



# sogei

**Agenzia del Territorio  
Rilevazione di Customer  
Satisfaction  
sugli Utenti del Portale per i  
Comuni**

*A cura di*

**Databank**  
Cerved Group

Gennaio 2012

## **Obiettivi e metodologia dell'indagine**

**Metodologia dell'indagine**

**Il profilo degli utenti del Portale per i Comuni**

**I principali risultati**

Le finalità dell'indagine sono molteplici; in particolare si desidera conoscere più approfonditamente i seguenti aspetti:

- ❑ Utilizzo dei servizi/funzioni disponibili sul Portale per i Comuni, in termini di frequenza di fruizione, motivi di mancato utilizzo, soddisfazione sulle informazioni presenti sul sito dell'Agenzia e sui servizi del Portale, problematiche sulla gestione ed eventuali necessità inerenti il Portale
- ❑ Utilizzo dei servizi dell'Agenzia del Territorio, nell'ultimo anno
- ❑ Abitudini sull'uso del canale telematico
- ❑ Esigenze di nuovi servizi/funzionalità legate al Portale.

La rilevazione della customer satisfaction ha interessato in maniera approfondita le caratteristiche del servizio offerto dal Portale ed alcune caratteristiche legate alle informazioni dedicate al Portale sul sito Internet dell'Agenzia del Territorio ed ai canali (sito, e-mail, contatti diretti) attraverso i quali reperire le informazioni per la gestione delle problematiche legate al contratto.

La soddisfazione sui servizi offerti è stata valutata, sottoponendo alla valutazione dei clienti/utenti:

- ❑ il servizio nella sua globalità (*overall*)
- ❑ una serie di fattori specifici dell'offerta del servizio

La rilevazione relativa all'indagine sul Portale per i Comuni è avvenuta nel periodo: 1 dicembre 2011 - 9 gennaio 2012. La rilevazione è avvenuta attraverso l'invio tramite mail, a tutti i referenti dei Comuni per il Portale, del link al questionario da compilare via web; il questionario è stato reso disponibile su Sister, accessibile solo dopo essersi autenticati.

Per la rilevazione del livello di soddisfazione è stato chiesto agli utenti di valutare il servizio offerto:

- nella sua globalità (*overall* o giudizio di sintesi)
- sugli specifici fattori del servizio (indicati in tabella)

	Aspetti Valutati
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semplicità di navigazione</li> <li>2. Facilità di utilizzo</li> <li>3. Tempi di risposta del sistema</li> <li>4. Qualità dei dati rilasciati (correttezza e stato di aggiornamento)</li> <li>5. Utilità dei servizi offerti per il proprio lavoro</li> <li>6. Chiarezza dei messaggi di errore</li> <li>7. Facilità nell'individuazione dei messaggi di errore</li> <li>8. Efficacia degli strumenti di assistenza</li> </ol>
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	<p>Quanto è soddisfatto dei servizi offerti dal Portale nel loro complesso?</p> <p>Quanto i servizi offerti dal Portale hanno risposto alle Sue aspettative?</p> <p>Quanto i servizi offerti dal Portale sono in linea con i migliori servizi offerti dalla P.A.?</p>
	Aspetti Valutati
CARATTERISTICHE DELLE INFORMAZIONI SUL SITO DELL'AGENZIA DEDICATE AL PORTALE PER I COMUNI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completezza</li> <li>2. Chiarezza</li> <li>3. Semplicità di linguaggio</li> <li>4. Facilità di reperimento</li> </ol>
	Canali Valutati
PROBLEMATICHE SULLA GESTIONE DEL CONTRATTO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sito internet</li> <li>2. E-mail</li> <li>3. Contatti diretti con personale dell'Agenzia</li> </ol>

Sono state inoltre rilevate le seguenti informazioni relative alla fruizione dei servizi del Portale per i Comuni:

- frequenza di utilizzo di 15 tipologie di servizi offerti dal Portale per i Comuni ed i relativi motivi di non utilizzo;
- eventuali necessità inerenti il Portale per i Comuni (formazione, condivisione in rete di esperienze con altri Comuni, scambio telematico con l'Agenzia del Territorio delle informazioni finalizzate al censimento patrimonio immobiliare del Comune)

Il questionario ha rilevato anche altre informazioni riguardanti i seguenti temi:

- frequenza di utilizzo dei principali servizi offerti dall'Agenzia del Territorio
- diffusione e frequenza dell'utilizzo di Internet per usufruire di alcune tipologie di servizi;
- profilo dei clienti/utenti in termini di:
  - localizzazione dell'Ente (regione, provincia)
  - fascia di età
  - ruolo all'interno dell'ente in qualità di Responsabile del servizio per il Portale per i Comuni
  - anzianità nel ruolo
  - funzioni della struttura di appartenenza
  - presenza di convenzione per l'utilizzo delle banche dati dell'Agenzia tramite Sister

## Obiettivi e metodologia dell'indagine

### Metodologia dell'indagine

## Il profilo degli utenti del Portale per i Comuni

## I principali risultati

La valutazione della soddisfazione, sia complessiva (*overall*) che per ciascuno specifico aspetto dell'offerta, è stata raccolta chiedendo all'intervistato di esprimere il proprio giudizio sulla seguente scala ordinale:

- *Totalmente soddisfatto (punteggio=5),*
- *Molto soddisfatto (punteggio=4)*
- *Abbastanza soddisfatto (punteggio=3)*
- *Poco soddisfatto (punteggio=2)*
- *Per niente soddisfatto (punteggio=1)*

La misura del livello di soddisfazione viene presentata attraverso:

- il voto medio, ottenuto come rapporto tra la somma dei punteggi espressi e il numero dei rispondenti
- l'indice di soddisfazione, ottenuto convertendo il punteggio in un numero compreso tra 0 e 100
- la quota di clienti/utenti soddisfatti, ovvero la % di coloro che hanno fornito una valutazione compresa tra 4 e 5

L'indagine complessiva presso gli utenti del Portale per i Comuni si basa su un **campione di 1319 clienti/utenti**.

Sulla base di questa numerosità campionaria le informazioni rilevate a livello nazionale, presentano, nel caso più sfavorevole, un margine di errore di +/- 2,5%, al livello di fiducia del 95%.

Regione	TOTALE	
	N.	%
<i>Piemonte</i>	205	15,5
<i>Valle d'Aosta</i>	17	1,3
<i>Lombardia</i>	301	22,8
<i>Liguria</i>	29	2,2
<i>Veneto</i>	158	12,0
<i>Friuli Venezia Giulia</i>	56	4,2
<i>Emilia Romagna</i>	63	4,8
<b>Nord</b>	<b>829</b>	<b>62,9</b>
<i>Toscana</i>	51	3,9
<i>Umbria</i>	15	1,1
<i>Marche</i>	32	2,4
<i>Lazio</i>	50	3,8
<b>Centro</b>	<b>148</b>	<b>11,2</b>
<i>Abruzzo</i>	35	2,7
<i>Molise</i>	21	1,6
<i>Campania</i>	66	5,0
<i>Puglia</i>	33	2,5
<i>Basilicata</i>	19	1,4
<i>Calabria</i>	60	4,5
<i>Sicilia</i>	60	4,5
<i>Sardegna</i>	47	3,6
<b>Sud e Isole</b>	<b>341</b>	<b>25,9</b>
<i>Non indica</i>	1	0,1
<b>TOTALE</b>	<b>1.319</b>	<b>100,0</b>

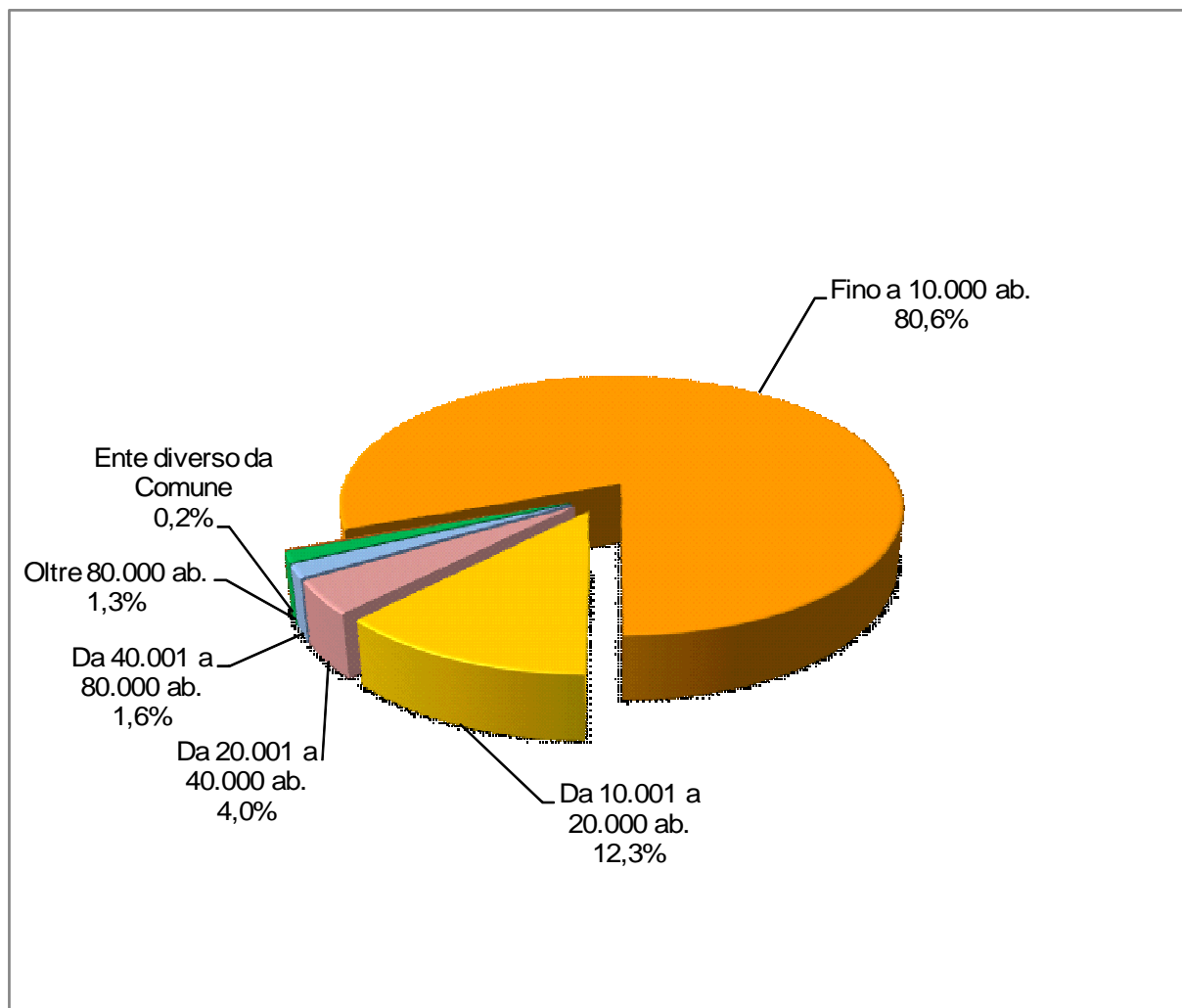


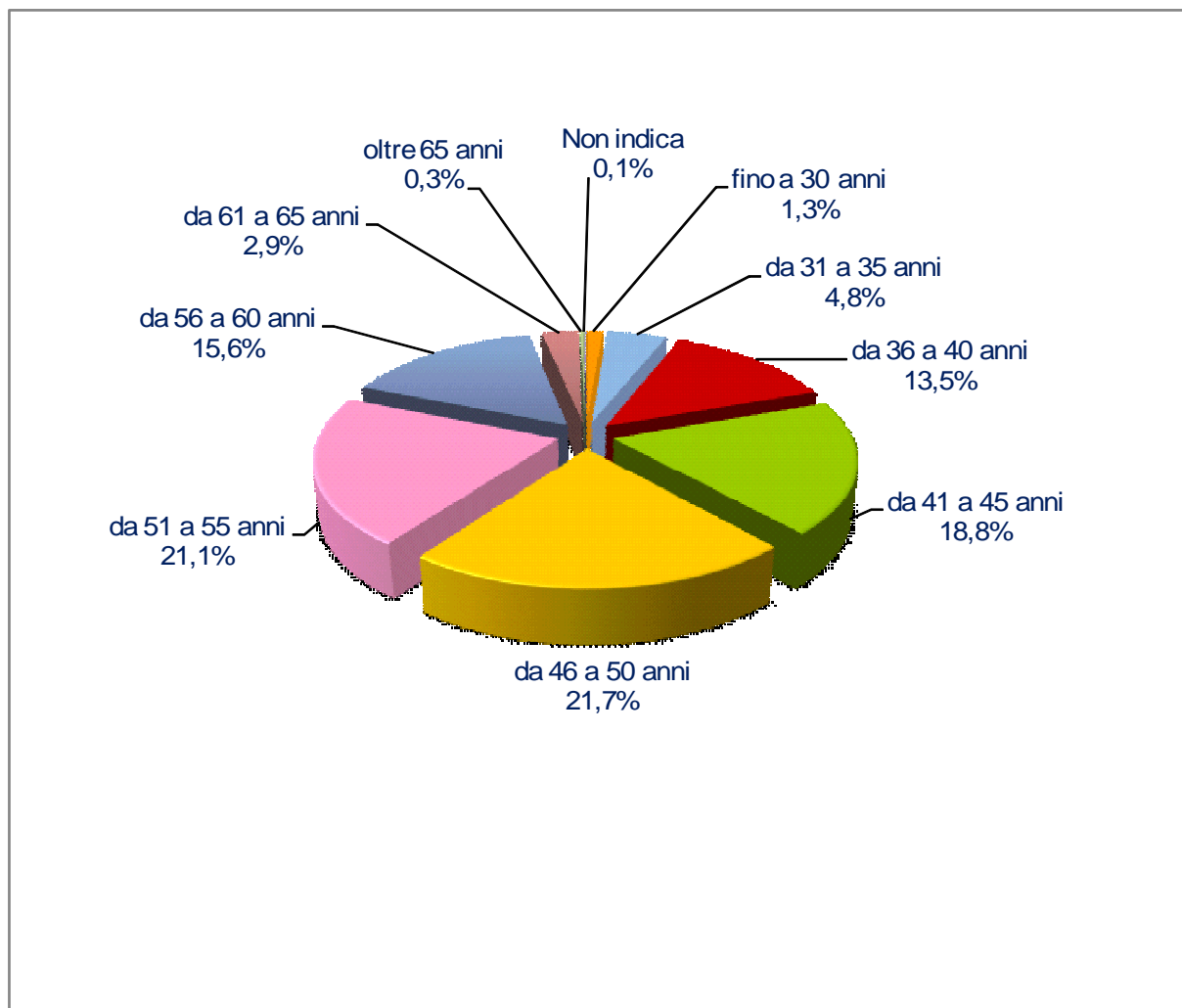
## **Obiettivi e metodologia dell'indagine**

### **Metodologia dell'indagine**

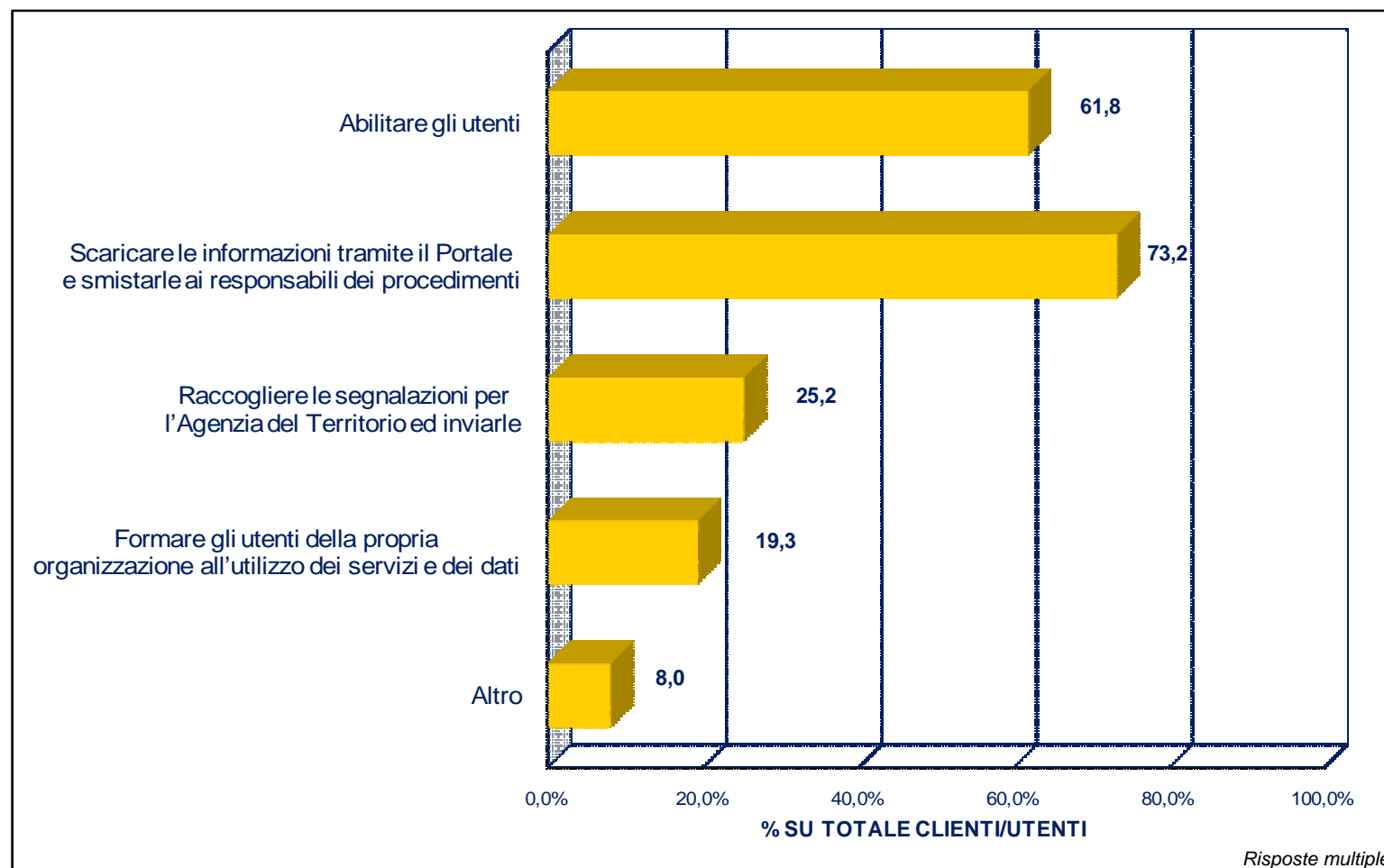
#### **Il profilo degli utenti del Portale per i Comuni**

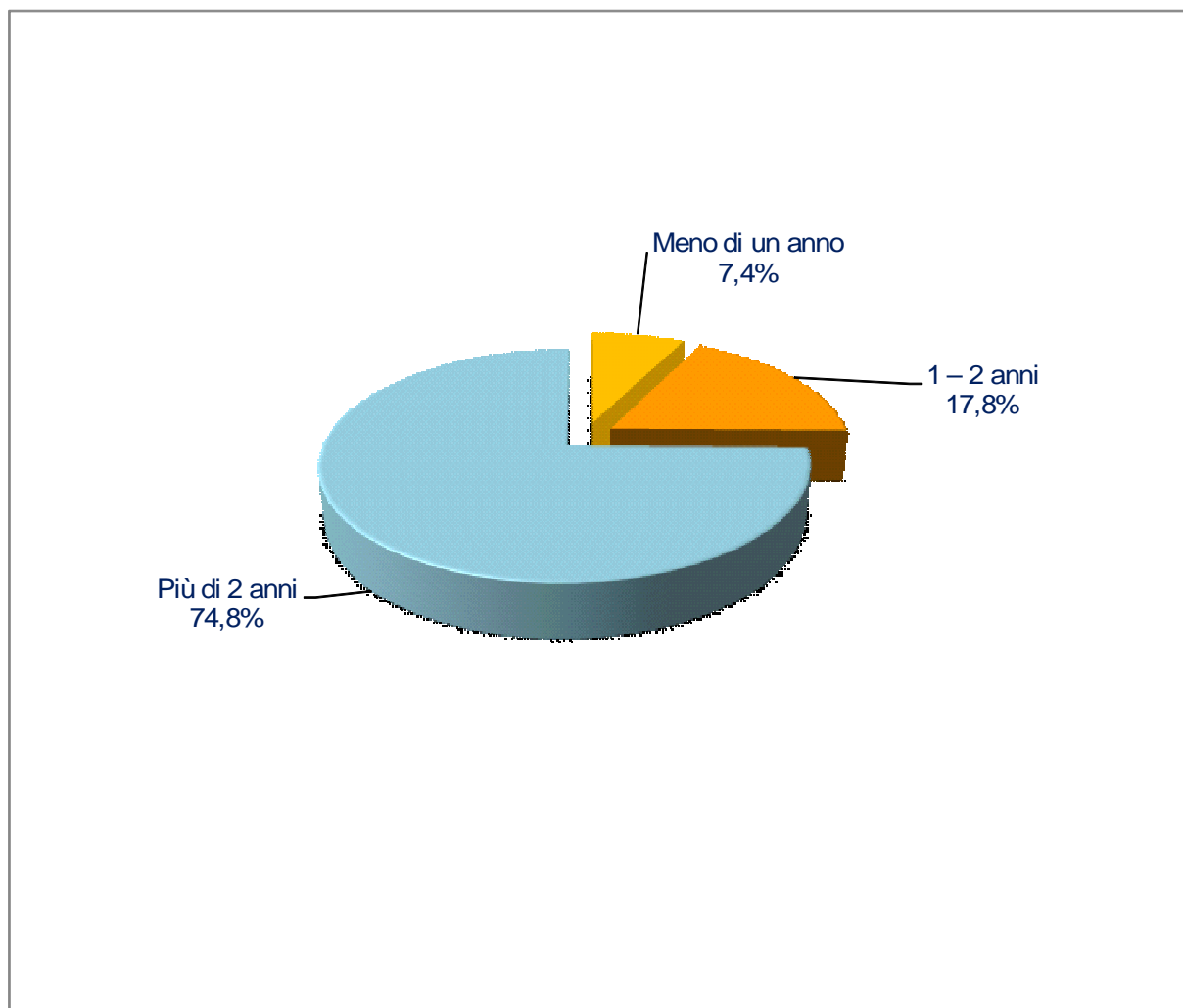
### **I principali risultati**

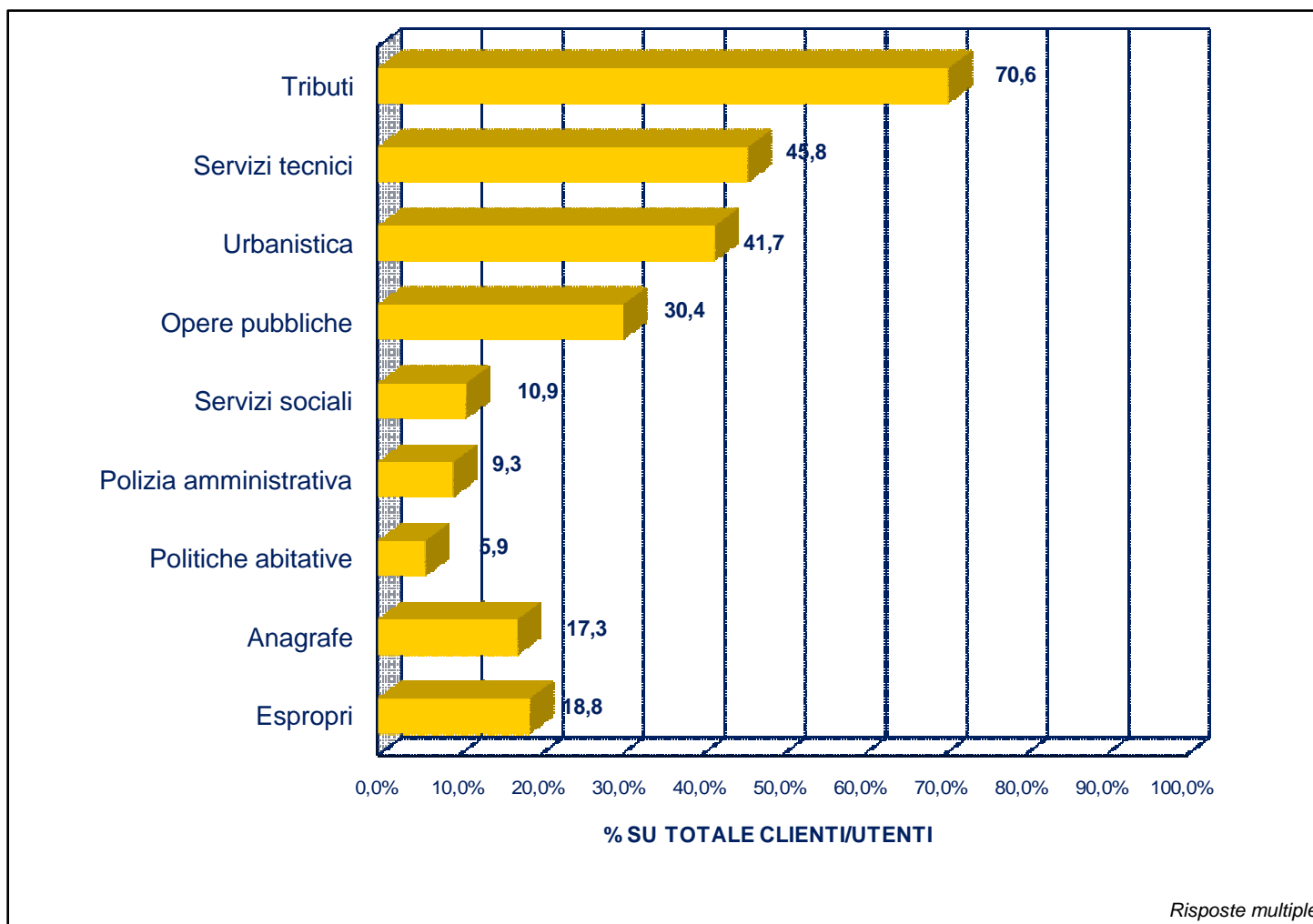




“Come Responsabile del servizio per il Portale dei Comuni, il suo ruolo all’interno dell’Ente è quello di:”

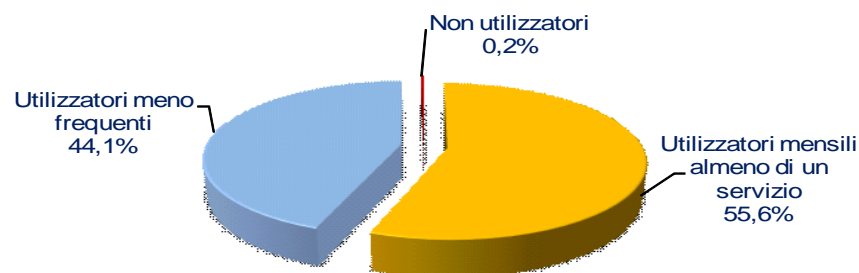


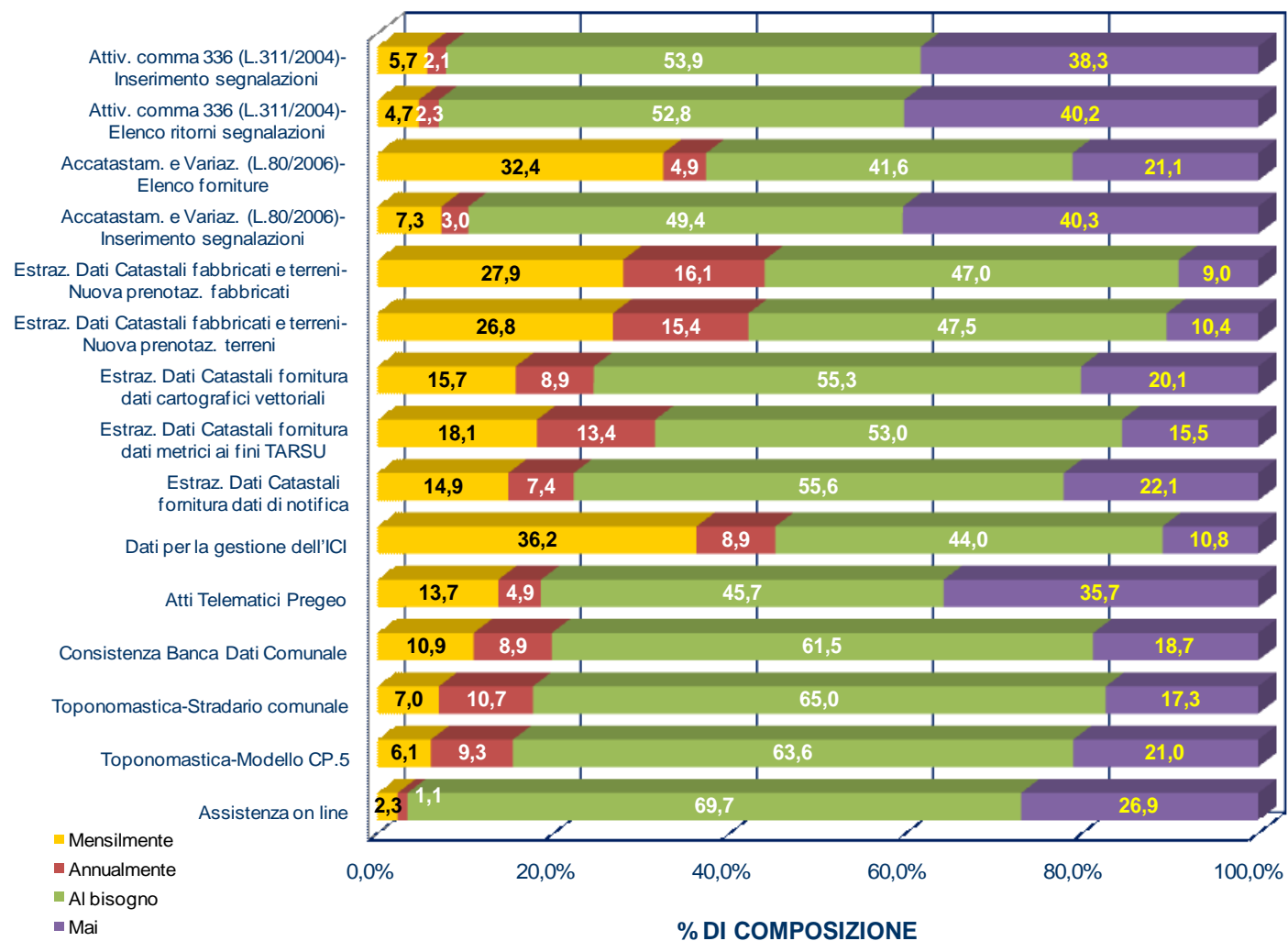




L'utilizzo dei servizi del Portale per i Comuni ha interessato la quasi totalità degli interlocutori, il 57% dei referenti ha indicato un utilizzo con frequenza mensile almeno di uno dei servizi proposti.

*L'Estrazione Dati Catastali fabbricati e terreni - per Nuova prenotazione fabbricati e per Nuova prenotazione terreni -* che consente di disporre dei dati del Catasto fabbricati o terreni, ad una data o movimentati in un periodo, risultano essere, insieme ai *Dati per la gestione dell'ICI*, le tipologie di servizi più utilizzate, essendo citate dal 90% circa dei referenti.

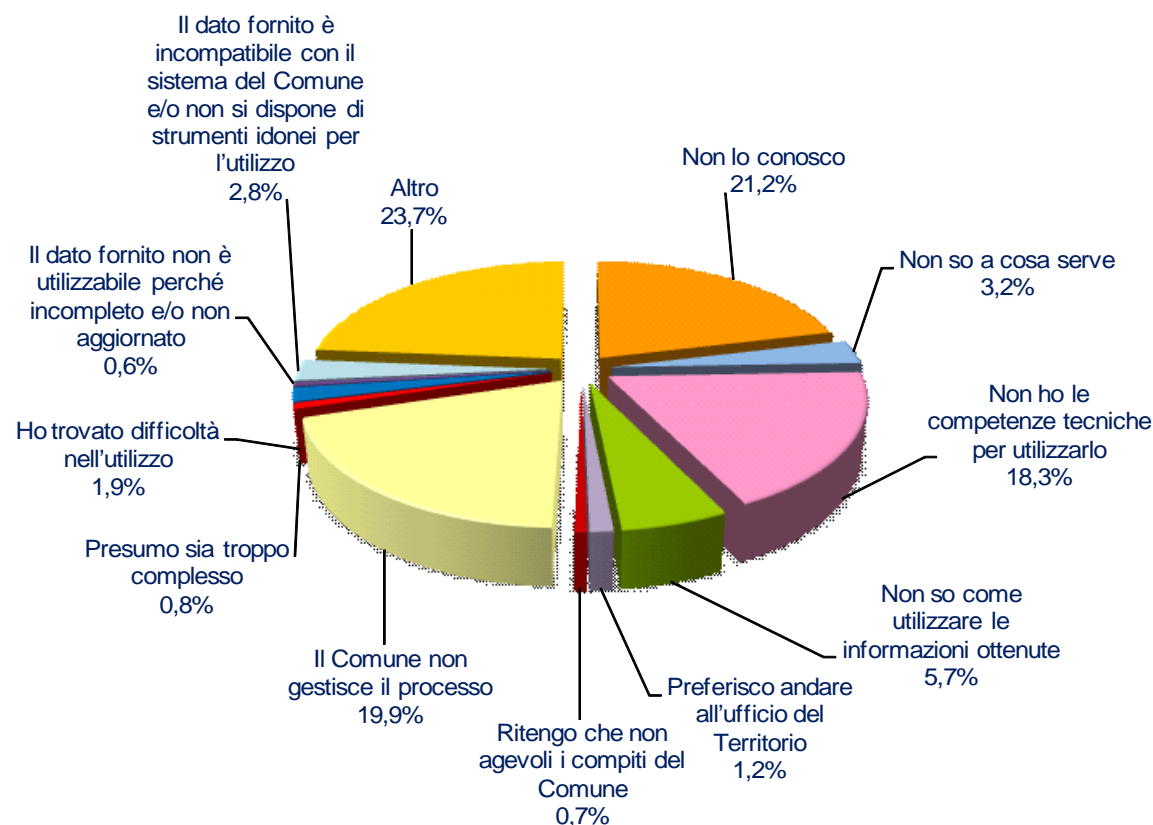






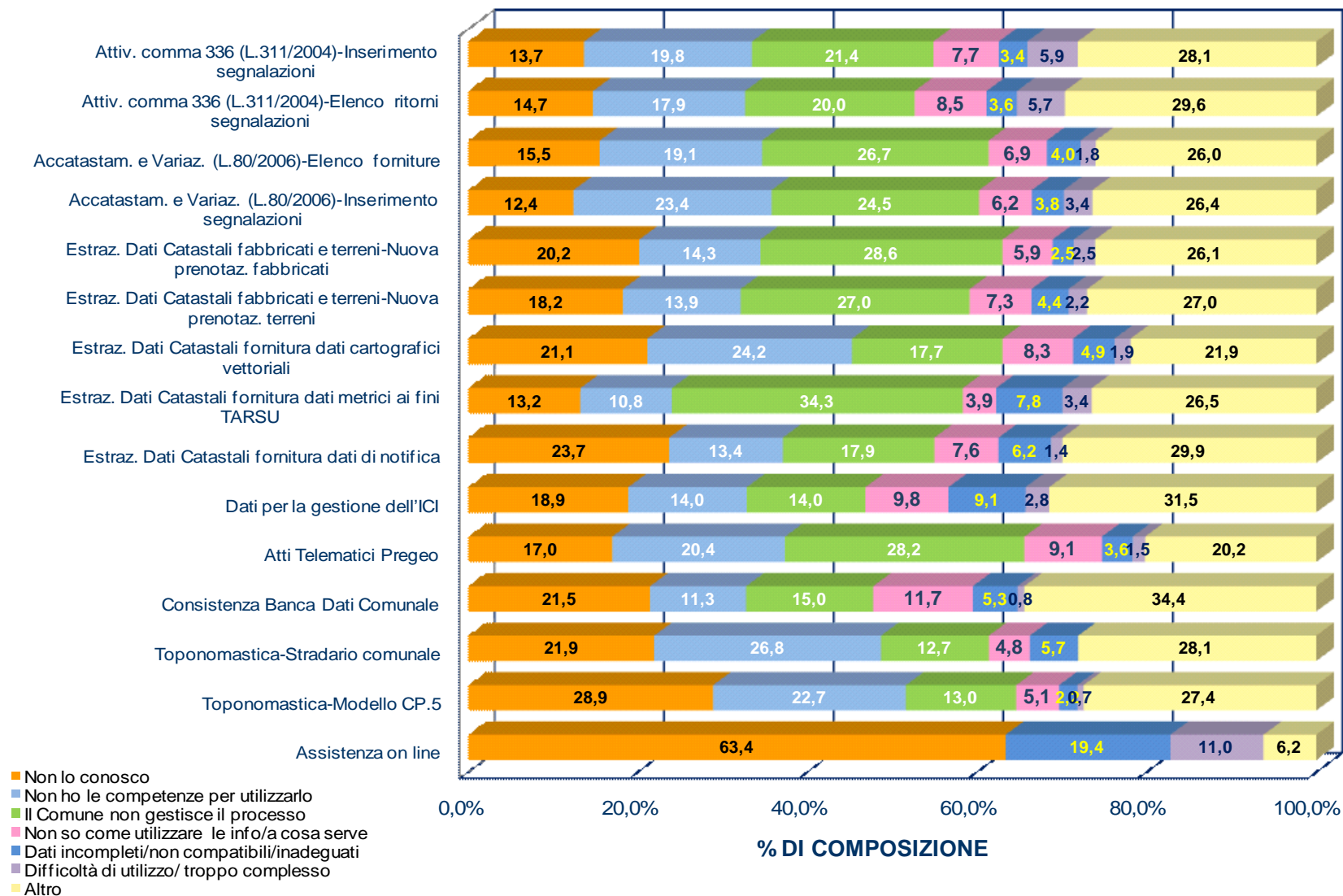
Per ciascun servizio non utilizzato, ai Responsabili del servizio per il Portale per i Comuni è stato chiesto di indicarne i motivi.

A livello complessivo oltre al fatto “oggettivo” di non essere servizi di interesse dell’ente, a giustificare il mancato utilizzo, sono essenzialmente: il fatto di *non conoscere* il servizio e l’ammissione di non essere in grado di utilizzarlo per *mancanza di competenze tecniche*.



% su totale risposte

# Il profilo degli utenti: motivi di mancato utilizzo dei servizi del Portale per i Comuni per singola tipologia di servizio



## **Obiettivi e metodologia dell'indagine**

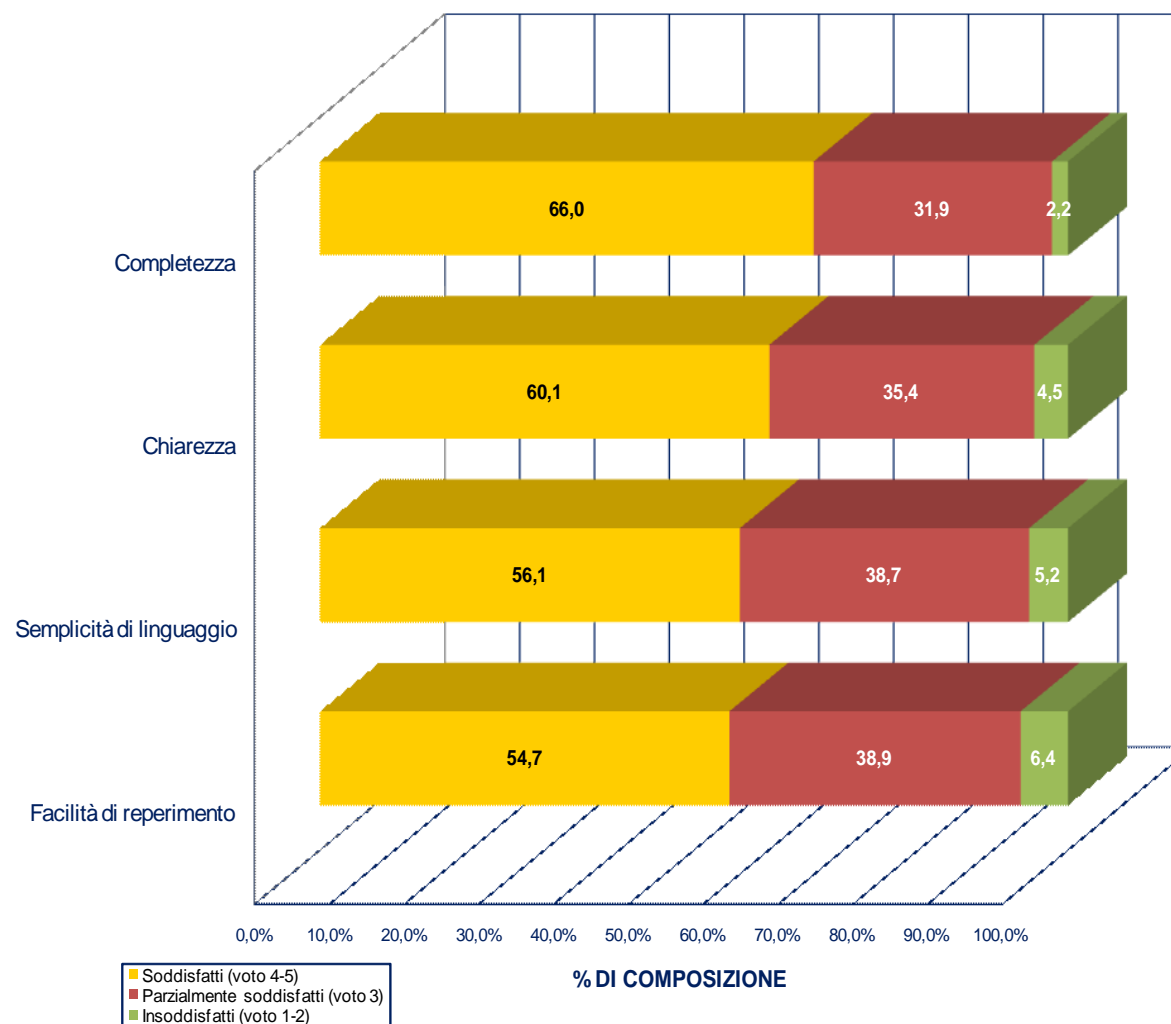
### **Metodologia dell'indagine**

### **Il profilo degli utenti del Portale per i Comuni**

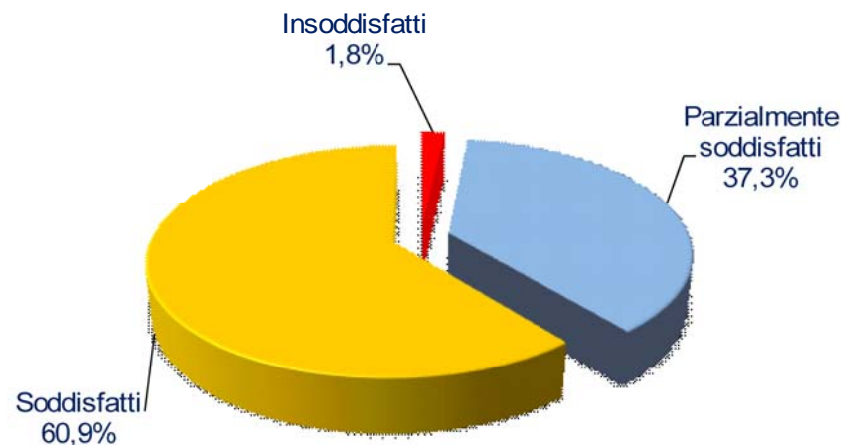
### **I principali risultati**

Ai Responsabili del servizio per il Portale per i Comuni è stato chiesto di valutare le informazioni presenti sul sito internet dell'Agencia del Territorio dedicate al Portale.

Il giudizio è decisamente positivo: almeno il 94% degli utenti in questione è soddisfatto ed oltre la metà lo è pienamente (avendo dichiarato di essere *totalmente o molto soddisfatto*). La caratteristica relativamente più soddisfacente è la *completezza*.



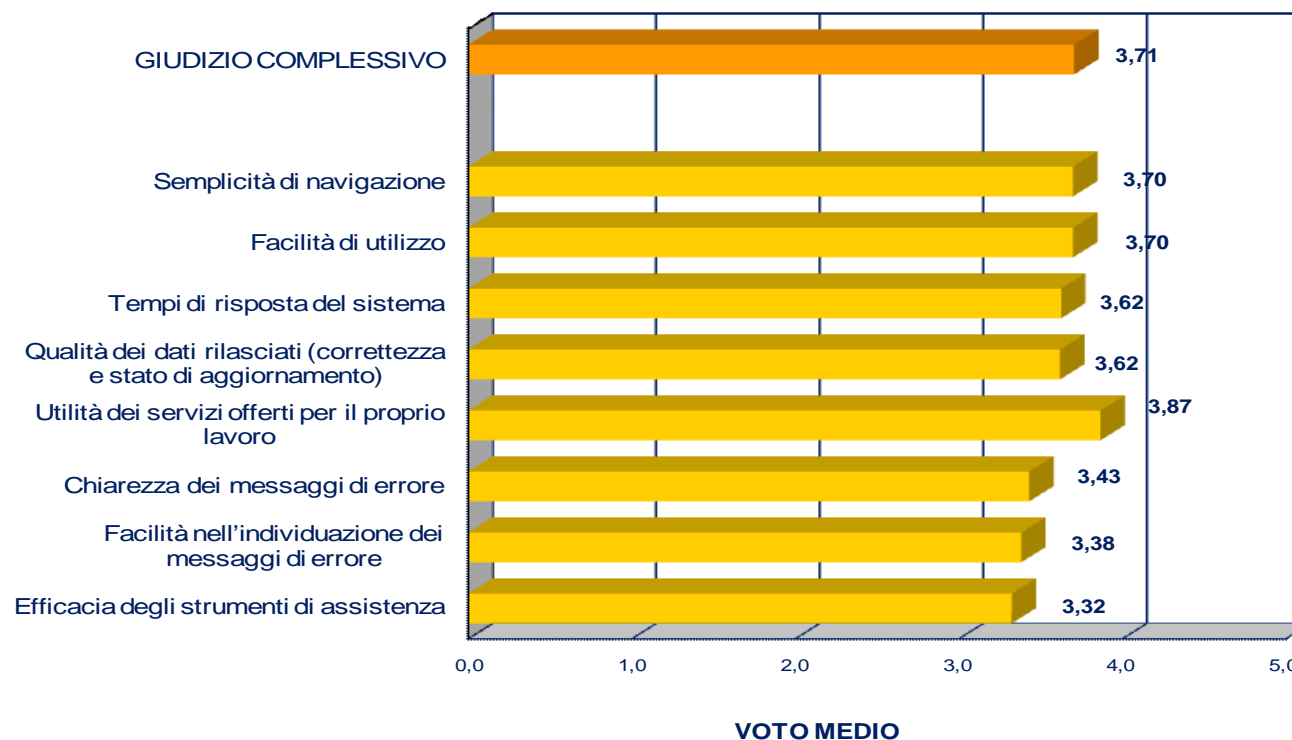
A livello nazionale la valutazione di soddisfazione espressa dai clienti/utenti è positiva, come è possibile desumere dal **voto medio complessivo pari a 3,71** (margine di errore pari a +/-0,04, ad un livello di significatività del 95%). Il 61% dei clienti/utenti ha espresso una valutazione pari o superiore a 4; se consideriamo anche coloro che hanno valutato almeno sufficiente il servizio (voto pari o superiore a 3), si arriva a comprendere il 98% dei clienti.

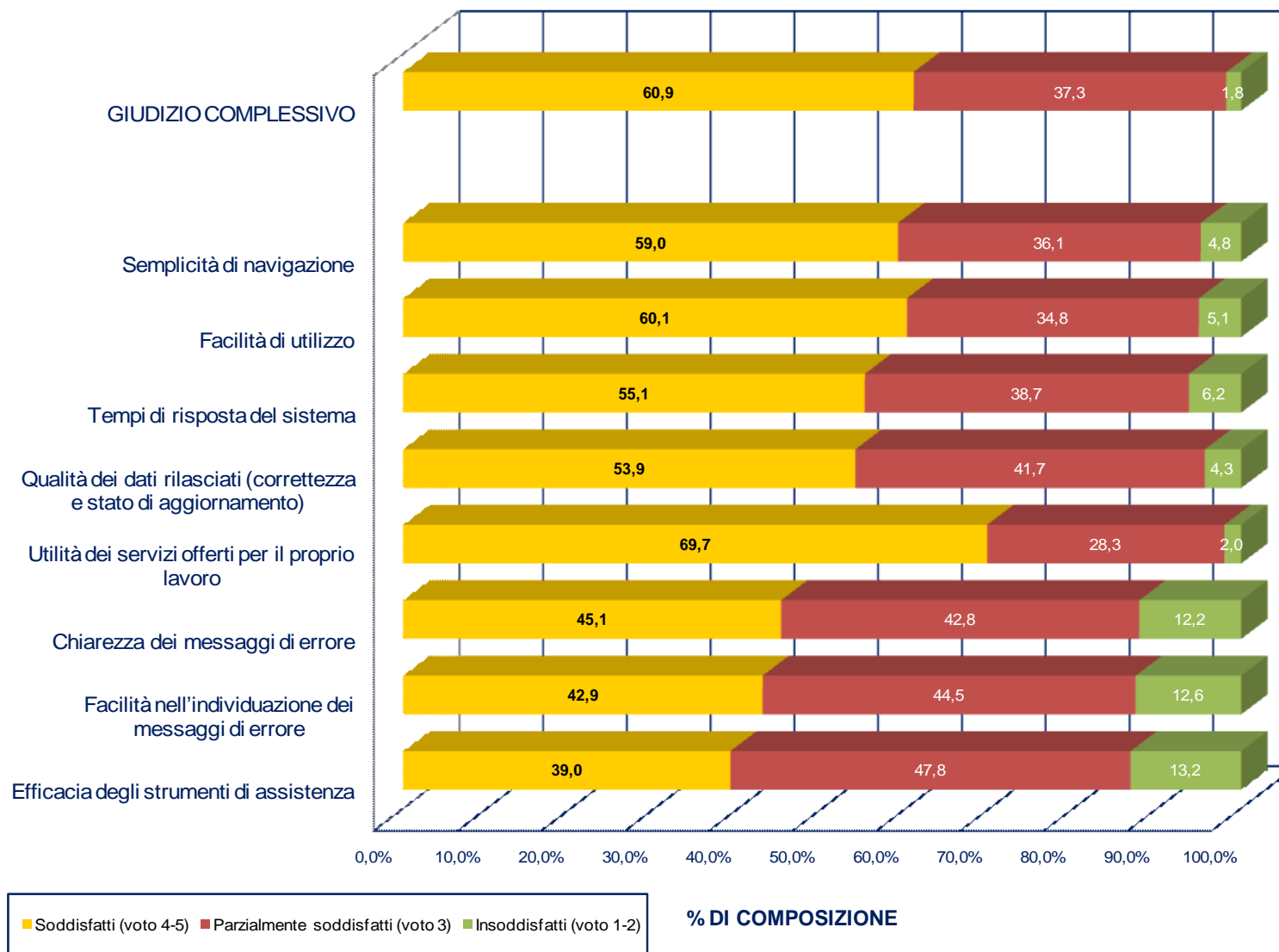


Agenzia del Territorio – La soddisfazione degli utenti del Portale per i Comuni

La valutazione media espressa sul Portale per i Comuni si mantiene sempre **superiore alla “sufficienza” (voto 3)** su tutti i fattori.

Tra le caratteristiche più soddisfacenti si segnala l'*utilità dei servizi offerti per il proprio lavoro* (voto medio: 3,87), si tratta anche della caratteristica più rilevante per l'apporto alla soddisfazione complessiva.

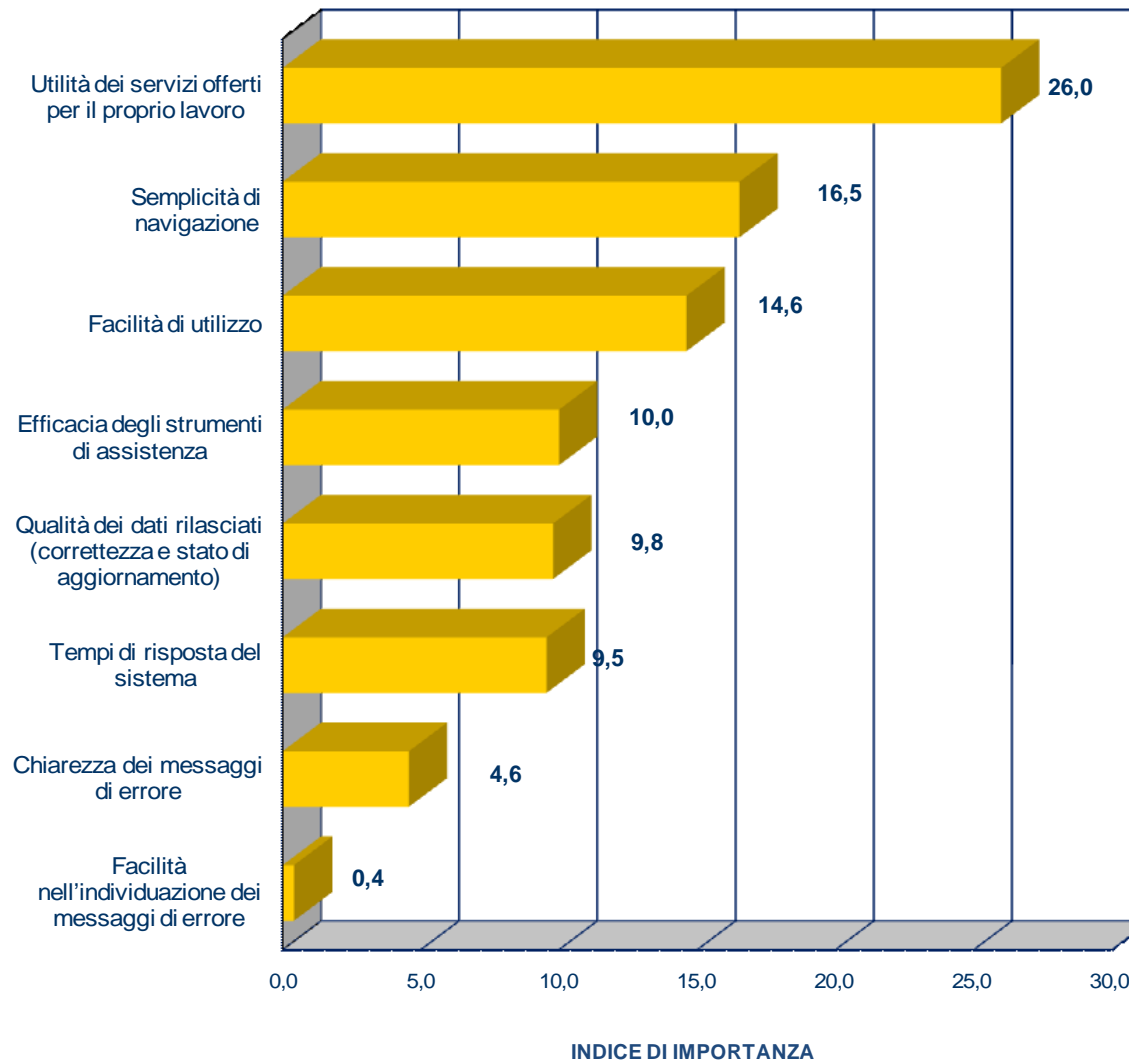






Al fine di valutare l'impatto sulla **soddisfazione globale delle singole caratteristiche valutate**, si è provveduto, mediante la tecnica di analisi della regressione a stimare i coefficienti di regressione relativi a ciascun aspetto valutato.

La graduatoria stilata nella tabella mette in evidenza che le **caratteristiche più rilevanti**, per la soddisfazione complessiva espressa, sono: *l'utilità dei servizi offerti per il proprio lavoro*, la *semplicità di navigazione* e la *facilità di utilizzo*.



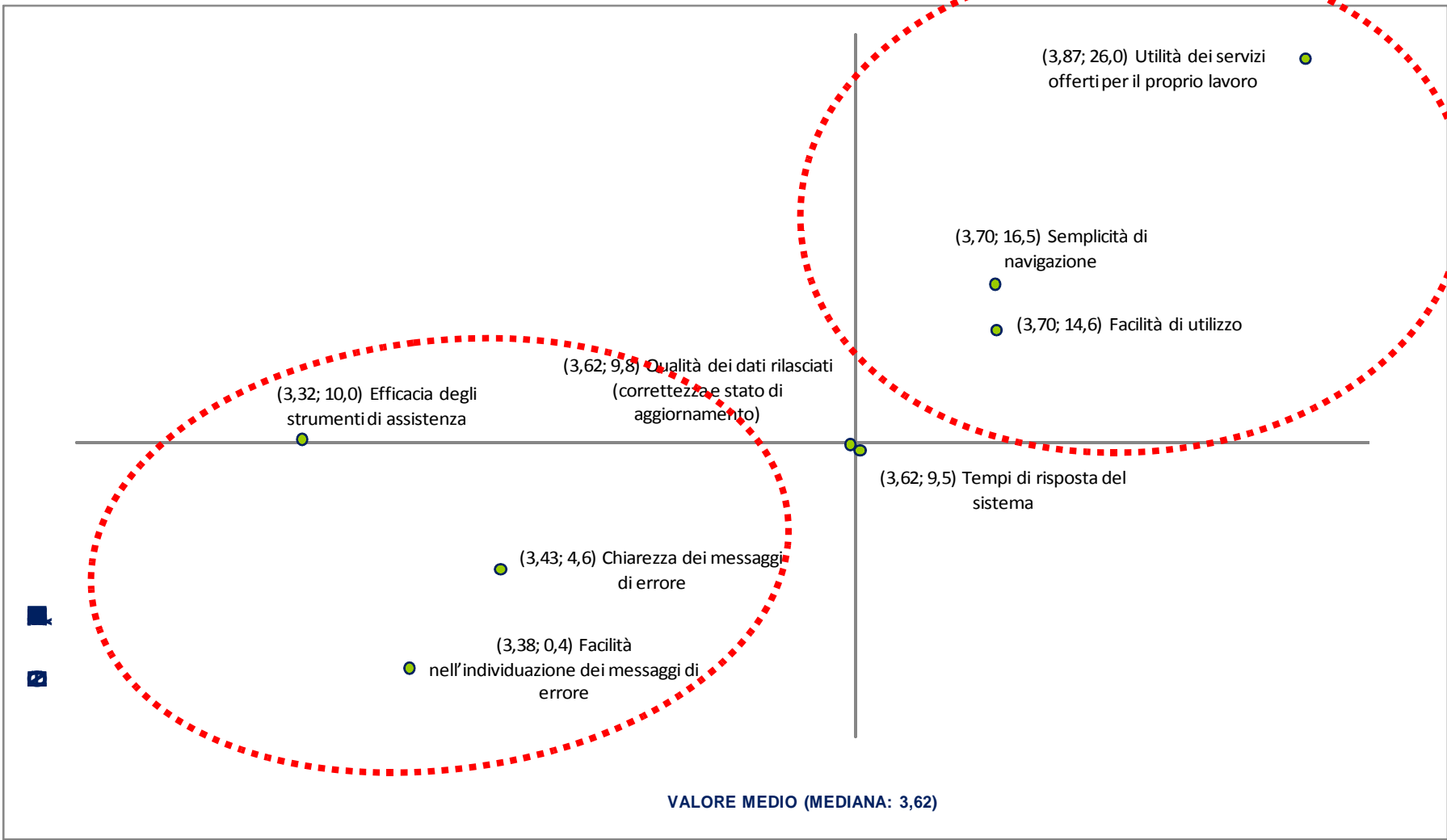


La mappa seguente riporta sull'asse delle ordinate l'importanza dei singoli aspetti valutati dai clienti/utenti e sull'asse delle ascisse il voto medio ottenuto. Per ciascuna caratteristica è riportato tra parentesi il voto medio (scala 1-5) e l'importanza.

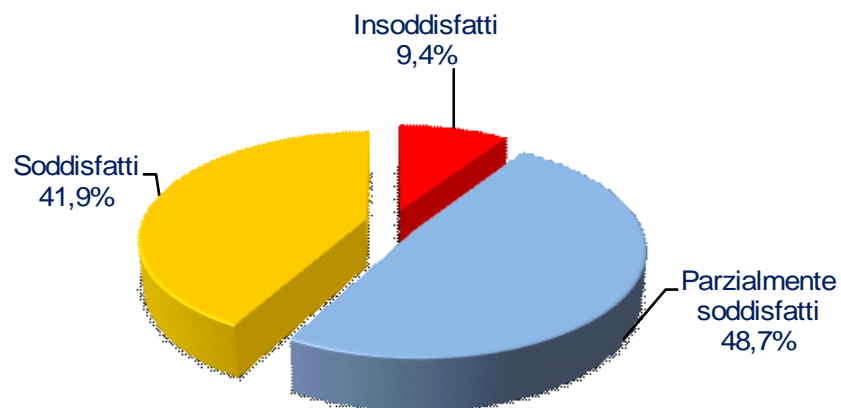
Il quadrante in alto a sinistra, riporta quegli aspetti contemporaneamente più critici e più importanti.

La situazione è decisamente positiva, nel quadrante in alto a sinistra, dove si collocano quegli aspetti contemporaneamente più critici e più importanti non si evidenziano fattori, ai margini dell'ascissa si segnala *l'efficacia degli strumenti di assistenza*, l'aspetto relativamente meno soddisfacente.

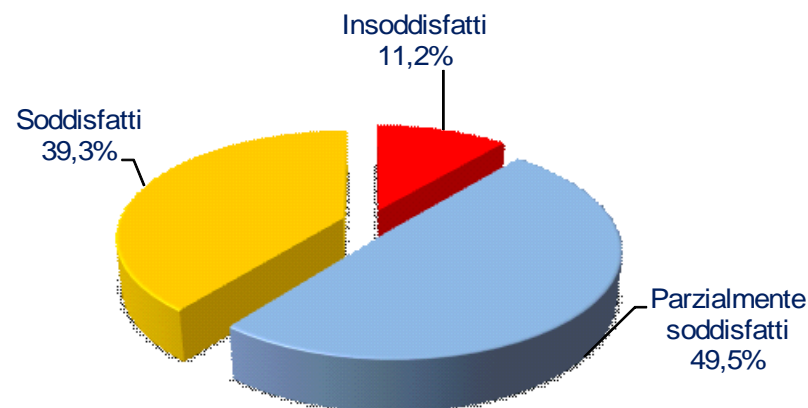
Il quadrante in alto a destra è l'area delle positività. Vi si colloca in primo luogo *l'utilità dei servizi offerti per il proprio lavoro*, ma anche *la semplicità di navigazione* e *la facilità di utilizzo*: si tratta dei punti di forza da valorizzare e mantenere.



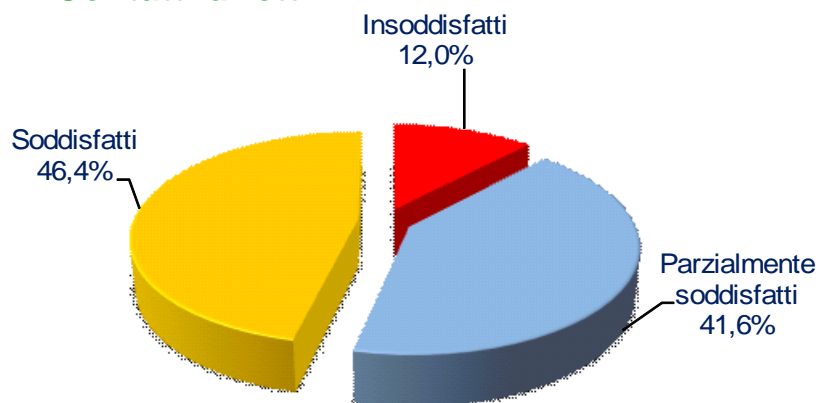
### Sito Internet



### E-Mail

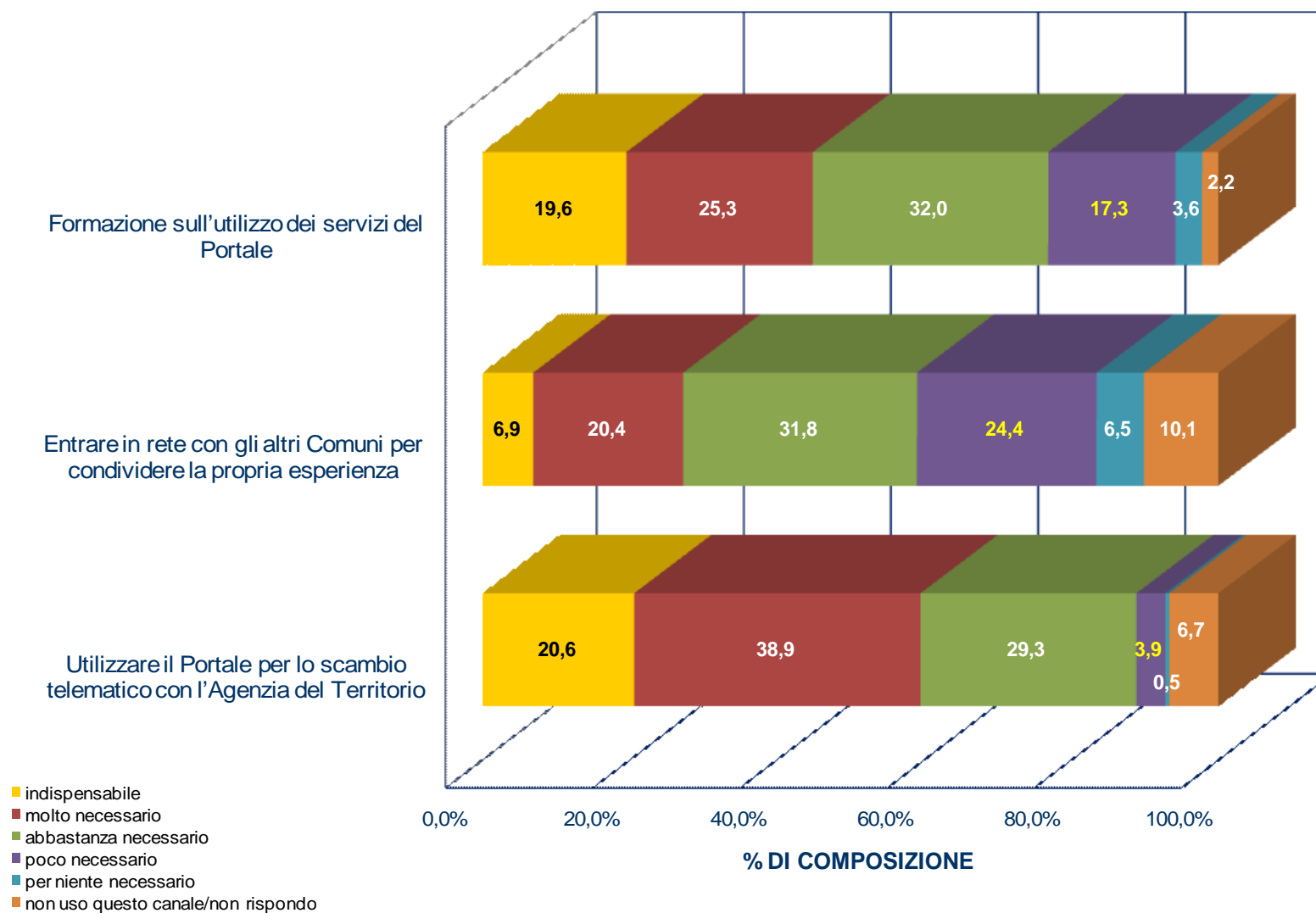


### Contatti diretti



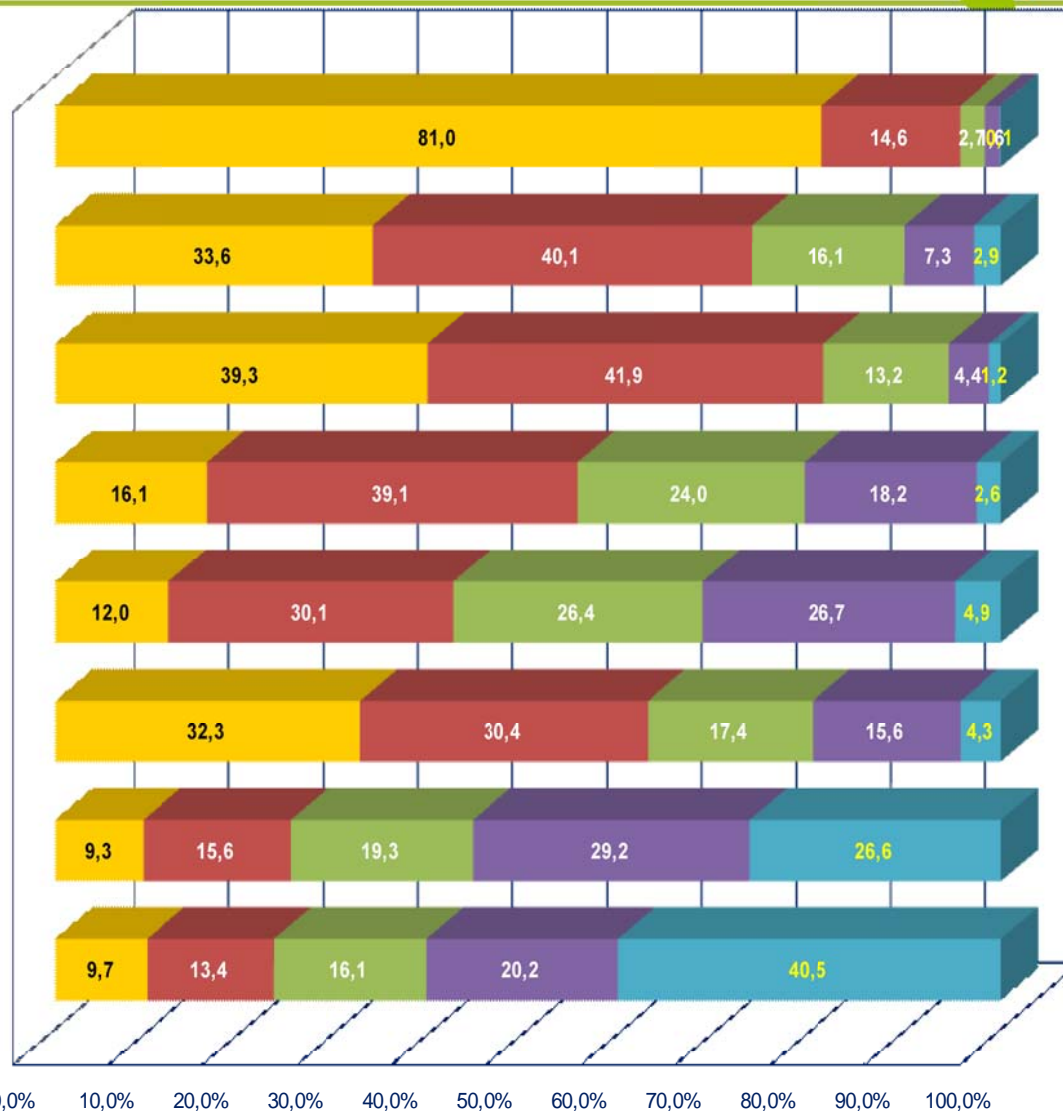
Per risolvere le problematiche inerenti la gestione del contratto, oltre il 90% degli utenti del Portale per i Comuni si è rivolto ad uno o più dei canali informativi disponibili, in primo luogo il sito Internet. Il giudizio che ne risulta è decisamente positivo, il **voto medio** è pari rispettivamente a **3,42** per il **sito Internet**, a **3,35** per l'e-mail, ed è pari a **3,44** per il **contatto diretto**.

Lei sente la necessità di:



## Frequenza di utilizzo di Internet per:

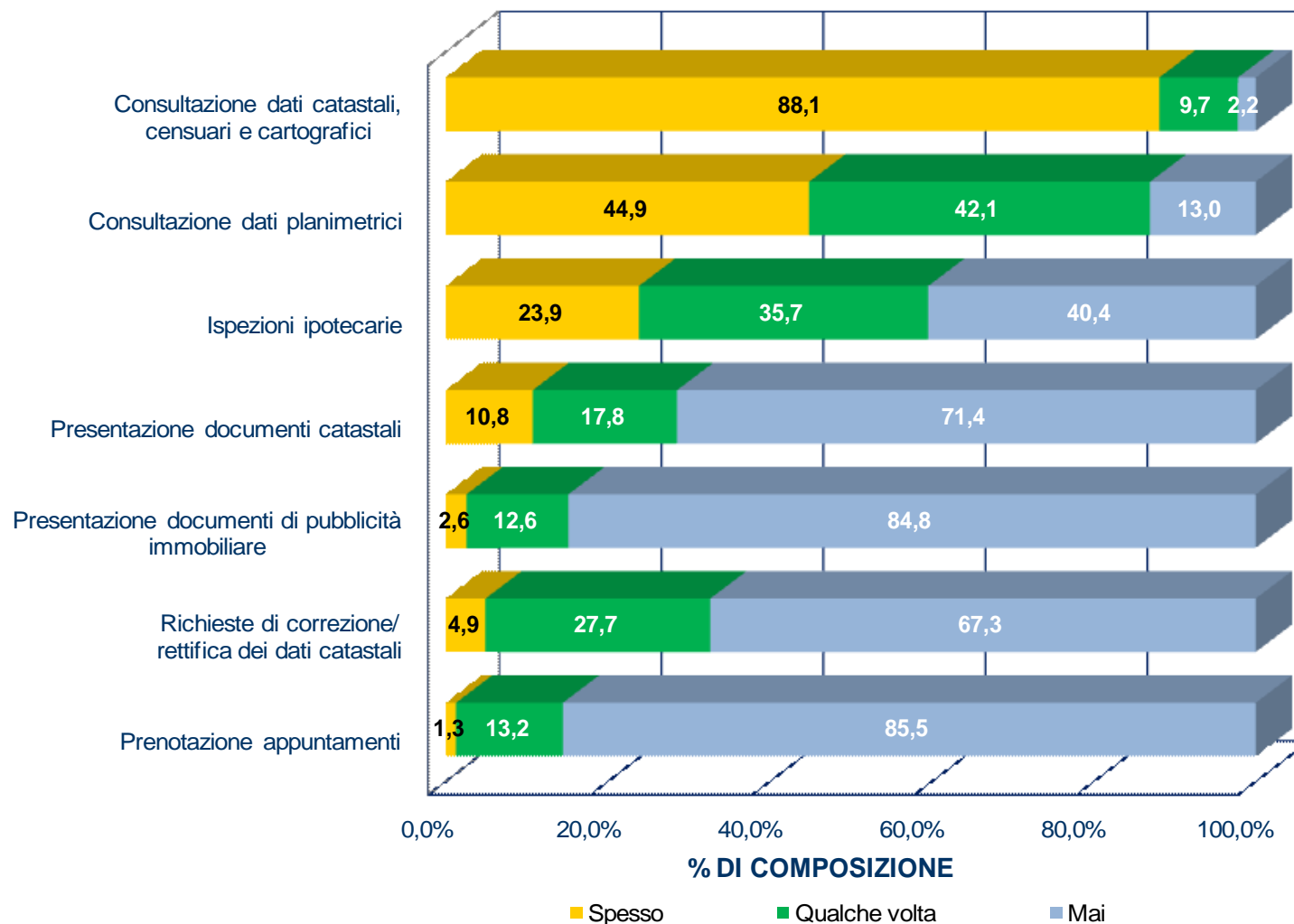
- Cercare informazioni di vario genere
- Contattare le amministrazioni pubbliche via e-mail
- Trovare informazioni sui siti web delle amministrazioni pubbliche
- Scaricare moduli necessari ad ottenere un servizio pubblico
- Inviare via web moduli compilati necessari ad ottenere un servizio pubblico
- Usufruire di un servizio pubblico on line
- Acquisire beni e servizi on line
- Usufruire di un servizio privato on line



- Ogni giorno o quasi ogni giorno
- Almeno una volta a settimana
- Almeno una volta al mese
- Meno di una volta al mese
- Mai

% DI COMPOSIZIONE

Per quanto riguarda i servizi offerti dall'Agencia, nell'ultimo anno gli utenti intervistati hanno **utilizzato per lo più** dei servizi di **consultazione dei dati catastali, censuari, cartografici**.



Considerando la frequenza di utilizzo di Internet per usufruire dei servizi della Pubblica Amministrazione o di altri fornitori privati e l'utilizzo dei servizi offerti dall'Agenzia del Territorio, è stata utilizzata una specifica analisi multivariata (*cluster analysis*).

L'analisi ha portato a delineare quattro gruppi (*cluster*) le cui caratteristiche sono riportate nelle pagine successive, al fine di offrire all'Agenzia del Territorio una visione di **profili di utenti il più possibile omogenei**, che possano consentire una conoscenza più approfondita delle abitudini e propensioni ed esigenze degli utenti e costituire un supporto per l'Agenzia per migliorare l'offerta dei propri servizi attraverso l'ascolto delle opinioni degli utenti.



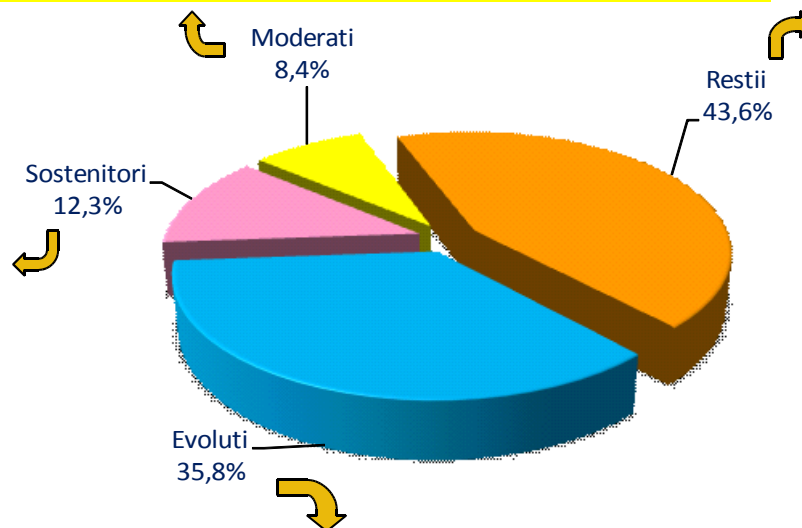
**Usano Internet frequentemente**, ma si tratta però di un **utilizzo dedicato oltre che alla ricerca di informazioni, al lavoro con la P.A e, moderatamente, ad acquisire beni e servizi.**

Utilizzatori frequenti dei servizi dell’Agenzia del Territorio, oltre alla consultazione dei dati catastali, consultazione dati planimetrici, richieste di correzione/rettifica dei dati catastali e prenotazione appuntamenti, sono i più utilizzati. Utilizzano con **frequenza anche il Portale**, per la maggior parte dei servizi offerti dimostrano una propensione all’utilizzo superiore alla media. Gli appartenenti a questo gruppo sono mediamente più “anziani” e sono localizzati principalmente nel Sud e Isole ed in comuni sotto i 10mila abitanti.

Come gli Evoluti **usano Internet con frequenza** e convinzione non solo per cercare informazioni e per rapportarsi in maniera attiva con la P.A: ma anche per usufruire di un servizio privato on line.

Hanno utilizzato di frequente almeno un servizio dell’**Agenzia del Territorio** nell’ultimo anno, si evidenzia una **maggior frequenza di utilizzo dell’intera gamma** di servizi proposti.

Sono tra gli **utilizzatori più frequenti dei servizi del Portale**, intesi, non solo di quelli più comunemente usati, ma dell’**intera gamma di servizi**. Il 32% è localizzato in comuni superiori ai 10mila abitanti; sono un po’ più rilevanti coloro che operano nel Nord Italia; l’età media è di circa 46 anni.



Sono **utilizzatori abituali di Internet solo per la ricerca di informazioni**, per le altre modalità anche solo di contatto con la P.A., il web rimane ancora un mezzo abbastanza “lontano”. Sono **clienti abbastanza assidui di alcuni servizi dell’Agenzia del Territorio**: oltre alla consultazione dei dati catastali, solo la consultazione dati planimetrici e le ispezioni ipotecarie sono utilizzate con una certa frequenza. Poco più della metà utilizza con frequenza mensile almeno uno dei **servizi del Portale**, in massima parte si tratta dell’Estrazione Dati Catastali fabbricati e terreni per Nuova prenotazione fabbricati e terreni. La localizzazione per il 66% è nel Nord Italia.

**Utilizzano frequentemente gli strumenti informatici** a disposizione per la fruizione di tutti i possibili usi proposti, non solo per la ricerca di informazioni.

Anche la **fruizione dei servizi dell’Agenzia del Territorio è frequente**: oltre il 90% utilizza frequentemente almeno un servizio, **anche se la gamma non è molto ampia**: oltre alla consultazione dei dati catastali, si annoverano soprattutto la consultazione dati planimetrici e le ispezioni ipotecarie. Chi fa parte di questo gruppo: utilizza il Portale con frequenza mensile in misura simile al dato medio complessivo; l’88% opera in un ente convenzionato con l’Agenzia del Territorio; il 61% è localizzato nel Nord Italia, il 14% nel Centro.