



COMUNE DI CERVIA



Risultati dell'indagine di customer satisfaction sul nuovo sito web del Comune di Cervia 2016

Nell'estate 2015 l'Amministrazione comunale ha pubblicato un'indagine di customer per sondare il grado di soddisfazione di cittadini e dipendenti rispetto al sito web istituzionale messo online verso al fine del 2014.

Esattamente nello stesso periodo e negli stessi termini, dopo un anno l'Amministrazione ha voluto riproporre l'indagine per verificare se le modifiche e migliorie apportate al sito web a seguito della precedente indagine fossero state percepite come tali. In particolare ha voluto sondare anche l'opinione dei dipendenti che utilizzano abitualmente lo strumento per comprendere meglio eventuali problematiche.

Specificatamente l'indagine ha avuto come oggetto le pagine web del sito www.comunecervia.it.

Il questionario aveva lo scopo di valutare alcuni aspetti, quali la fruibilità e accessibilità, i contenuti e la veste grafica nonché raccogliere eventuali suggerimenti al fine di continuare l'azione di miglioramento intrapresa.

Pertanto, nel periodo 15 giugno – 30 settembre sono stati pubblicati online due questionari molto simili.

La prima indagine, che ha coinvolto tutti i cittadini del Comune di Cervia, è stata pubblicata sul sito web con accesso diretto dalla home page ricalcante esattamente quella del precedente anno 2015 e ne è stata data informazione ai cittadini sia tramite comunicato stampa e inserimento nel Giornalino della città; la seconda è stata pubblicata sulla intranet rivolta esclusivamente ai dipendenti dell'Ente e ne è stata data informazione con la pubblicazione di una news, presente all'interno della home page della intranet per tutto il periodo di indagine.

Ventisei utenti esterni hanno contribuito compilando il questionario online dalla home page del sito web.

Alla **seconda indagine hanno contribuito solo 9 dipendenti in totale**. Un numero decisamente basso rispetto al totale dei dipendenti che avrebbero potuto dare il loro contributo su uno strumento largamente utilizzato.

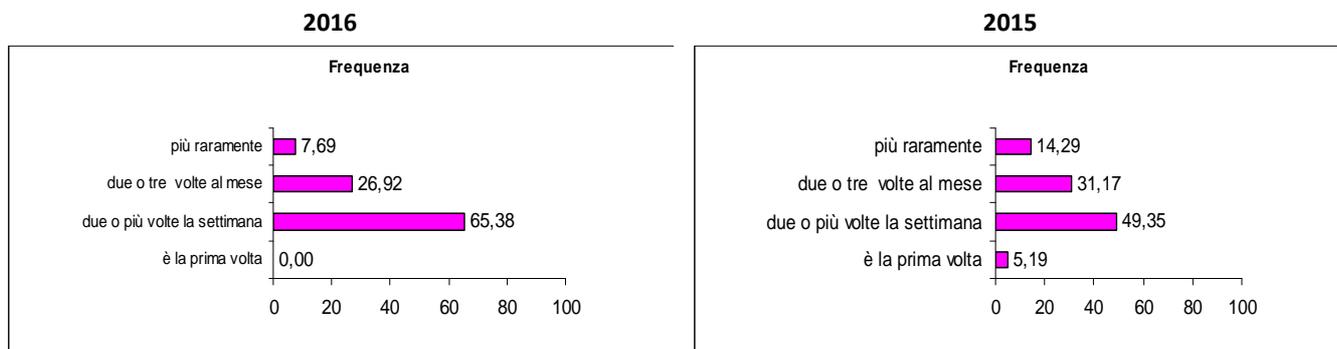
ANALISI DEI DATI RACCOLTI TRAMITE IL SITO WEB

Di seguito viene fornito il report riportante il confronto con i dati raccolti nella precedente indagine 2015

Dall'analisi dei dati risulta che, rispetto all'indagine 2015, è aumentato il numero di utenti che navigano il sito web frequentemente (65,38% contro il 49,35% del 2015).

Quasi il 27% accede due o 3 volte al mese, solo il 7,69% più raramente.

Per nessun utente che ha partecipato all'indagine era la prima volta. I giudizi che sono stati espressi derivano quindi da una valutazione abbastanza ponderata di soggetti che sono abituali navigatori del sito web.



Cervia Informa

Viale Roma,33
Tel. 0544.979.350 - Fax 0544.914.019
cerviainforma@comunecervia.it

Comune di Cervia

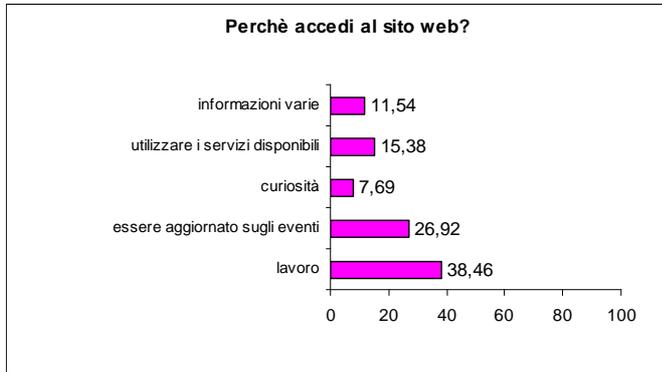
P.iva/CF 00360090393

Piazza G. Garibaldi, 1 - 48015 Cervia (RA)
Tel. 0544.979.111 - Fax 0544.72.340
comune.cervia@legalmail.it
www.comunecervia.it

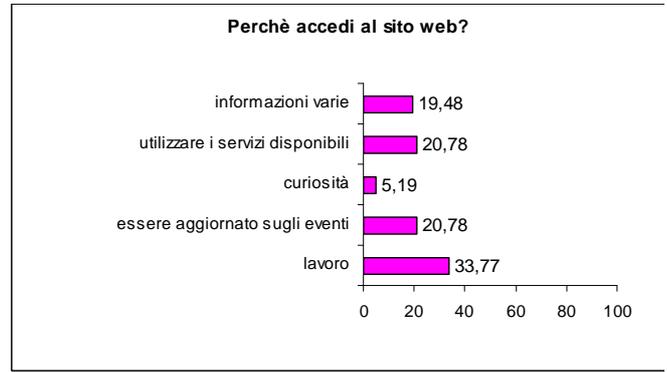




2016

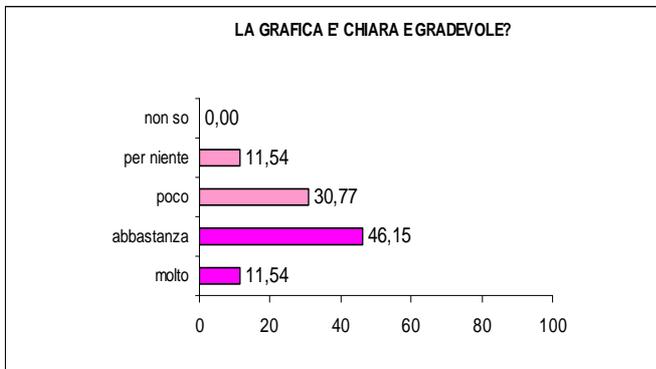


2015

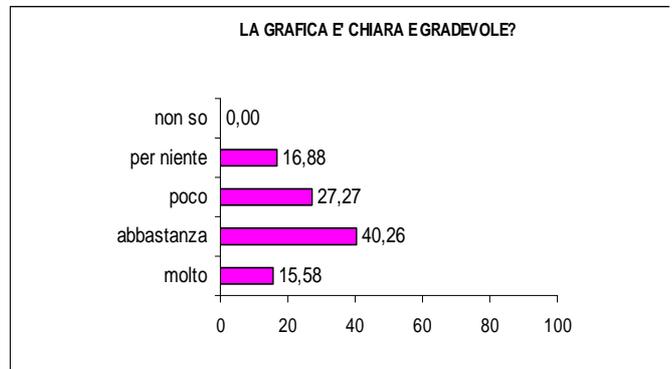


E' confermato il motivo, già emerso nella precedente indagine, per il quale gli utenti accedono al sito web istituzionale: principalmente per lavoro, per la ricerca di informazioni e per utilizzare i servizi disponibili. In linea con i dati del 2015, seppur in leggero aumento, coloro che lo visitano per curiosità e per avere informazioni sugli eventi.

2016



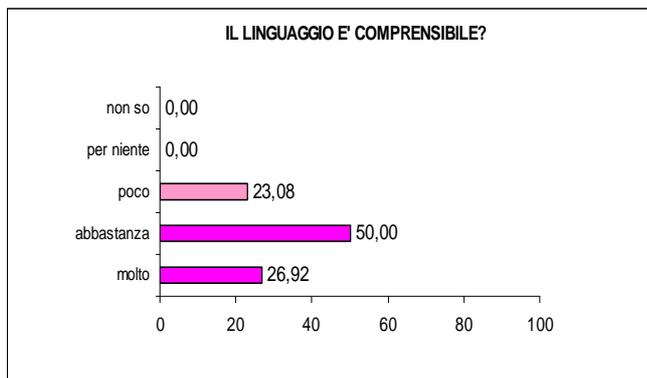
2015



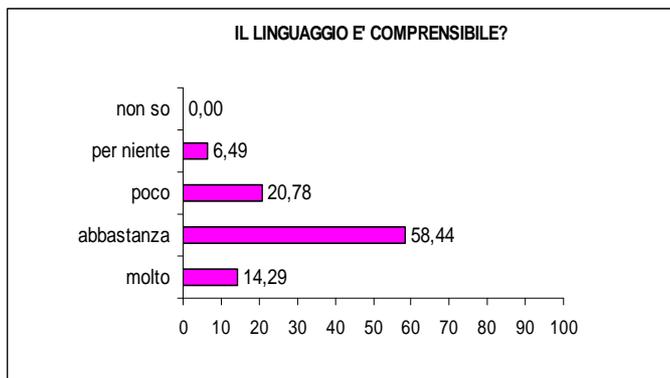
L'aspetto grafico viene premiato anche in questa indagine in quanto ottiene complessivamente il giudizio positivo per oltre il 57%. In linea con i dati della precedente indagine dove aveva ottenuto il consenso del 56%. Resta comunque una buona percentuale di utenti che pensano potrebbe essere migliorato.



2016



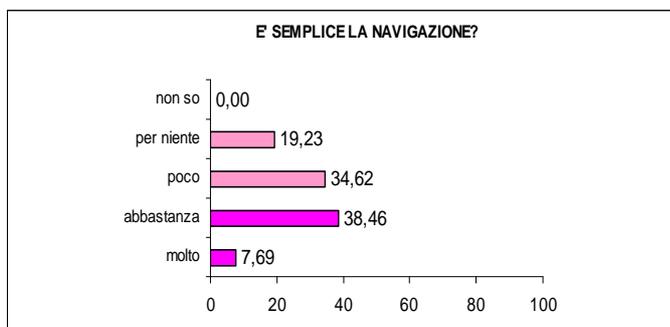
2015



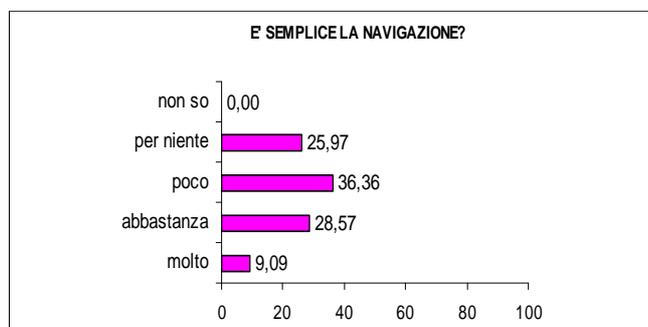
Lo stesso vale per il linguaggio ritenuto chiaro e comprensibile, giudizio in aumento rispetto alla precedente indagine (76,47% nel 2016 contro il 72,73% nel 2015). Lo scorso anno un 6,49% lo riteneva per niente comprensibile, quest'anno nessuno ha dato un giudizio completamente negativo. Gli sforzi fatti per migliorare il linguaggio web sono sicuramente stati percepiti ma probabilmente non sono ancora sufficienti.

L'ultima formazione di scrittura sul web, effettuata dalla D.ssa Carrada, ha analizzato esattamente i testi pubblicati sul nostro sito web e ha fornito diverse indicazioni per migliorare e renderli più comprensibili. Si tratta ora di mettere in pratica quanto appreso e soprattutto di pensare, non dal punto di vista dell'istituzione ma dal punto di vista del cittadino che legge.

2016



2015

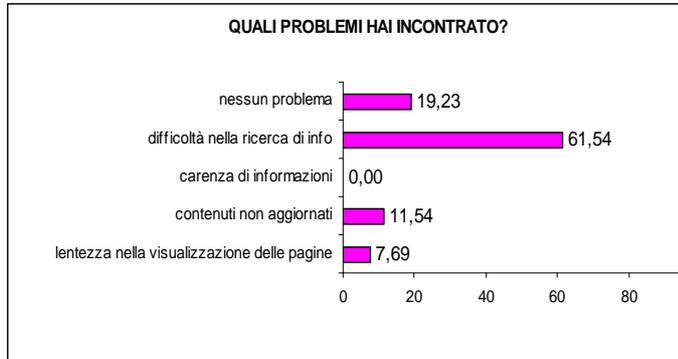


Ancora problematiche riguardo alla navigazione del sito web www.comunecervia.it

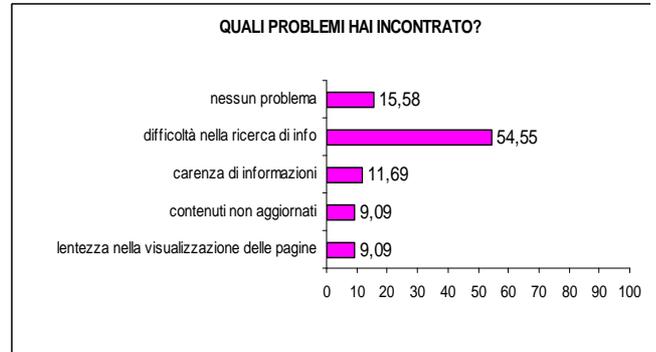
Sono diminuiti coloro che ritengono la navigazione "per niente" o "poco semplice", mentre sono leggermente aumentati coloro che la ritengono abbastanza semplice; si presume che chi ha risposto abbia acquisito dimestichezza con lo strumento, dimestichezza che si acquisisce soltanto dopo varie consultazioni. Il problema tuttavia persiste e sarebbe utile approfondirlo.



2016



2015



La difficoltà nella ricerca di informazioni permane come principale problema incontrato dagli utenti, quest'anno come lo scorso anno (61,54% nel 2016 contro il 54,55% nel 2015). Riguardo a questa problematica è stato suggerito di inserire opzioni di multi-scelta nelle categorie generali poste nella homepage.

Tutti gli argomenti dovrebbero essere ben visibili all'apertura della home page del sito web, cosa che invece viene lamentata. Un utente, in particolare, ha segnalato che bisogna cliccare diverse maschere per arrivare all'argomento che interessa e pertanto il sito web non è per nulla immediato.

Contenuti non aggiornati e lentezza nella visualizzazione delle pagine hanno contato quasi il 18% come nel 2015. Nessuno lo ha trovato carente circa le informazioni che cercava, a differenza dello scorso anno dove il 11,59% si era lamentato di questo.

Un buon 19,23% non ha incontrato problemi di sorta nella ricerca di quanto cercava.

Suggerimenti

Fra i suggerimenti raccolti viene richiesto di rendere di nuovo pubblica la rassegna stampa e di mettere in maggiore evidenza la sezione "Amministrazione trasparente" che raccoglie tutte le principali informazioni dell'Ente.

E' stato ritenuto particolarmente fastidioso il banner girevole in testa alla home page e le notizie flash "In primo piano" (senza dimenticare che sono state definite scarsamente accessibili).

Le immagini e le fotografie pubblicate sono ritenute di bassa qualità e risoluzione, a cui si aggiunge anche l'impostazione del sito ritenuta un po' antiquata. La lamentela era stata raccolta anche lo scorso anno negli stessi termini.

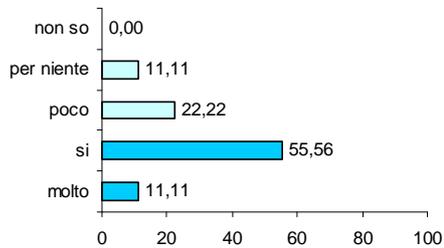
ANALISI DEI DATI RACCOLTI TRAMITE LA INTRANET

Le risposte fornite dai colleghi, tramite il form pubblicato nella intranet forniscono qualche dato ulteriore.

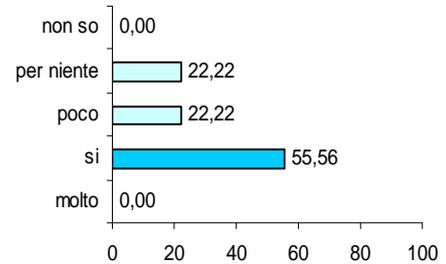
Purtroppo il numero molto limitato di coloro che hanno fornito un giudizio personale non permette di approfondire particolarmente i problemi incontrati.



RIESCI A LOCALIZZARE LE INFORMAZIONI DI CUI HAI BISOGNO CON POCHI CLICK?

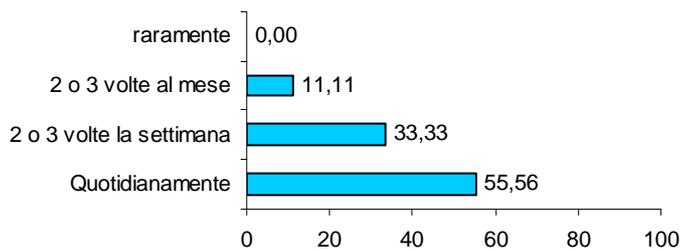


E' SEMPLICE LA NAVIGAZIONE?

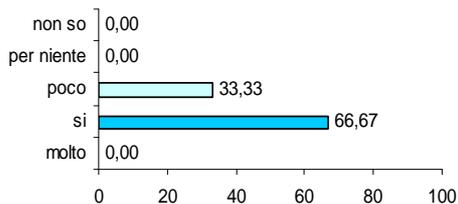


Dall'incrocio dei dati raccolti risulta che chi lo utilizza quotidianamente (55,56%) lo trova semplice da navigare e riesce subito a localizzare le informazioni. Di norma cercano regolamenti, atti del comune, procedimenti, modulistica ecc. Chi lo utilizza 2 o 3 volte la settimana (33,33%) ha più difficoltà e di norma cerca modulistica, pubblicazioni all'albo pretorio, regolamenti ecc.

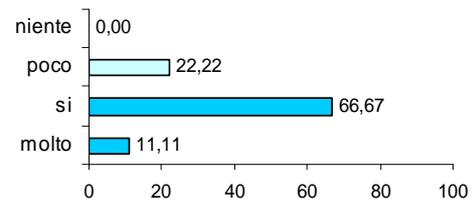
Con quale frequenza utilizzi il sito internet dell'Ente?



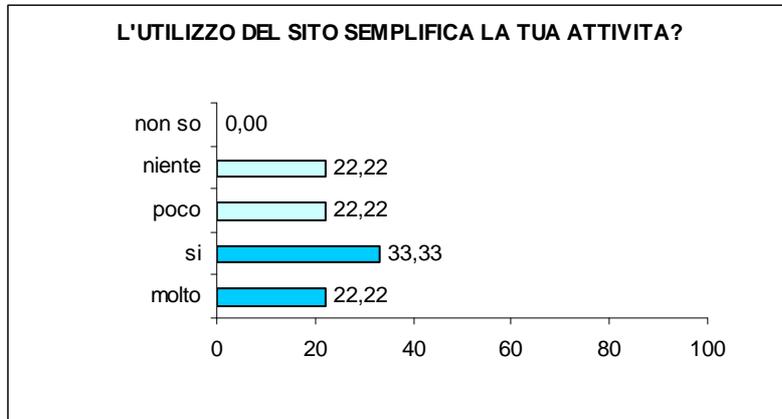
LE INFORMAZIONI SONO COMPLETE?



LE INFORMAZIONI SONO AGGIORNATE?



Le informazioni sono state ritenute complete e aggiornate da una percentuale superiore al 66% dei colleghi che hanno partecipato all'indagine. Il dato è buono perché in molti casi sono proprio i colleghi i principali fruitori del sito web. Nessun suggerimento particolare è stato dato per un suo miglioramento.



L'utilizzo del sito web semplifica sicuramente l'attività lavorativa dei colleghi (55,55%) anche se ancora molti pensano che non sia così.

Come si può intervenire nell'immediato

Fra i primi interventi da porre in atto si segnalano i seguenti:

- 1) Aggiungere come ultima scelta dei menù a tendina nelle 4 macrosezioni la voce "elenco completo..." al fine di rendere intuitivo che le voci in elenco non sono esaustive.
- 2) Rallentare le slide delle notizie in homepage, al fine di renderle meno fastidiose.
- 3) aggiornare alcuni contenuti (Organigramma, curricula dirigenziali ecc.)
- 4) rivedere i testi pubblicati utilizzando un linguaggio più vicino al cittadino
- 5) organizzare una formazione per i redattori web per condividere le regole di scrittura sul web e i suggerimenti avuti dalla D.ssa Carrada.
- 6) Creare una banca dati di immagini ad alta risoluzione da utilizzare per la pubblicazione di news o altri contenuti.

Riguardo alla richiesta di pubblicare online la rassegna stampa, pur consapevoli di quanto fosse un utile mezzo informativo non è possibile pubblicarla in quanto la legislazione e gli accordi Fieg-Anci del 2013, riguardanti la tutela dei diritti d'autore e dell'imprenditoria editoriale, hanno posto un limite alla riproduzione degli articoli stampa e delle rassegne stampa istituzionali.

L'amministrazione comunale pertanto, attenendosi alle normative, ha assunto l'orientamento di non divulgarla all'esterno, utilizzandola esclusivamente come strumento di lavoro interno a disposizione degli amministratori e del personale dell'ente.

Altri interventi migliorativi verranno messi in programma per il prossimo anno 2017.

Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito fornendo la loro opinione.