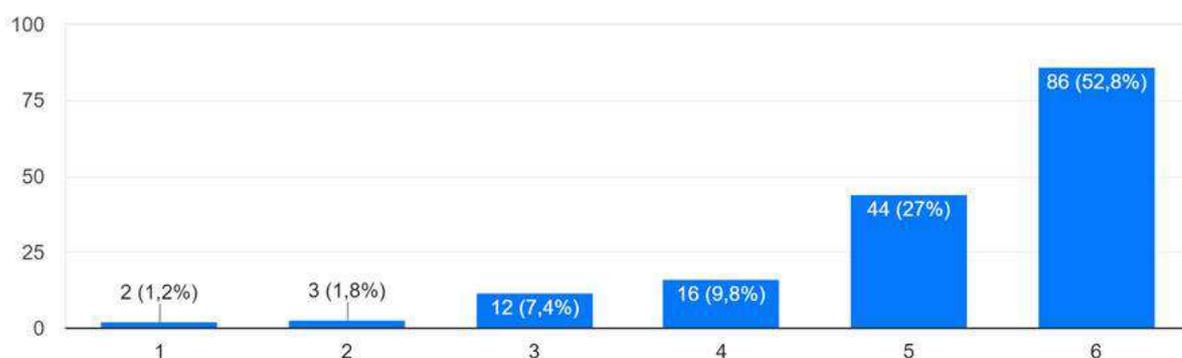
#### 4) Giudico complete le informazioni presenti sul geoportale SCT

166 risposte



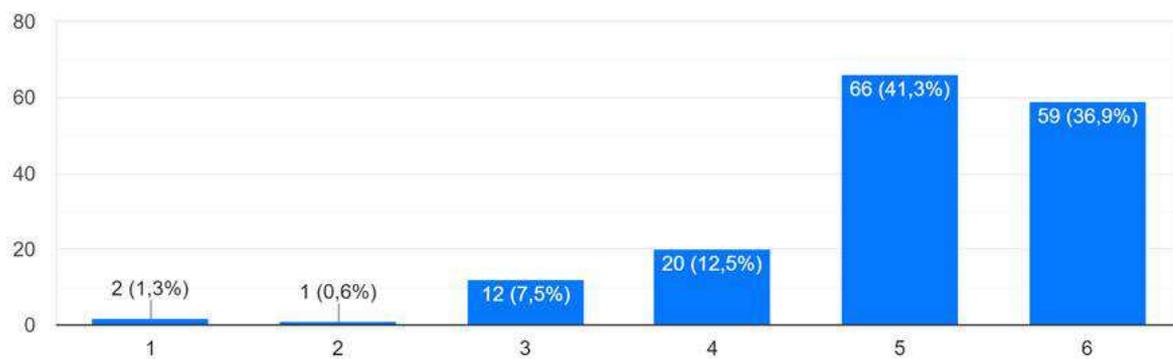
#### 5) Trovo che utilizzare i servizi del geoportale SCT sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, cartografie cartacee, ecc.)

163 risposte



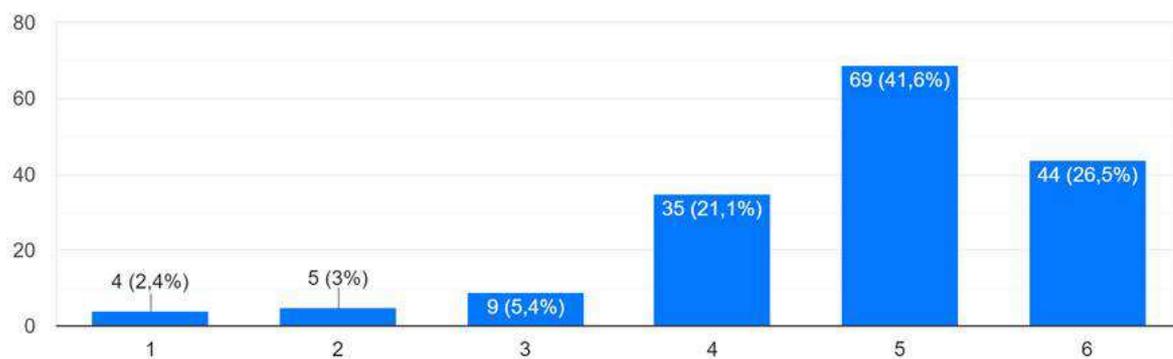
6) Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti

160 risposte



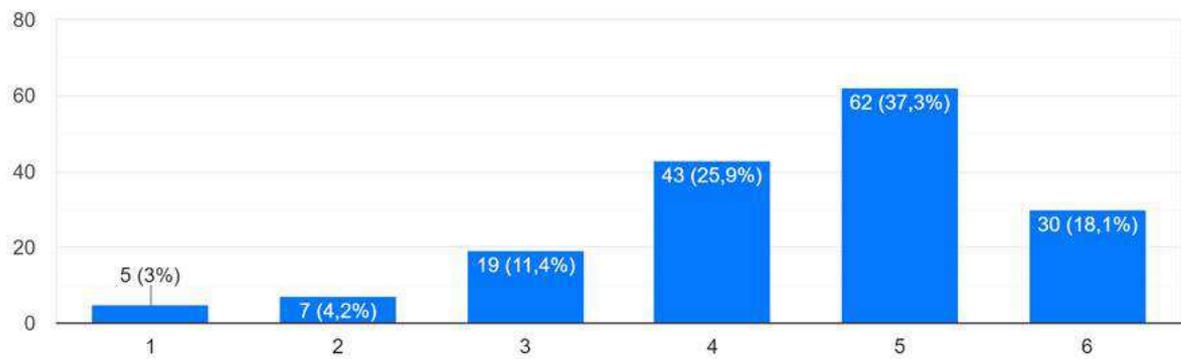
7) L'aspetto grafico del geoportale SCT è gradevole

166 risposte



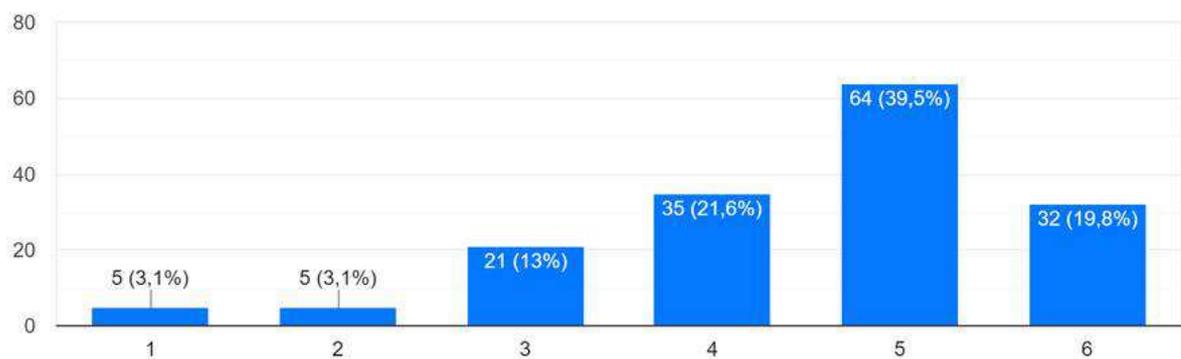
### 8) Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click

166 risposte



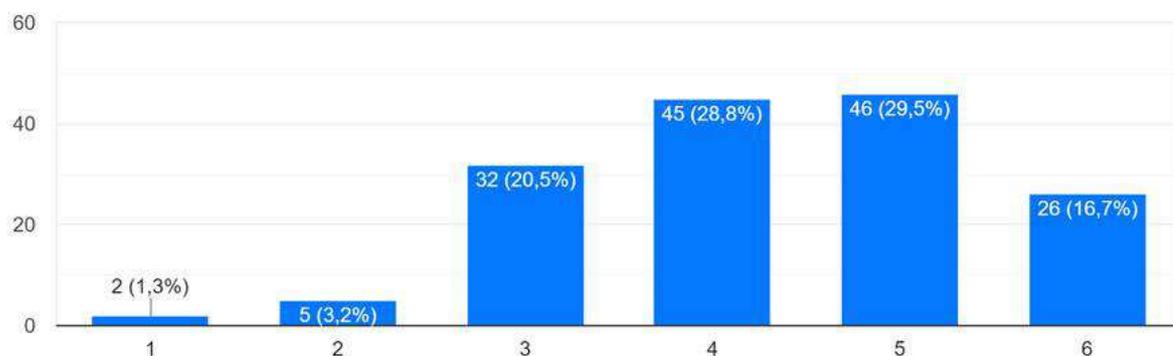
### 9) I contenuti del geoportale SCT sono ben organizzati

162 risposte



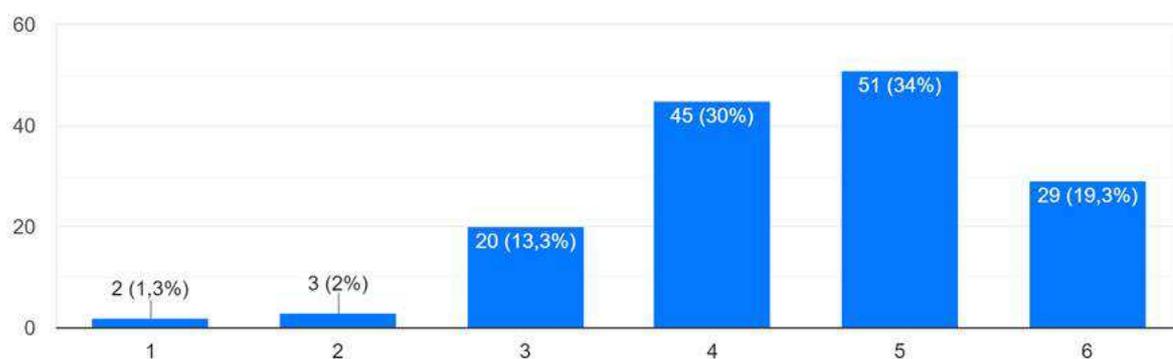
10) Il geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente

156 risposte



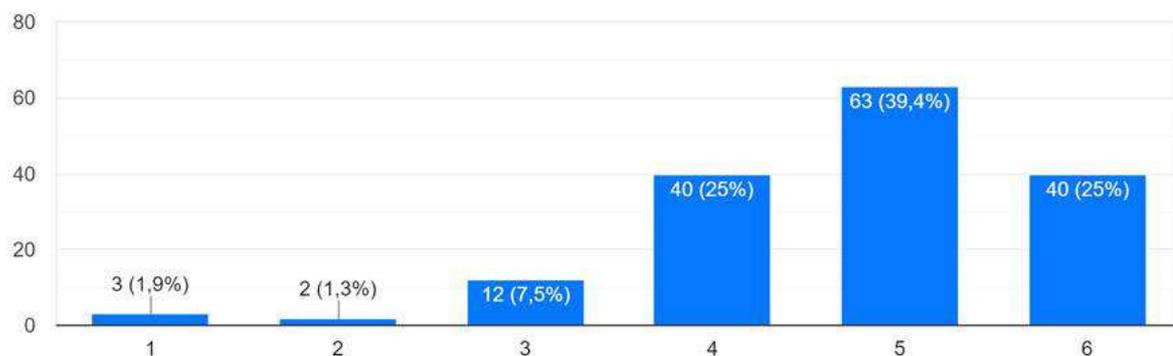
11) Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni ai quesiti formulati

150 risposte



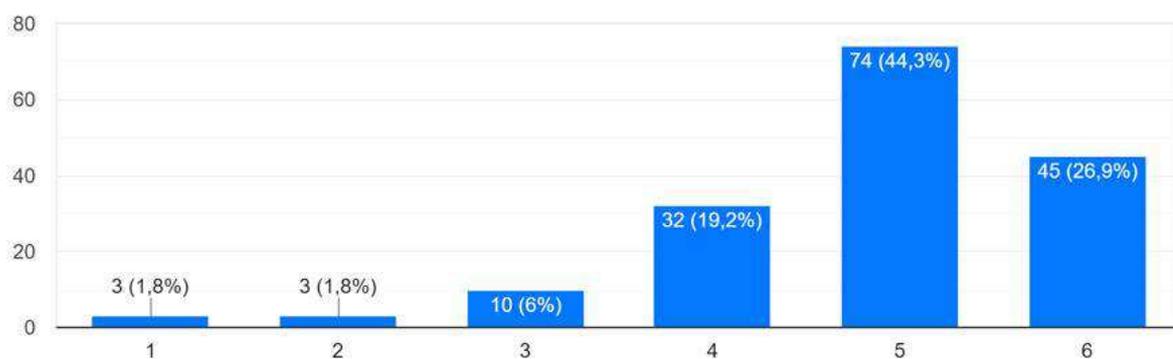
12) Trovo che il geoportale SCT migliori l'immagine che ho dell'Ente

160 risposte



13) Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del geoportale SCT sia complessivamente soddisfacente

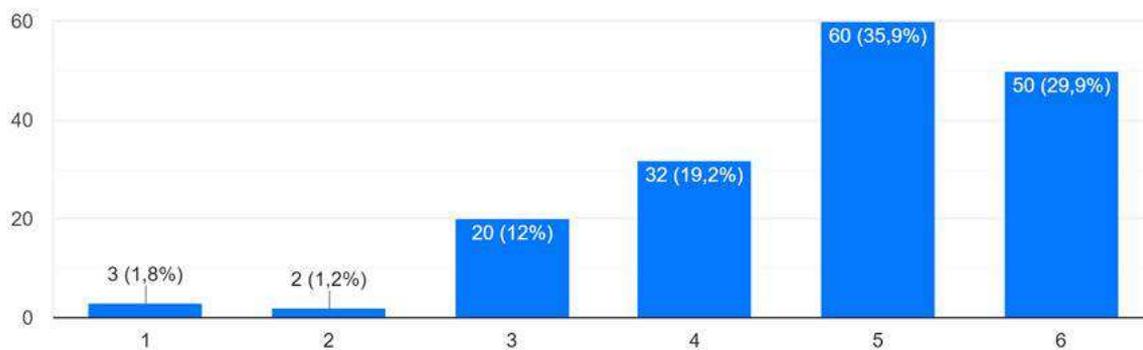
167 risposte



Indichi quanto è importante ognuna delle seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente importante) a 6 (molto importante)

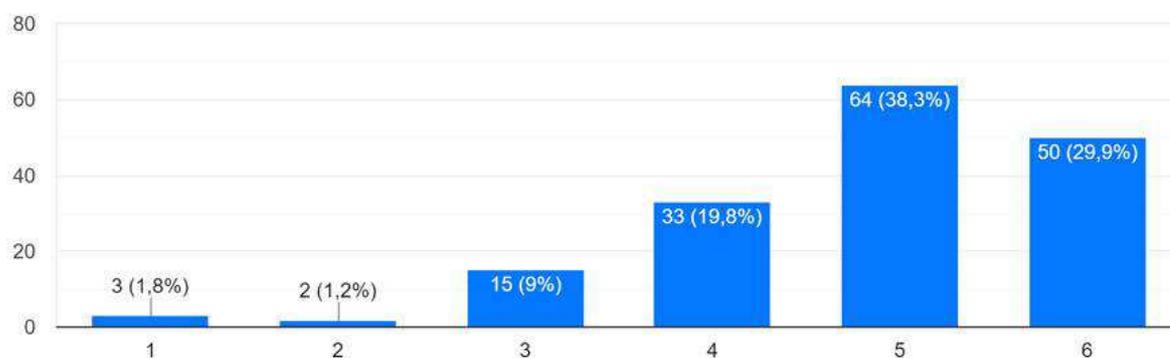
#### 14) Facilità di accesso ai servizi on line

167 risposte



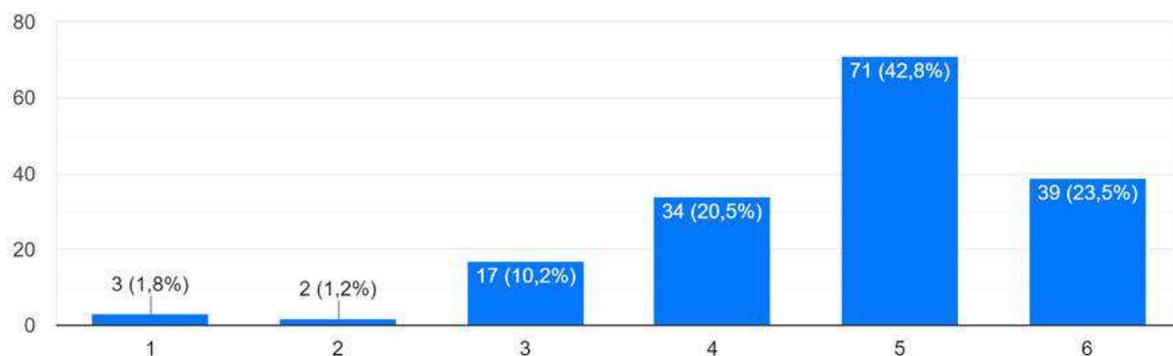
#### 15) Completezza delle informazioni on line

167 risposte



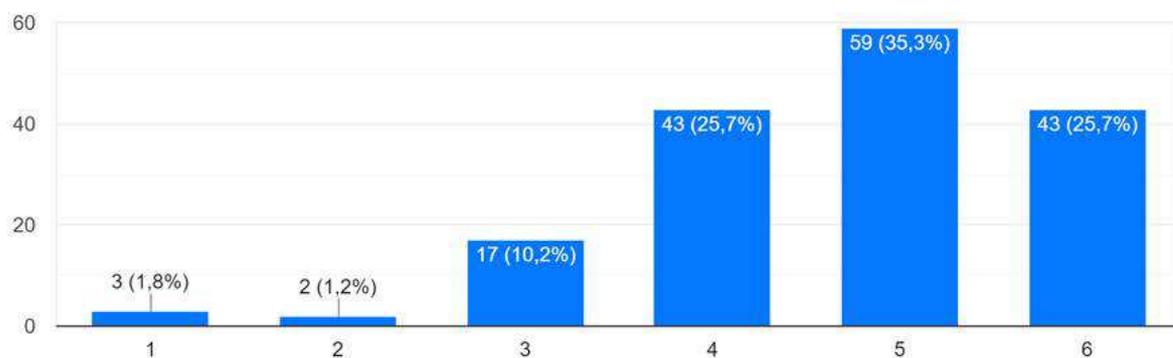
### 16) Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti

166 risposte



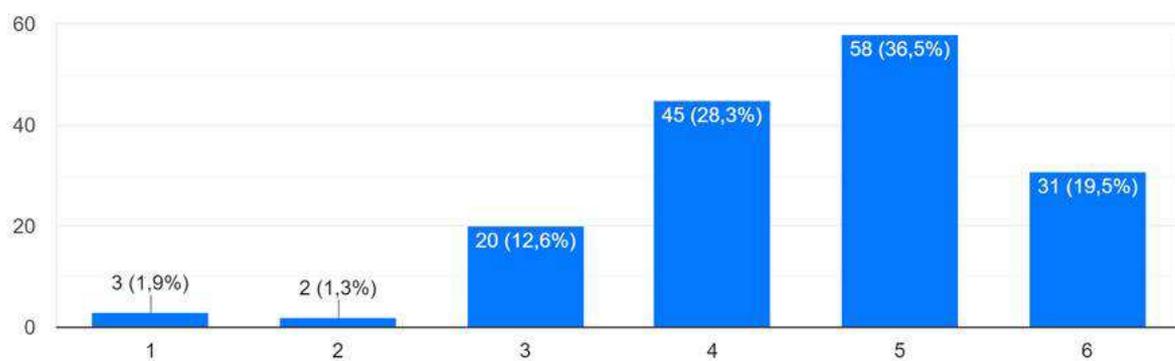
### 17) Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito

167 risposte



18) Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi

159 risposte



## **ALLEGATI**

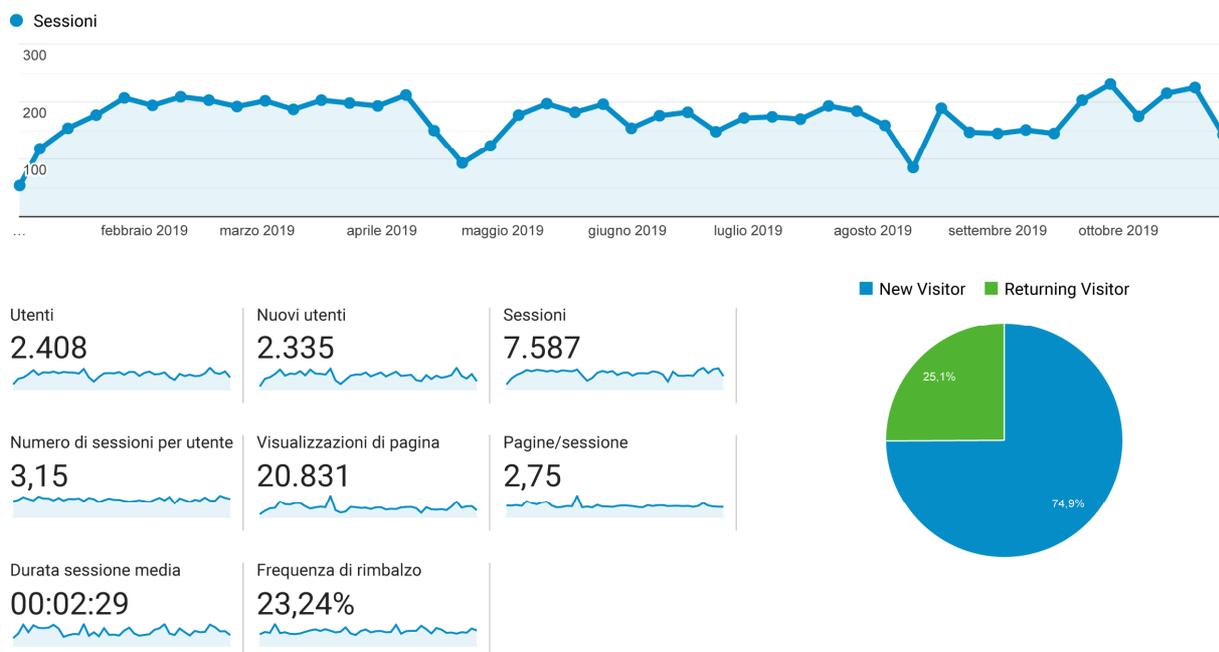
### **SCT OUTIL**

- Allegato 2A – Andamento visite SCT Outil
- Allegato 2C – Statistiche relative al questionario SCT Outil

## ALLEGATO 2A

### ANDAMENTO VISITE SCT OUTIL

#### Panoramica del pubblico



**Utenti:** sono gli utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date.

**Nuovi utenti:** è il numero di utenti alla prima visita durante l'intervallo di date selezionato.

**Sessioni:** Il numero totale di sessioni nell'intervallo di date. Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web.

**Numero di sessioni per utente:** è il numero medio di sessioni per utente.

**Visualizzazioni di pagina:** indica il numero totale di pagine visualizzate. Comprende le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.

**Pagine/sessione:** corrisponde al numero medio di pagine visualizzate durante una sessione. Comprende le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.

**Durata sessione media:** è la durata media di una sessione.

**Frequenza di rimbalzo:** è la percentuale di sessioni di una sola pagina in cui non ci sono state interazioni con la pagina.

## Dati Geografici

Numero di sessioni per città nel periodo di riferimento.

Città	Sessioni	Sessioni
	<b>7.458</b> % del totale: 98,30% (7.587)	<b>7.458</b> % del totale: 98,30% (7.587)
1. (not set)	2.043	27,39%
2. Turin	1.685	22,59%
3. Aosta	1.569	21,04%
4. Saint-Vincent	318	4,26%
5. Milan	128	1,72%
6. Vercelli	109	1,46%
7. Pinerolo	103	1,38%
8. Chivasso	74	0,99%
9. Rivoli	72	0,97%
10. Biella	59	0,79%

## Dispositivi utilizzati

Numero di sessioni per tipologia di dispositivo nel periodo di riferimento.

Categoria dispositivo	Sessioni	Sessioni
	<b>7.587</b> % del totale: 100,00% (7.587)	<b>7.587</b> % del totale: 100,00% (7.587)
1. desktop	7.479	98,58%
2. mobile	89	1,17%
3. tablet	19	0,25%

## Contenuti visualizzati

Numero di visualizzazioni per pagina. Il simbolo “ / “ si riferisce alla home page.

Pagina	Visualizzazioni di pagina	% Visualizzazioni di pagina
1. /SCTProfessional/	9.972	47,87%
2. /SCTProfessional/geo/GeoCartaGeo	5.931	28,47%
3. /SCTProfessional/adesione	1.322	6,35%
4. /SCTProfessional/progetto	434	2,08%
5. /SCTProfessional/servcat/mappecat	287	1,38%
6. /SCTProfessional/default/index	265	1,27%
7. /SCTProfessional/utente/proroga	253	1,21%
8. /SCTProfessional/error	238	1,14%
9. /SCTProfessional/contatti	196	0,94%
10. /SCTProfessional/iscrizione	181	0,87%

## Provenienza utenti

Numero di sessioni per le sorgenti che hanno indirizzato il traffico, nel periodo di riferimento.

Sorgente/Mezzo	Sessioni	%
	<b>7.587</b> % del totale: 100,00% (7.587)	<b>7.587</b> % del totale: 100,00% (7.587)
1. (direct) / (none)	6.209	81,84%
2. google / organic	1.139	15,01%
3. bing / organic	91	1,20%
4. geonavsct.partout.it / referral	37	0,49%
5. duckduckgo / organic	35	0,46%
6. duckduckgo.com / referral	14	0,18%
7. invallee.it / referral	12	0,16%
8. localhost:8000 / referral	12	0,16%
9. mail.tiscali.it / referral	10	0,13%
10. sct-cmmontemilius.partout.it / referral	10	0,13%

**Organic:** Traffico indirizzato da un motore di ricerca, in seguito all’inserimento di una parola chiave.

**Refferal:** Traffico indirizzato direttamente da un link esterno.

**Direct:** Inserimento diretto dell'url.

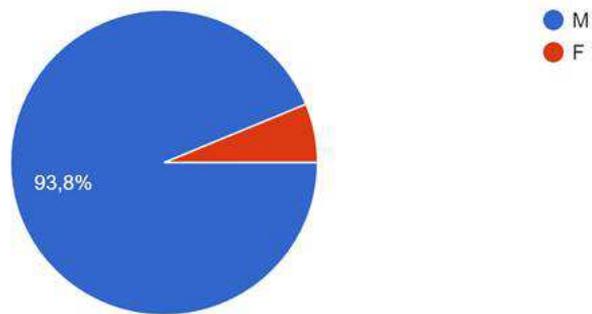
ALLEGATO 2C

STATISTICHE RELATIVE AL QUESTIONARIO SCT-OUTIL

Dati anagrafici

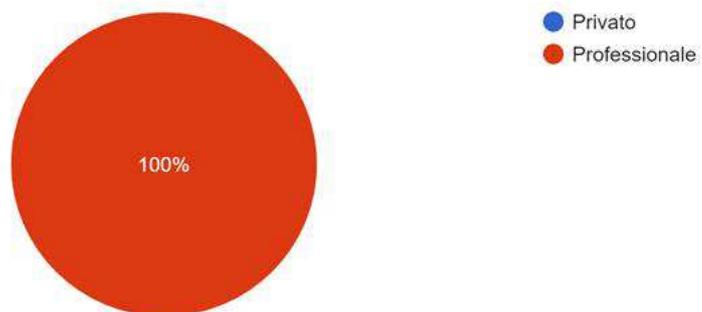
Sesso

16 risposte



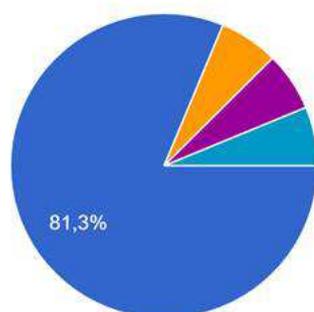
Tipo di utilizzo

16 risposte



### Tipo di professione

16 risposte

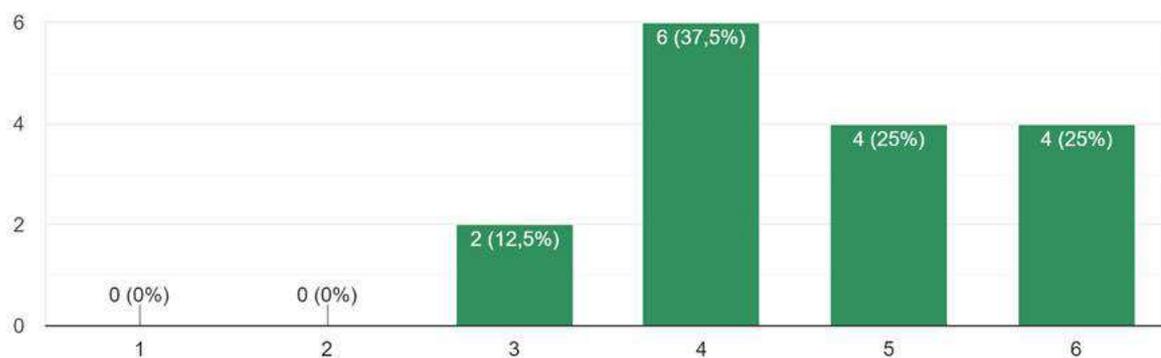


- Geometra
- Perito industriale / Perito industriale laureato
- Architetto / Pianificatore / Paesaggista / Conservatore
- Dottore agronomo / Dottore forestale
- Geologo
- Ingegnere
- Studio / Ricerca

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (pienamente d'accordo)

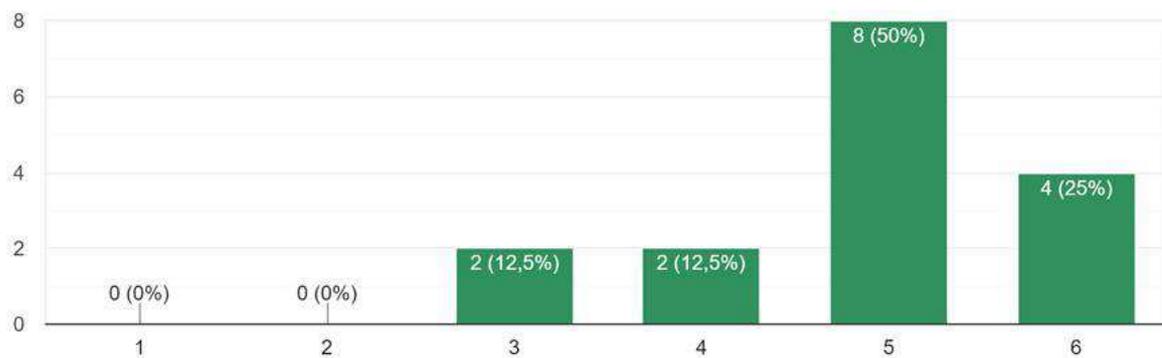
### 1) SCT-Outil è facilmente raggiungibile dal sito web della Regione Autonoma Valle d'Aosta

16 risposte



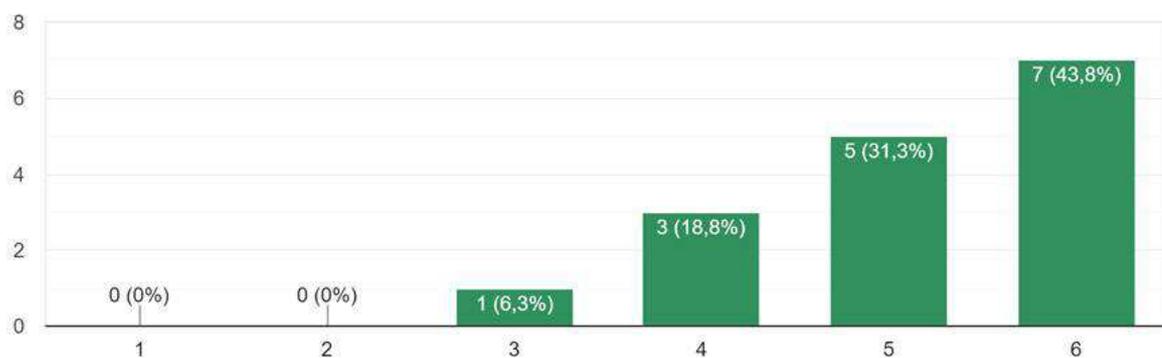
## 2) La navigazione all'interno di SCT-Outil è semplice

16 risposte



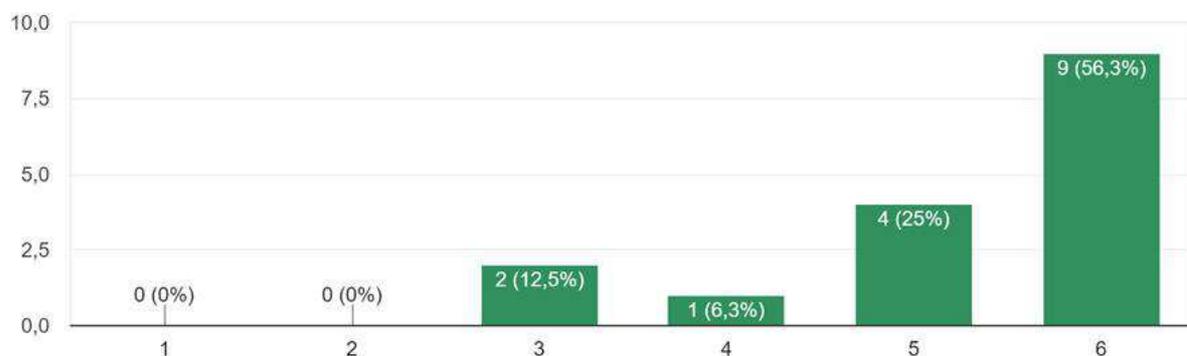
## 3) Le prestazioni dei servizi disponibili in SCT-Outil in termini di velocità di navigazione sono soddisfacenti

16 risposte



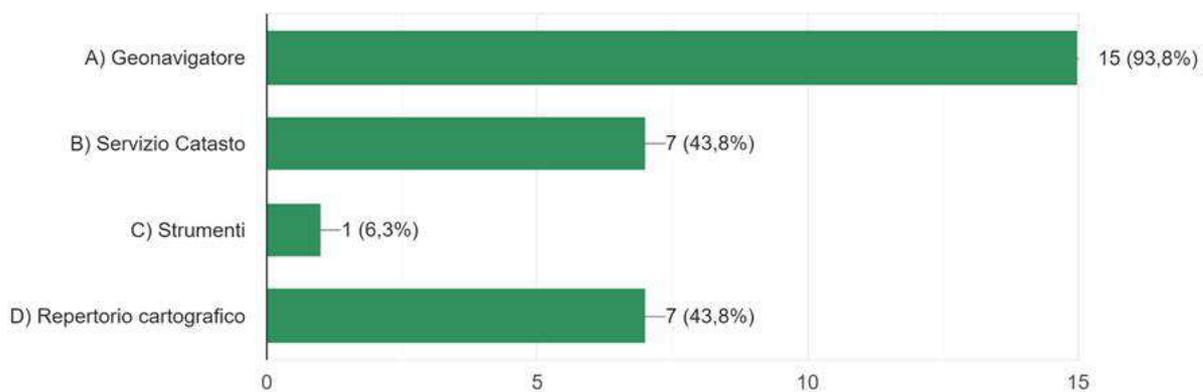
#### 4) SCT-Outil mi supporta efficacemente nella mia attività lavorativa

16 risposte



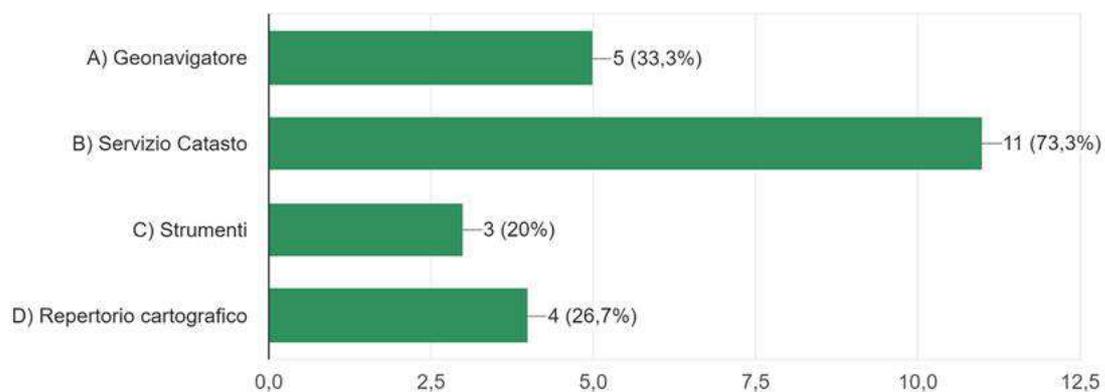
#### 5) Quale o quali dei Servizi offerti da SCT-Outil ritengo più efficaci per lo svolgimento della mia attività lavorativa?

16 risposte



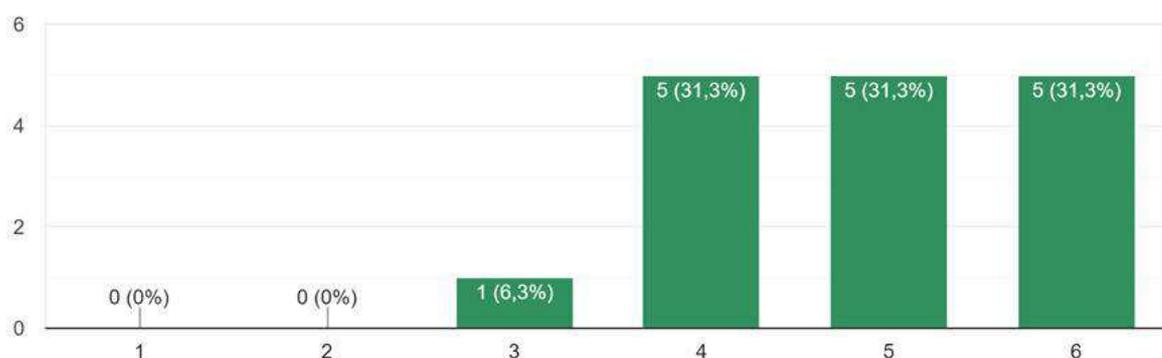
6) Quale o quali dei Servizi offerti da SCT-Outil ritengo che debbano essere incrementati o migliorati?

15 risposte



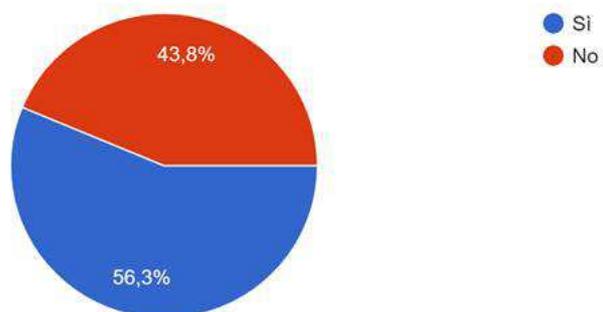
7) Valuto positivamente gli altri servizi dedicati principalmente ad un'utenza tecnica presenti nel geoportale SCT (rete GNSS, servizi di download dati e servizi WMS)

16 risposte



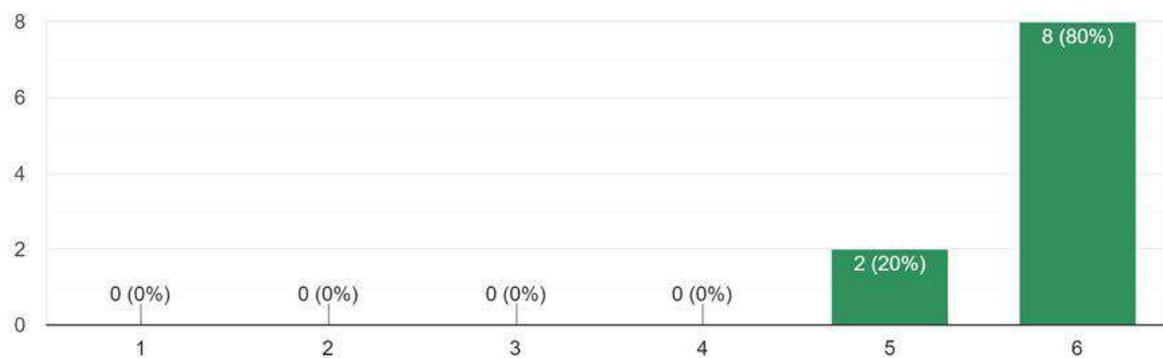
8) Ha già fatto ricorso al servizio assistenza di SCT-Outil?

16 risposte



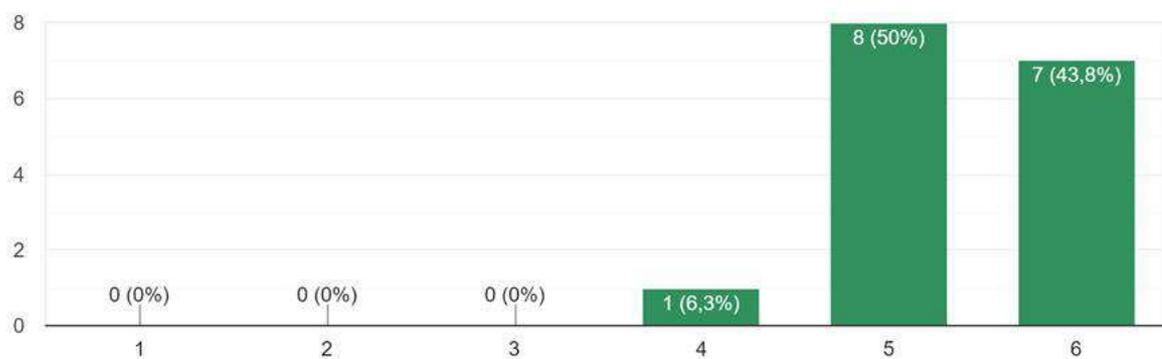
8b) Valuto positivamente l'assistenza ricevuta?

10 risposte



9) Ritengo che il servizio SCT-Outil sia complessivamente soddisfacente

16 risposte



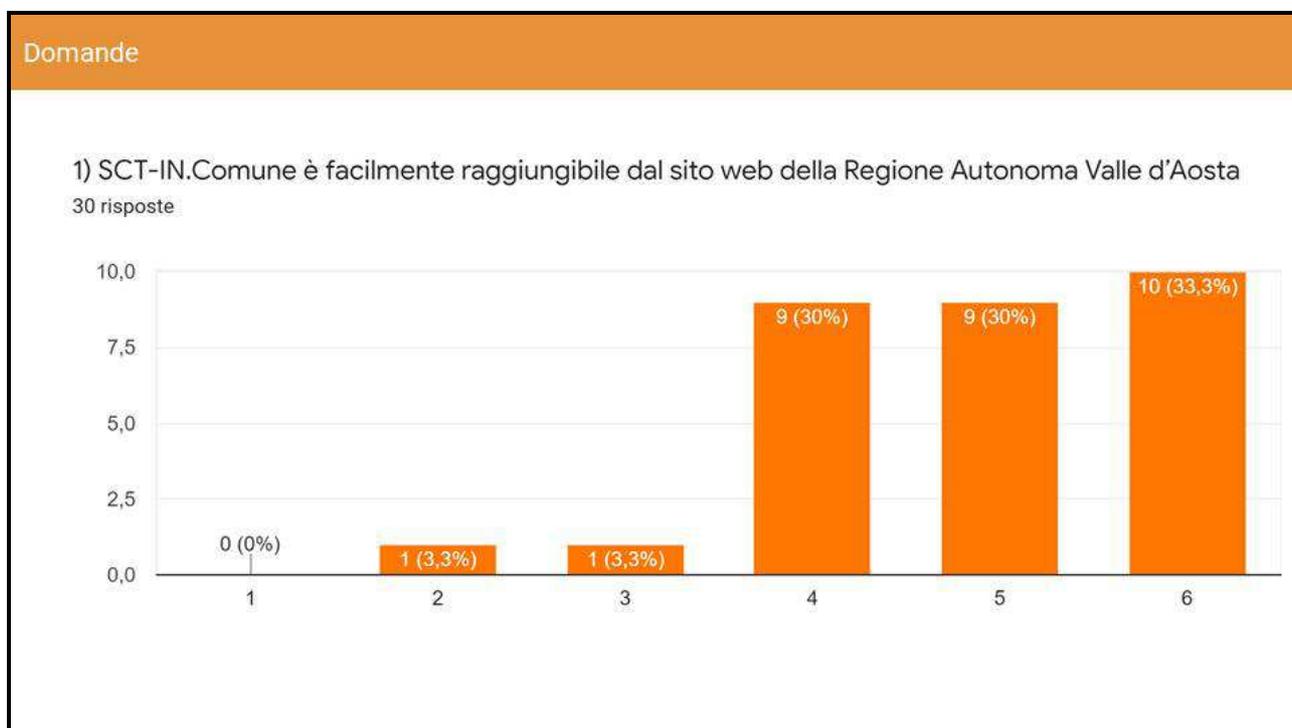
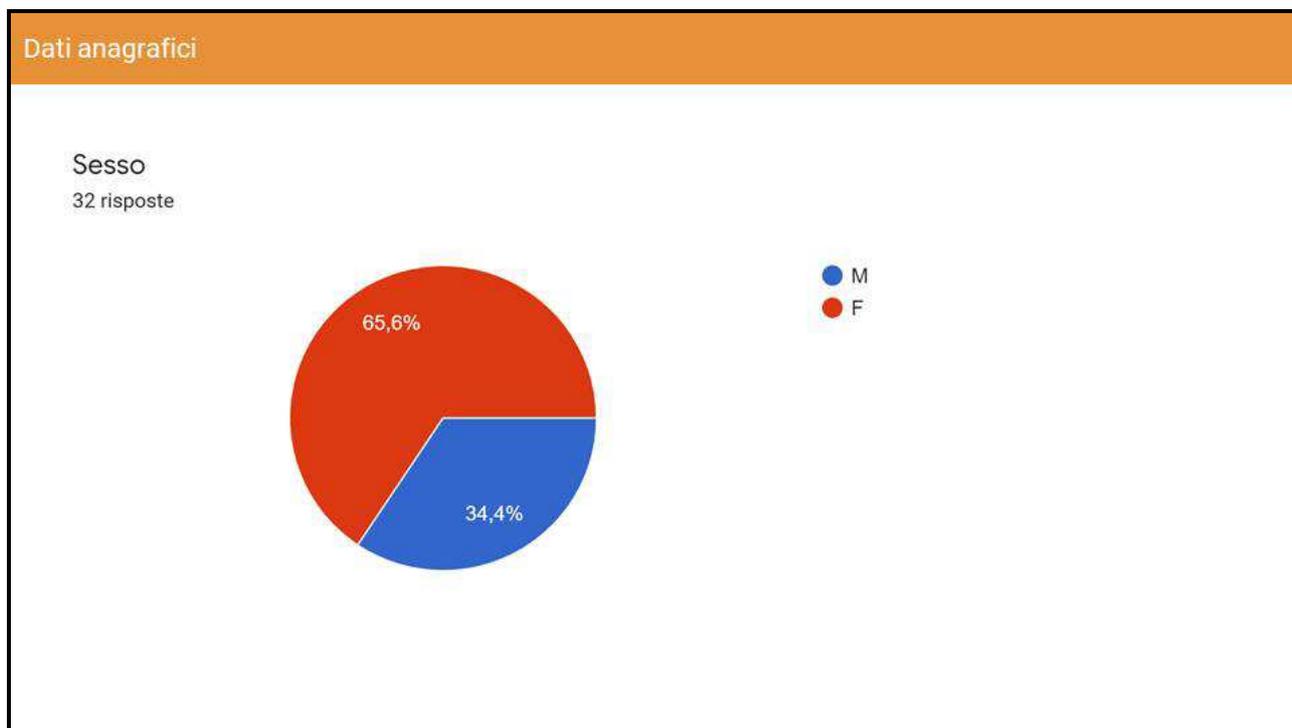
## **ALLEGATI**

### **SCT IN.COMUNE**

- Allegato 3A – Risposte al questionario SCT In.Comune
- Allegato 3B – Statistiche relative al questionario SCT In.Comune

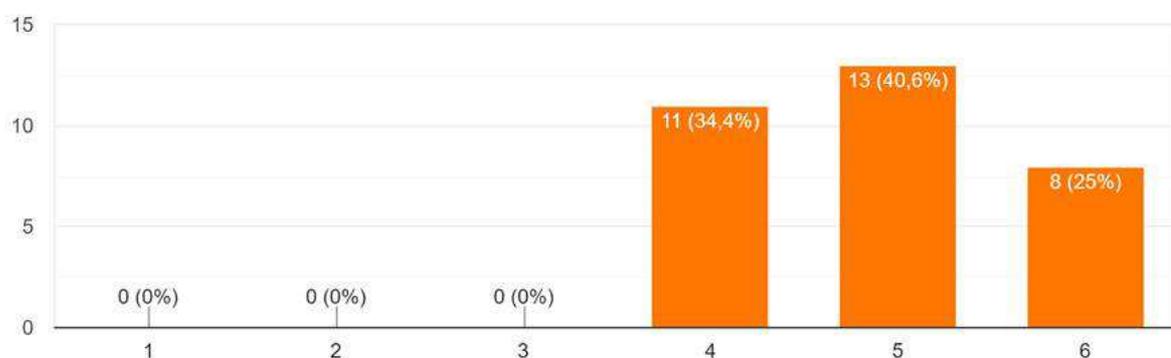
## ALLEGATO 3B

### STATISTICHE RELATIVE AL QUESTIONARIO SCT-OUTIL



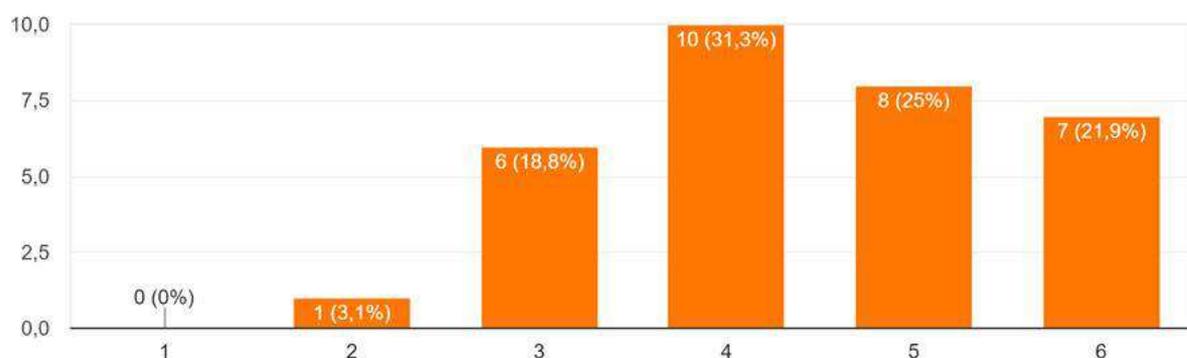
## 2) La navigazione all'interno di SCT-IN.Comune è semplice

32 risposte



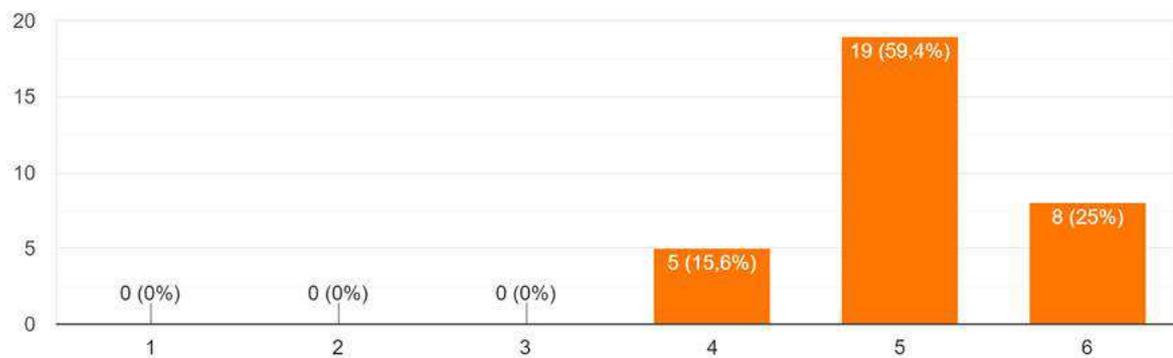
## 3) Le prestazioni dei servizi disponibili in SCT-IN.Comune in termini di velocità di navigazione sono soddisfacenti

32 risposte



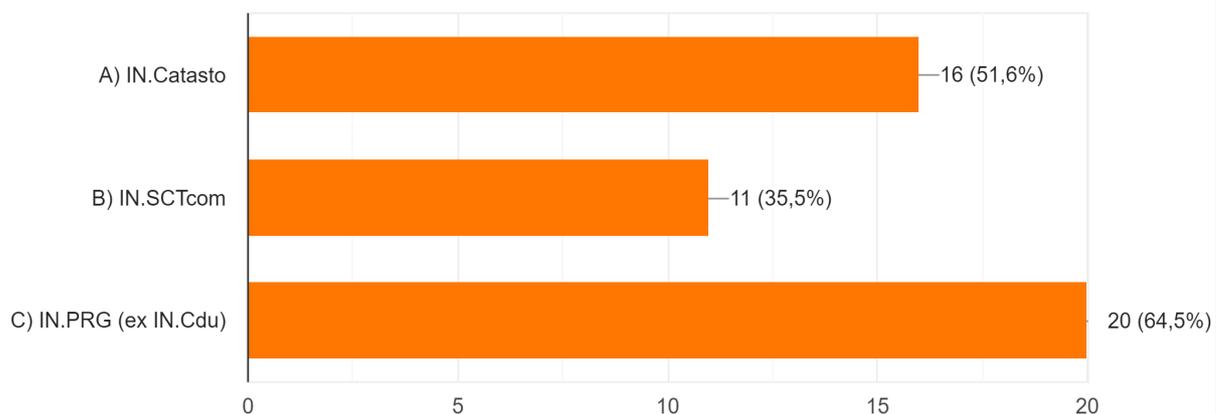
#### 4) SCT-IN.Comune mi supporta efficacemente nella mia attività lavorativa

32 risposte



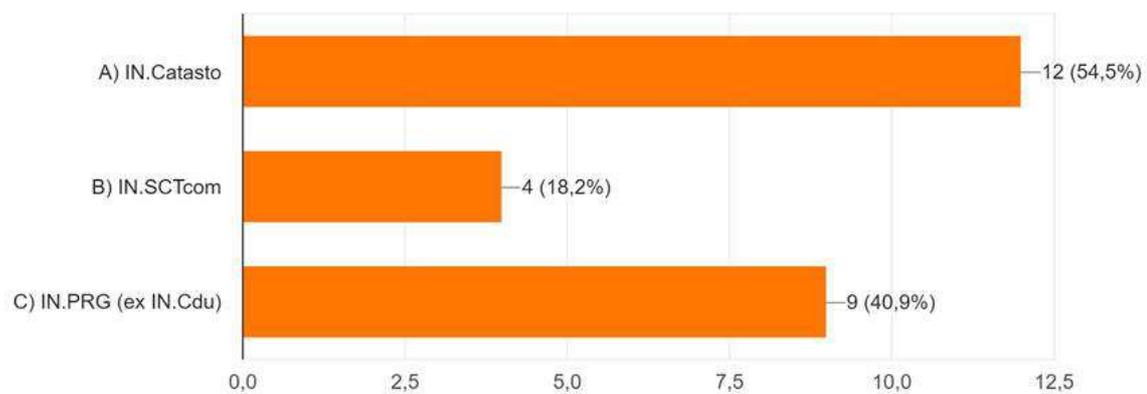
#### 5) Quale o quali dei Servizi offerti da SCT-IN.Comune ritengo più efficaci per lo svolgimento della mia attività lavorativa?

31 risposte



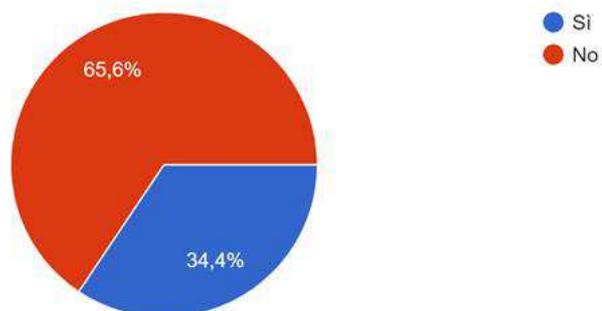
6) Quale o quali dei Servizi offerti da SCT-IN.Comune ritengo che debbano essere incrementati o migliorati?

22 risposte



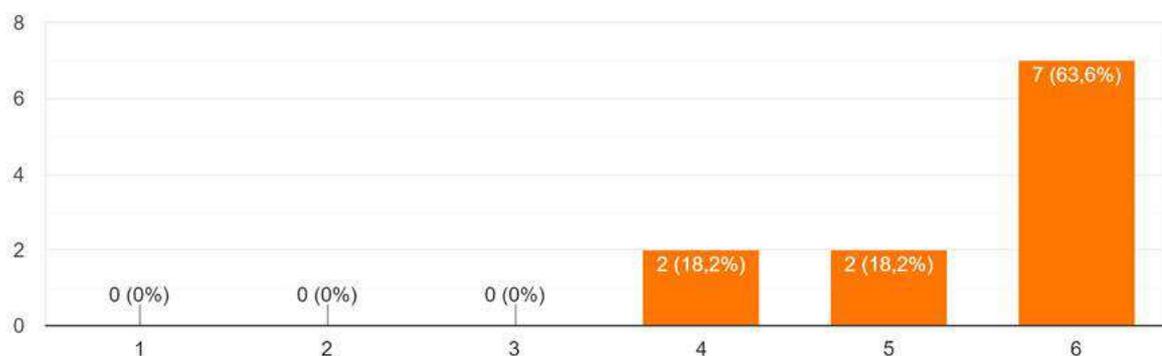
7) Ha già fatto ricorso al servizio assistenza di SCT-IN.Comune?

32 risposte



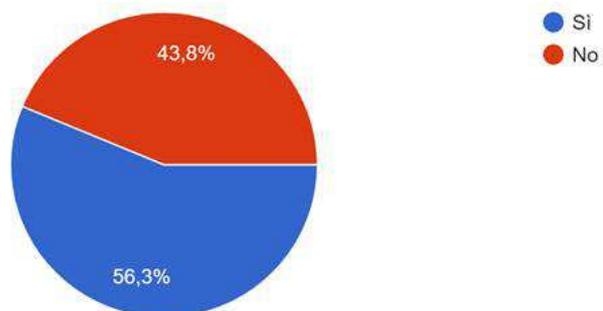
7b) Valuto positivamente l'assistenza ricevuta?

11 risposte



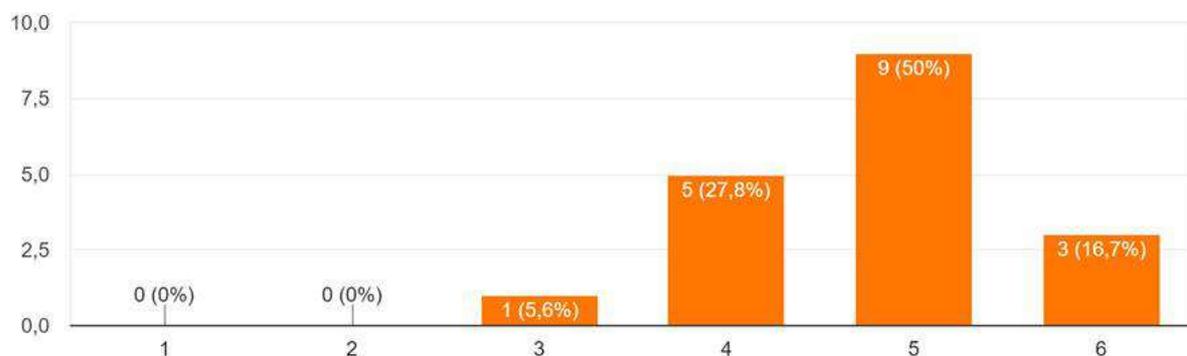
8) Ha partecipato ai corsi di formazione SCT-IN.Comune?

32 risposte



8b) Valuto positivamente il corso/i corsi di formazione a cui ho partecipato?

18 risposte



9) Ritengo che il servizio SCT-IN.Comune sia complessivamente soddisfacente

32 risposte

