

# App della PA locale: usabilità, strategie di marketing e dubbi



Di questi tempi si fa un gran parlare delle app della PA. Gli smartphone sono ormai ben diffusi, c'è una massa critica imponente anche in Italia, seppur non sempre competente, che incomincia a giustificare investimenti delle amministrazioni locali per applicazioni che erogano servizi dedicati a cittadini e visitatori del territorio.

È probabilmente il momento giusto per realizzarle senza timore di fare la figura degli “innovatori” a caccia di gloria effimera (come quelle amministrazioni che investirono su Second Life, andando sui media senza mai incontrare alcun cittadino virtuale se non giornalisti curiosi...).

Le amministrazioni locali si trovano oggi nel mezzo di una tempesta di proposte e sollecitazioni.

C'è il fornitore di software che propone una app “già pronta” per visualizzare contenuti che già stanno dentro qualche applicativo o sul sito.

C'è l'azienda di servizi di comunicazione che propone una app per valorizzare il patrimonio storico-culturale della città, magari creando (costosi) contenuti multimediali appositi.

C'è l'assessore di turno che vorrebbe un'app specifica per promuovere qualche contenuto di nicchia, come le fontane o gli alberi esotici della città.

Ci sono i gruppi di cittadini che sollecitano applicazioni per visualizzare le piste ciclabili, i parchi, i sentieri per fare jogging, e così via.

Alcune scelte “strategiche” sono facili da assumere, su altri

aspetti qualche dubbio rimane.

Partiamo dalle cose semplici.

Le scelte tecnologiche. Esse sono, come spesso accade, le più agevoli, perché è il mercato che le detta e in fondo è sufficiente tener d'occhio le statistiche d'uso dei vari sistemi operativi per avere le risposte che servono.

Le regole. È utile definire una policy interna all'ente rispetto allo sviluppo di nuove app. Ecco alcuni esempi di cose importanti da introdurre fra le policy:

per sviluppare qualunque tipo di app su qualsiasi argomento c'è un referente tecnico unico nell'ente, che gestisce il rapporto con gli app store delle diverse piattaforme e a cui devono fare riferimento gli sviluppatori;

le app dell'ente vengono distribuite con account ufficiali dell'amministrazione e non tramite quelli dei fornitori (in tal modo, oltre ad essere "ufficiali", sugli store sono raccolte e visualizzate insieme);

se le informazioni che vanno sull'app sono già presenti sul sito istituzionale, vanno prese da lì con opportuni accorgimenti tecnici – magari distribuendole come open data – e così non si duplicano le informazioni;

qualunque contratto con sviluppatori di app deve prevedere un periodo minimo di aggiornamento del prodotto rispetto alle evoluzioni dei vari sistemi operativi e una stima dei costi successivi di manutenzione;

meglio definire una set minimo di immagine coordinata che renda riconoscibili le varie app.

Ci sono però altri aspetti su cui occorre riflettere, ed uno dei più controversi è legato alle funzionalità che dovrebbero contenere le app istituzionali delle PA locali.

Meglio un'applicazione unica factotum o tante piccole app specifiche per i diversi servizi?

Cosa sarebbe consigliabile in termini di usabilità? Mettere

tutto in una sola scatola?

Forse sì, da un lato, perché il cittadino ci troverebbe ogni cosa. E sarebbe molto più facile promuovere un solo prodotto: "Scarica YouBengodi e troverai tutto della tua città..."

Ma come sarebbero i menù di una simile applicazione?

Infiniti come quelli dei siti web istituzionali, ovvero assai poco usabili.

Per non parlare della complessità tecnica, che costringerebbe a complicati interfacciamenti con applicativi spesso assai diversi tra loro: pagare, prenotare, visualizzare, segnalare, ascoltare, scaricare ...

E se a scaricare la app fosse un turista invece di un cittadino?

Probabilmente la metà delle voci sarebbero superflue o svianti.

Probabilmente la regola "Una app che faccia bene e semplicemente una sola funzione" resta in molti casi piuttosto interessante. O quantomeno che risponda a bisogni specifici, come:

visitare la città

vivere in città

muoversi in città

partecipare alla vita amministrativa e politica

La scorsa settimana, parlando di questi temi con i colleghi di una piccola città tedesca – Halberstadt – mi hanno proposto una prospettiva interessante.

La loro app istituzionale è una di quelle all in one. Ci si fa di tutto, dal prenotare gli alberghi a investire nel territorio comprando case, fino a segnalare guasti urbani. Gli ho chiesto se non fosse troppo complicata per i cittadini e troppo difficile da realizzare.

Alla prima domanda la risposta è stata elementare: ai tedeschi

piace avere tutto sotto controllo...

Alla seconda è giunta l'illuminazione. Se i siti web che erogano i servizi interattivi sono realizzati con un layout che si adatta agli schermi dei dispositivi mobili, non serve sviluppare tante app specifiche, basta mettere un link nella app ufficiale.

Che i tedeschi abbiano ragione? Il dibattito è aperto.