

Dicembre 2025

Test di Usabilità sito istituzionale Azienda USL Toscana sud est *www.uslsudest.toscana.it*

UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione



Designers Italia

I partecipanti

N. 18 Partecipanti, così suddivisi per fascia di età:

6 sotto i 30 anni

6 fra 30 e 60 anni

6 sopra 60 anni

Dispositivo utilizzato

9 PC (1 <30aa, 4 30-60aa, 4 >60aa)

9 smartphone/tablet (5 <30aa, 2 30-60aa, 2 >60aa)

I partecipanti

Quadro riassuntivo dei 18 partecipanti con le risposte del questionario preliminare.

dispositivo utilizzato per il test	età	sex	attività	usi internet in media	visiti il sito ASL in media	per navigare usi prevalentemente	per le ricerca in internet usi prevalentemente
mobile	< 30	M	scolaro	1 volta al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
PC	< 30	F	studentessa	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
mobile	< 30	M	operaio	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
mobile	< 30	F	scolara	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	app
mobile	< 30	M	studente	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
mobile	< 30	F	studentessa	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
PC	30-60	F	impiegata	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
mobile	30-60	M	macchinista	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
PC	30-60	F	direttrice operativa	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
PC	30-60	F	guida turistica	più volte al giorno	molto raramente	PC	motore di ricerca
mobile	30-60	M	impiegato	più volte al giorno	molto raramente	smartphone	motore di ricerca
PC	30-60	F	impiegata	più volte al giorno	1 volta a settimana	smartphone	motore di ricerca
mobile	> 60	F	impiegata	più volte al giorno	1 volta al giorno	smartphone/PC	motore di ricerca/IA
PC	> 60	F	pensionata	1 volta alla settimana	molto raramente	tablet	motore di ricerca
mobile	> 60	M	pensionato	più volte al giorno	molto raramente	tablet	motore di ricerca
PC	> 60	M	impiegato	più volte al giorno	molto raramente	PC	motore di ricerca
PC	> 60	F	impiegata	più volte al giorno	1 volta a settimana	smartphone/PC	motore di ricerca
PC	> 60	M	pensionato	più volte al giorno	molto raramente	PC	motore di ricerca

I task

Tipologie di task:

1. trovare informazioni online (5 task su 6)
2. scaricare e/o consultare documenti (diversi da contenuti html) disponibili per il download (3 task su 6)
3. compilare moduli online (1 task su 6)

I task sono stati selezionati considerando i servizi più ricercati dai cittadini in base all'analisi dei dati *analytics* di navigazione e all'esperienza dei contatti diretti con l'URP.

I 6 task:

1. informazione: scelta Medico Medicina Generale fuori ambito di residenza
2. informazione: prenotazione prelievo ematico
3. informazione/download: richiesta cartella clinica Ospedale San Donato Arezzo
4. informazione: prenotazione vaccinazione adulti
5. informazione/download: variazione residenza per anagrafe canina
6. modulo online: questionario gradimento utenti Punti Prelievo

Dati raccolti

I numeri chiave delle sessioni di test:

n°18

Partecipanti

n°6

Task per partecipante

n°94/108

Task superati con successo
sul totale dei task

02

Il tasso di successo medio per task di tutti i partecipanti è:

TASK 1

scelta MMG fuori ambito di residenza

83,3%

TASK 2

prenotazione prelievo ematico

100%

TASK 3

cartella clinica Ospedale San Donato

94,4%

TASK 4

prenotazione vaccinazione adulti

72,2%

TASK 5

variazione residenza per anagrafe canina

88,8%

TASK 5

questionario gradimento Punti Prelievo

72,2 %

03

**Il tasso di successo medio di tutti
i task di tutti i partecipanti è:**

87%

Questionari

04

I valori risultanti dall'analisi dei questionari sono:

NPS

(Produce un valore fra -100 e 100. Dovrebbe essere almeno positivo, e quanto più possibile vicino al 100.)

39

UMUX

(Produce un valore fra 0 e 100. Dovrebbe essere almeno maggiore di 68, e idealmente più alto.)

70,3

Questionari

04

Net Promoter Score (NPS)

(intenzione di uso)

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?

Stima della probabilità compresa tra 0 e 10.

- **promotori** (valutazione maggiore di 8): **8/18** ovvero **44,4%**
- **neutri** (valutazione tra 8 e 7): **9/18** ovvero **50%**
- **detrattori** (valutazione tra 0 e 6): **1/18** ovvero **5,5%**

TOTALE NPS

Percentuale promotori meno percentuale detrattori. Produce un valore fra -100 e 100. Dovrebbe essere almeno positivo, e quanto più possibile vicino al 100.

39

Questionari

04

Usability Metric for User Experience (UMUX-LITE)

(usabilità percepita)

Domanda 1: Le caratteristiche del sito web incontrano le mie necessità

Domanda 2: Questo sito web è facile da usare

Risposte da 1 (fortemente in disaccordo) a 7 (fortemente d'accordo).

- **totale assoluto** $((\text{punteggio D1}-1)+(\text{punteggio D2}-1))*(100/12)$: **82,8**
- **totale standardizzato** $0,65*((\text{punteggio D1}-1)+(\text{punteggio D2}-1))*(100/12)+22,9$: **76,7**

TOTALE UMUX-LITE

Produce un valore fra 0 e 100. Dovrebbe essere almeno maggiore di 68, e idealmente più alto.

76,7

I task

Ogni task sottopone al partecipante un compito da eseguire.

Per ogni task è stabilito un criterio di successo.

Si considera il task raggiunto se il partecipante raggiunge il relativo criterio di successo stabilito.

Durante il test si annotano anche:

- problemi (difficoltà manifestate dal partecipante durante il test)**
- criticità (qualunque elemento o funzionalità dell'interfaccia collegato al problema e riferibile alla violazione di un qualunque principio di usabilità o, prima ancora, di buon senso)**

TASK 1 - scelta Medico Medicina Generale fuori ambito di residenza

Hai saputo che è possibile scegliere il Medico di famiglia anche al di fuori del Comune e dell'ambito territoriale dove risiedi. Vuoi trovare maggiori informazioni e modulistica in merito.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina per la **Scelta in deroga territoriale del Medico/Pediatra di famiglia** e scaricare il modulo per la richiesta.

<https://www.uslsudest.toscana.it/come-fare-per/scegliere-il-medico-o-il-pediatra/scelta-in-deroga-territoriale-del-medico-pediatra-di-famiglia>

<https://www.uslsudest.toscana.it/images/modulistica/DOMANDA-SCelta-MMG-PLS-DEROGA-TERRITORIALE-residenti.pdf>

<https://www.uslsudest.toscana.it/images/modulistica/DOMANDA-SCelta-MMG-PLS-DEROGA-TERRITORIALE-non-residenti.pdf>

TASK 1 - scelta Medico Medicina Generale fuori ambito di residenza

Tasso di successo medio: 83,3%

sotto 30 anni: 83,3%

fra 30 e 60 anni: 83,3 %

sopra 60 anni: 83,3 %

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Ben rintracciabile la pagina generale della scelta del Medico, ma frequenti difficoltà nel trovare la sottopagina della deroga territoriale.	Incongruenza lessicale fra i termini "fuori comune/ambito residenza" del quesito e "deroga territoriale" nel nome della pagina. Principio euristico relativo alla criticità descritta: <i>Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale</i>	1. È stato evidenziato il link testuale nella pagina generale della scelta del Medico. 2. È stato evidenziato testo esplicativo con il termine "residenza" nella pagina della scelta in deroga. 3. È stata aggiunta anche la pagina della scelta in deroga territoriale nell'elenco "Come fare per".

TASK 2 - prenotazione prelievo ematico

Sai che è possibile e alcune volte necessario prenotare l'accesso presso un punto prelievi aziendale per effettuare un prelievo ematico.
Vuoi capire come puoi effettuare tale prenotazione.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina **Prenotare esami di laboratorio** e le indicazioni per prenotare un appuntamento per un prelievo ematico.

<https://www.uslsudest.toscana.it/come-fareper/prenotare-visite-o-esami/prenotare-esami-di-laboratorio>

Accesso al portale regionale ZEROCODE: *<https://zerocode.sanita.toscana.it/>*

TASK 2 - prenotazione prelievo ematico

Tasso di successo medio: 100%

sotto 30 anni: 100%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 100%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Pur essendo sempre raggiunta la pagina con il link al portale Zerocode, obiettivo del task, in un primo momento gli utenti si confondono con quella per le prenotazioni di visite ed esami.	Incongruenza lessicale fra "prelievo ematico/analisi del sangue" del quesito e "esami di laboratorio" nel nome della pagina. Principio euristico relativo alla criticità descritta: <i>Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale</i>	Sono stati aggiunti, all'inizio della pagina e ben evidenziati, termini legati al bisogno del cittadino (analisi del sangue, analisi delle urine ecc.) Sono stati aggiunti anche nel relativo link presente nella pagina delle prenotazioni di visite ed esami.

TASK 3 - richiesta cartella clinica Ospedale San Donato Arezzo

Hai bisogno di portare alla visita dal tuo medico curante la cartella clinica del tuo ricovero presso l'Ospedale San Donato di Arezzo. Cerchi sul sito informazioni circa le modalità con cui poter fare richiesta.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina **Copia della cartella clinica e altra documentazione sanitaria - Provincia di Arezzo** che contiene le istruzioni per richiedere la cartella clinica all'Ospedale San Donato di Arezzo e scaricare il modello.

<https://www.uslsudest.toscana.it/come-fare-per/copia-della-cartella-clinica/provincia-di-arezzo>

https://www.uslsudest.toscana.it/images/come_fare_per/cart-clin/Modulo-accesso-atti-SDONATO.pdf

TASK 3 - richiesta cartella clinica Ospedale San Donato Arezzo

Tasso di successo medio: 94,4%

sotto 30 anni: 83,3%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 100%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Pagina frequentemente cercata nella sezione Ospedali invece che nella sezione Come fare per.	Difficoltà nel trovare la pagina della provincia di Arezzo e successivamente il modulo scaricabile specifico per la richiesta di cartella clinica dell'Ospedale San Donato. Principio euristico relativo alla criticità descritta: <i>Estetica e design minimalista</i>	È stata modificata la prima frase della pagina aggiungendo ed evidenziando i termini "cartella clinica" e "Ospedali".

TASK 4 - prenotazione vaccinazione adulti

Sei maggiorenne e ti ricordi di dover fare il richiamo del vaccino per l'antitetanica. Cerchi sul sito della ASL informazioni per prenotare la vaccinazione nella tua zona di residenza.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina **Vaccinazioni adulti** che contiene le indicazioni per prenotare la vaccinazione di un adulto, per ogni Zona Socio-sanitaria.

<https://www.uslsudest.toscana.it/come-fareper/vaccinazioni/vaccinazioni-adulti>

TASK 4 - prenotazione vaccinazione adulti

Tasso di successo medio: 72,2%

sotto 30 anni: 83,3%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 50%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Raggiungimento delle informazioni specifiche sulla modalità di prenotazione del vaccino.	<p>Pagina sulla vaccinazioni ben raggiungibile, più difficoltà nei passaggi successivi: apertura pagina "vaccinazioni adulti" e apertura della fisarmonica della zona di interesse con le informazioni specifiche per la prenotazione.</p> <p>Principio euristico relativo alla criticità descritta: <i>Estetica e design minimalista</i></p>	All'inizio della pagina è stato inserito un testo descrittivo con il termine evidenziato "prenotazione di vaccinazioni per adulti". (La modifica è stata fatta anche per le vaccinazioni pediatriche).

TASK 5 - variazione residenza per anagrafe canina

Hai cambiato la tua residenza anagrafica e quindi devi comunicare al servizio veterinario della ASL anche il cambio di residenza del tuo cane nell'anagrafe degli animali da affezione. Vuoi trovare le informazioni e la modulistica necessarie.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina **Variazione di residenza di un animale da affezione** e scaricare il modulo per la comunicazione del cambio di residenza dell'animale.

<https://www.uslsudest.toscana.it/servizi-e-strutture/sanita-pubblica-veterinaria-e-sicurezza-alimentare/anagrafe-animali-d-affezione/variazione-di-residenza>

https://www.uslsudest.toscana.it/images/servizi/vete/aggiorn_anagrafe_canin_aAll1_rev2.pdf

TASK 5 - variazione residenza per anagrafe canina

Tasso di successo medio: 88,8%

sotto 30 anni: 83,3%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 83,3 %

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Alcuni partecipanti hanno cercato il servizio veterinario o altre sezioni, confondendosi.	Ambiguità lessicale nel termine "animale da affezione". Principio euristico relativo alla criticità descritta: <i>Corrispondenza tra il sistema ed il mondo reale</i>	Sono stati evidenziati i termini che indicano gli animali in questione (cani, gatti e furetti) nelle pagine della sezione.

TASK 6 - questionario gradimento utenti Punti Prelievo

Hai saputo che esiste un questionario di gradimento per gli utenti dei Punti Prelievo dell'Azienda e desideri compilarlo.

CRITERIO DI SUCCESSO

Trovare la pagina **Questionario di soddisfazione dell'utenza dei Punti Prelievo** e compilare il questionario.

<https://www.uslsudest.toscana.it/questionario-di-soddisfazione-dell-utenza-dei-punti-prelievo>

Compilazione corretta del questionario.

TASK 6 - questionario gradimento utenti Punti Prelievo

Tasso di successo medio: 72,2%

sotto 30 anni: 50%

fra 30 e 60 anni: 100%

sopra 60 anni: 83,3%

Problemi incontrati dal partecipante	Criticità individuate	Interventi migliorativi messi in atto
Qualche difficoltà nel raggiungimento della pagina. Nessun problema nella compilazione del questionario.	<p>Pur essendo il questionario richiamato con link evidenti nelle pagine dei Punti Prelievo zonali, in quella generale dei Punti Prelievo e nella pagina dei Servizi online, il raggiungimento della pagina può essere difficile.</p> <p>Principio euristico relativo alla criticità descritta: <i>Estetica e design minimalista</i></p>	È stata creata una nuova pagina specifica con i link di tutti i Questionari di gradimento aziendali pubblicati sul sito, per facilitarne la raggiungibilità.

Conclusioni

Pur con esiti confortanti sull'usabilità generale del sito, il test ha fatto emergere in maniera chiara la necessità di maggiore integrazione fra le varie sezioni e sottosezioni.

Anche se in ogni sezione il relativo menù, che è presente in ogni pagina della sezione stessa, contiene tutti gli argomenti correlati (altri servizi collegati, articolazioni territoriali del servizio, eccetera) nella navigazione interna, specialmente con dispositivo mobile, questi menù/collegamenti non sono sempre evidenti. Durante il test questa carenza è emersa particolarmente negli utenti giovani e giovanissimi.

Si ritiene che un elenco di link (ad altre sezioni o articoli inerenti, a file di moduli scaricabili eccetera), correlati sia per logiche di servizio che semantiche, possa semplificare la navigazione interna e la soddisfazione del bisogno informativo/documentale.

Oltre ai primi interventi migliorativi già messi in atti in seguito alle evidenze del test, la redazione del sito si propone, ove occorra, di inserire progressivamente, ben visibili all'inizio delle varie pagine, tutti i link correlati che possono essere utili.