



Esiti questionario di gradimento del sito web del Comune di Lecco

Periodo di indagine: 10 novembre – 16 dicembre 2014

Numero di utenti che hanno risposto al questionario: 108

In vista della pubblicazione del nuovo sito web del Comune di Lecco, programmata per la primavera 2015, abbiamo chiesto agli utenti di valutare le varie funzionalità offerte dal sito, suggerendo dove possibile eventuali miglioramenti. Le indicazioni dei cittadini/visitatori permetteranno di individuare le sezioni e funzionalità da riprogettare o comunque da tenere in attenzione.

L'indagine ha coinvolto prevalentemente utenti residenti in città (75%) e in provincia (20,3%), in maniera omogenea per età, con un picco nella fascia che va dai 36 ai 45 anni (25,9%).

L'indagine mostra un generale apprezzamento per il servizio offerto: il **27,8% giudica sufficiente** il servizio, il **43,5% lo giudica buono** e un **8,3% lo giudica ottimo**. Decisamente minoritarie le risposte negative, con un **4,6% degli utenti che boccia in toto il servizio** e un **15,7% che lo definisce insufficiente**.

Particolarmente apprezzato il **linguaggio** utilizzato sul sito, giudicato comprensibile o abbastanza comprensibile da una percentuale elevatissima degli utenti (98,1%). Giudizi positivi anche sulla possibilità di navigazione - giudicata insufficiente o gravemente insufficiente solo dal 22,2% degli utenti - e il fatto che i contenuti del sito siano **costantemente aggiornati**.

Decisamente da migliorare il servizio di *newsletter*, per il quale il 41,7% degli utenti dichiara addirittura di non esserne a conoscenza. Il 40,7% dichiara di essere iscritto e di questi la metà si dichiara soddisfatto del servizio; i restanti giudicano il servizio insufficiente o comunque migliorabile.

Il questionario ha permesso di indagare le esigenze e le aspettative degli utenti. Alla domanda "cosa cerchi abitualmente nel sito", il **63% ha risposto "informazioni"**, il **23% "notizie in tempo reale"** mentre solo il 6,5% cerca documenti. Il restante 7,5 risponde "altro".

È stato poi richiesto agli utenti quali servizi/funzionalità vorrebbe fossero migliorate. Tre le opzioni: **"più interattività"**, **"più informazioni/notizie"** o **"più semplicità nella ricerca di moduli e documenti"**. Gli utenti hanno scelto in maniera omogenea le tre risposte.

Gli operatori comunali hanno individuato, tra le funzionalità che maggiormente necessitano di una riprogettazione, al fine di facilitare l'esperienza di navigazione degli utenti, la **ricerca dei moduli e dei documenti**. Questo è uno degli aspetti tenuto in maggiore considerazione e che con il nuovo sito è stato attuato con le voci: "Servizi dalla A alla Z", "Come fare per " e "Modulistica".

Infine, per quanto riguarda l'interattività, il nuovo sito prevede un nuovo sistema di gestione della *newsletter*, l'uso dei *Feed Rss* collegati a una *App*, e l'integrazione con i *social network*.

Lecco, 23 dicembre 2014

(a cura dei Servizi di informazione, comunicazione e partecipazione)