

Sintesi dell'indagine sul gradimento e utilizzo del sito web IZSve

A cura dell'Osservatorio sulle esigenze del cliente, SCS7

Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie

Sintesi dell'indagine sul gradimento e utilizzo del sito web IZSVe

L'indagine è stata commissionata dal Laboratorio comunicazione della scienza - ed è stata realizzata dall'Osservatorio sulle esigenze del cliente, SCS7 - Comunicazione e conoscenza per la salute.

I dati sono stati raccolti nei mesi di marzo e aprile 2014 attraverso software CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) realizzato in collaborazione con Weirdstudio.

Per informazioni sull'indagine:

Tel.: +39 049 8084265, Fax: +39 049 8084270

e-mail: osservatorio@izsvenezie.it

INDICE

| | |
|--|----|
| Introduzione | 4 |
| Prima parte – Profilo dei rispondenti | 5 |
| Seconda parte – Utilizzo del sito | 8 |
| Terza parte – Gradimento | 11 |
| Quarta Parte – Sezioni maggiormente visitate e proposte di miglioramento | 14 |
| Quinta Parte – Suggerimenti | 16 |

INTRODUZIONE

Il Laboratorio di comunicazione della scienza della SCS7, Comunicazione e conoscenza per la salute, con la collaborazione dell'Osservatorio sulle esigenze del cliente, ha svolto una indagine con l'obiettivo di rilevare il gradimento sulla funzionalità e l'efficacia informativa del sito web istituzionale: www.izsvenezie.it.

La rilevazione ha permesso di studiare il livello di fruizione e di gradimento del sito web IZSve e ha fornito le indicazioni necessarie ad offrire uno strumento informativo agevole, completo, facile da consultare e funzionale alle esigenze degli utenti.

I rispondenti sono stati invitati a compilare un questionario online strutturato in 4 parti:

1. fruizione da parte degli utenti
2. gradimento generale dei contenuti
3. sezioni maggiormente visitate e proposte di miglioramento
4. dati rispondente

La somministrazione del questionario, rivolta a tutti i dipendenti IZSve e agli utenti esterni che hanno utilizzato il sito web IZSve almeno una volta, è avvenuta tra l'11 marzo e il 22 aprile 2014.

I dati, raccolti in forma anonima, sono stati analizzati nel rispetto della privacy come previsto dall'art.23 del D. Lgs. 196/2003.

Prima parte

PROFILO DEI RISPONDENTI

Il questionario è stato inviato tramite mail a tutto il personale dell'Istituto, in totale 664 contatti, e a una lista di utenti esterni predefinita (veterinari ufficiali e libero professionisti, operatori del settore alimentare, iscritti alle newsletter esterne IZSve Informa e Info@limenti, partecipanti ai corsi di formazione). Inoltre, è stato creato una pop-up con l'invito a prendere parte all'indagine e un link del questionario che compariva all'apertura del sito web IZSve al fine di raggiungere ulteriori fruitori esterni all'Istituto. Infine, la partecipazione all'indagine è stata promossa anche sulla pagina Facebook di IZSve Pets con post dedicato.

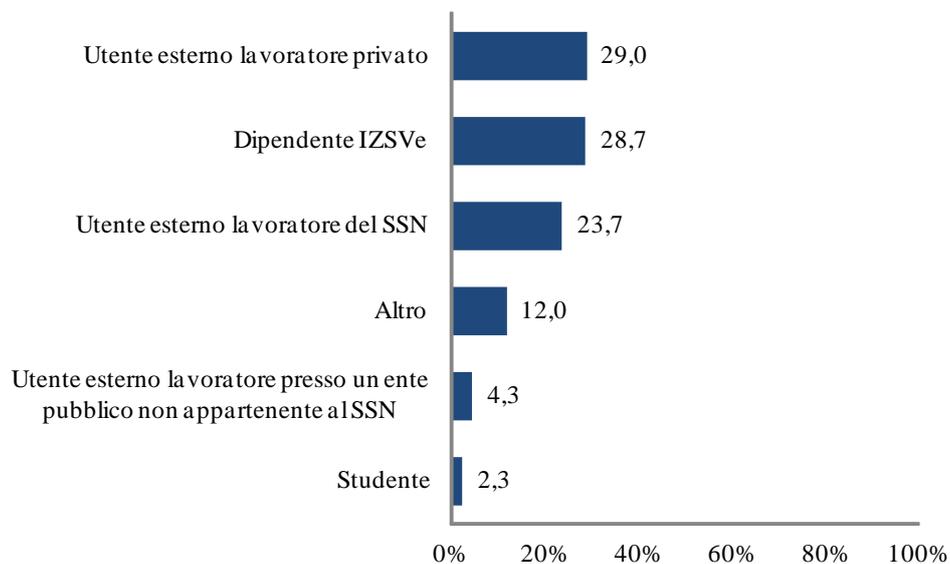
All'indagine hanno preso parte 300 persone, di cui la maggior parte sono risultate essere donne (54,7%), di età compresa tra i 35 e 49 anni (38,0%) e residenti nell'area Nord est (77,3%) (Tabella 1.1).

Tabella 1.1: informazioni socio-anagrafiche (%)

| <i>Caratteristiche</i> | <i>N</i> | <i>%</i> |
|--------------------------|----------|----------|
| Genere | | |
| Donna | 164 | 54,7 |
| Uomo | 136 | 45,3 |
| Età | | |
| 20-34 anni | 82 | 27,3 |
| 35-49 anni | 114 | 38,0 |
| 50-64 anni | 102 | 34,0 |
| 65 e oltre | 2 | 0,7 |
| Zona di residenza | | |
| Nord est | 232 | 77,3 |
| Nord ovest | 34 | 11,3 |
| Centro | 20 | 6,7 |
| Sud e isole | 14 | 4,7 |

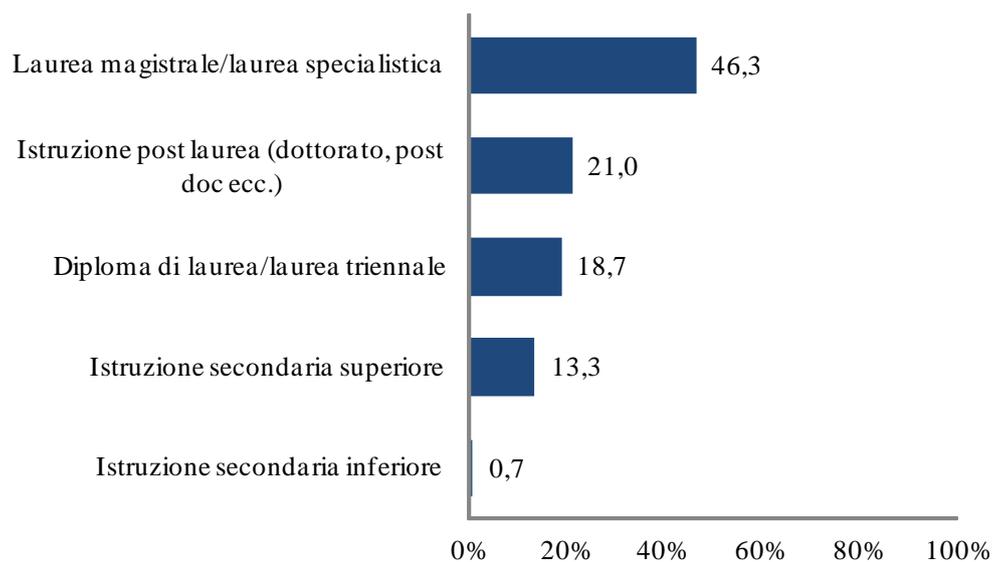
Per quanto concerne il profilo professionale (Figura 1.1), il 28,7% dei rispondenti è composto da dipendenti IZSve mentre il 71,3% da utenti esterni. Di questi, il 29,0% lavora presso aziende private, il 23,7% esercita presso il servizio sanitario nazionale (SSN), il 4,3% lavora presso un ente pubblico non appartenente al SSN e il 2,3% è composto da studenti. Il 12,0% ha risposto "altro" non identificandosi nelle voci proposte.

Figura 1.1: profilo professionale (%)



I dati della Figura 1.2 mettono in evidenza una predominanza di persone (46,3%) laureate al corso magistrale/specialistico, seguite da coloro che hanno continuato gli studi dopo la laurea (dottorato, post doc, ecc.) (21,0%), da coloro che hanno conseguito un diploma di laurea o un titolo di laurea triennale (18,7%) e da coloro che sono in possesso di istruzione secondaria (13,3%).

Figura 1.2: titolo di studio (%)



Nel dettaglio si evince che circa la metà dei rispondenti (50,3%) lavora nell'area veterinaria (Tabella 1.2). Gli altri indirizzi professionali selezionati sono: scienze biologiche (11,3%), indirizzo amministrativo/giuridico (11,0%), medico (3,0%), agrario (2,3%), educativo/formativo (2,3%),

sociale/ umanistico (2,3%), scienze chimiche/fisiche/matematiche (1,7%) e comunicativo/giornalistico (1,0%). Il 14,7% ha risposto “altro” non identificandosi nelle voci proposte.

Tabella 1.2: ambito professionale (%)

| <i>Ambito</i> | <i>%</i> |
|--------------------------------------|----------|
| Veterinario | 50,3 |
| Altro | 14,7 |
| Scienze biologiche | 11,3 |
| Amministrativo/giuridico | 11,0 |
| Medico | 3,0 |
| Agrario | 2,3 |
| Educativo/formativo | 2,3 |
| Sociale/umanistico | 2,3 |
| Scienze chimiche/fisiche/matematiche | 1,7 |
| Comunicativo/giornalistico | 1,0 |

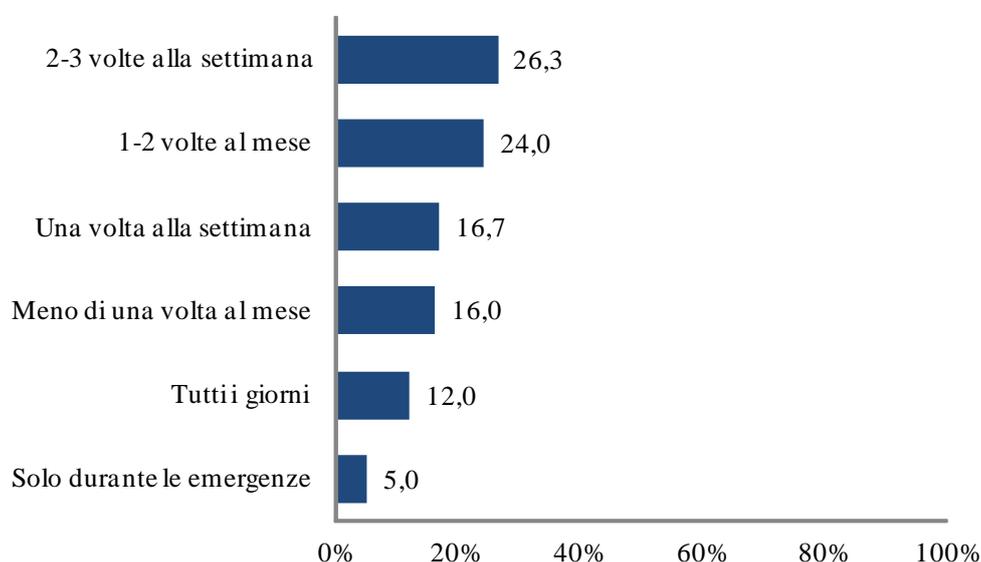
Seconda parte

UTILIZZO DEL SITO

Nella prima parte del questionario è stata indagata la fruizione del sito IZSve da parte degli utenti, sia interni che esterni.

La Figura 2.1 mette in evidenza che il 26,3% dei rispondenti utilizza il sito IZSve due o tre volte alla settimana, il 24,0% una o due volte al mese, il 16,7% una volta alla settimana, il 12,0% tutti i giorni e il 5,0% solo in caso di emergenza sanitaria.

Figura 2.1: quanto spesso le capita di utilizzare il sito IZSve? (%)



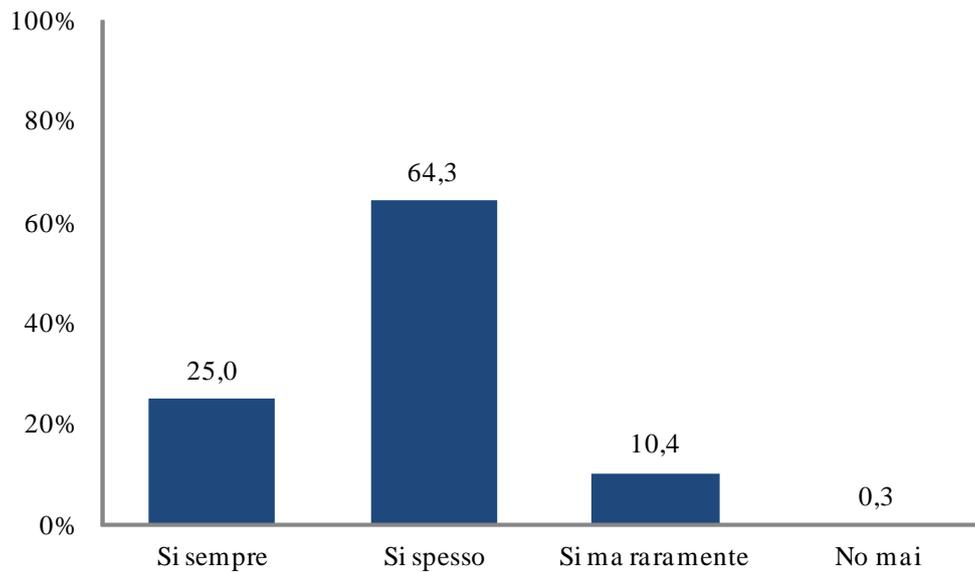
La ricerca di informazioni utili al proprio lavoro/ aggiornamento professionale è il principale motivo di utilizzo del sito IZSve per il 48,0% dei rispondenti (Tabella 2.1). La ricerca di informazioni durante le emergenze, invece, è il principale motivo di utilizzo del sito solo per il 3,7% dei rispondenti.

Tabella 2.1: per quale motivo utilizza il sito IZSve? (%)

| <i>Motivi utilizzo sito IZSve</i> | <i>%</i> |
|--|----------|
| Per la ricerca di informazioni utili al mio lavoro/aggiornamento professionale | 48,0 |
| Per accedere a modulistica specifica | 14,3 |
| Per cercare corsi di formazione | 13,0 |
| Per cercare informazioni su possibilità di impiego, bandi e concorsi | 13,0 |
| Per interesse personale | 8,0 |
| Per cercare informazioni durante le emergenze | 3,7 |

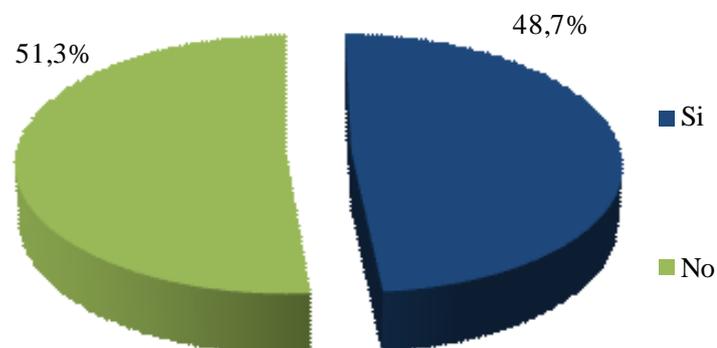
La maggior parte dei rispondenti (89,3%), quando visita il sito, riesce sempre o spesso a trovare le informazioni di cui ha bisogno. Solo un'esigua parte (10,4%) riesce a trovare raramente ciò che cerca (Figura 2.2).

Figura 2.2: quando visita il sito riesce a trovare le informazioni che le interessano? (%)



In caso di emergenze sanitarie è stato chiesto agli intervistati se utilizzano il sito per cercare informazioni. Dalla Figura 2.3 emerge che, in caso di un'emergenza sanitaria in corso, il 48,7% dichiara di aver consultato il sito per cercare informazioni a riguardo mentre il 51,3% non lo ha utilizzato.

Figura 2.3: le è capitato di utilizzare il sito IZSve per cercare informazioni riguardo ad una emergenza sanitaria in corso? (%)



Al 48,7% dei rispondenti che dichiarano di aver cercato informazioni sul sito web dell'IZSve durante una emergenza è stato chiesto di valutare alcuni aspetti assegnando un punteggio espresso su scala Likert 1-10 (Tabella 2.2).

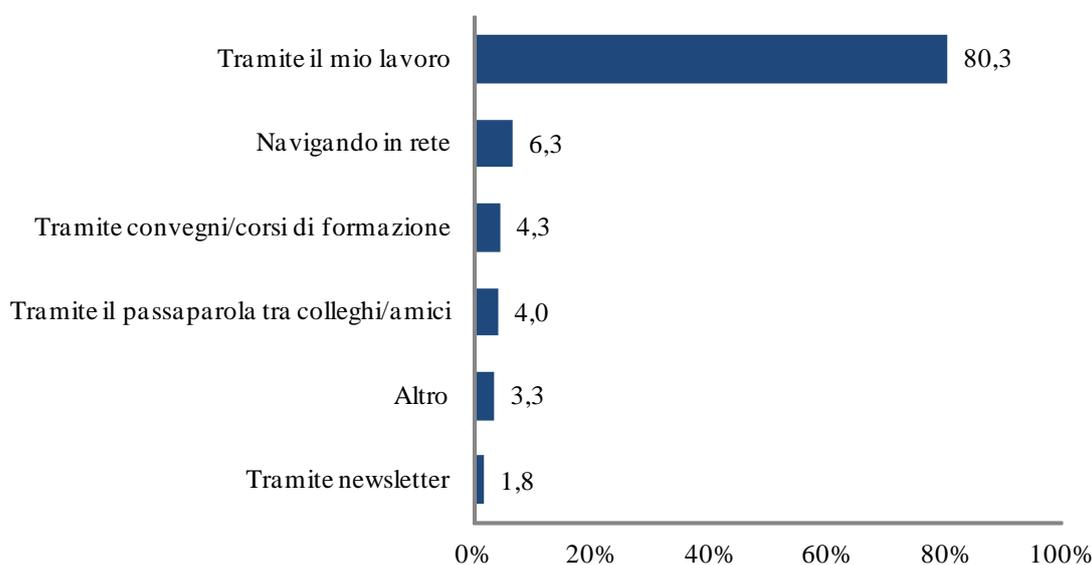
Tabella 2.2: come valuta le informazioni fornite durante l'emergenza? Attribuisca un valore a ciascuna voce riportata di seguito (1= scarso; 10= molto buono)

| <i>Aspetti valutati</i> | <i>Media</i> | <i>Deviazione Std.</i> | <i>Non so valutare (%)</i> |
|---|--------------|------------------------|----------------------------|
| Livello di attendibilità delle informazioni | 8,64 | 1,46 | 3,42 |
| Livello di utilità dell'informazione | 8,19 | 1,60 | 2,05 |
| Grado di approfondimento delle informazioni | 7,85 | 1,52 | 2,05 |
| Tempestività dell'aggiornamento/pubblicazione | 7,63 | 1,67 | 6,16 |

In generale, gli utenti si dichiarano soddisfatti di tutti gli aspetti. In particolare, il livello di attendibilità (m=8,64) e il livello di utilità delle informazioni (m=8,19) sono considerati buoni; mentre il grado di approfondimento delle informazioni (m=7,85) e la tempestività dell'aggiornamento/pubblicazione (m=7,63) sono considerati discreti.

A conclusione di questa sezione è stato indagato il modo in cui gli utenti sono venuti a conoscenza del sito IZSve. La maggioranza (80,3%) è venuta a conoscenza del sito IZSve tramite il proprio lavoro (Figura 2.4).

Figura 2.4: come è venuto a conoscenza del sito IZSve? (%)



Terza parte

GRADIMENTO

La seconda parte del questionario ha indagato il livello di gradimento e di soddisfazione, da parte degli utenti, sia del sito nel suo complesso, sia di specifici contenuti in esso presenti.

Dall'analisi svolta emerge che le persone sono discretamente soddisfatte del sito a livello generale (m=7,53) (Tabella 3.1).

Tabella 3.1: *in generale qual è il suo livello di gradimento del sito IZSVe? Attribuisca un valore dove 1=scarso; 10 molto buono*

| | Media | Deviazione Std. |
|-----------------------|-------|-----------------|
| Livello di gradimento | 7,53 | 1,64 |

Successivamente, è stato chiesto agli intervistati di valutare le varie tipologie di informazioni che si possono trovare all'interno del sito (contenuti sulla sicurezza alimentare, contenuti sulla sanità animale, contenuti tecnici e informazioni di tipo amministrativo) assegnando un punteggio (espresso su scala Likert 1-10) ai seguenti attributi: chiarezza espositiva, utilità, livello di aggiornamento ed esaustività/completezza. Di seguito si riportano i risultati ottenuti.

Tabella 3.2: *come valuta i contenuti scientifici sulla sicurezza alimentare presenti sul sito? Per ciascuna voce attribuisca un valore (1= scarso; 10= molto buono)*

| Contenuti scientifici sulla sicurezza alimentare | Media | Deviazione Std. | Non so valutare (%) |
|--|-------|-----------------|---------------------|
| Chiarezza espositiva | 7,95 | 1,41 | 17,0 |
| Utilità | 7,93 | 1,52 | 16,3 |
| Livello di aggiornamento | 7,87 | 1,59 | 18,0 |
| Esaustività/completezza | 7,70 | 1,49 | 17,6 |

Tabella 3.3: *come valuta i contenuti scientifici sulla sanità animale presenti sul sito? Per ciascuna voce attribuisca un valore (1= scarso; 10= molto buono)*

| Contenuti scientifici sulla sanità animale | Media | Deviazione Std. | Non so valutare (%) |
|--|-------|-----------------|---------------------|
| Chiarezza espositiva | 8,05 | 1,42 | 22,0 |
| Utilità | 8,01 | 1,54 | 22,6 |
| Livello di aggiornamento | 7,91 | 1,62 | 26,0 |
| Esaustività/completezza | 7,91 | 1,43 | 23,6 |

Tabella 3.4: *come valuta i contenuti tecnici presenti sul sito (es. moduli di accettazione, linee guida per il campionamento)? Per ciascuna voce attribuisca un valore (1= scarso; 10= molto buono)*

| <i>Contenuti tecnici</i> | <i>Media</i> | <i>Deviazione Std.</i> | <i>Non so valutare (%)</i> |
|--------------------------|--------------|------------------------|----------------------------|
| Utilità | 7,95 | 1,73 | 26% |
| Livello di aggiornamento | 7,84 | 1,74 | 27,3 |
| Chiarezza espositiva | 7,70 | 1,75 | 25,6 |
| Esaustività/completezza | 7,69 | 1,68 | 25,6 |

Tabella 3.5: *come valuta le informazioni di tipo amministrativo (concorsi, bandi, fornitori, bilanci ecc.) presenti sul sito? Per ciascuna voce attribuisca un valore (1= scarso; 10= molto buono)*

| <i>Informazioni di tipo amministrativo</i> | <i>Media</i> | <i>Deviazione Std.</i> | <i>Non so valutare (%)</i> |
|--|--------------|------------------------|----------------------------|
| Utilità | 7,74 | 1,71 | 32,0 |
| Livello di aggiornamento | 7,68 | 1,74 | 33,6 |
| Esaustività/completezza | 7,58 | 1,70 | 32,3 |
| Chiarezza espositiva | 7,43 | 1,81 | 32,0 |

Dalle tabelle 3.2 e 3.3 si evince che l'aspetto di cui gli utenti sono maggiormente soddisfatti in merito ai contenuti scientifici sulla sicurezza alimentare e i contenuti scientifici sulla sanità animale è la chiarezza espositiva (rispettivamente $m=7,95$ e $m=8,05$). In merito, invece, ai contenuti tecnici e alle informazioni di tipo amministrativo (tabelle 3.3 e 3.4), i rispondenti hanno espresso un maggior grado di soddisfazione rispetto all'utilità (rispettivamente $m=7,95$ e $m=7,74$).

Dall'analisi delle principali criticità del sito (Tabella 3.6) si evince che la lunghezza dei percorsi per arrivare all'informazione cercata è la principale criticità riscontrata (39,0%), seguita dalla navigazione non intuitiva (26,7%), dalla lentezza nel caricamento delle pagine (21,7%), dalla difficoltà nel reperire le informazioni di contatto (14,7%), l'incompatibilità con i dispositivi mobili (6,3%), la difficoltà di visualizzare i contenuti audio-video (5,3%) e di scaricare file (5,0%), e la scarsità di contenuti visuali (4,7%). Secondo il 4,7% ci sono altre criticità. Infine, il 31,3% ha dichiarato che il sito va bene così.

Tabella 3.6: criticità del sito (%)

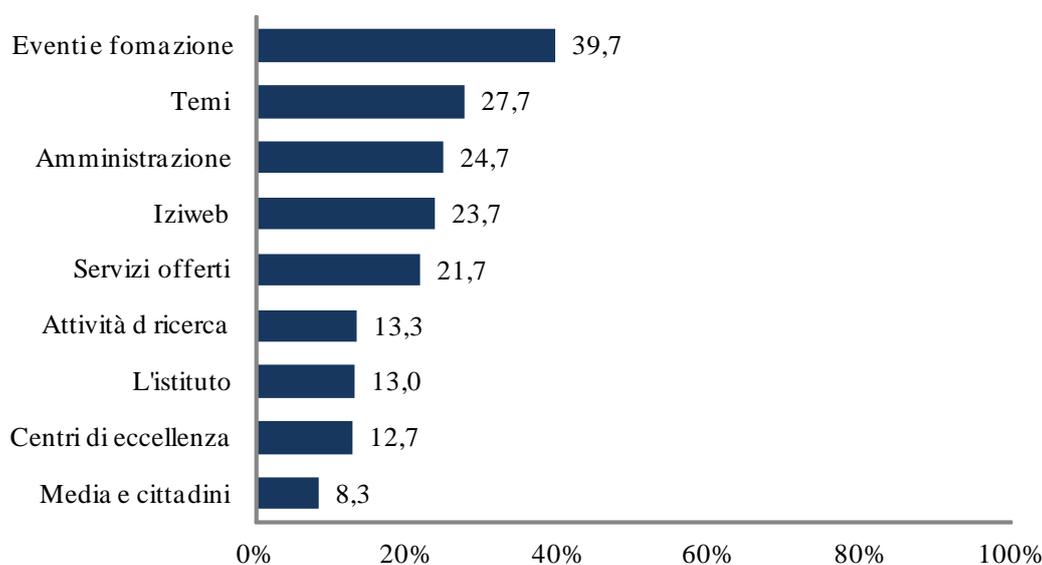
| <i>Criticità</i> | <i>%</i> |
|---|----------|
| Percorsi troppo lunghi per arrivare all'informazione ricercata | 39,0 |
| Nessuna di queste, va bene così | 31,3 |
| Navigazione non intuitiva | 26,7 |
| Lentezza nel caricamento delle pagine | 21,7 |
| Difficoltà nel reperire le informazioni di contatto (telefono, e-mail, ...) | 14,7 |
| Incompatibilità con dispositivi mobili (tablet, smartphone) | 6,3 |
| Difficoltà di visualizzare i contenuti audio-video | 5,3 |
| Difficoltà di scaricare/ i file | 5,0 |
| Scarsità di contenuti visuali (immagini, video, infografiche, ...) | 4,7 |
| Altro | 4,7 |

Quarta parte

SEZIONI MAGGIORMENTE VISITATE E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Nella terza parte del questionario sono stati indagati gli aspetti relativi alle sezioni maggiormente visitate (Figura 4.1, Tabella 4.1) ed eventuali proposte di miglioramento in merito (Tabella 4.2).

Figura 4.1: sezioni consultate



Per ciascuna sezione consultata, è stato chiesto ai rispondenti di specificare i contenuti maggiormente letti. In Tabella 4.1 si riportano i risultati emersi.

Tabella 4.1: contenuti maggiormente letti per ciascuna sezione consultata

| <i>Sezione</i> | <i>Contenuti</i> |
|---------------------|---|
| Eventi e formazione | Offerta formativa proposta dall'IZSVe: <ul style="list-style-type: none"> - corsi FAD - corsi accreditati ECM |
| Temi | Nell'ambito della sicurezza alimentare e dell'igiene degli alimenti: <ul style="list-style-type: none"> - rischi microbiologici - malattie trasmissibili all'uomo dagli alimenti Tematiche di sanità animale Schede tematiche dei rischi (approfondimento a livello epidemiologico) |

| | |
|----------------------|------------------------------------|
| Amministrazione | Bandi di concorso Bandi di gara |
| Iziweb | Referti |
| Servizi offerti | Tariffario Carta dei servizi |
| Attività di ricerca | Ricerche in corso |
| L'istituto | Contatti Descrizione attività |
| Centri di eccellenza | Salmonellosi Aviaria |
| Media e cittadini | News |

In Tabella 4.2 sono riportate le proposte di miglioramento selezionate dai rispondenti. È interessante osservare che secondo il 20,0% il sito non necessita di modifiche.

Tabella 4.2: proposte di miglioramento (%)

| <i>Proposte di miglioramento</i> | <i>%</i> |
|---|----------|
| Approfondire i contenuti scientifici (dati, riferimenti bibliografici ecc) | 23,0 |
| Dare la possibilità all'utente di interagire/porre domande | 21,3 |
| Nessuna tra questa, va bene così | 20,0 |
| Incrementare le informazioni legate al territorio di competenza | 17,0 |
| Inserire delle FAQ per rendere le indicazioni più chiare | 15,0 |
| Approfondire le informazioni per accedere ai servizi | 13,3 |
| Implementare le linee guida per il campionamento | 13,3 |
| Migliorare la modulistica disponibile | 11,7 |
| Migliorare la ricerca degli accertamenti eseguiti dai laboratori dell'IZSVe | 11,3 |
| Altro | 6,0 |

Quinta parte

SUGGERIMENTI

Al fine di ottenere un'esauritiva valutazione del sito IZSVe, a termine del questionario è stato chiesto ai rispondenti di fornire eventuali ulteriori idee e/o suggerimenti per migliorare il sito.

Di seguito si riporta l'elenco delle proposte suggerite dei rispondenti.

Tabella 5.1: suggerimenti

Suggerimenti

“Alleggerire” la grafica di Moduli tipo “Test Antirabbico” (esperienza personale), eliminando (inutili) colori di fondo e simili, in modo da poterli stampare con molta più semplicità, risparmio di inchiostro, economico... e ambientale.

Sarebbe un'ottima idea organizzare corsi di formazione/aggiornamento GRATUITI, visto che la “formazione continua” è diventata ormai un business importante...non penso sia difficile per un ente come il vostro coprire le spese di una giornata.

Sito troppo complicato.

Snellire il sito, rendendo più leggere le pagine e più intuitivo ove trovare le informazioni.

Ancora corsi FAD gratuiti.

Mi piacerebbe vedere tra gli argomenti il tema delle Certificazioni di Qualità, con particolare riguardo agli standard BRC e IFS.

Creare un'applicazione per accedere ai rapporti di prova su Iziweb da smartphone.

Eliminare percorsi paralleli e incasinati. La stessa cosa la trovi diversa se accedi da una parte piuttosto che da un'altra.

Il sito andrebbe rimodulato per rendere più facile e intuitivo il ritrovamento dei contenuti (famosa regola dei 3 click!)

Il sito attuale è tecnicamente obsoleto, non è facilmente consultabile nè user friendly.

La pagina Temi secondo me manda in confusione. Quando cerco cose relative a Influenza Aviaria per esempio, alcune sono sotto Temi, altre sotto Centri di eccellenza. Lo trovo molto scomodo. Grafica molto carina.

Meno informazioni, ma più concrete. Troppo casino con scarsa utilità.

Mi è molto utile partecipare direttamente ai corsi di formazione/aggiornamento in igiene e sicurezza alimentare. Nell'occasione ho la possibilità di scambiare idee con altri partecipanti.

Prevedere un accesso ai dati dei fornitori di latte dei caseifici per i rispettivi veterinari ufficiali.

Rendere disponibili più posti per i partecipanti evitando le odiosissime "liste di attesa"!!!

Rendere la homepage meno noiosa.

Semplificare il layout delle varie sezioni tematiche del sito web.

Semplificare il modulo di accettazione campioni.