

# Parlare al cittadino e comunicare attraverso Internet: comunicazione e raccolta dati.

Marzo 2002 - Paolo Sensini

# Tipologie servizi (1)

- Servizi vetrina
  - Esempio tipo
  - Struttura
  - Pregi e difetti
- Servizi interattivi
  - Esempio tipo
  - Struttura
  - Problematiche specifiche

## Servizi vetrina - Esempio tipo

Un sito è definito di tipo “vetrina” quando svolge un ruolo puramente informativo e di immagine dell’Amministrazione.

E’ il caso più diffuso di siti della prima generazione in cui il sito WEB non svolge funzioni transazionali e costituisce solo un mezzo in più di comunicazione tradizionale.

# Servizi vetrina - Esempio tipo (1)

 *Parlamento Italiano* 

*Camera dei Deputati* *Senato della Repubblica*

- *Leggi della XIII legislatura*
- *Parlamento in seduta comune*
- *Organismi bicamerali*

*A cura delle amministrazioni della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica*

*Siete sul server del Senato della Repubblica*

Un caso di sito vetrina, funzione anche del ruolo istituzionale che svolge, è quello del sito del Parlamento Italiano.



## Servizi vetrina - Esempio tipo (2)

*Parlamento Italiano*



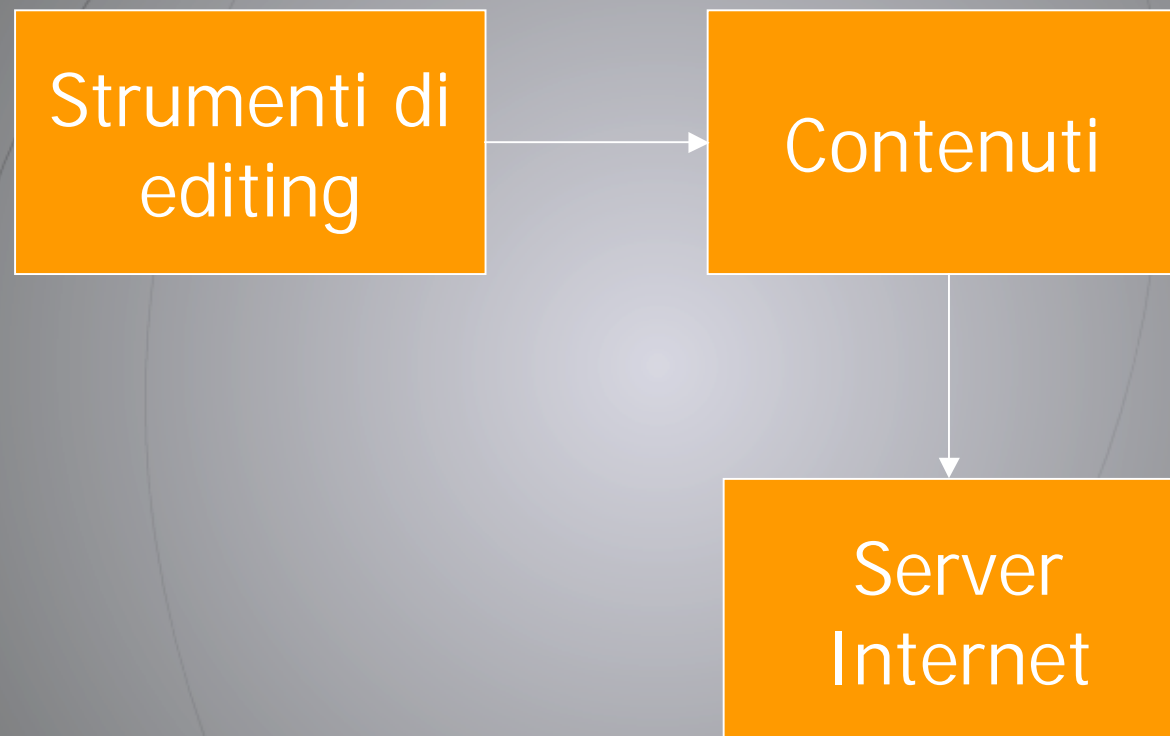
**Leggi della XIII legislatura**

*La pubblicazione dei testi non ha carattere di ufficialità*

- **Indici delle leggi:**
  - [in ordine cronologico](#)
  - [per tipologia](#)
  - [per aree tematiche](#) (basato sul sistema di classificazione [TESEO](#))
- [Leggi maggiormente richieste](#)
- [Progetti di legge approvati non promulgati o pubblicati](#)
- [Decreti-legge in corso di conversione](#)
- **Decreti legislativi**
  - [attuativi di leggi delega](#)

Anche in questo caso, comunque, ci si muove in un ottica di servizio pubblicando informazioni sui lavori.

# Servizi vetrina - Struttura



## Servizi vetrina - Pregi e difetti

- Si tratta di siti estremamente statici
- Richiedono una attività di redazione assai bassa
- La creazione e la gestione di siti “vetrina” è estremamente economica
- Non pongono problemi di sicurezza non interagendo con sistemi informativi di nessun genere
- Costituiscono per l’utenza una forma alternativa all’informazione cartacea

## Servizi interattivi

L'evoluzione del sito "vetrina" è il sito che eroga servizi in modo interattivo, permettendo all'utente di specificare le proprie esigenze e, se necessario, eseguire operazioni che potrebbe effettuare solo presso gli sportelli dell'Amministrazione. Se necessario deve essere possibile anche effettuare transazioni economiche.

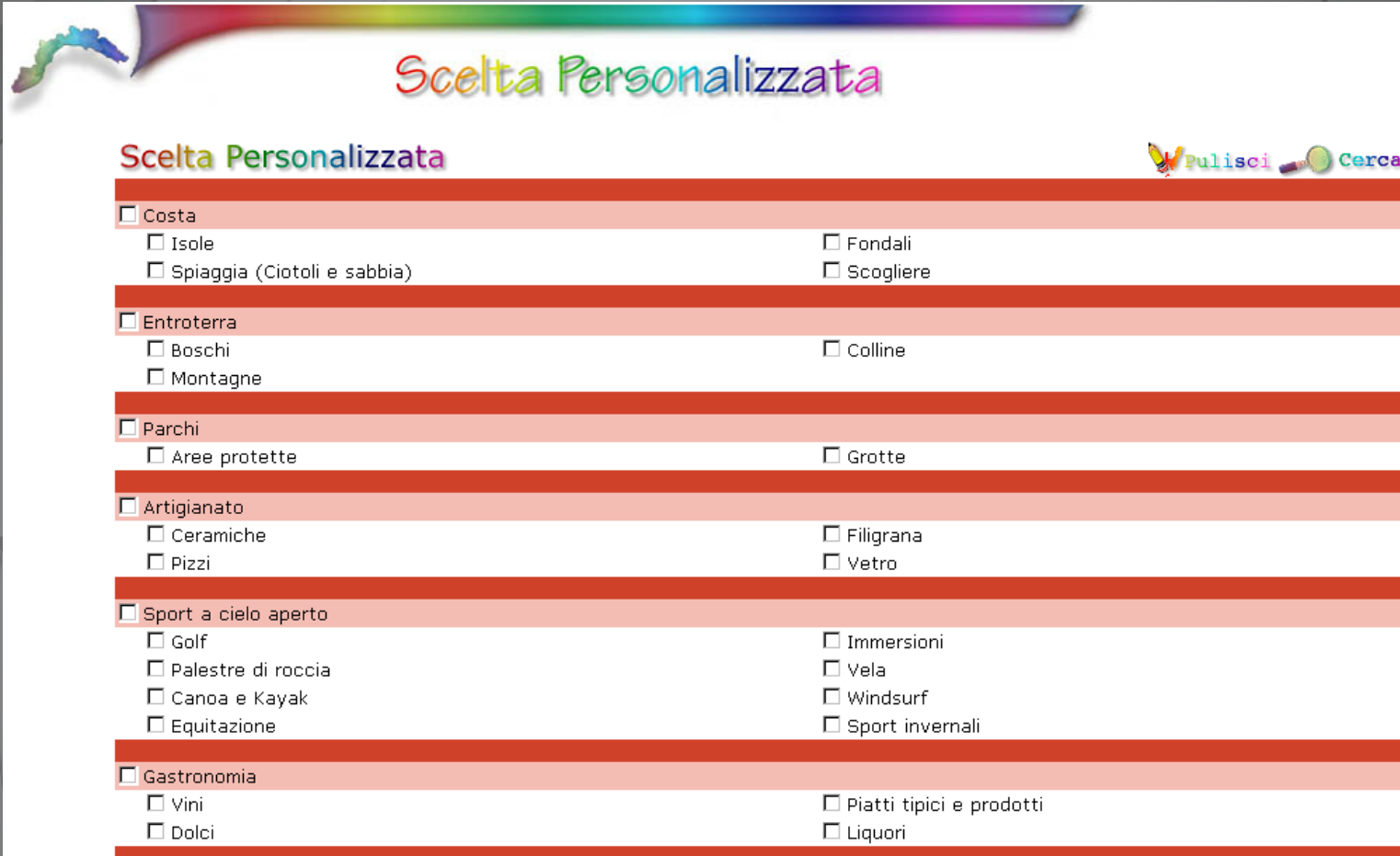


# Servizi interattivi - Esempio tipo





Un primo tipo di interazione è quello proposto dal sito turistico della Liguria.

# Servizi interattivi - Esempio tipo (1)



**Scelta Personalizzata**

 Pulisca  Cerca

- Costa
  - Isole
  - Spiaggia (Ciottoli e sabbia)
  - Fondali
  - Scogliere
- Entroterra
  - Boschi
  - Montagne
  - Colline
- Parchi
  - Aree protette
  - Grotte
- Artigianato
  - Ceramiche
  - Pizzi
  - Filigrana
  - Vetro
- Sport a cielo aperto
  - Golf
  - Palestre di roccia
  - Canoa e Kayak
  - Equitazione
  - Immersioni
  - Vela
  - Windsurf
  - Sport invernali
- Gastronomia
  - Vini
  - Dolci
  - Piatti tipici e prodotti
  - Liquori

Tra gli altri servizi, esiste quello di scelta personalizzata di una località in funzione dei propri desiderata.

## Servizi interattivi - Esempio tipo (2)


The screenshot shows the website for the Province of Bolzano's labor market services. At the top left is the provincial coat of arms. The header includes the text "PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE" and navigation tabs for "amministrazione" and "servizi". Below the header, the text "19. LAVORO" and "Borsa lavoro" is displayed. The main content area features three large, stylized buttons: "Servizio lavoratori", "Servizio imprese", and a menu bar with "Servizio lavoratori", "Servizio imprese", "Mercato apprendistato", and "Email". A small German flag is visible on the left side of the menu bar. The footer contains a navigation bar with "Rete Civica dell'alto Adige", "ricerca", "feedback", "news", and "Provincia Autonoma di Bolzano", along with the text "pagina aggiornata il 13/03/00 - Copyright by Informatica Alto Adige SpA © 1997".

Un altro interessante esempio è il sito della Provincia Autonoma di Bolzano per la Borsa Lavoro, che costituisce una sorta di ufficio di collocamento online

## Servizi interattivi - Esempio tipo (3)

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the 'Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini' of the Comune di Mantova. The page features a yellow navigation bar at the top with icons and labels for 'Informazioni', 'Documenti', 'Percorsi', 'Normativa', 'Registro', 'Contatti', 'Mappa', and 'Home'. Below the navigation bar is the coat of arms of Mantova and the text 'Comune di Mantova'. The main content area contains a paragraph explaining the service's purpose: to facilitate interactions between businesses and the public administration by providing a single point of contact for various administrative procedures. It also mentions the possibility of digital signature ('Sperimentazione Firma Digitale'). A note at the bottom of the main content area suggests using a browser resolution of 800x600 and lists 'Explorer 5.0' and 'Netscape 4.7' as recommended browsers. The footer of the page is dark blue and includes the logo of the 'Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini' and the text 'Progetto realizzato da ASI - Settore Internet e Comunicazione'.

Informazioni Documenti Percorsi Normativa Registro Contatti Mappa Home

  
Comune di Mantova


Il servizio offerto dallo **Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini** intende **agevolare** tutti gli utenti, sia imprese che privati cittadini, che necessitano di un atto autorizzatorio o concessorio di competenza del Comune di Mantova, e **ridurre i tempi** istruttori necessari al rilascio dei provvedimenti amministrativi richiesti. E' stato introdotto per semplificare i rapporti tra le imprese e l'amministrazione pubblica, permettendo agli interessati di rivolgersi ad un unico interlocutore per tutti gli adempimenti previsti dai procedimenti che riguardano gli insediamenti produttivi (localizzazione degli impianti produttivi, realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione, riconversione, esecuzione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso di impresa). Da queste pagine è possibile acquisire informazioni circa la normativa, il progetto Sportello Unico, le modalità di accesso al servizio (fisiche, telefoniche, telematiche) nonché tutta la modulistica necessaria per inoltrare qualunque richiesta di competenza dello Sportello.

Sperimentazione  
Firma Digitale

Per una migliore consultazione del sito si consiglia di impostare il vostro schermo sulla visualizzazione **800x600**.  
Browser consigliati: **Explorer 5.0** e **Netscape 4.7**



 **Sportello Unico**  
per le Imprese e i Cittadini

 Progetto realizzato da ASI  
Settore Internet e Comunicazione

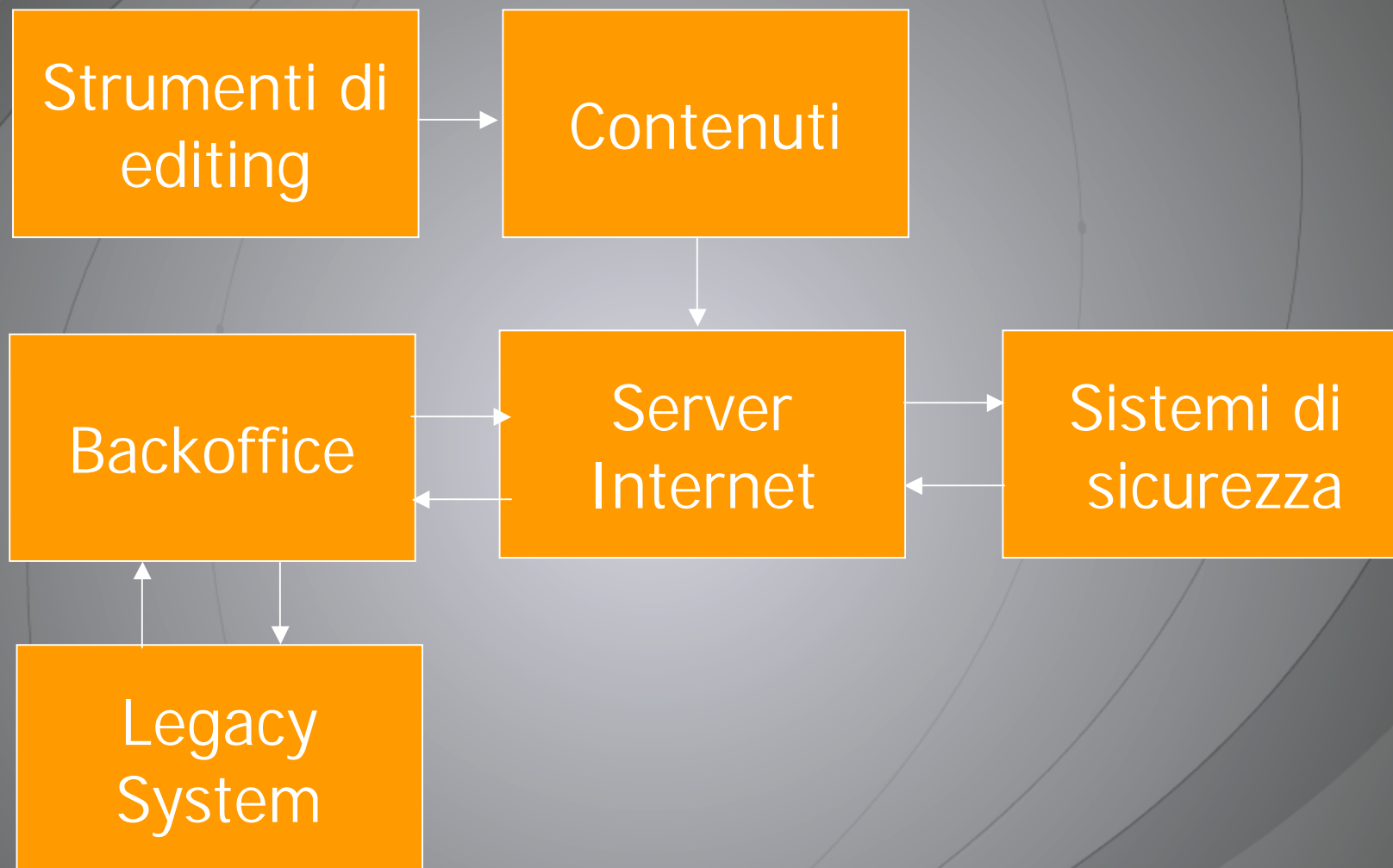
Il sito, che è accessibile anche attraverso la rete, è stato costruito per consentire un contatto privilegiato per gli utenti dello Sportello Unico.



## Servizi interattivi - Esempio tipo (4)

Gli utenti dello Sportello Unico, che da casa o dall'ufficio possono collegarsi ed ottenere tutte le informazioni circa le autorizzazioni e le concessioni rilasciate dall'ufficio, possono scaricarsi la modulistica e consultare la normativa. Tutto è pensato nell'ottica della costituzione di uno sportello virtuale: quando sarà consentito l'utilizzo della firma digitale l'utente potrà attivare procedimenti amministrativi senza recarsi fisicamente allo sportello

# Servizi interattivi - Struttura



## Servizi interattivi - Problematiche specifiche

- Un sito di servizio richiede un forte impegno redazionale per garantirne l'allineamento in tempo reale
- Occorre garantire la sicurezza delle operazioni e dare visibilità, nel caso di effettuazione di pratiche, del loro status
- I processi del back office devono essere ridisegnati in funzione del nuovo modo di operare

# Servizi interattivi - Opportunità

- Offrire servizi più rapidi ed efficaci
- Offrire completa trasparenza dell'iter di una pratica
- Tracciare tutte le richieste ed utilizzare i dati che ne derivano per ottimizzare il servizio
- Semplificare anche le procedure di backoffice (es. sw di compilazione di moduli che prevenivano errori)



## Tipologie servizi (2)

- WECC
  - Concetto di customer care
  - Tipologie di supporto
  - Help desk - infrastrutture
  - Help desk WEB
  - Prospettive ed evoluzioni future
- Raccolta dati dal sito
  - Tracciamento
  - Profilatura

# WECC - Web Enabled Call Center

Il problema centrale nel proporre un servizio WEB ai cittadini è il disorientamento che questi possono provare nel non essere assistiti da nessuno nell'espletamento di una pratica, nella compilazione di un modulo, nel rispondere con esattezza ad un quesito.

E' per questo che, come estensione concettuale del Call Center, nasce il Web Enabled Call Center.

## WECC - Concetto di customer care

Il successo di un servizio, sia esso Web o tradizionale, dipende in fortissima misura da quanto l'utente, il cittadino in questo caso, si sente assistito, dalla percezione di efficienza che ha del servizio, da quanto sente personalizzato il servizio stesso, dalla capacità di aiutarlo nel risolvere i propri problemi incontra.

## WECC - Concetto di customer care (1)

L'insuccesso di un servizio  
può dipendere  
esclusivamente da una  
scarsa assistenza data  
all'utente!



# WECC - Tipologie di supporto

Il supporto all'utente può esplicarsi tramite diversi canali.

Questi canali hanno un costo diverso e, nella loro adozione, si tiene conto del traffico di richieste di supporto atteso e del "valore" del servizio connesso nonché della necessità di velocità della risposta.

# WECC - Tipologie di supporto (1)

I canali tramite cui si può attuare il Customer Service sono:

- Help online
- E-Mail
- Chat
- Telefono
- Interactive Browsing

## WECC - Tipologie di supporto (2)

### Help online

E' sicuramente la soluzione più economica e, in molti casi, può rivelarsi sufficiente a risolvere gran parte delle casistiche di supporto standard.

Può anche essere realizzato con tecnologie estremamente sofisticate, e costose.

Ha comunque il vantaggio di non richiedere presidio umano.

## WECC - Tipologie di supporto (3)

### E-mail

Ha il vantaggio di svincolare da orari di ufficio il servizio, rendendo di solito sufficiente il normale presidio.

Si presta a situazioni in cui le problematiche siano semplici o l'interlocutore sia un professionista con cui interagire in un linguaggio formale e non ambiguo.

# WECC - Tipologie di supporto (4)

## Chat

Livello di base di colloquio tramite Internet. Ha il vantaggio di essere una soluzione molto economica tecnologicamente. Di contro richiede presidio e non risulta di utilizzo amichevole.

Adeguata ove l'utente è particolarmente motivato ad una forma colloquiale (es. assistenza medica online).



## WECC - Tipologie di supporto (5)

### Telefono

Forma più consolidata di supporto all'utenza, più diffusa dello stesso utilizzo della rete nell'interazione con gli utenti.

- Aggiunge il costo della parte telefonica ai costi connessi al sito, richiede presidio e implica scelte sul tipo di numerazione da adottare (verde, a carico ripartito, a completo carico utente).

## WECC - Tipologie di supporto (6)

### Interactive Browsing

Forma tecnologicamente più evoluta, si coniuga con l'uso di assistenza telefonica e permette all'operatore il controllo del browser dell'utente da remoto.

Implica presidio ed una infrastruttura particolarmente costosa.

Più uno scenario evolutivo che una possibilità attuale.

# WECC - Help desk - infrastrutture

In ogni caso, salvo quelli di help online, è indispensabile tracciare con esattezza e precisione tutte le fasi che la richiesta di supporto attraversa, registrando:

- tempi
- operatori coinvolti
- esiti

## WECC - Help desk - infrastrutture (1)

Il tracciamento implica la disponibilità di una infrastruttura informatica dedicata. Il tracciamento permette l'erogazione di livelli di servizio elevati ed il rispetto di tutte le eventuali scadenze che la normativa individua.

# WECC - Help desk - infrastrutture (2)

Applicazioni CRM

Applicazioni Call Center

Accesso assistito:

- Telefono
- Cooperative WEB

Self Service:

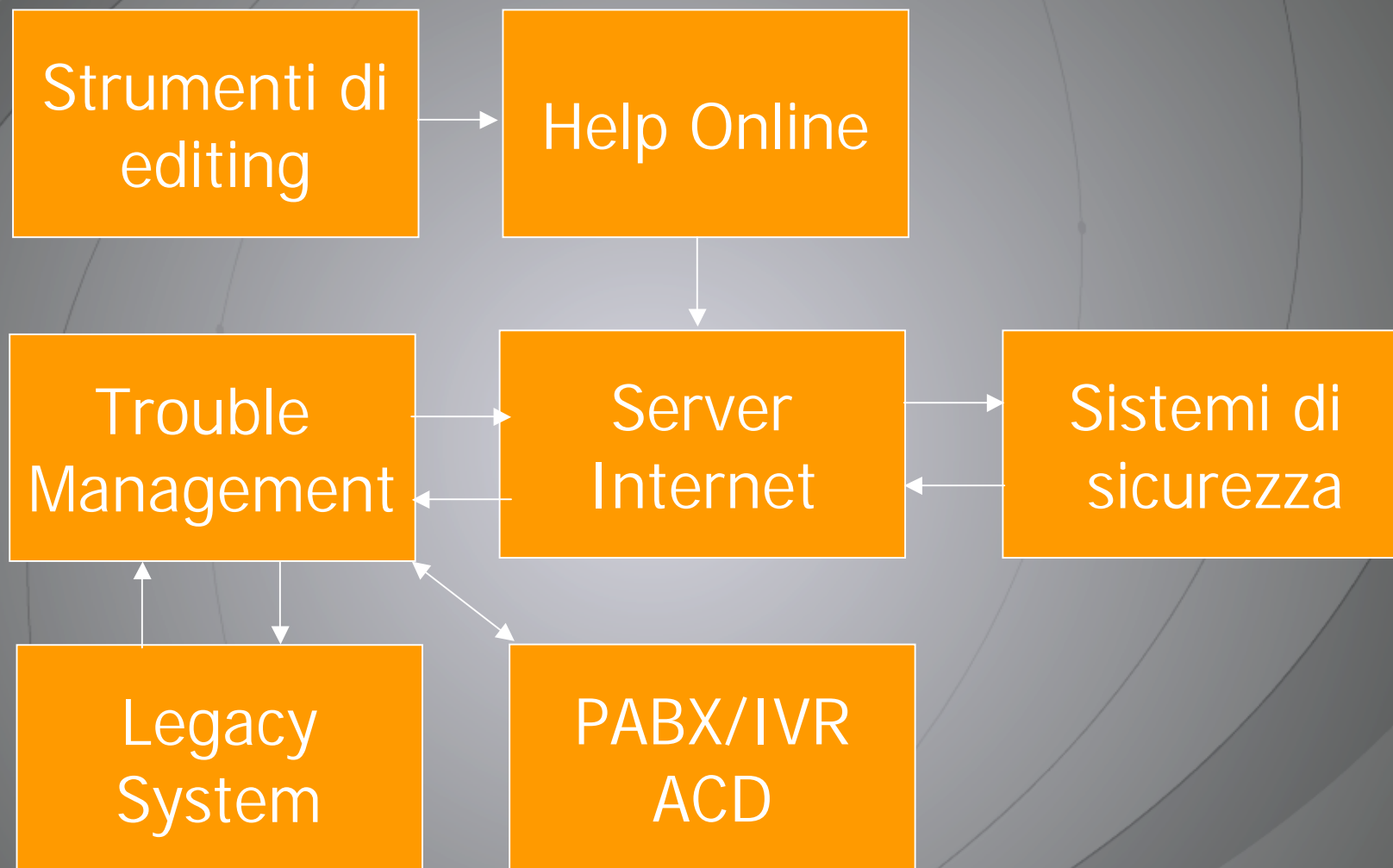
- IVR
- WEB
- E-mail
- Chioschi

Punto di accesso:

- OCR
- NLIVR



# WECC - Help desk WEB



# WECC - Prospettive ed evoluzioni future

Come già visto, la più interessante prospettiva di evoluzione si può identificare con l'interactive browsing.

Una ulteriore forma di supporto la si può immaginare basata sull'utilizzo di NLIVR intelligenti, ancora costosissimi.

## Raccolta dati dal sito

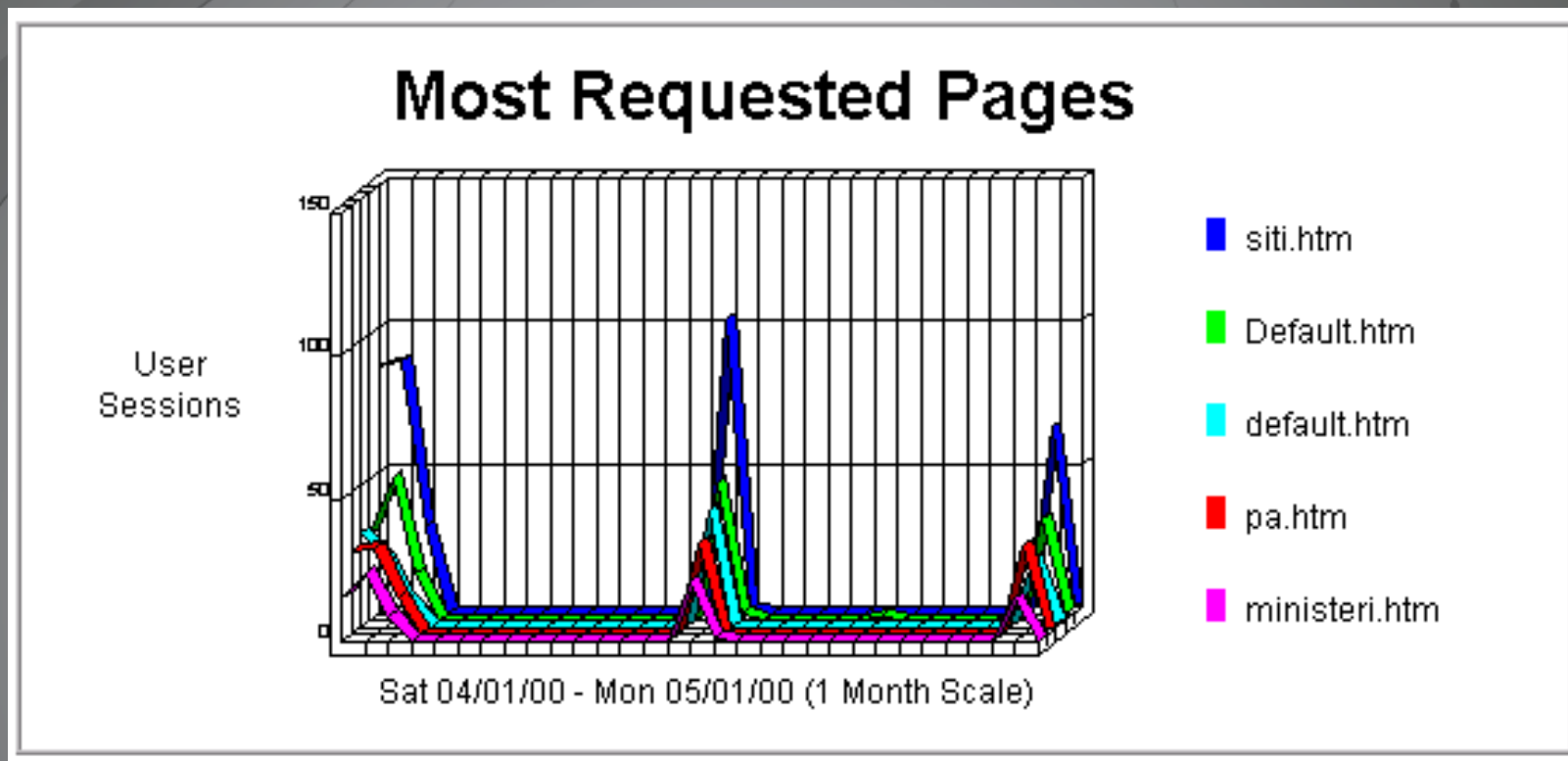
L'utilizzo del canale Internet offre un altro vantaggio indiretto estremamente significativo: la registrazione di tutti i dati comportamentali dell'utenza.

# Raccolta dati dal sito (1)

Esistono strumenti software che, dall'analisi dei log storici di un sito, estraggono una molteplicità di informazioni.

<b>General Statistics</b>	
<b>Date &amp; Time This Report was Generated</b>	Wednesday May 03, 2000 - 13:10:11
<b>Timeframe</b>	04/01/00 02:20:06 - 05/01/00 00:56:48
<b>Number of Hits for Home Page</b>	0
<b>Number of Successful Hits for Entire Site</b>	24271
<b>Number of Page Impressions</b>	2589
<b>Number of User Sessions</b>	1069
<b>User Sessions from (United States)</b>	17.86%
<b>International User Sessions</b>	44.43%
<b>User Sessions of Unknown Origin</b>	37.69%
<b>Average Number of Hits per Day</b>	809
<b>Average Number of Page Impressions Per Day</b>	86
<b>Average Number of User Sessions per Day</b>	35
<b>Average User Session Length</b>	00:09:55

## Raccolta dati dal sito (2)



Si nota un picco di visite in determinati momenti, certamente correlato a qualche evento particolare.



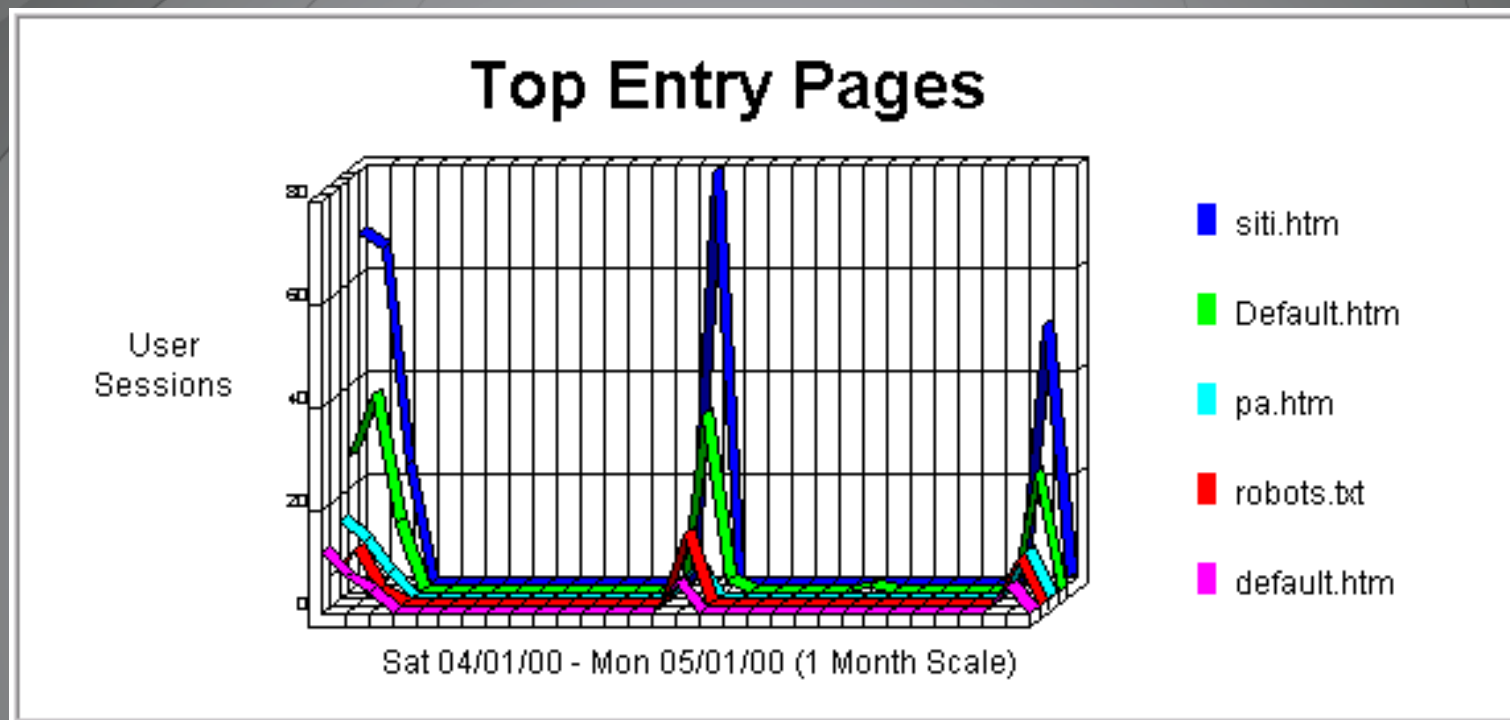
## Raccolta dati dal sito (3)

Most Requested Pages					
	Pages	Views	% of Total	User Sessions	Avg. Time
1	<b>ETNOTEAM - I SITI</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/siti.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/siti.htm</a>	415	16.02%	375	00:01:15
2	<b>ETNOTEAM - Benvenuti nel sito INTERNET P.A.</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/Default.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/Default.htm</a>	198	7.64%	184	00:01:25
3	<b>Etnoteam P.A. - I MINISTERI</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/ministeri/default.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/ministeri/default.htm</a>	154	5.94%	133	00:05:11
4	<b>La P.A. su Inetrnet</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/pa.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/pa.htm</a>	148	5.71%	136	00:01:10

Least Requested Pages				
	Pages	Views	% of Total	User Sessions
1	<b>Etnoteam P.A. - SERVIZI ON LINE - Servizi Socio Educativi</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/servizi_online/servizi_educativi.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/servizi_online/servizi_educativi.htm</a>	1	0.03%	1
2	<b>Etnoteam P.A. - MINISTERI - Commercio con l'Estero</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/ministeri/commercio.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/ministeri/commercio.htm</a>	1	0.03%	1
3	<b>Etnoteam P.A. - SERVIZI ON LINE - Promozione Attività Produttive</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/servizi_online/promozione_attivita3.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/servizi_online/promozione_attivita3.htm</a>	1	0.03%	1
4	<b>ETNOTEAM - I SITI - Municipalizzate - Friuli Venezia Giulia</b> <a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/siti/munic_fvg.htm">http://www.internetpa.etnoteam.it/siti/munic_fvg.htm</a>	1	0.03%	1

E' possibile estrarre dati sulle pagine in termini di interesse suscitato.

## Raccolta dati dal sito (4)



E' possibile conoscere quali pagine sono utilizzate come punto di ingresso.

## Raccolta dati dal sito (5)

<b>Most Active Countries</b>		
	<b>Countries</b>	<b>User Sessions</b>
1	<b>Italy</b>	448
2	<b>United States</b>	191
3	<b>Finland</b>	6
4	<b>Brazil</b>	5
5	<b>Germany</b>	4
6	<b>Japan</b>	3
7	<b>Denmark</b>	3
8	<b>Argentina</b>	3
9	<b>Netherlands</b>	1
10	<b>UK</b>	1
11	<b>Taiwan</b>	1
	<b>Total</b>	<b>666</b>

E' possibile conoscere la distribuzione geografica dell'utenza.

## Raccolta dati dal sito (6)

Top Referring Sites		
	Site	User Sessions
1	<a href="http://www.internetpa.etnoteam.it/">http://www.internetpa.etnoteam.it/</a>	365
2	No Referrer	328
3	<a href="http://www.funpub.it/">http://www.funpub.it/</a>	117
4	<a href="http://www.forumpa.it/">http://www.forumpa.it/</a>	30
5	<a href="http://search-arianna.iol.it/">http://search-arianna.iol.it/</a>	25
6	<a href="http://search7.virgilio.it/">http://search7.virgilio.it/</a>	25
7	<a href="http://www.funzionepubblica.it/">http://www.funzionepubblica.it/</a>	20
8	<a href="http://search6.virgilio.it/">http://search6.virgilio.it/</a>	19
9	<a href="http://www.altavista.com/">http://www.altavista.com/</a>	11
10	<a href="http://search.msn.it/">http://search.msn.it/</a>	10
11	<a href="http://www.diritto.it/">http://www.diritto.it/</a>	9
12	<a href="http://search11.virgilio.it/">http://search11.virgilio.it/</a>	6
13	<a href="http://www.provincia.venezia.it/">http://www.provincia.venezia.it/</a>	6
14	<a href="http://ink.yahoo.com/">http://ink.yahoo.com/</a>	5
15	<a href="http://search.katalogo.it/">http://search.katalogo.it/</a>	5
16	<a href="http://www.aib.it/">http://www.aib.it/</a>	5

E' anche possibile conoscere il sito da cui l'utente arriva.

## Raccolta dati dal sito (7)

NOVITA' *	
<b>Buongiorno!</b> Una battuta ogni mattina. <input checked="" type="radio"/> mi iscrivo <input type="radio"/> non mi iscrivo	<b>SuperEva ti propone l'iscrizione a questi servizi via email.</b> *Il servizio è a cura di B! Ventures e la tua sottoscrizione verrà comunicata a questa società affinché possa svolgerlo.
<b>DADANetLife</b> Notizie e curiosità dalla rete. <input checked="" type="radio"/> mi iscrivo <input type="radio"/> non mi iscrivo	
<b>Tam Tam Mail</b> Spazio alle idee e alla tecnologia. <input checked="" type="radio"/> mi iscrivo <input type="radio"/> non mi iscrivo	<b>La mailing list di Interfree!</b>
<b>MyNet</b> Le Community dei giochi e della fiction di Monrif.net <input checked="" type="radio"/> mi iscrivo <input type="radio"/> non mi iscrivo	

**RACCONTAMI QUALCOSA SU DI TE...**

Quale è la tua occupazione?	Quali sono i tuoi interessi?		
<input type="text" value="non specificato"/>	<input type="checkbox"/> Computer	<input type="checkbox"/> Viaggi	<input type="checkbox"/> Bricolage
	<input type="checkbox"/> Musica	<input type="checkbox"/> Arte	<input type="checkbox"/> Economia
	<input type="checkbox"/> Cinema	<input type="checkbox"/> Tempo libero	<input type="checkbox"/> Videogiochi
	<input type="checkbox"/> Teatro	<input type="checkbox"/> Moda	<input type="checkbox"/> Scuola/Educazione
	<input type="checkbox"/> Sport	<input type="checkbox"/> Acquisti Online	<input type="checkbox"/> Radio/televisione
	<input type="checkbox"/> Libri	<input type="checkbox"/> Salute/Fitness	<input type="checkbox"/> Giochi/lotterie
	<input type="checkbox"/> Auto/Moto	<input type="checkbox"/> Cucina/Enologia	

Altri dati sono quelli che l'utente può fornire volontariamente, in caso di sottoscrizione di servizi.



# Raccolta dati dal sito - Tracciamento

Dai dati registrati sull'utenza è possibile sapere:

- quali sono le parti del sito più visitate
- quali sono gli interessi principali dell'utenza
- quali sono i servizi più utilizzati
- quali sono i colli di bottiglia del servizio
- la distribuzione dell'utenza: geografica, per fascia professionale, sociale.

Si tratta di dati utili a ottimizzare e mantenere il sito.

## Raccolta dati dal sito - Profilatura

Una successiva possibilità, una volta analizzati i dati sull'utenza raccolti, è quella di offrire un servizio che, o in modo anonimo basandosi su rilevazioni statistiche, o in modo esplicito, riconoscendo utenti registrati, si presenti agli utenti in modo personalizzato.