

# Siti istituzionali o spazi aperti?

## Le tendenze del web pubblico e dei suoi utenti

Pierluigi Feliciati  
Università di Macerata

*Cultura remota: alla ricerca degli utenti web*  
Roma – Biblioteca nazionale Centrale  
12 Novembre 2009

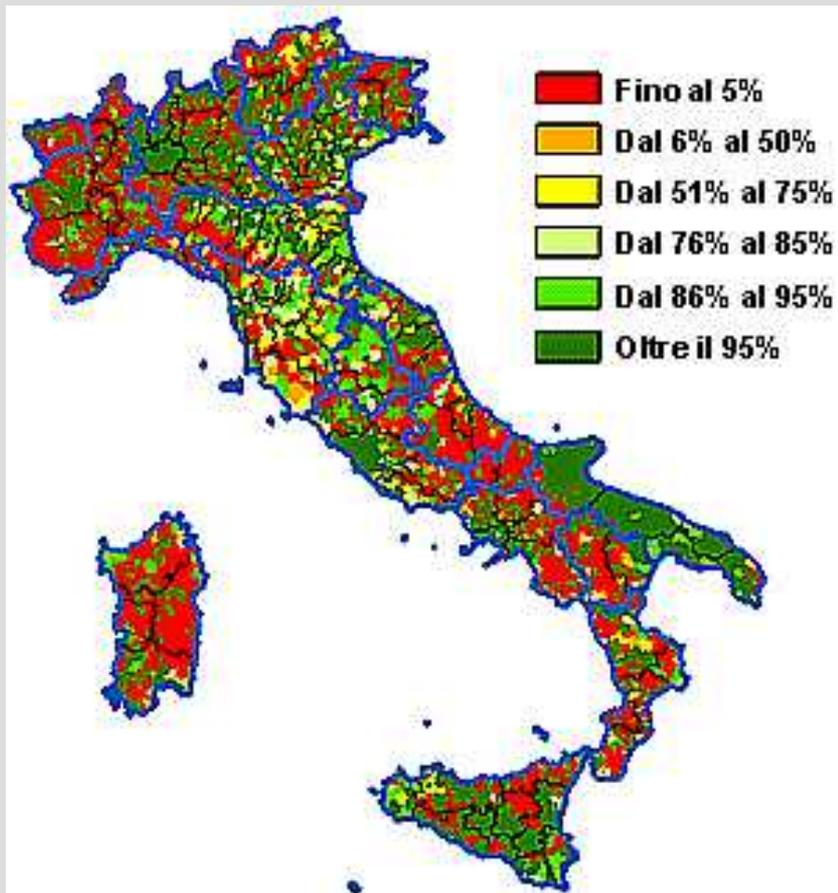
# Il (poco) web in Italia



In Italia solo 150 comuni su 8100 superano i 50.000 abitanti, e solo il 20-25% della popolazione usa Internet abitualmente



# Il (poco) web in Italia



| Copertura BB (% pop) | In area Urbana <sup>AA</sup> | In area Suburbana <sup>AA</sup> | In area Rurale <sup>AA</sup> |
|----------------------|------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 88%                  | 98%                          | 84%                             | 46%                          |

| Copertura Broadband <sup>A</sup> (% popolazione) | Comuni (#)   | Popolazione (%) |
|--------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| Fino al 5%                                       | 3.845        | 12%             |
| Dal 6% al 50%                                    | 73           | 1%              |
| Dal 51% al 75%                                   | 233          | 3%              |
| Dal 76% al 85%                                   | 186          | 4%              |
| Dal 86% al 95%                                   | 306          | 10%             |
| Oltre il 95%                                     | 3.458        | 71%             |
| <b>TOTALE</b>                                    | <b>8.101</b> | <b>100%</b>     |

\* Superiore a 128 Kbps

\*\* Urbana: (> 500 ab/kmq); Suburbana(100-500 ab/kmq)  
Rurale(<100 ab/kmq)

## Il (poco) web in Italia

In Italia non si può negare che è mancato l'impegno per garantire la connessione a tutti alla banda larga, con prezzi allineati a quelli europei e quel poco impegno è sempre rinviato.

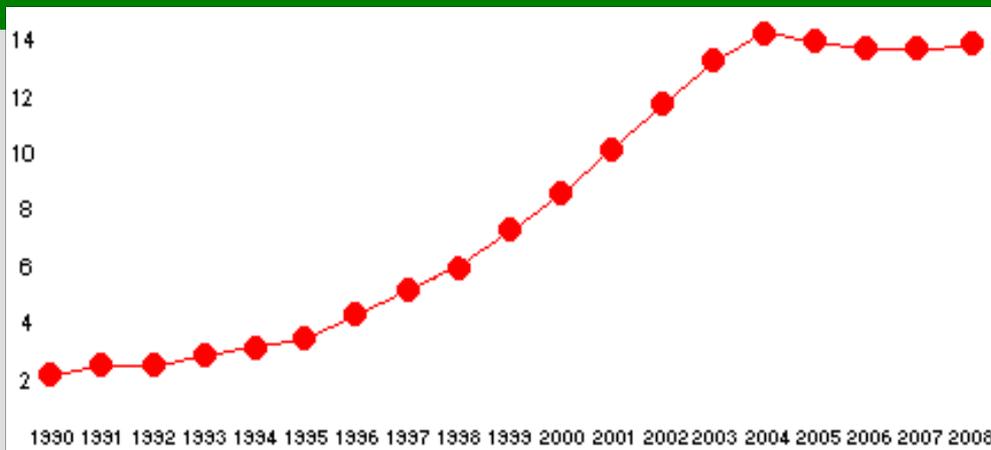
Molto è stato affidato alle grandi aziende di telefonia e alle loro politiche industriali, quindi vaste aree del Paese non sarebbero mai coperte. Uno dei risultati di questa visione metropoli-centrica è che l'innovazione della PA e molti distretti produttivi sono rallentati... altro che sussidiarietà!

Invece, grande impegno è stato profuso nell'innovazione tecnologica *broadband* e in particolare sulla TV.

**Varie ipotesi per spiegarlo:** il Web è scomodo/pericoloso, è inutile/dannoso, è poco redditizio, non esiste consapevolezza di cosa diavolo sia...

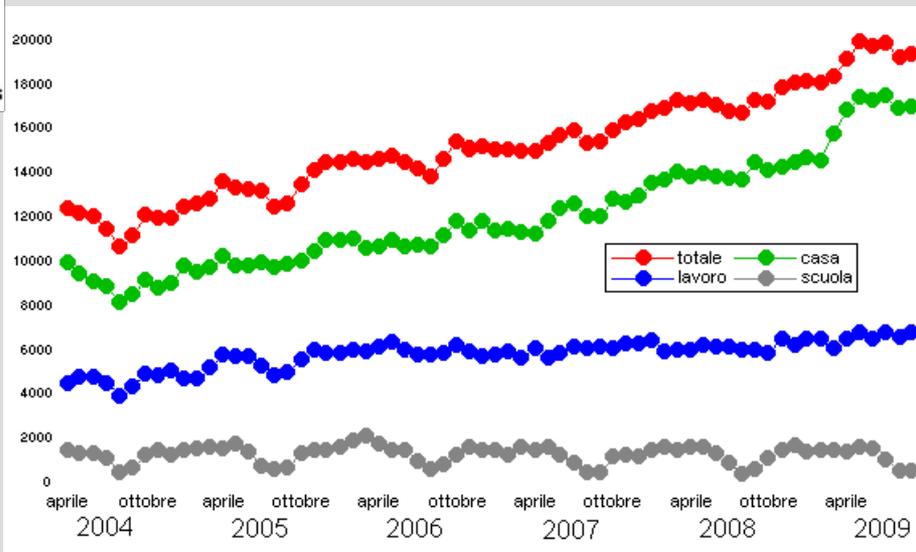
# Il (poco) web in Italia

Un'innovazione rallentata, specie nelle scuole e nei luoghi di lavoro



Queste tabelle, sull'andamento degli *host* in Italia rispetto all'Europa e degli utenti italiani (sui 5 anni), sono tratte da *Dati sull'internet in Italia*, a cura di Giancarlo Livraghi (analisi aggiornate al 23 ottobre 2009)

<http://web.mclink.it/MC8216/data/data3.htm>



# Quale Web?

- Una recente statistica sui siti più visitati (*comScore World Metrix* – settembre 09) ci mostra quali sono le piattaforme **più usate** dagli utenti:
- in **Europa**, le percentuali dei player di mercato vedono Microsoft all'8,6% (di cui il 70% è Windows Live Messenger), Facebook al 6%, Google al 9,1% (di cui una metà circa è dovuta a YouTube), mentre Yahoo! è al primo posto con l'11,2%
- a **livello mondiale**, Microsoft raccoglie il 14,5% del totale, seguita da Google con il 9,3%, Yahoo! con il 6,3% e Facebook con il 5,1%

# Web pubblico di servizio oppure vetrina (di nuovo)?

- Si assiste, rispetto a qualche anno fa, ad un'evidente compresenza in Italia di due fenomeni opposti: Web di eccellenza nell'offerta di servizi (anche interattivi) e Web concepito più o meno come aggregatore di comunicati-stampa (spesso anche con poca efficacia comunicativa)
- I tentativi da parte del mondo politico italiano di imitare fenomeni mediatici come la campagna elettorale di Obama si sono rivelati quasi sempre timidi e “provvisori”
- La TV resta il canale di informazione preferito: di sicura presa sul pubblico, mono-direzionale, proficuo, basato su format facili da adattare, sintetico quanto serve

# Il Web tra ufficio stampa e servizio agli utenti

17.09.2009

il recente caso del sito DPAI  
<http://www.innovazione.gov.it/>



09.11.2009



09.10.2009



# Il Web tra ufficio stampa e servizio agli utenti

**LE PRIMARIE 25/10**

- [I risultati](#)
- [Flash news](#)
- [Rassegna stampa](#)
- [Tutti i documenti](#)
- [Live blogging](#)
- [Foto](#)
- [Twitter](#)

**PRIMARIE 09**

- [Home](#)
- [Trova il tuo seggio](#)
- [Seggi all'estero](#)
- [YouCount](#)
- [Le liste](#)
- [Tutte le informazioni](#)
- [Voto online per gli italiani all'estero](#)
- [I candidati](#)
- [I candidati alle segreterie regionali](#)
- [Commissione per il congresso](#)
- [Studenti e lavoratori fuori sede](#)
- [Gli immigrati](#)
- [Lezioni](#)

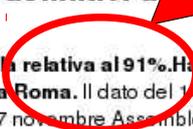
**PRIMO PIANO**

26 ottobre 2009

## Primarie PD, i risultati definitivi delle elezioni del Segretario nazionale

**Il dato del 100% dei seggi, la tabella relativa al 91%. Hanno votato in 3.067.821, il 7 novembre Assemblea Nazionale a Roma.** Il dato del 100% dei seggi, la tabella relativa al 91%. Hanno votato in 3.067.821, il 7 novembre Assemblea Nazionale a Roma.

[Leggi tutto](#)


**INOLTRE**

25 ottobre 2009

## Bersani segretario: "Un PD di opposizione e di alternativa"

**Il dato del 100% dei seggi, la tabella relativa al 91%. Hanno votato in 3.067.821, il 7 novembre Assemblea Nazionale a Roma.** Pier Luigi Bersani è il nuovo segretario del PD: "Dentro la vittoria di tutti c'è anche la mia". Il primo giorno da segretario: "Priorità al lavoro e alla lotta alla precarietà. A Prato, parlando con gli artigiani che vivono la crisi, il primo discorso viene fatto in piedi su una sedia". **Guarda il video delle conferenze di Bersani**

[Leggi tutto](#)

**YOUDEM**



*Snapshot* del sito delle primarie del PD  
 (1 novembre 09, dopo una settimana dal 25.10)

**FLASH NEWS**

**candidatura nel Lazio**

[Leggi tutto](#)



# Il web pubblico di servizio



**Uomo**

Paternità, Salute maschile, Sexualità

**Genitore**

Aspettando la nascita, Contributi e agevolazioni per i genitori, Mediazione familiare, ...

**Ragazzo**

Teatro e danza, Libri e letteratura, Matematica, ...

**Anziano**

Centri di assistenza e cura per anziani, Sicurezza in casa, Partecipazione alla vita pubblica, ...

**Disabile**

Benessere delle persone con disabilità, Contributi e agevolazioni per i disabili, Istruzione e formazione per i disabili, ...

**Italiano all'estero**

Assistenza sanitaria all'estero, Cittadinanza

**Donna**

Maternità e gravidanza, Salute femminile, Pari opportunità, ...

**Bambino**

Alimentazione corretta, Biblioteche per bambini, Educazione e divertimento, ...

**Studente**

Associazioni studentesche, Biblioteche, Master, borse di studio e dottorati, ...

**Persona con disagio sociale**

Povertà, Dipendenze, Carcere, ...

**In cerca di lavoro**

Orientamento e formazione, Curriculum e colloquio, Contratti e forme di lavoro, ...

**Immigrato**

Norme e leggi sull'immigrazione, Inserimento



**Passo-passo**  
 una guida per risolvere i tuoi problemi

**Ristrutturare la casa**

Le normative regionali in materia di urbanistica e politiche abitative, quali autorizzazioni richiedere, le pratiche che possono essere evase on line, i moduli per ottenere le agevolazioni fiscali

**In primo piano**

**L'influenza A/H1N1**

Dal sito della Salute, un approfondimento sull'influenza da nuovo virus A/H1N1, inizialmente denominata in modo improprio influenza o febbre suina, con gli aggiornamenti, le FAQ e le informazioni utili per i viaggiatori.



**Regione Lazio: il bando per il microcredito**

Dal sito di Sviluppo Lazio, il bando del nuovo microcredito regionale. L'iniziativa della Regione Lazio per sostenere i cittadini e le imprese in difficoltà economiche e promuovere la nascita di nuovi progetti imprenditoriali con prestiti a condizioni agevolate.



**La revisione dei veicoli**

Dal sito del Ministero dei Trasporti, le informazioni su quando e come fare la revisione di auto, motoveicoli e ciclomotori.



# Il web pubblico di servizio

Applicazioni Risorse Sistema

PubbliAccesso - Notizie - Mozilla Firefox

File Modifica Visualizza Cronologia Segnalibri Strumenti Aiuto

http://www.pubbliaccesso.gov.it/notizie/index.htm

pubbliaccesso

Most Visited SPAMAX Gmail Facebook Yahoo! Mail Repubblica.it blog MC Feliciati-unimc BCC-unimc Atom-ica Fermo Majungu

PubbliAccesso - Notizie

PubbliAccesso.gov.it

CNIPA  
Centro Nazionale per l'Informatica  
nella Pubblica Amministrazione

Home Page | Cerca | Guida | Mappa

ti trovi in: [Home Page](#) -

**Notizie**

- Le notizie dell'anno 2008  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2008.
- Le notizie dell'anno 2007  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2007.
- Le notizie dell'anno 2006  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2006.
- Le notizie dell'anno 2005  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2005.
- Le notizie dell'anno 2004  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2004.
- Le notizie dell'anno 2003  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2003.
- Le notizie dell'anno 2002  
L'elenco completo degli aggiornamenti apportati al sito nell'anno 2002.

# Il web pubblico di servizio

Modulistica | URP | Ufficio stampa | Entra | Registrati | Contatti | Statistiche | Mappa | Siti utili



**PADOVANET**  
 RETE CIVICA DI PADOVA

lunedì 9 novembre 2009

Argomenti | Comune | **Cosa fare per..**

Cerca nel sito  Ricerca avanzata

Versione alto contrasto | ingrandisci testo [A] [A] [A] |

Notizie Ansa | Aeroporto di Venezia | Trenitalia | Guarda il traffico | Tram di Padova | Veneto sociale | Turismo Padova | Università di Padova | Parlamento europeo

### In primo piano

- Contratti di locazione (contratti tipo)**  
 Schemi di contratto e modalità
- Contributo Ici ai proprietari di alloggi locati a studenti**  
 Tempi e modalità

### Calendario eventi

**NOVEMBRE 2009**

| D  | L  | M  | M  | G  | V  | S  |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  |
| 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |

### Notizie dal Comune

- [Consiglio comunale di lunedì 9 novembre 2009](#)  
 Elenco degli argomenti da trattare
- [Piano casa](#)  
 Modalità e limiti di applicazione
- [Incontri: "La scuola dei genitori 2009"](#)  
 Per tutti coloro che si prendono cura di bambini e ragazzi
- [Exposcuola 2009](#)  
 12, 13 e 14 novembre 2009

[Tutte le notizie](#)

### Multimedia

### Eventi in città

- [Giornate della pace e della Nonviolenza](#)  
 10, 11 e 13 novembre 2009
- [Mostra "Fantasy: il fantastico nella letteratura e nel cinema"](#)  
 Fino al 15 novembre 2009, mostra bibliografica per ragazzi
- [Mostra personale di Zaha Hadid](#)  
 Al Palazzo della Ragione fino all'1 marzo 2010
- [XII Padova jazz festival 2009](#)  
 Dal 15 al 22 novembre 2009

[Tutti gli eventi](#)

### Altre sezioni

- Ambiente
- Dipendenze e informafamiglia
- Organi istituzionali
- PadovaCultura
- Padova Verde
- Portale Mobilità
- Progetto Giovani
- Servizi online
- Operazione trasparenza

### I più cercati

- Associazioni
- Concorsi, selezioni e

# Il web pubblico di servizio

 **Provincia di Salerno** **URP**

[LOGIN](#) [Modulo di Iscrizione](#)

**Benvenuto in Filo diretto con l'URP**  
**il servizio dedicato ai cittadini della provincia di Salerno**  
**che vogliono essere informati**  
**sulle attività e gli eventi che si svolgono sul territorio.**

Il servizio è gratuito e consente di ricevere SMS, email e Fax in funzione degli argomenti di interesse. Se non ti sei ancora registrato [compila il modulo di iscrizione](#).

Se invece possiedi Codice e Password, **iniscritti nel modulo sottostante** ed **accedi direttamente** all'area clienti, nella quale potrai aggiornare le tue preferenze, e consultare l'archivio delle news letter.

*L'Ufficio Relazioni con il Pubblico si riserva di verificare i dati inseriti.*

---

[Accesso Area Riservata](#)

Codice utente

Password

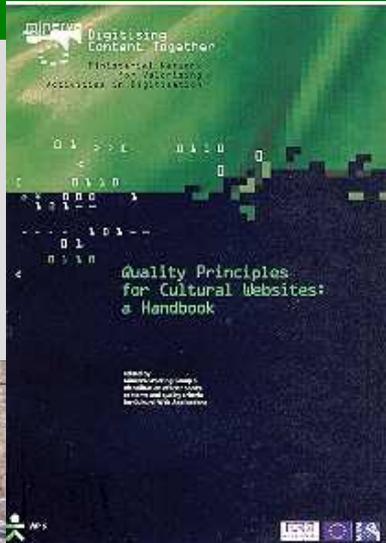
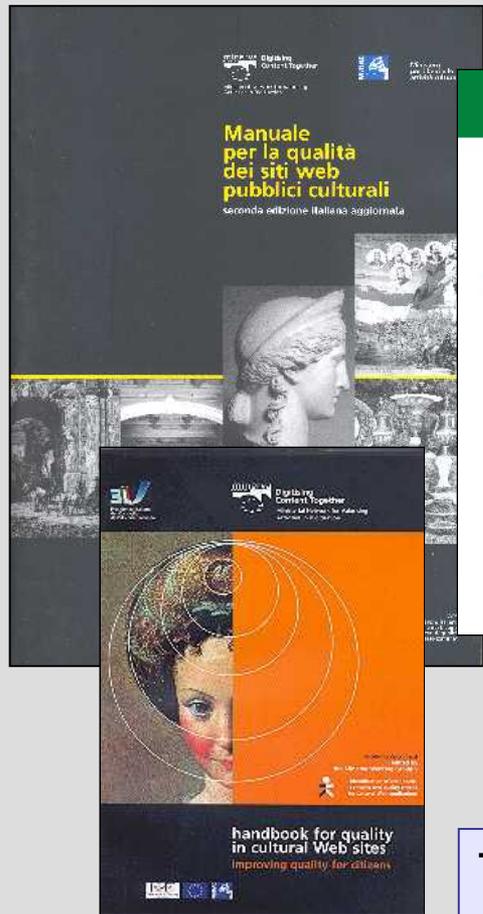
# Web culturale 1 - la cultura del web

- **la qualità** del web culturale percepita dagli utenti - in modo ancora più evidente che per altri settori - dipende – lo si è detto tanto - in egual misura dai **contenuti** e dal contesto della loro (rap)**presentazione**
- Negli ultimi anni si è di sicuro molto ragionato, prodotto, condiviso sul tema della *cultura del web* (le variabili in gioco, gli strumenti disponibili, i buoni e cattivi esempi, gli standard...)

# Web culturale 1 - la cultura del web

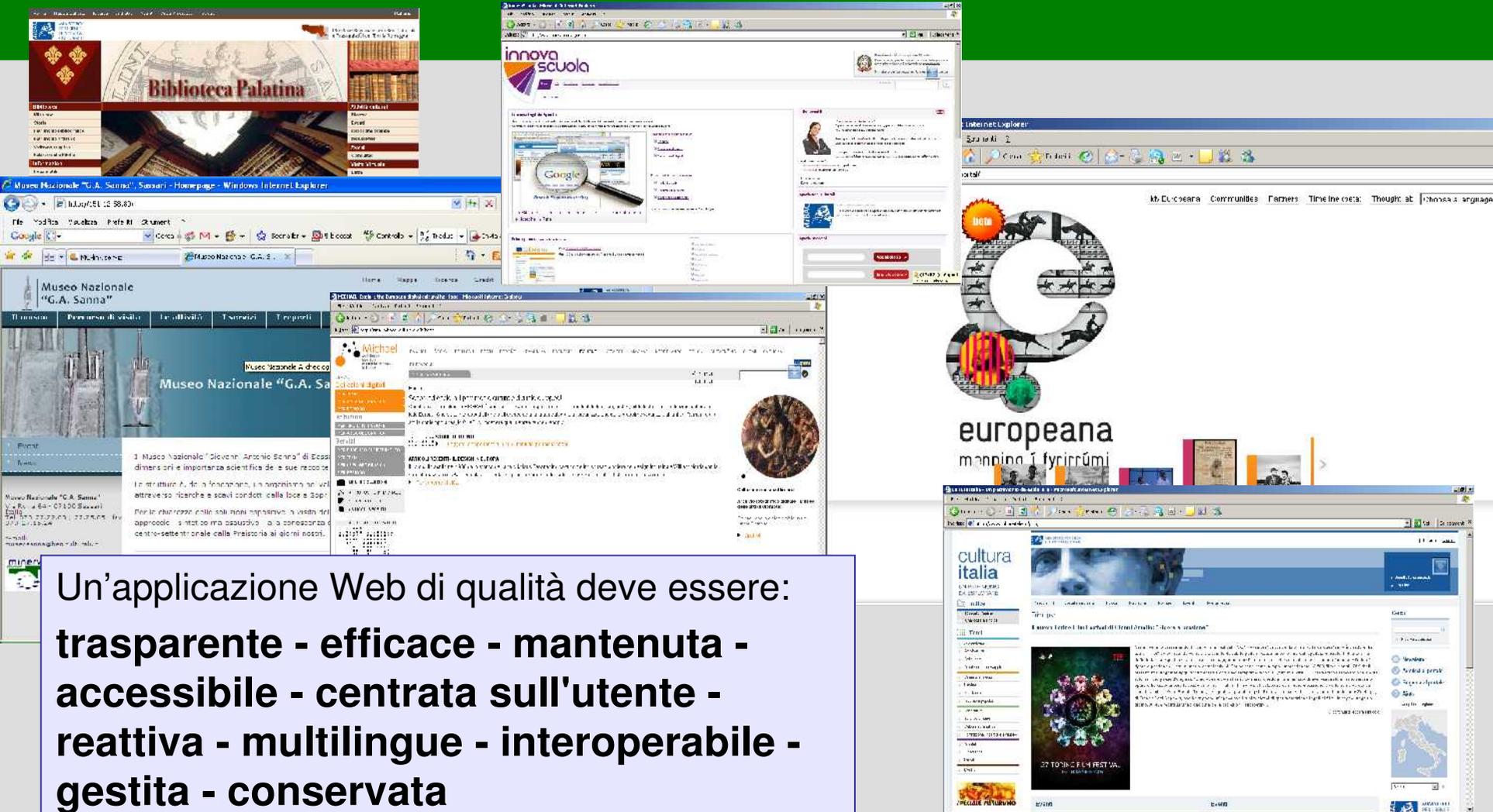
- Se si eccettuano pochi casi limite c'è in Italia, rispetto a 6-7 anni fa, una ben maggiore consapevolezza dello strumento Web grazie anche alle attività, ai documenti agli strumenti MINERVA
- Il fenomeno degli aggregatori di contenuti culturali (o *Portali*) sta indubbiamente favorendo l'adozione degli standard e costruendo le basi per un'integrazione interculturale (*cross-sector*, nazionale, continentale e oltre)
- La sfida, in quest'ultimo ambito, è alta e complessa

# Il contributo di MINERVA e di OTEBAC



Tutto questo (e altro) disponibile liberamente su:  
[www.minervaeurope.org](http://www.minervaeurope.org) e su [www.otebac.it](http://www.otebac.it)

# Siti e portali di qualità

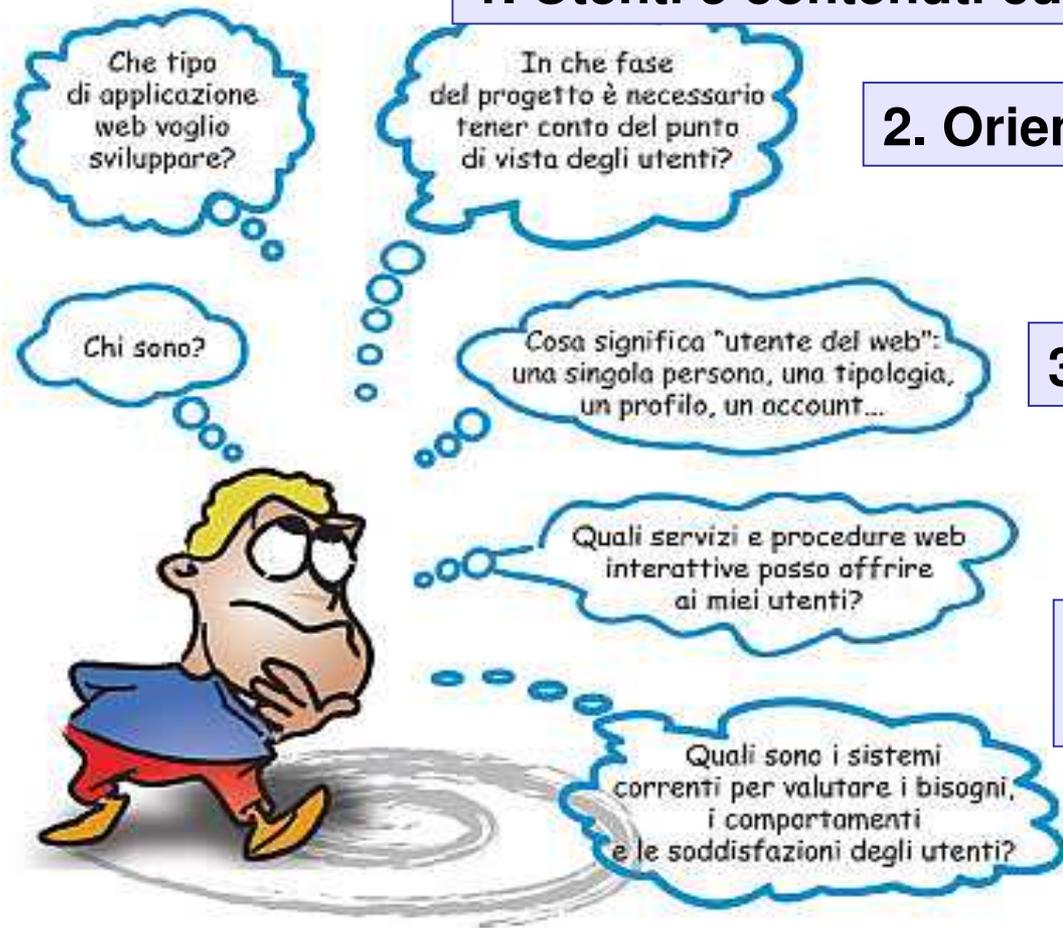


# Web culturale 1 - la cultura del web

- Ancora troppo poche sono invece le sperimentazioni di servizi interattivi avanzati con l'utenza: in ambito bibliotecario si è realizzato di più, negli Archivi si punta sull'offerta di grandi sistemi-guida, mentre nei Musei si investe di più sull'adozione di *device* digitali a supporto della visita *on site*.
- L'ultimo *Manuale per l'interazione con gli utenti del web culturale* MINERVA punta proprio a sostenere la sfida tutt'altro che scontata della soddisfazione degli utenti

# Il Manuale per l'interazione con gli utenti del web culturale

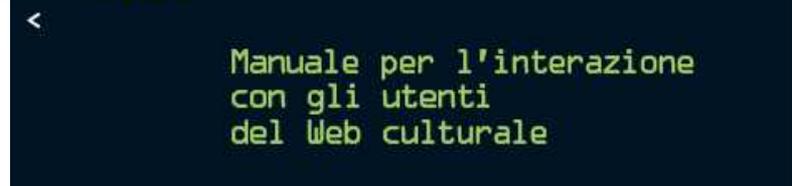
## 1. Utenti e contenuti culturali sul web: stato dell'arte



## 2. Orientarsi



## 3. Strumenti pratici



## 4. L'importanza di usare i metadati

## Web culturale 2 - la cultura sul web

- Dall'altro verso, non sono molto avanzate in Italia le riflessioni sulla **efficacia comunicativa dei contenuti** culturali sul web
- Un certo conservatorismo nei codici/linguaggi della comunicazione dei beni culturali frena le sperimentazioni di *stratigrafia linguistica*
- Anche su questo fronte, comunque, qualcosa si sta muovendo per gli OPAC, per gli inventari archivistici, per i cataloghi dei beni storici

## Il Web degli utenti

- Quello di cui oggi, in questa sala, si discuterà vuole far affiorare le questioni relative al punto di vista degli utenti, al centro dei servizi web
- Come si è scritto, non intendiamo con questo termine solo gli utenti-consumatori finali, ma anche i produttori/riciclatori di contenuti, gli agenti software (che caricano, copiano, condividono, distribuiscono, indicizzano), i progettisti di meta-contenuti....

# Grazie dell'attenzione!



Pierluigi Feliciati

[pierluigi.feliciati@unimc.it](mailto:pierluigi.feliciati@unimc.it)

