

Introduzione al corso Qualità dei servizi web



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Maurizio Boscarol, Alessandra Cornero, Elvira Zollerano

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Introduzione al corso Qualità dei servizi web

Il corso on line dedicato alla *Qualità dei servizi web* è organizzato da Formez PA e vuole raccontare, con un linguaggio semplice e accessibile, questo tema sempre di grande attualità e oggetto di continue evoluzioni, miglioramenti e innovazioni. Si tratta di un argomento molto attuale in Italia e certamente in progress, anche in considerazione del fatto che di cambiamenti imminenti in tema di servizi web si parla ripetutamente sia nella Strategia per la crescita digitale del Governo, sia nella recente Riforma della Pubblica Amministrazione.

Il corso si concentra, in molti degli argomenti trattati, sull'attenzione ai cittadini, il cui coinvolgimento è essenziale in tutte le fasi di vita del servizio web, dalla fase di progettazione a quella di valutazione fino a quella, come ovvio, di erogazione. I cittadini dunque sono sempre più al centro e, riprendendo proprio quanto ci dice l'art. 1 della Riforma PA, i servizi in modalità digitale sono ormai considerati non più solo un dovere da parte delle amministrazioni, bensì un diritto riconosciuto ai cittadini.

L'esercizio del diritto di cittadinanza avviene tramite strumenti, come ad esempio l'identità digitale o l'anagrafe unica, in grado di abilitare la semplificazione di numerosi adempimenti e realizzare progressivamente il principio di *digital by default*, in base al quale i servizi devono essere progettati ed erogati in primo luogo in forma digitale.

Questo corso illustra i principali aspetti e le caratteristiche che dovrebbero avere i servizi web delle PA per essere definiti di qualità. Dove per servizio web si intende principalmente la parte online del servizio stesso. Più nello specifico, permette di comprendere come creare servizi web di qualità all'interno del complesso contesto normativo e istituzionale italiano, inquadrando:

- cosa sono i servizi web e qual è lo stato dell'arte;
- quali sono i metodi e i passi da seguire per una loro progettazione ottimale;
- quali caratteristiche devono avere per essere efficaci in termini di contenuti, accessibilità e usabilità;
- quali sono infine gli strumenti per valutarli.

L'obiettivo di questo corso online è trasferire conoscenze e competenze di base utili ad accrescere la consapevolezza sul tema della qualità dei servizi web nelle pubbliche amministrazioni e a comprendere come arrivare ad erogare servizi così buoni che i cittadini desiderino usarli.

Così buoni perché utili sia ai cittadini che alle imprese, che possono trarre vantaggi enormi dalla semplificazione delle procedure che servizi efficienti e funzionanti possono garantire. E così buoni anche per le PA, che con servizi più efficaci migliorano il rapporto con i cittadini, risparmiando tempo ed evitando sprechi. Per iscriversi basta accedere alla piattaforma Eventi PA e procedere con la scelta del corso e la richiesta di iscrizione.

Di cosa parleremo nello specifico durante questo percorso? I contenuti pensati per questo corso base sono stati strutturati e organizzati in 4 moduli didattici per ognuno dei quali è prevista una settimana di approfondimento e lavoro a distanza sulla piattaforma e-learning.

Il Modulo 1 descrive cosa sono i servizi web, li colloca nella storia della PA online e orienta alcune scelte strategiche per non farsi trovare impreparati all'avvento del mobile e agli indirizzi del governo.

Nel secondo modulo si passa a parlare di progettazione, per capire come progettare servizi web di qualità. Sono qui descritti i metodi progettuali più comuni e i principali punti critici dei processi tradizionali. In questo modulo sono introdotti anche i modelli di processo progettuale centrati sull'utente - e quindi sui cittadini - e i suggerimenti utili per come inserirli in un capitolato tecnico.

Si passa poi nel terzo modulo a definire le principali caratteristiche di un servizio web di qualità e a illustrare come far sì che i servizi web risultino efficaci rendendoli:

- gradevoli;
- affidabili;
- facili da usare;
- usabili;
- accessibili.

Infine, il quarto modulo illustra come valutare la qualità di un servizio web attraverso metodologie semplificate di test di usabilità da condurre con gli utenti, in particolare attraverso l'uso del Protocollo eGLU2.1 ed eGLU-M.

Passando a informazioni più pratiche, rispetto all'erogazione e alle modalità di fruizione dei contenuti e dei materiali didattici, vi ricordo che il corso si svolge interamente online. All'interno di ognuno dei 4 moduli che abbiamo visto prima troverete una serie di materiali didattici multimediali di diverso tipo.

Ci sono lezioni multimediali, che sono delle lezioni audio-video con animazioni e momenti di

interazione. Ci sono delle videolezioni, in cui sarete guidati nell'approfondimento di alcuni temi che risultano fondamentali per la comprensione del tema che trattato. Ci sono inoltre delle interviste a esperti di settore o testimonianze di esperienze e progetti che sono stati innovativi o di particolare interesse sul tema dei servizi web e dell'innovazione nelle PA.

Il corso richiederà anche un impegno da parte dei partecipanti per verificare il corretto apprendimento dei contenuti fruiti nei vari moduli didattici. A questo scopo utilizzeremo i test di valutazione e le esercitazioni online. I test di valutazione consistono in quiz a cui rispondere all'interno della piattaforma e-learning, al termine di ogni modulo.

Invece, le esercitazioni consistono nella redazione di elaborati da consegnare online. Le esercitazioni devono essere obbligatoriamente completate nelle scadenze programmate, seguendo le istruzioni date dal tutor sul forum del corso, che darà indicazione sui tempi e le modalità di consegna. Dopo la consegna delle esercitazioni tutti i partecipanti saranno coinvolti in una peer-review, cioè una valutazione tra pari sul lavoro svolto dai colleghi di corso. La revisione dell'esercitazione altrui aiuta anche ad auto-valutare la propria esercitazione: dal confronto con gli altri, lo sappiamo, si apprende sempre, quindi anche questa fase rappresenta un importante momento di crescita.

Bene, a questo punto non mi resta che salutarvi e augurare a tutti buon lavoro!