

**LE NUOVE TECNOLOGIE INFORMATICHE A SUPPORTO DELL'E-
GOVERNMENT.
L'USABILITA' DELLE PIATTAFORME WEB PER LA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE.**

Gennaro Costagliola, Professore Ordinario del Dipartimento di Matematica ed Informatica, Università di Salerno.

Negli ultimi anni, l'importanza di Internet è cresciuta esponenzialmente e la diffusione del World Wide Web ha raggiunto livelli apprezzabili anche in Italia. Grazie al Web, molti compiti, quali ad esempio la consultazione di giornali, prenotazioni di viaggi, pagamento di bollette, acquisti, ed oggi anche molti aspetti di interazione personale, vengono realizzati sempre più spesso tramite l'uso di mezzi informatici direttamente da casa.

L'uso del Web si sta diffondendo rapidamente ed in modo sempre maggiore anche nell'Amministrazione Pubblica grazie ad organismi quali il CNIPA (ex AIPA) ed a leggi relativamente recenti tendenti a regolamentare ed a promuovere l'uso dell'informatica negli enti pubblici. Molte piattaforme web sono infatti oggi a disposizione dei cittadini sia per la consultazione di informazioni riguardo le leggi, bandi, che per lo sviluppo di compiti complessi quali la compilazione dei modelli esattoriali, presentazione di progetti e domande di vario genere.

Il mezzo informatico, attraverso il Web, permette la codifica sempre più deterministica dei rapporti fra i cittadini e l'Amministrazione Pubblica. Affinché ciò possa funzionare in modo ottimale, è certamente prioritaria la definizione di processi chiari ed efficaci e delle loro interazioni con i vari attori, identificabili di norma non solo negli utenti finali, ovvero i cittadini, ma anche nello stesso personale interno ai vari livelli di gerarchia.

E' altresì di fondamentale importanza, ma molte volte sottovalutato, la definizione di interfacce verso l'esterno facilmente comprensibili e fruibili dai destinatari in modo da rendere efficiente, e non oggetto di frustrazioni, lo svolgimento delle operazioni previste.

In questa presentazione si vuole porre l'accento su come le nuove tecnologie possono aiutare a migliorare il grado di soddisfazione degli utenti nell'ambito dell'interazione con la Pubblica Amministrazione. Nella terminologia informatica ciò si traduce in aiutare i progettisti software nello sviluppo di interfacce uomo-macchina che siano "usabili", ovvero efficaci e con un basso carico cognitivo da parte dell'utente finale. La ricerca informatica al riguardo ci dice che nell'interazione con un qualsiasi programma informatico l'utente non deve essere distolto dalle problematiche tipiche del compito che sta svolgendo. Ciò si traduce nel rendere il mezzo "trasparente all'utente".

La presentazione mira a descrivere una ricerca in corso di svolgimento presso il Laboratorio di Tecnologie di Sviluppo per il Web del Dipartimento di Matematica ed Informatica dell'Università di Salerno sul monitoraggio online delle interazioni uomo-macchina su web e relativa presentazione grafica intuitiva dei risultati.

Il monitoraggio online delle interazioni di un utente con un programma informatico, nello svolgimento di un compito su web, permette di registrare dati quale il tempo di compilazione di ciascun modulo o campo (ovvero tempo di permanenza su una pagina web o elemento di input), l'ultimo campo ed il relativo modulo dopo il quale l'utente ha deciso di abbandonare la compilazione, passaggi inattesi fra più moduli, digitazioni errate e poi corrette prima della sottomissione, etc. Dati di questo tipo, ben organizzati e presentati, se da un lato ci permettono di effettuare una misurazione del livello di frustrazione degli utenti e quindi misurare la "customer satisfaction", dall'altro ci permettono di individuare i punti deboli delle interfacce delle procedure informatiche, riportando, in alcuni casi, azioni di miglioramento anche sugli stessi processi che le procedure realizzano.

Nel nuovo approccio il monitoraggio non considera solo un campione di utenti da monitorare, in presenza, all'interno di un laboratorio con osservazioni da parte di terzi e sottomissione di questionari. Ciò è quanto è stato fatto nel passato e risulta insufficiente quando il bacino di utenza è molto variegato e numeroso come nel caso dell'utenza della Pubblica Amministrazione. Infatti, grazie a nuove tecnologie quali AJAX,

possiamo ora permetterci di monitorare tutti gli utenti direttamente durante l'uso effettivo delle varie piattaforme web, in modo quantitativo e dettagliato e senza alcun intervento umano aggiuntivo. La tecnologia AJAX ad esempio permette di catturare automaticamente tutti i comportamenti dell'utente che riguardano l'uso della tastiera e del mouse.

In conclusione tale presentazione mostrerà come l'utilizzo appropriato delle tecnologie informatiche può essere messo a disposizione della Pubblica Amministrazione per testare e, se necessario, migliorare l'interfaccia ai cittadini allo scopo di incrementare il loro grado di soddisfazione e garantire l'adeguatezza del servizio.