



Analisi Preliminare Portale Istituzionale ASUR

Documento di analisi

Versione 1.0

Revisioni

Data	Versione	Descrizione	Autori
15/04/2022	1.0	Prima versione documento di analisi	Luigi Lella

Indice

1	INTRODUZIONE.....	4
1.1	Termini Tecnici Acronimi e Abbreviazioni	4
1.2	Preparazione dell'attività di analisi preliminare	4
1.3	Normativa di Riferimento	22
2.	ELABORAZIONE DEI DATI DEL QUESTIONARIO ONLINE.....	24
2.1	Analisi della esperienza utente relativa al portale istituzionale	24
2.2	Ulteriori problemi di accessibilità ed usabilità.....	32

1 INTRODUZIONE

1.1 Termini Tecnici Acronimi e Abbreviazioni

Il seguente glossario dei termini tecnici, acronimi ed abbreviazioni, consente di definirne precisamente il significato, allo scopo di limitare al minimo le possibili incomprensioni quando tali termini abbiano diverse interpretazioni in contesti o domini applicativi differenti.

AV (AAVV)	Area Vasta (Aree Vaste)
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
GDPR	General Data Protection Regulation
GUI	Graphical User Interface
OIV	Organo Interno di Valutazione
PA (PPAA)	Pubblica Amministrazione (Pubbliche Amministrazioni)
W3C	World Wide Web Consortium
WCAG 2.1	Web Content Accessibility Guidelines attualmente arrivato alla v.2.1

Tabella 1 - Principali acronimi e termini tecnici utilizzati nel documento.

1.2 Preparazione dell'attività di analisi preliminare

1.2.1 Analisi dei dati di navigazione relativi all'anno 2021

Allo scopo di individuare le carenze e le criticità più evidenti relative all'attuale portale istituzionale ASUR sono stati analizzati mediante lo strumento Google Analytics i dati di navigazione relativi al periodo che va dal 1 gennaio 2021 al 31 dicembre 2021.



Figura 1 – monitoraggio degli accessi al portale

Rispetto all'anno precedente si sono registrati 1.823.901 nuovi utenti, molti dei quali hanno effettuato l'accesso nei periodi più critici della pandemia di SARS-COV2, ovvero nel periodo del lockdown (marzo-maggio 2021) e verso la fine dell'anno con l'intensificarsi della campagna di vaccinazione.

I browser maggiormente utilizzati per accedere al portale ASUR sono stati principalmente Chrome e Safari, il che fa supporre che molti si siano connessi utilizzando il proprio smartphone, da sistemi iOS e Android.

Browser	Utenti	% Utenti
1. Chrome	1.115.444	60,17%
2. Safari	450.496	24,30%
3. Firefox	82.927	4,47%
4. Edge	66.053	3,56%
5. Samsung Internet	65.057	3,51%
6. Internet Explorer	40.801	2,20%
7. Android Webview	19.626	1,06%
8. Safari (in-app)	6.825	0,37%
9. Opera	4.639	0,25%
10. UC Browser	498	0,03%

Figura 2 – principali browser utilizzati

Il dato è confermato dalla seguente tabella relativa ai dispositivi utilizzati.

Sistema operativo	Utenti	% Utenti
1. Android	673.295	62,13%
2. iOS	409.143	37,75%
3. Windows	1.113	0,10%
4. BlackBerry	83	0,01%
5. Windows Phone	65	0,01%
6. Tizen	37	0,00%
7. (not set)	19	0,00%

Figura 3 – principali dispositivi utilizzati

Complessivamente l'emergenza pandemica ha portato ad un aumento imprevisto del bacino di utenza, portando spesso ad una congestione del servizio che in parte giustifica la bassa percentuale di visitatori (rispetto ai nuovi registrati) che sono tornati a visitare il portale istituzionale (27,9%). Un altro motivo è dato da problemi di accessibilità che si sono riscontrati nell'utilizzo di dispositivi mobile, in particolare di dispositivi smartphone.

La landing page del portale istituzionale è stata ben progettata ed ha risposto bene alle esigenze dell'utenza.

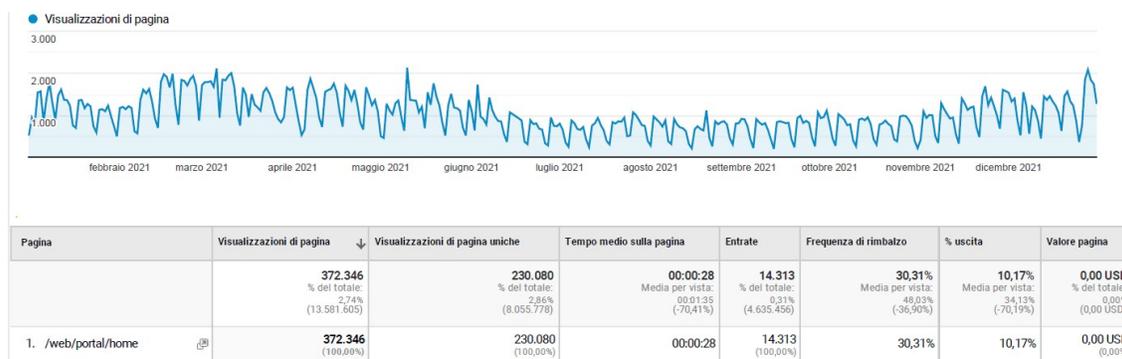


Figura 4 – dati sugli accessi alla home page

Il tasso di uscita della home page è infatti basso (10,17%). Questo significa che chi accede alla home del portale raramente esce subito dal sito. In altre parole la home sa indirizzare bene la navigazione degli utenti con i suoi call to action (principalmente i tre link centrali presenti sulla pagina – cittadini, professionisti e imprese, eventi e news – assieme allo slider degli avvisi più importanti). Anche chi accede alla home come prima pagina di sessione esce dal portale istituzionale con una frequenza abbastanza bassa (la frequenza di rimbalzo è pari al 30,31%). Il tempo medio passato sulla pagina conferma che l'utente si sofferma a leggere gli snippet degli slider.

Anche la sezione “Cittadini” sembra rispondere bene alle richieste degli assistiti con una percentuale di uscita che si presenta ancora più bassa rispetto a quella della landing page del portale istituzionale (4,87%). Si rilevano anche in questo caso dei picchi di visite nei periodi più critici della pandemia di SARS-COV2 nel 2021.

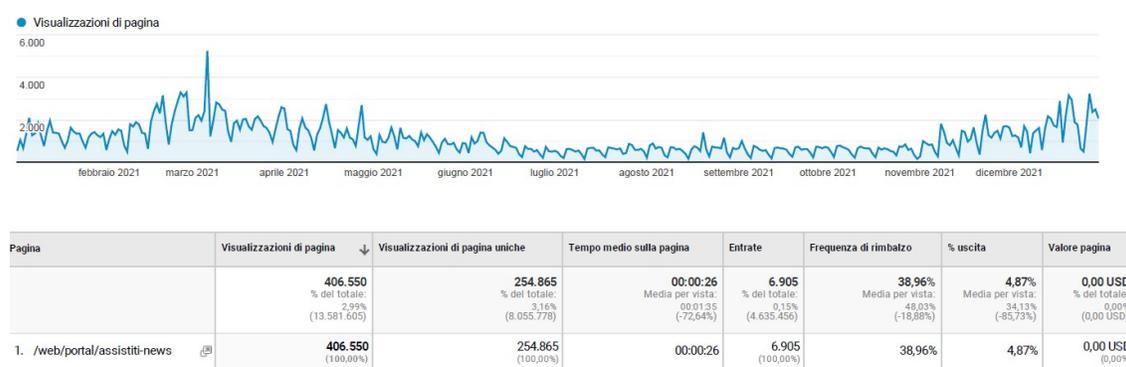


Figura 5 – dati sugli accessi alla sezione “Cittadini”

Lo stesso comportamento degli utenti non si è invece registrato nella sezione “Professionisti e Imprese” dove il tasso di uscita è più alto (11,75%). L’andamento decrescente delle visite potrebbe essere imputabile ad uno scarso aggiornamento dei relativi contenuti.

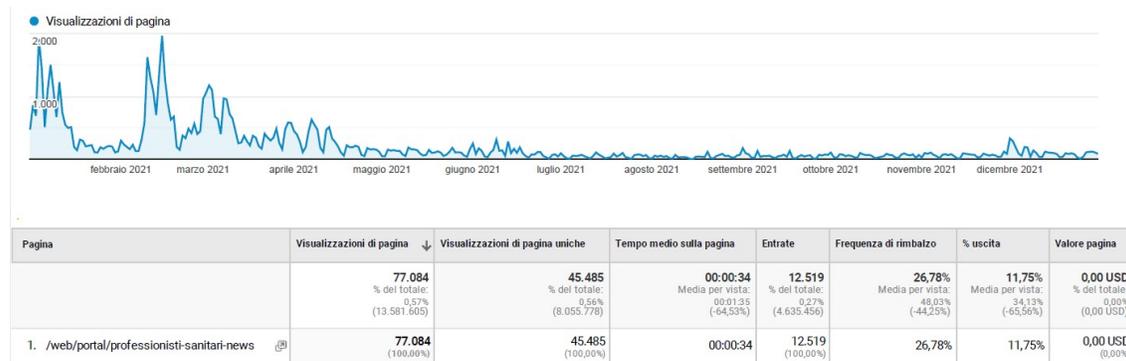


Figura 6 – dati sugli accessi alla sezione “Professionisti e Imprese”

Anche la sezione “Eventi e News” sembra funzionare nel modo desiderato. La frequenza di rimbalzo più elevata (49,02%) è dovuta al fatto che l’utente trova subito la notizia di suo interesse.

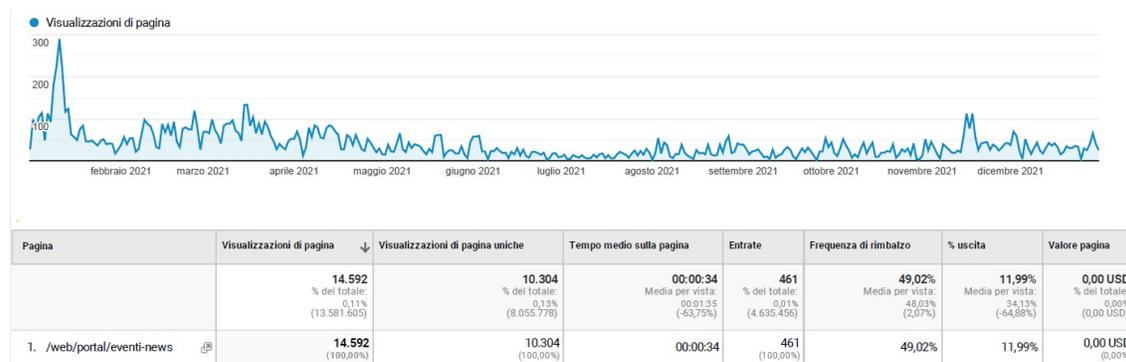


Figura 7 – dati sugli accessi alla sezione “Eventi e News”

“Albo Pretorio” invece non funziona come dovuto. Non essendo un’unica pagina informativa come le sezioni “Chi siamo” o “Eventi e News” ma un punto di snodo dell’albero di navigazione, la frequenza di rimbalzo elevata sembra suggerire che chi entra in “Albo Pretorio” tenda a uscirne subito, non

riuscendo a orientarsi nella ricerca. Questa conclusione sembra avvalorata dall'elevato tempo medio passato sulla pagina (2'39") e dall'elevato tasso di uscita (quasi 4 utenti su 10 tendono a lasciare albo pretorio dopo esserci entrati).

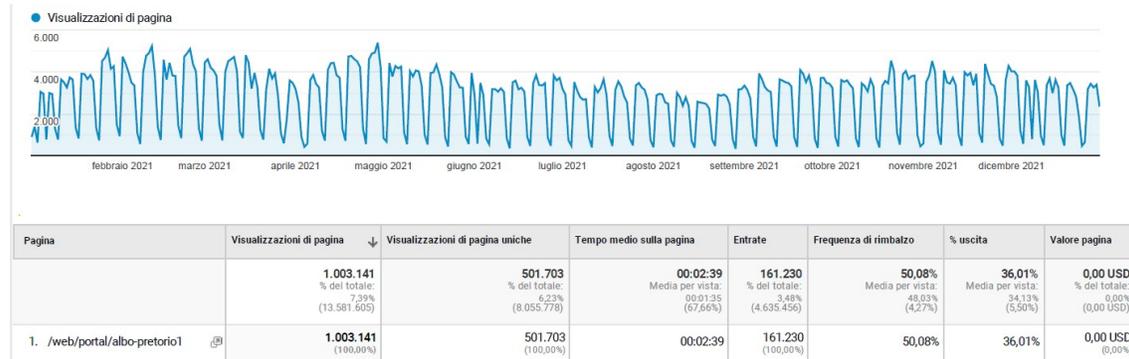


Figura 8 – dati sugli accessi alla sezione “Albo Pretorio”

La sezione “Amministrazione Trasparente” invece risulta ben progettata. Si riscontra però un numero di visitatori notevolmente inferiore ad “Albo Pretorio”. In altre parole sembrerebbe che per avere informazioni sull’azienda gli utenti tendano a visitare principalmente “Albo Pretorio”.

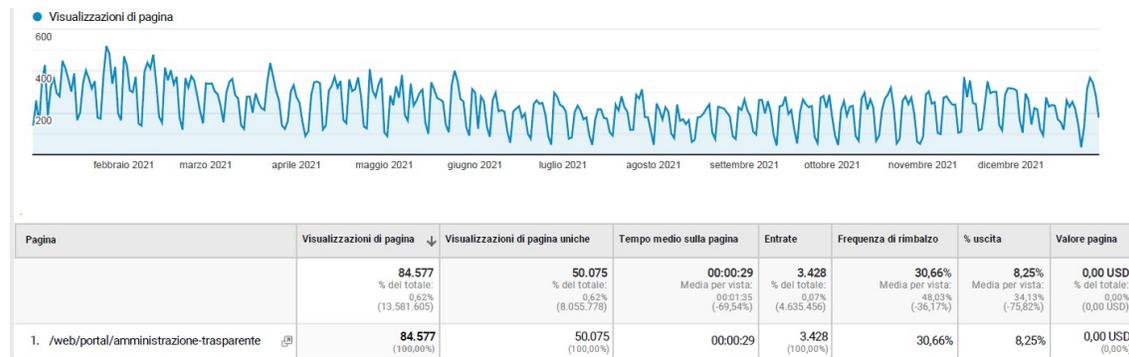


Figura 9 – dati sugli accessi alla sezione “Amministrazione Trasparente”

La sezione “Bandi di Gara” non sembra registrare particolari problemi come avviene invece per la sezione “Bandi di Concorso” per la quale si registrano comportamenti di navigazione simili a quelli riscontrati per “Albo Pretorio”.

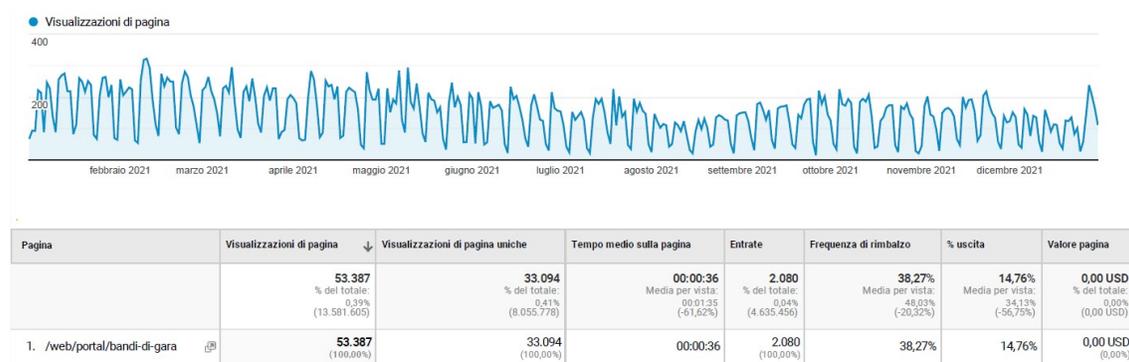


Figura 10 – dati sugli accessi alla sezione “Bandi di Gara”

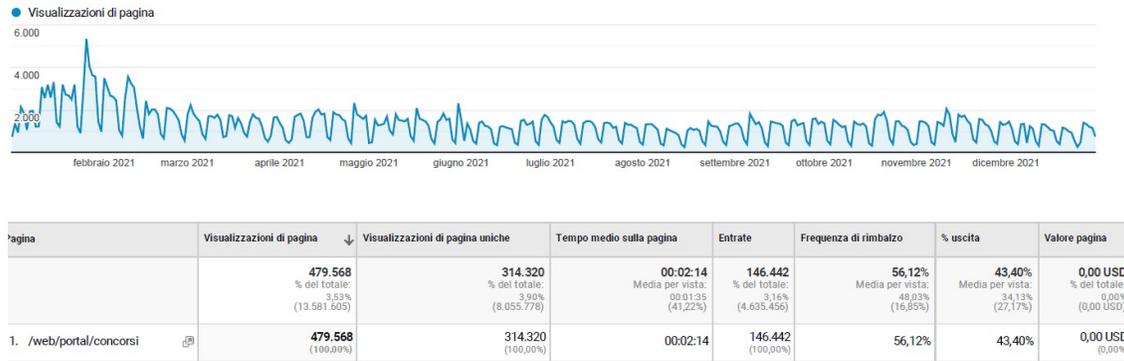


Figura 11 – dati sugli accessi alla sezione “Bandi di Concorso”

L'elevata frequenza di rimbalzo della sezione “URP” è invece giustificata dal fatto che si tratta di una pagina singola senza sottosezioni, mentre invece la sezione “Chi Siamo” suscita decisamente uno scarso interesse come dimostrato dalla frequenza di rimbalzo e dal tasso di uscita.

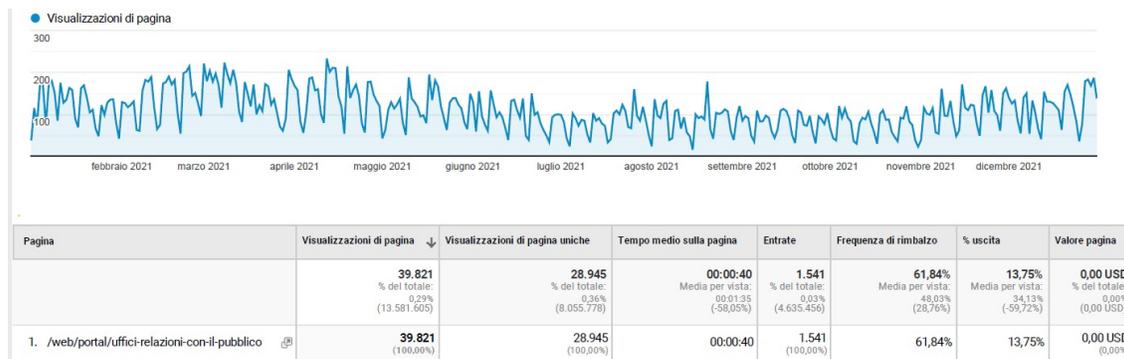


Figura 12 – dati sugli accessi alla sezione “URP”

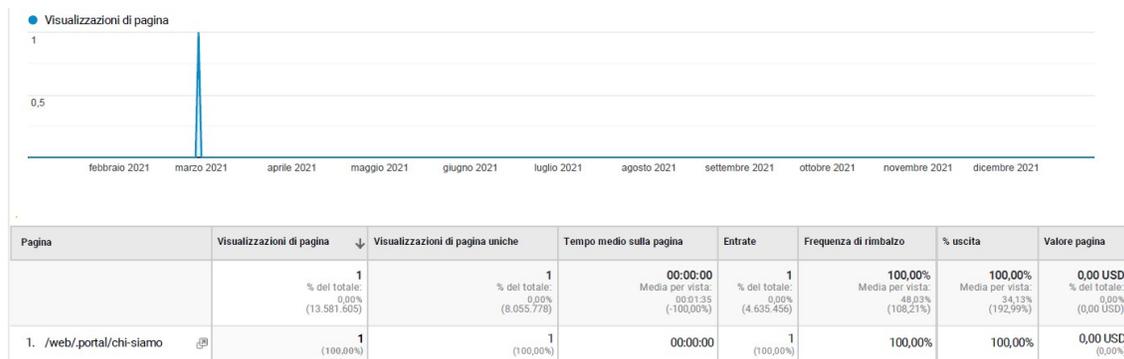


Figura 13 – dati sugli accessi alla sezione “Chi Siamo”

I dati di navigazione confermano la buona progettazione della home page che esercita una efficace azione di indirizzamento. Dalla home gli utenti tendono a spostarsi principalmente nelle sezioni “Cittadini” e “Albo Pretorio”. Una volta entrati nella sezione “Cittadini”, la sottosezione più visitata sembra essere quella dei referti online.

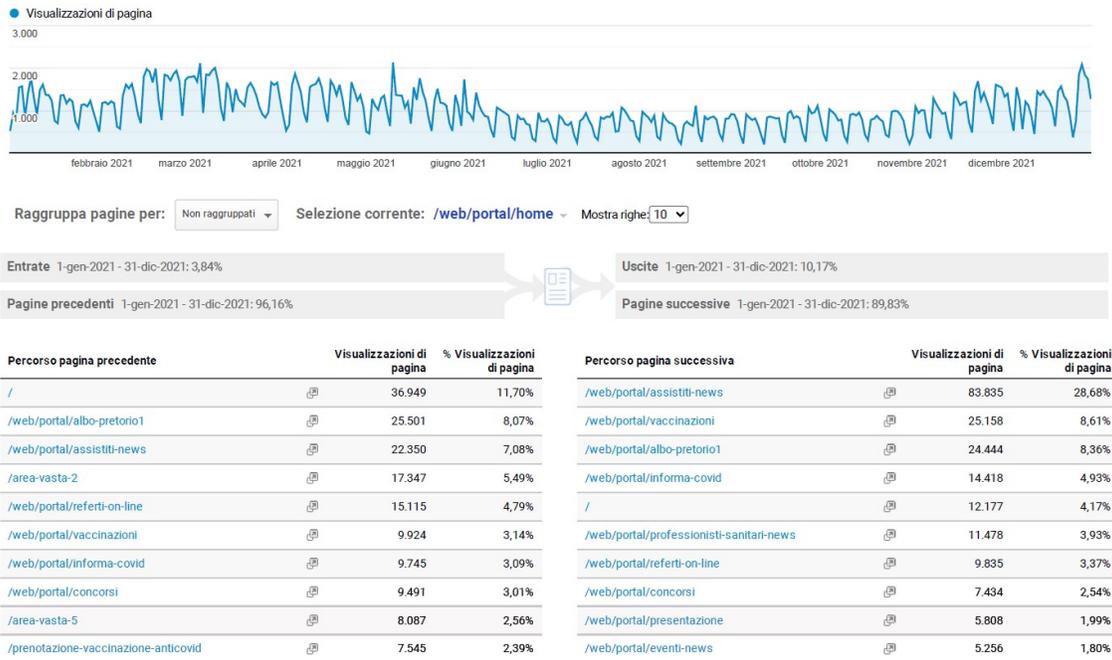


Figura 14 – dati di navigazione della home page

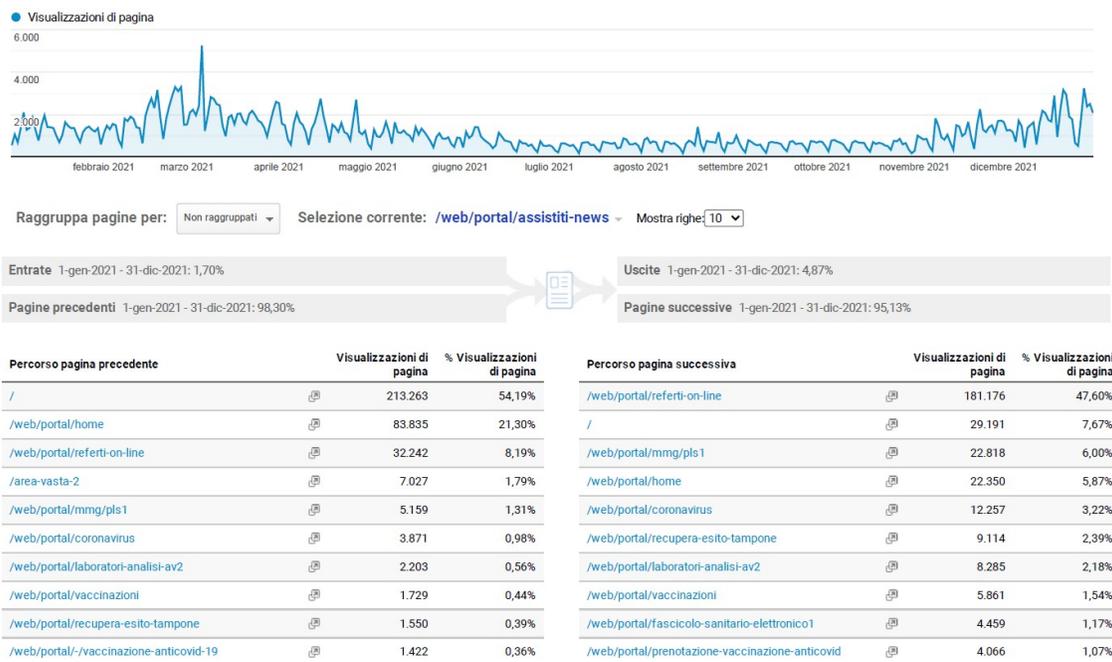


Figura 15 – dati di navigazione della sezione “Cittadini”

Dalla sezione “Professionisti e Imprese” la navigazione sembra spostarsi invece maggiormente sull’“Area della Medicina Convenzionata” e sulle pagine inerenti la gestione della pandemia. Seguono “Area del Farmaco” ed “Area della Prevenzione”.

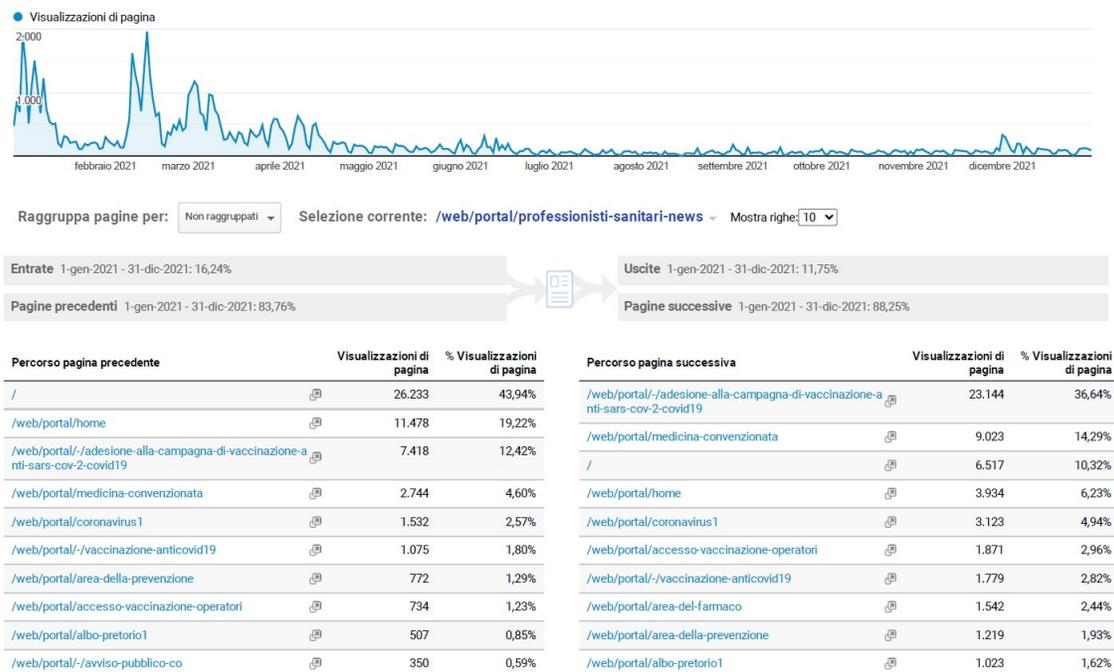


Figura 16 – dati di navigazione della sezione “Professionisti Sanitari”

Le sezioni maggiormente navigate di “Amministrazione Trasparente” sono invece principalmente quelle relative a “Bandi di Gara” e “Bandi di Concorso”, subito seguite dalla sottosezione “Personale” e dalla sottosezione “Titolari di Incarichi Dirigenziali”.

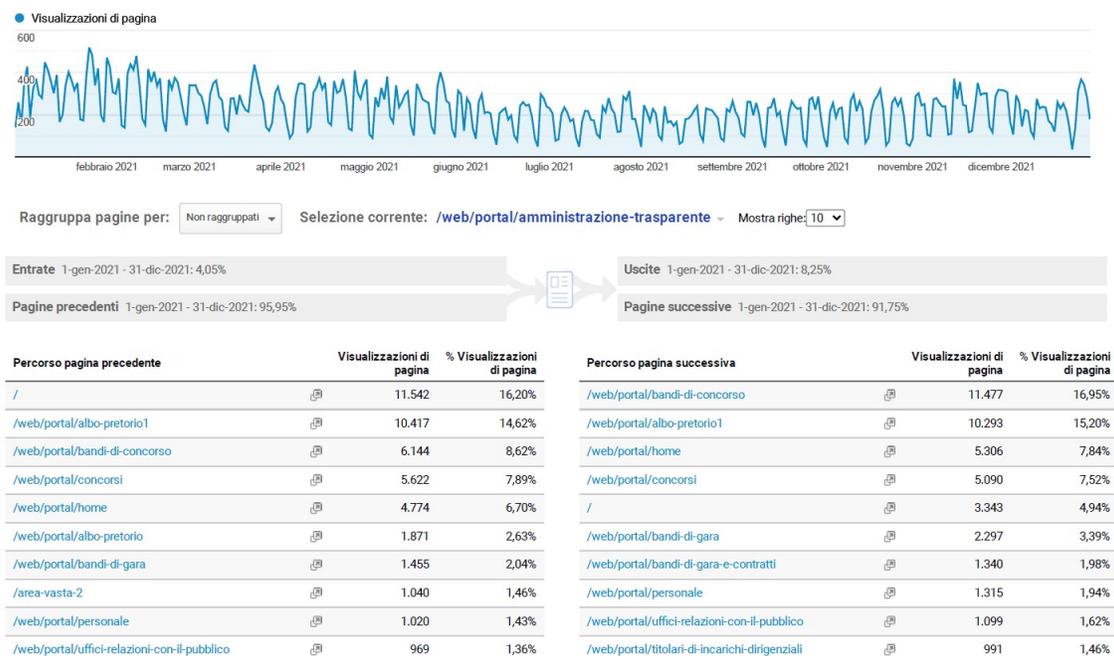


Figura 17 – dati di navigazione della sezione “Amministrazione Trasparente”

Il bacino di utenza del portale istituzionale ASUR nel periodo 1 gennaio 2021 – 31 dicembre 2021 è risultato in media pari a 11.914 utenti attivi in un giorno e 256.654 utenti attivi in un mese.

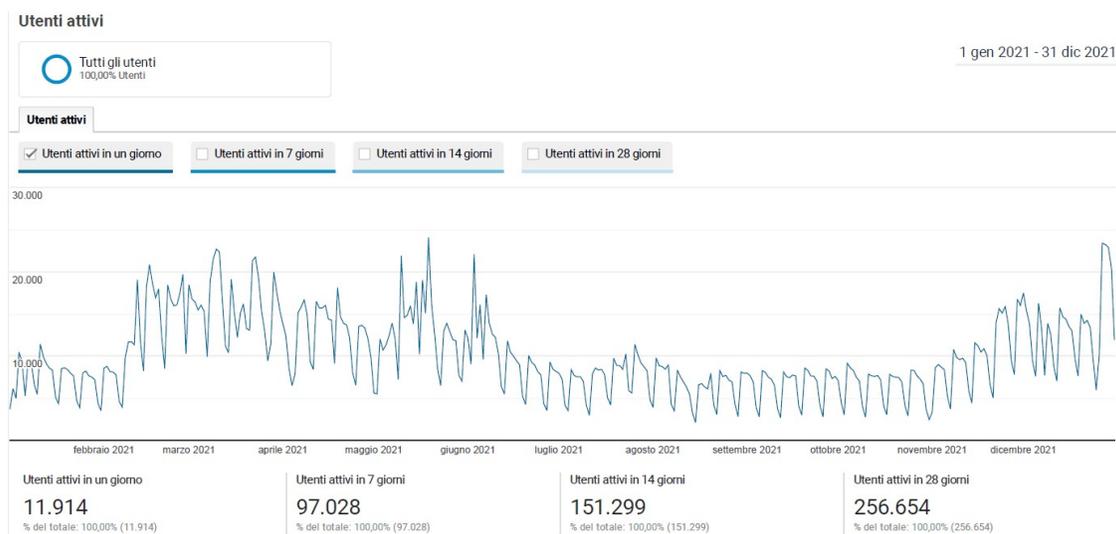


Figura 18 – media degli utenti attivi

1.2.2 Preparazione del questionario per la raccolta delle informazioni sul punto di vista degli utenti

Per avere un'idea su come migliorare il portale istituzionale ed i servizi online da esso esposti in vista del prossimo aggiornamento mediante apposita procedura di gara, si è deciso di progettare un questionario anonimo online per la raccolta delle informazioni dagli utenti dell'attuale portale in maniera strutturata.

Con il supporto di Area Comunicazione e Formazione sono stati dapprima individuati i possibili stakeholder che compongono l'ecosistema del sistema sanitario regionale.

Si è operata una distinzione tra attori interni ed esterni, intendendo con queste espressioni rispettivamente gli attori afferenti alla pubblica amministrazione e quelli afferenti al settore privato. Tra questi è stata poi effettuata una ulteriore classificazione tra attori primari, ovvero che interagiscono direttamente con l'assistito (attraverso i touch point), e gli attori secondari, ovvero quelli che attraverso le loro decisioni influenzano indirettamente l'esperienza dell'utente ovvero il suo livello di soddisfazione nel fruire dei servizi che vengono erogati dal sistema sanitario regionale. I risultati di questa analisi sono riportati in figura 19.

Gli utenti sono rappresentati dagli assistiti. Assistiti che possono appartenere a qualsiasi fascia di età e a qualsiasi settore professionale. Vengono prese in considerazione anche le fasce più deboli come disoccupati, inoccupati, pensionati, diversamente abili.

E' importante coinvolgere gli assistiti per spingerli ad assumere un ruolo attivo e partecipativo nella progettazione dei differenti servizi erogati dall'ASUR. Il portale istituzionale in questo processo deve avere un ruolo primario, permettendo attraverso i suoi servizi di comunicazione bidirezionale di raccogliere informazioni utili sulla esperienza utente, come si è deciso di fare proprio a partire dal progetto dei servizi digitali online e dei contenuti offerti dallo stesso portale.

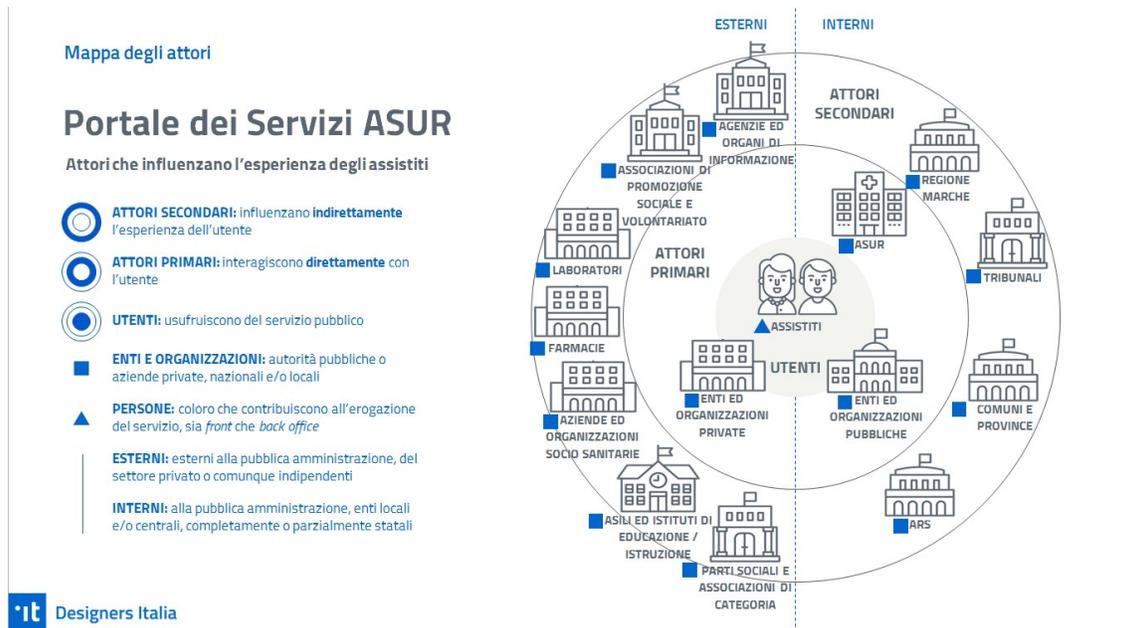


Figura 19 – mappa degli attori che influenzano l'esperienza utente degli assistiti

A seguire si elencano le caratteristiche di ogni singolo attore individuato cominciando dagli attori primari. Il primo attore primario considerato ovviamente è l'ASUR che ha come mission quella di “accompagnare l'assistito nel suo percorso di cura e prevenzione, migliorando la rete dei servizi socio sanitari della Regione Marche”. L'obiettivo delle sue attività primarie è quello di migliorare la qualità dei servizi che vengono erogati sul territorio come pure dei servizi digitali online che vengono fruiti dagli assistiti.



Figura 20 – caratteristiche dell'attore “ASUR”

Gli altri due attori primari sono rappresentati dalle organizzazioni, pubbliche e private, in cui sono impiegati gli assistiti, che hanno come principale mission quella di aumentare i loro profitti migliorando nel tempo la qualità dei beni e dei servizi offerti sul mercato. Ma devono anche migliorare il benessere dei propri dipendenti agendo anche sulla prevenzione negli ambienti e nei luoghi di lavoro, aderendo

agli standard che vengono definiti a livello normativo. Proprio per questo si pongono come ulteriori attori con cui interagiscono direttamente gli assistiti. Ovviamente il grado di influenza di questi touch point non è elevato come può essere quello rappresentato dall'ASUR. L'assistito lavoratore sceglierà sempre come interlocutore primario l'ASUR, in quanto assistito regionale che deve essere preso in carico come tutti gli altri dalla organizzazione sanitaria.



Figura 21 – caratteristiche dell'attore “Enti ed Organizzazioni Pubbliche”



Figura 22 – caratteristiche dell'attore “Enti ed Organizzazioni Private”

Tra gli attori secondari, con cui non interagiscono direttamente gli assistiti, figura al primo posto Regione Marche che essenzialmente ha un compito di indirizzo relativamente alle politiche sanitarie e socio-sanitarie, e che si avvale dell'ARS per avere un quadro costantemente aggiornato della situazione sul territorio.



Figura 23 – caratteristiche dell'attore "Regione Marche"



Figura 24 – caratteristiche dell'attore "ARS"

Ugualmente importanti sono le altre organizzazioni pubbliche e private convenzionate con ASUR, le farmacie ed i laboratori, le associazioni di promozione sociale e di volontariato a cui gli assistiti vengono indirizzati dall'ASUR attraverso l'intervento in primis di MMG e PLS. Anche queste hanno un'elevata influenza sull'esperienza utente in quanto contribuiscono a soddisfare tutte le necessità espresse dagli assistiti.



Figura 25 – caratteristiche dell'attore "Aziende ed Organizzazioni Socio Sanitarie"

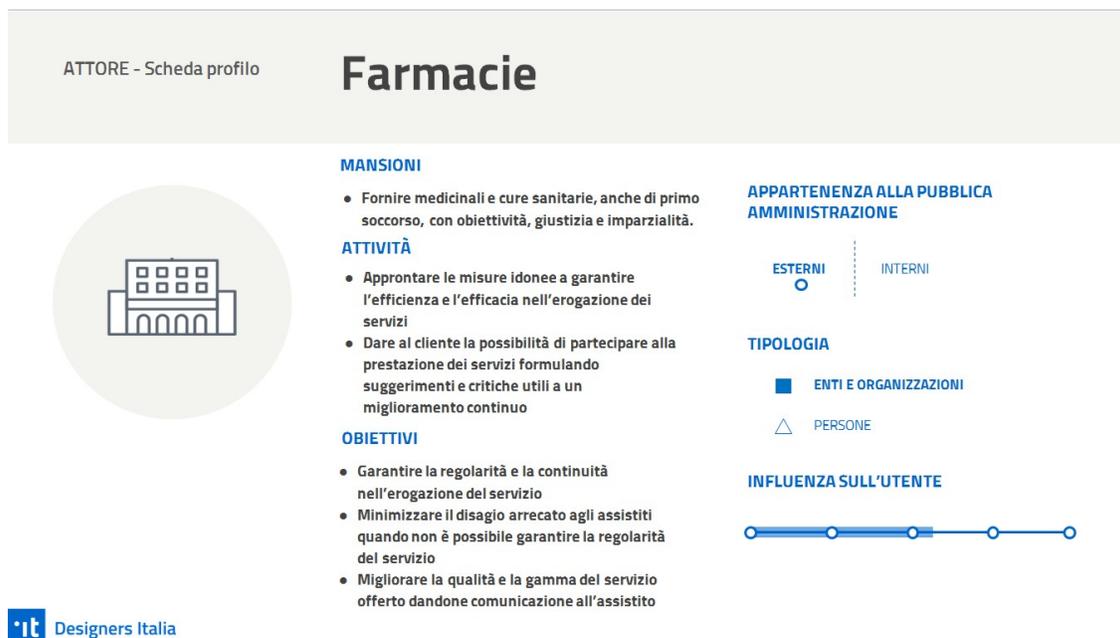


Figura 26 – caratteristiche dell'attore "Farmacie"

ATTORE - Scheda profilo

Laboratori



MANSIONI

- Razionalizzare i processi e integrare le diverse aree diagnostiche, al fine di ottenere valide economie di scala e di migliorare la qualità, l'efficacia e l'efficienza dei risultati

ATTIVITÀ

- Offrire servizi diagnostici direttamente alle persone
- Offrire servizi in service ad altri laboratori, ad ospedali e ad altri operatori sanitari
- Sviluppare percorsi diagnostici personalizzati

OBIETTIVI

- Garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione del servizio
- Minimizzare il disagio arrecato agli assistiti quando non è possibile garantire la regolarità del servizio
- Migliorare la qualità e la gamma del servizio offerto dandone comunicazione all'assistito

APPARTENENZA ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

ESTERNI ○ INTERNI

TIPOLOGIA

■ ENTI E ORGANIZZAZIONI

△ PERSONE

INFLUENZA SULL'UTENTE



it Designers Italia

Figura 27 – caratteristiche dell'attore "Laboratori"

ATTORE - Scheda profilo

Associazioni di Promozione Sociale e Volontariato



MANSIONI

- Svolgere attività di interesse generale in favore di terzi avvalendosi in modo prevalente del volontariato dei propri associati

ATTIVITÀ

- Gestire le attività dei volontari
- Gestire le attività dei lavoratori dipendenti (anche se soci)

OBIETTIVI

- Raggiungere gli obiettivi caratteristici della propria organizzazione
- Svolgere le proprie attività senza fine di lucro, nel rispetto della dignità e della libertà degli associati

APPARTENENZA ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

ESTERNI ○ INTERNI

TIPOLOGIA

■ ENTI E ORGANIZZAZIONI

△ PERSONE

INFLUENZA SULL'UTENTE



it Designers Italia

Figura 28 – caratteristiche dell'attore "Associazioni di Promozione Sociale e Volontariato"

Seguono altri attori che influenzano indirettamente l'esperienza utente che sono le parti sociali e le associazioni di categoria, gli asili e gli istituti di istruzione ed educazione, le agenzie e gli organi di informazione, i comuni, le province e i tribunali, tutti attori che hanno il compito di supportare e potenziare le campagne di comunicazione e/o di prevenzione ASUR.



Figura 29 – caratteristiche dell'attore "Parti Sociali e Associazioni di Categoria"

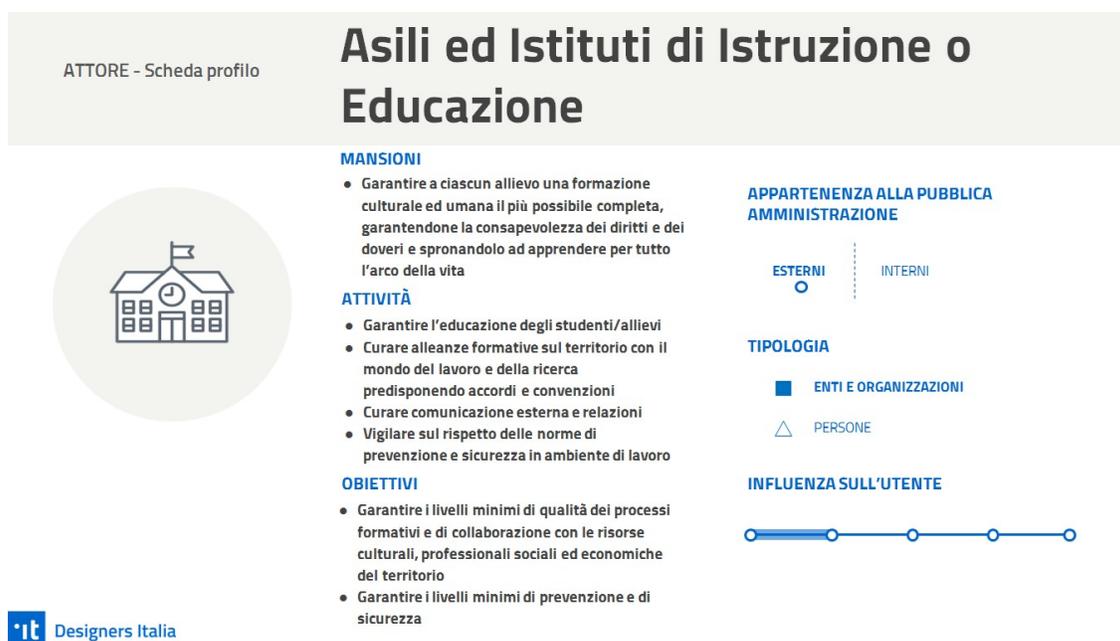


Figura 30 – caratteristiche dell'attore "Asili ed Istituti di Istruzione o Educazione"

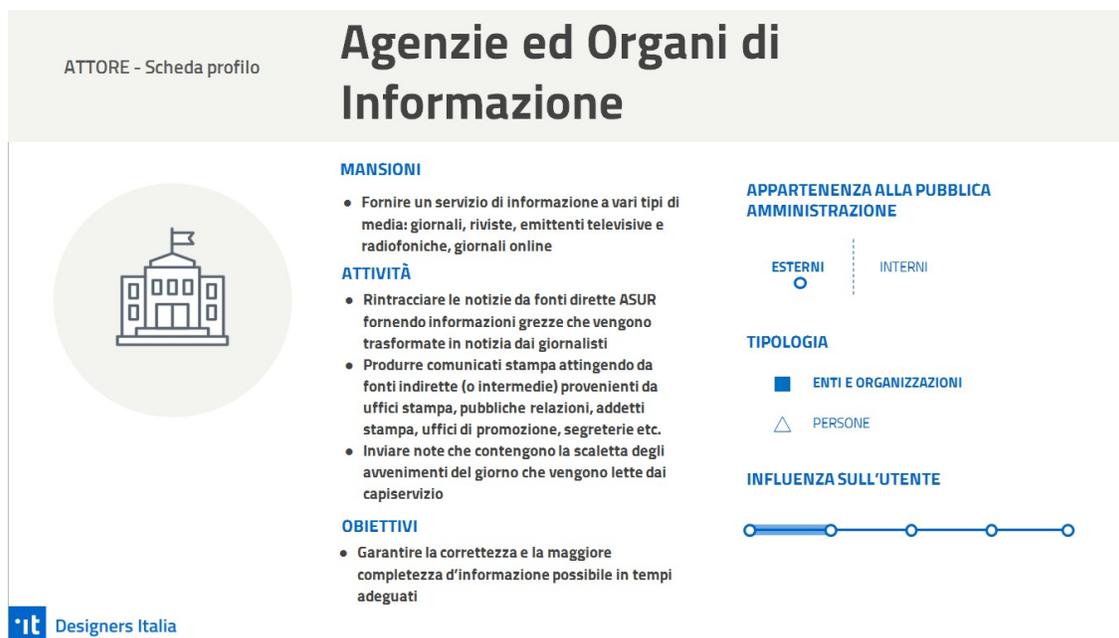


Figura 31 – caratteristiche dell'attore “Agenzie ed Organi di Informazione”



Figura 32 – caratteristiche dell'attore “Comuni e Province”



Figura 33 – caratteristiche dell'attore "Tribunali"

Considerando tutti gli attori individuati è stato predisposto il questionario online di seguito descritto.

QUESTIONARIO PORTALE ASUR

01. INTRODUZIONE

OBIETTIVO: spiegare a cosa serve il questionario e la modalità di raccolta dati.

Messaggio da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

Nuovo Portale ASUR Marche

Come possiamo migliorare il portale ASUR Marche con tutti i servizi che espone ?

Ci aiuti ad affrontare questa sfida partecipando ad una breve attività di ricerca. Non richiederà più di una decina di minuti.

I dati saranno raccolti in forma anonima, e verranno usati solo ed esclusivamente internamente.

La ringraziamo per la Sua disponibilità!

02. PROFILAZIONE – Variabili demografiche

OBIETTIVO: identificare la tipologia dell'utente del portale.

Quanti anni ha ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

meno di 24 anni

25–35 anni

36–45 anni

46–50 anni

più di 51 anni

Qual è il Suo maggiore titolo di studio ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

Licenza elementare

Licenza media

Titolo o Diploma di istruzione secondaria superiore

Diploma di Laurea di primo livello

Diploma di Laurea specialistica
Master universitario di primo livello
Master universitario di secondo livello
Titolo di dottore di ricerca

Come definisce la Sua categoria professionale ?

Con casella di testo singola. Obbligatoria.

Imprenditore
Dirigente o manager
Lavoratore autonomo specializzato
Dipendente
Stagista/apprendista
Studente
Disoccupato/inoccupato
Altro

03. PROFILAZIONE - Variabili comportamentali

OBIETTIVO: identificare le abitudini in ambito di utilizzo dei contenuti e dei servizi pubblicati sul portale.

Come valuta le Sue competenze digitali ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

scarse
sufficienti
buone
ottime

Quali tra questi dispositivi Lei usa regolarmente ?

Scelta multipla, più di una risposta possibile. Obbligatoria.

smartphone
tablet
pc computer (fisso o portatile)
smart tv
smartwatch
assistente vocale

Quali sono le app che Lei utilizza maggiormente per interagire con le PPAA ?

Scelta multipla, più di una risposta possibile. Obbligatoria.

App per connettersi a servizi pubblici (es. App IO, App Polizia di Stato, App Osservaprezzi carburanti etc.)
App per l'autenticazione (es.: SPID, CieID, Google Authenticator, OTP etc.)
App per i pagamenti (es.: PagoPA, SatisPay, SisalPay etc.)
App per comunicazione e messaggistica (es.: Whatsapp, Twitter, Telegram, Live In etc.)
Social (es.: Facebook, Instagram, Linked In etc.)

04. TEMA A - Percezione dell'ambito di servizio

OBIETTIVO: capire il rapporto degli utenti con i servizi del portale istituzionale ASUR che si sta ri/progettando.

Relativamente al portale ASUR e ai servizi che esso espone, descrivere a parole l'attività che Lei effettua più frequentemente, specificando l'obiettivo che intende raggiungere e come avviene l'interazione con il personale ASUR, anche attraverso i servizi esposti dall'attuale portale ASUR

Con area di testo. Obbligatoria.

(es.: voglio effettuare una visita ortopedica e cerco di reperire le relative informazioni sul portale ASUR, cerco su Google "visita ortopedica ASUR", seleziono tra i risultati "ASUR – Guida ai Servizi", visualizzo le informazioni della UOC Ortopedia e Traumatologia di mio interesse.

es.: voglio effettuare una segnalazione su un servizio erogato dall'ASUR, accedo al portale ASUR, clicco su "inquadr&clicca: noi siamo in ascolto", clicco sul pulsante "Modulo Segnalazione Disservizio", scarico e compilo il modulo di segnalazione e lo invio per posta elettronica all'Ufficio

Relazioni con il Pubblico della mia provincia.)

Quanto spesso Lei accede al portale ASUR ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

una volta ogni 4-12 mesi o di meno

circa una volta ogni 1-3 mesi

circa una volta alla settimana

circa ogni 1-3 giorni

05. TEMA B - Esperienza d'uso del portale istituzionale ASUR

OBIETTIVO: raccogliere un resoconto sulle motivazioni, la percezione e i comportamenti dell'utente.

I servizi online ASUR che Lei cerca sono facilmente raggiungibili e visibili in rete ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

per niente

poco

abbastanza

molto

I servizi online ASUR che Lei cerca sono facilmente raggiungibili dal portale ASUR ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

per niente

poco

abbastanza

molto

Qual è la sezione/sottosezione del portale ASUR a cui Lei accede più frequentemente ?

Scelta multipla con ulteriori scelte secondarie, una risposta possibile. Obbligatoria.

Cittadini (App Screening Oncologici ... Informa Covid)

Professionisti e Imprese (Area del Farmaco ... Accesso Vaccinazione Operatori)

Eventi e News

Albo Pretorio

Amministrazione Trasparente (Disposizioni Generali ... Archivio)

Bandi di Gara (Informazioni sulle singole procedure ... Archivio)

Bandi di Concorso

URP (Modulo di segnalazione disservizio ... Regolamento di Pubblica Tutela)

Chi Siamo (Presentazione ... Contatti)

06. TEMA C - Interazione desiderata con il servizio digitale

OBIETTIVO: approfondire cosa dell'esperienza d'uso attuale dovrebbe essere diverso e come migliorarla in futuro

Quale sezione/sottosezione dell'attuale portale ASUR ritiene che debba essere maggiormente migliorata ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

Cittadini (App Screening Oncologici ... Informa Covid)

Professionisti e Imprese (Area del Farmaco ... Accesso Vaccinazione Operatori)

Eventi e News

Albo Pretorio

Amministrazione Trasparente (Disposizioni Generali ... Archivio)

Bandi di Gara (Informazioni sulle singole procedure ... Archivio)

Bandi di Concorso

URP (Modulo di segnalazione disservizio ... Regolamento di Pubblica Tutela)

Chi Siamo (Presentazione ... Contatti)

Per quale motivo principalmente va migliorata tale sezione ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

Alcuni contenuti informativi mancano o sono carenti (a)

I contenuti informativi presenti sono poco chiari (b)

La consultazione della sezione richiede troppo tempo (c)
Non è possibile esportare i contenuti della sezione in formato digitale e/o aperto (d)
Mancano alcune funzionalità o vanno implementati dei servizi online (e)

Perché i contenuti informativi di tale sezione sono carenti o poco chiari ?

Solo se si ha risposto a o b alla domanda 11. Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

I contenuti sono espressi con un linguaggio difficilmente comprensibile

La grandezza del carattere utilizzato o le caratteristiche grafiche dell'interfaccia rendono i contenuti poco fruibili

I contenuti sono scarsamente fruibili attraverso uno screen reader e/o attraverso una modalità di interazione da tastiera

I contenuti sono scarsamente fruibili da smartphone o da tablet

Informazioni poco chiare sugli autori dei contenuti

Informazioni poco chiare sugli aggiornamenti dei contenuti

Informazioni poco chiare sui percorsi clinici/amministrativi da seguire

Quali funzionalità andrebbero implementate in tale sezione ?

Solo se si ha risposto a alla domanda 11. Scelta multipla, più di una risposta possibile. Obbligatoria.

Implementazione di un sistema di alerting (es.: feed RSS, newsletter)

Implementazione di un workflow (per aiutare a comprendere lo stato di avanzamento del percorso clinico/amministrativo avviato)

Implementazione di un calendario eventi

Implementazione di un canale di comunicazione (social o sistema di messaggistica)

Implementazione di un servizio di informazioni georeferenziate

Esprimere un commento sulla qualità/efficacia dei servizi online e sui canali di comunicazione attivati sull'attuale portale ASUR

Con area di testo. Obbligatoria.

07. CONCLUSIONE

Ringraziamenti

Abbiamo finito!

Grazie per la partecipazione.

.....

1.3 Normativa di Riferimento

- D. Lgs. 33/2013 Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante «Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni».
- D.Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” relativamente agli aspetti legati alla salvaguardia della privacy e s.m.i.;
- Reg. UE n.679/2016 “Nuovo Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali” (GDPR);
- Provv. n. 243/2014 del GPDP Garante per la protezione dei dati personali - Registro dei provvedimenti n. 243 in data 15 maggio 2014 «Linee guida in materia di trattamento di dati personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati».
- Provv. n. 229/2014 del GPDP Garante per la protezione dei dati personali - Registro dei provvedimenti n. 229 in data 8 maggio 2014 «Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie».
- L. 4/2004 e s.m.i. Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante «Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici».

- Direttiva (UE) 2016/2102 Direttiva (UE) 2016/2102 del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
- LG_ACCESS Linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici, adottate con Determinazione n. 396 del 08/09/2020.
- Circolare AGID 2/2017 Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2 in sostituzione della Circolare 17 marzo 2017, n.1 recante «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)».
- Direttiva (UE) 2016/1148 Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione.
- D.Lgs. 65/2018 Decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione.
- WP 248, "Guidelines on Data Protection Impact Assessment (DPIA) and determining whether processing is 'likely to result in a high risk' for the purposes of Regulation 2016/679", adottato il 4 aprile 2017;
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021;
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022.

I dati raccolti hanno permesso di stilare i profili degli utenti più caratteristici del portale (PERSONAS).

La maggior parte è costituita da dipendenti di pubbliche amministrazioni. Di questi sono stati individuate quattro sottocategorie identificate con i nomi di fantasia Daniela, Fabio, Lucia e Marco.



Figura 35 – persona n.1 “Daniela”



Figura 36 – persona n.2 “Fabio”

In generale si nota che gli utenti più anziani afferenti alla categoria dei dipendenti pubblici sono maggiormente interessati al servizio informativo della carta dei servizi, al fascicolo sanitario elettronico (FSE), e gli utenti ASUR in particolare alle app per il recupero dei dati di laboratorio ed alle app per la gestione dei servizi della rete del territorio (SIRTE), del centro unico di prenotazione

regionale (CUP), dei dati anagrafici degli assistiti (ARCA). I dipendenti pubblici più giovani sono anche interessati alla sezione del portale relativa ai bandi di concorso e gli utenti ASUR in particolare alla gestione dell'accreditamento ECM (servizi di formazione professionale). Molto navigata da tutti i dipendenti pubblici è la sezione dell'albo pretorio, che viene preferita alla sezione amministrazione trasparente per ottenere aggiornamenti sull'ASUR.



Figura 37 – persona n.3 “Lucia”



Figura 38 – persona n.4 “Marco”

I dirigenti delle pubbliche amministrazioni rappresentano la seconda categoria più importante del portale istituzionale ASUR. Di questi sono state individuate tre sottocategorie identificate con i nomi di

fantasia Alberto, Giovanna e Carlo. Questi utenti, a differenza dei dipendenti pubblici, tendono a navigare anche tra i contenuti della sezione Amministrazione Trasparente del portale, in particolare le sezioni del personale, dell'organizzazione, dei bandi di gara e dei bandi di concorso.



Figura 39 – persona n.5 “Alberto”



Figura 40 – persona n.6 “Giovanna”



Figura 41 – persona n.7 “Carlo”

Sono rappresentati anche lavoratori autonomi specializzati, dipendenti di aziende e organizzazioni private e pensionati, rappresentati dalle personas con i nomi di fantasia Francesca, Claudio e Simona. Queste categorie hanno una buona dimestichezza con il digitale ma una scarsa conoscenza dei contenuti e dei servizi online presenti sul portale istituzionale ASUR. Sono anche quegli utenti che rimarcano l'assenza di ulteriori servizi e funzionalità sul portale e la mancanza della certificazione W3C sull'accessibilità dei contenuti. Queste persone non navigano sulla sezione di Amministrazione Trasparente e ritengono che andrebbe migliorata anche la sezione “Chi Siamo”.



Figura 42 – persona n.8 “Francesca”



Figura 43 – persona n.9 “Claudio”



Figura 44 – persona n.10 “Simona”

I dati sull'esperienza utente recuperati attraverso il questionario online sembrano confermare che i servizi informativi del portale istituzionale ASUR che vanno per primi migliorati sono la “Carta dei Servizi”, l’Albo Pretorio” e la sezione “Bandi di Concorso”. Da quanto emerso nel precedente studio

di fattibilità del portale va altresì notato che ormai sono presenti sull'AgID Cloud MarketPlace dei SaaS per la gestione dei Bandi di Concorso con contenuti standardizzati che rispondono alle esigenze di tutte le PPAA italiane e che dovrebbe anche essere presto implementato un portale unico per la gestione dei concorsi di tutte le PPAA. Si è deciso di conseguenza di focalizzare l'attenzione sugli altri servizi informativi da migliorare. I dati raccolti hanno permesso di definire i principali processi (user journeys) associati ai servizi informativi della "Carta dei Servizi" e di "Albo Pretorio".

Nel primo processo riguardante il recupero di un atto amministrativo si riscontrano difficoltà di ricerca dovute anche al fatto che l'archivio è stato suddiviso in due sezioni di cui una relativa agli atti pubblicati in data antecedente al 5/12/2018. Non è possibile risalire a questi atti dal motore di ricerca dedicato, ma solo ricorrendo al motore di ricerca del browser che non tutti gli utenti sono abituati ad utilizzare. Mancano inoltre delle funzionalità di alert che indichino la presenza di atti che aggiornano quello recuperato dall'utente. Risulta infine difficile per l'utente segnalare imprecisioni/irregolarità sugli atti pubblicati, non essendo rintracciabile il responsabile della pubblicazione.



Figura 45 – user journey relativo al recupero di un atto dalla sezione "Albo Pretorio"

Anche la prenotazione di visite ed esami convenzionati con il SSN, nella parte relativa alla ricerca delle informazioni, presenta non poche criticità. La ricerca delle prestazioni e degli esami attraverso il motore di ricerca del portale spesso non restituisce risultati e la ricerca effettuata attraverso il motore di ricerca della "Guida ai Servizi" restituisce frequentemente collegamenti a pagine generiche che non rispondono alle richieste dell'utenza. Le informazioni contenute nelle schede non presentano neppure l'informazione sulla data di aggiornamento, ne' vengono periodicamente aggiornate. Si riscontrano difficoltà nell'entrare in contatto con gli operatori di front office e mancano degli alert che consentano agli assistiti di ricordare giorno, data, struttura e reparto della visita/esame assieme a delle indicazioni di preparazione agli stessi.

PERSONA N. 10			
	Simona — Pensionata		
	Prenotazione di visite ed esami convenzionati con SSN		
	Cercare informazioni su visite/esami e prenotare		
FASE	FASE 1	FASE 2	FASE 3
Descrizione	Ricerca del servizio sanitario o socio-sanitario	Recupero informazioni su servizio sanitario o socio-sanitario	Fruizione del servizio sanitario o socio-sanitario
Attività	Quali azioni svolge Simona vuole cercare informazioni su una visita specialistica che viene erogata presso le strutture ospedaliere o territoriali ASUR. Vuole informarsi sulle modalità di svolgimento dell'esame e cerca di capire quali siano le strutture che erogano le prestazioni, quali siano i reparti, gli orari ed eventualmente i relativi contatti.	Dopo diversi tentativi, la Sig.ra Simona trova il servizio di suo interesse e la struttura/reparto che lo eroga. Non ci sono indirizzi e mail, solo un contatto telefonico da cui riesce a prendere tutte le informazioni desiderate.	Attraverso i servizi di prenotazione del CUP unico regionale la Sig.ra Simona riesce a prenotare la visita.
Attori	Chi è coinvolto nell'erogazione del servizio	Segreteria di struttura/reparto	Struttura/reparto
Touchpoint	Portale ASUR Come interagisce con il servizio	Front office di struttura/reparto 	Coordinatore infermieristico
Criticità	<p>Il motore di ricerca interno al portale attualmente non permette di accedere a tutte le informazioni relative ai servizi erogati. Tanto per fare un esempio effettuando la query "ortopedia" vengono recuperati dal documentale del portale solo due documenti in pdf relativi ai servizi di ortopedia e traumatologia di Camerino e Civitanova. Da questi documenti è possibile risalire al nominativo del direttore del servizio e del coordinatore infermieristico, al contatto telefonico della segreteria, all'elenco di attività e prestazioni e a informazioni aggiuntive quali orari di ricevimento ambulatoriale, di visita e di distribuzione del vitto. Mancano però le informazioni relative agli altri centri di erogazione ASUR. Non trovando la struttura a lei più comoda la Sig.ra Simona accede alla sezione "Carta dei Servizi">"Guida ai Servizi" e qui prova a utilizzare il motore di ricerca specifico (diverso da quello del portale), ma dalla query "ortopedia" risultano nelle prime posizioni anche link a pagine dai contenuti generici che allungano il tempo della lettura.</p> <p>Spesso gli utenti non trovano risposta neppure al numero telefonico indicato della segreteria di struttura/reparto, anche quando si chiama nei giorni e negli orari in cui dovrebbe essere operativo. Le informazioni riportate sulla guida ai servizi dovrebbero essere aggiornate e gli operatori di front office dovrebbero essere maggiormente reperibili anche utilizzando canali di comunicazione asincroni.</p> <p>Il numero verde regionale CUP è unico per tutti i servizi, quindi le attese sono lunghissime. Il più delle volte capita che l'assistito non riceva alcuna indicazione scritta su visite/esami prenotati. Solo in alcuni casi (specie se il servizio viene erogato in day hospital) l'assistito viene contattato dal coordinatore infermieristico. L'assistito non riceve degli alert nei giorni precedenti che gli ricordino struttura, reparto, ambulatorio, giorno e ora della visita/esame e indicazioni di preparazione alla visita/esame.</p>		

Figura 46 – user journey relativo alla prenotazione di visite ed esami convenzionati col SSN

Il quadro emerso dall'analisi sembra portare alla configurazione del seguente ecosistema.

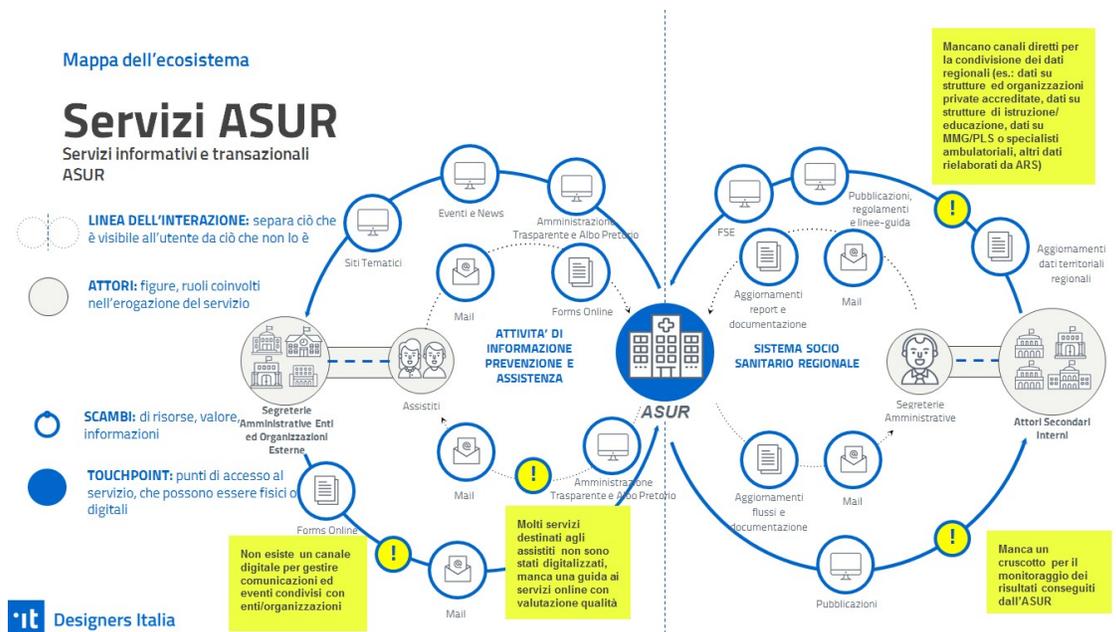


Figura 47 – ecosistema degli attori che fruiscono dei servizi informativi e transazionali ASUR

Assieme alla necessità di migliorare i servizi della "Carta dei Servizi" e dell'"Albo Pretorio" si riscontra anche quella di definire un calendario eventi da condividere con enti/organizzazioni, va gestito un nuovo social per abilitare la comunicazione bidirezionale con gli assistiti, vanno implementati sul portale altri servizi che consentano di monitorare la soddisfazione degli assistiti ed il livello di qualità dei servizi erogati dall'ASUR.

	Analisi Preliminare Portale Istituzionale ASUR	Versione: 1.0
	Documento di analisi	Data: 15/04/2022

Per quanto riguarda la gestione dei dati mancano canali diretti per la condivisione dei dati elaborati e/o aggiornati dalla Regione Marche, come pure un cruscotto con dati esportabili in formato aperto che consenta di monitorare i risultati gestionali conseguiti dall'ASUR.

2.2 Ulteriori problemi di accessibilità ed usabilità

Oltre ai problemi legati ai servizi informativi di “Albo Pretorio” e “Carta dei Servizi” si riscontrano anche i seguenti.

L'interfaccia del portale istituzionale, nonostante tutti i miglioramenti apportati con l'attuale versione, presenta ancora problemi di accessibilità sia per la grafica (scelta dei font e dei colori, livello di adattività e responsività) che per l'HTML ed i fogli di stile utilizzati. Il fornitore del nuovo portale dovrà assicurare pertanto il rispetto di tutti i requisiti AgID sull'accessibilità grafica, dell'HTML e dei fogli di stile utilizzati.

La maggior parte degli utenti lamenta anche una scarsa accessibilità dei contenuti testuali (es. notizie, descrizioni di servizi etc.), di cui si ignora anche la data di aggiornamento e l'autore. Spesso non vengono fornite descrizioni alternative di immagini ed altri contenuti multimediali rendendo le pagine poco fruibili da parte di utenti non vedenti. Inoltre tutti gli asset del portale (in primis le notizie) non sono quasi mai associati a dei metadati che li descrivono, rendendo l'utilizzo del motore di ricerca del portale praticamente inutile.

Si suggerisce conseguentemente di inserire nella programmazione della formazione degli UURPP anche dei corsi in più edizioni sulla generazione di contenuti testuali e multimediali accessibili, e andrebbe individuata anche una figura di Responsabile dell'Accessibilità che si occupi del monitoraggio non solo dei contenuti e delle funzionalità del portale, ma anche di tutti i servizi digitali online utilizzati dagli utenti interni ed esterni all'azienda.

Per quanto riguarda l'usabilità del portale, non solo si rende necessario reingegnerizzare i servizi digitali esistenti, ma si devono anche digitalizzare altri processi che al momento non vengono gestiti attraverso il portale organizzativo. Va rivisto poi, come suggerito dai partecipanti al sondaggio sull'esperienza utente, l'albero dei contenuti del portale per semplificare l'interazione con gli utenti e per consentire a questi di raggiungere in maniera rapida ed efficace tutti gli obiettivi di navigazione (in non più di due-tre “click”).

Si suggerisce infine di predisporre a cadenza almeno annuale, così come richiesto da AgID, dei test di usabilità ed accessibilità che consentano di monitorare i risultati conseguiti attraverso l'attività di miglioramento dei contenuti e delle funzionalità del portale e dei servizi digitali online da esso esposti.