

Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica  
Assessorat des ouvrages publics, de la protection des sols 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 DI INDAGINE 2017**

## Report di indagine

Esiti della indagine rivolta agli utenti del Geoportale SCT

Dati statistici sugli utenti

Conoscenza del servizio

Frequenza, modalità e motivazione di utilizzo del servizio

Il giudizio complessivo

Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio e le priorità

I miglioramenti del servizio

Sintesi degli esiti dell'indagine

## **ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA AGLI UTENTI DEL GEOPORTALE SCT;**

L'indagine di customer satisfaction realizzata con questionario on line oggetto del presente rapporto ha riguardato un periodo di rilevazione compreso tra il 13 settembre e il 22 dicembre dell'anno in corso e in questo arco di tempo sono state registrate 294 risposte al questionario. Nello periodo settembre-novembre il Geoportale SCT ha registrato 14.279 visite; esse non corrispondono a singoli diversi utenti, in quanto uno stesso utente può aver effettuato nello stesso intervallo temporale più accessi al sito.

Nell'**Allegato 1** è riportato il grafico dell'andamento giornaliero delle visite al Geoportale da gennaio a novembre 2017 nonché la tabella delle visite mensili e delle relative variazioni mensili e annuali. I dati indicano che il sito ha registrato complessivamente per il periodo considerato 54.262 visite con una media giornaliera di 162 visite. La frequenza media giornaliera sale a 207 visite se si considerano i giorni feriali, quando l'uso prevalente è probabilmente di tipo professionale; quelli festivi fanno registrare invece una media di 51 accessi. Rispetto al 2016 l'andamento ha segno positivo con un incremento di visite del 3.2%. I mesi che hanno registrato più di 5.000 accessi sono Marzo, con il maggior numero (5808), seguito da Agosto (5718), Luglio (5235), Maggio (5.098), Ottobre (5051). Gennaio è invece il mese con meno accessi, pari a 4.174. Dopo un picco giornaliero nel mese di settembre dopo la pubblicazione del questionario, con quasi 200 visite, nel periodo di rilevazione considerato per questa indagine non è mai stato superato il numero di 180 visite al giorno, con un intervallo di valori compreso tra 120 e 179.

L'**Allegato 2** 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.

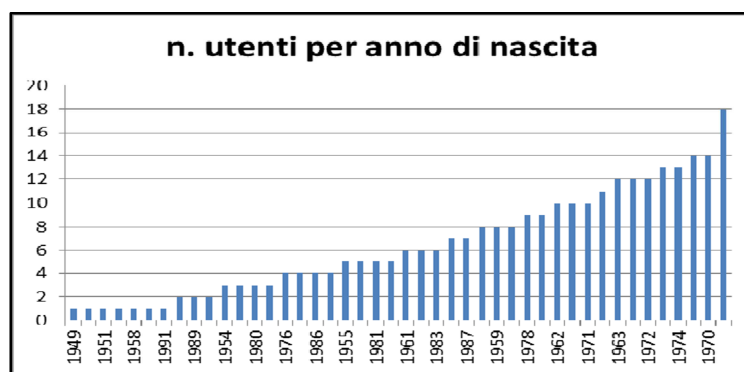
## DATI STATISTICI SUGLI UTENTI;

Le risposte ricevute nel periodo di rilevazione 13 settembre-22 dicembre sono state 294, a queste corrisponde la registrazione della data di accesso e la compilazione dei dati di profilo utente. Tuttavia 10 utenti non hanno compilato il questionario, non rispondendo a alcuno dei quesiti posti.

Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario (campione pari all'intera popolazione di 294 risposte) delinea una popolazione prevalentemente maschile (71,4%), che utilizza il servizio nel 65% dei casi nell'ambito della pubblica amministrazione e nel 22% di una attività professionale, mentre solo nel 12% dei casi ne fa un uso privato e nel restante 1% per studio o ricerca.

Il profilo prevalente dell'utente professionale (campione di 64 risposte) è quello del libero professionista (78,1%), seguito da quello del dirigente. Il dipendente pubblico (campione di 191 risposte) che utilizza il geoportale appartiene per lo più all'amministrazione regionale (85% dei casi) e in subordine (11,5% dei casi) agli enti locali, singoli comuni in particolare.

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 **294** unità. L'anno di nascita con maggiori utenti è il 1973, che corrisponde a una età di 44 anni. Il maggior numero di utenti, pari al 45% del campione, si colloca in una fascia di età compresa tra 43 e 55 anni, l'utente più anziano ha 69 anni e il più giovane 23.



## **CONOSCENZA DEL SERVIZIO;**

Il questionario on line del rilevamento di customer satisfaction è stato pubblicato direttamente sulla home page del Geoportale SCT che, come già accennato, ha registrato oltre 54.000 visite tra gennaio e novembre del 2017. Nei mesi interessati dal questionario, le visite sono state 14.279 (settembre-novembre) e per il periodo 13 settembre-30 novembre le risposte al questionario sono state 284, di cui 10 senza risposta ai quesiti ma solo con compilazione del profilo utente.

Se il livello di conoscenza del servizio sembra essere elevato, a giudicare dal numero complessivo di visite registrate in 11 mesi e dall'andamento con segno positivo rispetto all'anno precedente, non altrettanto può essere detto del livello di interessamento a rispondere al questionario, poiché il campione di indagine non rappresenta che il 2% degli accessi al sito. Ciò malgrado la campagna informativa svolta presso l'utenza considerata più assidua (dipendenti regionali, comunali, professionisti).

Può infine essere interessante segnalare che su 26 osservazioni formulate dai compilatori del questionario 3 specificano che non utilizzano il geoportale e 2 che non ricorrono a specifici servizi in esso proposti.

## **FREQUENZA, MODALITÀ E MOTIVAZIONE DI UTILIZZO DEL SERVIZIO;**

Le risposte al questionario indicano che il geoportale è utilizzato nell'86,8% dei casi per l'attività lavorativa, sia che si tratti di attività professionale (21,8%) che di pubblica amministrazione (65%).

Considerando che in particolare 4 quesiti (i numeri 7, 8, 9, 10) permettono di rilevare l'utenza più specialistica, che utilizza servizi on line più evoluti della semplice geonavigazione, quali la rete GNSS, i servizi standard di interoperabilità WMS e i download di dati, si osserva che il numero di risposte date è inferiore a quello del campione totale anche di 80 unità. In ogni caso almeno il 74% degli utenti che hanno risposto al questionario è probabile che faccia uso dei servizi specialistici. Questo fatto induce a ritenere che il questionario è stato compilato in prevalenza da una utenza piuttosto esperta, che ne fa un uso professionalmente avanzato.

Da notare che il periodo di erogazione autunnale del questionario ha di fatto escluso gli utenti "turistici" che ricorrono al geoportale per avere informazioni legate alla ricerca di informazioni geografiche utili al loro soggiorno in Valle d'Aosta, con particolare riferimento al geonavigatore dedicato alla sentieristica.

## IL GIUDIZIO COMPLESSIVO;

Come evidenziato dalla tabella sotto riportata, l'83% degli utenti che hanno risposto al questionario – sono stati in questo caso esclusi i 10 utenti che non hanno risposto ad alcuna domanda del questionario - ha dato un giudizio medio calcolato sull'insieme dei quesiti riguardanti la qualità del servizio (domande da 1 a 20) superiore a 3 in una scala di valori compresa tra 1 e 6, esprimendo perciò un giudizio da medio a molto positivo. Tuttavia la prevalenza del punteggio 3 e 4 e la relativa esiguità del punteggio 5, solo il 13% degli utenti ha una valutazione complessiva pienamente positiva, porta a concludere che i margini di miglioramento del servizio sono notevoli.

punteggio medio ottenuto sull'insieme delle 20 domande riguardanti la qualità del servizio	n. utenti	% utenza
0	2	1%
1	5	2%
2	39	14%
3	108	38%
4	91	32%
5	38	13%
6	1	0,4%
<b>Totali</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

Si segnalano a questo proposito i seguenti quesiti che hanno fatto registrare giudizi meno positivi con punteggi 5 e 6 inferiori al 40% delle risposte, che mettono in evidenza la difficoltà di interazione con l'ente e l'efficienza dei tempi di risposta:

- 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
- 17 L'eventuale reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi

Punteggi 5 e 6 compresi tra il 40 e il 50% delle risposte con un giudizio complessivo ancora da considerare non del tutto positivo riguardano i seguenti 8 quesiti.

- 2 È facile accedere alle informazioni presenti sul geoportale SCT
- 3 La navigazione all'interno del geoportale SCT è semplice
- 4 Sul geoportale SCT trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove
- 5 Giudico complete le informazioni presenti sul geoportale SCT
- 8 Giudico positivamente la mia esperienza di download dati disponibile sul geoportale SCT
- 9 Giudico positivamente la fruizione dei servizi standard di interoperabilità WMS disponibili sul geoportale SCT
- 13 I contenuti del geoportale SCT sono ben organizzati
- 15 Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni a eventuali quesiti formulati

Si noti che questi giudizi solo parzialmente positivi riguardano da un lato la navigazione on line in termini di reperibilità dei dati e di esaustività delle informazioni date per fruire al meglio dei servizi generali, dall'altro la facilità di utilizzo dei servizi specialistici. A questo proposito si deve evidenziare che i servizi on line citati, considerati di fruizione più complessa dalla maggior parte degli utenti che hanno risposto ai quesiti, scontano il fatto di essere stati attivati molto di recente, solo all'inizio del 2017.

Giudizi con punteggio 5 e 6 espresso da più del 50% del campione hanno riguardato i seguenti quesiti:

- 1 Il geoportale SCT è facilmente raggiungibile

6 Trovo che utilizzare i servizi del geoportale SCT sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, cartografie cartacee, trasmissione dati etc.)

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

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

Si tratta di giudizi positivi riguardanti la facilità di accesso e soprattutto l'utilità del servizio. Il risultato è talvolta in contrasto con quelli più negativi dati su domande piuttosto simili (efficacia della risposta a problemi e accessibilità del sito) ma che probabilmente riflettono le diverse tipologie di utenze a cui si rivolge il servizio.

Un giudizio molto positivo, con oltre il 60 % di punteggi 5 e 6, registrano infine i seguenti 2 quesiti:

18 I servizi offerti dal geoportale SCT semplificano le mie attività

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

In particolare il secondo chiede all'utente una valutazione di sintesi sull'insieme del servizio e il buon risultato ottenuto, porta a considerare le valutazioni meno positive precedentemente descritte quali osservazioni nel merito, che non inficiano un giudizio complessivo piuttosto buono, con un Geoportale SCT in grado di semplificare le attività della propria utenza.

## **IL GIUDIZIO SUGLI ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO E LE PRIORITÀ;**

In relazione alle diverse fasi che compongono l'erogazione/fruizione del servizio Geoportale SCT, come risultanti dalla tabella di analisi del processo, e considerando in particolare gli Item di qualità, si riporta nella pagina successiva una tabella di valutazione delle risposte date sul servizio del geoportale.

La tabella evidenzia che le principali criticità sono riscontrate in merito ai reclami (quesiti 16 e 17) sia per difficoltà di inoltrare che per i tempi di risposta, non rispondendo in modo efficiente alla risoluzione di problemi e disservizi.

Valori meno negativi ma comunque non pienamente soddisfacenti si hanno per gli aspetti trattati dai quesiti 7, 8, e 9 che fanno riferimento alla fruizione dei servizi cartografici ed in particolare a quelli WMS, di Download e di utilizzo della rete GNSS, nonché dai quesiti 14, 15 che riportano ancora una volta alla difficoltà di relazionarsi con l'ente gestore.

Le valutazioni positive fanno invece riferimento all'accesso al geoportale, alla consultazione e navigazione, alla disponibilità di dati e servizi on line, considerati in termini generali e non a quelli dedicati all'utenza più specialistica (WMS, GNSS, Download).

Si osservi, infine, che nessuna correlazione è stata espressa tra item di qualità e i quesiti 19 e 20, in quanto questi ultimi fanno riferimento ad un giudizio complessivo del servizio. Da notare, comunque, che il giudizio complessivo è più che soddisfacente.

Valutazione media per ogni singolo quesito in relazione agli Item di qualità individuati per il servizio

Fase	Attività	Item di qualità	n. quesito	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
			valore medio di risposta	4,4	4,2	4,2	4,2	4,2	4,9	3	3,6	3	4	4,5	4,2	4,2	3,4	3,3	2,6	2,2	4,7	4,2	4,5	
<b>Accesso al geoportale SCT</b>	Accesso al geoportale SCT	Facilità di accesso al geoportale SCT	X																					
		Velocità caricamento (immagini, dati e testo) del geoportale SCT		X																				
		Qualità grafica e opzioni di visualizzazione												X										
<b>Consultazione/ navigazione geoportale SCT</b>	Ricerca e consultazione contenuti cartografici	Semplicità della navigazione			X										X									
		Guida e istruzioni per la navigazione.					X																	
		Semplice e funzionale organizzazione dei contenuti del geoportale SCT														X								
		Disponibilità di informazioni aggiornate e complete				X	X																	
		Criteri di ricerca intuitivi															X							
		Ampia disponibilità di servizi on line								X												X		
		Idoneità a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi																X	X	X	X			
<b>Fruizione servizi cartografici presenti sul geoportale SCT</b>	download di dati cartografici e utilizzo di servizi WMS	Facilità e velocità di download/servizi WMS								X			X											
		Guida e istruzioni per il download/servizi WMS										X	X											
		Aggiornamento dei documenti da scaricare/utilizzare tramite servizi WMS										X	X											



## I MIGLIORAMENTI DEL SERVIZIO;

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.

Questo aspetto è stato trattato con i quesiti da 21 a 25, per ciascuno dei quali è stata calcolato il valore medio assegnato, compreso tra 1 e 6, che rappresenta il livello crescente di importanza dato dall'utente alle caratteristiche di un servizio di geoportale, come riportato nella tabella seguente.

Quesito	Valore medio (livello di importanza)
21 Facilità di accesso ai servizi on line	4,8
22 Completezza delle informazioni on line	4,9
23 Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti	4,8
24 Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito	4,7
25 Idoneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi	4,2

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

La completezza dell'informazione è il primo requisito richiesto per un geoportale. Seguono in ordine di importanza la facilità di accesso ai servizi on line e l'idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti. Gli utenti si sono dimostrati leggermente meno interessati all'impostazione grafica e all'organizzazione dei contenuti e ancor meno interessati all'idoneità del servizio ad accogliere quesiti, fornire soluzioni e risolvere disservizi. Questo ultimo aspetto è tuttavia quello che fa segnalare maggiori criticità nell'attuale configurazione del geoportale, come indicato nel questionario precedente. Si conferma quanto precedentemente detto: la minor qualità del servizio nella procedura di interazione tra fruitore del servizio e ente non inficia il giudizio complessivo sul geoportale in quanto i valori prioritari sono attribuiti alla qualità dell'informazione offerta.

## **SINTESI DEGLI ESITI DELL'INDAGINE.**

Dall'analisi 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.

### **Principali punti di forza**

Grafica  
Completezza delle informazioni

### **Principali criticità**

Relazioni con l'ente, reclami, tempi di risposta alle segnalazioni di disservizio  
Difficoltà di uso del Geoportale e in particolare dei servizi specialistici (download, GNSS, WMS)

### **Spunti per il piano di miglioramento**

Facilitare la navigazione e l'accesso alle informazioni  
Migliorare le relazioni con l'ente

### **Azioni di miglioramento**

Revisione del geoportale, prevista nel corso del 2018, indirizzata a facilitare l'accesso agli strati informativi e alla fruizione di specifici servizi cartografici e ad una nuova profilazione degli utenti  
Realizzazione di servizi dedicati all'interazione con l'utenza

Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica  
Assessorat des ouvrages publics, de la protection des sols et du logement public

Dipartimento programmazione, risorse idriche e territorio  
Département de la programmation, des ressources hydriques et du territoire

## **“CUSTOMER SATISFACTION”**

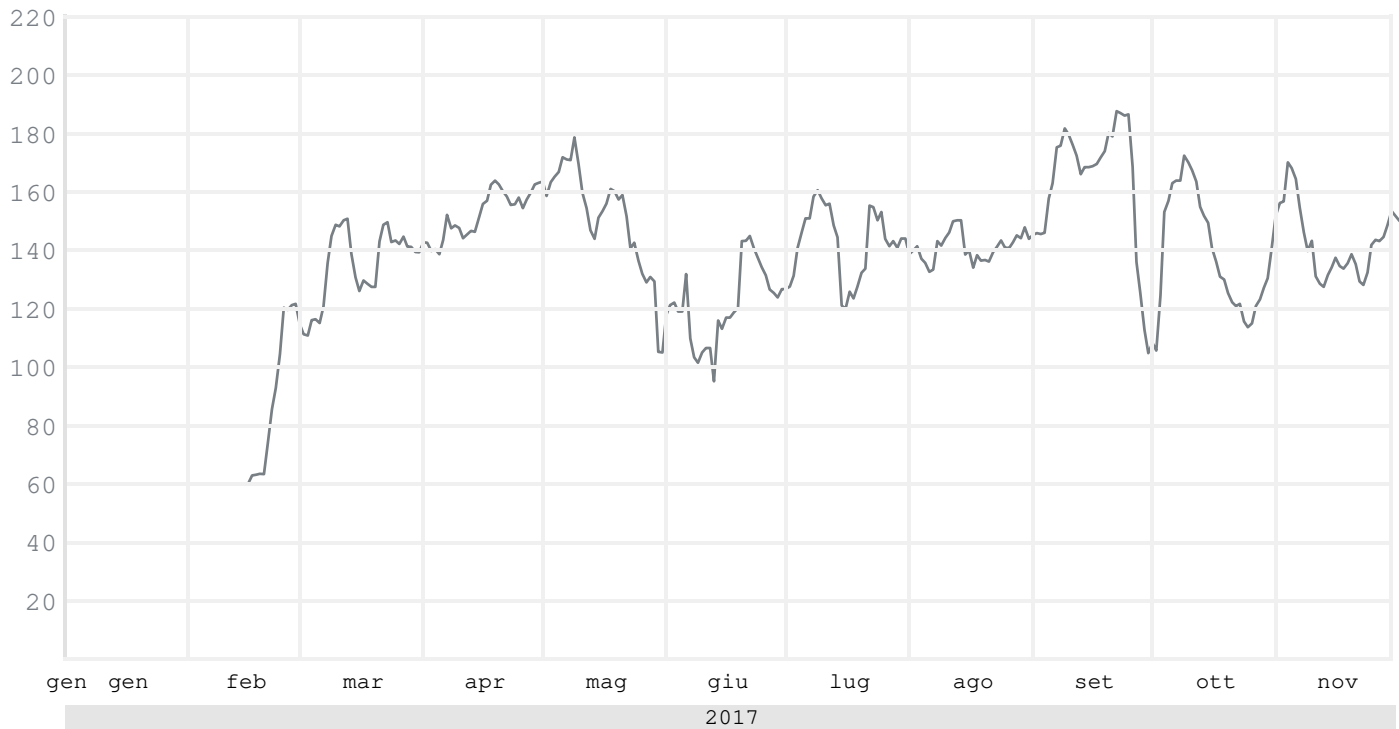
- **PROCESSO PRIORITARIO: GEOPORTALE DEL SISTEMA DELLE CONOSCENZE TERRITORIALI (SCT).**
- **STRUTTURA DIRIGENZIALE: PIANIFICAZIONE TERRITORIALE**

### **ALLEGATO 1**

**Frequenza delle visite al Geoportale nel periodo da gennaio a novembre 2017**

## Visite – Periodo: 01/01/2017–30/11/2017

	Valore	Media giornaliera	Trend
Visite	54.262	162 (lun-ven): 207 (sab-dom): 51	+3,2%



● Visite

Mese	Visite	Var. mensile	Var. annuale	Mese	Visite	Var. mensile	Var. annuale
Gennaio 2017	4.174		162 (lun-ven)	Luglio 2017	5.235	+5,5%	+19,9%
Febbraio 2017	4.662	+11,7%	+8,6%	Agosto 2017	5.718	+9,2%	+29,1%
Marzo 2017	5.808	+24,6%	+30,7%	Settembre 2017	4.682	-18,1%	+12,0%
Aprile 2017	4.326	-25,5%	-3,2%	Ottobre 2017	5.051	+7,9%	+4,2%
Maggio 2017	5.098	+17,8%	-11,3%	Novembre 2017	4.546	-10,0%	+3,9%
Giugno 2017	4.962	-2,7%	+18,9%				

Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica  
Assessorat des ouvrages publics, de la protection des sols 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**

## **ALLEGATO 2**

**Grafici risultanti dall'elaborazione delle frequenze dei punteggi assegnati a ciascun quesito**

# Questionario SCT

RISPOSTE 294

## 294 risposte

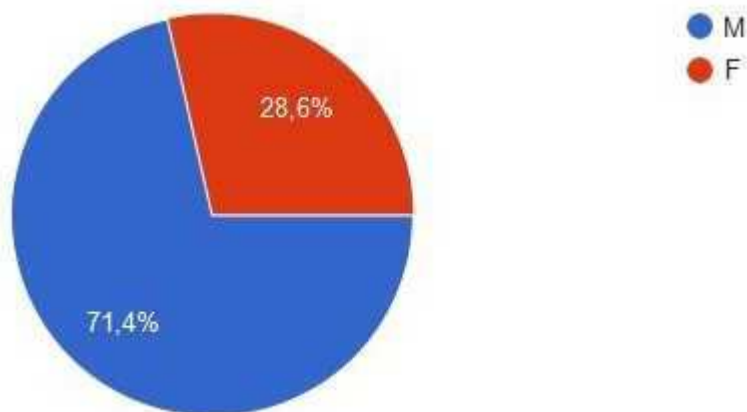
RIEPILOGO   PRIVATO

Accetta risposte

## Dati anagrafici

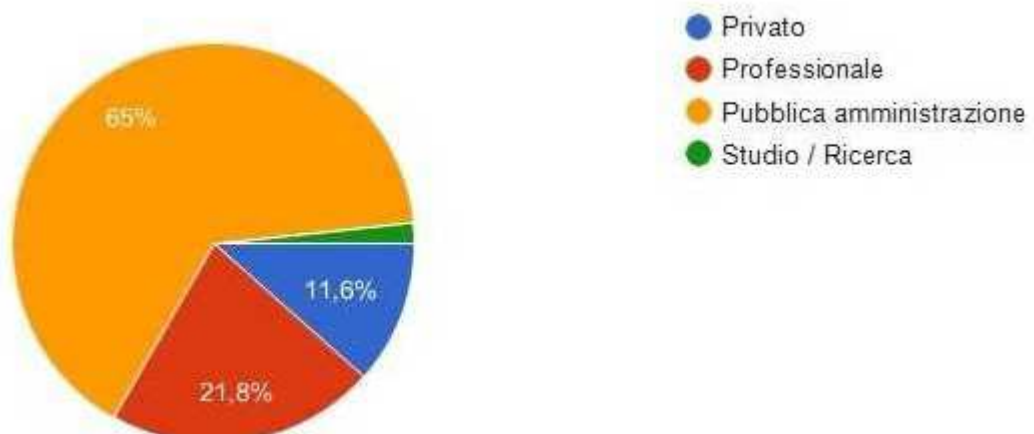
### Sesso

294 risposte



### Tipo di utilizzo

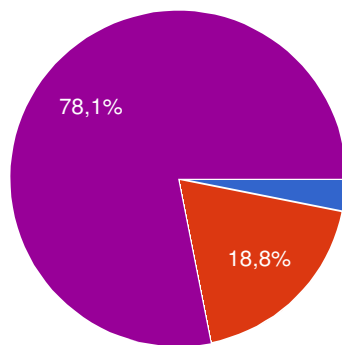
294 risposte



## Profilo utente professionale

### Professione

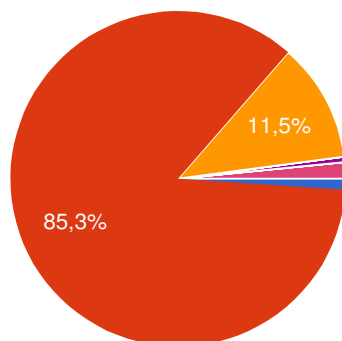
64 risposte



## Profilo utente pubblica amministrazione

### Ente

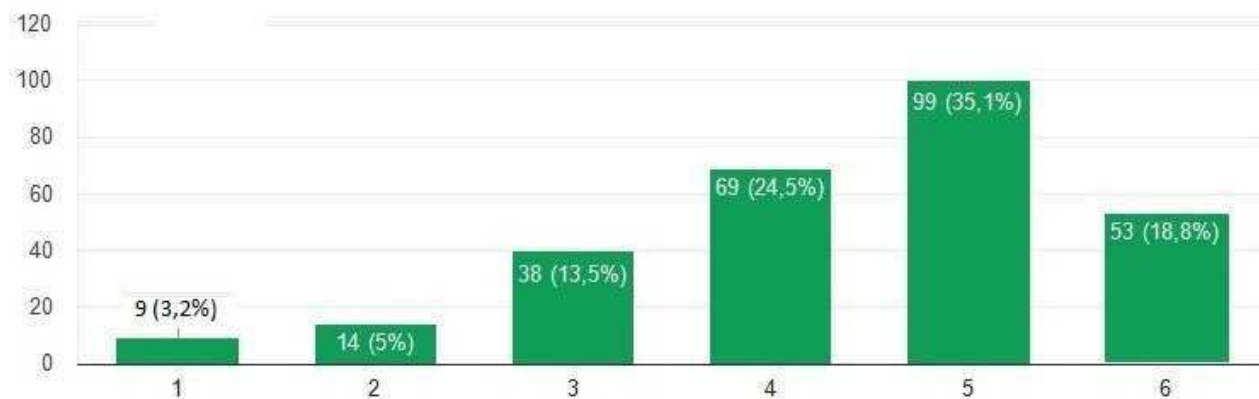
191 risposte



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

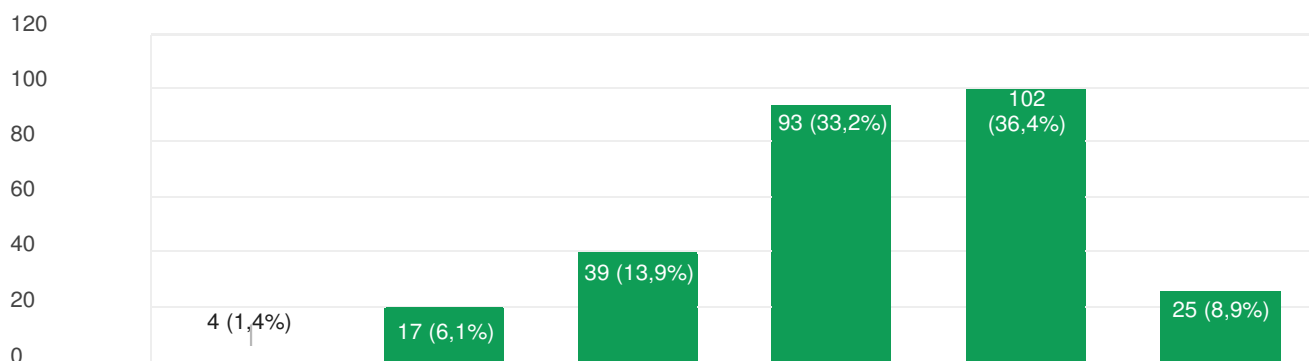
### 1) Il geoportale SCT è facilmente raggiungibile

282 risposte



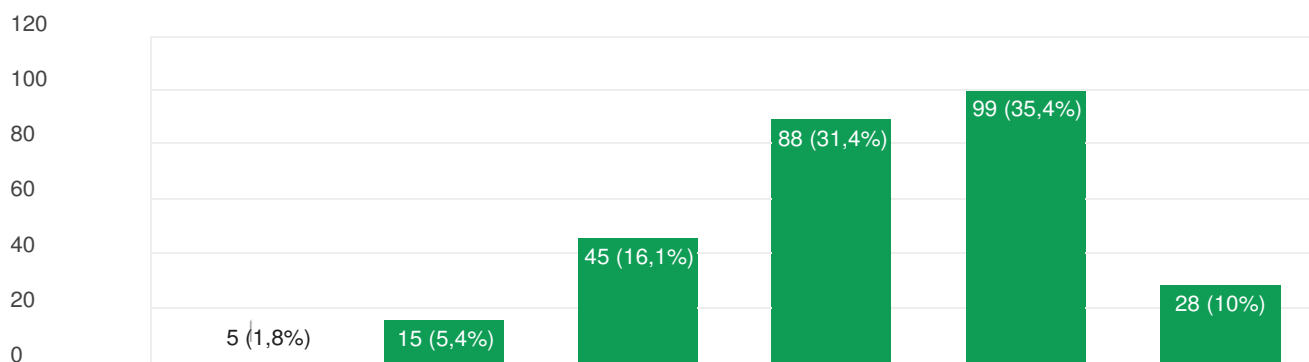
### 2) È facile accedere alle informazioni presenti sul geoportale SCT

280 risposte



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

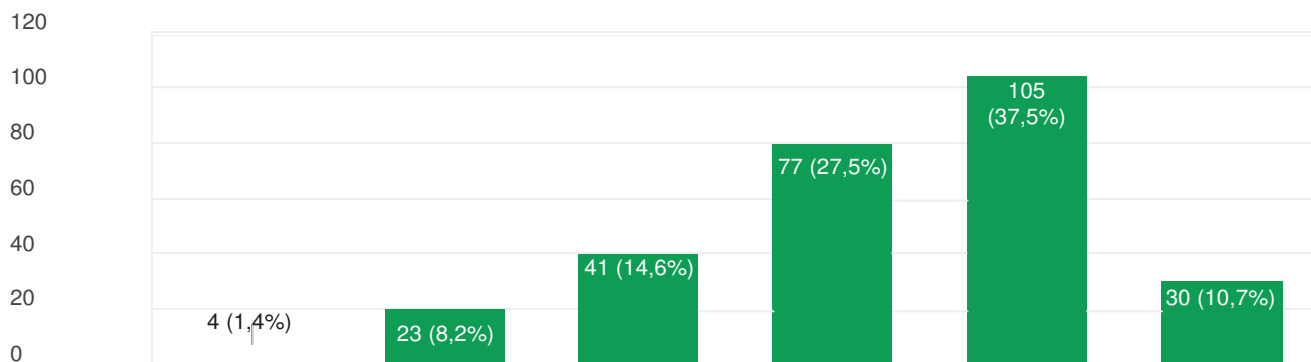
280 risposte





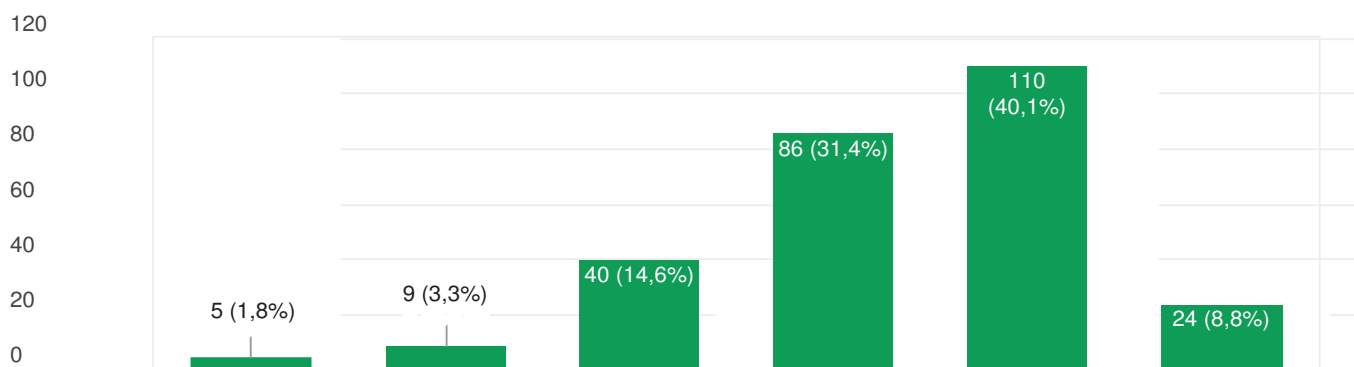
#### 4) Sul geoportale SCT trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove

280 risposte



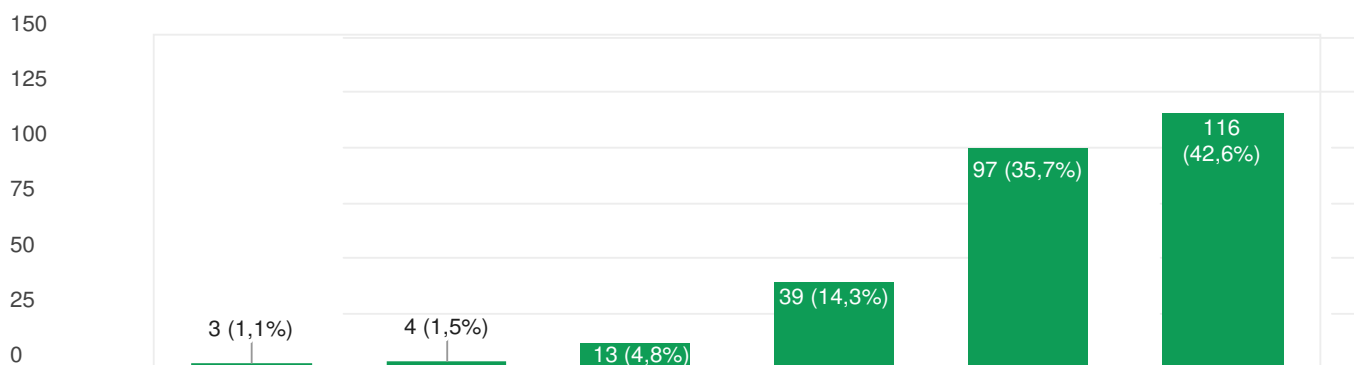
#### 5) Giudico complete le informazioni presenti sul geoportale SCT

274 risposte



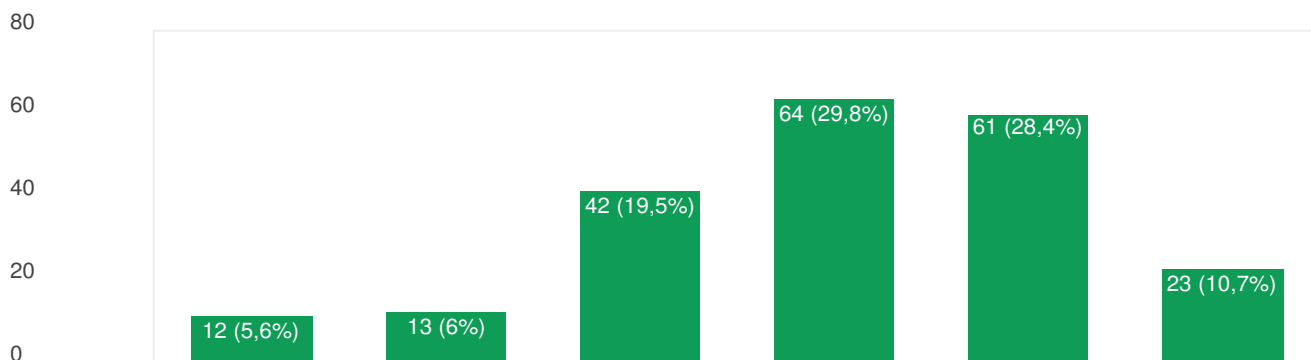
#### 6) Trovo che utilizzare i servizi del geoportale SCT sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, cartografie cartacee, trasmissione dati etc.)

272 risposte



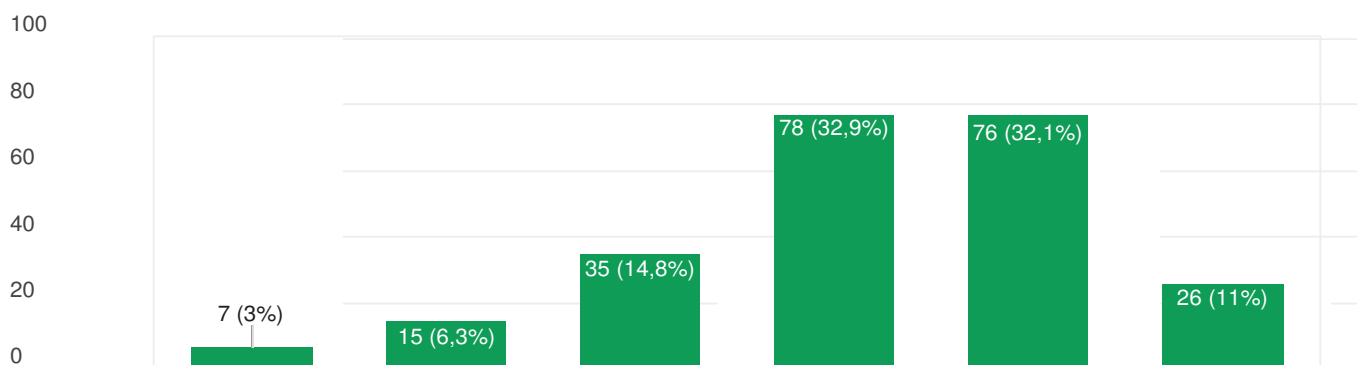
7) È facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul geoportale SCT nel caso si utilizzi la rete GNSS

215 risposte



8) Giudico positivamente la mia esperienza di download dati disponibile sul geoportale SCT

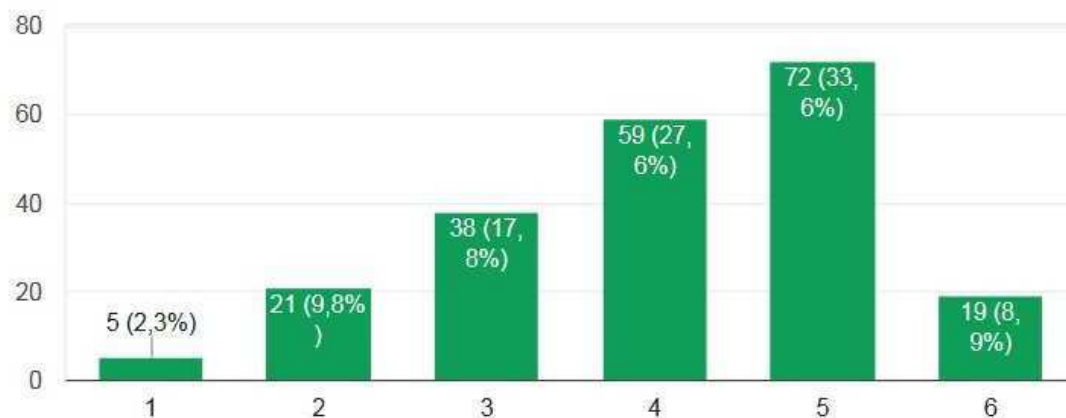
237 risposte



9) Giudico positivamente la fruizione dei servizi standard di interoperabilità WMS disponibili sul geoportale SCT

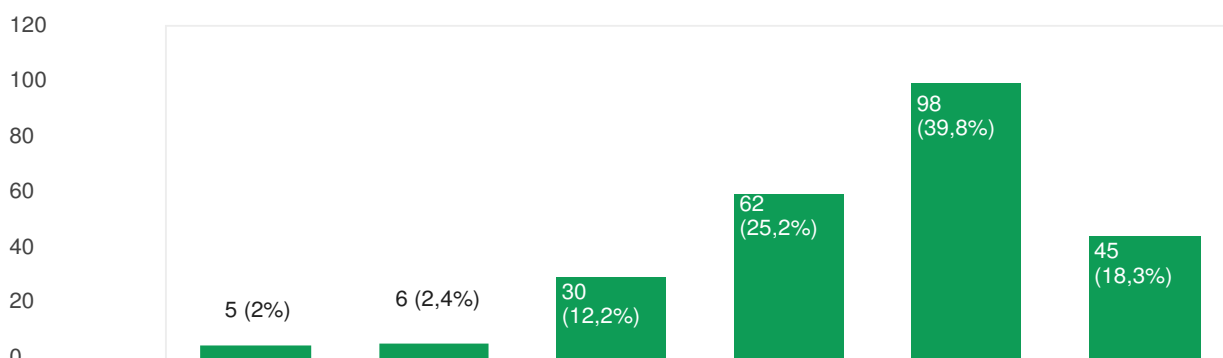
214 risposte

214 risposte



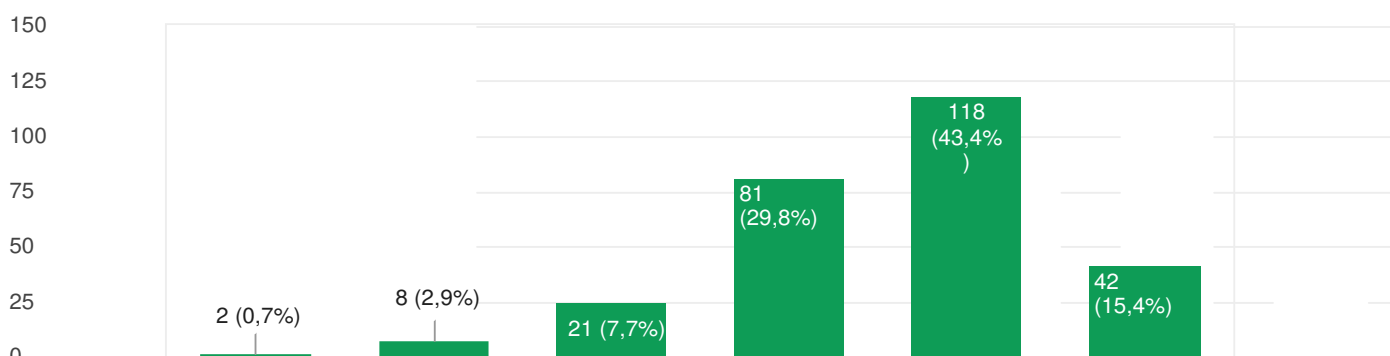
### 10) Il servizio che ho utilizzato mi è stato erogato in tempi che reputo soddisfacenti

246 risposte



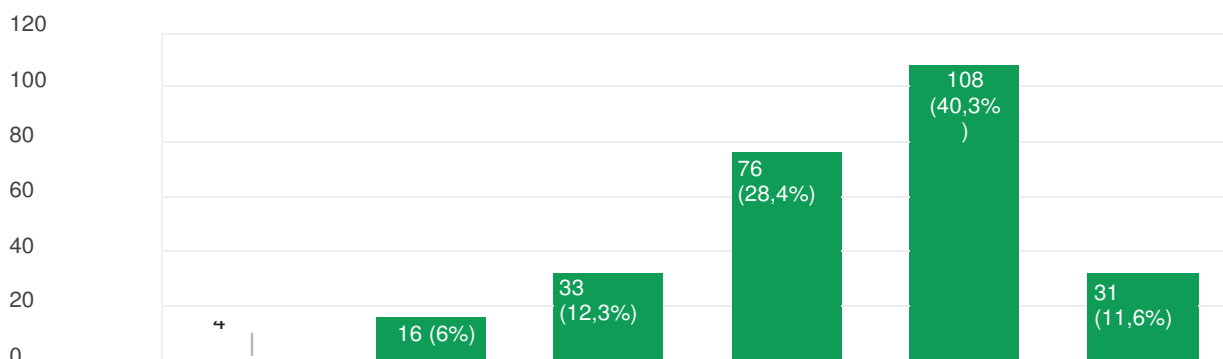
### 11) L'aspetto grafico del geoportale SCT è gradevole

272 risposte



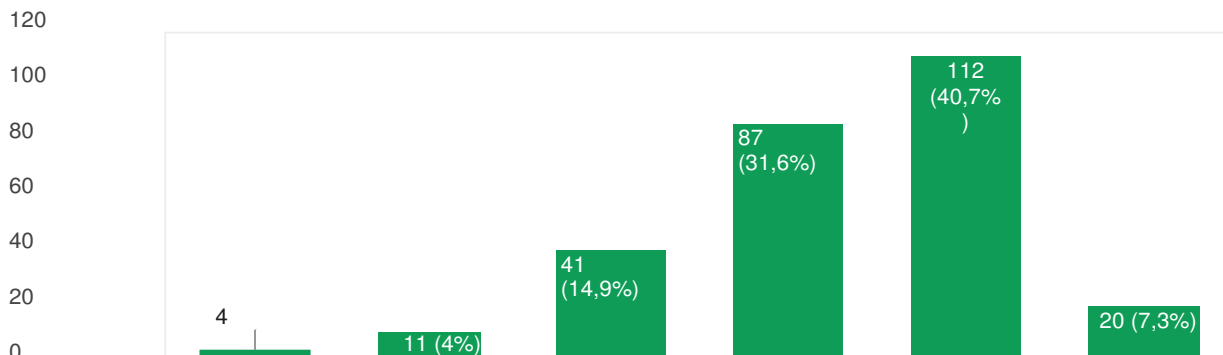
### 12) Riesco a localizzare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click

268 risposte



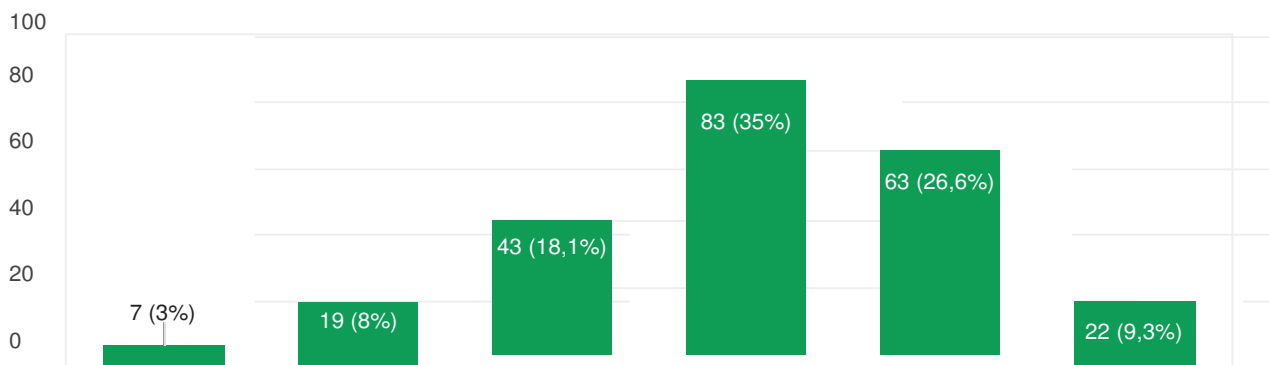
### 13) I contenuti del geoportale SCT sono ben organizzati

275 risposte



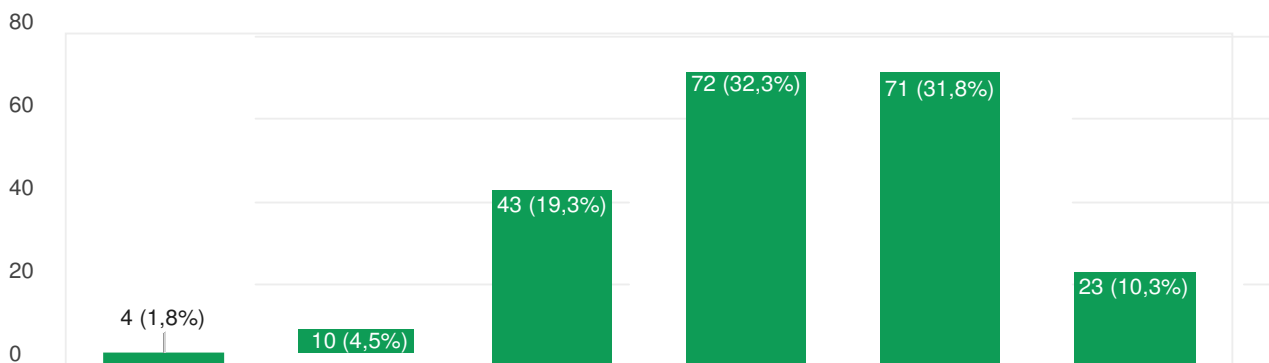
### 14) Il geoportale SCT offre la possibilità di contattare facilmente l'Ente

237 risposte



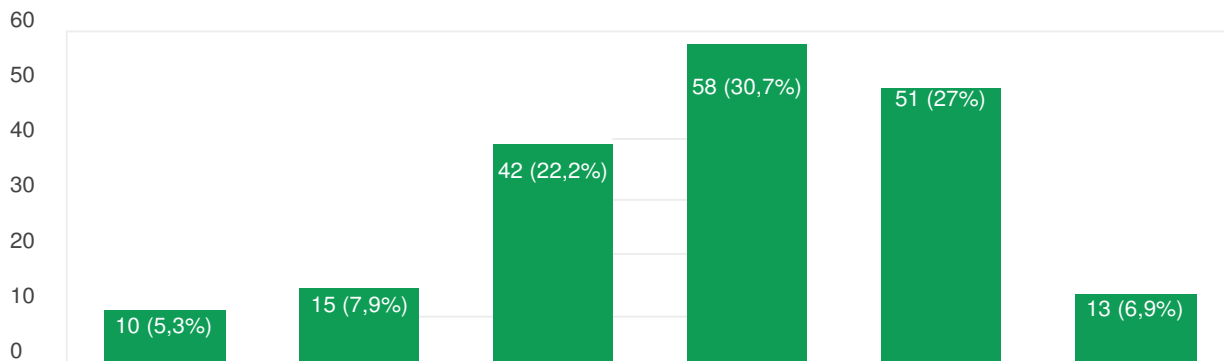
### 15) Ho ottenuto in tempi rapidi le soluzioni ai quesiti formulati

223 risposte



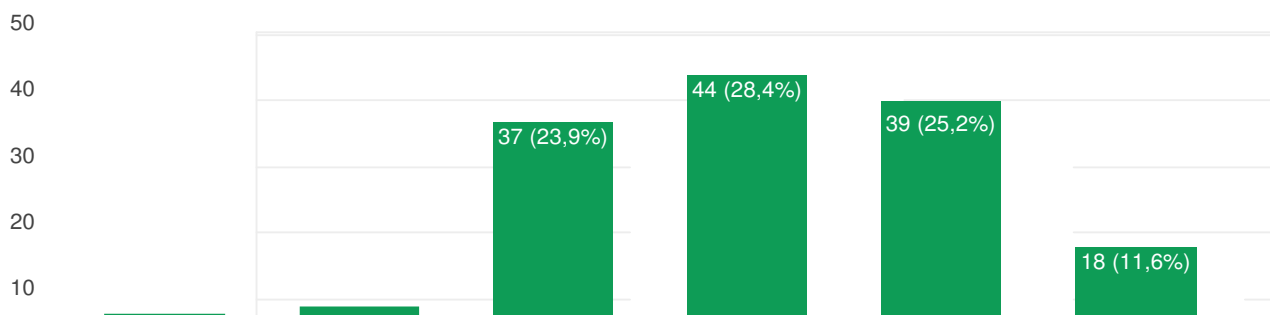
### 16) Il geoportale SCT offre strumenti adeguati per effettuare un reclamo

189 risposte



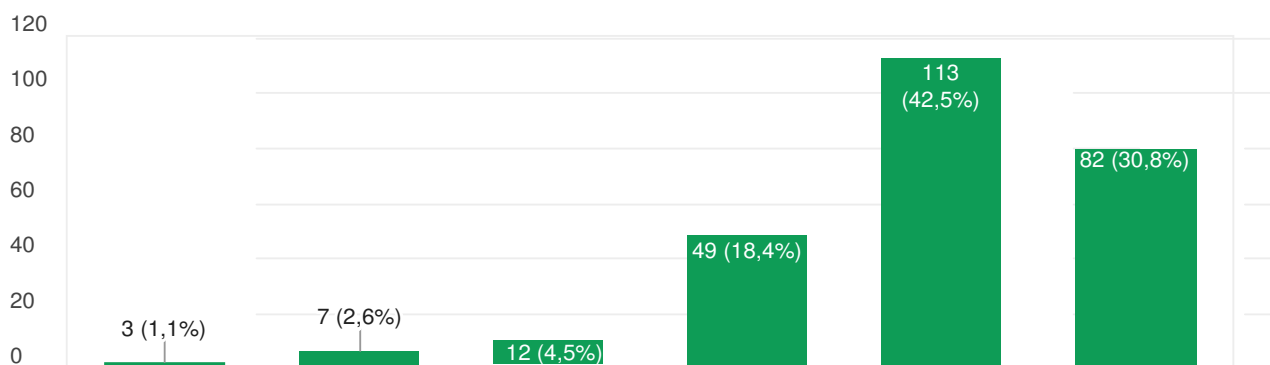
### 17) Il reclamo effettuato si è risolto in tempi rapidi

155 risposte



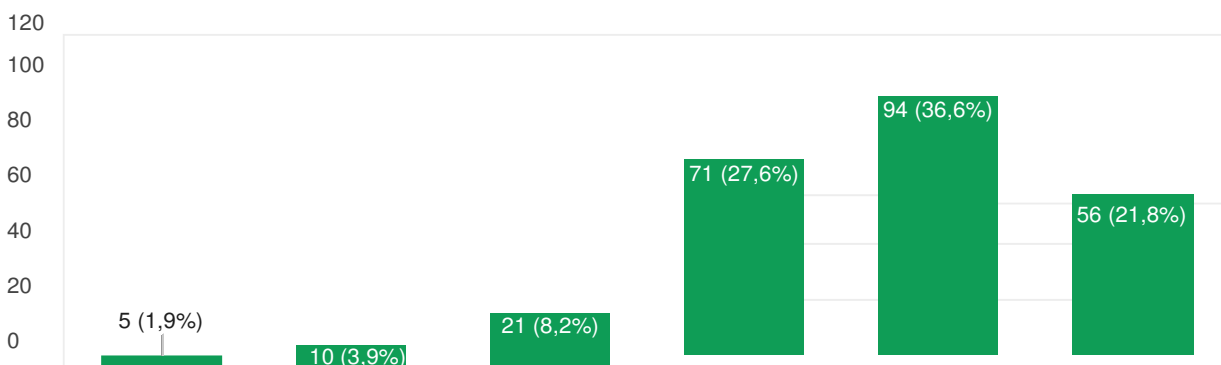
### 18) I servizi offerti dal geoportale SCT semplificano le mie attività

266 risposte



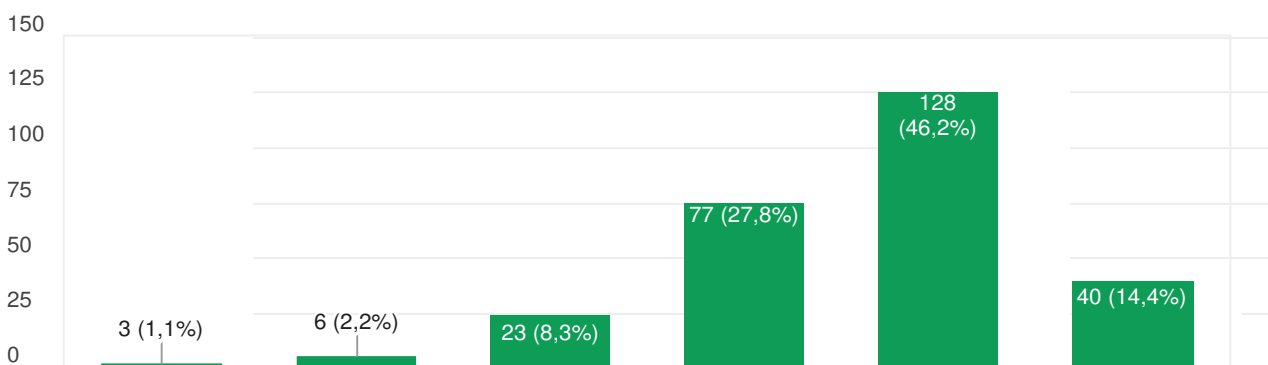
### 19) Trovo che il geoportale SCT migliori l'immagine che ho dell'Ente

257 risposte



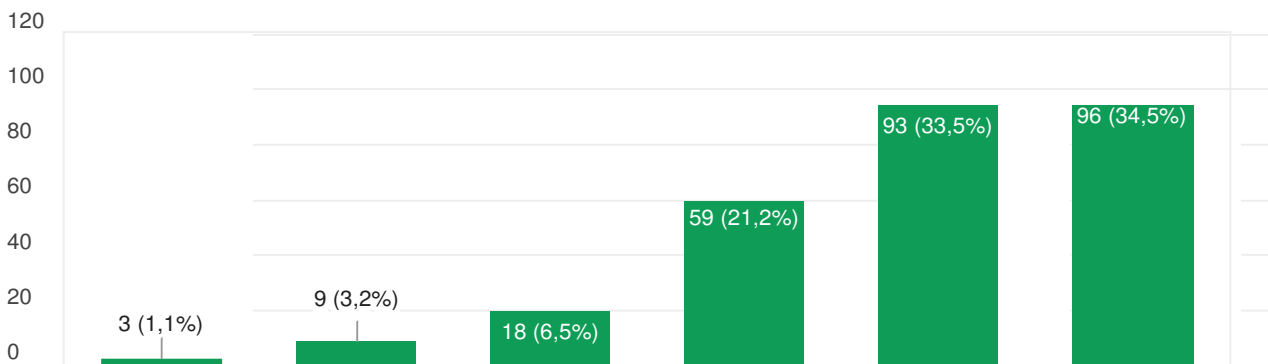
### 20) Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del geoportale SCT sia complessivamente soddisfacente

277 risposte



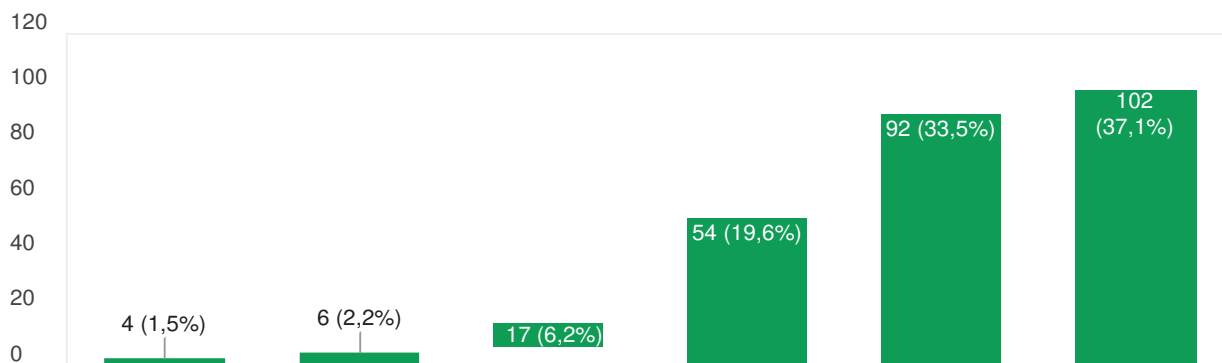
### 21) Facilità di accesso ai servizi on line

277 risposte



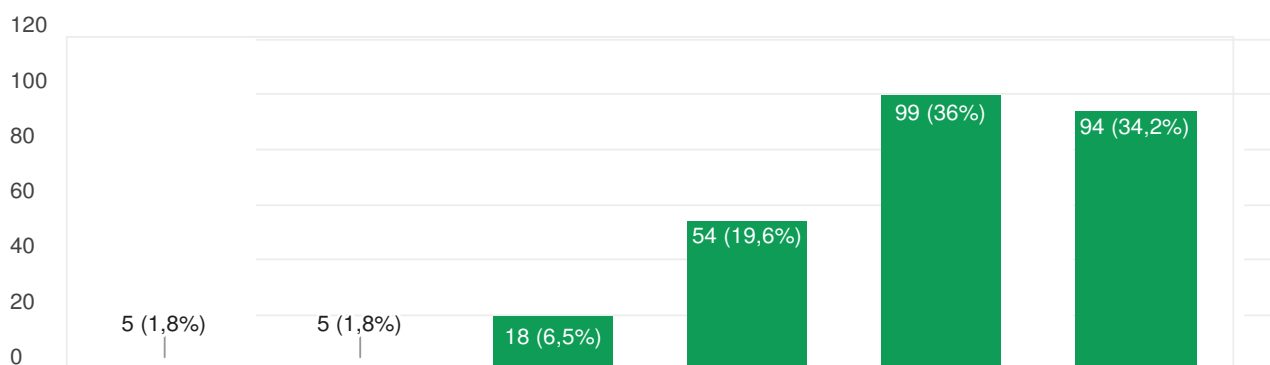
## 22) Completezza delle informazioni on line

275 risposte



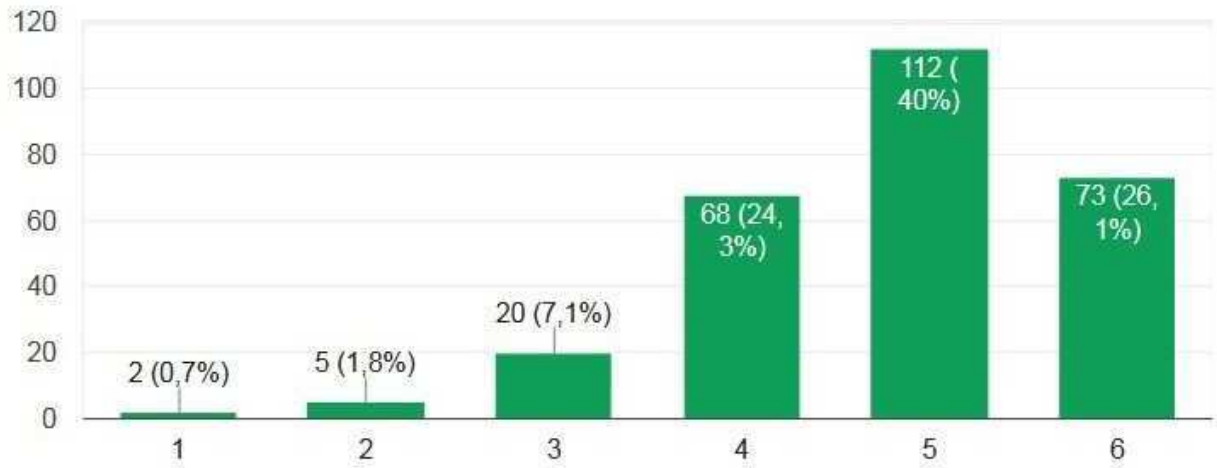
## 23) Idoneità del servizio on line a soddisfare le esigenze degli utenti

275 risposte



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

280 risposte



25) doneità del sito a raccogliere quesiti, fornire soluzioni, risolvere disservizi

259 risposte

