

LA COMUNICAZIONE ATTRAVERSO I SITI WEB: UNO SCHEMA STRUTTURATO PER L'ANALISI DELLA QUALITA' DELLA COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

Il CASI (Centro di Analisi Statistiche e Indagini) dell'Università di Bergamo, fornisce supporto alle decisioni su tematiche atte a sviluppare la competitività aziendale.

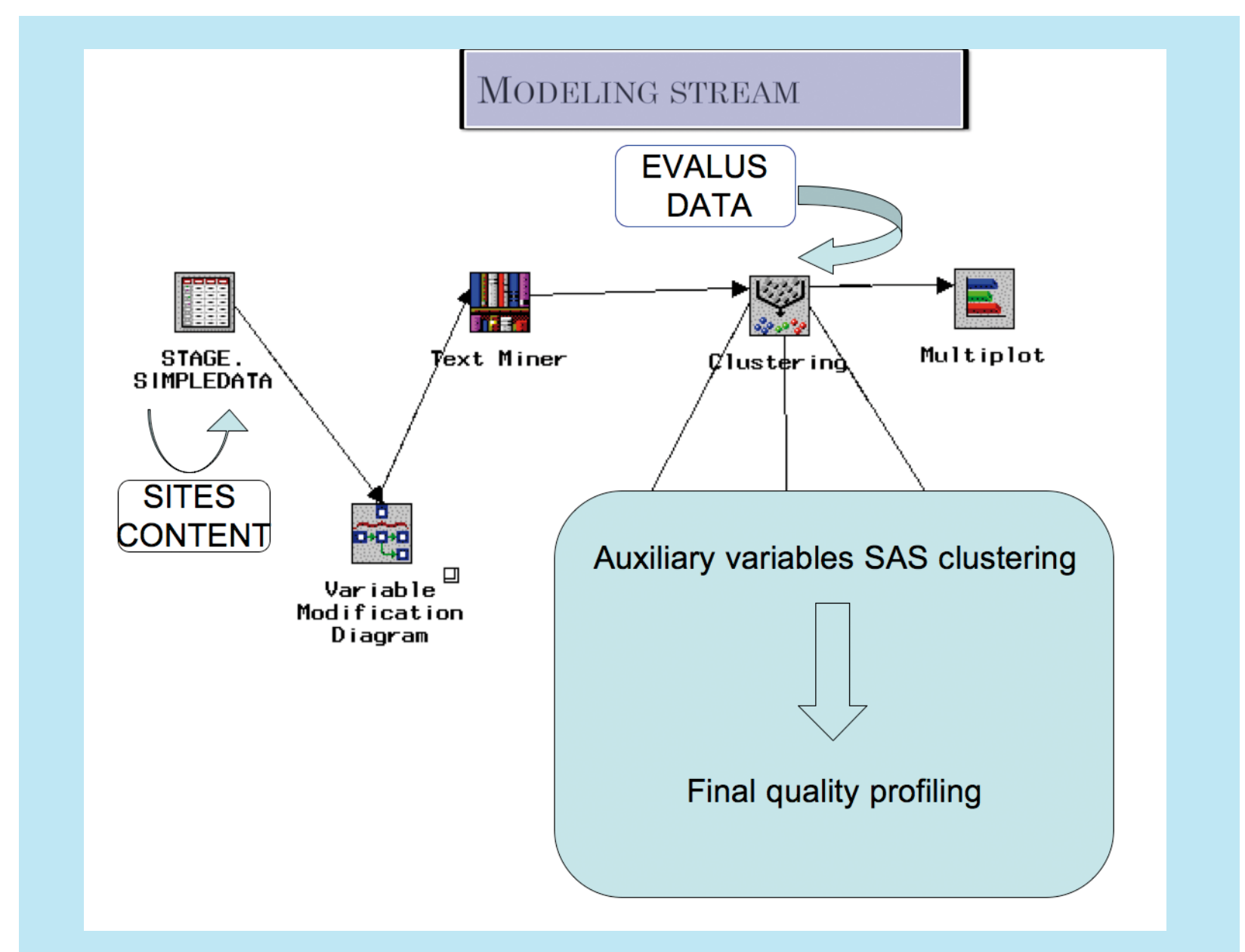
Tra queste lo studio della **qualità ed efficacia della comunicazione via Web** prende spunto dallo studio di Biffignandi S., Oehler M. (2007) che propone uno schema strutturato per la valutazione e classificazione della usabilità, la quale esprime la facilità e la velocità con cui il visitatore può raggiungere l'obiettivo per cui accede a un sito web (ordinazione, prenotazione, informazione turistica, etc.).

SOLUZIONE

Dopo aver appositamente sviluppato il programma EVALUS per la lettura dei siti e l'analisi di usabilità, il progetto prevede l'analisi dei risultati insieme a variabili ausiliarie che potrebbero influenzare la complessità di un sito web.

Lo schema di analisi applica SAS Text Miner quale strumento per la caratterizzazione del "profilo percepito" dal proprietario del sito.

Si è effettuata una sperimentazione prototipale su siti di comuni di varie dimensioni per classificare i siti in base anche alle caratteristiche di usabilità: 6 cluster sono stati costruiti in base linguaggio del sito web, 4 cluster di usabilità: molto bassa/bassa, bassa, media, alta.



BENEFICI

La procedura proposta e l'uso di SAS Text Miner consente di:

- **monitorare la qualità dei siti** aziendali o di enti come strumenti di comunicazione
- **comprendere se la struttura adottata è atta a soddisfare** al tempo stesso **gli obiettivi** di chi produce e di chi utilizza il sito
- individuare il percorso per il miglioramento del **sito come strumento di competitività**

Nel caso dei comuni (o di altri enti pubblici) si generano, per chi detiene il sito, benefici interni (collaborazione tra chi sviluppa il prodotto e gli organi/soggetti di gestione, maggior produttività dei servizi, trasparenza del processo) ed esterni che riguardano il miglioramento dei servizi e la valorizzazione dell'immagine e delle attività del territorio. Utente e gestore inoltre beneficiano della possibilità di creare network efficienti e buona comunicazione.