



SURVEY 2010

CONOSCIAMOCI MEGLIO

Analisi del questionario somministrato agli utilizzatori
di WebSite X5 Evolution 8

SURVEY INCOMEDIA: CONOSCIAMOCI MEGLIO

ANALISI DEL QUESTIONARIO SOMMINISTRATO AGLI UTILIZZATORI DI WEBSITE X5 EVOLUTION 8

PERCHÉ UNA SURVEY

Nel campo dello sviluppo software, così come in quello della progettazione di siti Web, si parla sempre di "progettazione centrata sull'utente". L'idea è semplice: mettere l'utente, con le sue conoscenze, i suoi bisogni e i suoi desideri, al centro del progetto in modo da ideare e costruire un applicativo partendo proprio da lui. E' ovvio, infatti, che tanto più un'applicazione riuscirà a soddisfare le richieste dell'utente a cui si rivolge, tanto maggiore sarà il suo successo, sia in termini di diffusione che di vendite (se questi sono gli obiettivi).

Quindi, il problema da cui partire è: chi è il nostro utente?

Anche noi, in Incomedia, ci riproponiamo spesso questa domanda, formulandola diversamente a seconda delle decisioni da prendere: per lo sviluppo del software, per un'azione di marketing, per l'articolazione di un'offerta, ecc...

E, questa volta, prima di lanciarsi in congetture, abbiamo deciso di chiedere direttamente all'interessato, ovvero a voi che siete i nostri "utenti", di presentarsi.

Non potendo intervistarvi uno per uno - siete veramente tanti 😊 - abbiamo scelto di usare un questionario.

C'è voluto un po' di tempo per preparare

il questionario, inviarlo, raccogliere le vostre risposte e analizzare i dati, ma finalmente ora abbiamo tutto e siamo pronti a condividerlo con voi.

UN PO' DI CIFRE

Incominciamo con alcuni dati che servono per inquadrare il progetto.

Grazie alla preziosa collaborazione con la Fondazione Torino Wireless, ente che promuove la crescita del distretto ICT Piemontese, abbiamo formulato un questionario articolato in una decina di domande.

Il questionario è stato quindi tradotto in Inglese e Tedesco e, tra i mesi di maggio e giugno, inviato ad un campione selezionato composto da circa 20.000 utenti registrati di WebSite X5 Evolution 8, divisi in due categorie: Consumer e Business.

Tabella 1 DIMENSIONE DELLA BASE DI INVIO E TASSI DI RISPOSTA.	ITALIA		TEDESCO		INGLESE	
	Consumer	Business	Consumer	Business	Consumer	Business
N° inviti	4.516	2.087	4.256	1.669	4.612	2.119
Questionari completi	2.379 (52,7%)	1.064 (50,9%)	1.283 (30,15%)	470 (28,16%)	1.439 (30,2%)	578 (27,3%)

Figura 1. Dimensione della base di invio e tasso di risposta

La risposta è stata superiore a qualsiasi nostra più rosea aspettativa.

Come si vede nella Tabella nella Figura 1, in alcuni casi abbiamo superato il 50% di tasso di risposta, quando un 10% rappresenta la soglia media per disporre di un campione statisticamente significativo.

Questo è un primo importante dato: una risposta così entusiastica può essere data solo o da chi è molto soddisfatto o da chi ha molto di cui lamentarsi e, come vedremo, questo non è il nostro caso.

Pochi minuti per rispondere alle domande proposte e ogni utente che ha compilato il questionario è stato ringraziato con un esclusivo Templates Pack composto da 5 nuovi modelli creati espressamente per l'occasione.

UNA FOTOGRAFIA

Maschio, di età compresa fra i 36 e i 49 anni, con un livello di istruzione medio-alto, dipendente privato o libero profes-

sionista e che passa dalle 2 alle 4 ore ogni giorno su Internet: ecco l'identikit del nostro utente "Consumer" che, con poche differenze, emerge da tutti e 3 i campioni "Italiano", "Tedesco" e "Inglese" (vedere Figura 1).

Qualche piccola nota: le donne rappresentano solo un 10% mentre i giovani under 35 sono ben rappresentati anche se non riescono ad uguagliare il segmento degli over 50. Per quanto riguarda le professioni, al di là delle categorie già citate, il panorama è abbastanza variegato.

Per quanto riguarda, invece, il segmento "Business", la maggior parte del campione è costituito da PMI con meno di 10 dipendenti: si tratta principalmente di liberi professionisti o realtà che si muovono perlopiù nei campi dei servizi in genere e dell'ICT, in particolare, del commercio e della distribuzione.

E' importante sottolineare che sono presenti anche realtà aziendali di dimensio-

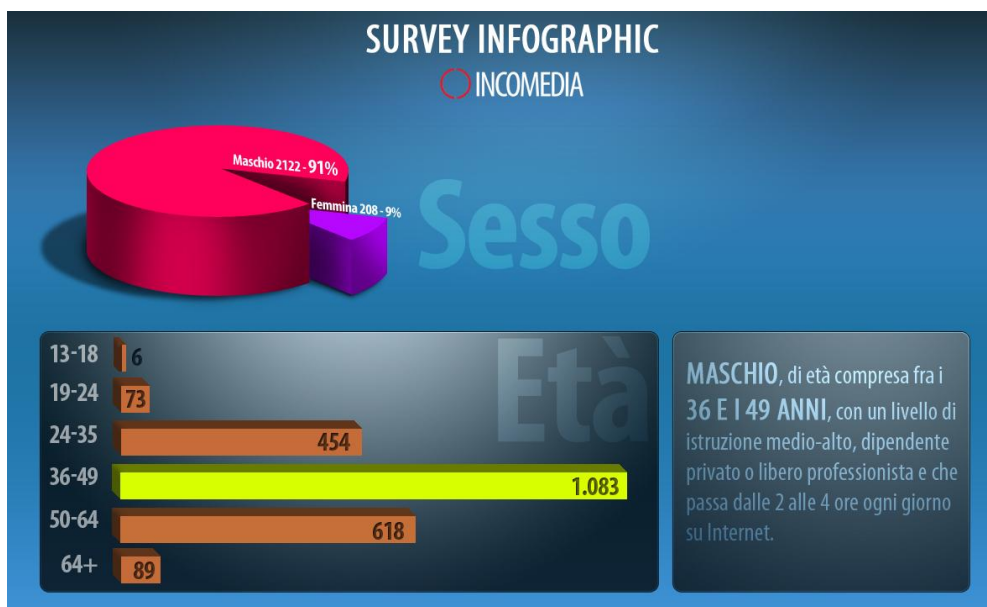


Figura 2. Demografica segmento Consumer Italia

professionale
Spettacolare Essenziale
Versatile
Pratico POTENTE
Chiario Creativo Elegante
Snello Agile
Rapido Facile
Semplice
Intuitivo
Efficiente
Lineare
Funzionale
Geniale
Eccezionale
Entusiasmante Accattivante
VALIDO
VELOCE
SUPER
BELLO
EFFICIENTE
COMODO
Stupendo
COMPLETO
ESAUSTIVO
Efficace
Splendid

Così avete definito WebSite X5 Evolution 8

GRAZIE
A voi e alla ricchezza della lingua italiana

ni decisamente più grandi, in alcuni casi con oltre 250 dipendenti. Come per le professioni del segmento "Consumer", anche qui i settori di appartenenza specificati variano tantissimo, dipingendo un panorama veramente variegato.

Vi riconoscete in queste fotografie?

Se non ci riuscite non è strano: queste sono solo le categorie più rappresentate ma i dati ci fanno intuire una popolazione variamente colorata a riprova del fatto che WebSite X5 Evolution 8 è veramente lo strumento giusto per tutti: dalla casalinga al Web Designer, dallo studente al pensionato, dal commerciante all'operatore turistico.

IL VERDETTO

Ci siamo interrogati molto sull'opportunità di inserirla e su come formularla; alla fine abbiamo deciso di rischiare inserendo una domanda secca: "Consigliaresti WebSite X5 Evolution 8 a chi vuole costruire un Sito Web?"

Sì o No, senza possibili alternative o mezze misure.

Abbiamo guardato i numeri aggiornarsi mano a mano che ricevevamo i questionari compilati e alla fine il verdetto è stato: 98% Sì.



Risultato confermato su tutti i campioni.

Al di là di tutti i dati raccolti, per quanto importanti dal punto di vista strategico,

questa conferma è stata sicuramente quella che ci ha dato maggior soddisfazione.

E' bello sapere che WebSite X5 Evolution 8 è così apprezzato non solo da chi lo testa per una recensione ma soprattutto da chi lo utilizza, anche quotidianamente, come strumento di lavoro.

E la soddisfazione è doppia quando chi dice di non volerlo consigliare poi aggiunge un commento come questo:

“NON LO CONSIGLIEREI... PER NON PERDERE ANCORA LAVORO CHE GIÀ SCARSEGGIA! ;-) SCHERZI A PARTE È DAVVERO UN BUON PRODOTTO! COMPLIMENTI ”

I CONSIGLI

Ci è sembrato giusto chiudere il questionario con un campo "Considerazioni e Suggerimenti" per dare la possibilità agli intervistati di esprimersi liberamente.

E, ancora una volta, ci avete positivamente sorpresi.

Quasi la metà dei rispondenti italiani e circa un quarto di quelli tedeschi e inglesi hanno voluto lasciarci un messaggio, come ennesima dimostrazione dell'apprezzamento e dell'interesse che provano per WebSite X5 Evolution 8.

Tanti i complimenti di coloro che apprezzano soprattutto la semplicità d'utilizzo e l'intuitività del programma. Molti, riconoscendo di essere degli utenti abbastanza inesperti, sottolineano la soddisfazione di essere comunque riusciti a creare un proprio sito Web.

“SONO UN AUTODIDATTA E CON WEBSITE SONO RIUSCITO A FARE COSE MIRACOLOSE! ”

“SE CI SONO RIUSCITO IO POSSONO FARCELA TUTTI. ”

Altri, invece, si soffermano sulle prestazioni, mostrando di apprezzare la completezza e la professionalità di una soluzione che viene proposta a un prezzo ritenuto assolutamente concorrenziale.

Questa non è, probabilmente, la sede giusta per analizzare nel dettaglio ogni nuova proposta ma sicuramente lo faremo, in un prossimo futuro, in uno spazio apposito.

“ TROVO CHE SIA UN PRODOTTO STRAORDINARIO. PRIMA DI SCOPRIRLO AVEVO UTILIZZATO NUMEROSI ALTRI SOFTWARE, MA CON NESSUNO ERO RIUSCITA A CONFERIRE AL SITO UN'ARIA DI PROFESSIONALITÀ. ”

“ AVETE CONFEZIONATO UN OTTIMO PRODOTTO, E MI AVETE DATO LA POSSIBILITÀ DI POTER AMPLIARE IL MIO PARCO CLIENTI POTENDO FORNIRE PRODOTTI DI BUON LIVELLO. GRAZIE, CONTINUATE COSÌ!!! ”

“ SIETE FORTI, IL VS. PRODOTTO È PERFORMANTE E FA RISPARMIARE MOLTO TEMPO. ”

Ovviamente, oltre ai complimenti, abbiamo raccolto anche qualche criticità e tanti suggerimenti. D'altronde, chi meglio di chi lo usa può dire in che cosa uno strumento può essere migliorato?

I suggerimenti spaziano un po' su tutti gli aspetti del programma: dalla galleria dei template grafici, al metodo di impaginazione, dalla gestione dei diversi oggetti, all'implementazione di nuove funzioni. Alcune di queste richieste ci erano già note perché emerse dalle discussioni sul forum o dal servizio di assistenza tecnica, altre invece si sono aggiunte alla già corposa lista di nuove idee che implementeremo.

Per ora accontentatevi di sapere che ogni vostra richiesta è stata ascoltata e che abbiamo raccolto l'invito così espresso da uno di voi:

“ LAVORATE PER MIGLIORARE MA SOPRATTUTTO PER MERAVIGLIARE! ”

Lo faremo, contateci.

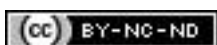


www.incomedia.eu – www.websitex5.com

Incomedia, presente sul mercato da oltre 10 anni, produce soluzioni software per il multimedia e per il web ideali per consumer, piccole e medie imprese, enti pubblici e scuole.

Attualmente, il prodotto di punta WebSite X5 è localizzato in 18 lingue e venduto in oltre 40 Paesi tramite una rete di distributori che comprende insegne importanti come FNAC, Media Markt, Carrefour, Interdiscount, Mondadori, Merlin, Welcome, Manor, Euronics, Office Max, Surcouf, Cultura, Virgin, Media Saturn, Leclerc, Auchan, Champion.

Incomedia, WebSite X5, WebSite X5 Evolution sono marchi registrati di Incomedia s.r.l. Altri marchi o nomi di prodotti o portali citati nel presente documento (o nelle immagini in esso inserite a scopo esemplificativo) sono marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.



© Incomedia S.r.l., Settembre 2010