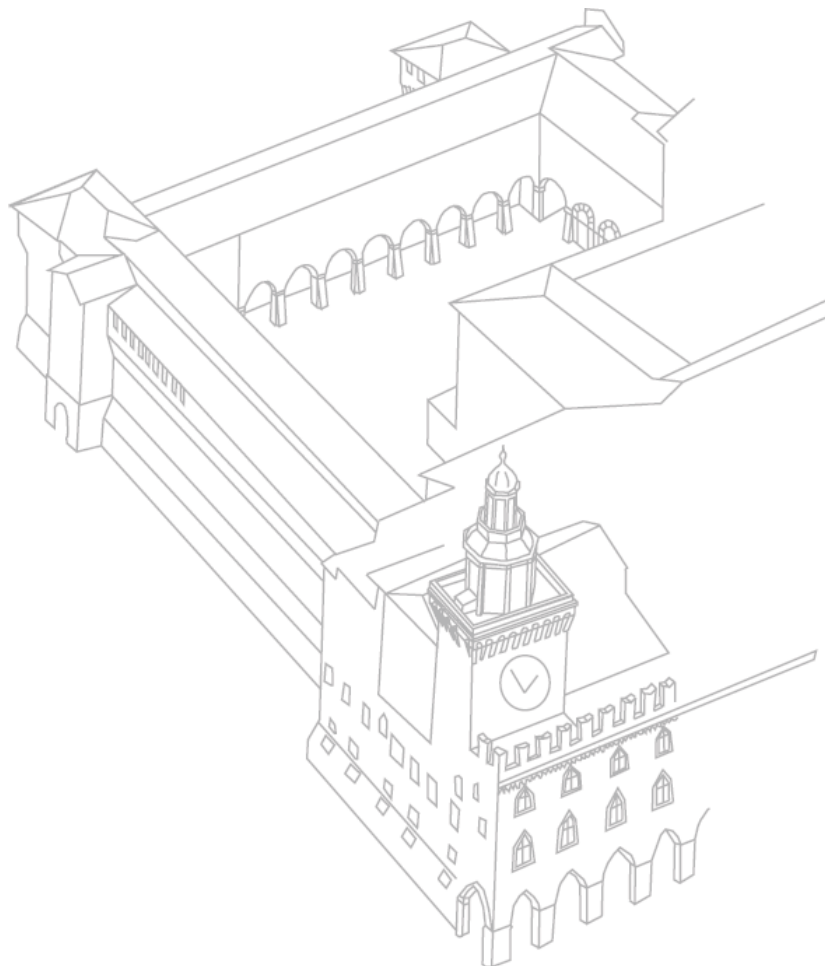




# L'iperbole che vorrei

I risultati dell'indagine on line a cura del Settore  
Sportello del Cittadino - Servizi di Comunicazione



## L'Iperbole che vorrei...

L'IPERBOLE CHE VORREI...	2
IDENTIKIT DELL' "IPERBOLIANO", CITTADINO DELLA COMMUNITY	8
GLI UTENTI DEL PORTALE CHE HANNO COMPILATO IL QUESTIONARIO	8
NAVIGATORI NELLA RETE	9
IPERBOLE, TRA INNOVAZIONE E TRADIZIONE	11
ALLEGATO A: I RISULTATI DEL QUESTIONARIO	14

## **L'Iperbole che vorrei...**

Un questionario on line per conoscere come gli utenti di Iperbole vorrebbero il loro portale. Dal 20 giugno al 28 luglio 2003 lo Sportello dei Cittadini del Comune di Bologna ha promosso un questionario on line per coinvolgere gli utenti della Rete Civica Iperbole ed i navigatori nella riprogettazione della struttura, della grafica e dei contenuti del sito. Nei giorni che hanno preceduto la messa on line del questionario alla community della Rete Civica - quasi 19.000 utenti (singoli cittadini, associazioni, enti pubblici, scuole, etc.) per i quali il Comune è provider pubblico - è stata inviata una e-mail di invito a partecipare all'indagine. Il questionario è stato compilato da 886 navigatori, sia utenti del sito collegati ad internet tramite i provider più diversi sia utenti Iperbole veri e propri.

I risultati emersi permettono di delineare il profilo dell'utente tipo del portale e di comprendere meglio le esigenze dei cittadini rispetto all'informazione e ai servizi on line. I dati sono stati inoltre utilizzati - come risorsa preziosa per suggerimenti e indicazioni - nella fase di restyling che ha portato alla realizzazione della nuova homepage della Rete Civica.

Di seguito il questionario somministrato ai cittadini:

### **IL PORTALE IPERBOLE CHE VORREI**

#### **INFORMAZIONI GENERALI**

##### **Età**

Meno di 20 anni  
Fra i 21 ed i 30 anni  
Fra i 31 ed i 40 anni  
Fra i 41 ed i 50 anni  
Fra i 51 ed i 60 anni  
Più di 61 anni

##### **Genere**

Uomo  
Donna

##### **Titolo di studio**

Licenza elementare  
Licenza media  
Diploma di scuola superiore  
Diploma di laurea  
Diploma di specializzazione post-laurea

**Professione**

Funzionario/a  
Impiegato/a  
Operaio/a  
Insegnante  
Artigiano/a, commerciante  
Libero professionista  
Studente/essa  
Pensionato/a  
Non occupato  
Altro

**Settore di attività**

Industria  
Servizi  
Commercio  
Editoria  
Agricoltura  
Banca, assicurazione  
Educazione, formazione  
Pubblica Amministrazione  
Sanità  
Informatica  
Educazione, formazione  
Altro

**Quale sistema operativo usa?**

Dos/Win 3.X  
Windows 95, 98  
Windows NT  
Windows 2000 / Me / XP  
Macintosh  
Linux  
Altro

**Quale risoluzione dello schermo usa?**

640x480  
800x600  
1024x768  
1280x960  
1600x1200  
Altro

**Quale programma di navigazione in Internet usa?**

Internet Explorer  
Netscape  
Opera  
Mozilla  
Altro

**Con quale modalità accede ad Internet?**

Modem analogico  
Linea ISDN

Linea ADSL  
Fibra Ottica  
LAN aziendale  
Altro

**Quante volte al mese utilizza Internet?**

Raramente  
Una volta alla settimana  
Più volte alla settimana  
Tutti i giorni

**Da dove accede ad Internet in genere? (è possibile più di una scelta)**

Casa  
Lavoro  
Scuola/università  
Postazioni pubbliche gratuite  
Postazioni pubbliche a pagamento  
In viaggio (con palmari, cellulari o altro)

**Per quale motivo utilizza Internet? (è possibile più di una scelta)**

Lavoro  
Studio  
Interesse personale  
Altro

**Quali servizi di Internet utilizza? (è possibile più di una scelta)**

Navigazione web  
Peer-to-peer (Condivisione file)  
E-mail (Posta elettronica)  
Newsgroups (Gruppi di discussione)  
Chat

**Quali servizi rilasciati su Internet utilizza? (è possibile più di una scelta)**

Informazioni della Pubblica Amministrazione  
Servizi della Pubblica Amministrazione  
E-learning (Apprendimento on line)  
E-banking (Operazioni bancarie on line)  
Trading on line  
Prenotazioni on line  
Pagamenti on line  
E-commerce (Commercio elettronico)  
Altro

**Quale ritiene che sia la funzione principale del sito di una Pubblica Amministrazione locale? (è possibile più di una scelta)**

Migliorare l'immagine e la visibilità dell'Amministrazione  
Fare promozione del territorio sul web  
Informare i cittadini sui servizi e le attività dell'Amministrazione  
Informazioni sulla città  
Accrescere la partecipazione dei cittadini alla vita della città attraverso nuove forme di interazione (forum, newsgroups, sondaggi, ecc.)  
Promuovere azioni di democrazia elettronica e di partecipazione ai processi decisionali  
Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa

Offrire servizi interattivi multicanale (pagamenti, accesso a banche dati, sms, newsletter, ...)

Migliorare la qualità dei servizi offerti attraverso indagini on line

Offrire alla comunità uno strumento di alfabetizzazione telematica

Altro

**Il sito del Comune di Bologna ha - nel suo complesso – un'interfaccia intuitiva e facile da usare?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**E' facile orientarsi nell'homepage del sito?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**La grafica è chiara e funzionale?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**L'organizzazione dei contenuti è chiara e funzionale?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Come vorrebbe fosse organizzata la nuova home page del sito?**

A "portale" con presentazione complessiva dei percorsi di consultazione per accedere ad informazioni e servizi

Secondo menu con numero limitato di opzioni per orientare da subito la ricerca

**Come vorrebbe fossero organizzati i contenuti in una nuova struttura del sito?**

Per temi/argomenti/categorie (ad esempio: cultura, turismo, economia, formazione, istruzione, ...)

Per funzioni e competenze dell'Amministrazione (anagrafe, commercio, elezioni, tributi,...)

Per "eventi della vita" (Cosa fare se cerchi casa, cerchi lavoro, smarrisci i documenti, ... )

Per tipologia di utenza (ad esempio: turisti, anziani, giovani, ...)

**Il motore di ricerca la aiuta a trovare quello che cerca nel sito del Comune?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Le informazioni sono pubblicate in modo chiaro?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Il linguaggio utilizzato è chiaro e comprensibile?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Quanto sono utili le informazioni fornite sul Comune ed i suoi servizi?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Quali altre informazioni desidererebbe fossero presenti sul Comune ed i suoi servizi?**

... ..

**Quanto sono utili i servizi on line (Sportello Imprese, bandi di gara e appalti, concorsi, pratiche edilizie, modulistica varia) forniti?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Quali altri servizi (pagamento tasse, recupero oggetti smarriti, ...) desidererebbe fossero forniti?**

... ..

**Quali sezioni del sito dovrebbero avere una versione in lingua straniera?**

... ..

**Ritiene che i moduli ed i documenti scaricabili dal sito siano utili per il cittadino?**

Molto

Abbastanza

Poco

Per nulla

**Quali altri moduli e documenti scaricabili vorrebbe fossero disponibili sul sito?**

... ..

**Quali tra questi servizi vorrebbe fossero disponibili sul sito? (è possibile più di una scelta)**

Prenotazione servizi turistici/eventi culturali

Pagamento di servizi (multe, tasse, ...)

Iscrizioni scolastiche

Acquisto on line di prodotti e servizi

Svolgimento di pratiche e attivazione di procedure amministrative  
Accesso ad atti amministrativi  
Visita virtuale della città  
Partecipazione a forum e newsgroup  
Servizi sicuri con firma digitale (licenze, autorizzazioni, ...)  
Servizi informativi via SMS/MMS  
Altro

**Ha mai contattato il Comune tramite posta elettronica?**

Si  
No

**Se sì, come giudica i tempi e la qualità della risposta?**

Buono  
Discreto  
Sufficiente  
Insufficiente

**Su quali temi vorrebbe che fossero attivati dei forum?**

Decisioni dell'amministrazione che riguardano tutta la città  
Decisioni dell'amministrazione che riguardano il quartiere  
Decisioni del Consiglio di Quartiere  
Temi di interesse generale che riguardano la città  
Temi di interesse del quartiere  
Argomenti di attualità  
Altro: ... ..

**E' interessato ai servizi e ai contenuti prodotti per la banda larga (audio e video streaming, lezioni a distanza, informazioni turistiche in video, videoconferenze, telemedicina, visite virtuali della città, ...)?**

Si  
No  
Non so

**Se sì, quali?**

...

## **Identikit dell' "iperboliano", cittadino della community**

Per una lettura più corretta dei dati emersi dal questionario è opportuno conoscere l'utente tipo dello Sportello Iperbole, il front office cioè della Rete Civica che gestisce tutte le attività di relazione diretta con la community degli "iperboliani". Il profilo dell'utente medio che emerge da una valutazione delle due attività principali dello Sportello - assegnazione di account e navigazione Internet dalle postazioni pubbliche - rileva per alcuni aspetti analogie, per altri differenze anche notevoli. Per favorire un quadro di riferimento più completo va detto che nel periodo gennaio-agosto 2003 sono stati assegnati 232 nuovi account e, sempre nello stesso periodo, le persone che hanno utilizzato le postazioni Internet pubbliche sono state 7794.

L'utente tipo che richiede l'account Iperbole è di genere maschile (73%) ed ha un'età che varia fra i 20 e 40 anni. Se non è impiegato (40%), è libero professionista (19%); possiede un pc all'avanguardia (80%) ed è stato informato dei servizi della Rete Civica dagli amici (62%) o da materiale informativo distribuito (28%).

L'utente tipo che accede alle postazioni pubbliche Iperbole è, invece, equamente distribuito fra i due generi: è uguale la percentuale (50%) di uomini e donne che frequentano le postazioni. L'utente della postazioni pubbliche Iperbole ha già navigato in Internet (93%), ha utilizzato in altre occasioni l'e-mail (88%) ed accede alle postazioni Iperbole per navigare e per comunicare tramite posta elettronica. L'utente navigatore conosce il servizio pubblico di consultazione Internet casualmente (42%) oppure tramite un amico (38%). In genere non risiede a Bologna (78%) e, in un rapporto fra utenti italiani e stranieri, circa un terzo proviene da un altro paese (37%). L'età media è compresa fra i 25 e i 30 anni (37%), ma è molto alta la percentuale di quelli che hanno fra i 18 e i 24 anni (28%). L'utente navigatore è in genere studente (33%) oppure è impiegato o libero professionista (19%).

## **Gli utenti del portale che hanno compilato il questionario**

Il 35,1% dei navigatori - iperboliani e non - ha un'età compresa tra i 31 ed i 40 anni ed il 25,8% tra i 41 ed i 50. E' significativa, inoltre, la percentuale di quanti sono fra i 51 ed i 60 anni, un'età "difficile" nel rapporto con le nuove tecnologie: 12,7%. Le persone appartenenti a questa fascia di età, infatti, generalmente si distinguono per una cultura poco "tecnologica" ed una scarsa dimestichezza con le nuove tecnologie in generale. In questo caso Bologna è, però, un caso particolare: oltre il 30% della popolazione residente è composta da cittadini over 60, ma contrariamente alle

tendenze diffuse apprezzano, conoscono ed utilizzano le nuove tecnologie. Il target difficile – per questioni sia sociali che culturali – della fascia di “mezza età” sembra essere, anche attraverso i servizi messi a disposizione dal Comune, raggiunto e stimolato all'utilizzo di alcuni strumenti multimediali.

Il 72,2% è uomo e solo il 24,3% è donna. Il dato sembra confermare la tendenza degli uomini ad essere più orientati alle nuove tecnologie ed alla frequentazione del canale internet. Medio-alto il livello di istruzione: il 40,8% ha conseguito il diploma di scuola media superiore ed il 38,2% la laurea. Significativa la percentuale di coloro i quali hanno conseguito un diploma di specializzazione post-laurea: 11,8%.

Gli utenti sono per lo più impiegati (30,2%) e liberi professionisti (20,7%) ed il 14,7% lavora nel settore dell'informatica. Pubblica Amministrazione (12,3%) e industria (12,1%) sono gli altri settori di attività più diffusi.

## **Navigatori nella Rete**

Dall'indagine il sistema operativo più diffuso risulta essere Windows 2000/ME/XP con il 56,5%. Ancora molto diffusi Windows 95 e 98 (28,3%). Il 44,3% dei navigatori ha una risoluzione dello schermo 1024x768 ed il 28,6% quella 800x600. Internet Explorer è il programma di navigazione più usato (83,6%), mentre è ancora bassa la percentuale di coloro che utilizzano altri programmi di navigazione come Netscape (4,7%), Mozilla (3,7%) e Opera (2,5%).

Il 39,2% degli utenti accede ad Internet tramite modem analogico contro il 28,9% di quelli che si collegano via Adsl. I cittadini che hanno compilato il questionario si rivelano navigatori assidui: il 69,9% si collega ad Internet ogni giorno ed il 22,4% più volte alla settimana. La casa (87,3%) e l'ufficio (64,4%) rimangono i luoghi preferiti per la connessione. nettamente staccati la scuola/università con il 9,3%, le postazioni pubbliche gratuite (5,5%) e ancor più lontane quelle a pagamento (2,1%). Discreta la percentuale di quanti si collegano con palmari, cellulari o altri supporti tecnologici (5,7%).

L'86,7% di quanti hanno compilato il questionario utilizza Internet per interesse personale, ma sono alte anche le percentuali di quanti lo usano per lavoro (72,1%) o per studio (35,8%). Si accede ad Internet per navigare (93,6%), per partecipare a gruppi di discussione (23,1%) e, soprattutto, per controllare la posta elettronica (95,7%) che anche nell'indagine del Comune di Bologna risulta essere la killer

application della rete. Coloro che navigano cercano informazioni sulla Pubblica Amministrazione (70,5%) oppure accedono ai servizi che essa offre on line (47,5%). Il dato potrebbe sembrare ovvio poiché si tratta di una indagine promossa da un Comune, riferita ad un sito istituzionale, ma è da leggersi anche come una sottolineatura dell'interesse e della fiducia che i cittadini ripongono in questo nuovo modo, interattivo e tempestivo di comunicare delle Amministrazioni. Buona anche la percentuale di quanti fanno operazioni bancarie (45,8%) o prenotazioni on line (40,4%). Emerge, dunque, un'utenza matura, con un buon bagaglio di conoscenze digitali e buoni strumenti tecnologici a disposizione.

L'83,7% dei navigatori non ha dubbi nel ritenere che il sito di una Pubblica Amministrazione locale debba informare i cittadini sui propri servizi ed attività. E' molto alta, inoltre, la percentuale di quanti ritengono che debba informare nello specifico anche sui servizi della città (74,8%). Il 66,9% degli utenti ritiene che il sito di una Pubblica Amministrazione locale debba offrire servizi interattivi multicanale, come ad esempio la possibilità di pagare multe e tasse, accedere a banche dati, iscriversi a newsletter ed essere informati via sms. Una percentuale che sembra essere di buon auspicio per lo sviluppo dell' e-government a livello locale e fa ben sperare sui risultati che in tempi medio-brevi potranno avere gli investimenti fatti dalle amministrazioni sui servizi elettronici. Significative anche le percentuali di quanti ritengono che debba accrescere la partecipazione dei cittadini alla vita della città attraverso forum, newsgroups ed altre forme di interazione (39,1%) e di quelli secondo i quali il sito dovrebbe contribuire a garantire la trasparenza dell'azione amministrativa (46,1%). Anche in questo caso, come per i servizi di e-government, la risposta dei cittadini/navigatori è uno stimolo alla promozione di politiche e azioni di democrazia elettronica, intesa come possibilità di partecipazione della società civile al processo decisionale. L'e-government evolve in e-governance anche nella percezione e nelle attese della comunità digitale locale, in piena sintonia con quanto avviene nei paesi europei. Tra i desideri di quanti hanno compilato il questionario emerge l'esigenza di un salto di qualità e quantità dei servizi on line erogati. L'utenza è piuttosto soddisfatta dei servizi esistenti, ma chiede un maggiore impegno alla Pubblica Amministrazione ed una risposta puntuale alla sempre crescente domanda di interazione digitale.

## **Iperbole, tra innovazione e tradizione**

La parte centrale del questionario ha coinvolto l'utente in un'analisi più tecnica e mirata agli aspetti informativi ed interattivi del sito del Comune per cogliere suggerimenti e spunti in vista del restyling grafico e della riorganizzazione dei contenuti informativi e di servizio. Per quanto possibile la nuova homepage ha tenuto conto delle proposte di quanti hanno compilato il questionario ed i dati qui di seguito illustrati si riferiscono alla grafica pre-restyling.

Il 72,4% ritiene che Iperbole abbia un'interfaccia abbastanza intuitiva e facile da usare, mentre il 13,1% la giudica ben oltre la sufficienza. E' abbastanza facile orientarsi nell'homepage del sito per il 67,5% degli utenti, così come una percentuale di poco inferiore (67,3%) ritiene che la grafica sia abbastanza chiara e funzionale. Conquista la piena sufficienza (66,7%) anche l'organizzazione dei contenuti. Queste risposte hanno confermato l'ipotesi di una riprogettazione migliorativa nel segno della continuità rispetto ad una "tradizione" istituzionale consolidata, sia nei colori e nella grafica scelti, che nella strutturazione delle risorse on line.

Come vorrebbero, invece, gli utenti la nuova homepage? Il 56,5% ha scelto un'organizzazione a "portale" che presenti chiaramente i percorsi di consultazione per accedere alle informazioni ed ai servizi. Il 37,6%, invece, preferirebbe una homepage strutturata secondo menu con un numero limitato di opzioni per orientare da subito la ricerca. Risulta più apprezzata una versione "esplosa" dei contenuti dell'homepage mirata all'efficienza del sito piuttosto che al gradimento estetico. Questi dati, in particolare quello relativo all'homepage strutturata secondo menu, permettono di considerare i cittadini/utenti come un pubblico esigente nei confronti dei servizi erogati e attenti alla reperibilità e alle diverse modalità di accesso alle informazioni.

Proseguendo ed approfondendo l'analisi, il 56,2% degli utenti vorrebbe che i contenuti fossero organizzati per temi/argomenti/categorie (ad esempio cultura, turismo, economia, etc.). Riscuote meno consensi (21,2%) un'organizzazione per funzioni e competenze dell'Amministrazione (anagrafe, commercio, elezioni, tributi,...), anche perché la complessità dell'amministrazione e delle sue articolazioni interne non sembra essere rilevante per l'utente finale. Poco apprezzate, infine, le ipotesi di organizzare i contenuti per "eventi della vita" (15,8%) o per tipologia di utenza (2,5%).

Per quanto riguarda il motore di ricerca, il 51,1% lo ritiene abbastanza utile nel reperire le informazioni e solo il 27,2% lo giudica non di grande utilità.

Un'alta percentuale (81,8%), invece, non ha risposto alla domanda che riguarda la chiarezza delle informazioni. Il 14% degli utenti che ha espresso una propria opinione, però, pensa che esse siano pubblicate in modo abbastanza chiaro. Quanto al linguaggio, il 67,1% ritiene che sia "abbastanza" chiaro e comprensibile ed il 61,5% dei navigatori ritiene "abbastanza" utili le informazioni fornite sul Comune ed i suoi servizi. Solo il 20,4% le ritiene molto utili. Sull'utilità dei servizi on line il 44,6% si dichiara abbastanza soddisfatto. Non si discosta da questo risultato la percentuale (41,2%) di quanti ritengono utili i moduli ed i documenti scaricabili dal sito.

Il questionario ha dato all'utente la possibilità di esprimere suggerimenti e proposte. Tra i suggerimenti espressi dai navigatori il sito dovrebbe fornire maggiori informazioni su servizi comunali, tasse, turismo ed eventi. Molto simili le richieste riferite ai servizi on line che dovrebbero essere erogati, per quanto la percentuale di quanti non hanno risposto alla domanda (75,3%) sia piuttosto elevata, forse per la scarsa esperienza concreta nell'utilizzo di vere e proprie transazioni on line.

L'88,3% dei navigatori non ha espresso un'opinione circa ulteriori moduli da scaricare, ma tra i più "gettonati" risultano quelli per i servizi anagrafici o per pagare le tasse. Una conferma in tal senso viene dalle alte percentuali di utenti che hanno indicato quali tra alcuni servizi suggeriti nel questionario vorrebbero fossero disponibili su Iperbole. Il 75,6% vorrebbe poter pagare on line le tasse, le multe o le iscrizioni scolastiche. Il 74,2% dei navigatori desidererebbe poter svolgere pratiche o attivare procedure amministrative. Di poco inferiore il tasso di utenti (67,6%) che vorrebbe poter accedere ad atti amministrativi. Il 52,2% suggerisce la prenotazione di servizi turistici o di eventi culturali.

Il questionario, inoltre, ha voluto indagare l'interazione tra cittadini e Pubblica Amministrazione, un altro aspetto oggi molto attuale e rilevante. Alla domanda se il navigatore ha mai contattato il Comune utilizzando la posta elettronica, il 58,5% ha risposto in maniera negativa. Di quel 37,3% che, invece, ha scritto una mail almeno una volta agli Amministratori il 12,4% giudica discreti i tempi e la qualità della risposta e il 10,1% li ritiene buoni.

Quanto ai forum di discussione il 52,3% vorrebbe che fossero attivati forum su temi di interesse generale che riguardano la città ed il 50% sulle decisioni dell'Amministrazione che, anche in questo caso, interessano tutta la città. Buona anche la percentuale (35,7%) di quanti vorrebbero forum sulle decisioni dell'Amministrazione che riguardano il quartiere.

Infine, i navigatori mostrano un certo interesse (42,3%) verso servizi e prodotti per la banda larga, in particolare videoconferenze e sedute del Consiglio.

## Allegato A: I risultati del questionario

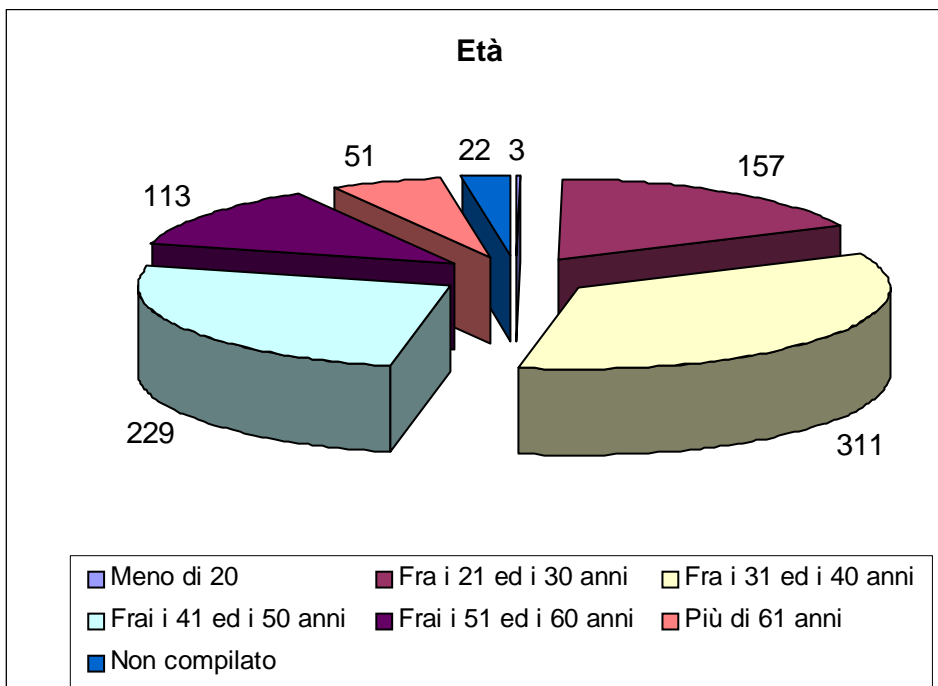


Fig.1 – Sono soprattutto gli over 30 i navigatori (311) ad aver compilato il questionario. Alto e significativo, inoltre, il numero dei navigatori (229) che ha un'età compresa tra i 41 ed i 50 anni.

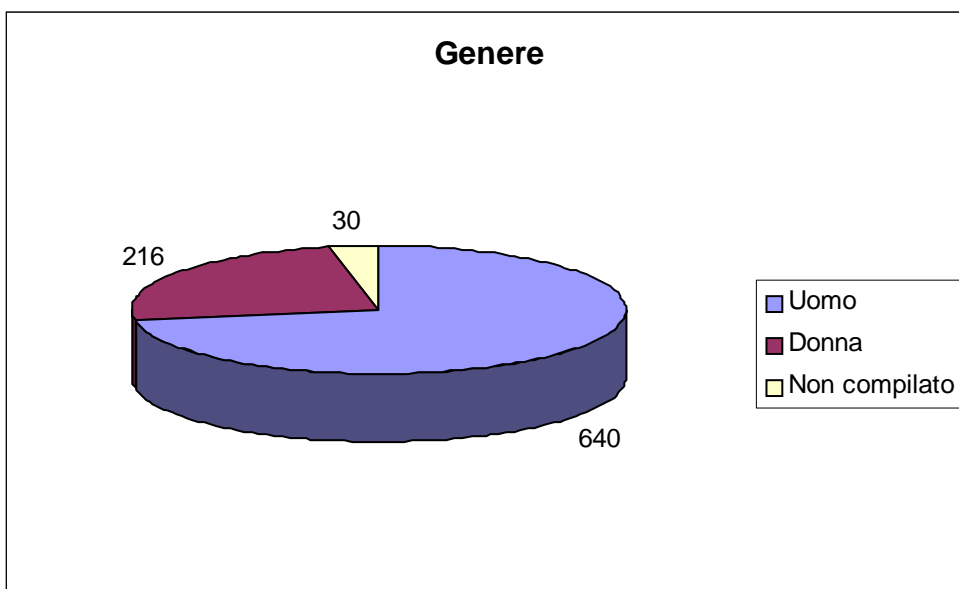


Fig. 2 – La “vocazione” tecnologica degli uomini si riflette in questo dato che conferma l'attenzione del genere maschile alle nuove tecnologie e all'uso di Internet quale strumento privilegiato di informazione.

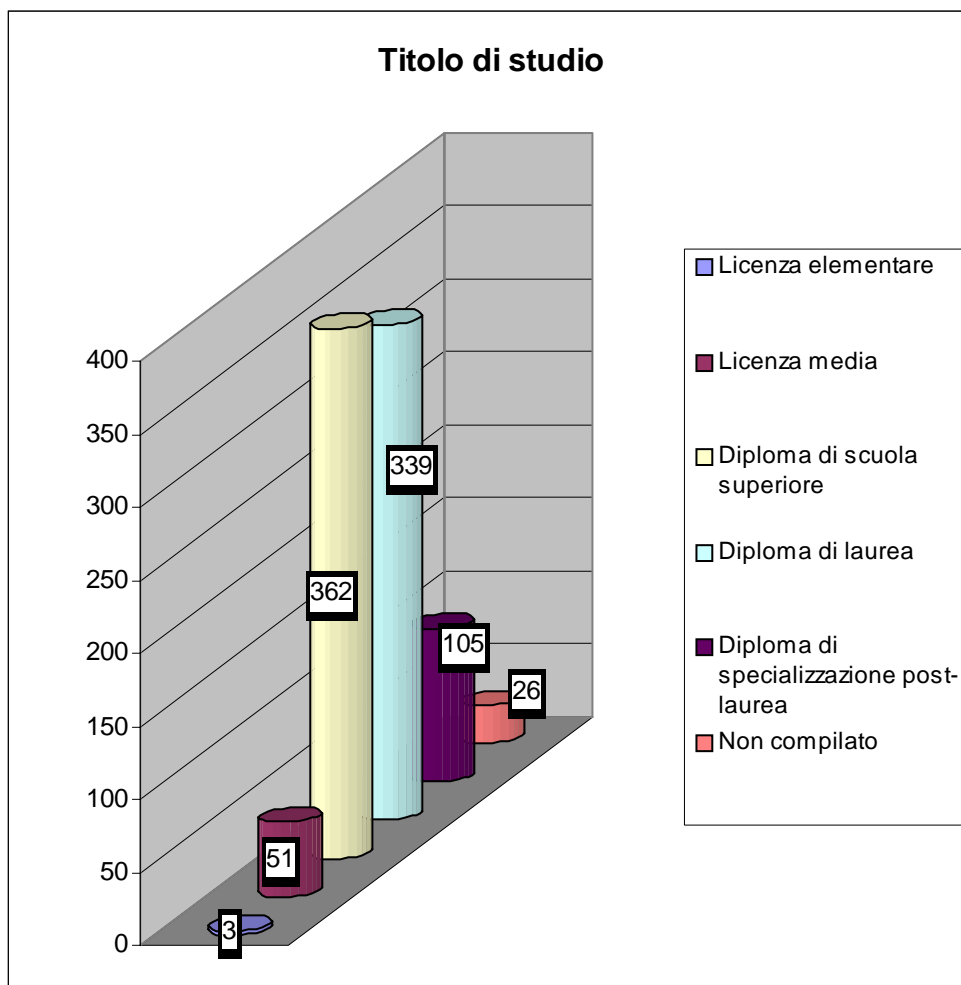


Fig. 3 – Sono soprattutto diplomati (362) e laureati (339) i navigatori che hanno compilato “L’iperbole che vorrei...”. Da non sottovalutare il numero di quelli che hanno un più alto titolo di studio, avendo conseguito un diploma di specializzazione post-laurea (105).

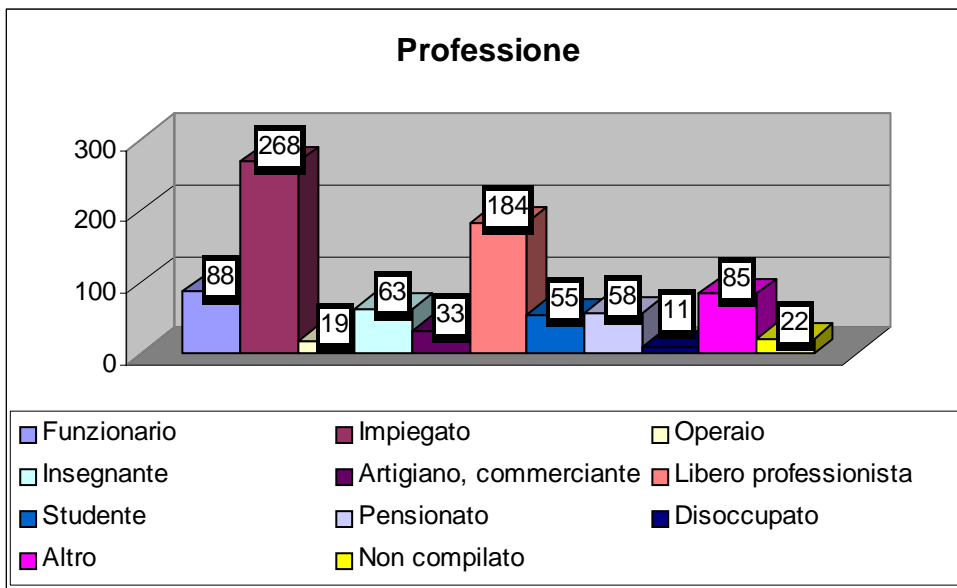


Fig. 4 – *Impiegato (268), libero professionista (184) o funzionario (88): sono queste le principali attività svolte dagli utenti.*

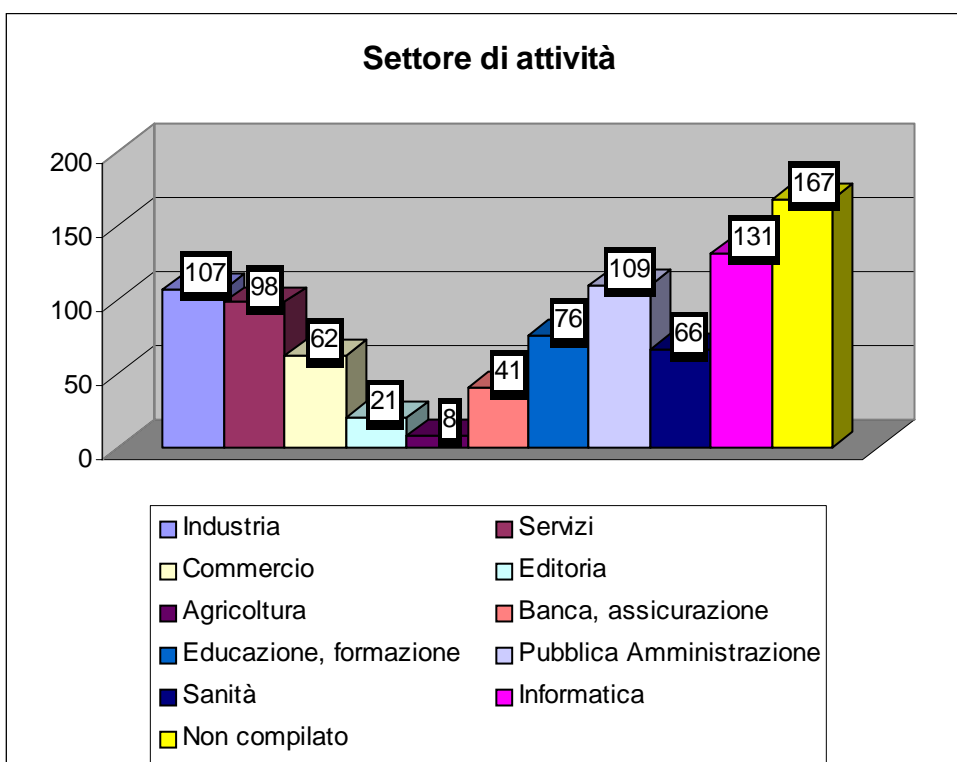


Fig. 5 – *Informatica (131), Pubblica Amministrazione (109) e industria (107) sono i settori di attività più diffusi tra gli utenti che hanno compilato il questionario.*

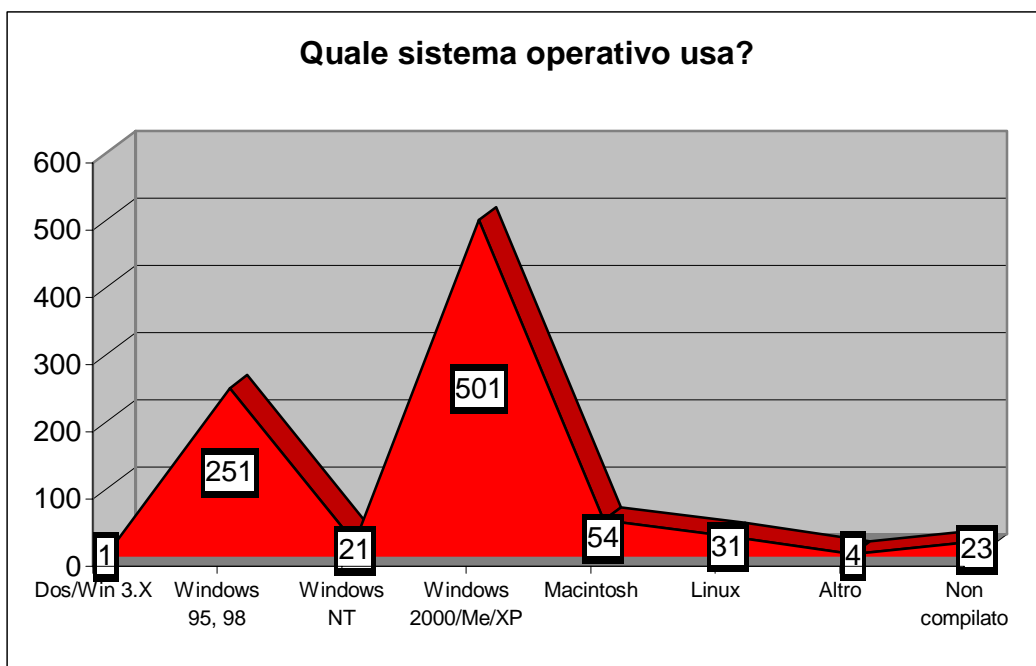


Fig. 6 – Windows, nelle sue versioni più o meno recenti, risulta essere ancora il sistema operativo più diffuso. Interessante il dato relativo alla diffusione di Linux (31).

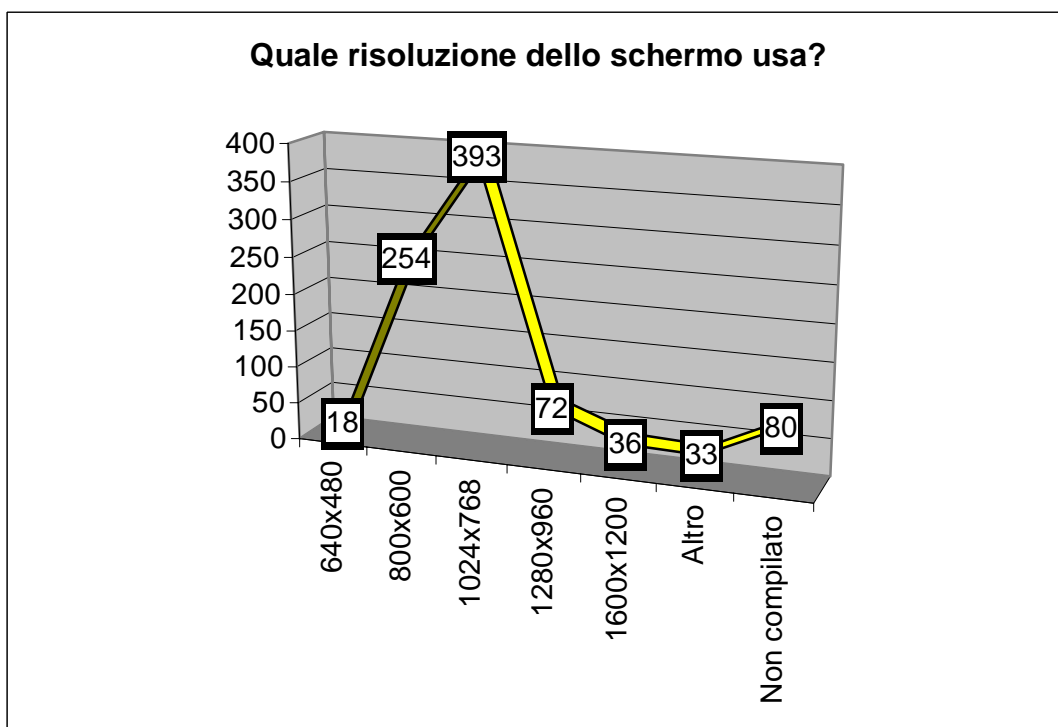


Fig. 7 – Le risoluzioni video più diffuse sono la 1024x768 (393) e la 800x600 (254). Molto meno diffuse tutte le altre, ma piuttosto alto il numero (80) di quanti non hanno risposto alla domanda forse per l'alto livello tecnico che sottintendeva.

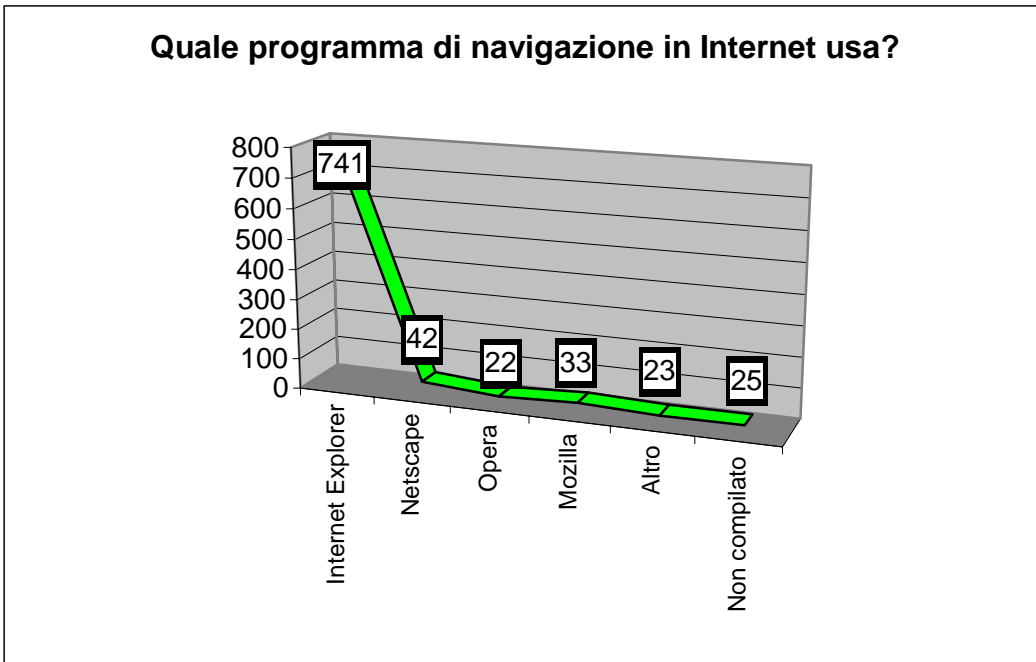


Fig. 8 – Un dato schiacciante quello relativo al programma di navigazione utilizzato: 741 utenti accedono alla Rete tramite Internet Explorer. nettamente staccati Netscape (42) e Mozilla (33).

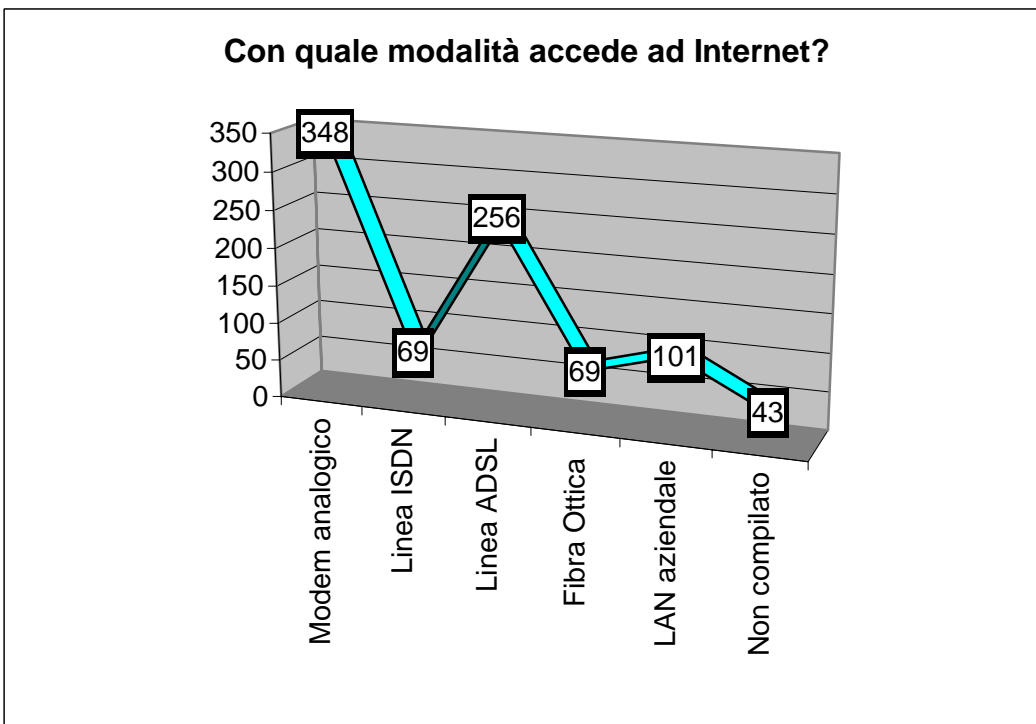


Fig. 9 – Il modem analogico (348) è la modalità di accesso ad Internet più diffusa tra quanti hanno compilato il questionario.

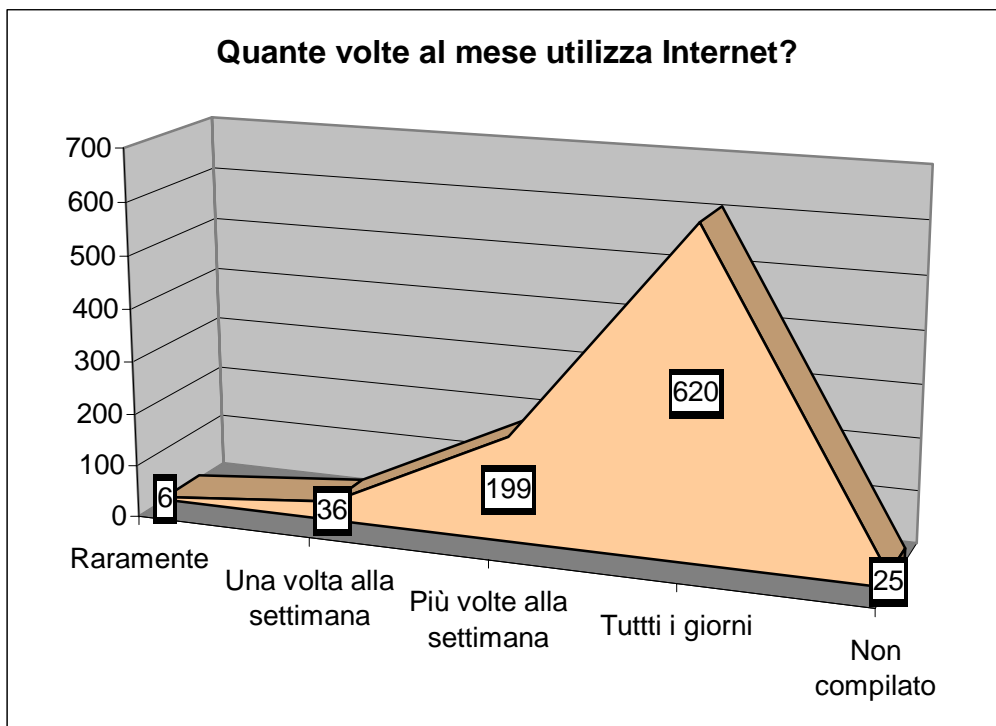


Fig. 10 – I cittadini che hanno compilato il questionario si dimostrano navigatori assidui: ben 620 di essi navigano in Internet tutti i giorni. Un'altra larga fetta di utenti (199) naviga meno di frequente, ma sempre più di una volta alla settimana.

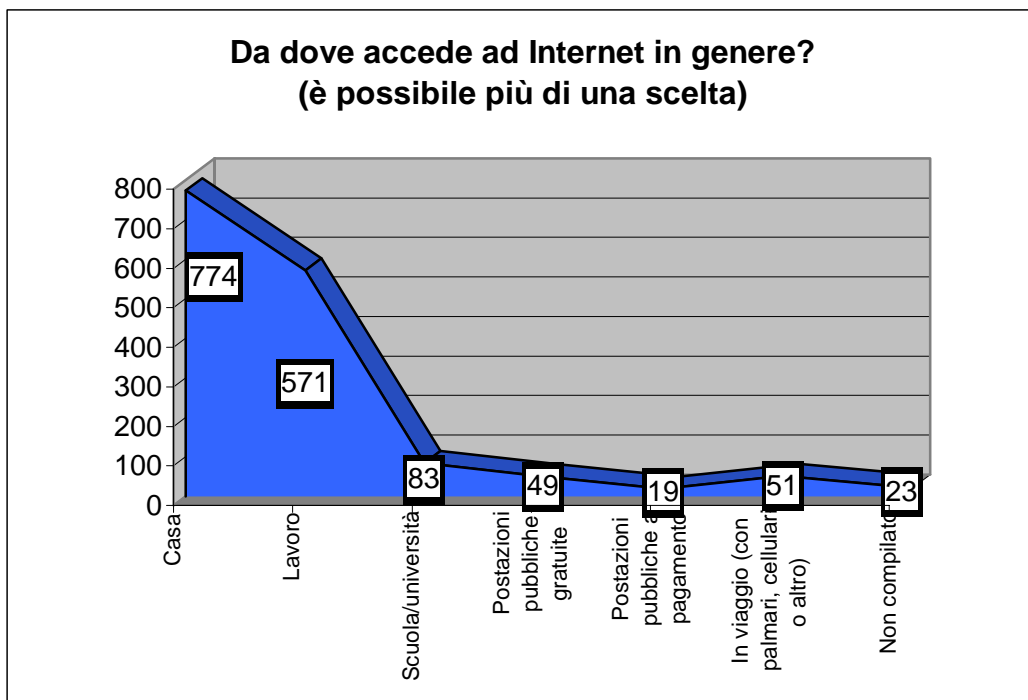


Fig. 11 – Casa (774) e luogo di lavoro (571) sono i posti dai quali gli utenti preferiscono collegarsi ad Internet. Molto meno frequentate le postazioni pubbliche gratuite (49) e quelle a pagamento (19). Interessante il dato relativo a quanti (51) si collegano con palmari, cellulari o altri supporti tecnologici.

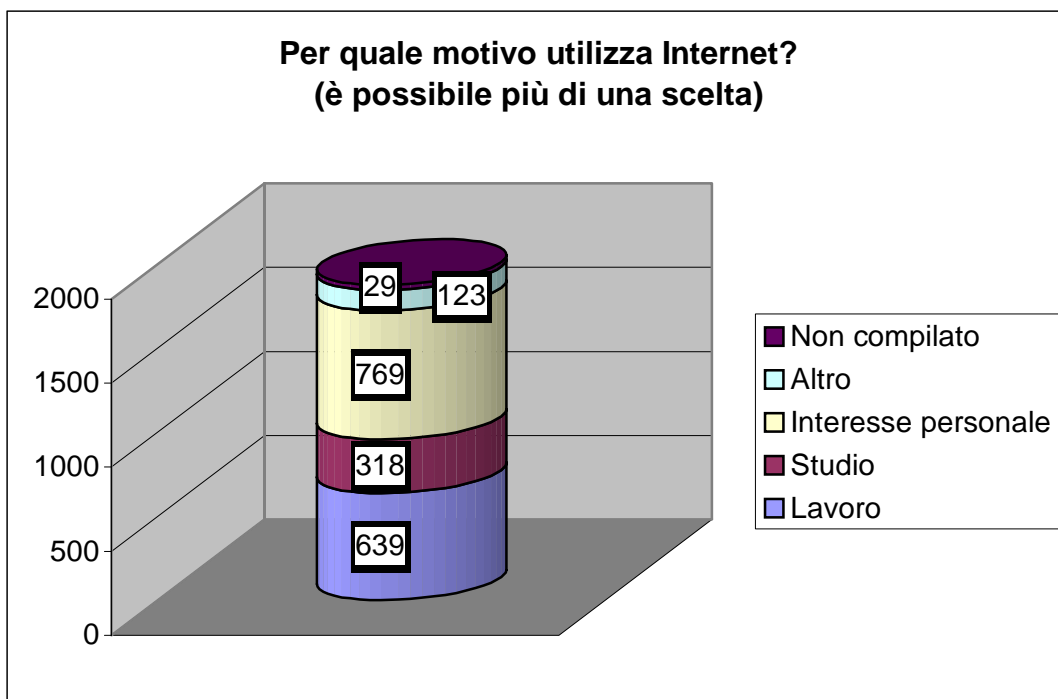


Fig. 12 – Si naviga in Internet per interesse personale (769), per lavoro (639) e anche per studio (318).

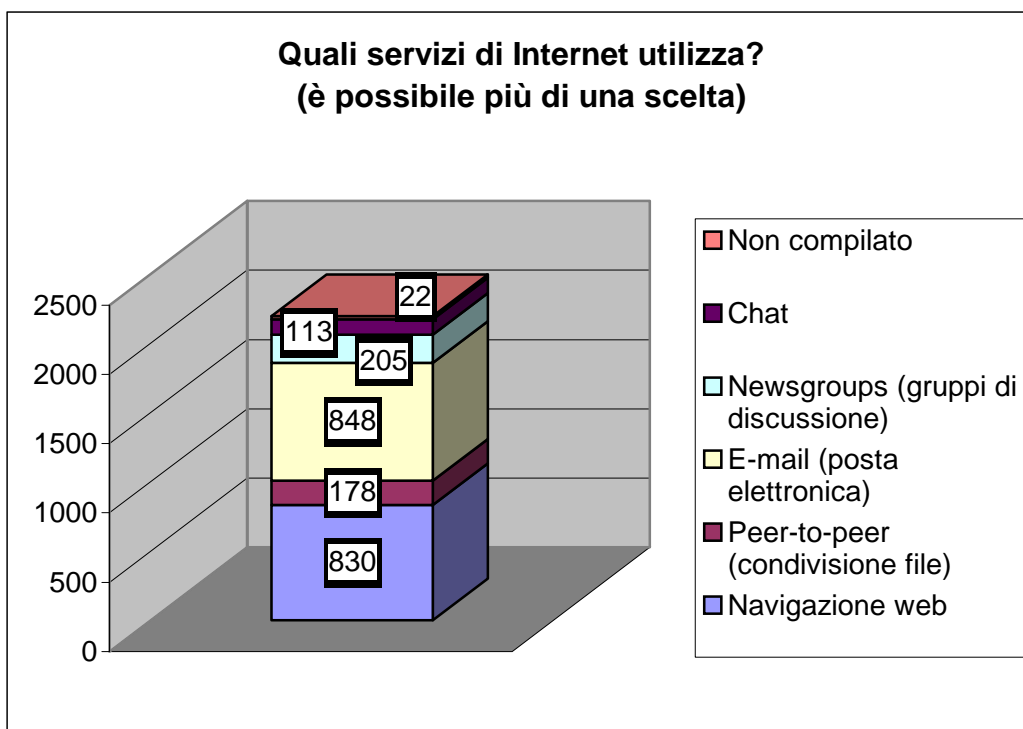


Fig. 13 – La posta elettronica è la “regina” (848) dei servizi che i cittadini utilizzano. Ad Internet, però, si accede anche per navigare (830), ovvero per cercare

informazioni, scoprire curiosità ed esplorare il web. Alto anche il numero di quanti accedono ai newsgroups (205).

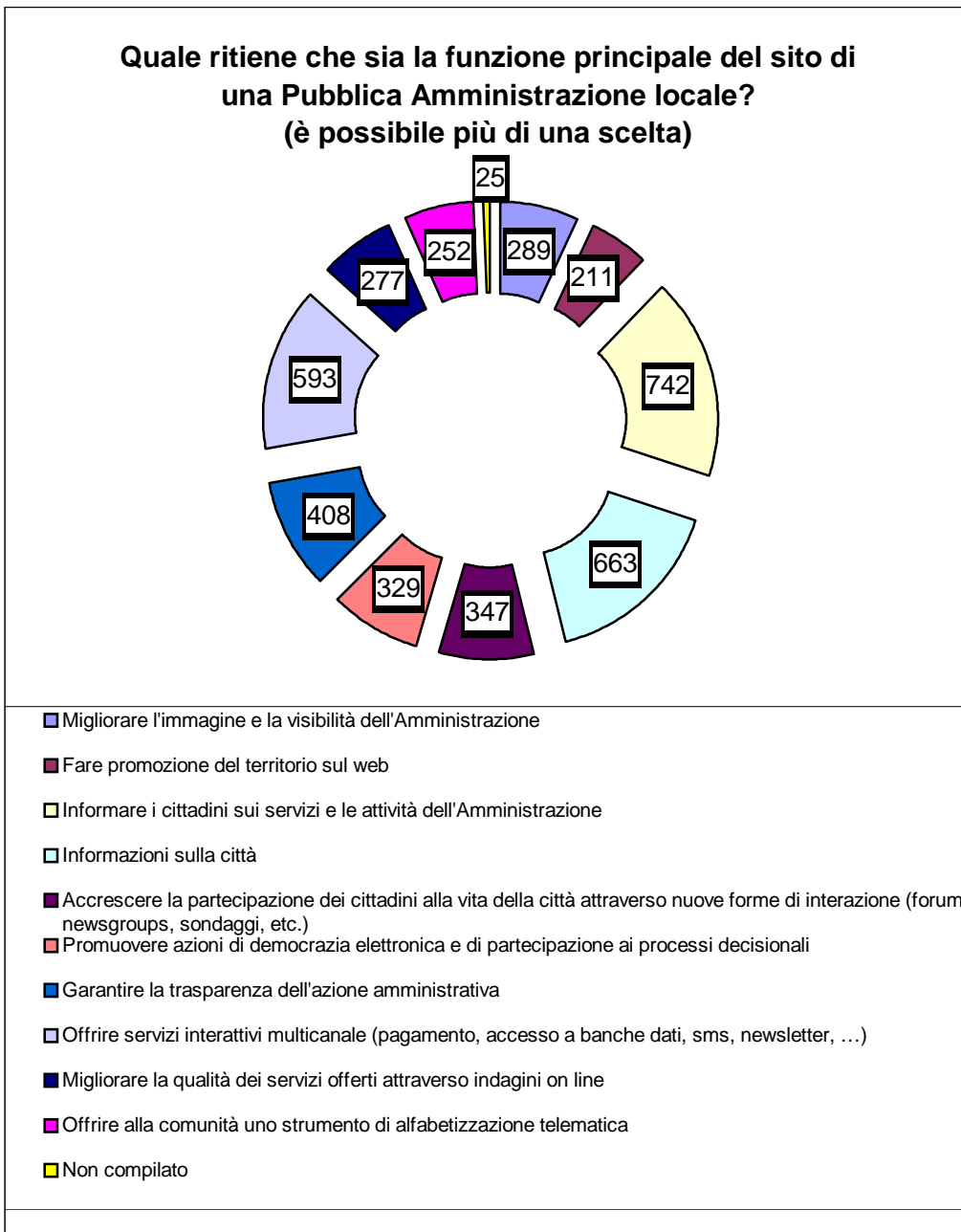


Fig. 14 – *Sempre più dinamici, ricchi di informazioni e servizi. I siti delle Pubbliche Amministrazioni sono ormai un punto di riferimento per i cittadini. Dal questionario è emerso che per i cittadini la funzione principale del sito di una PA locale è informare la comunità sui servizi e le attività dell'Amministrazione (742). A seguire le informazioni sulla città (663) e l'offerta di servizi multicanali (593).*

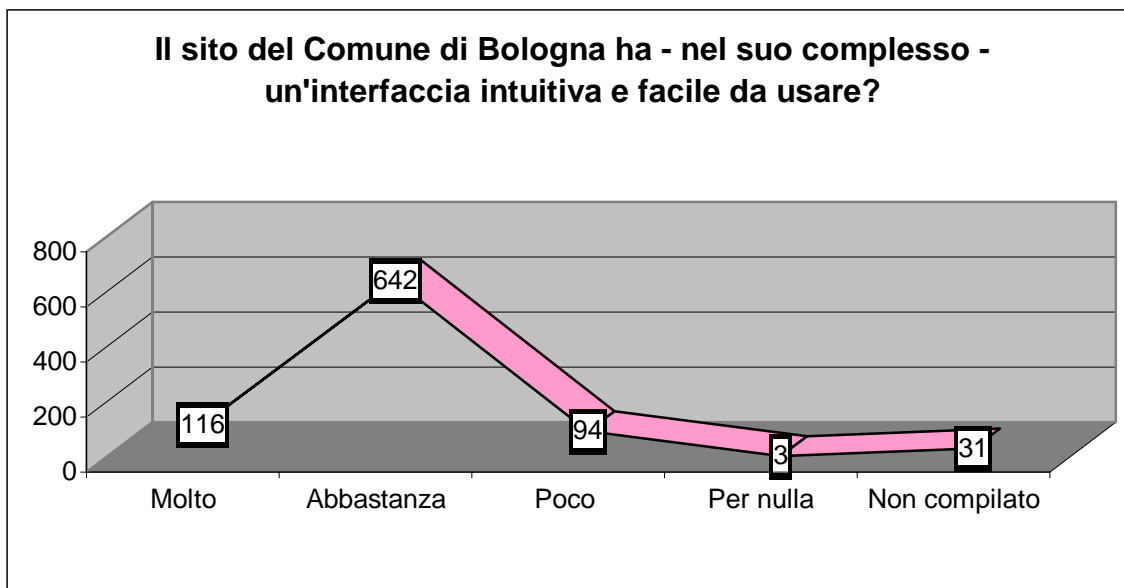


Fig. 15 – Le domande relative al lay out grafico si riferiscono all'homepage di Iperbole prima del restyling (settembre 2003), giudicata da 642 cittadini abbastanza intuitiva e facile da usare.

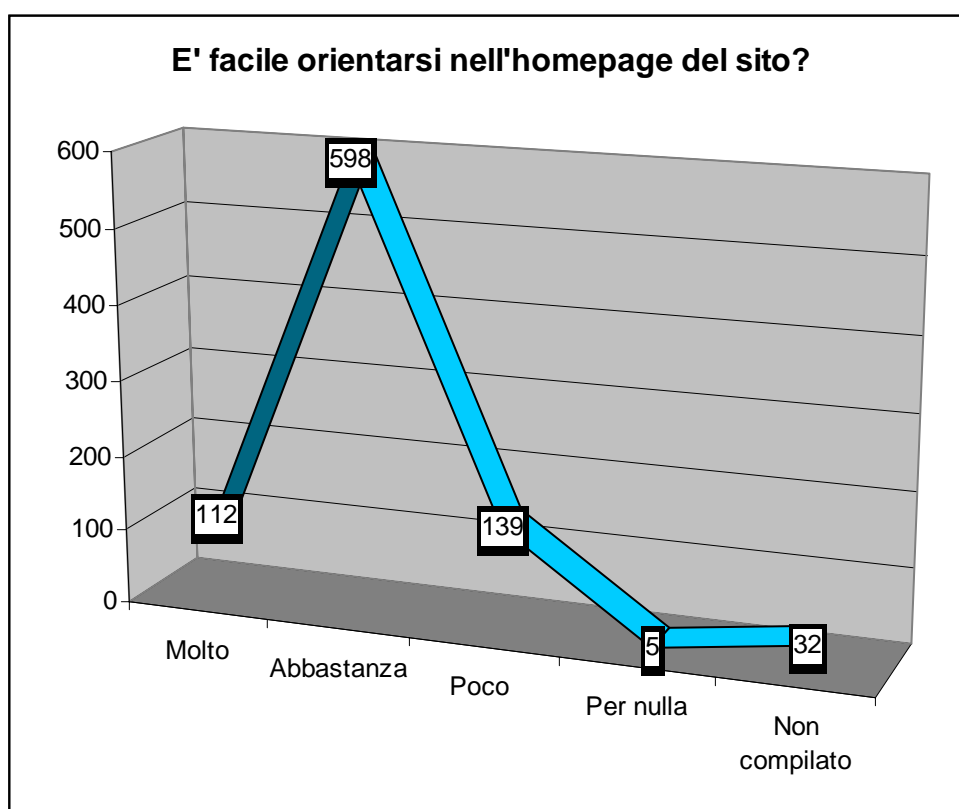


Fig. 16 – La possibilità di potersi orientare facilmente in un sito è una caratteristica importante, soprattutto nel caso di uno spazio web istituzionale. Ben 598 cittadini su 886 ritengono che sia facile orientarsi nella homepage della Rete Civica Iperbole.

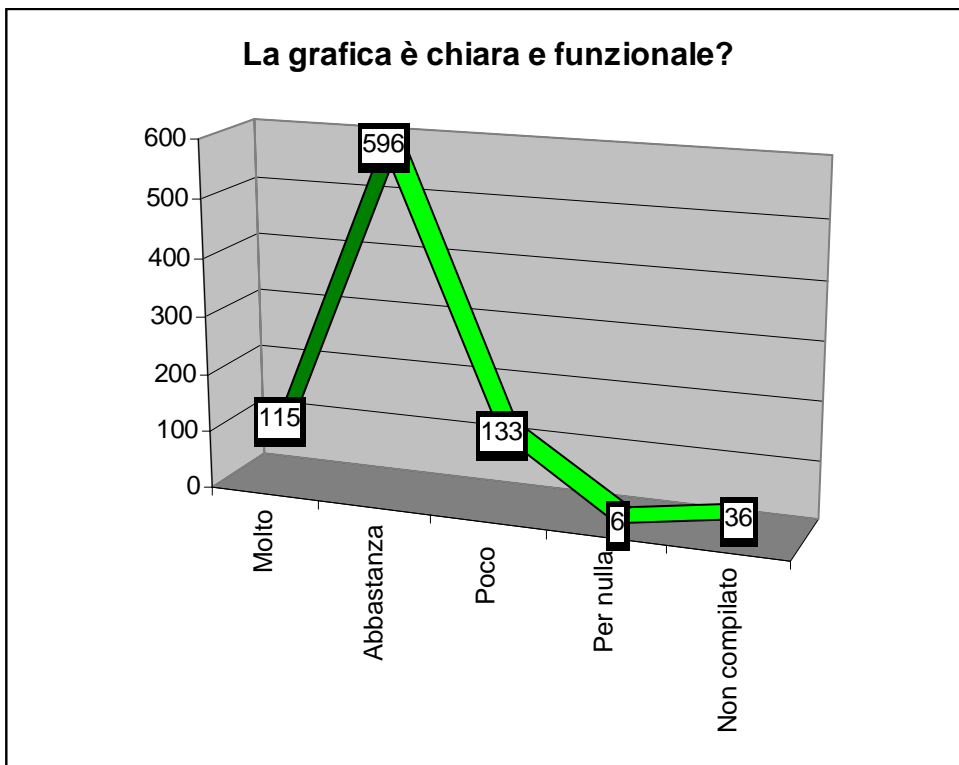


Fig. 17 – Si attesta sulla sufficienza anche il giudizio relativo alla grafica. Sono 596 i navigatori che ritengono la grafica di Iperbole abbastanza chiara e funzionale. Per 115 cittadini che hanno risposto al questionario il lay out è molto funzionale.

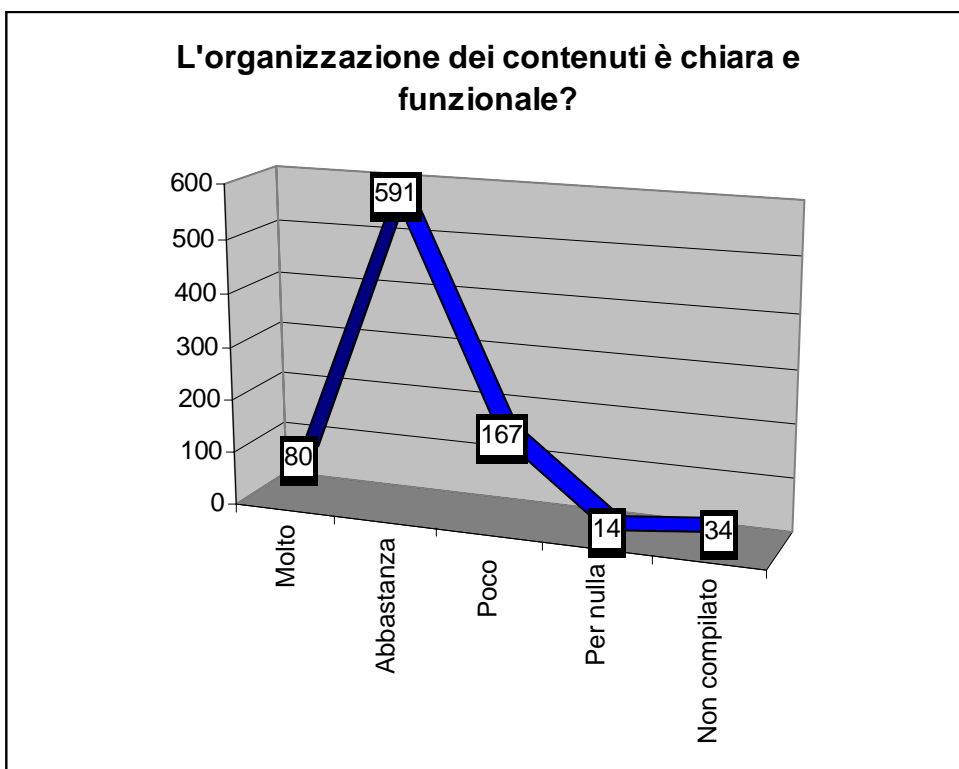


Fig. 18 – Anche l'organizzazione dei contenuti è ritenuta abbastanza chiara e funzionale da quanti hanno compilato il questionario. Solo 167 la giudicano poco chiara e funzionale.

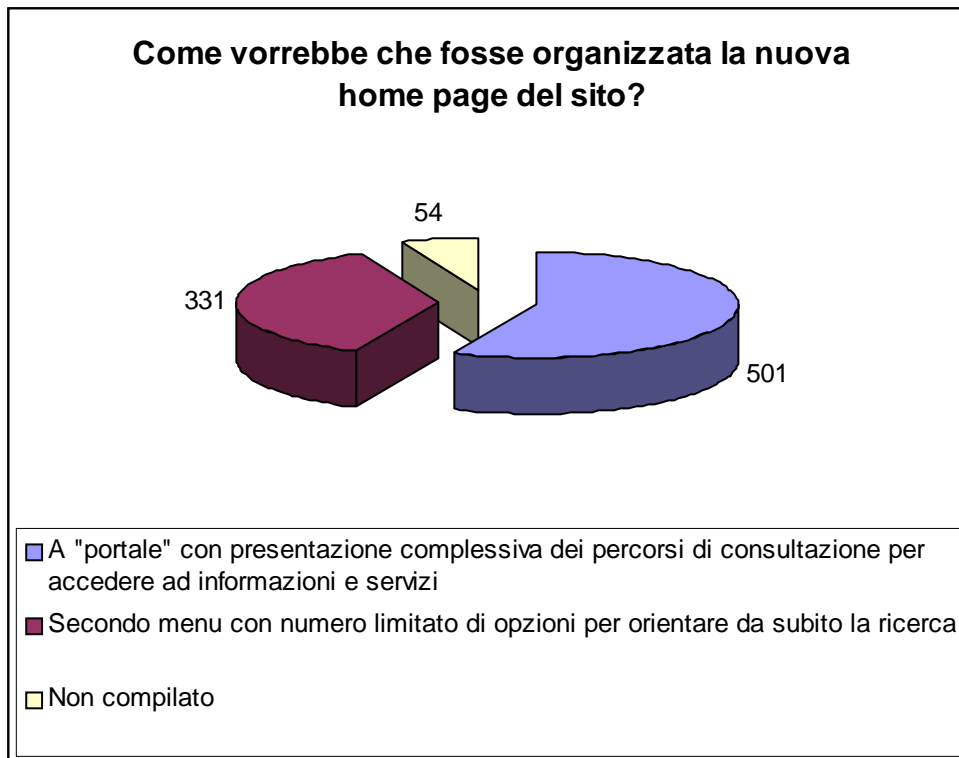
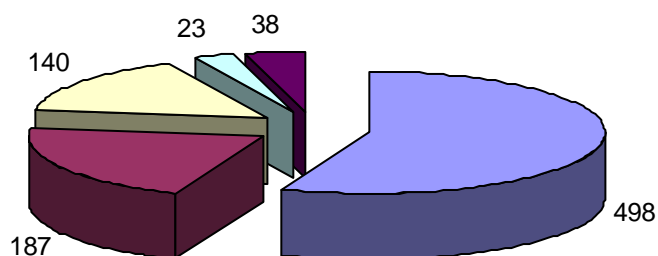


Fig. 19 – L'organizzazione a "portale" è stata scelta da 501 utenti. In questo modo si accede alle informazioni ed ai servizi attraverso percorsi di consultazione. Piace soltanto a 331 cittadini una homepage strutturata secondo menu con un numero limitato di opzioni.

**Come vorrebbe fossero organizzati i contenuti in una nuova struttura del sito?**



- Per temi/argomenti/categorie (ad es.: cultura, turismo, economia, formazione, ...)
- Per funzioni e competenze dell'Amministrazione (anagrafe, commercio, elezioni, tributi, ...)
- Per "eventi della vita" (Cosa fare se cerchi casa, lavoro, ...)
- Per tipologia di utenza (ad es. turisti, anziani, giovani,...)
- Non compilato

Fig. 20 – Nella nuova homepage i navigatori vorrebbero che i contenuti fossero organizzati per temi/argomenti/categorie (498) oppure per funzioni e competenze dell'Amministrazione (187). Molto scarso l'interesse per una struttura per "eventi della vita" (140) o per tipologia di utenza (23).

### Il motore di ricerca la aiuta a trovare quello che cerca nel sito del Comune?

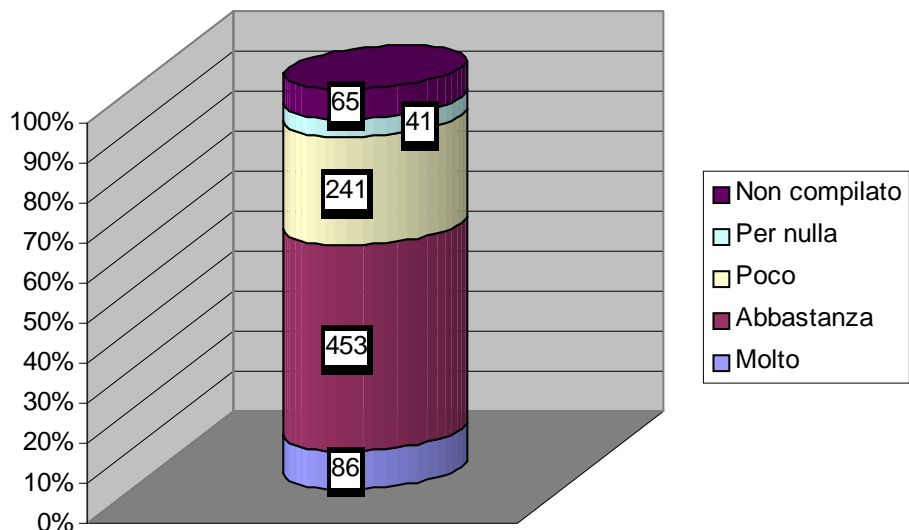


Fig. 21 - Il motore di ricerca è un indice importante della funzionalità di un sito. I navigatori che hanno compilato "L'Iperbole che vorrei..." hanno giudicato il motore di ricerca della Rete Civica abbastanza (453) utile nella ricerca di documenti ed informazioni, mentre si dimezza il numero (241) di quanti lo hanno ritenuto poco utile.

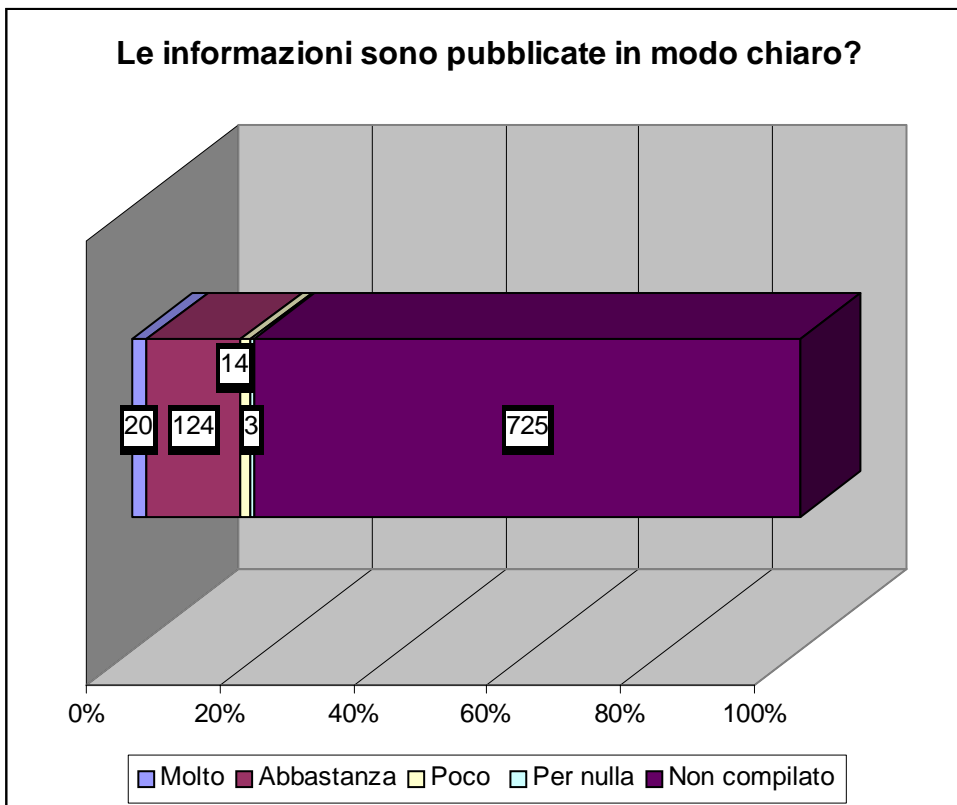


Fig. 22 – Molti navigatori (725) non hanno risposto a questa domanda, quindi i dati si riferiscono ad un campione piuttosto ristretto.

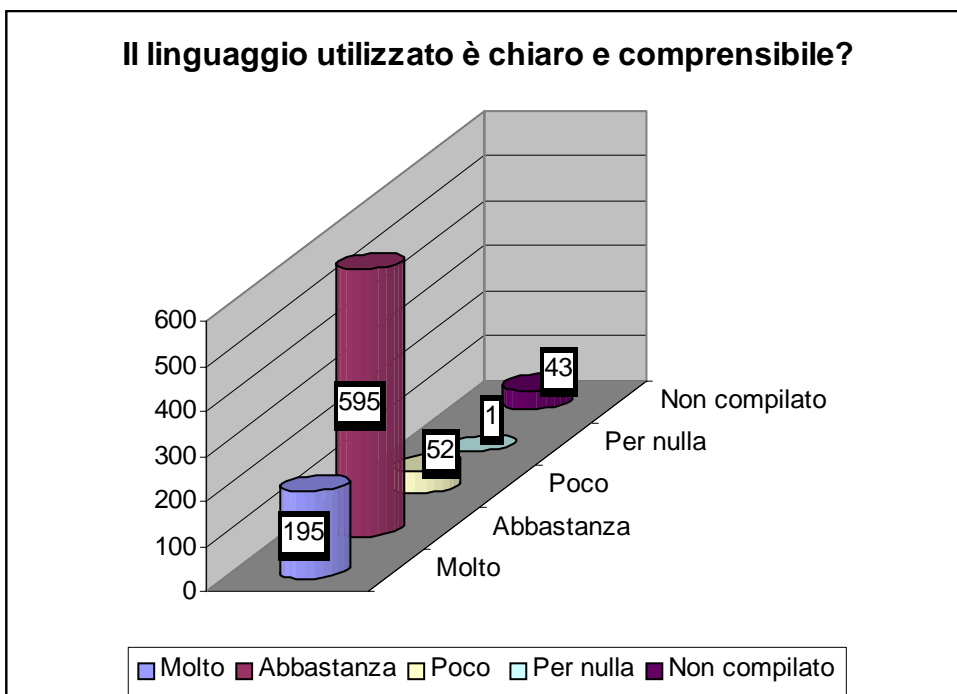


Fig. 23 – Un linguaggio chiaro, comprensibile e diretto al cittadino. Sono ben 595 gli utenti che si dichiarano abbastanza soddisfatti del linguaggio utilizzato nei documenti della Rete Civica Iperbole.

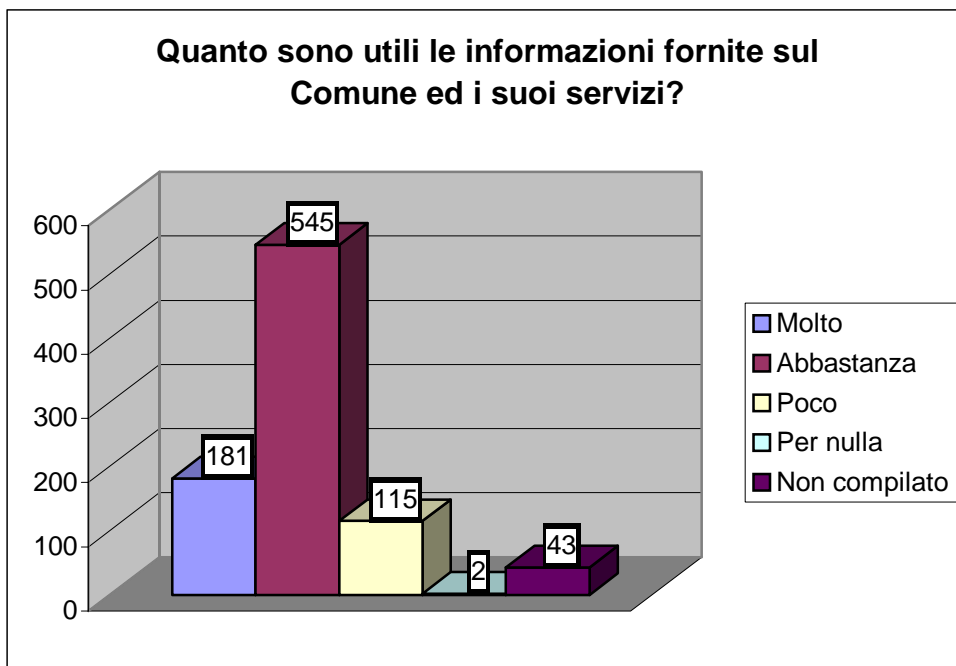


Fig. 24 – I siti web delle Pubbliche Amministrazioni stanno diventando sempre più il primo canale che il cittadino utilizza per l'accesso alle informazioni. Sono 545 i cittadini che giudicano abbastanza utili le informazioni che Iperbole fornisce sul Comune ed i suoi servizi.

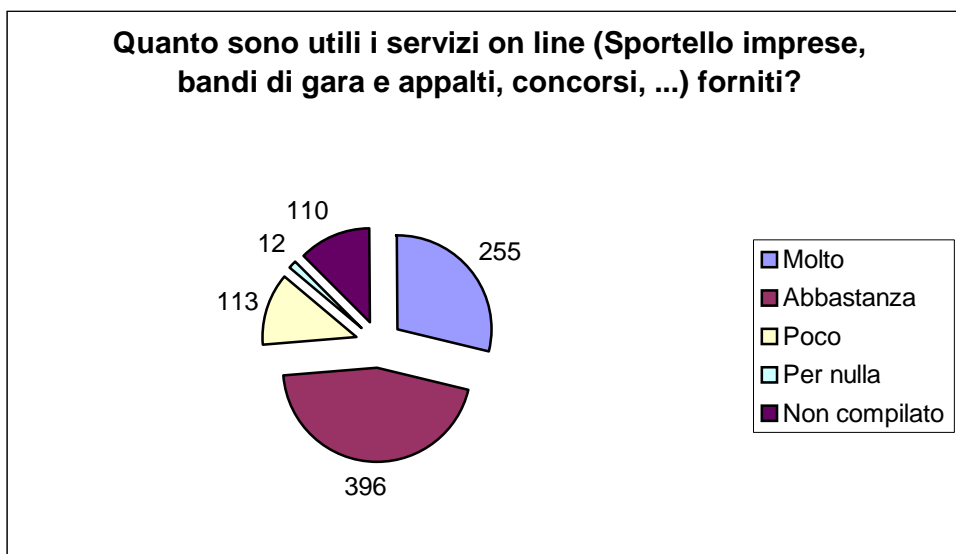


Fig. 25 - Bandi di gara, denuncia inizio attività, concorsi ed estrazione cartografia sono alcuni dei servizi che il Comune di Bologna eroga anche on line. In questo modo il cittadino evita di recarsi all'ufficio e può interagire con l'Amministrazione via web. Sono 255 i cittadini che, usufruendo di questi servizi, si sono detti molto soddisfatti e ben 396 lo sono abbastanza.

**Ritiene che i moduli ed i documenti scaricabili dal sito siano utili per il cittadino?**

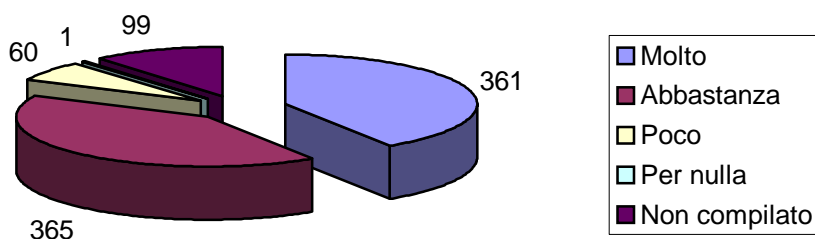
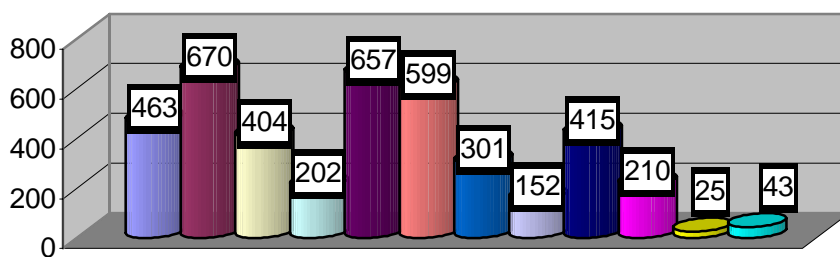


Fig. 26 - La domanda richiama, per certi aspetti, quella precedente. Ed infatti il risultato non si discosta: 365 utenti giudicano abbastanza utili i moduli ed i documenti scaricabili dal sito. Di poco inferiore il numero (361) di quanti li ritengono molto utili.

**Quali tra questi servizi vorrebbe fossero disponibili sul sito? (è possibile più di una scelta)**



- Prenotazione servizi turistici/eventi culturali
- Pagamento di servizi (multe, tasse, ...)
- Iscrizioni scolastiche
- Acquisto on line di prodotti e servizi
- Svolgimento di pratiche e attivazione di procedure amministrative
- Accesso ad atti amministrativi
- Visita virtuale della città
- Partecipazione a forum e newsgroup
- Servizi sicuri con firma digitale (licenze, autorizzazioni, ...)
- Servizi informativi via SMS/MMS
- Altro
- Non compilato

Fig. 27 - Il pagamento di servizi, lo svolgimento di pratiche/attivazione di procedure amministrative e l'accesso agli atti sono i servizi che più di altri – a detta di quanti hanno compilato il questionario – dovrebbero essere disponibili sul sito. Sono ugualmente numerose le richieste di quanti vorrebbero prenotare servizi turistici/culturali, iscrivere i propri figli a scuola e fruire di servizi sicuri con firma digitale.

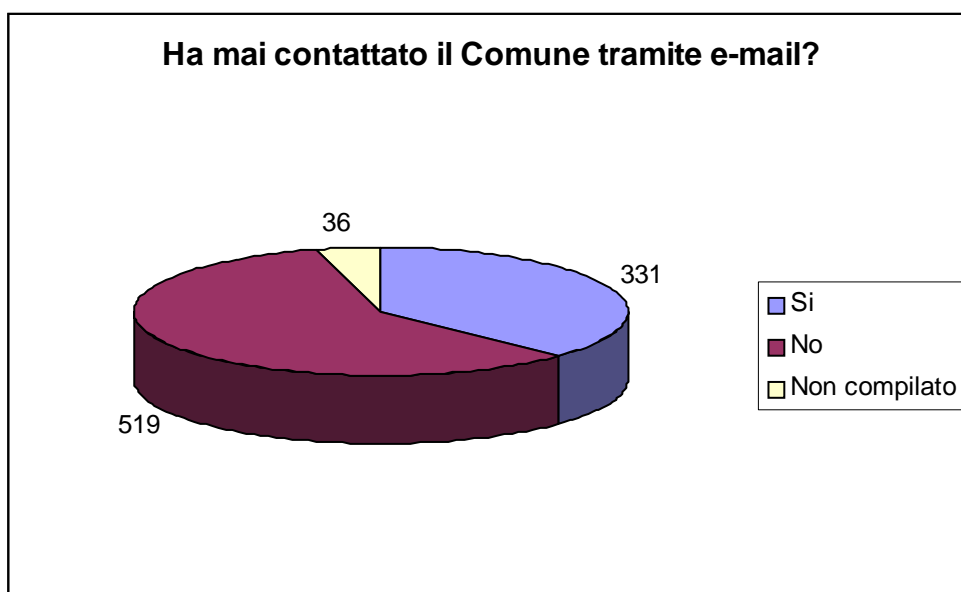


Fig. 28 – Uno dei modi per comunicare direttamente con l'Amministrazione è l'e-mail. A questa domanda ben 519 cittadini hanno risposto di non aver mai contattato il Comune per posta elettronica, per quanto non sia da sottovalutare il numero di quelli che hanno risposto in maniera affermativa: 331.

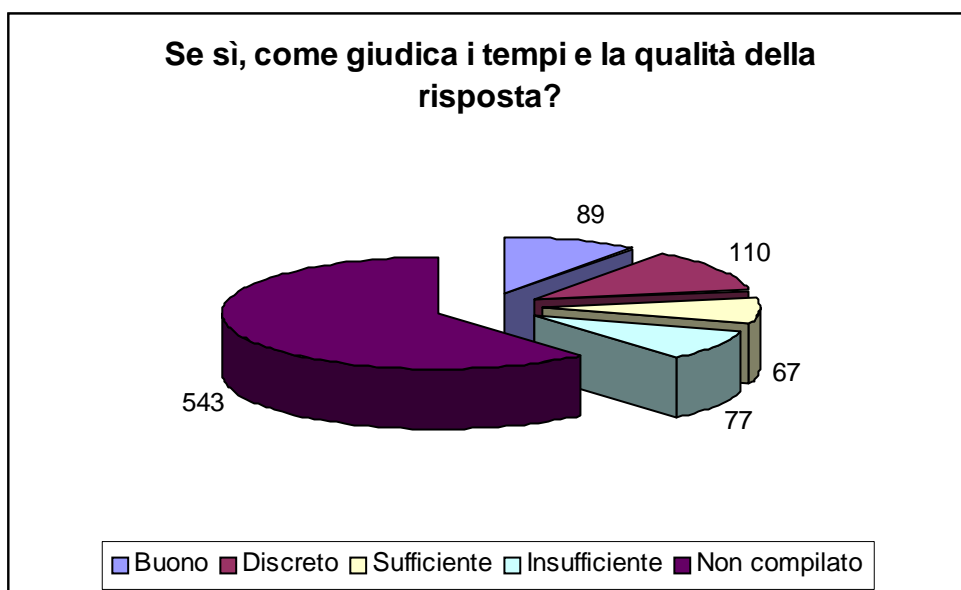


Fig. 29 – Sono numerosi i cittadini (543) che non hanno risposto a questa domanda. Gli altri, invece, si dividono così: per 89 utenti i tempi e la qualità della risposta sono buoni, invece 110 li hanno giudicati discreti.

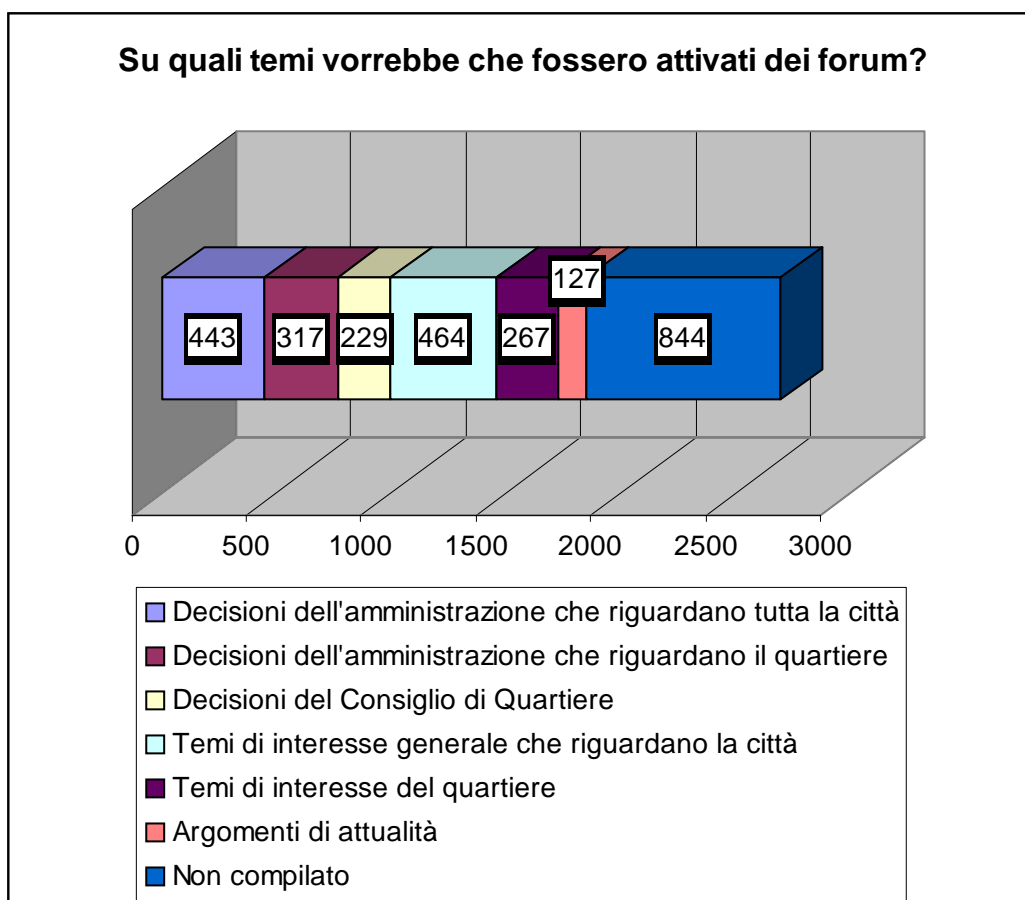


Fig. 30 – Anche a questa domanda una larga fetta di cittadini (844) ha preferito non rispondere. I risultati del quesito a risposta multipla hanno comunque evidenziato l'esigenza da parte degli utenti di essere più coinvolti nelle decisioni dell'Amministrazione e di partecipare alla discussione di temi che riguardano la città.

**E' interessato ai servizi e ai contenuti prodotti per la banda larga (audio e video streaming,...)**

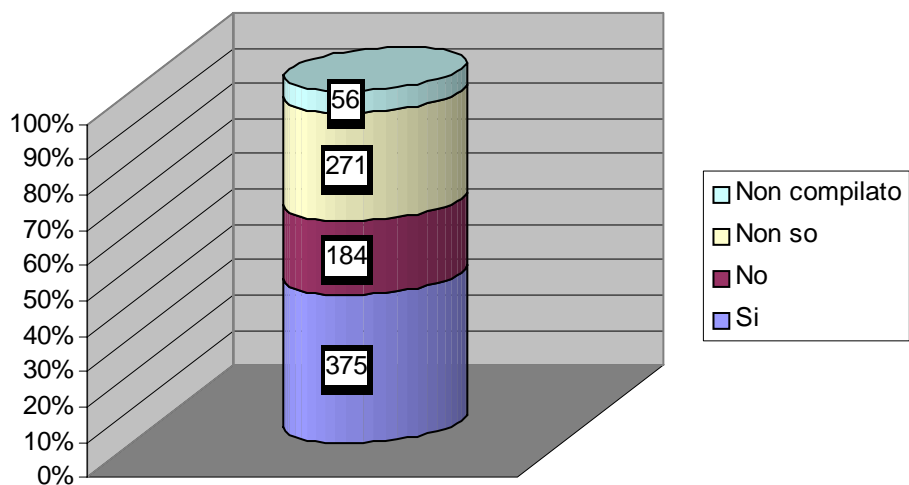


Fig. 31 – Più delle risposte non compilate (56) sono interessanti i dati relativi a quanti hanno risposto "non so" (271), forse perché poco interessati a questo tipo di servizio. Comunque consistente il numero di quelli (375) che sono interessati alla banda larga.