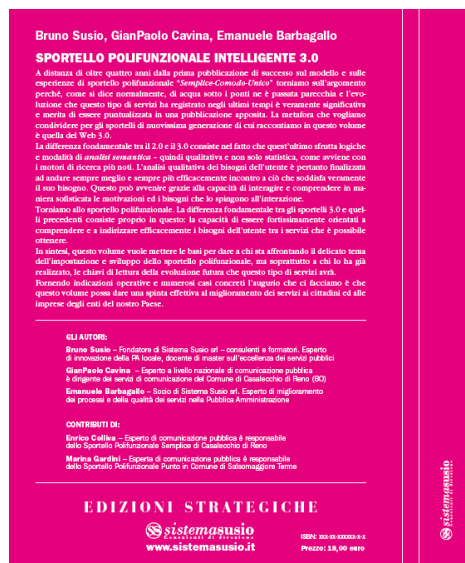


Publicazioni: Sportello Polifunzionale Intelligente 3.0

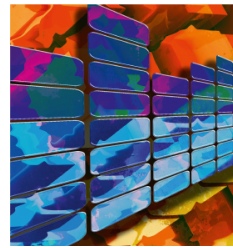
Titolo: Sportello Polifunzionale Intelligente 3.0
Autori: Bruno Susio, Gian Paolo Cavina, Emanuele Barbagallo
ISBN-10(13): 978-88-903494-9-2
Editore: EdizioniStrategiche
Data pubblicazione: Gennaio 2014
Edizione: Collana Idee
Lingua: Italiano
Prezzo: € 18,00 (formato cartaceo) - € 5,00 (formato elettronico)

Immagine:



**Bruno Susio
Gian Paolo Cavina
Emanuele Barbagallo**

Sportello
polifunzionale
intelligente 3.0



EDIZIONI STRATEGICHE
Collana IDEE

Descrizione: Dalla premessa

A distanza di oltre quattro anni dalla prima pubblicazione di successo sul modello e sulle esperienze di sportello polifunzionale *"Semplice-Comodo-Unico"* torniamo sull'argomento perché, come si dice normalmente, di acqua sotto i ponti ne è passata parecchia e l'evoluzione che questo tipo di servizi ha registrato negli ultimi tempi è veramente significativa e merita di essere puntualizzata in una pubblicazione apposita. La metafora che vogliamo condividere per gli sportelli di nuovissima generazione di cui raccontiamo in questo volume è quella del **Web 3.0**.

La differenza fondamentale tra il 2.0 e il 3.0 consiste nel fatto che quest'ultimo sfrutta logiche e modalità di *analisi semantica* - quindi **qualitativa** e non solo statistica, come avviene con i motori di ricerca più noti. L'analisi qualitativa dei bisogni dell'utente è pertanto finalizzata ad andare sempre meglio e sempre più efficacemente **incontro a ciò che soddisfa veramente il suo bisogno**. Questo può avvenire grazie alla capacità di interagire e comprendere in maniera sofisticata le motivazioni ed i bisogni che lo spingono all'interazione. Torniamo allo sportello polifunzionale. La differenza fondamentale tra gli sportelli 3.0 e quelli precedenti consiste proprio in questo: la capacità di essere fortissimamente **orientati a comprendere e a indirizzare efficacemente i bisogni dell'utente** tra i servizi che è possibile ottenere.

In sintesi, questo volume vuole mettere le basi per dare a chi sta affrontando il delicato tema dell'impostazione e sviluppo dello sportello polifunzionale, ma soprattutto a chi lo ha già realizzato, le chiavi di lettura della **evoluzione futura** che questo tipo di servizi avrà. Fornendo indicazioni operative e numerosi casi concreti l'augurio che ci facciamo è che questo volume possa dare una spinta effettiva al miglioramento dei servizi ai cittadini ed alle imprese degli enti del nostro Paese