



Catalogo dei servizi digitali della Regione Campania: dati analitici di accesso e soddisfazione degli utenti

Risultati della rilevazione | gennaio – maggio 2024

Il Catalogo dei Servizi Digitali della Regione Campania è un portale online che rivoluziona il modo di interagire con l'amministrazione pubblica. Consiste in un punto di accesso unico a una vasta gamma di servizi pubblici a disposizione di cittadini e imprese, disponibili comodamente online, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

I 4 obiettivi dei servizi digitali:

- **Semplicità:** addio a code agli sportelli e burocrazia eccessiva. I servizi online sono intuitivi e facili da usare, anche da smartphone e tablet.
- **Rapidità:** risposte e servizi in tempi brevi, senza la necessità di spostarsi da casa o dall'ufficio.
- **Trasparenza:** seguire lo stato delle pratiche in tempo reale e ricevere notifiche automatiche.
- **Sicurezza:** i dati sono protetti da sistemi di sicurezza all'avanguardia e da procedure di gestione che, a dicembre 2023, hanno ottenuto le certificazioni ISO 9001:2015, ISO 27001:2022, ISO 27017:2015 e ISO 27018:2019 (Sistema di Gestione della Qualità e della sicurezza delle informazioni).

Attraverso il portale, gli utenti possono accedere a servizi quali:

- **Richieste di autorizzazioni, valutazioni e pareri**
- **Domande per benefici, sovvenzioni e aiuti**
- **Iscrizione a registri, anagrafi regionali, albi**
- **Partecipazione a consultazioni pubbliche**
- **Iscrizione a corsi di formazione**
- **Servizi per il lavoro e la disoccupazione**
- **Accesso a banche dati regionali**

L'utilizzo del Catalogo dei Servizi Digitali è facile e intuitivo: basta accedere al sito web <https://servizi-digitali.regione.campania.it/> e autenticarsi con SPID, CIE o CNS.

Analisi dei Dati Statistici del sito

I dati statistici del sito sono ottenuti tramite il portale **Web Analytics Italia** (<https://webanalytics.italia.it/>), una piattaforma nazionale che fornisce strumenti e servizi per l'analisi dei siti web della Pubblica Amministrazione.

La rilevazione dei dati riguarda il periodo che va da gennaio a maggio 2024 e mostra un andamento altalenante ma complessivamente positivo. Si osserva un picco di visite e visitatori unici nel mese di marzo (36.120 visite, 19.541 visitatori unici), probabilmente legato a una maggiore richiesta di servizi online o al go live di specifici servizi aventi una platea particolarmente ampia.

L'analisi delle visualizzazioni di pagina e dei download rivela un andamento simile a quello delle visite, con un picco nel mese di marzo (72.995 pagine viste, 9.432 download). Questo suggerisce che gli utenti non solo visitano il sito, ma interagiscono attivamente con i contenuti e i servizi offerti.

È interessante notare che il numero di pagine viste uniche e di download unici è sempre inferiore al numero totale di pagine viste e download. Questo indica che molti utenti tornano sul sito più volte e scaricano più documenti. Rappresenta un valido segnale di come gli utenti apprezzano i servizi offerti e la loro utilità.

Grafico complessivo con le principali metriche analizzate

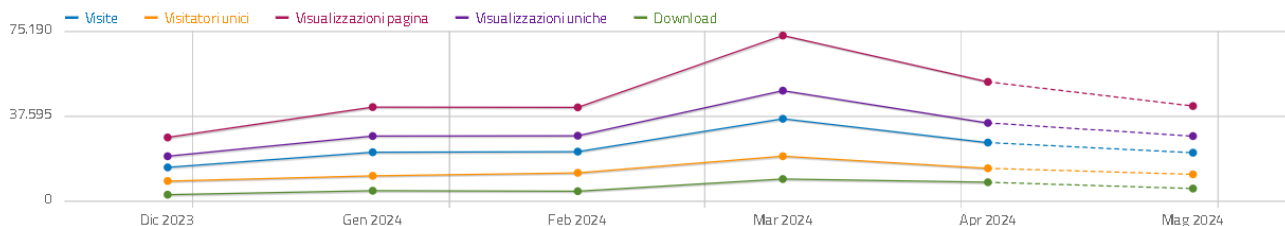
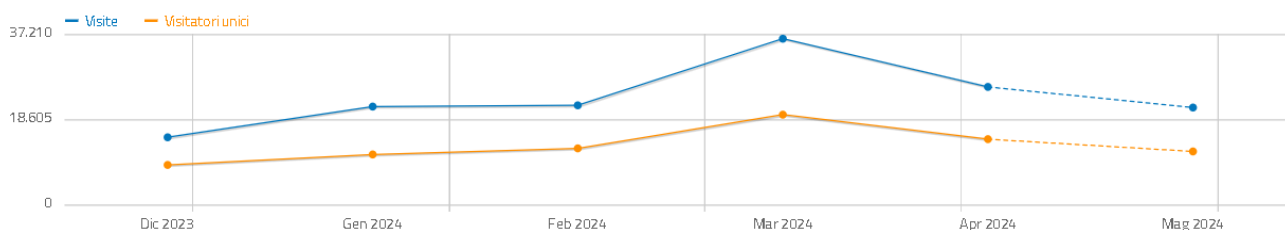


Grafico con Visite mensili e Visitatori unici da gennaio a maggio 2024



GENNAIO - 21.306 visite, **10.859** visitatori unici

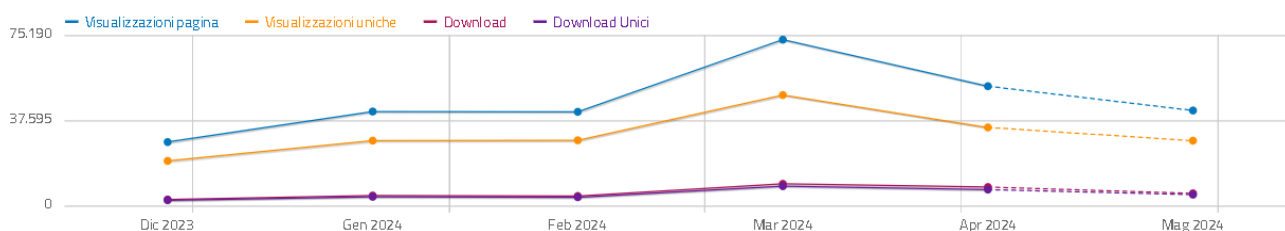
FEBBRAIO - 21.579 visite, **12.189** visitatori unici

MARZO - 36.120 visite, **19.541** visitatori unici

APRILE - 25.602 visite, **14.199** visitatori unici

MAGGIO - 21.098 visite, **11.515** visitatori unici

Grafico con le Visualizzazioni di pagina, Visualizzazioni Uniche e Download



GENNAIO - 41.307 pagine viste, **28.475** pagine viste uniche **4.248** downloads, **3.715** download unici

FEBBRAIO - 41.180 pagine viste, **28.623** pagine viste uniche **4.056** downloads, **3.524** download unici

MARZO - 72.995 pagine viste, **48.577** pagine viste uniche **9.432** downloads, **8.393** download unici

APRILE - 52.476 pagine viste, **34.294** pagine viste uniche **8.020** downloads, **6.895** download unici

MAGGIO - 41.765 pagine viste, **28.458** pagine viste uniche **5.225** downloads, **4.666** download unici

Analisi dei Dati di Gradimento

Durante il periodo di raccolta dei dati, da gennaio a maggio 2024, sono stati raccolti **1204 questionari di gradimento** riguardanti i servizi digitali della Regione Campania. Questi dati provengono dai **feedback rilasciati dagli utenti che hanno effettivamente utilizzato i servizi** del catalogo rispondendo alle seguenti 5 domande di cui 4 obbligatorie e 1 non obbligatoria:

1. **Quanto è stato facile usare questo servizio?** (obbligatorio)
Opzioni di risposta (da 1 a 5 stelle):
 - 1 stella > Non facile**
 - 2 stelle > Poco facile**
 - 3 stelle > Quasi facile**
 - 4 stelle > Molto facile**
 - 5 stelle > Facilissimo**
2. *Domanda di approfondimento sulla base della risposta all'item n. 1*
 - 2.1. *Opzione A - Se risposta è tra 1 e 3 stelle (obbligatorio)*

Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?
Opzioni di risposta:
 - Info non chiare**
 - Info non complete**
 - Dubbi nel procedere**
 - Problemi tecnici**
 - 2.2. *Opzione B - Se risposta è 4 o 5 stelle (obbligatorio)*

Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?
Opzioni di risposta:
 - Info chiare**
 - Info complete**
 - Sicurezza nel procedere**
 - Senza problemi tecnici**
3. **Vuoi aggiungere altri dettagli?** (NON obbligatorio)
Campo di testo libero
4. **Come è stato usufruire del servizio rispetto alle aspettative iniziali?** (obbligatorio)
Opzioni di risposta:
 - Insoddisfacente**
 - In linea con le aspettative**
 - Superiore alle aspettative**
5. **Sulla base della tua recente esperienza di utilizzo del servizio, lo consiglieresti ad un'altra persona?** (obbligatorio)
Opzioni di risposta:
 - Sicuramente no**
 - Probabilmente**
 - Sicuramente sì**

La **soddisfazione generale è del 77,96%** suggerisce che la maggior parte degli utenti ha un'esperienza positiva con i servizi digitali. Inoltre, il fatto **che il 67% degli utenti consiglierebbe i servizi ad altri**, indica un **elevato livello di fidelizzazione e passaparola positivo**.

È interessante notare che il **25,7% degli utenti ha valutato i servizi come superiori alle aspettative**, il che suggerisce che l'offerta digitale sta superando le percezioni iniziali degli utenti. Questo dato è particolarmente incoraggiante e indica che gli sforzi per migliorare i servizi stanno dando i loro frutti.

Gli utenti che hanno espresso un giudizio positivo sull'esperienza di utilizzo dei servizi digitali hanno apprezzato particolarmente:

- Le **informazioni chiare** fornite (56,75%)
- L'**assenza di problemi tecnici** (20,99%)
- La **sicurezza nel procedere** (12,87%)
- La **completezza delle informazioni** (9,39%)

Gli utenti che, invece, non hanno valutato positivamente la fruizione dei servizi digitali hanno segnalato le seguenti difficoltà:

- Le **informazioni poco chiare** fornite (35,07%)
- I **dubbi su come procedere** (29,85%)
- La presenza di **problemi tecnici** (25,75%)
- La **non completezza delle informazioni** (9,33%)

I risultati del questionario indicano un alto livello di soddisfazione tra gli utenti dei servizi digitali della Regione Campania, sebbene ci siano ancora alcune aree di miglioramento, tenendo conto dei feedback ricevuti dagli utenti.