

Ottobre 2022

Test di Usabilità sito istituzionale Azienda USL Toscana sud est *www.uslsudest.toscana.it*

UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione



Designers Italia

I partecipanti

N. 12 Partecipanti così suddivisi per fascia di età:

4 sotto i 30 anni

4 fra 30 e 60 anni

4 sopra 60 anni

Dispositivo utilizzato

6 PC

6 smartphone

I task

Tipi di task (linee guida):

1. trovare informazioni online (3 task)
2. scaricare e/o consultare documenti (diversi da contenuti html) disponibili per il download (1 task)
3. compilare moduli online (1 task)

I task sono stati selezionati considerando i servizi più ricercati dai cittadini in base all'esperienza dei contatti diretti con l'URP e all'analisi dei dati *analytics* di navigazione.

I 5 task:

1. informazione: attivazione fornitura pannoloni/traverse
2. informazione: numero di telefono del Medico Medicina Generale
3. informazione: attivazione trasporto sanitario paz. barellato
4. download: modulo richiesta domicilio sanitario
5. modulo online: scelta/cambio Medico Medicina Generale

Dati raccolti

I numeri chiave delle sessioni di test:

n° 12

Partecipanti

n° 5

Task per partecipante

n° 46/60

Task superati con successo
sul totale dei task

02

Il tasso di successo medio per task di tutti i partecipanti è:

TASK 1

pannoloni/traverse

83,3%

TASK 2

telefono MMG

75%

TASK 3

trasporto sanitario

58,3%

TASK 4

modulo domiciliazione

66,6%

TASK 5

scelta/cambio MMG

100%

03

**Il tasso di successo medio di tutti
i task di tutti i partecipanti è:**

76,6%

04

I valori risultanti dall'analisi dei questionari sono:

NPS

(Produce un valore fra -100 e 100. Dovrebbe essere almeno positivo, e quanto più possibile vicino al 100.)

25

UMUX

(Produce un valore fra 0 e 100. Dovrebbe essere almeno maggiore di 68, e idealmente più alto.)

70,3

Questionari

04

Net Promoter Score (NPS)

(intenzione di uso)

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?

Stima della probabilità compresa tra 0 e 10.

- **promotori** (valutazione maggiore di 8): 5/12 ovvero 41,6%
- **neutri** (valutazione tra 8 e 7): 5/12 ovvero 41,6%
- **detrattori** (valutazione tra 0 e 6): 2/12 ovvero 16,6%

TOTALE NPS

Percentuale promotori meno percentuale detrattori. Produce un valore fra -100 e 100. Dovrebbe essere almeno positivo, e quanto più possibile vicino al 100.

25

Questionari

04

Usability Metric for User Experience (UMUX-LITE)

(usabilità percepita)

1. Le caratteristiche del sito web incontrano le mie necessità

2. Questo sito web è facile da usare

Risposte da 1 (fortemente in disaccordo) a 7 (fortemente d'accordo).

- **totale assoluto** $((\text{punteggio D1}-1)+(\text{punteggio D2}-1))*(100/12)$: **72,9**
- **totale standardizzato** $0,65*((\text{punteggio D1}-1)+(\text{punteggio D2}-1))*(100/12))+22,9$: **70,3**

TOTALE UMUX-LITE

Produce un valore fra 0 e 100. Dovrebbe essere almeno maggiore di 68, e idealmente più alto.

70,3

I task

Ogni task sottopone al partecipante un compito da eseguire.

Per ogni task è stabilito un criterio di successo.

Si considera il task raggiunto se il partecipante raggiunge il relativo criterio di successo stabilito.

Durante il test si annotano anche:

- problemi (difficoltà manifestate dal partecipante durante il test)**
- criticità (qualunque elemento o funzionalità dell'interfaccia collegato al problema e riferibile alla violazione di un qualunque principio di usabilità o, prima ancora, di buon senso)**

TASK 1 - pannoloni/traverse

Un tuo familiare è diventato incontinente.

Sei a conoscenza che la ASL fornisce gratuitamente pannoloni e traverse e vuoi trovare le informazioni per l'attivazione della fornitura.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina: "Richiedere o rinnovare l'erogazione di ausili assorbenti (pannoloni e traverse)"

<https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/richiedere-o-rinnovare-l-erogazione-di-ausili-assorbenti-pannoloni-e-traverse>

TASK 1 - pannoloni/traverse

Tasso di successo medio: 83,3%

sotto 30 anni: 100%

fra 30 e 60 anni: 75%

sopra 60 anni: 75%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Qualche partecipante in prima istanza ha raggiunto la pagina "Richiedere protesi e ausili".	Nel box "Cosa fare per" presente in home page è presente il link "Richiedere protesi e ausili", che ha una similarità con il compito ma si riferisce a forniture di tipo diverso.	È stata inserito nella pagina "Richiedere protesi e ausili" un "NOTA BENE" con il link alla pagina corretta per le forniture di pannoloni/traverse.

TASK 2 - telefono MMG

Hai bisogno di contattare il tuo medico curante ma non hai a disposizione il suo numero di telefono.

Vuoi quindi trovare le informazioni di contatto del tuo medico curante.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina: "Orari, indirizzi e numeri telefonici degli ambulatori dei Medici e Pediatri di famiglia"

<https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/scegliere-il-medico-o-il-pediatra/orari-ambulatori-medici-e-pediatri-di-famiglia>

Fare la ricerca per trovare il proprio medico e i relativi orari e contatti.

TASK 2 - telefono MMG

Tasso di successo medio: 75%

sotto 30 anni: 100%

fra 30 e 60 anni: 75%

sopra 60 anni: 50%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
La pagina che costituisce il criterio di successo è annidata nella sezione "Scegliere e cambiare il medico o il pediatra" e non è immediatamente raggiungibile.	Pur essendo linkata in molte pagine, non esiste un link diretto alla pagina che eviti dei passaggi di navigazione.	Come suggerito da un partecipante al test, è stato inserito il link alla pagina "Orari, indirizzi e numeri telefonici degli ambulatori dei Medici e Pediatri di famiglia" nella pagina "Numeri utili".

TASK 3 - trasporto sanitario

Un tuo familiare/conoscente ha subito un intervento ed è costretto a letto. Deve recarsi presso una struttura del servizio sanitario per effettuare un controllo. Vuoi quindi trovare le informazioni per l'attivazione del trasporto sanitario messo a disposizione dalla ASL.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina: "Trasporto sanitario ordinario per paziente barellato"
<https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/richiedere-un-trasporto-sanitario/trasporto-sanitario-ordinario-per-paziente-barellato>

TASK 3 - trasporto sanitario

Tasso di successo medio: 58,3%

sotto 30 anni: 50%

fra 30 e 60 anni: 50%

sopra 60 anni: 75%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
<p>È emerso nettamente un problema lessicale con il termine "paziente barellato" della pagina che costituisce il criterio di successo. I partecipanti si sono facilmente confusi fra le varie tipologie di trasporto sanitario presente nella relativa sezione.</p>	<p>La sezione "Trasporti sanitari" è articolata nelle varie casistiche previste dalle norme regionali (patologia, condizione eccetera), che non risultano chiare senza una lettura attenta delle varie pagine.</p>	<p>Sotto ogni link alle varie casistiche previste dalla normativa regionale nella pagina "Trasporti sanitari" è stata aggiunta una breve spiegazione per chiarire meglio il tipo di servizio e a chi è destinato.</p>

TASK 4 - modulo domiciliazione

Sei residente fuori regione e devi fare la domiciliazione sanitaria e scegliere il medico curante nel territorio della ASL TSE per motivi di lavoro. Vuoi quindi trovare e scaricare il modulo da compilare per la richiesta di domiciliazione, che poi invierai/consegnerai compilato al competente ufficio ASL.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina: "Domicilio Sanitario Temporaneo"

<https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/scegliere-il-medico-o-il-pediatra/domicilio-sanitario-temporaneo>

Scaricare il file "DOMANDA-ISCRIZIONE-TEMPORANEA-PER-DOMICILIO-SANITARIO.pdf"

TASK 4 - modulo domiciliazione

Tasso di successo medio: 66,6%

sotto 30 anni: 50%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 50%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
<p>Vari partecipanti in prima istanza hanno raggiunto il modulo online per la scelta del medico e non la pagina "Domicilio sanitario temporaneo" che contiene il file pdf della domanda di domiciliazione sanitaria per lavoro di cittadino non residente. La pagina che contiene il modulo pdf è annidata nella sezione "Scegliere e cambiare il medico o il pediatra".</p>	<p>Non esiste un link diretto alla pagina che contiene il modulo pdf che eviti alcuni passaggi di navigazione. Chi ha raggiunto la pagina "Domicilio sanitario temporaneo" ha poi trovato e scaricato il modulo pdf con facilità.</p>	<p>La pagina "Domicilio sanitario temporaneo" è stata aggiunta anche all'elenco generale dei link della sezione "Cosa fare per".</p>

TASK 5 - scelta/cambio MMG

Il tuo medico curante è andato in pensione e devi scegliere un altro medico. Sai che è possibile fare la domanda online sul sito senza recarsi allo sportello e vuoi utilizzare questa modalità.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina: "Scelta Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta per posta elettronica"

<https://www.uslsudest.toscana.it/cosa-fare-per/scegliere-il-medico-o-il-pediatra/scelta-medico-di-medicina-generale-o-pediatra-di-libera-scelta-per-posta-elettronica>

Compilare il form.

TASK 5 - scelta/cambio MMG

Tasso di successo medio: 100%

sotto 30 anni: 100%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 100%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
<p>Diversi partecipanti hanno riscontrato qualche problema iniziale, poi superato, sul termine "per posta elettronica" presente nella denominazione del modulo online (in quanto la compilazione del form produce una mail inviata all'ufficio competente).</p>	<p>Non sono emerse rilevanti criticità durante la compilazione del modulo.</p>	<p>È stato modificato il titolo della pagina da "Scelta Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta per posta elettronica" a "Scelta Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta online". Nel testo introduttivo è stato spiegato che il modulo genera una mail all'ufficio competente.</p>

Pur con esiti soddisfacenti sull'usabilità generale del sito, il test ha fatto emergere due principali tipi di problemi:

1. Assenza in home page del link alla pagina del servizio

La grande quantità dei contenuti del sito di un'azienda sanitaria territoriale, dovuta alla grande quantità e diversità dei servizi erogati, rende impossibile rendere visibile ogni servizio in home page, pertanto questo tipo di problemi sono inevitabili.

Per risolvere indirettamente questo ostacolo è possibile raccogliere le informazioni in **macrosezioni** più logiche e comprensibili possibile, inserire **link interni incrociati** fra i vari servizi e curare al meglio l'**indicizzazione** per facilitare il raggiungimento dei contenuti informativi sui servizi tramite motori di ricerca esterni.

2. Ambiguità lessicali nella tassonomia della pagina del servizio

È sempre necessaria una tassonomia dei contenuti che risenta il meno possibile di **logiche organizzative e/o normative** e che semplifichi il raggiungimento dei contenuti. Dove non sia possibile stravolgere la tassonomia è opportuno inserire almeno le necessarie indicazioni chiarificatrici.