

Oggetto: Analisi gradimento sito internet aziendale: anno 2011

Le iniziative di comunicazione hanno oggi un'impostazione multimediale che affianca i tradizionali mezzi di informazione, con modalità adeguate rispetto ai diversi destinatari.

Indagini a livello internazionale rivelano che i cittadini sono sempre più esigenti, perché hanno raggiunto maggiori conoscenze, fornite per lo più dai *media* e *internet*, che accrescono le capacità di creare delle relazioni con gli operatori sulla qualità delle strutture e delle cure.

La tecnologia si impone dappertutto e, **una struttura aggiornata tecnologicamente è percepita come un'organizzazione che offre garanzie in termini di efficacia e di efficienza.**

La rete offre un enorme numero di informazioni rapidamente e rende possibile a tutti l'utilizzo di uno spazio comune dove trovare e anche immettere contenuti multimediali.

Le conseguenze negative della comunicazione tecnologica possono essere identificate nell'eccessivo numero di informazioni e nell'incapacità del singolo individuo di selezionare le informazioni utili.

Gli utenti di *internet* cercano informazioni riguardanti salute, patologie e farmaci e sempre di più sono i cittadini che prima di rivolgersi al medico si rivolgono alla rete.

Un sito ben progettato e costruito permette all'utente di orientarsi con maggiore facilità nella ricerca dell'informazione e, **un'azienda che attua "l'accessibilità" viene percepita come attenta alle esigenze di coloro che utilizzano internet.**

I criteri essenziali sono: **percezione, comprensibilità, operabilità, coerenza, salvaguardia della salute, sicurezza, trasparenza, apprendibilità, aiuto e documentazione, tolleranza agli errori, gradevolezza e flessibilità.**

Il sito dell'ASL ha cercato di attuare nel corso degli anni tali principi, fornendo una corretta e completa informazione alla popolazione e cercando di rendere facile la consultazione anche per chi non in è possesso di approfondite conoscenze informatiche.

L'Ufficio Stampa svolge un ruolo di interfaccia con l'utente in virtù della capacità di leggere e decodificare le diverse tipologie di linguaggio, della conoscenza delle principali tecniche di comunicazione e della capacità di utilizzarle in modo funzionale ed infine della capacità di promuovere sperimentazioni innovative.

Dal 2006 è stato possibile, attraverso la compilazione di un questionario *on line*, di conoscere le opinioni degli utenti rispetto al sito aziendale (evidenziando le criticità e i punti di forza) per migliorare le pagine *web*.

Occorre rilevare che nel 2006 opinione diffusa era che il sito rispondesse meglio alle esigenze informative dei "navigatori in rete" rispetto agli anni successivi.

Il gradimento rispetto alla trattazione e al soddisfacimento del bisogno informativo fornito attraverso il sito internet si è modificato nel corso degli anni, tanto da far emergere un giudizio positivo nel 2006, negativo nel 2007 e nel 2008; nel 2009 il numero di utilizzatori che hanno giudicato il sito positivo/negativo si è pareggiato. Nel 2010 ha prevalso la "non soddisfazione" circa l'evasione del bisogno informativo, che si è mantenuta nel 2011 (complessivamente hanno risposto al questionario *on line* 43 utenti, di cui 30 si sono dichiarati non soddisfatti e 11 soddisfatti).

I navigatori delle pagine *web* sono nel 2011 rappresentati da 20 maschi e 11 femmine, mentre 12 utenti non hanno dato alcuna indicazione in merito al genere.

Gli utilizzatori maschi hanno una fascia di età compresa tra 18 anni e *over* 65. Nello specifico si tratta di uomini da 18 a 21 anni di età (n. 1); da 21 a 25 (n. 2); da 26 a 30 (n. 3); da 31 a 35 (n. 4); da 36 a 40 (n. 1); da 41 a 45 (n. 2); oltre 65 (n. 2); altro (età non indicata n. 1); di cui 9 utilizzatori in possesso di laurea, 9 di diploma di scuola media superiore, diploma di scuola media inferiore e uno di titolo di studio non specificato e prevalentemente si tratta di professionisti e impiegati.

Per quanto riguarda il genere femminile, può essere classificato in utilizzatrici che hanno una fascia di età compresa tra i 21 e over 65. Nello specifico si tratta di donne da 21 a 25 anni di età (n. 1); da 26 a 30 (n. 2) ; da 31 a 35 (n. 3); da 36 a 40 (n. 3); da 41 a 45 (n. 1); da 46 a 50 (n. 2); da 61 a 65 (n. 2) oltre 65 (n. 1); altro (età non indicata n. 20); di cui 5 utilizzatrici in possesso di laurea, 4 di diploma di scuola media superiore e 2 titolo di studio non specificato e in maggioranza non viene indicata la professione svolta.

E' aumentato l'interesse nei confronti delle pagine web da parte di un pubblico che risulta più competente in merito agli aspetti della multimedialità e che esprime suggerimenti interessanti (si è passati da n. 13 utenti hanno compilato il questionario nel 2006; a 43 nel 2011).

Tra i suggerimenti dati per migliorare il sito possiamo citare: *semplificazione delle pagine e del linguaggio, disponibilità di moduli on line, consultazione e reperibilità delle informazioni di più facile accesso; miglioramento del layout e della grafica, aggiornamento e chiarezza dei contenuti, emerge inoltre l'opportunità di creare servizi interattivi, come la prenotazione on line di visite specialistiche o la possibilità di compilare e trasmettere moduli ai Servizi competenti*.

In base a tali considerazioni l'Ufficio Stampa ha cercato e cerca di attivarsi, compatibilmente con il sistema in uso, di rendere più fruibili le pagine web e di aggiornarle in tempo reale.

La compilazione del questionario *on line* di valutazione della campagna informativa sulla salute attesta da un lato la democraticità dello strumento e dall'altro un non adeguato utilizzo di tale opportunità, considerato il limitato impiego da parte degli utenti valutatori.

L'analisi è integrata dalle schede allegate, a completezza della valutazione.

Novara, 16 gennaio 2011

Gradimento sito internet

ANNO	SODDISFAZIONE	VOTO
2006	SI	8
2006	SI	8
2006	SI	
2006	SI	8
2006	SI	8
2006	SI	7
2006	SI	7
2006	SI	7
2006	SI	8
2006	NO	8
2006	NO	6
2006	NO	3
2006	SI	9
2006	NO	1
2007	NO	6
2007		6
2007	SI	7

Gradimento sito internet

2007	NO	5
2007	NO	6
2007	SI	5
2007	SI	8
2007	NO	3
2007		1
2007	SI	6
2007	SI	8
2007	NO	4
2007	SI	8
2007	NO	7
2007	NO	6
2008	NO	6
2008	NO	
2008	NO	6
2008	SI	6
2008	NO	2
2008	SI	9

Gradimento sito internet

2008	NO	5
2008	SI	9
2008	SI	10
2008		2
2008		5
2008	NO	3
2008	SI	10
2008	SI	6
2008	NO	1
2008	NO	5
2008	SI	6
2008	NO	5
2008	SI	7
2008	NO	6
2009	NO	3
2009	NO	2
2009	SI	7
2009	NO	3

Gradimento sito internet

2009	NO	
2009		7
2009	SI	6
2009	SI	8
2009	SI	6
2009	SI	10
2009	NO	5
2009	SI	7
2009	SI	7
2009	SI	8
2009	SI	3
2009	NO	5
2009	NO	2
2009	NO	5
2009		10
2009	NO	4
2010	NO	3
2010	NO	5

Gradimento sito internet

2010	NO	6
2010	NO	4
2010	NO	5
2010	NO	3
2010	NO	3
2010	SI	10
2010	SI	10
2010	SI	8
2010	NO	4
2010	SI	7
2010	SI	7
2010	SI	6
2010	NO	5
2010	NO	3
2010	NO	2
2010	SI	6
2010	SI	8
2010	NO	5

Gradimento sito internet

2010	NO	3
2010	SI	7
2010	NO	4
2010	NO	8
2010	NO	1
2010	NO	5
2010	NO	5
2010	SI	7
2010	SI	8
2010	NO	3
2010	NO	1
2010	SI	7
2010	NO	1
2010	SI	7
2010	NO	1
2010	SI	
2010		3
2010	NO	5

Gradimento sito internet

2010	NO	6
2010	NO	1
2010	NO	5
2011	NO	3
2011		1
2011	SI	7
2011	SI	5
2011	NO	6
2011	NO	3
2011	NO	1
2011	NO	1
2011	NO	1
2011	SI	7
2011	NO	5
2011	NO	4
2011	NO	1
2011	NO	1
2011	SI	4

Gradimento sito internet

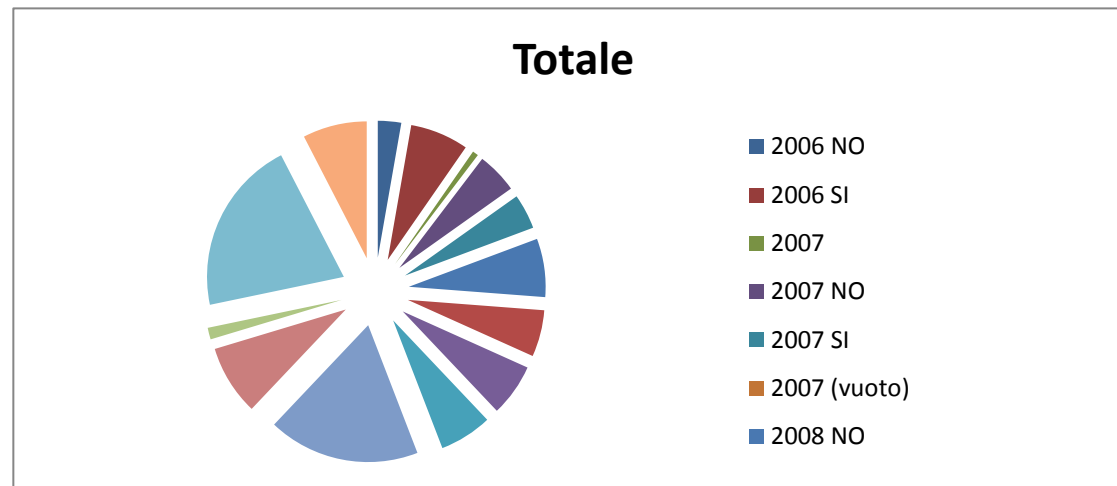
2011	NO	5
2011	SI	3
2011	SI	5
2011	NO	6
2011	NO	6
2011	SI	7
2011	NO	1
2011	NO	3
2011		8
2011	NO	5
2011	SI	10
2011	NO	1
2011	NO	1
2011	NO	5
2011	SI	6
2011	SI	6
2011	NO	5
2011	NO	2

Gradimento sito internet

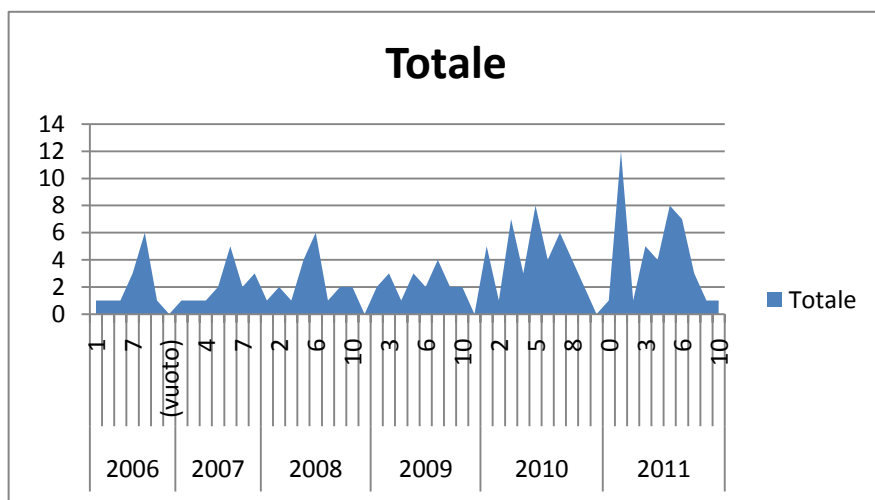
2011	NO	1
2011	NO	5
2011	NO	1
2011	NO	4
2011	NO	3
2011	NO	4
2011	SI	6
2011	NO	1
2011	NO	0
2011	NO	6

Soddisfazione sito negli anni

Conteggio di SODDISFAZIONE		
ANNO	SODDISFAZIONE	Totale
2006	NO	4
	SI	10
2007		1
	NO	7
	SI	6
	(vuoto)	
2008	NO	10
	SI	8
	(vuoto)	
2009	NO	9
	SI	9
	(vuoto)	
2010	NO	26
	SI	12
	SI	2
	(vuoto)	
2011	NO	30
	SI	11
	(vuoto)	
Totale complessivo		145



Conteggio di VOTO		
ANNO	VOTO	Totale
2006	1	1
	3	1
	6	1
	7	3
	8	6
2007	9	1
	1	1
	3	1
	4	1
	5	2
2008	6	5
	7	2
	8	3
	1	1
	2	2
2009	3	1
	5	4
	6	6
	7	1
	9	2
2010	10	2
	(vuoto)	
	2	2
	3	3
	4	1
2011	5	3
	6	2
	7	4
	8	2
	10	2
2012	(vuoto)	
	1	5
	2	1
	3	7
	4	3
2013	5	8
	6	4
	7	6
	8	4
	10	2
2014	(vuoto)	
	0	1
	1	12
	2	1
	3	5
2015	4	4
	5	8
	6	7
	7	3
	8	1
2016	10	1
	Totale complessivo	149



Gradimento sito internet

DATA	SESSO	ETA'	TITOLO DI STUDIO	ATTIVITA'	SODDISFAZIONE	ARGOMENTO MANCANTE	ARGOMENTO PER MIGLIORARE	COMMENTI	VOTO
07/03/11	M	DA 18 A 20	MEDIA SUPERIORE	OPERAIO	NO				3
11/03/11									1
13/03/11	M	DA 36 A 40	MEDIA SUPERIORE	PROFESSIONISTA	SI	Facilitare l'accesso e la reperibilità delle informazioni	Semplificare le pagine		7
14/03/11	M	DA 21 A 25	MEDIA SUPERIORE	STUDENTE	SI				5
17/03/11	F	OLTRE 65	MEDIA SUPERIORE	PENSIONATO	NO	Mancano informazioni di facile accesso per odontoiatri o dentisti convenzionati ASL. Il tentativo di prenotazione al n. verde è decisamente insoddisfacente risposta "al momento non c'è alcuna possibilità. Non ci sono tempi di attesa, provi ogni tanto, forse sarà più fortunata". Mi sembra un tipo di risposta poco professionale, o forse copre la scarsa possibilità di accedere a un ambulatorio	Tra le varie sezioni, inserire anche gli ambulatori di odontoiatria: ci sono medici, pediatri e veterinari, perché non i dentisti?	Grazie per l'attenzione	6
19/03/11	F	DA 31 A 35	MEDIA SUPERIORE	IMPIEGATO	NO		Renderlo più facile alla consultazione	Ho notato che quello dell'ASL di Verbania è di più facile utilizzo	3
12/04/11		DA 61 A 65	MEDIA SUPERIORE	PENSIONATO	NO		Modulistica praticamente inesistente		1

Gradimento sito internet

22/04/11	M	DA 46 A 50	MEDIA SUPERIORE	PROFESSIONISTA	NO	Sarebbe meglio dare più evidenza ai numeri di telefono. Inoltre il personale dovrebbe rispondere. E' una vergogna!!!!	Fare il proprio lavoro, visto che si è pagati da tutti noi per questo!!!! Grazie		1
16/05/11	M	DA 36 A 40	LAUREA	IMPRENDITORE	NO	Difficoltà a reperire semplici informazioni come numeri di telefono o email, i menù a sx e dx sono male contestualizzati con i contenuti di pagina	Nel 2011 non è più necessario chiedere agli utenti cosa suggeriscono per migliorarlo, ci sono aziende che sanno fare bene questo lavoro, lo fanno da anni e vi possono aiutare. Un sito web malfatto è molto peggio di un sito web inesistente, in termini di immagine. Ho 41 anni, maschio e qui sopra non c'è nemmeno la selezione corretta: o 36-40 anni oppure 46-50. Un sito fatto coi piedi.		1
24/05/11	F	DA 31 A 35	MEDIA SUPERIORE	IMPIEGATO	SI		Possibilità di info/prenotazioni via email		7
09/06/11	M	DA 41 A 45	LAUREA	IMPIEGATO	NO				5
14/06/11		DA 46 A 50	LAUREA	IMPIEGATO	NO		Navigazione da migliorare e grafica meno confusa. Le informazioni non sono molto facili da recuperare e spesso sono carenti.		4
15/06/11		DA 41 A 45	LAUREA	PROFESSIONISTA	NO		Renderlo più chiaro con pagine immediatamente accessibili		1
20/06/11		DA 41 A 45	LAUREA	IMPIEGATO	NO				1

Gradimento sito internet

22/06/11	M	DA 26 A 30	LAUREA	PROFESSIONISTA	SI		Buongiorno, sono Paolo di Arona, presidente Svarlo group In qualità di gruppo di giovani professionisti in cerca di stimolanti lavori siamo a candidarci nell'eventualità vogliate mai appaltare un totale restlyng del vostro sito rendendolo più intuitivo, accattivante e funziunale valorizzando i contenuti per renderli meglio accessibili.		4
24/06/11		da 46 a 50	LAUREA	IMPIEGATO	NO	La info di base (orari, cosa si può chiedere agli sportelli, ecc) sono difficili da trovare. Il sito è confuso e tutt'altro che semplice da navigare. La sensazione è quella di trovare tutto, tranne quello che serve.	Layout decisamente migliorabile		5
28/06/11		DA 31 A 35	LAUREA	IMPRENDITORE	SI		Migliorare la grafica e le funzioni più chiarezza		3
29/06/11	M	DA 31 A 35	MEDUJA SUPERIORE	OPERAIO	SI				5
24/07/11	M	DA 36 A 40	MEDIA INFERIORE	STUDENTE	NO				6
25/07/11		DA 18 A 20	LAUREA	STUDENTE	NO	Disponibilità di tirocinio presso enti asl territoriali e modalità di attivazione	Una pagina chiara che metta in evidenza le modalità e le tematiche di un possibile tirocinio con annessi eventuali documenti da presentare		6
02/08/11	F	DA 36 A 40	ALTRO	ALTRO	SI				7
08/08/11	M	DA 46 A 50	MEDIA SUPERIORE	DIRIGENTE	NO	La modulistica on-line è mal drscritta, poco accessibile e non aggiornata	Aggiornare il sito più spesso e con maggior precisione		1

Gradimento sito internet

10/08/11	F	DA 41 A 45	LAUREA	ALTRO	NO	Sapere quali esami e dove si possono effettuare e prenotare esami e visite online	Dare informazioni utili in modo facilmente reperibile		3
20/08/11	M	DA 41 A 64	MEDIA SUPERIORE						8
23/08/11		DA 61 A 65	MEDIA SUPERIORE	PROFESSIONISTA	NO	Ricerca medicinsa legale vano ogni tentativo	Chiedetelo al web master		5
03/09/11	M	OLTRE 65	ALTRO	DIRIGENTE	SI				10
15/09/11		DA 61 A 65	MEDIA INFERIORE	PENSIONATO	NO	Tutti	Guardate il sito ASL di Biella		1
20/09/11	M	DA 31 A 35	LAUREA	IMPIEGATO	NO	Il sito è confuso, non è strutturato in modo semplice e pratico e le informazioni principali come gli orari degli sportelli non sono accessibili.	Semplificare la struttura rendendo visibili dalla home le sezioni di maggiore interesse, come gli orari degli sportelli.		1
02/10/11	F	DA 31 A 35	LAUREA	IMPIEGATO	NO	Poco fruibile nella ricerca dei contenuti e nella struttura logica del sito	Migliorerei la struttura del sito rendendo più chiara sin dalla home page la struttura del sito ed i servizi fruibili	Migliorare la veste grafica, poco leggibile e poco immediata	5
07/10/11	M	DA 61 A 65	LAUREA	PROFESSIONISTA	SI		Sono medico convenzionato ASL, ma perché per ogni passaggio da una sezione all'altra, occorre inserire i codici di riconoscimento?		6
13/10/11	F	DA 21 A 25	LAUREA	STUDENTE	SI		Le informazioni sono chiare, precise, approfondite. Non tutti i feed Riss, tuttavia, sono accessibili. La navigazione (o meglio la categorizzazione) inoltre, appare confusa: si rischia di perdere così informazioni importanti.		6

Gradimento sito internet

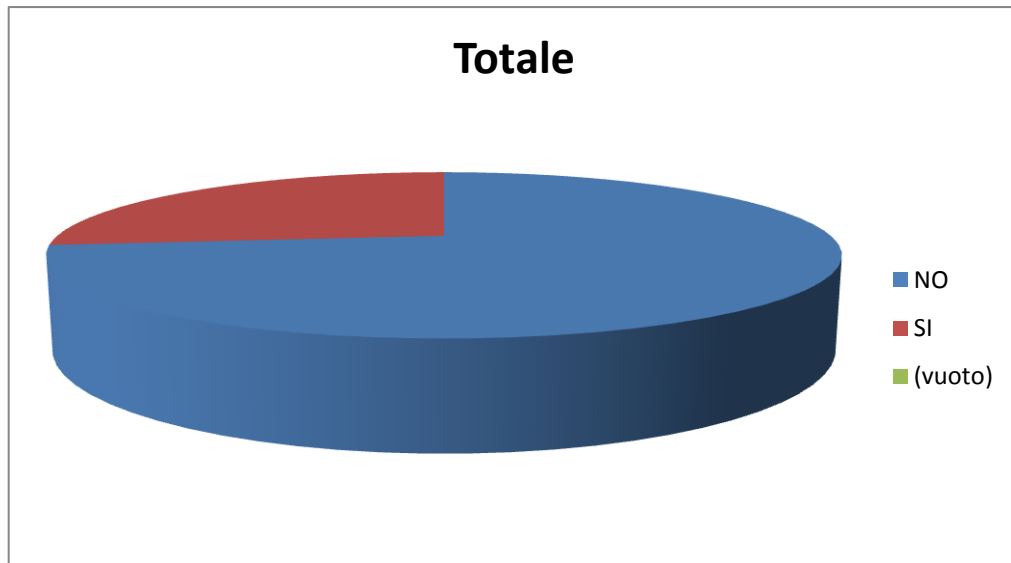
14/10/11	F	DA 26 A 30	LAUREA	ALTRO	NO	Medici di base	Inserire una sezione nella home page dedicata ai medici di base. Orari dello sportello e altre informazioni utili		5
18/10/11	M	DA 21 A 25	LAUREA	STUDENTE	NO	I Servizi prestati dall'ASL	Non esiste un campo cerca, esteticamente sito molto brutto e povero di informazioni, non si trovano le notizie che si stanno cercando		2
21/10/11	M	DA 31 A 35	LAUREA	IMPIEGATO	NO				1
22/10/11		DA 26 A 30	MEDIA SUPERIORE	IMPIEGATO	NO				5
27/10/11	F	DA 41 A 45	MEDIA SUPERIORE	IMPRENDITORE	NO	Praticamente tutti	Non si capisce niente è completamente da rifare	Spero che teniate conto di questi consigli	1
29/10/11	M	DA 31 A 35	MEDIA SUPERIORE	PROFESSIONISTA	NO			Modificare la grafica, implementare data base di ricerca, riorganizzare le categorie	4
31/10/11	M	DA 26 A 30	MEDIA SUPERIORE	IMPIEGATO	NO				3
01/11/11		DA 41 A 45	LAUREA	ALTRO	NO			Cambiare grafica e aggiornare il sito	4
04/11/11	F	DA 26 A 30	LAUREA	ALTRO	SI			Troppo caotico le informazioni si trovano ma con molta difficoltà	6
28/11/11	M	DA 26 A 30	LAUREA	IMPIEGATO	NO	Risulta difficile se non impossibile trovare le informazioni, il sito è poco chiaro		Mettere una grafica migliore in modo che tutte le sezioni risultino più comprensibili	1

Gradimento sito internet

12/12/11	F	ALTRO	ALTRO	ALTRO	NO	Sito poco esplicativo è sempre necessario chiamare per avere delle informazioni, credo invece che il sito debba essere di aiuto all'utente, spiegando i passi che deve fare e la documentazione che deve portare in visita, senza dover ricorrere alla telefonata (spesso le linee sono occupate).Per il settore della Medicina Legale e per il rinnovo patenti per patologia, sarebbe utile che la procedura fosse ben descritta e che fosse chiarito il fatto che alla visita bisogna portare gli esiti delle visite effettuate per la patologia e devono essere recenti. Basterebbe mettere sul sito il foglietto che viene rilasciato allo sportello, così l'utente alla prima visita porta tutto e non deve tornare altre volte , con appuntamenti che superano i 40 gg.			0
27/12/11	M	ALTRO	LAUREA	IMPRENDITORE	NO	Cercavo orari per prelievo di sangue a Novara e non si trovano		Ricerca per argomento ed eventuale ricerca libera	6

Grafico soddisfazione

Conteggio di SODDISFAZIONE	
SODDISFAZIONE	Totale
NO	30
SI	11
(vuoto)	
Totale complessivo	41



Sesso, età e voto

Somma di VOTO		VOTO										
SESSO	ETA'	0	1	2	3	4	5	6	7	8	10	Totale complessivo
F	ALTRO	0										0
	DA 21 A 25							6				6
	DA 26 A 30						5	6				11
	DA 31 A 35				3		5		7			15
	DA 36 A 40								7			7
	DA 41 A 45		1		3							4
	OLTRE 65							6				6
F Totale		0	1		6		10	18	14			49
M	ALTRO							6				6
	DA 18 A 20				3							3
	DA 21 A 25			2			5					7
	DA 26 A 30		1		3	4						8
	DA 31 A 35		2			4	5					11
	DA 36 A 40		1					6	7			14
	DA 41 A 45						5					5
	DA 41 A 64									8		8
	DA 46 A 50		2									2
	DA 61 A 65							6				6
	OLTRE 65										10	10
M Totale			6	2	6	8	15	18	7	8	10	80
(vuoto)	DA 18 A 20							6				6
	DA 26 A 30						5					5
	DA 31 A 35				3							3
	DA 41 A 45		2			4						6
	DA 46 A 50					4	5					9
	DA 61 A 65		2				5					7
	(vuoto)		1									1
(vuoto) Totale			5		3	8	15	6				37
Totale complessivo		0	12	2	15	16	40	42	21	8	10	166

Grafico voto

Somma di VOTO	
VOTO	Totale
0	0
1	12
2	2
3	15
4	16
5	40
6	42
7	21
8	8
10	10
Totale complessivo	166

