

## Il motore semantico della PA piemontese

Marta Garabuggio - Regione Piemonte  
Carlo Fortunato – CSI - Piemonte

## Il motore semantico della PA piemontese

### Sommario

- ◆ Lo scenario
- ◆ Il web della PA piemontese
- ◆ Gli obiettivi
- ◆ La soluzione individuata
- ◆ La tassonomia a faccette
- ◆ Il vocabolario controllato
- ◆ I punti di forza
- ◆ I vantaggi per gli utenti
- ◆ I ritorni per l'amministrazione

## Il motore semantico della PA piemontese

### Lo scenario

- ◆ le **informazioni** presenti in Rete sono moltissime, ma spesso risultano **difficili da trovare** perché non sono organizzate secondo i modelli mentali degli utenti
  - ✓ spesso nei siti degli Enti pubblici sono usate classificazioni autoreferenziali, ambigue, non esaustive...
- ◆ il web semantico ha lo scopo di rendere la Rete capace di **interpretare le richieste degli utenti** ad es. grazie all'introduzione di **vocabolari specifici**

## Il motore semantico della PA piemontese

### Il web della PA piemontese

è “difficile da conoscere” perché:

- ◆ **in continua evoluzione**  
l’attuazione del piano di e-gov regionale e l’aggiornamento periodico dei siti implicano incessanti variazioni
- ◆ **frammentato in una miriade di siti**  
riflette la struttura e le competenze dell’amministrazione locale
- ◆ **policentrico**  
ciascun Ente gestisce il proprio sito in totale autonomia: questo comporta una **molteplicità di stili** nel presentare le informazioni e una sostanziale **disomogeneità**

## Il motore semantico della PA piemontese

### Gli obiettivi

- ◆ **rispondere alle esigenze degli utenti**
  - ✓ **approfondire la conoscenza** sulla cultura, i bisogni, le aspettative degli utenti
  - ✓ **valutare la familiarità** degli utenti con gli strumenti informatici e le strategie di ricerca
  
- ◆ **aumentare la ritrovabilità**
  - ✓ organizzare l'informazione attraverso strumenti innovativi di **analisi semantica** ad es. **classificatori automatici "intelligenti"**
  - ✓ permettere l'utilizzo del **linguaggio comune** per l'accesso all'informazione

## Il motore semantico della PA piemontese

### La soluzione individuata

Un motore di ricerca innovativo:

- ◆ per l'ambito **specialistico**  
il dominio di interesse è circoscritto al web della PA (principali Enti, ASO,ASL...) per costituire un **unico punto di accesso** a tutto il contenuto informativo dei siti pubblici
- ◆ per l'**approccio semantico**  
le informazioni sono classificate in base alla metodologia a faccette
- ◆ per le **funzioni disponibili**  
è possibile adottare molteplici strategie di ricerca

## Il motore semantico della PA piemontese

### La tassonomia a faccette

- ◆ faccetta (ingl. *facet*) → *faccia di un poliedro, aspetto di un problema*
- ◆ sistema di classificazione che, attraverso un processo analitico – sintetico sfrutta le proprietà degli oggetti e li descrive mediante un insieme di

### **attributi**

ad esempio:

un servizio può essere classificato in base a:

- ✓ tipologia di servizio (visure, pagamenti, certificazioni...)
- ✓ ente che lo pubblica
- ✓ target di utenti a cui è destinato
- ✓ grado di interattività (download modulistica, compilazione on line, invio telematico...)

## Il motore semantico della PA piemontese

### La tassonomia a faccette. I vantaggi

È utile per superare i limiti delle tassonomie tradizionalmente usate nel web:

- ◆ fornisce un **approccio multidimensionale** i servizi, descritti in base a molteplici “sfaccettature”, possono essere cercati in base a **molteplici criteri**
- ◆ inserisce uno **“strato” semantico** descrive i servizi in base a **proprietà semantiche invariabili** cogliendone l’essenza e riducendo le ambiguità fra le proprietà degli oggetti e le relazioni fra di loro
- ◆ aumenta la **facilità d’uso** l’esplicitazione della tassonomia offre **spunti e suggerimenti** impliciti per ulteriori ricerche

## Il motore semantico della PA piemontese

### Il vocabolario controllato

È lo strumento a corredo della tassonomia

- ◆ è il **punto di incontro** tra lessico di chi eroga l'informazione e il lessico di chi la cerca
- ◆ permette di superare le **difficoltà** legate all'uso del **linguaggio specialistico**
- ◆ è una lista organizzata di parole in cui a ciascun termine utilizzato nella tassonomia è associata una serie di sinonimi, locuzioni affini e, quando possibile, rimandi logici

**ticket → compartecipazione alla spesa sanitaria**

## Il motore semantico della PA piemontese

### I punti di forza

- ◆ garantisce l'**attendibilità** e la **pertinenza** dei risultati
- ◆ privilegia la **comprensibilità** delle informazioni e l'**usabilità** degli strumenti
- ◆ fornisce informazioni **sintetiche** e **aggiornate**
- ◆ offre **suggerimenti** e funzionalità utili ad abbreviare la ricerca

## Il motore semantico della PA piemontese



**sisp** sistemapiemonte.it

[indice servizi](#) | [PA in rete](#) | [la tua posta](#) | [crediti](#)

sistema piemonte > motore di ricerca

### motore di ricerca della pubblica amministrazione piemontese

**Ricerca per parole chiave** ?

**Ricerca per categorie** ?

<b>1</b> Aspetti della vita	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ abitazione, immobili</li><li>◆ animali e piante</li><li>◆ cultura, tempo libero</li><li>◆ famiglia, matrimonio</li><li>◆ identità</li><li>◆ lavoro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ morte, decesso</li><li>◆ nascita</li><li>◆ pensione</li><li>◆ salute</li><li>◆ servizio civile e militare</li><li>◆ studi e formazione</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ tasse, imposte, fisco</li><li>◆ trasporto, viabilità</li><li>◆ volontariato</li><li>◆ voto</li></ul>
<b>2</b> Interattività	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ consultazione di dati</li><li>◆ moduli scaricabili</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ pratica telematica</li><li>◆ pratica tradizionale</li></ul>	
<b>3</b> Persone	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ enti privati</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ persone</li></ul>	
<b>4</b> Servizi, pratiche	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ bandi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ documenti</li></ul>	

**Ricerca per territorio** ?

Inserisci il nome della provincia o del comune di tuo interesse

**Utili a marzo**

- > tributi
- > documenti informativi
- > calcolo icip
- > bollino blu
- > iscrizioni università
- > salute

**Ricerche frequenti**

le ricerche piu' frequenti degli ultimi 7 giorni:

- > documento di nascita
- > documenti informativi
- > calcolo icip
- > bollino blu
- > iscrizioni università
- > salute

**Come fare per...** 

**...cercare**

Le migliori strategie di ricerca su Spin, spiegate in modo semplice e chiaro

**...essere trovati**

Linee guida per una migliore indicizzazione del vostro sito su Spin

credits | policy privacy | accessibilita'

ricerca libera  
(searching)

navigazione a  
faccette  
(browsing)

## Il motore semantico della PA piemontese

### I vantaggi per gli utenti

- ◆ **unico punto di accesso** a tutte le informazioni della PA piemontese
- ◆ possibilità di ricerca secondo le proprie abitudini, aspettative, necessità
- ◆ **omogeneità** nella qualità dei risultati:  
a differenza dei motori generalisti anche i siti degli Enti più piccoli vengono valorizzati
- ◆ possibilità di **risultati soddisfacenti**  
indipendentemente dal grado di conoscenza degli Enti (organizzazione, competenze, dislocazione)
- ◆ **quadro** sempre **aggiornato** della situazione

## Il motore semantico della PA piemontese I ritorni per l'amministrazione

- ◆ **incremento** dell'**efficacia** nel presentare l'offerta dei servizi
- ◆ **aumento** della **visibilità** anche per gli Enti più piccoli
- ◆ **maggiore soddisfazione** degli utenti
- ◆ **riduzione delle operazioni di sportello** a carico del personale
- ◆ **costante allineamento** dei risultati del motore con quanto pubblicato sui siti



**Piemonte: il futuro oggi**  
idee persone esperienze e innovazione



**Grazie per l'attenzione!**

**[marta.garabuggio@regione.piemonte.it](mailto:marta.garabuggio@regione.piemonte.it)**

**[carlo.fortunato@csi.it](mailto:carlo.fortunato@csi.it)**