



CITTÀ DI CASTELFRANCO VENETO
Provincia di Treviso

RILEVAZIONE SUL GRADO DI
SODDISFAZIONE DEL SITO WEB DEL
COMUNE DI CASTELFRANCO VENETO
Anno 2025

Sommario

Introduzione	2
Promozione della rilevazione	2
Questionario	2
Scala di valutazione della soddisfazione.....	2
Confronto della soddisfazione.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Analisi dei risultati	3
Profilo dei rispondenti.....	3
Motivo di utilizzo del sito web.....	5
Valutazione sito	8
Suggerimenti e specifiche.....	12
Giudizio complessivo	13
Conclusioni	15
ALLEGATO 1	16

Introduzione

Nel corso del 2022, del 2023 e del 2024 è stata proposta un'indagine di soddisfazione sul sito web dell'Ente e, considerato che proporre la stessa indagine per più anni consecutivi permette di raccogliere dati interessanti per effettuare confronti e valutare miglioramenti sui servizi proposti, con deliberazione di Giunta Comunale n. 122 del 08/05/2025 è stato approvato un questionario relativo alla valutazione di gradimento del sito web del Comune di Castelfranco Veneto, sottoposto alla compilazione da parte dell'utenza nel periodo compreso tra il 30 maggio 2025 e il 30 novembre 2025, termine poi esteso con deliberazione n. 329 del 06/11/2025 fino al 31 dicembre 2025, in considerazione del ridotto numero di riscontri ricevuti. Considerato che sono stati raccolti sufficienti dati da permettere un'analisi statistica adeguata (26 risposte), si redige il seguente report.

Promozione della rilevazione

Dal 30 maggio 2025 fino al termine della rilevazione il questionario è stato raggiungibile dal menu principale del sito web del Comune di Castelfranco Veneto attraverso una news in homepage sempre in evidenza, nella sezione delle notizie evidenziate come prioritarie e fisse.

Sono inoltre stati avvisati tutti i dipendenti del Comune di Castelfranco Veneto, chiedendo collaborazione nella divulgazione dell'iniziativa.

Questionario

Il questionario utilizzato si articolava di 3 sezioni:

- Motivo di utilizzo del sito web
- Valutazione del sito
- Profilo utente

Il questionario prevedeva domande a risposta chiusa con la possibilità di scegliere una o più opzioni in base alla domanda. In alcuni casi era prevista la possibilità di specificare della risposta o il campo per lasciare eventuali suggerimenti. Per il contenuto del questionario si rimanda all'Allegato 1.

Scala di valutazione della soddisfazione

Per valutare la soddisfazione si è utilizzato come strumento la scala di Likert, una scala da 1 a 6 dove il valore 1 indicava "per niente d'accordo" e il valore 6 "completamente d'accordo". La scala aveva un numero pari di alternative in modo tale da omettere il valore centrale, e obbligare il rispondente a schierarsi per un giudizio più positivo o meno positivo. Rimaneva comunque la possibilità di un giudizio più neutro tramite le due modalità centrali.

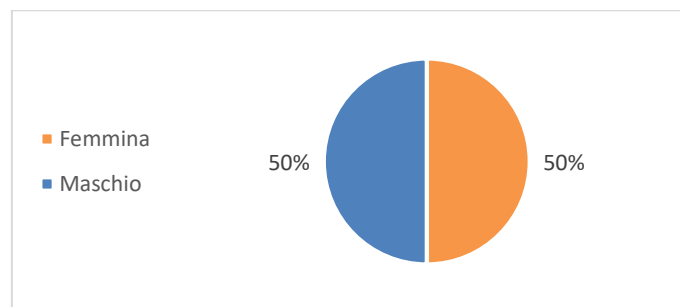
Analisi dei risultati

Profilo dei rispondenti

Alla fine del questionario è stato chiesto agli utenti di fornire alcune indicazioni relative al loro profilo: sesso, titolo di studio, età e dispositivo di accesso al sito web.

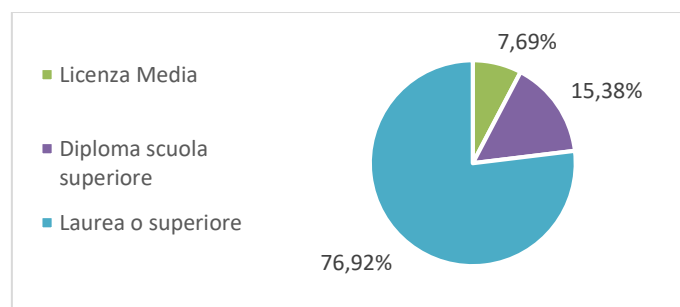
Sesso

Risposte	Percentuale
Femmina	50%
Maschio	50%



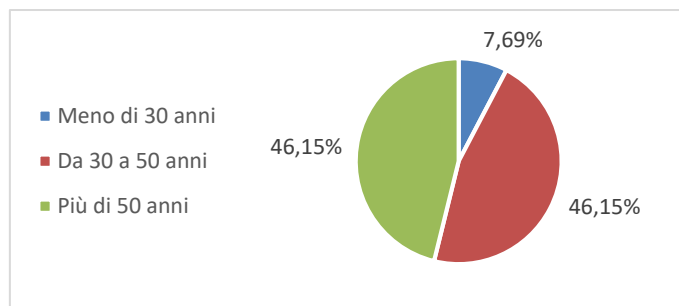
Titolo di studio

Risposte	Percentuale
Nessun titolo di studio	0%
Licenza Elementare	0%
Licenza Media	7,69%
Diploma scuola superiore	15,38%
Laurea o superiore	76,92%



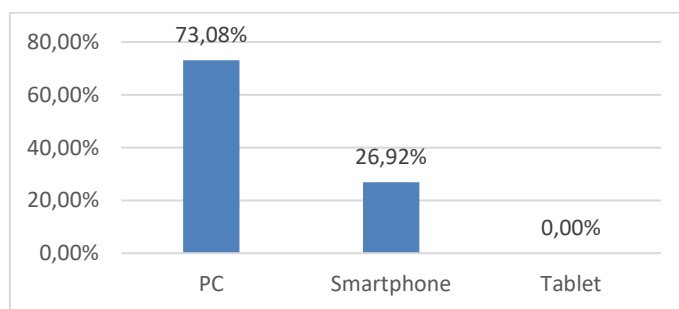
Età

Risposte	Percentuale
Meno di 30 anni	7,69%
Da 30 a 50 anni	46,15%
Più di 50 anni	46,15%



Dispositivo di accesso
(più risposte possibili)

Risposte	Percentuale
PC	73,08%
Smartphone	26,92%
Tablet	0%



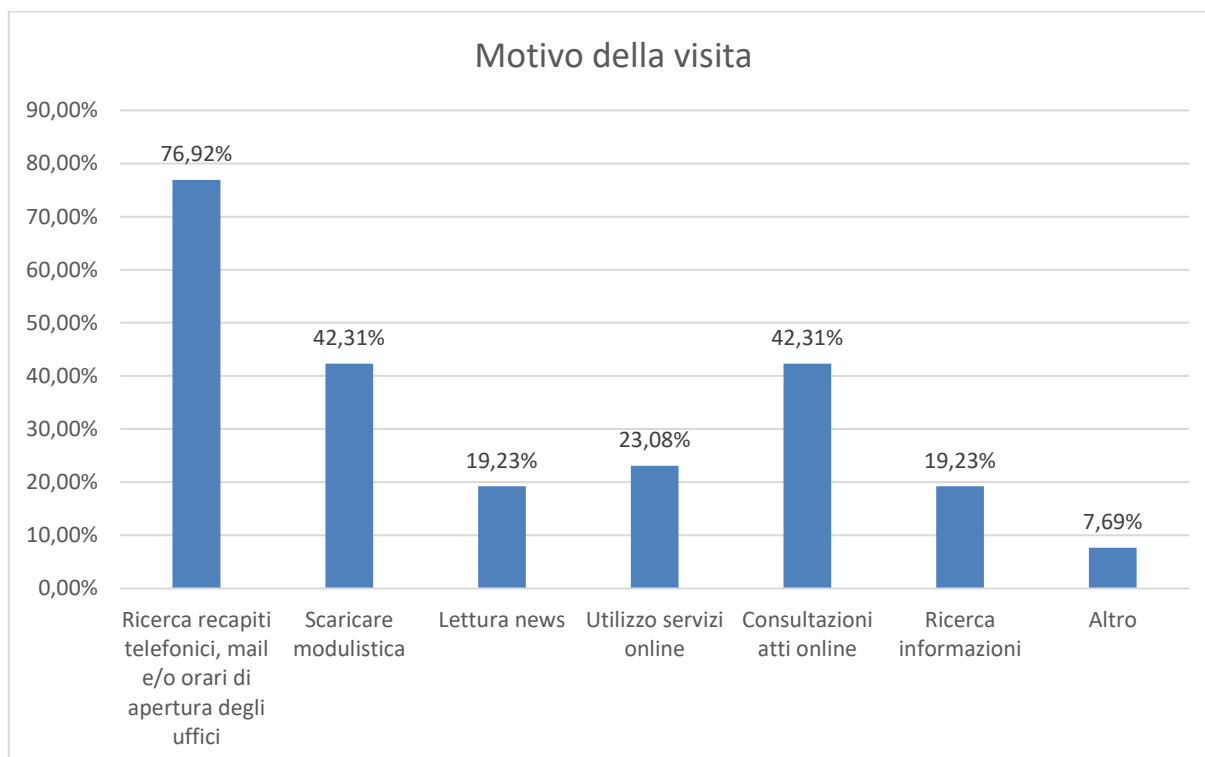
Motivo di utilizzo del sito web

Al quesito "Per quale motivo ha visitato il sito del Comune di Castelfranco Veneto?" gli utenti potevano selezionare fino a 3 opzioni tra le seguenti:

- Ricerca recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici
- Scaricare modulistica
- Lettura news
- Utilizzo servizi online (calcolatore tasi, pagamenti elettronici, segnalazioni sul territorio...)
- Consultazioni atti online (albo pretorio, ordinanza, convocazioni...)
- Ricerca informazioni (specificare quali)
- Altro

La tabella riporta le risposte per ogni opzione:

Risposte	Percentuale
Ricerca recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici	76,92%
Scaricare modulistica	42,31%
Lettura news	19,23%
Utilizzo servizi online	23,08%
Consultazioni atti online	42,31%
Ricerca informazioni	19,23%
Altro	7,69%

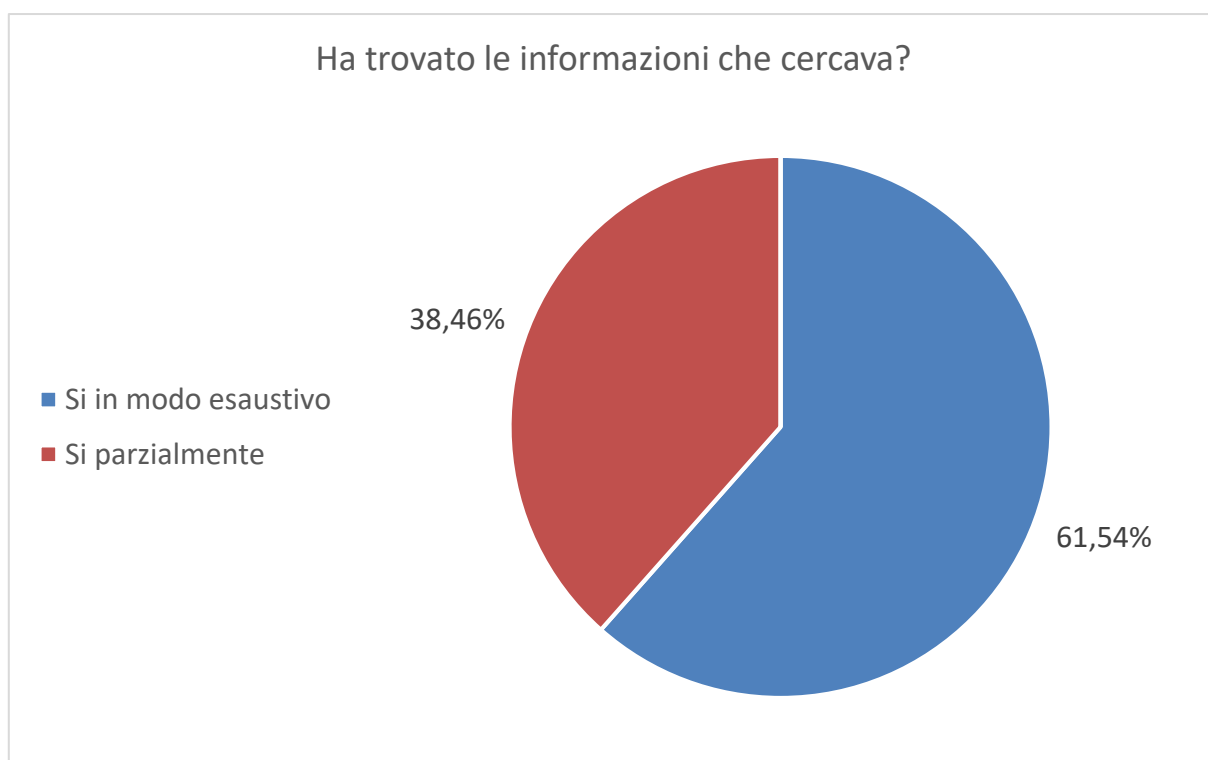


Al quesito “Ha trovato le informazioni che cercava?” le cui possibili risposte erano:

- Sì, in modo esaustivo
- Sì, parzialmente
- No

I rispondenti hanno dato le seguenti risposte:

Risposte	Percentuale
Si in modo esaustivo	61,54%
Si parzialmente	38,46%
No	0%

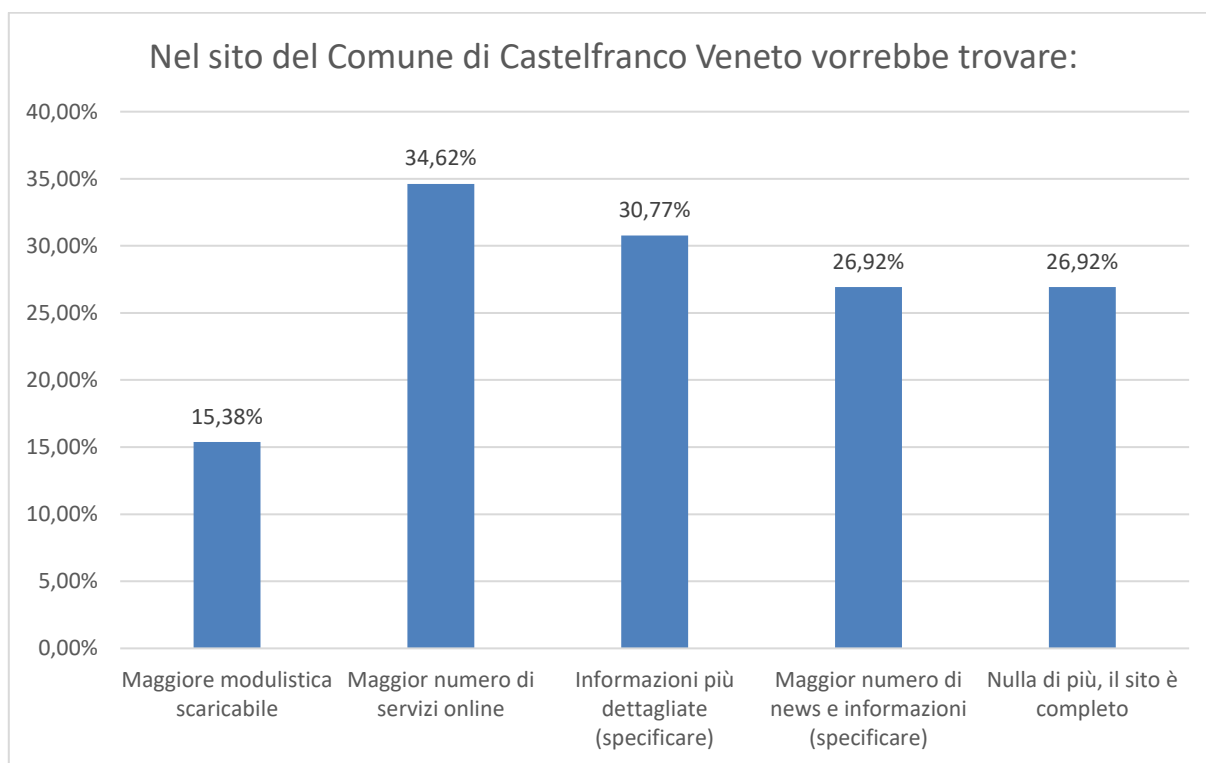


Al quesito “Nel sito del Comune di Castelfranco Veneto vorrebbe trovare” le opzioni di risposta erano:

- Maggiore modulistica scaricabile
- Maggior numero di servizi online
- Informazioni più dettagliate (specificare)
- Maggior numero di news e informazioni (specificare)
- Nulla di più, il sito è completo

Questa domanda prevedeva fino a 3 risposte possibili. La tabella seguente riporta la percentuale di risposte per ogni opzione.

Risposte	Percentuale
Maggiore modulistica scaricabile	15,38%
Maggior numero di servizi online	34,62%
Informazioni più dettagliate (specificare)	30,77%
Maggior numero di news e informazioni (specificare)	26,92%
Nulla di più, il sito è completo	26,92%



Valutazione sito

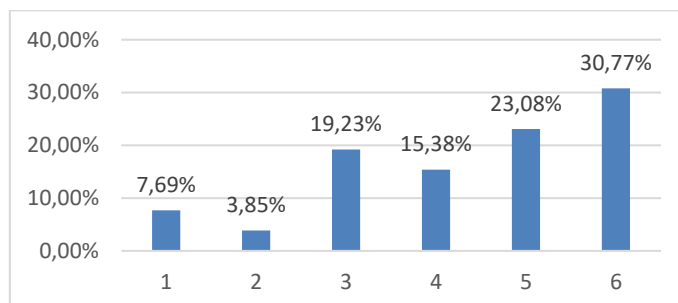
Per la valutazione del sito era prevista la possibilità di indicare quanto si concordava con 7 affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo). Le affermazioni da valutare erano:

- Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente
- È facile accedere ai servizi presenti sul sito
- Il sito contiene informazioni aggiornate
- Il sito contiene informazioni complete
- I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze
- Il sito è semplice da navigare
- I contenuti del sito sono ben organizzati

I rispondenti hanno dato le seguenti risposte:

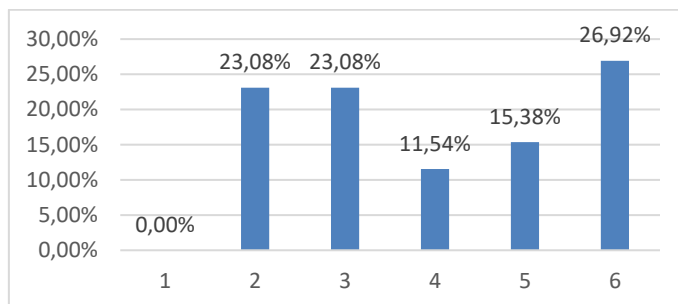
Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente

Valutazione	Percentuale
1	7,69%
2	3,85%
3	19,23%
4	15,38%
5	23,08%
6	30,77%



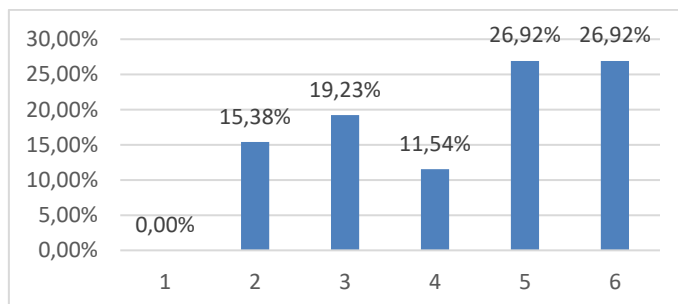
È facile accedere ai servizi presenti sul sito

Valutazione	Percentuale
1	0%
2	23,08%
3	23,08%
4	11,54%
5	15,38%
6	26,92%



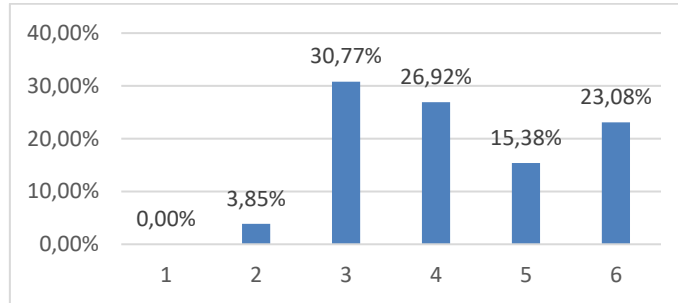
Il sito contiene informazioni aggiornate

Valutazione	Percentuale
1	0%
2	15,38%
3	19,23%
4	11,54%
5	26,92%
6	26,92%



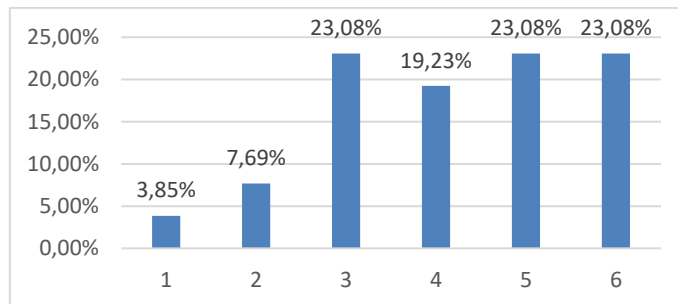
Il sito contiene informazioni complete

Valutazione	Percentuale
1	0%
2	3,85%
3	30,77%
4	26,92%
5	15,38%
6	23,08%



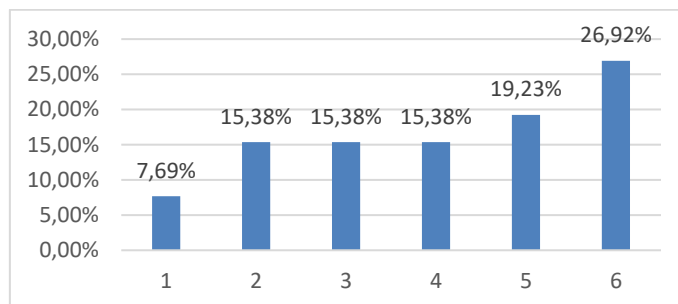
I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze

Valutazione	Percentuale
1	3,85%
2	7,69%
3	23,08%
4	19,23%
5	23,08%
6	23,08%



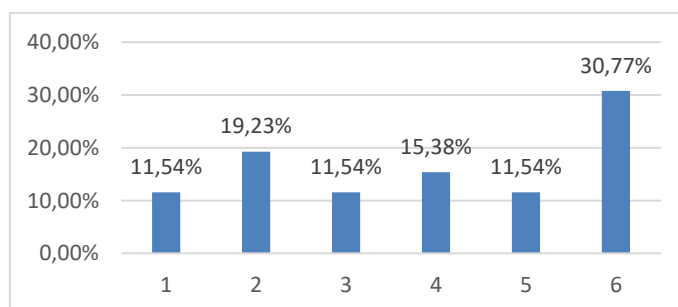
Il sito è semplice da navigare

Valutazione	Percentuale
1	7,69%
2	15,38%
3	15,38%
4	15,38%
5	19,23%
6	26,92%



I contenuti del sito sono ben organizzati

Valutazione	Percentuale
1	11,54%
2	19,23%
3	11,54%
4	15,38%
5	11,54%
6	30,77%



Suggerimenti e specifiche

Il questionario riportava prevalentemente domande a risposta chiusa, ma l'ultimo quesito era un campo aperto a eventuali suggerimenti. Inoltre per alcune opzioni di risposta precedenti era possibile indicare delle specifiche.

Si riportano di seguito le note pervenute che sicuramente possono dare utili indicazioni in merito ai possibili miglioramenti da considerare. Per motivi di privacy alcune frasi sono state riadattate al contesto.

Migliorare la parte turistica sia come organizzazione delle informazioni che facilità ad accedere
Traduzione in inglese utile sia per turistiche residenti stranieri che non conoscono bene l'italiano
Più info sul matrimoni, cambio residenza, pagine turistiche
Vedere i costi sostenuti per i vari progetti, i costi del personale, una bilancio sintetico
Più attenzione agli aggiornamenti

Giudizio complessivo

Per poter valutare la reale soddisfazione degli utenti si ritiene opportuno creare un indicatore che raccolga le informazioni provenienti da diverse domande per sintetizzare in un'unica informazione sia la "percezione soggettiva" sia la "reale esperienza" avuta sul sito dell'Ente.

Per costruire tale indicatori si considera quindi la risposta alla domanda "Ha trovato le informazioni che cercava" unitamente alle valutazioni date nella sezione "Valutazione sito".

Per la domanda "Ha trovato le informazioni che cercava" si ritiene l'utente come:

- **soddisfatto** se ha trovato in modo esaustivo tutte le informazioni che cercava,
- **mediamente soddisfatto** se ha trovato le informazioni in modo parziale
- **non soddisfatto** se non ha trovato le informazioni

Per le domande sulla valutazione del sito, alle quali il rispondente doveva rispondere indicando su una scala da 1 a 6 quanto si riteneva d'accordo con una serie di 7 affermazioni su caratteristiche del sito, si crea un indicatore complessivo utilizzando l'indicatore "moda" (in quanto si tratta di valutazione non quantitative) Una volta sintetizzata l'informazione si considera:

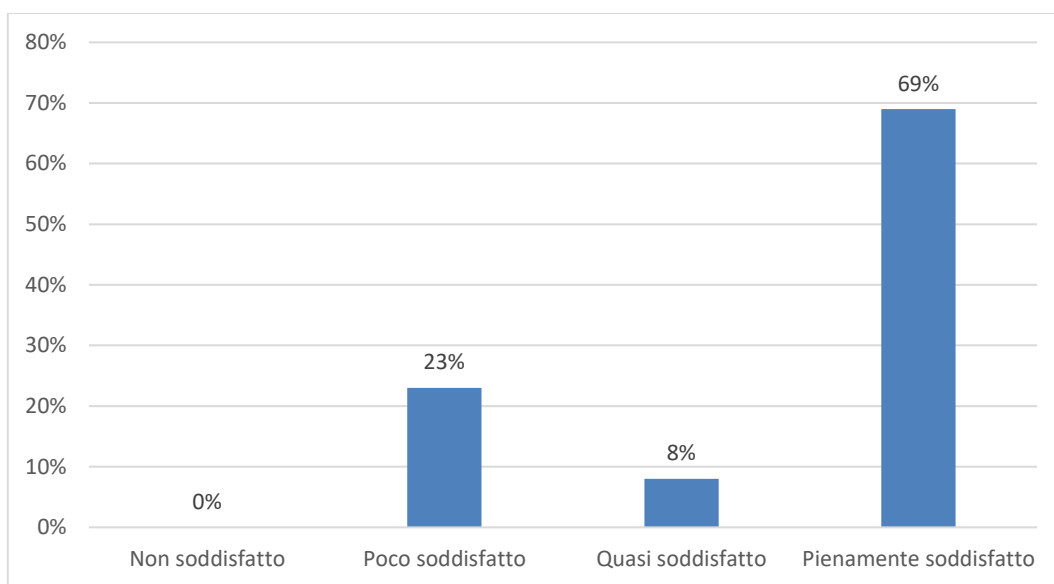
- **pienamente soddisfatto** colui che si è dichiarato prevalentemente in accordo con punteggio di 5 o 6;
- **quasi soddisfatto** chi ha indicato di essere d'accordo con le valutazioni con punteggio di 4;
- **poco soddisfatto** chi ha indicato 3 nella scala di valutazione;
- **non soddisfatto** chi ha selezionato le voci 1 o 2 nella scala di valutazione;

1	2	3	4	5	6
Poco d'accordo			Molto d'accordo		
NON SODDISFATTO		POCO SODDISFATTO	QUASI SODDISFATTO	PIENAMENTE SODDISFATTO	

Per quanto riguarda il sito precedente, confrontando la “percezione soggettiva” (cioè la sintesi della valutazione) con la “reale esperienza” (la risposta alla domanda sull’effettivo risultato della ricerca) il 69% dei rispondenti esprime in entrambe gli aspetti posizioni estreme (risultando “non soddisfatti” o “pienamente soddisfatti”). Il 31% di rispondenti invece esprime una posizione intermedia (poco o quasi soddisfatto nelle 7 valutazioni e soddisfatto o mediamente soddisfatto per la ricerca di informazioni): per questo gruppo di rispondenti sono state confrontate le due risposte per poter catalogare il rispondente tra le due opzioni “Quasi soddisfatto” e “Poco soddisfatto”.

Dopo il lavoro di sintesi il risultato finale è riportato nella seguente tabella:

Indice soddisfazione	Percentuale
Pienamente Soddisfatto	69,23%
Quasi soddisfatto	7,69%
Poco soddisfatto	23,08%
Non soddisfatto	0%
Totale	100%



Conclusioni

In conclusione si può affermare che il sito viene prevalentemente utilizzato da diplomati o laureati, over 30. Il dispositivo di navigazione maggiormente utilizzato è il PC.

Gli utenti si collegano al sito dell'Amministrazione per la ricerca di recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici (oltre il 76% degli utenti) e per scaricare modulistica (oltre il 42% degli utenti).

Da un rapido confronto con quanto emerso dalle indagini effettuate in precedenza, si evidenzia un lieve aumento nel numero di visitatori che riesce a trovare le informazioni per le quali ha fatto l'accesso al sito, visto l'aumento di coloro che hanno trovato le informazioni "in modo esaustivo" dal 59% nel 2024 a oltre il 61% nel 2025. Si è inoltre ridotto in modo rilevante il numero di coloro che non sono riusciti a trovare le informazioni cercate dal 9% nel 2024 allo 0% nel 2025, evidenziando quindi una situazione in cui le informazioni vengono sempre reperite dagli utenti, seppur per il 38% in modo parziale.

Le risposte degli utenti evidenziano, senza particolari elementi critici, la necessità di trovare vari elementi all'interno del sito, mostrando però un interesse maggiore rispetto al 2024 per la necessità di trovare un maggior numero di news e informazioni (dallo 0% nel 2024 al 27% nel 2025).

In linea con il 2024, il numero di rispondenti che ritengono che il sito così come si presenta attualmente risulti completo rimane costante al 27%.

Per quel che riguarda la valutazione del sito per i vari aspetti richiesti (organizzazione e grafica, facilità di accesso ai servizi, aggiornamento delle informazioni, completezza, facilità di navigazione e organizzazione dei contenuti) risultati migliori rispetto al precedente:

- contenuti, organizzazione e grafica: punteggio massimo per il 31% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 18% dei rispondenti nel 2024;
- facilità di accesso ai servizi: punteggio massimo per il 27% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 14% dei rispondenti nel 2024;
- informazioni aggiornate: punteggio massimo per il 27% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 18% dei rispondenti nel 2024;
- completezza delle informazioni: punteggio massimo per il 18% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 23% dei rispondenti nel 2024;
- soddisfazione sul servizio: punteggio massimo per il 23% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 14% dei rispondenti nel 2024;
- semplicità di navigazione: punteggio massimo per il 27% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 14% dei rispondenti nel 2024;
- Organizzazione dei contenuti: punteggio massimo per il 31% dei rispondenti nel 2025 rispetto al 18% dei rispondenti nel 2024.

Confrontando i dati con quelli rilevati nel 2023 si può vedere che per tutti gli aspetti c'è stato un notevole miglioramento sia con il sito precedente che con il sito attuale.

In generale si può ritenere che l'77% dei visitatori è soddisfatto dell'attuale sito web dell'amministrazione (69% pienamente e l'8% quasi), percentuale leggermente inferiore a quanto rilevato nel 2024, pari all'82%, ma comunque in aumento rispetto al 2023, in cui la percentuale era pari al 58%.

ALLEGATO 1

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SITO INTERNET

Il Comune di Castelfranco Veneto sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al sito internet.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello individuale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri utenti che risponderanno al questionario come previsto dall'informativa sulla privacy (link).

Grazie per la collaborazione

MOTIVO UTILIZZO SITO

Per quale motivo ha visitato il sito del Comune di Castelfranco Veneto?

(3 risposte possibili)

- Ricerca recapiti telefonici, mail e/o orari di apertura degli uffici
- Scaricare modulistica
- Lettura news
- Utilizzo servizi online (calcolatore tasi, pagamenti elettronici, segnalazioni sul territorio...)
- Consultazioni atti online (albo pretorio, ordinanza, convocazioni...)
- Ricerca informazioni (specificare quali)
- Altro

Ha trovato le informazioni che cercava?

- Sì, in modo esaustivo
- Sì, parzialmente
- No

Nel sito del Comune di Castelfranco Veneto vorrebbe trovare:

(3 risposte possibili)

- Maggiore modulistica scaricabile
- Maggior numero di servizi online
- Informazioni più dettagliate (specificare)
- Maggior numero di news e informazioni (specificare)
- Nulla di più, il sito è completo

VALUTAZIONE SITO

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

Ritengo che il sito internet dell'Ente, per contenuti, organizzazione e grafica sia complessivamente soddisfacente	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
E' facile accedere ai servizi presenti sul sito	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Il sito contiene informazioni aggiornate	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Il sito contiene informazioni complete	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
I servizi offerti da questo sito soddisfano le mie esigenze	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
Il sito è semplice da navigare	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>
I contenuti del sito sono ben organizzati	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/>

Eventuali suggerimenti

PROFILO UTENTE

Quale strumento ha utilizzato per visualizzare il sito?

- PC
- Smartphone
- Tablet

Sesso:

- Maschio
- Femmina

Titolo di studio

- Nessun titolo di studio
- Licenza Elementare
- Licenza Media
- Diploma scuola superiore
- Laurea o superiore

Età

- Meno di 30 anni
- Da 30 a 50 anni
- Più di 50 anni