

Come valutare la qualità di siti e servizi on line

Claudio Forghieri

Rete Civica del Comune di Modena

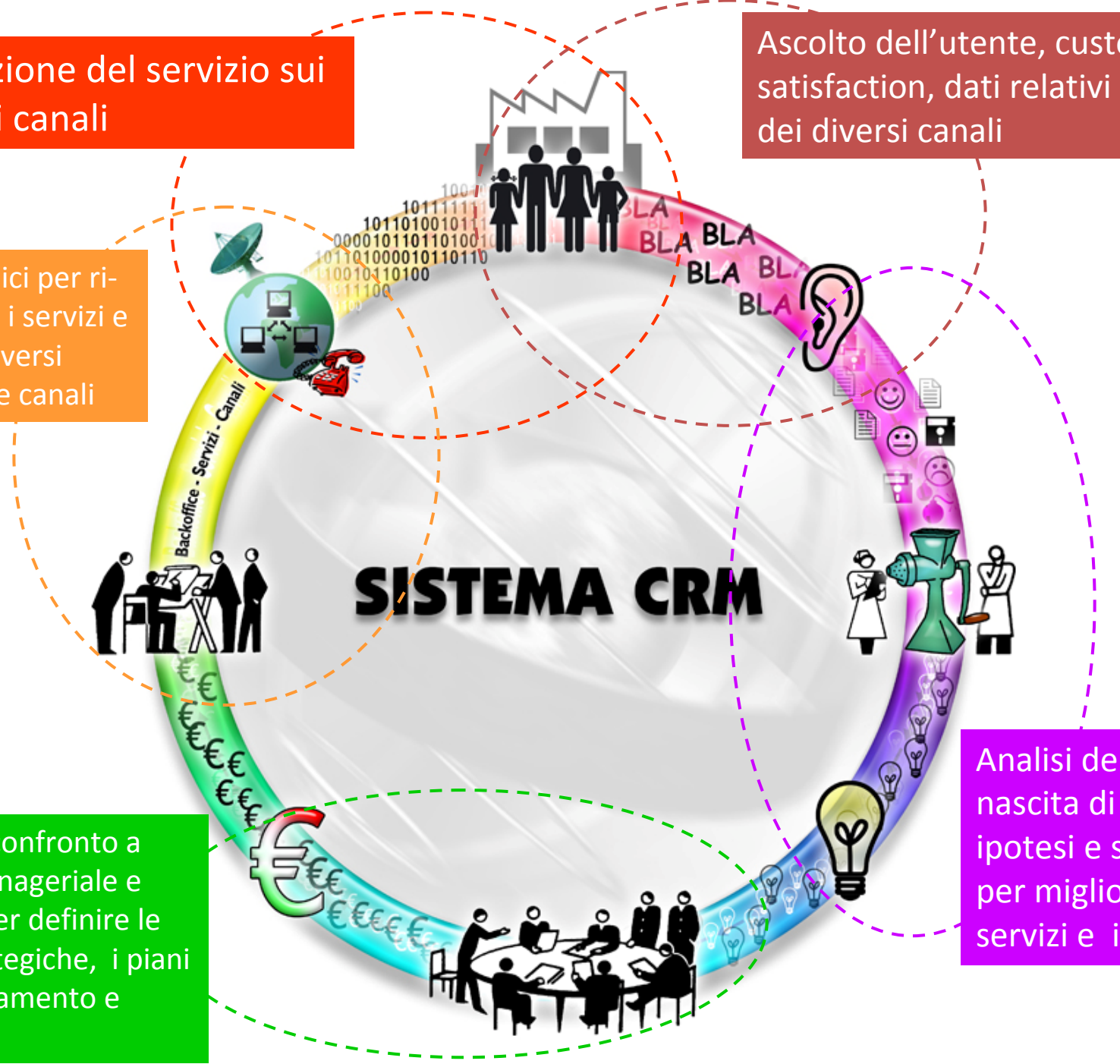
Erogazione del servizio sui diversi canali

Ascolto dell'utente, customer satisfaction, dati relativi all'uso dei diversi canali

Tavoli tecnici per riprogettare i servizi e l'uso dei diversi strumenti e canali

Tavoli di confronto a livello manageriale e politico per definire le linee strategiche, i piani di miglioramento e finanziari

Analisi dei dati e nascita di nuove ipotesi e soluzioni per migliorare i servizi e i canali



IL SITO DI CARTA (seconda metà anni 90)

Il patrimonio informativo è su carta e il sito è una brochure

L'ipertesto? Ribalta le gerarchie, occorre riscrivere i documenti

Il sito è autoreferenziale

L'importanza dei menu di navigazione: chi sono, mi interessa, le metafore per eventi della vita

Il sito per l'accesso ai servizi (informazioni)

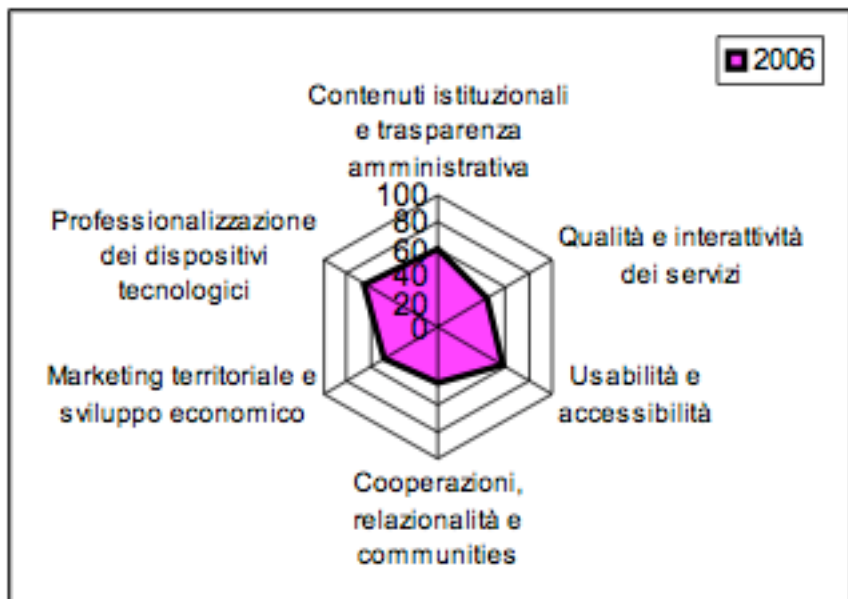
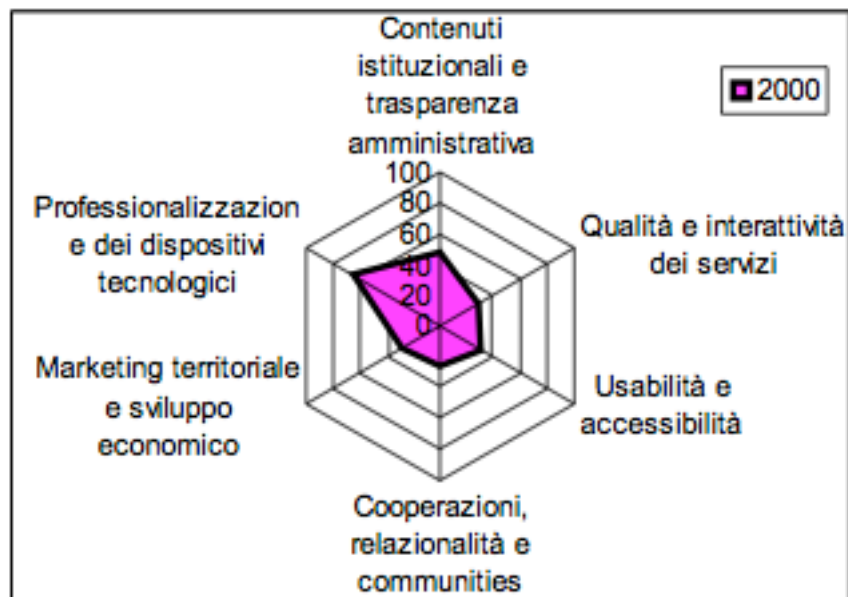
Il sito che interconnette e "linka" gli enti del territorio

La redazione dei contenuti è centralizzata

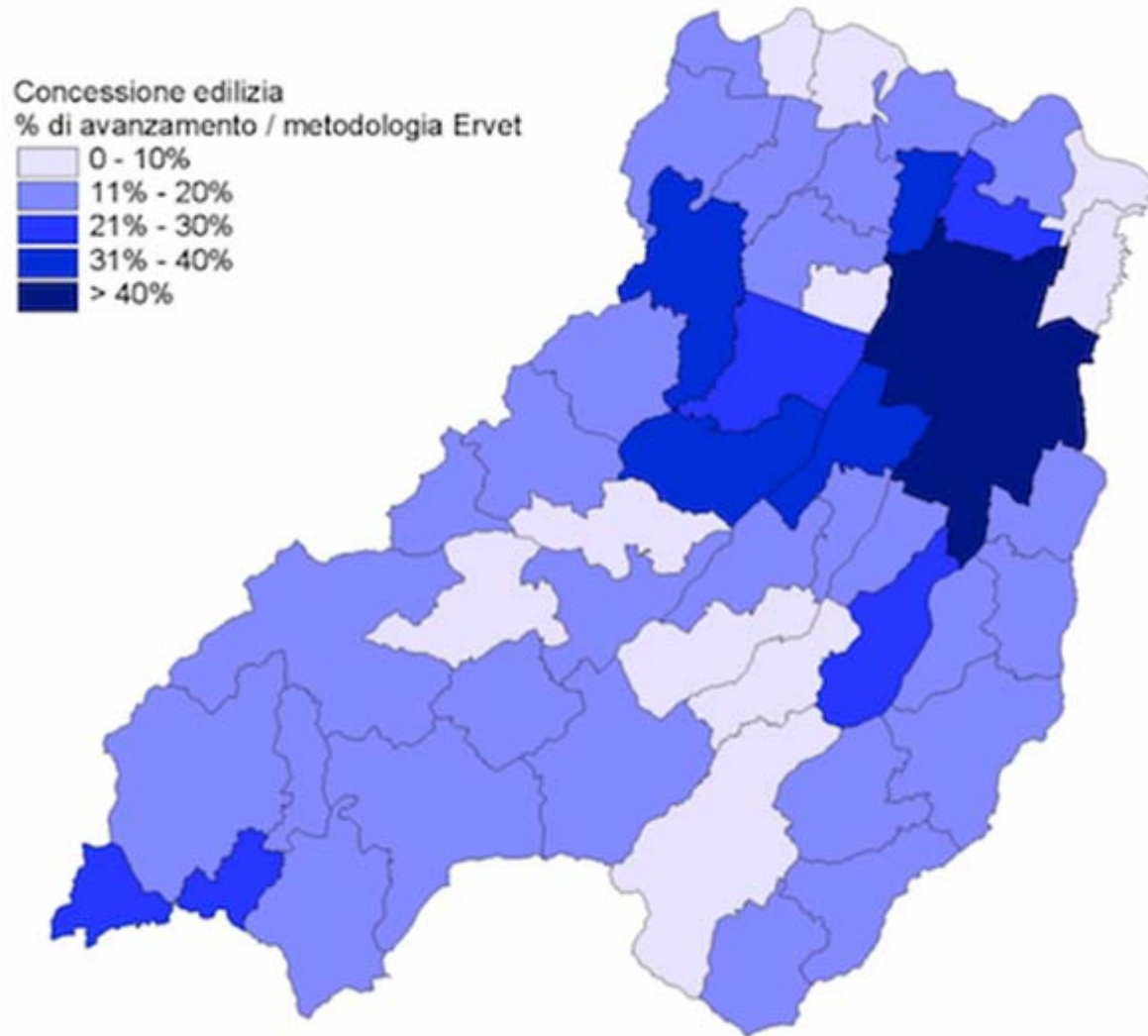
Il sito è "una cosa in più" nelle campagne di comunicazione



Graf. 13 - Confronto degli esagoni di qualità basati sul punteggio medio degli indici settoriali ottenuto dai siti comunali. Anni 2000-2006



I rapporti di Rur/Censis, i primi approcci alla ricerca della qualità



Esempio metodologia benchmarking e-RER applicata alla provincia di PR nel 2002

IL SITO DB E I CMS



Inizia la ricerca della massima usabilità

La redazione dei contenuti può essere decentrata e distribuita

Il sito portale, le news

L'interazione: le mail e le newsletter

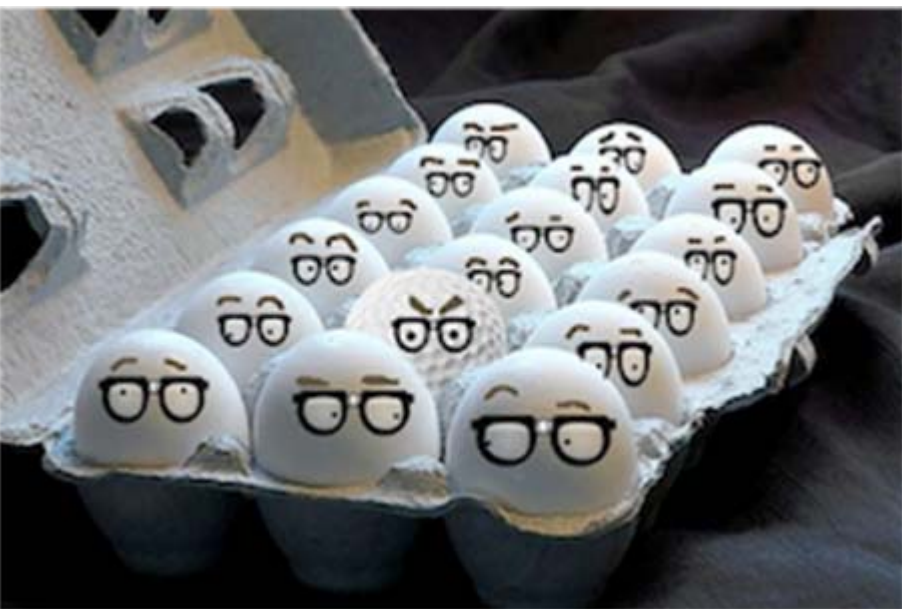
Tentativi di ascolto: i forum

L'importanza dei motori di ricerca

Il sito diventa parte integrante delle campagne di comunicazione

VALUTARE IL LIVELLO DI USABILITA' DEI SITI PUBBLICI

IL SITO E I SERVIZI INTERATTIVI ONLINE



Il sito come il luogo dove si trova tutto: la modulistica, le informazioni, i numeri di telefono aggiornati

Non basta più gestire le redazioni, ora bisogna gestire i processi e i flussi che portano alla conclusione dei procedimenti

Il sito web si deve integrare con tutti i canali di erogazione dei servizi

L'accessibilità come regola (che diventa legge nel 2004)

SISTEMI AUTOMATICI E MANUALI PER MISURARE IL LIVELLO DI ACCESSIBILITA' DEI SITI PUBBLICI

IL SITO 2.0



Il ciclone web 2.0: blog, wiki, rating, i social media, etc.

La PA che perde il controllo

Il sito web è interazione e integrazione con gli altri canali

Le segnalazioni alla PA arrivano via web

Non c'è campagna di comunicazione che non abbia un sito web di riferimento

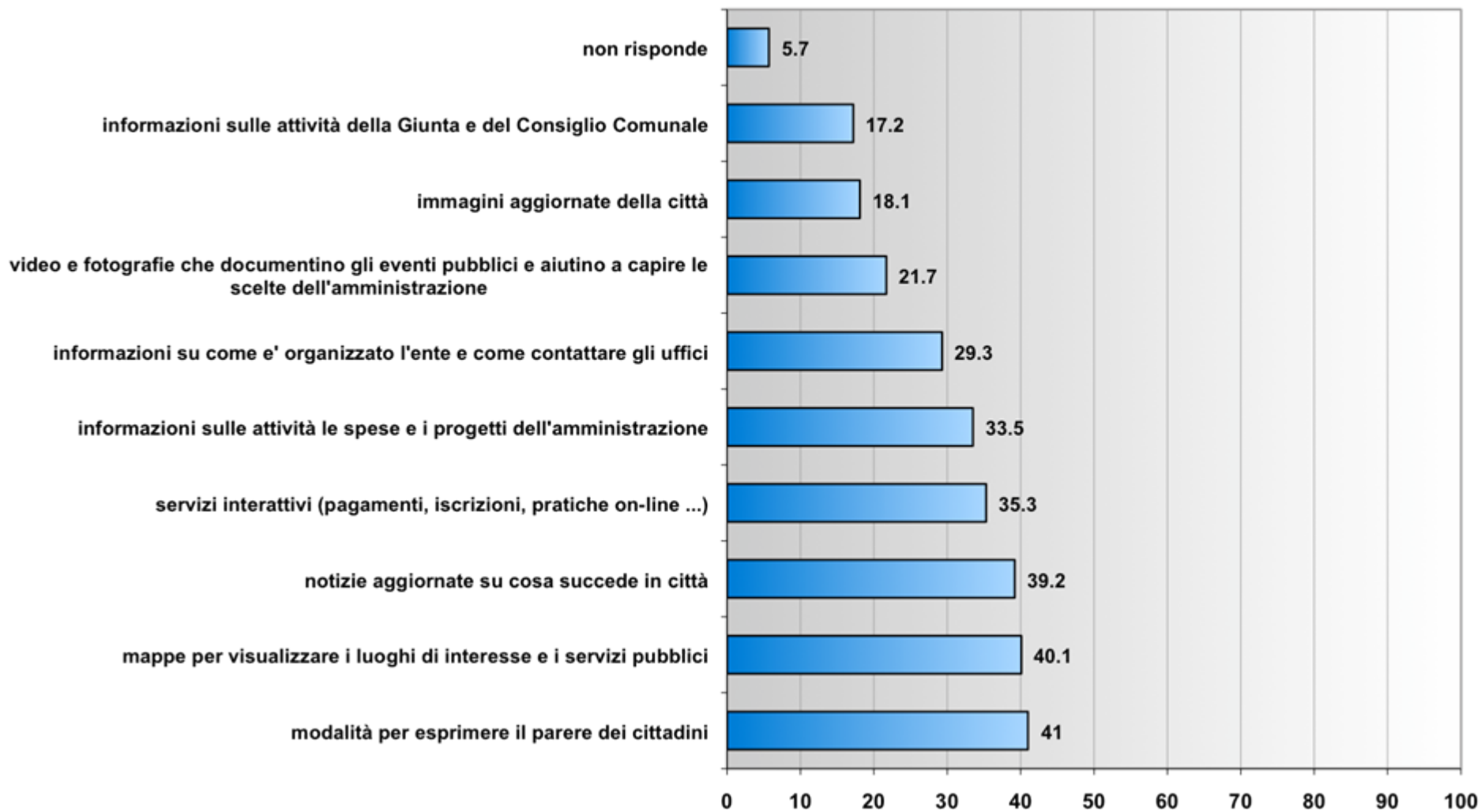
L'interazione si sposta sui social media

Il multimediale si sposta sui social media

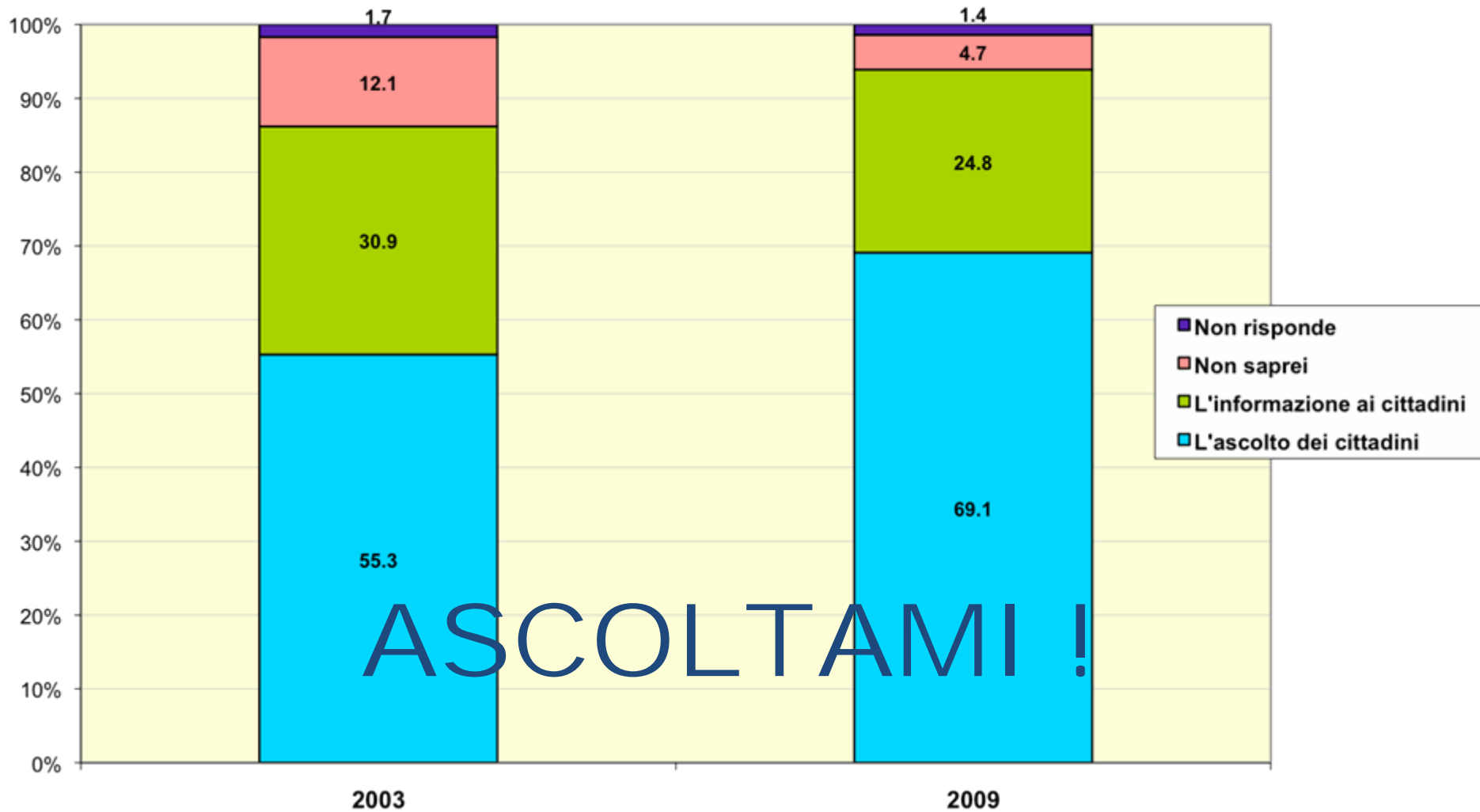
La politica si sposta sui social media

La piattaforma si sposta sul web, il web è la piattaforma

Cosa pensi che manchi maggiormente sul sito della Rete Civica Mo-Net? (Multipla - 1928 risposte)

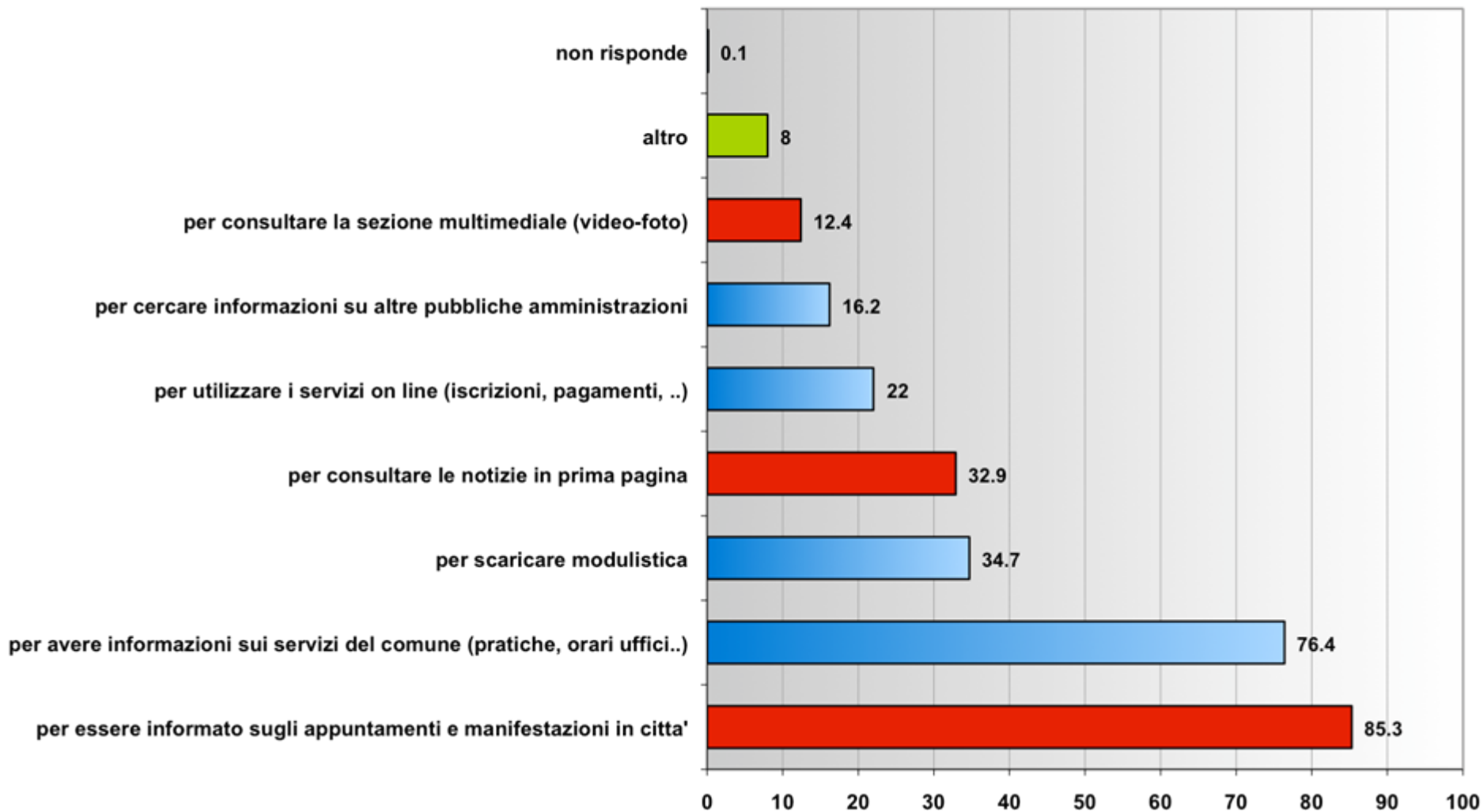


Per un Comune comunicare con i cittadini significa sia informare che ascoltare. Oggi, secondo Lei, il Comune di Modena cosa deve accentuare?

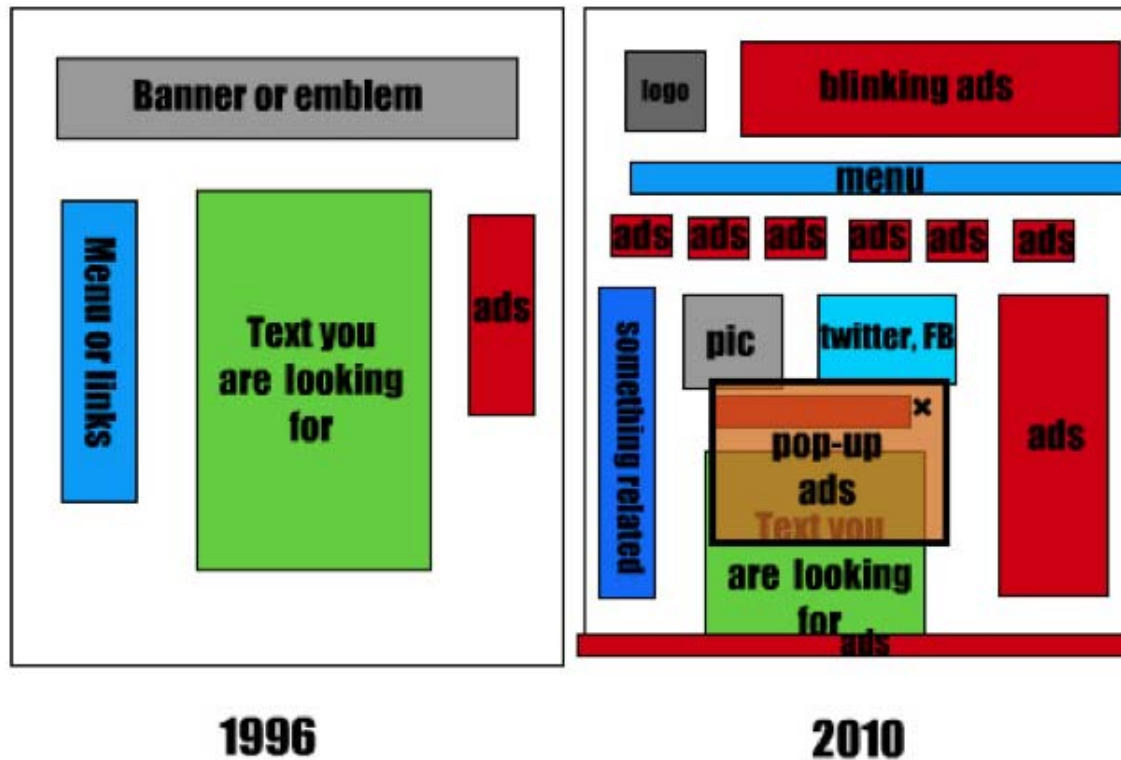


ASCOLTAMI !

Per quali motivi utilizzi la rete civica Mo-Net? (Multipla - 1976 risposte)



Typical website evolution



GraphJam.com

- Ispirazione:
<http://blog.boxedart.com/inspiration/a-template-design-retrospective-2001---2010/>



COSA SI VALUTA DI UN SITO 2.0?

La capacità di creare community intorno ai temi dell'amministrazione

La capacità di raccogliere e connettere intelligenza collettiva

La capacità di integrarsi ai social media in modo coerente

Il grado di dispersione delle informazioni e dei commenti forniti dagli utenti

IL SITO FLESSIBILE



La capacità di calcolo ed elaborazione è nel web, nella nuvola; i cittadini dotati di apparati connessi alla rete diventano sensori e parte integrante della piattaforma

Le informazioni sono multimediali

Con gli accessi via mobile nascono le Apps della PA

“Le informazioni servono ora, relativamente a questo luogo ...”

Il cittadino vede, fotografa, invia, segnala, pubblica sul web, commenta ...

NON E' SUFFICIENTE MISURARE LA SODDISFAZIONE RISPETTO ALL'USO DEL SINGOLO CANALE

IL SITO, IL WEB SEMANTICO, IL SOCIAL GRAPH E IL SEMANTIC GRAPH, IL VALORE DEI DATI DELLA PA

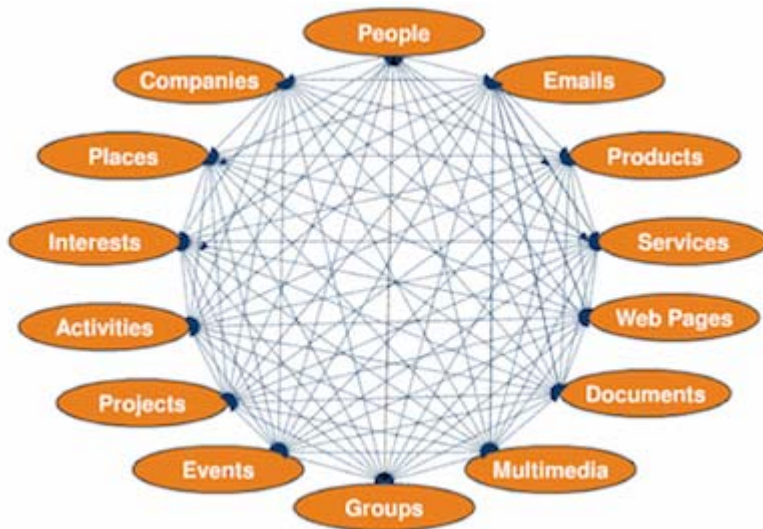
Il futuro è nella capacità del software di interpretare il significato delle parole

Servono terminologie e definizioni condivise per identificare i servizi e i procedimenti

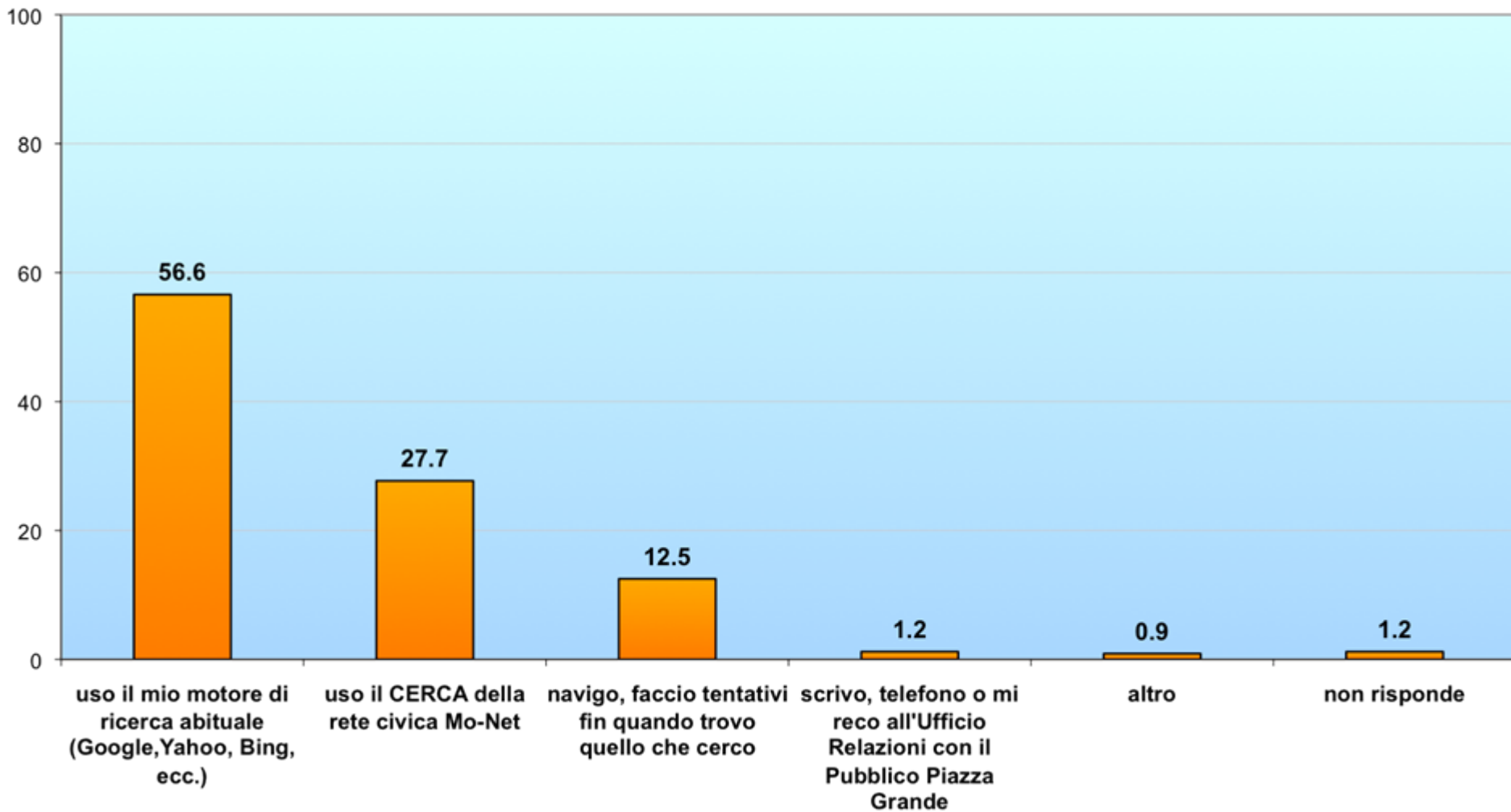
I dati pubblici devono essere resi disponibili in forma grezza e non elaborata per consentirne il riuso e la creazione di valore

Il web interconnette persone, documenti, interessi, dati, etc.

MISURARE LA CAPACITA' DI ESSERE REPERITI SULLA RETE



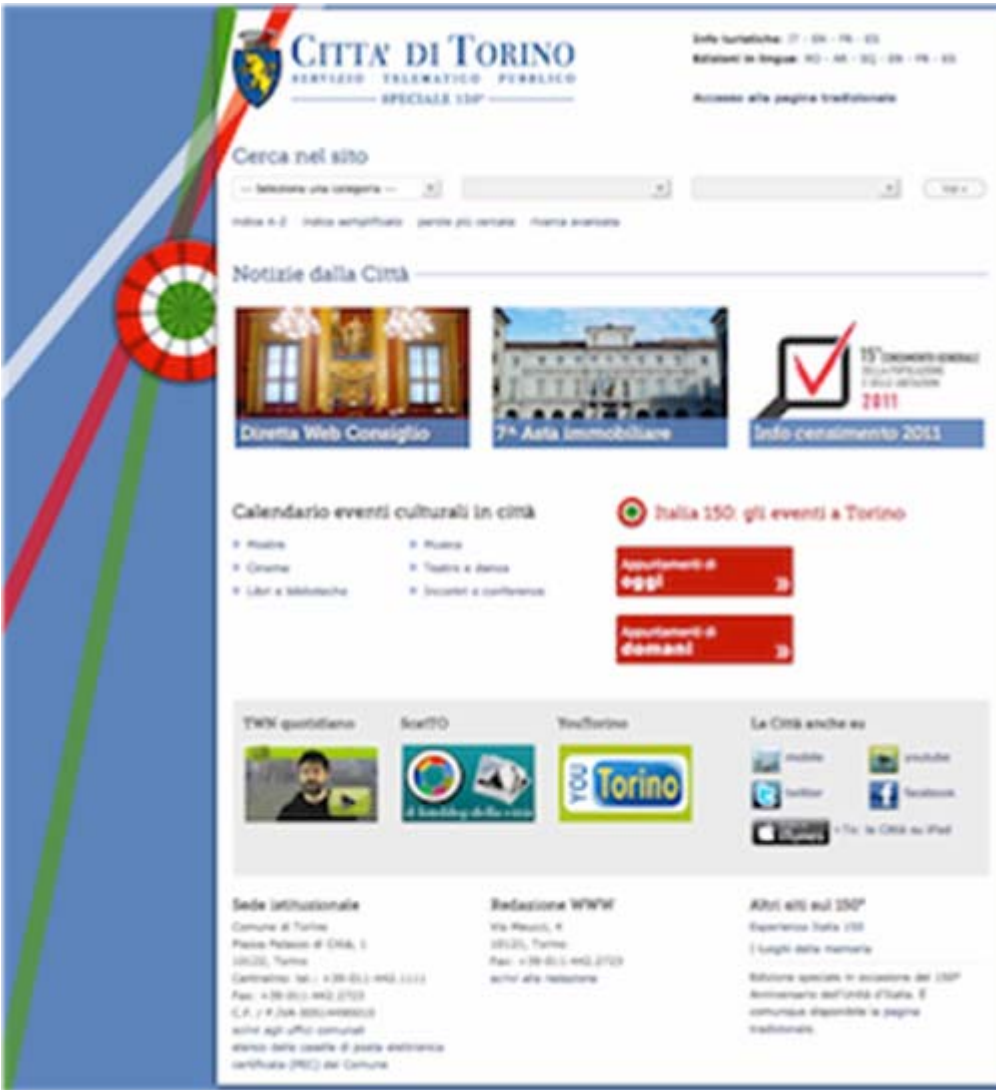
Quando cerchi un'informazione che riguarda la pubblica amministrazione cosa fai come prima cosa?



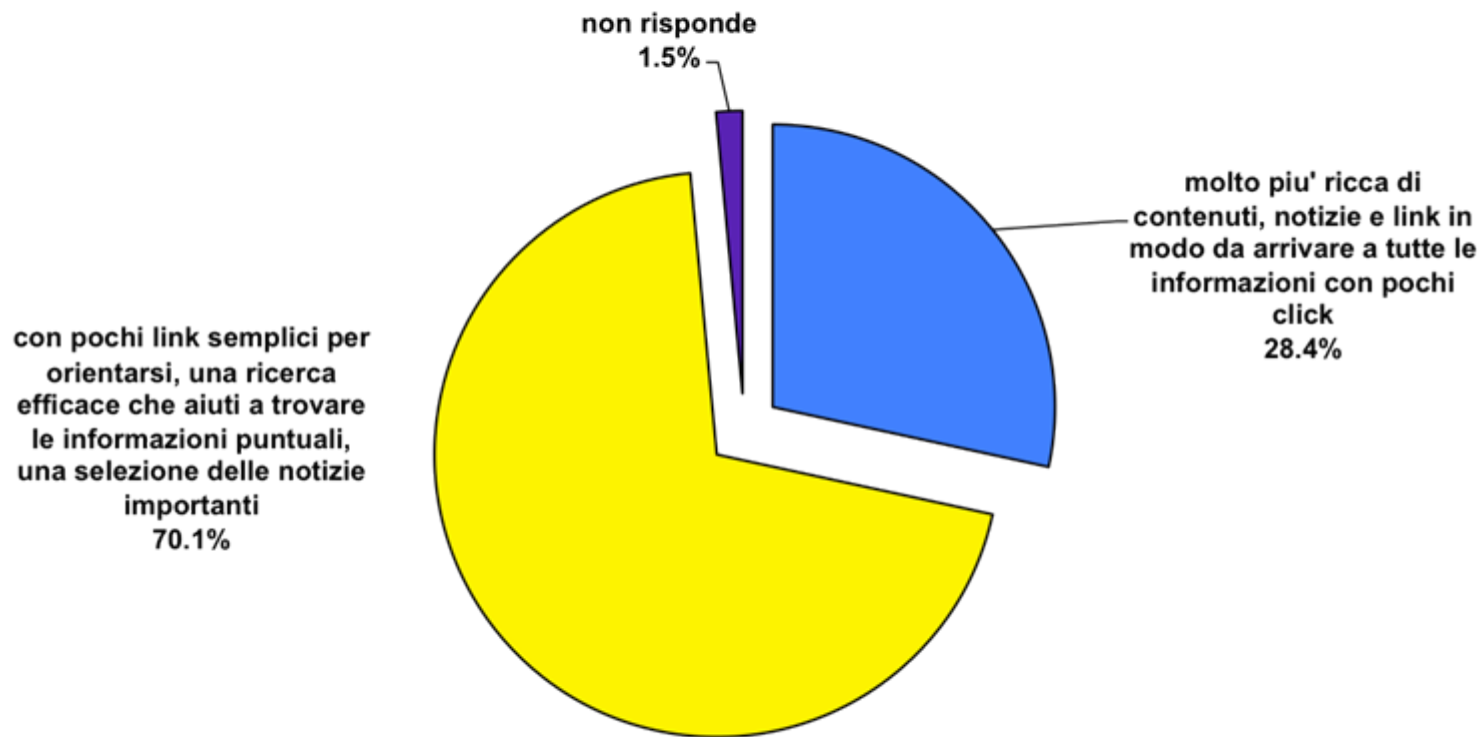
NUOVE INTERFACCE PER I SITI PUBBLICI

Le parola chiave:

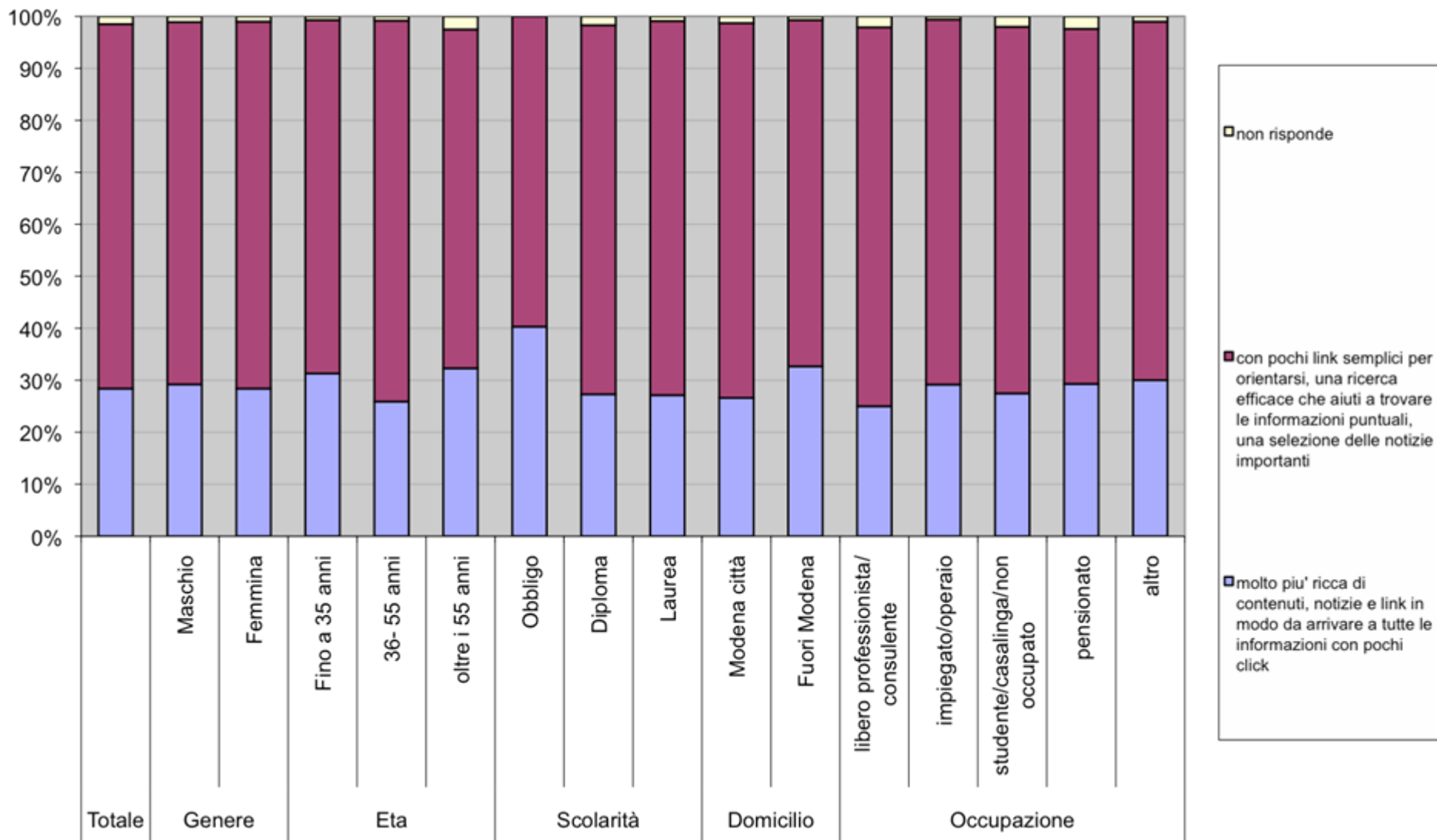
- Semplificazione
- Motori di ricerca
- Co-design dei servizi



Come dovrebbe essere la home page della rete civica Mo-Net?



Preferenze sulla home page per differenze socioanagrafiche



Fonte: Rilevazione customer satisfaction sito web Mo-Net – maggio-giugno 2011 – campione 686 fruitori del servizio autoselezionati

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Claudio Forghieri

Claudio.forghieri@comune.modena.it