

Strumenti per la misurazione della 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: Sergio Agostinelli

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Strumenti per la misurazione della qualità dei servizi web

Per fornire un accesso qualitativamente valido ai contenuti e servizi web, un passo importante che le PA possono compiere autonomamente è misurarne la qualità, utilizzando strumenti di misurazione realizzati ad hoc. Questo al fine di arrivare ad avere dati sulla qualità che consentano di mettere in atto importanti azioni, come l'individuazione e la diagnosi dei punti di forza e debolezza, il monitoraggio nel tempo dei cambiamenti e il confronto con altre amministrazioni simili.

Con questi obiettivi è nato *Radar Web PA*, una metodologia realizzata da Formez PA che ha la finalità di fornire all'amministrazione uno strumento per individuare gli interventi necessari al miglioramento di siti, contenuti e servizi web, una metodologia indicata anche dal vademecum *Misurazione della qualità dei siti web delle pubbliche amministrazioni*.

Per capire come le PA possono misurare la qualità dei servizi web, saperne di più di *Radar Web PA* e capire come può organizzarsi una pubblica amministrazione per misurare in modo strutturale i propri servizi web, abbiamo posto alcune domande al Dr. Sergio Agostinelli in qualità, non solo di esperto di *e-government* e *open government*, ma anche perché Sergio Agostinelli ha fatto parte del gruppo di lavoro che ha realizzato *Radar Web PA* per quanto riguarda la sezione dedicata ai servizi web.

Come possiamo migliorare la qualità dei servizi web?

Per misurare la qualità nei servizi web, una delle cose principali è definire immediatamente alcune scelte di contesto. In pratica bisogna per prima cosa scegliere quali sono i livelli e gli aspetti di qualità da tenere in considerazione. Dopodiché è necessario scegliere un metodo di misurazione: ce ne sono diversi e ognuno di questi metodi risponde a un bisogno specifico. Per esempio normalmente in questi anni la qualità dei servizi web è abbinata alla qualità dei siti web, quindi tutti i sistemi di valutazione dei siti web sono stati analizzati e poi utilizzati per valutare anche i servizi che vengono offerti sul web.

Quindi in questo momento è necessario capire quale può essere il metodo di misurazione migliore per i tempi in cui stiamo valutando i servizi web. Per esempio ultimamente ci sono degli aspetti della qualità del web che hanno una prevalenza su altri. Ultimamente valutare l'accesso dagli altri *device* che non siano quelli classici di un PC, per esempio un accesso tramite *smartphone* o *tablet*, ha un'importanza maggiore nella fruizione dei servizi. Questa è una delle qualità che in un sistema di misurazione della qualità dei servizi web diventa

fondamentale avere siti web rispondenti alle esigenze di accesso per *mobile* è prioritario su molti altri tipi di aspetti.

Un'altra caratteristica della qualità attuale dei servizi web è la capacità di raccontare completamente il processo e i tempi di svolgimento di un servizio online. Quindi sono quelle qualità di trasparenza e di apertura all'informazione riguardo quel processo che immediatamente l'utente deve avere a disposizione: quando inizia una transazione, quando finisce, quando ci saranno delle risposte. Ultimo aspetto importante per quanto riguarda la qualità del web attuale è tutto il tema della semplificazione e della personalizzazione del servizio. Avere sistemi che, mentre si svolge un'operazione di navigazione o addirittura di iscrizione un servizio, adattino la risposta agli elementi di personalizzazione è diventato ormai fondamentale per un servizio web.

Qualsiasi sistema di misurazione noi utilizziamo, l'importante è che abbia la capacità di adattarsi, quindi avere una flessibilità nell'organizzare la misurazione della qualità. Si deve adattare al contesto che evolve. Per esempio con *Radar web* una delle principali caratteristiche era la possibilità di aggiungere, togliere, adeguare degli elementi di valutazione che il sistema utilizzava.

Come *Radar web* consente di misurare i servizi web?

Radar web valuta diverse dimensioni di un sito web, però una si concentra in particolare proprio sui servizi. Quindi va a guardare la predisposizione del sito a fornire servizi ai cittadini e di questa dimensione cerca di guardarne la disponibilità, cioè quanti servizi ci sono, se ci sono tutti quelli per quell'ente richiesti, e va a guardare anche se ci sono dei servizi a supporto per l'utenza per facilitare l'utilizzo di questi servizi.

Come può organizzarsi una PA per misurare in modo strutturale i propri servizi web?

Per organizzarsi nella valutazione dei servizi web in un'organizzazione, la cosa principale da fare è utilizzare per esempio strumenti di autovalutazione del proprio sito web o dei propri servizi web. Quindi organizzare dei momenti strutturali di analisi e misurazione dei propri servizi, questa è la prima cosa che si deve fare per organizzare.

Poi, a seconda della dimensione dell'ente, secondo me è necessario fare questo lavoro insieme ad altri enti simili. Questa è una classica attività che vedrei benissimo all'interno dei servizi associati di più enti, dove si condivide un metodo di valutazione dei propri servizi e gli

stessi partecipanti possono fare una valutazione dei servizi web offerti degli altri enti, una valutazione *peer to peer* dei parametri, delle caratteristiche di valutazione. Questo è l'elemento principale che io vedo come strategia organizzativa nell'organizzarsi per valutare questi servizi.

Un altro aspetto è quello di inserire una misurazione dei servizi web all'interno dei piani totali della qualità della fornitura dei servizi, quindi fare in modo che la valutazione dei servizi web sia una parte della valutazione complessiva dei servizi forniti. Questo può essere aiutato anche con strumenti di indagine *customer* dell'utenza. In particolare, quando un'amministrazione ha una attitudine a fornire direttamente servizi il più completo possibile, quindi fare in modo che il sito web diventi un erogatore prevalente di servizi online in tutte le fasi del servizio, è necessario acquisire anche una conoscenza e consapevolezza da parte degli operatori interni. Quindi utilizzare questi strumenti di misurazione anche a titolo formativo.

La vera difficoltà è fornire ormai, anche per la PA, dei servizi che siano simili alla qualità dei servizi online forniti nel settore privato. Ormai gli utenti hanno un'esperienza nell'utilizzo dei servizi online altissima, quindi il confronto viene naturale. Avere all'interno la capacità di cominciare a produrre servizi altamente personalizzati, dove il concetto di velocità è più vicino a quello di istantaneità nella fornitura del servizio, quasi di *real time*, e avere quella caratteristica di avere dei servizi quasi umani nella fornitura di servizi. Quindi lavorare molto anche su *design* e operazioni di facilità nella comprensione, senza grandissimi istruzioni, diventa fondamentale. Sono tutte competenze e capacità che è difficile acquisire in modo automatico o naturale. Servono dei processi di cambiamento e miglioramento interno, a partire dalle risorse responsabili dei servizi stessi.