

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

Periodo di indagine: 15 giugno 2015 / 30 settembre 2015

Numero di utenti che hanno contribuito compilando il questionario on line: **77**

Alla fine del 2014 il comune di Cervia ha inaugurato il nuovo portale istituzionale, realizzato a norma con le vigenti normative e frutto del lavoro di un gruppo di dipendenti (Redazione Web) che hanno partecipato attivamente alla definizione della struttura e al passaggio dei dati dal vecchio al nuovo sito.

Completamente nuovo sia nell'aspetto che nell'organizzazione dei contenuti, il nuovo sito web intende essere il principale mezzo di comunicazione dell'Ente, atto a promuovere il territorio e le sue caratteristiche, le attività dell'ente e i servizi offerti.

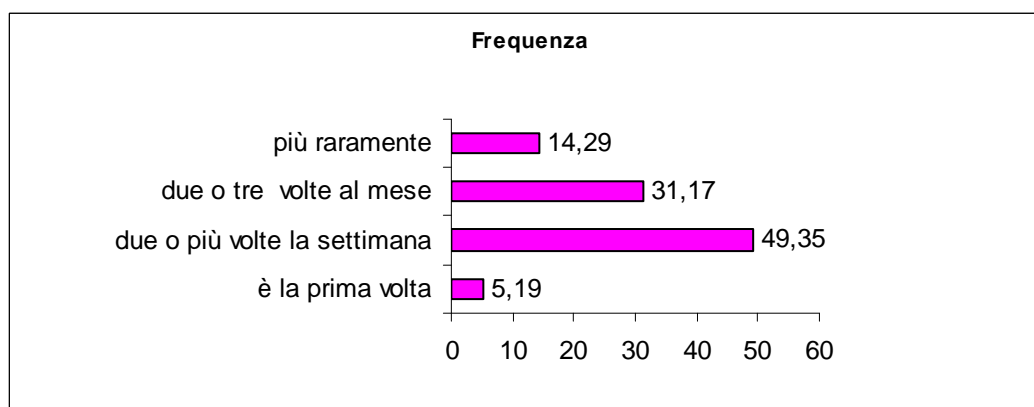
Dato il grande valore comunicativo riconosciuto al portale si è deciso di procedere ad una indagine di customer aperta a tutti che consentisse di capire quale apprezzamento avesse riscontrato negli utenti e le eventuali problematiche incontrate.

L'obiettivo, come sempre, è l'ascolto dei cittadini-utenti e il miglioramento continuo.

L'indagine ha coinvolto indistintamente tutti gli utenti che nel periodo di pubblicazione della custode satisfaction hanno navigato il sito web istituzionale: turisti, tecnici, cittadini, dipendenti dell'Ente o di altri Enti.

E' stata pubblicata sul sito web con accesso diretto dalla home page e ne è stata data informazione ai cittadini sia tramite comunicato stampa e inserimento nel Giornalino della città che tramite mail interna a tutti i dipendenti dell'Ente.

Dall'analisi dei dati raccolti quasi la metà degli utenti che hanno partecipato all'indagine (49,35%) naviga il sito almeno 2 o più volte la settimana, mentre un 31,17% due o tre volte al mese o più raramente.



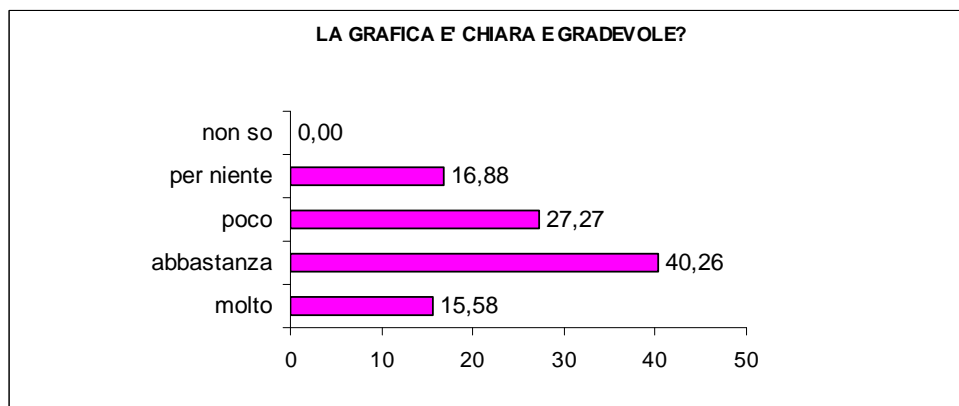
Il 33,77% naviga il sito web per lavoro, mentre una importante parte si suddivide fra chi ha interesse ad utilizzare i servizi disponibili e chi cerca informazioni utili (40,26%).

Per curiosità accede solo il 5,19% degli utenti che corrisponde anche alla percentuale di utenti che ha avuto accesso per la prima volta al sito web www.comunecervia.it.

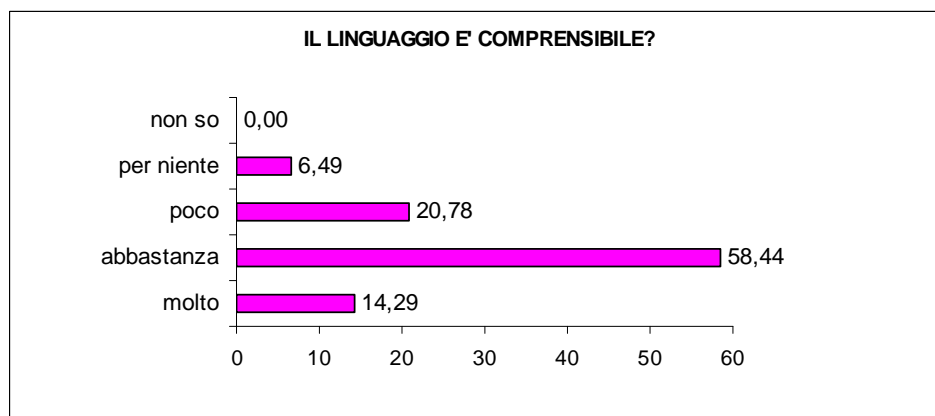
Il 20,78% è interessato agli eventi della stagione.



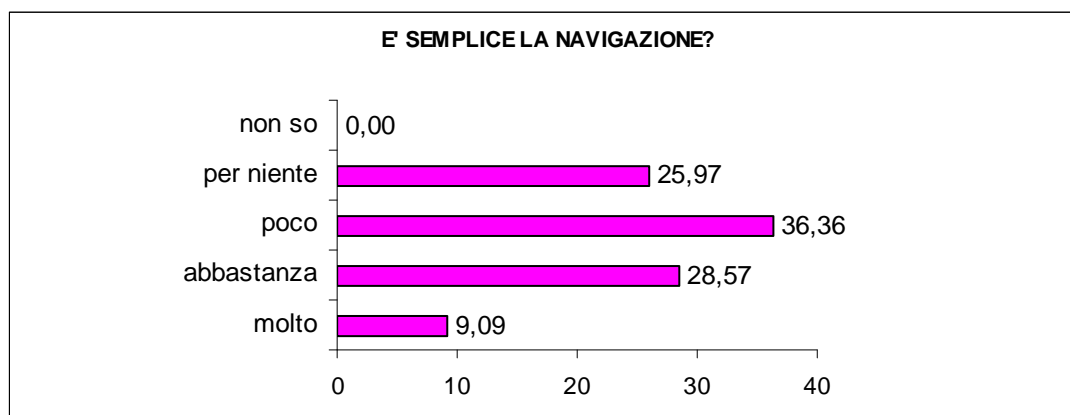
Entrando nel merito del sito web, dai risultati dell'indagine emerge un buon apprezzamento per la grafica: il 55,84% giudica la grafica chiara e gradevole. Minoritarie le risposte negative con un 27,27% degli utenti che la giudica poco chiara e il 16,88% che la bocchia in toto, ritenendola vecchia e superata. In particolare viene suggerito l'utilizzo di immagini migliori della città e del suo territorio e uno sfondo colorato e non bianco che metta in risalto i caratteri che al momento non sono molto visibili.



Particolarmente apprezzato il linguaggio utilizzato, considerato abbastanza/molto comprensibile da una percentuale totale del 72,73% di utenti. Una fetta rimanente ma importante lo considera poco comprensibile (20,78%) mentre è gravemente negativo per il 6,49%.



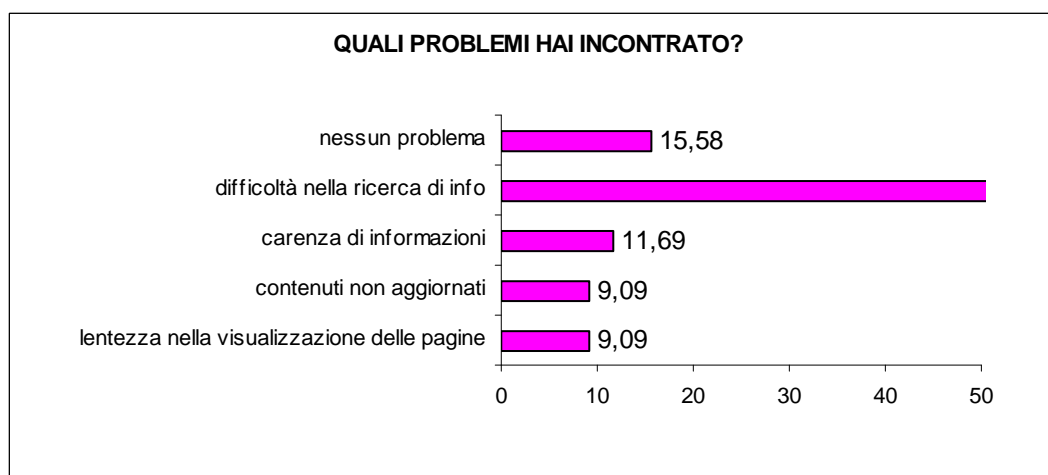
Decisamente da migliorare la navigazione del sito Web che è giudicata complicata dal 2/3 degli utenti.



Volendo approfondire quanto evidenziato dalle risposte, è stato richiesto agli utenti di individuare puntualmente, fra quelli proposti, i problemi incontrati nella navigazione del sito web.

I risultati a questa domanda ci permettono di capire meglio. Il 54,55% ha trovato difficoltà nella ricerca delle informazioni mentre il 11,69% non ha proprio trovato le informazioni che cercava. Si tratta in maggioranza di coloro che utilizzano il portale per lavoro e di frequente. In particolare non hanno trovato la modulistica, i procedimenti e i servizi offerti. Il 18,18% degli utenti ha trovato contenuti non aggiornati e molto lenta la visualizzazione. In questo caso si tratta di coloro che cercano informazioni di vario tipo o notizie sugli eventi.

Minoritari (15,58%) sono coloro che non hanno riscontrato problemi di alcun tipo. Questi utenti hanno dato risposte molto positive a tutte le domande e sono risultati assidui navigatori del sito web in particolare per avere notizie sugli eventi in programma sul territorio.



Per finire è stato anche richiesto agli utenti di esprimere suggerimenti e proposte per aiutarci a migliorare il sito Web rendendolo più accessibile ed usabile. Per alcuni il sito precedente era considerato più intuitivo e di più facile consultazione.

Tra le risposte vanno segnalate:

- maggiori investimenti in tecnologie e il supporto di professionisti del web non facenti parte dell'Ente, ritenuti più creativi e capaci
- essere maggiormente aggiornati sul meteo di Cervia, sui costi di gestione dell'Amministrazione e i crono programmi sulle gestioni dei lavori manutentivi straordinari e ordinari nel territorio;
- rendere maggiormente rintracciabili i bandi esistenti, ponendoli in evidenza rispetto alle altre notizie
- rivedere le categorie dell'albero di navigazione che non comunicano con il cittadino
- maggior contrasto tra lo sfondo bianco ed il colore dei caratteri per individuare velocemente le informazioni o l'area tematica
- prevedere la possibilità di stampare le schede o le informazioni pubblicate con moduli pdf
- aumentare i servizi on line.
- difficoltà a reperire e per nulla immediate, le informazioni di servizio, quelle utili al cittadino, soprattutto per chi non conosce terminologie specifiche o la struttura comunale. Viene proposta una struttura più intuitiva, agevole e snella.

Cervia, lì 29/10/2015

La Redazione Web