



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



La qualità della comunicazione web

Incontro presso la Regione Calabria

Dipartimento Presidenza Settore Internazionalizzazione,
Cooperazione e Politiche di sviluppo Euro-
Mediterranee

Catanzaro, 6 novembre 2014





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



La comunicazione Web 2.0

Da **Wikipedia** «Si indica come Web 2.0 l'insieme di tutte quelle applicazioni online che permettono un elevato livello di interazione tra il sito web e l'utente [...] ottenute tipicamente attraverso opportune tecniche di programmazione Web e relative applicazioni web afferenti al paradigma del Web dinamico in contrapposizione al cosiddetto Web statico o Web 1.0».

Formez





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Ministero dello Sviluppo Economico
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COESIONE ECONOMICA
DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA REGIONALE UNITARIA COMUNITARIA



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

interattività



Formez



3



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Comunicazione pubblica o istituzionale?





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



- ✓ **Comunicazione pubblica:** comunicazione effettuata nell'interesse generale
- ✓ **Comunicazione dell'istituzione pubblica** (comunicazione istituzionale): rientra nella comunicazione pubblica poiché è condotta nell'interesse generale di istituzioni e cittadini

Formez





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Ministero dello Sviluppo Economico
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COESIONE ECONOMICA
DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA REGIONALE UNITARIA COMUNITARIA



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

Comunicazione pubblica



Formez



6



POAT

FORMEZ



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Ministero delle Politiche Economiche
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COESIONE ECONOMICA
DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA REGIONALE UNITARIA COMUNITARIA



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

Pensando al nostro sito...

Formez



7



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Accessibilità e usabilità

- ✓ **Accessibilità:** verifica le possibilità di utilizzo di un sito da parte di utenti che usano dispositivi non comuni o che fruiscono di contenuti in modalità minoritarie (inclusi gli utenti disabili)
- ✓ **Usabilità:** verifica l'adeguatezza e la facilità di utilizzo dei contenuti, la navigazione e la funzionalità rispetto agli obiettivi dell'utenza/committente





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



L'accessibilità

- Utilizzare i linguaggi secondo le grammatiche standard e internazionali per ottenere **maggiore compatibilità** con i vari software
- Scrivere **contenuti che durano nel tempo** perché non più pensati solo per i software attuali
- Ottenere **maggiore visibilità** nei motori di ricerca





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



L'usabilità

Norma ISO 9241:

il grado in cui un prodotto può essere usato dai particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione, in uno specifico contesto d'uso





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Ministero dello Sviluppo Economico
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COESIONE ECONOMICA
DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA REGIONALE UNITARIA COMUNITARIA



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

Un sito web è usabile se...

Formez



11



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



- **percettibile:** informazioni e comandi sono sempre disponibili e intuitivi
- **comprensibile:** informazioni e comandi sono facili da capire e usare
- **operabile:** informazioni e comandi consentono immediatamente un'azione adeguata per raggiungere l'obiettivo





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



- **coerente:** stessi simboli, messaggi e azioni per tutto l'ambiente web
- **safe:** le caratteristiche dell'ambiente salvaguardano il benessere psicofisico dell'utente
- **sicuro:** l'ambiente fornisce transazioni e dati affidabili





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



- **trasparente:** lo stato dell'ambiente e gli effetti delle azioni compiute devono essere chiari
- **apprendibile:** l'utente apprende l'utilizzo dell'ambiente in tempi brevi e con minimo sforzo
- **documentato:** fornire funzioni di aiuto per l'utilizzo dell'ambiente (per siti complessi)





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



- **tollerante agli errori:** l'ambiente deve prevenire gli errori o al limite, fornire le azioni necessarie a recuperarli
- **gradevole:** l'ambiente ha delle caratteristiche che favoriscono/mantengono l'interesse dell'utente
- **flessibile:** l'ambiente si adegua alle preferenze individuali e ai contesti





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Per rispettare i fattori...

- **Progettare il sito** tenendo presente gli obiettivi
- **Raccogliere i dati** dagli utenti per capire che cosa ci si aspetta di trovare nel sito
- **Realizzare test di usabilità**





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



I vantaggi dell'usabilità

- Miglioramento della qualità del sito
- Miglioramento dell'efficacia dei contenuti
- Aumento della soddisfazione degli utenti
- Riduzione dei costi di assistenza agli utenti
- Miglioramento dell'immagine dell'organizzazione





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Linguaggio e contenuto

- Le informazioni importanti hanno la giusta evidenza
- Le informazioni collegate sono raggruppate
- Il linguaggio è semplice
- I paragrafi sono brevi
- I link concisi e riconoscibili





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



HOME INFO CENTRE PARTNERSHIP COOPERATION EU LINKS FOR JOURNALISTS

Search EN FR AR RU
Info Centre Google custom

EU Neighbourhood Info Centre

An ENPI project



N-POST Blogs nes ... avec Philippe San Marco, géopoliticien et écrivain Gaza reconstruction: The new Israeli strategy Ukr

Your Gateway to
the European Union
Neighbourhood



- ABOUT ENP ?
- TAKE A TOUR >
- VISIT OUR LIBRARY >

GET OUR NEWS

PORTAL PORTAL بوابة

EuroMed

- PRESS PACKS
- FEATURES
- OPPORTUNITIES
- PROJECTS
- QUOTES
- EVENTS
- COUNTRIES

NEWS



PORTAL ПОРТАЛ

EuroEast

- NEWS
- PUBLICATIONS
- PROJECTS
- OPPORTUNITIES
- LINKS
- FEATURES
- EVENTS

NEWS



ormez





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



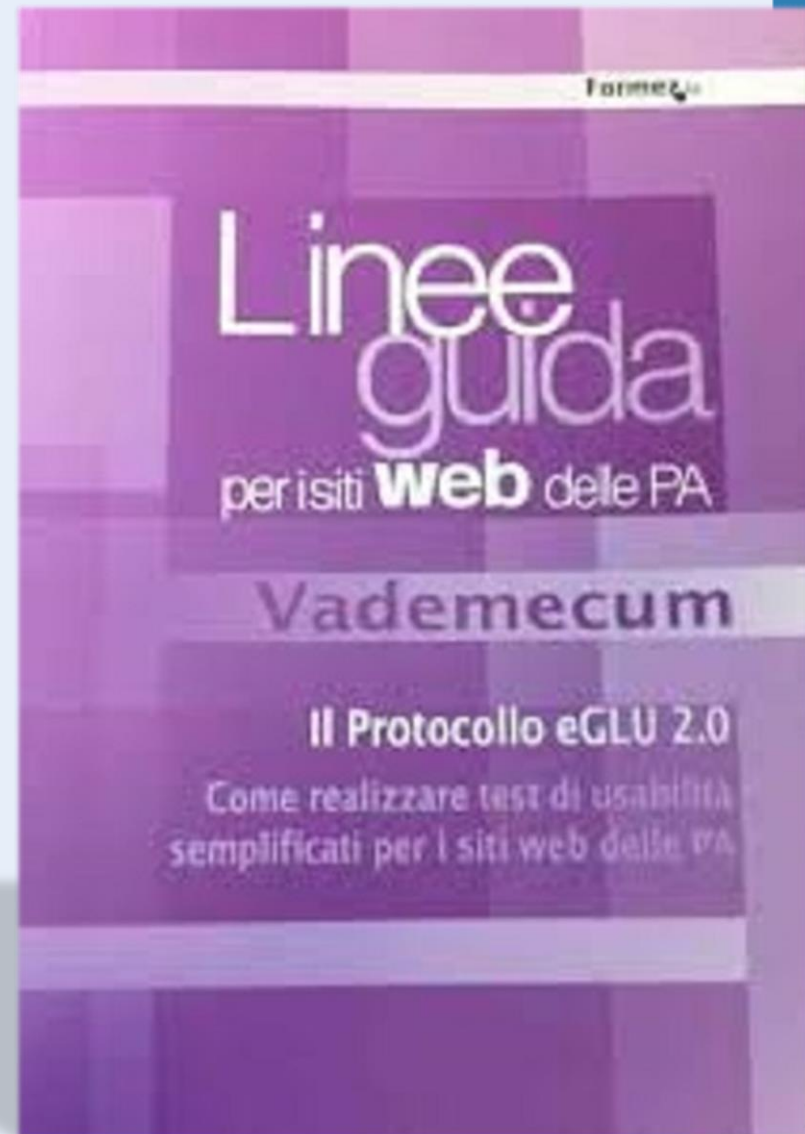
Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica

**PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013**

Il Protocollo eGLU



ormez





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (1)

Linee guida per i siti web previste
dall'art.4 della Direttiva n. 8 del 26
novembre 2009





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (2)

Creato da GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità) del Dipartimento della Funzione Pubblica





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (3)

Test di usabilità di un sito per
rilevare i punti di criticità





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (4)

Uno strumento semplice da usare per
la pratica dell'usabilità a basso costo





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (5)

Fa convergere l'azione sull'obiettivo
di miglioramento degli ambienti di
interazione

Formez





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (6)

Individuazione dei bisogni degli utenti





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Il Protocollo eGLU 2.0 (8)

- Basso costo
- Reale efficacia
- Soddisfazione della comunicazione web





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



eGLU 2.0: i destinatari

Amministrativi e tecnici coinvolti nel
ciclo di redazione di un sito web
oppure
potenziali utenti





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Ministero dello Sviluppo Economico
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COESIONE ECONOMICA
DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA REGIONALE UNITARIA COMUNITARIA



Governo italiano
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione pubblica



PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

Cooperare Calabria: quanto è usabile





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Test di usabilità

Chi sono le reclute?



Formez



30



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Valeria: coinvolta nell'editing e data entry

Giorgia: coinvolta nella ricerca partner

Natale: coinvolto nell'aggiornamento sezione bandi

Mira: potenziale utente, esperto di cooperazione

Stefano: potenziale utente, persona con disabilità

Elisa: potenziale utente, web editor





UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Che cosa è emerso

- Il colore blu è percepito in maniera molto positiva
- La struttura è considerata snella e semplice da usare
- Incoerenza: Servizio di Cooperazione, Settore Cooperazione o sportello di europregettazione?
- Alcune modifiche strutturali

Formez



32



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Usabilità al 90,8%!



Formez

