



Comune di Grosseto

Settore Risorse Umane e Sistemi Informativi
Servizio Sistemi Informativi

Report sull'utilizzo di strumenti di analisi e user research per la progettazione partecipata del sito web istituzionale nel 2021

L'emergenza Covid-19, prolungatasi per tutto l'anno corrente, ha reso non consigliabile effettuare sessioni di user research in presenza così come era stato fatto in epoca pre-Covid. La progettazione partecipata del sito istituzionale si è dunque dovuta giocare avvalere di strumenti indiretti. Tali strumenti, tuttavia, sono nel corso del tempo diventati sempre più precisi e potenti nell'analizzare il funzionamento del servizio; ciò ha consentito di tenere sempre sotto controllo l'adeguatezza del sistema e di guidarne in modo piuttosto efficace l'organizzazione e lo sviluppo.

I principali strumenti software di monitoraggio utilizzati per il controllo, la gestione e lo sviluppo del sito istituzionale sono stati:

- strumenti di back office di Wordpress;
- Google Analytics (GA);
- Google Search Console (GSC).

Il maggior controllo sulla funzionalità del sito si ha tuttavia rafforzando la consapevolezza degli uffici riguardo al servizio di comunicazione svolto dallo strumento. Da qui il sempre maggiore coinvolgimento degli operatori nel processo di pubblicazione sia diretta che mediata dai tecnici informatici che si è cercato di ottenere nel corso dell'anno. Questo ha significato un'interazione intensa, continua e diretta tra gli uffici, produttori delle informazioni, e i cittadini destinatari delle informazioni, realizzando così la più vera ed efficace progettazione partecipata delle informazioni sul sito istituzionale.

Comune di Grosseto

Via Ginori 43 – 58100 Grosseto
Tel: 0564-488743 e Fax 0564 – 21139
E-mail carlo.manfucci@comune.grosseto.it

Il back office del sito istituzionale ha attualmente 147 utenti che hanno la capacità di pubblicare sul sito. Gli utenti sono organizzati in ruoli che riflettono in linea di massima le Posizioni Organizzative e che hanno ciascuno diverse autorizzazioni a pubblicare, con massima granularità sugli oggetti che compongono il sito, ovvero i post built-in (post, page, ecc.) e i custom post type (ufficio, servizio, regolamento, modulo, ecc.)

Il numero di operatori è andato via via aumentando nel corso dell'anno, fino ad avere la seguente consistenza (un operatore può avere più ruoli):

Ruolo	Tipo	Operatori
Administrator	Built-In	12
Amministrazione Trasparente	Custom	1
Author	Built-In	3
Contributor	Built-In	1
Coronavirus	Custom	7
Editor	Built-In	1
Elezioni	Custom	4
GaranteComunicazione	Custom	2
Servizi Demografici	Custom	6
Servizi Educativi	Custom	8
Servizio Acquisti	Custom	3
Servizio Affari Istituzionali	Custom	8
Servizio Affari Legali	Custom	3
Servizio Ambiente	Custom	7
Servizio Appalti	Custom	2
Servizio Biblioteca	Custom	1
Servizio Comando	Custom	7
Servizio Commercio	Custom	12
Servizio Contratti	Custom	2
Servizio Controlli	Custom	2
Servizio Cultura	Custom	5
Servizio Economato	Custom	4
Servizio Edilizia Istituzionale	Custom	1
Servizio Edilizia Privata	Custom	2
Servizio Enti Terzi	Custom	1
Servizio Entrate	Custom	5
Servizio Finanziario	Custom	3
Servizio Grotti	Custom	4
Servizio Manutenzioni	Custom	1
Servizio Mobilità	Custom	2
Servizio Patrimonio	Custom	7

Comune di Grosseto

Via Ginori 43 – 58100 Grosseto
 Tel: 0564-488743 e Fax 0564 – 21139
 E-mail carlo.manfucci@comune.grosseto.it

Ruolo	Tipo	Operatori
Servizio Polizia Stradale	Custom	4
Servizio Progettazioni	Custom	1
Servizio Protezione Civile	Custom	2
Servizio Reclutamento	Custom	3
Servizio Rifiuti	Custom	4
Servizio Sociale	Custom	12
Servizio Urbanistica	Custom	5
Servizio Urbanizzazioni	Custom	0
Servizio Vincoli	Custom	2
Servizio amministrativo Urbanistica	Custom	3
SottoscrittoreFaq	Custom	1
SottoscrittoreUffici	Custom	4
UfficioComunicazione	Custom	10
UfficioPersonale	Custom	0
UfficioStatistica	Custom	3
faq-inserimento-pratiche-edilizie	Custom	1
faq-visualizzazione-delle-pratiche-edilizie	Custom	1

Sono andate aumentando inoltre le autorizzazioni a pubblicare attribuite ai vari ruoli, estendendo le autorizzazioni iniziali che prevedevano soltanto la modifica soltanto la modifica dei quattro principali custom post type (Uffici, Servizi, Regolamenti e Moduli).

Riguardo agli elementi principali che riguardano le informazioni di base del sito istituzionale, ovvero uffici, servizi, regolamenti e moduli, si rileva la seguente situazione:

Elemento	Numero	Percentuale di elementi modificati almeno una volta negli ultimi tre mesi
Uffici	95	36%
Servizi	202	15%
Regolamenti	142	4%
Moduli	301	11%

che indica come l'utenza induca sia direttamente che indirettamente ad aggiornare con frequenza le informazioni essenziali e più direttamente fruibili in pubblicazione.

La parte più dinamica del sito istituzionale, che poi è anche quella che assume maggiore evidenza nella home page, è costituita dagli elementi gestiti direttamente dall'Ufficio Comunicazione. La gestione da parte di questo ufficio dei Comunicati, delle Novità, degli Eventi e dei Progetti è stata avviata già a partire dall'inaugurazione del sito ed è ormai acquisita e fluida da parte degli operatori.

Il lavoro fatto negli anni è imponente nei numeri e ha un impatto notevole sull'utenza, verificabile anche dal numero di rilanci sui social e sui giornali on line dei post pubblicati.

	Publicati nel 2021	Totali in pubblicazione
Comunicati	573	2044
Novità	112	215
Eventi	54	70
Progetti	10	22

Esistono poi due servizi di pubblicazione svolti in autonomia da specifici uffici che dialogano con questo strumento direttamente con l'utenza.

Il primo riguarda il Garante della comunicazione in materia di Urbanistica, che pubblica direttamente i propri comunicati istituzionali. Risultano in pubblicazione 40 comunicati di cui 5 emessi nel corso dell'anno.

Il secondo riguarda invece le FAQ relative alle pratiche edilizie, per le quali è messa a disposizione del cittadino un'apposita form con la quale può formulare domande. L'ufficio risponde poi pubblicando in autonomia le risposte significative sul sito. Ad oggi risultano in pubblicazione 97 FAQ delle quali 41 emesse nell'anno in corso.

Al fine di prevedere un ulteriore canale d'interazione diretta con l'utenza, il sito presenta una specifica mail di contatto per i cittadini presente nel footer di tutte le pagine, segnalazioni.sito@comune.grosseto.it. Tale mail è stata pensata per le segnalazioni di malfunzionamento e di contenuto specifiche del sito istituzionale, ma si è visto che viene utilizzata dagli utenti per qualsiasi tipo di segnalazione, anche relativa a servizi e contenuti esterni al sito. Tutte le segnalazioni vengono comunque gestite.

I dati relativi alla mailbox segnalazioni.sito@comune.grosseto.it qui raccolti sono ricavati dalla nuova mailbox su Aruba attivata a marzo 2021.

Le richieste pervenute da parte di cittadini sono state 35 e hanno riguardato i seguenti servizi:

- case popolari e contributi: 10
- concorsi: 8
- multe: 7
- ambiente e manutenzioni: 4
- servizi demografici: 3
- varie: 3

Nessuna delle richieste riguardava in realtà funzioni del sito istituzionale, ma si riferivano a specifiche richieste di informazioni o a difficoltà di accedere ai relativi servizi on line quali verbali

e certificazioni. Come concordato in precedenza con l'URP, tutte le richieste sono state evase con una mail di risposta che invitava i cittadini a contattare direttamente l'URP, fornendo tutti i contatti necessari. Questo ha consentito all'URP di gestire eventuali carenze di comunicazione mediando tra cittadini e uffici. Non si sono rilevate al riguardo ulteriori mail che potessero far pensare a un'insoddisfazione dell'utenza che aveva utilizzato tale canale.

Un lavoro molto significativo ed impegnativo, iniziato alla fine del 2020 e continuato per tutto il 2021, ha riguardato lo spostamento di tutta la sezione di Amministrazione trasparente (AT) dal vecchio sito Typo3 sulla nuova piattaforma Wordpress. Tale azione era non più rinviabile anche perché il vecchio sito non rispondeva ai requisiti di accessibilità richiesti. Si è trattato di un lavoro che ha coinvolto sia la parte di programmazione del sito, già di fatto completata nel 2020, che la parte di trasferimento dei dati, effettuata per la maggior parte in automatico ma completata con numerosi interventi manuali. Inoltre, con l'avvio della procedura degli atti amministrativi su base Maggioli avvenuta a giugno, alcune sezioni molto popolate e dinamiche di AT riguardanti la pubblicazione degli atti sono state collegate alla piattaforma Maggioli. Su ogni pagina di AT è stata inserita, generata in automatico, la data dell'ultimo aggiornamento della pagina, in modo da fornire all'utenza un elemento di evidenza dell'affidabilità delle informazioni in essa contenute.

La struttura principale di AT, che ricalca la griglia ANAC riportata nell'allegato 1 della determinazione n. 1310 del 28/12/2016 e s.m.i., è composta da 185 pagine strutturate in due diverse tipologie di oggetti Wordpress (Amministrazione Trasparente Menu e Amministrazione Trasparente Page) collegate tra loro in modo gerarchico. In realtà le pagine di AT contengono collegamenti a file pubblicati che, in base a stime ottenute con GSC che li ha indicizzati, si aggirano intorno a 4.000. Tale set di file, residente su strutture di file system disperse e non organizzate, costituisce un serio problema per un'eventuale migrazione del sito su altra piattaforma, perché rende necessario ricostruire la struttura di pubblicazione e i relativi collegamenti sul nuovo sistema, operazione che difficilmente si potrà realizzare senza interventi manuali.

Dall'analisi dei dati di accesso al sito ottenuti con GA risulta che, nonostante la pubblicazione di AT abbia fatto crescere i contenuti pubblicati di circa il 60%, tuttavia questo aumento non ha comportato un aumento apprezzabile di visite o di utenti nel complesso. Ciò suggerisce che l'adempimento di legge della pubblicazione delle informazioni su AT, nonostante richieda un notevole impiego di risorse, abbia in definitiva un impatto trascurabile sull'utenza.

Costituisce un'unica significativa eccezione la sezione Concorsi, che nel corso del 2021 ha avuto numeri di utenti e accessi molto elevati in considerazione delle numerose selezioni pubbliche che si sono tenute nel periodo. Al riguardo, in itinere si è provveduto a derogare al blocco in pubblicazione su AT da parte degli uffici per l'Ufficio Personale, prima affiancandolo tecnicamente e poi autorizzandolo alle pubblicazioni in autonomia. Ciò ha consentito una maggiore speditezza nelle operazioni di pubblicazione e un miglioramento generale della qualità dell'informazione pubblicata, aspetto importante vista anche l'attenzione al riguardo da parte dell'utenza. A regime, gli interventi tecnici richiesti all'amministratore sono risultati veramente minimali.

Comune di Grosseto

Via Ginori 43 – 58100 Grosseto

Tel: 0564-488743 e Fax 0564 – 21139

E-mail carlo.manfucci@comune.grosseto.it

Un lavoro specifico ha riguardato quest'anno la pubblicazione della sezione "Elezioni trasparenti" in concomitanza con le elezioni comunali. La sezione ha avuto un rilievo speciale, posizionata nella zona di massima evidenza della home page, ovvero nel posto più a destra del main menu. Lo strumento ha avuto un'utilità apprezzabile per l'utenza, riscontrata dal picco massimo annuale di utenti verificatosi lunedì 4 ottobre con 10.821 utenti rilevati nella giornata, rispetto a una media giornaliera di circa 2.000 utenti.

Adempimento non solo formale è stata l'analisi di accessibilità effettuata il 17/09/2021 con lo strumento MAUVE che ha prodotto la dichiarazione di accessibilità nella quale il Comune di Grosseto si impegna a rendere il proprio sito web accessibile, conformemente al D.lgs 10 agosto 2018, n. 106 che ha recepito la direttiva UE 2016/2102 del Parlamento europeo e del Consiglio, dichiarazione pubblicata in data 21/09/2021 sul portale AgID dedicato.

Allegati:

- Dashboard Google Analytics 2021
- Dashboard Google Analytics 2020 (per confronto)
- Top 50 2021 URL
- Top 50 2021 Nomi pagine

Grosseto, 21/12/2021

Il Responsabile tecnico del Sito Web Istituzionale
Ing Carlo Manfucci
*documento informatico firmato digitalmente ai sensi dell'art. 24 D.Lgs.
82/2005 e ss.mm.ii.*