

Risultati¹ del Questionario di VALUTAZIONE del SITO WEB dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte, www.istruzionepiemonte.it, Nota prot. N. 1291 del 12/02/2019.

L'Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte (USR), nel periodo tra il 12 febbraio e il 5 marzo 2019, ha effettuato un monitoraggio per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti rispetto al proprio sito web (www.istruzionepiemonte.it) e programmare degli interventi di miglioramento volti a renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

L'indagine rivolta a tutte le parti interessate dell'USR, si è svolta con modalità CAWI (autocompilazione *on-line*) tramite il questionario *on-line* creato con il modulo Contact Form 7 di WordPress e compilabile, per tutto il periodo di rilevazione, dall'Home Page del sito www.istruzionepiemonte.it. L'utenza è stata invitata a compilare il questionario con Nota prot. n. 1291 del 12 febbraio 2019, pubblicata sul sito e inviata agli indirizzi e-mail delle liste di contatto dell'Ufficio. Il questionario è anonimo e i dati sono divulgati solo in forma aggregata e nel rispetto della normativa sulla *privacy*.

Il questionario, composto da 32 domande, è strutturato in più *set* di domande che riguardano:

- Il profilo dell'utente, la frequenza e la modalità di fruizione del sito;
- La soddisfazione del sito rispetto ai contenuti, all'organizzazione, alla grafica e alla facilità e velocità di accesso all'area servizi e alle informazioni cercate;
- Le aspettative degli utenti rispetto ad alcuni aspetti ritenuti importanti;
- I suggerimenti per il miglioramento della qualità del sito.

Di seguito si riporta una sintesi dei risultati ottenuti e nell'allegato 1 si propongono le informazioni dettagliate relative a tutte le domande effettuate.

PROFILO UTENTE

Hanno partecipato al monitoraggio 694² persone delle quali il 79% femmine. Il 49% dei 694 partecipanti ha età compresa tra i 50 e i 64 anni e il 38% tra i 35 e i 49 anni. Il 53% ha la laurea e il 44% il diploma di scuola superiore. Nell'ultimo anno, il 17% ha utilizzato il sito quotidianamente, il 29% uno o più volte alla settimana e il 27% uno o più volte al mese; solo il 24% lo ha consultato sporadicamente. Il 90% dei frequentatori è costituito per il 40% da personale docente, per il 28% da dirigenti scolastici e per il 23% da personale ATA.

Il dispositivo maggiormente utilizzato per consultare il sito è il PC (86%), lo smartphone (8%) e il tablet/iPad (6%).

¹ a cura di Anna Alessandra Massa, Ufficio I

² 719 rispondenti di cui 25 dati *missing*

SODDISFAZIONE GENERALE DEL SITO

Oltre il 73% dei rispondenti ha assegnato un punteggio positivo, compreso tra 6 e 10, alle seguenti dimensioni:

- Soddisfazione globale di contenuti, organizzazione e grafica, 77%;
- Facilità di accesso e navigazione del sito, 73%;
- Facilità e velocità di accesso all' area servizi (es. area segreterie, area istanze...), 74.

Con riferimento all'ultimo utilizzo effettuato, le percentuali dei rispondenti per dimensione valutata con punteggio compreso tra 6 e 10, sono di seguito elencate:

- Aggiornamento delle informazioni, 84%;
- Completezza delle informazioni, 85;%
- Chiarezza e leggibilità delle informazioni, 81%;
- Semplicità di navigazione, 73%;
- Gradevolezza dell'aspetto grafico, 74%;
- Rintracciabilità in pochi click delle informazioni cercate, 64%;
- Organizzazione dei contenuti, 72%.

Funzioni di ricerca interna al sito:

Il 77% dei partecipanti ha risposto di aver utilizzato la funzione di ricerca interna "cerca nel sito" e il 55% di essi ha valutato positivamente, con punteggio compreso tra 6 e 10, l'efficacia nel trovare le informazioni ricercate.

Solo il 37% ha dichiarato di conoscere la funzione di ricerca interna avanzata e di essi il 59% ha valutato positivamente la sua efficacia nella ricerca delle informazioni (punteggio compreso tra 6 e 10).

Alla domanda "Ha mai avuto la necessità di cercare i contatti dell'USR all'interno del sito? Il 63% dei partecipanti ha risposto di sì e il 54% di essi ha valutato di trovare facilmente i contatti cercati attribuendo un punteggio compreso tra 6 e 10. L'80% ha trovato le informazioni che cercava.

VALUTAZIONE DI ALCUNI ASPETTI RITENUTI IMPORTANTI DAGLI UTENTI

Relativamente alla domanda Quanto ritiene importanti i seguenti aspetti?, si riportano di seguito le percentuali delle risposte dei rispondenti che hanno assegnato un punteggio compreso tra 6 e 10:

- Facilità di accesso ai servizi on line, 94%
- Completezza delle informazioni on line, 94%
- Organizzazione dei contenuti del sito, 93%
- Impostazione grafica, 88%
- Idoneità del sito a raccogliere quesiti o fornire soluzioni (FAQ), 89%
- Tutela della privacy nell'utilizzo del sito, 89%

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SITO

Il 16% degli utenti ha ritenuto di dare dei suggerimenti per il miglioramento del sito. Le risposte sono state raggruppate nelle seguenti macrocategorie³:

MACROCATEGORIA	NUMERO SUGGERIMENTI
ARCHIVIO	12
AREA RISERVATA	12
FORM ONLINE E PIATTAFORMA ISTANZE	5
CONTATTI E ORGANIGRAMMA	4
GRAFICA, ORGANIZZAZIONE DEI CONTENUTI FRUIBILITÀ E NAVIGAZIONE	33
MODELLI DI SITO DA SEGUIRE	6
FORMATI	3
CONCORSI	6
RICERCA INTERNA SITO	13
HOME PAGE	7
MOBILE	5
TUTORIAL	4
REDAZIONE CIRCOLARI	1
AREA FORMAZIONE	2
PARITARIE	1
EVIDENZA	1
INDICAZIONI PER REDATTORI NOTE e FORM ONLINE	3
AGGIORNAMENTO SITI UFFICI PROVINCIALI	1

³ Alcune risposte contengono più suggerimenti e sono stati classificati anche in più di una macrocategoria.