

COMMUNITY

Web communities

Caratteristiche e opportunità

CLAUDIO CELEGHIN
Servizio "Sviluppo web e communities"
Agenzia per l'Italia digitale



AGIDI | Agenzia per
l'Italia Digitale

Cosa è un community?

- Un insieme di persone che interagiscono tra loro sulla base di un interesse condiviso
- L'interazione è in gran parte veicolata dalla tecnologia
- Condivide e rispetta alcuni protocolli o norme



Perché accedere a una community:

- Accedere a informazioni tematiche
- Scambiare pareri con persone esperte
- Trovare risposte e consigli
- Imparare
- Incrementare le proprie abilità



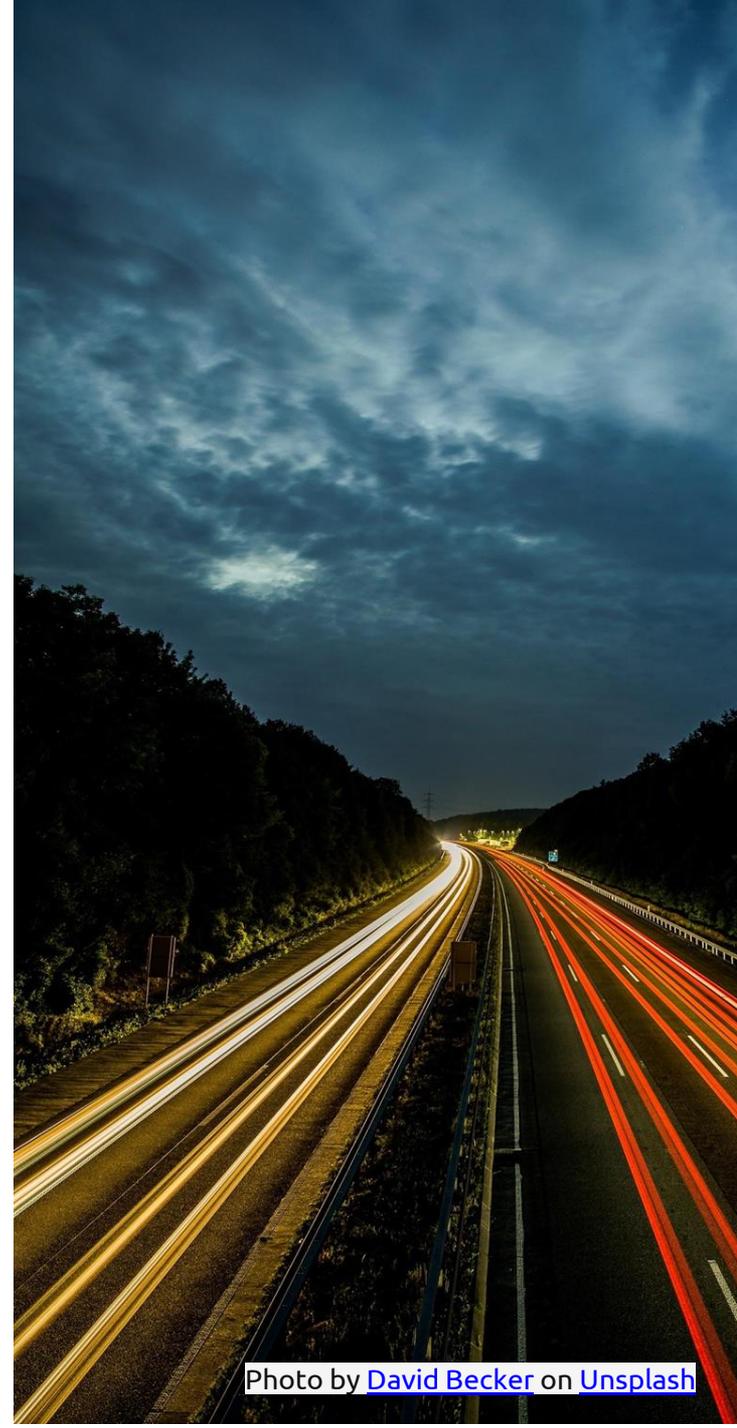
Elementi di una community



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

Dinamiche di una community

- accentuata interattività
- visite volontarie
- regolare frequentazione
- comunicazione informale



Tipologie di communities

- Contenuti
 - articoli (ad es Medium)
 - notizie
- Forum
 - strutturati per argomenti
 - comunicazioni asincrone
- Chat
 - comunicazioni sincrone

Tipologie di utente

- partecipanti invisibili
 - visitano ma non contribuiscono
- partecipanti visibili
 - creano contenuti
 - forniscono pareri
 - scambiano esperienze

Evoluzione di un utente della community

- visitatore sporadico e "silenzioso"
- visitatore regolare
- eventuale animatore della community
- ritorna visitatore sporadico e "silenzioso"
- abbandona la community

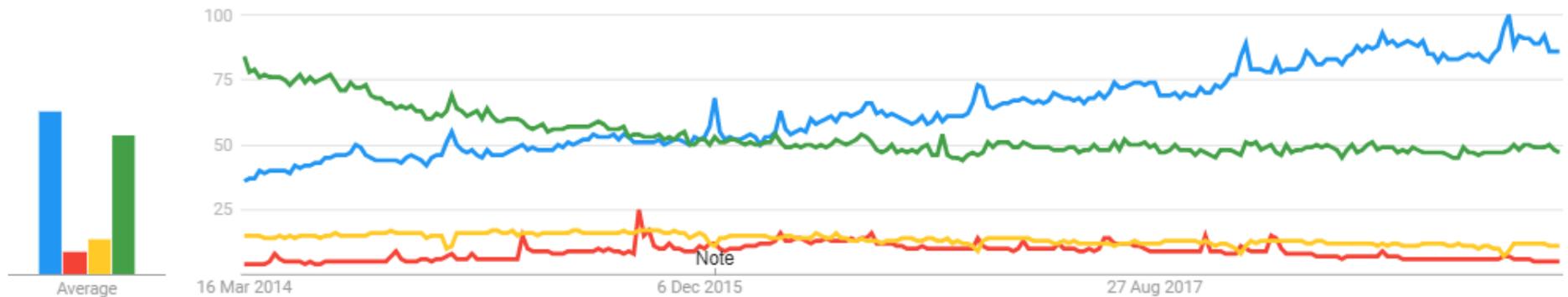
Ruoli di una communities

I ruoli spesso si suddividono in:

- Lettore
- Moderatore
- Amministratore

Alcune piattaforme per communities

- Social Networks
 - Facebook
 - Instagram
 - Snapchat
 - Twitter
 - LinkedIn



Compared breakdown by region

Region ▾ ⬇ ⏪ ⏩ ⌂

● Instagram ● Snapchat ● LinkedIn ● Twitter

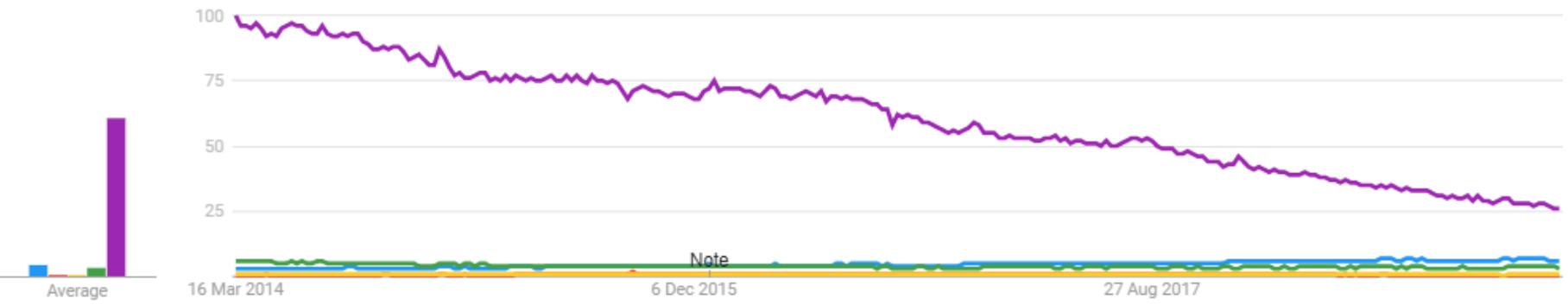
Sort: Interest for Instagram ▾

● Instagram

● Snapchat

● Twitter

● LinkedIn



Compared breakdown by region

Region

Instagram Snapchat LinkedIn Twitter facebook

Sort: Interest for Instagram

- Facebook
- Instagram
- Snapchat
- Twitter
- LinkedIn

Costruire una community



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

Fasi della costruzione di una community

- **Creare** la community
- **Promuovere** e incoraggiare l'interazione
- Condurla e **gestirla** verso una dinamica di autoalimentazione

Definire profilo e obiettivi di una community

- identificare background culturale
- perché sono interessati
- definire un profilo tipo
 - età
 - dove vivono
 - che lavoro fanno
 - cosa li caratterizza
- visitare community simili

Promuovere e gestire una community



AGID

Agenzia per
l'Italia Digitale

Contract

Effort iniziale

- occorre dedicare tra le 10 alle 20 ore settimanali
- da uno a tre mesi per il lancio
- necessario ascoltare la comunità

Fare promozione della comunità

- conoscenze e reti personali
- passaparola
- campagne pubblicitarie

Conservare i nuovi utenti

- fornire risposte veloci
- assicurare l'usabilità dell'interfaccia
- non far pesare eventuale *gap* di conoscenze
- fornire informazioni aggiornate e chiare

Promuovere e incoraggiare l'interazione

- creare regolarmente contenuti
 - possibilmente "unici"
 - sicuramente utili
- sondaggi per ricevere suggerimenti
- rispondere velocemente alle domande, meglio il giorno stesso
- possibilità di comunicazione 1:1 tramite spazio privato

Promuovere e incoraggiare l'interazione

- creare regolarmente contenuti
 - possibilmente "unici"
 - sicuramente utili
- sondaggi per ricevere suggerimenti
- rispondere velocemente alle domande, meglio il giorno stesso
- possibilità di comunicazione 1:1 tramite spazio privato

Communities AGID



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale

Contract

Esempi di community co-gestite da AGID

- <https://forum.italia.it/>
- <https://developers.italia.it/>
- <https://designers.italia.it/>
- <https://developersitalia.slack.com>

forum.italia.it

AGID + Team per la Trasformazione Digitale

Piano Triennale

Developers

Designers

Forum

Docs

GitHub



Forum Italia

Lo spazio di discussione sui servizi pubblici digitali



tutte le categorie ▶

Categorie

Recenti

Nuovi (10)

Non letti (3)

Popolari

+ Nuovo Argomento

Categoria	Argomenti
SPID Ciao e benvenuti nella sezione di SPID!	10 / al mese 3 nuovi
ANPR - Anagrafe Nazionale In questo forum si parla dell'Anagrafe Nazionale per la Popolazione Residente (ANPR): utilizzo di ANPR, delle sue API, subentro e test, chiarimenti normativi ed evoluzione del progetto.	2 / al mese
CIE In questa sezione, puoi discutere della Carta d'Identità Elettronica (CIE): non solo un moderno e sicuro documento d'identità, ma una potente smartcard NFC che nei prossimi anni sarà nelle tasche di tutti gli italiani, aprendo la strada a servizi innovativi.	8 / al mese
PagoPA Benvenuto nella sezione dedicata a PagoPA, il nodo di pagamenti della Pubblica Amministrazione. Qui possiamo discutere di tutte le tematiche tecniche inerenti la piattaforma, delle API, di tematiche di integrazione, e così via.	10 / al mese 1 non letto
DAF, dati, e open data Questa è l'area dedicata al DAF, e in generale ai dati e gli open-data. La visione del DAF è rendere i dati pubblici di facile accesso e comprensione	4 / al mese

Recenti	
  Benvenuti nel forum di Developers Italia	1 set '18
  Regolamento del forum ● Community & Altro	3 mar '17
Il bestiario della compilazione ● Fatturazione Elettronica	42 10ra
Verifica Marca da Bollo Digitale ● PagoPA	7 2ore
 Pos@PA - Prime esperienze ● PagoPA	11 14ore
Errori "random" su invio massivo di fatture: Unable to decrypt message ● Fatturazione Elettronica	5 14ore
Problemi con PagoPA ● PagoPA	4 16ore

designers.italia.it



Seguici su    

Il Design System della Pubblica Amministrazione Italiana



[Home](#) [Chi siamo](#) [Le guide](#) [I kit](#) [I progetti](#) [Le storie](#) [La roadmap](#) [I contatti](#)

[Come lo uso](#) [Come partecipo](#)



Disegniamo **servizi digitali semplici**
per **risolvere i problemi dei cittadini**
e restituire il **buonumore ;-)**

Iscriviti alla newsletter

 indirizzo email

ISCRIVITI

Approfondisci su Medium

 LEGGI IL POST

Designers Italia è il punto di riferimento per il design della Pubblica Amministrazione: guide, strumenti e un forum per favorire la collaborazione e promuovere il ruolo dello **human centered design** nello sviluppo dei servizi pubblici.

[per saperne di più >](#)



developers.italia.it

AgID + Team Digitale

Piano Triennale

Developers

Designers

Forum

Docs

GitHub

ITA 

it /**developers** beta

La comunità italiana degli sviluppatori di servizi pubblici

Seguici su



Vai a progetto.....



Progetti 

Strumenti 

Cosa fare

Notizie

Chi siamo

FAQ

API New

La comunità degli sviluppatori che progettano e realizzano i servizi pubblici digitali in Italia

Iscriviti alla Newsletter

 indirizzo email

ISCRIVITI

Rimani in contatto per essere informato via via che aggiungeremo nuovi progetti. Non ti assilleremo con troppe email, parola di sviluppatore.

Progetti in evidenza

SPID

Sistema Pubblico di Identità Digitale

Lo SPID è una credenziale unica di accesso, con identità verificata, che può essere

pagoPA

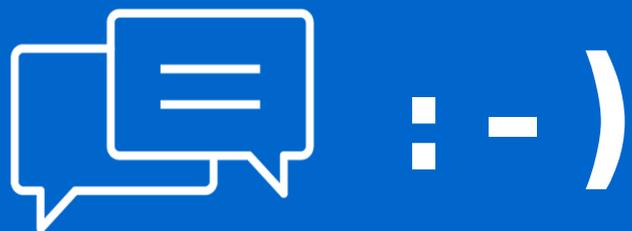
Nodo di pagamento verso la Pubblica Amministrazione

Un unico nodo di pagamento, con un'unica

Designers Italia

Il Design System della Pubblica Amministrazione Italiana

Designers Italia è il punto di riferimento per



Grazie

agid.gov.it



AGID | Agenzia per
l'Italia Digitale