



Comune di Grosseto

*Settore: Organizzazione, Risorse Umane e Sistemi Informativi*  
*Servizio Sistemi Informativi*

---

User research sul sito web istituzionale  
Sessioni di valutazione da parte di due classi di studenti  
dell'Istituto Superiore "V. Fossombroni" di Grosseto

Servizi informatici - dicembre 2019

Relazione

## Indice

1.Premessa.....	3
2.Sessioni di rilevazione.....	4
Modalità di svolgimento.....	4
Rilevazione.....	5
Gruppo A.....	5
Gruppo B.....	6
Esiti.....	7
3.Considerazioni sull'attività.....	10

## **1. Premessa**

L'attività in oggetto si è svolta nel contesto del processo di coinvolgimento degli stakeholder nella progettazione del sito web istituzionale del Comune; a tal proposito si fa riferimento alla relazione "Progettazione partecipata del sito web istituzionale: individuazione degli stakeholder e scelta del metodo di coinvolgimento", prodotta da questo servizio, che si intende richiamata integralmente nel presente documento.

Gli incontri, tenutisi con due classi quarte dell'Istituto Superiore "V. Fossombroni" di Grosseto nei giorni 13/12/2019 e 16/12/2019 presso I Servizi informatici del Comune, si sono svolti nell'ambito delle attività di alternanza scuola-lavoro dell'istituto e costituiscono per il SED la prima esperienza sul campo di ascolto e coinvolgimento diretto degli utilizzatori del sito web istituzionale.

Le due classi coinvolte, omogenee per composizione ed età, si differenziano solamente per indirizzo del corso di studi, informatico la prima e sportivo la seconda, e sono state accompagnate dall'insegnante di informatica che è stata presente durante tutto il tempo di permanenza delle classi presso la struttura comunale.

Gli studenti si sono trattenuti per circa 4 ore; la sessione di user research ha interessato solamente circa l'ultima ora e mezza, mentre la prima parte della mattinata è stata impiegata per una visita guidata al centro di calcolo e ai sistemi storici del SED, nonché a presentazioni riguardanti aspetti generali dell'informatica e del sito web istituzionale, avendo cura di non descrivere la struttura del sito, in modo da non influenzare la successiva rilevazione. La parte propedeutica alla rilevazione ha consentito di far ambientare gli studenti, predisponendoli e motivandoli allo spirito collaborativo necessario alla fase successiva.

Gli incontri sono stati interamente condotti da due unità di personale del SED, nel corso dei quali è stato tra l'altro comunicato e spiegato nel dettaglio, sia all'insegnante che agli studenti, l'assoluto anonimato con il quale si sarebbe svolta la rilevazione.

## **2. Sessioni di rilevazione**

### ***Modalità di svolgimento***

Entrambe le sessioni di rilevazione si sono svolte con le medesime modalità.

Gli studenti sono stati divisi in due gruppi, ciascuno in sale distinte, una sala con un solo pc e l'altra attrezzata con pc. Il primo gruppo (gruppo A) è stato ulteriormente suddiviso in focus group di 5-6 studenti, ciascuno dei quali aveva il compito di individuare in autonomia alcune ricerche da effettuare sul sito e di rendicontarne l'esito e le eventuali osservazioni per scritto; le ricerche avvenivano con i propri dispositivi mobili, tranne un solo gruppo che ha usato il pc presente nella sala.

Il secondo gruppo (gruppo B) è stato suddiviso in coppie di studenti e a ciascuna coppia è stato assegnato un pc presente nella sala; è stato poi chiesto di trovare sul sito, con i metodi e i percorsi ritenuti più opportuni, le seguenti informazioni:

- orari della biblioteca
- Informagiovani
- progetto GiovaniSi
- concorsi banditi dal Comune di Grosseto

È stato chiesto di rendicontare per scritto non solo l'esito della ricerca, ma anche il percorso effettuato e le eventuali osservazioni e considerazioni personali.

È stato chiesto infine di ripetere e rendicontare per scritto le stesse ricerche su un sito a scelta tra i comuni di Roma, Milano e Firenze e su un sito a scelta di un comune della provincia.

Per nessun compito è stato richiesto un tempo limite specifico, in modo da lasciare gli studenti liberi di organizzarsi e di esprimere più liberamente possibile le proprie osservazioni.

Al termine della rilevazione i fogli con tutte le rilevazioni degli studenti, totalmente anonimi, sono stati raccolti per la successiva analisi.

## **Rilevazione**

Di seguito si riportano, aggregate nelle due sessioni, le ricerche effettuate, gli esiti e le relative osservazioni e considerazioni significative rendicontate per scritto dagli studenti, suddivise per i due gruppi nei quali è stato suddiviso il campione:

- gruppo A - focus group con un solo pc e dispositivi mobili personali;
- gruppo B - coppie di studenti, ciascuna con un pc.

## **Gruppo A**

Dai focus group sono state riportate le seguenti ricerche e relative osservazioni.

- SUAP
  - Reperito facilmente con il motore di ricerca interno.
- Sedute on line del Consiglio comunale
  - La ricerca “consiglio comunale Grosseto streaming” non ha dato risultato. Il servizio è stato trovato solo su indicazione del personale del SED.
- Eventi sportivi
  - Ricercati con il motore di ricerca interno, risultati ottenuti in pochi secondi. Ricerca efficace che ha mostrato i comunicati di eventi recenti di varie attività sportive.
- Autocertificazioni
  - Descrizione accurata delle informazioni cercate, con annessa apposita spiegazione e modalità di compilazione. Il percorso rendicontato è passato dall'area tematica, poi dalla sezione e quindi direttamente al servizio.
- Stabilimenti balneari
  - Reperiti i relativi comunicati ma non l'elenco degli stabilimenti balneari.
- Raccolta differenziata
  - Zone di Grosseto con raccolta differenziata reperite facilmente.
- Eventi natalizi

- Reperiti gli eventi con date e orari. Non reperito l'evento del capodanno in piazza con nessun tipo di ricerca.
- Impianti sportivi
  - Reperiti facilmente.
- Biblioteca
  - Il risultato fornito con la ricerca interna non era nelle prime posizioni.
- Allerta meteo
  - Reperiti facilmente e velocemente i comunicati di allerta meteo. il servizio viene riconosciuto come utile e molto pratico.
- Teatri di Grosseto
  - Trovate facilmente le informazioni sui due teatri della città e sulle modalità di acquisto dei biglietti per gli spettacoli. È stata richiesta una maggiore differenziazione tra i due teatri (Industri e Moderno). La parte grafica non è stata apprezzata.
- Segnalazioni stradali
  - È stata richiesta da un focus group una sezione specifica per le segnalazioni sulla viabilità, con telefono ed email di riferimento.
- Progetto GiovaniSi
  - Trovato facilmente il bando con le informazioni necessarie. Il motore di ricerca interno non mostra il risultato nelle prime posizioni.
- Musei
  - Reperiti orari e giorni di apertura di ogni singolo museo
- Canile
  - Reperate dettagliate informazioni passando da una ricerca su Google.
- Segnalazione problemi
  - È stata rilevata una carenza nelle informazioni per quanto riguarda le segnalazioni di problemi.

## **Gruppo B**

Dalle coppie di studenti dotate ciascuna di un pc e a cui sono stati assegnati specifici compiti sono state riportate le seguenti ricerche e relative osservazioni.

- orari della biblioteca
  - È stata usata quasi esclusivamente la funzione di ricerca interna (es: “orario biblioteca”) che ha fornito in evidenza alcuni comunicati di modifica degli orari della biblioteca (es: orario estivo e giorni di chiusura). In un caso è stato trovato un comunicato seguendo il percorso Aree tematiche->Sezioni, quindi senza completare il percorso fino all'ufficio. Non è stato trovato l'elenco delle biblioteche di Grosseto.
- Informagiovani
  - Sono state rilevate sia la pagina della sezione che quella dell'ufficio utilizzando il motore di ricerca interno. In un caso è stato seguito il percorso Aree tematiche->URP.
- progetto GiovaniSì
  - È stato trovato facilmente per mezzo del motore di ricerca, sia come progetto che come comunicato (in questo caso il comunicato era unico e non fuorviante). È stato correttamente rilevato che i link portano a un sito esterno. In un caso è stata effettuata una ricerca infruttuosa su Servizi, Sport ed eventi e Scuola, educazione e politiche giovanili. Una coppia di utenti particolarmente attenta ha trovato il progetto sia tra le novità che tra i progetti sulla home page, rilevando correttamente un'incongruenza nel nome (Giovani Sì in una pagine e GiovaniSì nell'altra). È stato inoltre rilevato che il motore di ricerca interno ha fornito anche risultati del tutto incongruenti con la ricerca effettuata.
- concorsi banditi dal Comune di Grosseto
  - la ricerca è stata effettuata generalmente con il motore di ricerca interno, giungendo alla pagina di Amministrazione trasparente relativa ai concorsi attraverso un comunicato stampa. Una coppia di utenti ha segnalato difficoltà di reperimento delle informazioni. Due coppie di utenti hanno invece individuato facilmente l'informazione nella sezione “Servizi” della home page.

## ***Esiti***

La ricerca prevalente è avvenuta attraverso l'uso del motore di ricerca del sito, che però necessita di una sostanziale revisione, in quanto presenta un comportamento estremamente più primitivo rispetto a Google, al quale gli utenti sono ormai abituati. In particolare il meccanismo di ranking non dà risultati adeguati, riportando i risultati più

significativi in posizioni non idonee, l'estratto riportato non è sufficientemente significativo e la ricerca è troppo sensibile alle varianti singolare/plurale, maschile/femminile, ecc. Questo aspetto è stato rilevato e riportato da alcuni gruppi più attenti, fornendo anche un certo grado di dettaglio che ne conferma l'evidenza.

Tale problema di funzionamento diventa particolarmente dannoso quando nei risultati vengono mescolati comunicati stampa e pagine degli uffici, specialmente riguardo agli orari di apertura, in quanto il comunicato generalmente riporta un'informazione di validità temporale limitata che può essere fuorviante rispetto al dato certo e attuale inserito negli uffici. Il problema nasce dal fatto che i comunicati e gli orari degli uffici hanno funzioni diverse (comunicare le variazioni i primi e comunicare lo stato attuale i secondi) e quindi si dovrà necessariamente trovare una soluzione affinché il motore di ricerca interno ne tenga conto.

Si è poi verificato che molte delle ricerche effettuate dagli utenti transitano da Google, sia in prima battuta che come metodo alternativo nel caso in cui altri metodi diretti non diano risultati. Ciò comporta una cura sempre maggiore dell'indicizzazione delle pagine del sito da parte di Google, quindi la necessità di curare e arricchire tutte le pagine del sito di informazioni testuali idonee e pertinenti, in modo da favorire la corretta indicizzazione da parte di Google. Tale attività è già stata avviata con il processo di revisione dei contenuti da parte degli uffici secondo la nota metodologica inviata a tutti i settori dell'Ente e facente parte di specifico obiettivo PEG 2019. Per la gestione della ricerca tramite Google è attivo, fin dalla messa in linea del nuovo sito, lo strumento Google Search Console, il quale permette un ampio controllo sul processo di indicizzazione fornendo numerose informazioni qualitative e quantitative.

Si è notata la scarsa visibilità delle applicazioni del "Filo diretto", che invece rappresentano funzioni di informazione e collaborazione fondamentali per il Comune e che quindi andranno riviste nella loro collocazione e reperibilità.

Sono state rilevate pochissime ricerche di informazioni non di pertinenza dell'Amministrazione comunale (orari dei mezzi di trasporto, ospedali), fatto che conferma la scelta di non pubblicare sul sito istituzionale informazioni non generate dall'Ente e reperibili facilmente sui siti competenti mediante semplici ricerche Google.



Non si è rilevato nessuna segnalazione di problemi nella fruizione dei contenuti del sito mediante i dispositivi mobili.

Tranne rari casi, l'aspetto grafico del sito è stato generalmente apprezzato, anche nel confronto con gli altri siti web istituzionali visitati. È stata invece richiesta da molti utenti la necessità di fissare in alto il campo di ricerca interno che al momento sparisce in alto con lo scorrimento della pagina e che invece in altri comuni (Milano, Firenze, Roma) rimane in alto all'interno di un'intestazione di dimensioni ridotte.

Diversi utenti hanno rilevato la notevole velocità del sito in termini di banda rispetto ai siti esterni visitati, esito naturalmente giustificato per gli utilizzatori dei pc che si trovano sulla stessa rete del server web, ma che indica comunque la buona attenzione posta dagli studenti nello svolgimento del compito assegnato.

### **3. Considerazioni sull'attività**

La piena libertà fornita agli studenti per il completamento dei task, opportuna per tipologia di utenza, ha consentito di raccogliere osservazioni estremamente varie e inattese, dunque con alto contenuto informativo, difficilmente ottenibili con metodi di esecuzione più rigidi e preordinati. Alcuni compiti, quali il confronto con siti web di altri comuni, avevano l'obiettivo di potenziare la capacità critica dei rilevatori, in modo da ottenere maggiori informazioni su eventuali carenze del sito e hanno effettivamente prodotto utili spunti di miglioramento.

Le risultanze della presente rilevazione, in particolare per quanto riguarda i contenuti non adeguati, saranno comunicate ai relativi uffici e costituiranno materia di confronto durante i corsi di formazione per gli operatori incaricati della pubblicazione dei contenuti che si stanno tenendo in questo periodo presso i Servizi informatici.

Il processo di coinvolgimento degli stakeholder dovrà necessariamente proseguire prevedendo la consultazione di altre tipologie di utenza, con il concorso attivo del personale degli uffici comunali che ha il compito di produrre e pubblicare contenuti e servizi sul sito web istituzionale.