

Il protocollo eGLU 1.0: l'esperienza dell'Agenzia delle Entrate

www.agenziaentrate.gov.it



The screenshot shows the homepage of the Agenzia delle Entrate website. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Contatti, Mappa del sito, RSS, English, and an Area Riservata dropdown. A search bar with a 'Vai' button is also present. Below the navigation bar is a main menu with categories: L'Agenzia, Il tuo profilo fiscale, Cosa devi fare, Strumenti, Documentazione, and Servizi online. The 'Il tuo profilo fiscale' section is highlighted and contains seven sub-sections with icons: Dipendente o pensionato, Non profit, Persona fisica con altri redditi, Imprenditore, commerciante o artigiano, Società, Professionista, and Ente o P.A. Below this, there are three main content blocks: 'Primo piano' with news about online tax services and public competitions; 'Servizi catastali e ipotecari online' listing various services like personal consultation, corrections, and inspections; and 'Contatta l'Agenzia' providing contact information for phone, email, and office visits.

17 aprile 2014



Diamo i numeri...

- ✓ utenti unici del sito nell'ultimo mese: **1.243.170**
- ✓ test effettuati: **3**
- ✓ numero complessivo di partecipanti: **15**
- ✓ numero di task sottoposti: **7**
- ✓ modalità di documentazione dei test: **registrazione dei movimenti del mouse sullo schermo con “Debut Video Capture Software”, schede cartacee**
- ✓ numero di interventi effettuati/richiesti sull'interfaccia: **6**

Gli obiettivi dell'esplorazione



Migliorare la qualità del sito raccogliendo informazioni sulle difficoltà di **comprensione**, **visibilità** e **percorribilità** di alcune sezioni e sulla **soddisfazione d'uso** percepita dagli utenti, anche in occasione di una futura **riprogettazione** del sito.

La selezione degli utenti



PROTOCOLLO eGLU 1.0 – ANALISI ESPLORATIVA BAS E AVANZATA

REQUISITI UTENTI E PROGRAMMA SESSIONI DI TEST DEL SITO

RESPONSABILE TEST: TEST SVOLTO IL

	Conduttore	Partecipante	Età	Ufficio/Attività	Conoscenza sito	Esperienza web	Giorno e orario sessione
1							
2							
3							
4							
5							

I task



- ✓ trovare informazioni
- ✓ consultare documenti disponibili online o in download
- ✓ compilare moduli online



La realizzazione del test

- ✓ Utenti liberi di esprimere o meno le proprie osservazioni durante il test
- ✓ Test all'interfaccia e non al partecipante
- ✓ Attenta osservazione degli utenti e compilazione schede di rilevazione
- ✓ Questionario System Usability Scale (SUS) per rilevare il giudizio complessivo dell'utente rispetto all'interazione

Il report finale



- ✓ Report con una sintesi delle misurazioni e la descrizione delle principali **criticità rilevate**
- ✓ Implementazione delle modifiche: partner tecnologico Sogei

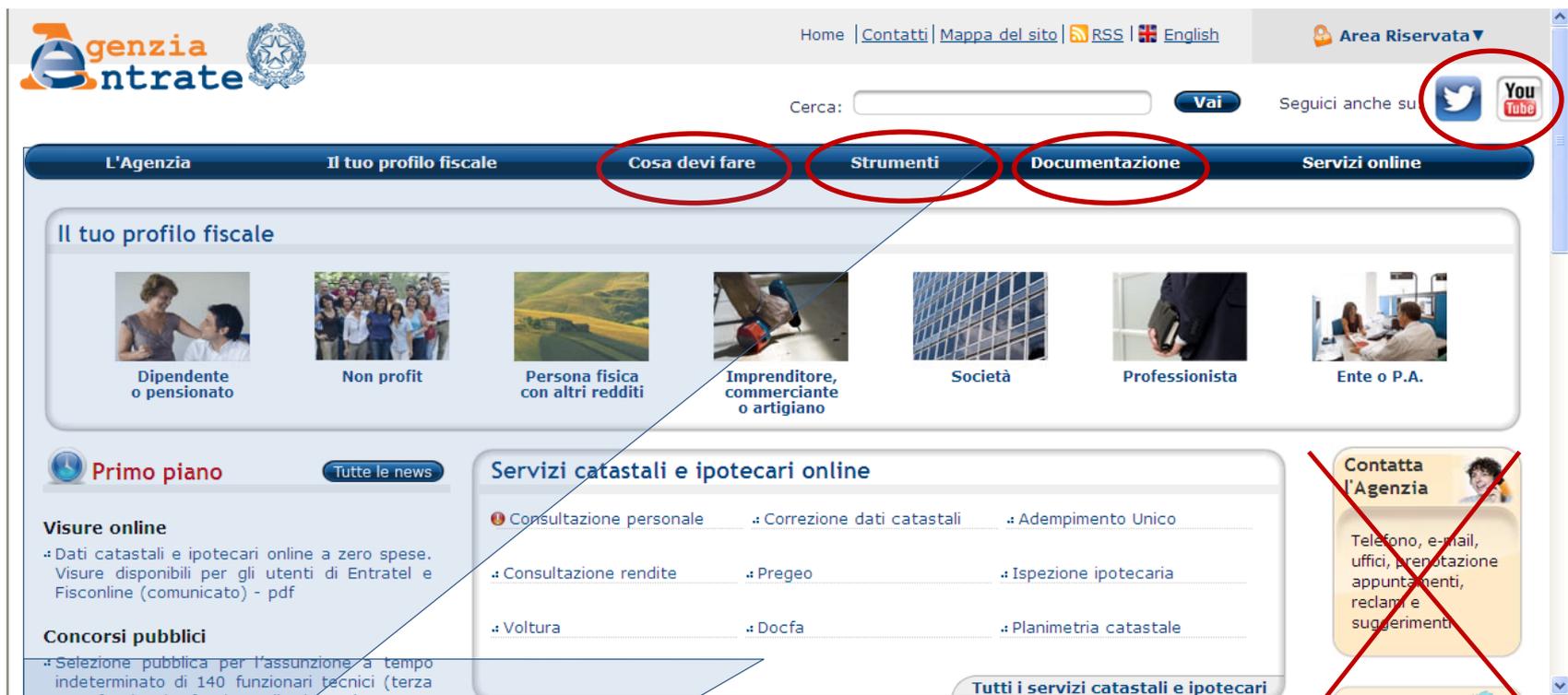
I risultati

Le principali criticità rilevate:



- ✓ Navigazione
- ✓ Voci di menu
- ✓ Servizi online
- ✓ Difficoltà tecniche

I risultati: orientamento



The screenshot shows the Agenzia Entrate website with several usability annotations:

- Navigation Bar:** The menu items "Cosa devi fare", "Strumenti", and "Documentazione" are circled in red.
- Social Media:** The Twitter and YouTube icons in the top right are circled in red.
- Profile Selection:** A blue line points from the "Strumenti" menu item to the "Imprenditore, commerciante o artigiano" category in the "Il tuo profilo fiscale" section.
- Search Bar:** A search box with a "Vai" button is located below the navigation bar.
- Footer:** A "Contatta l'Agenzia" box is crossed out with a large red 'X'.

Page Header: Home | Contatti | Mappa del sito | RSS | English | Area Riservata

Navigation: L'Agenzia | Il tuo profilo fiscale | **Cosa devi fare** | **Strumenti** | **Documentazione** | Servizi online

Il tuo profilo fiscale:

- Dipendente o pensionato
- Non profit
- Persona fisica con altri redditi
- Imprenditore, commerciante o artigiano**
- Società
- Professionista
- Ente o P.A.

Primo piano: Tutte le news

Visure online: Dati catastali e ipotecari online a zero spese. Visure disponibili per gli utenti di Entratel e Fisconline (comunicato) - pdf

Concorsi pubblici: Selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di 140 funzionari tecnici (terza)

Servizi catastali e ipotecari online:

- Consultazione personale
- Correzione dati catastali
- Adempimento Unico
- Consultazione rendite
- Pregeo
- Ispezione ipotecaria
- Voltura
- Docfa
- Planimetria catastale

Contatta l'Agenzia: Telefono, e-mail, uffici, prenotazione appuntamenti, reclami e suggerimenti

I risultati: esempi

Servizi online

Prima



profilo fiscale Cosa devi fare Strumenti **Documentazione** Servizi online

Ti trovi in: [Home](#) - Servizi online

Servizi online

Servizi a libero accesso

Applicazioni messe a disposizione dei contribuenti (senza necessità di registrazione) per agevolare lo svolgimento di alcuni adempimenti fiscali.

Servizi telematici

I servizi telematici, "Fisconline" ed "Entratel", consentono di effettuare online i principali adempimenti fiscali (presentazione delle dichiarazioni, pagamenti d'imposta, registrazione dei contratti di locazione, ecc.). Per accedere è necessario [registrarsi](#).

Servizi catastali e ipotecari

I servizi online consentono ai privati, professionisti e Istituzioni, di consultare e aggiornare le banche dati catastale e ipotecaria (voltura, visura, planimetrie, interrogazione pratica catastale, cancellazione semplificata d'ipoteca, ecc.)

Servizi per enti "Cooperazione informatica"

L'Agenzia delle Entrate mette a disposizione degli Enti richiedenti e titolari di disporre servizi standard di accesso e fruizione dei dati presenti in Anagrafe Tributaria.

V@t on services

In evidenza

[Servizi online dell'Agenzia \(Entratel/Fisconline\) - pdf](#)

Dopo

o profilo fiscale Cosa devi fare Strumenti Documentazione **Servizi online**

Ti trovi in: [Home](#) - Servizi online

Servizi online

Servizi catastali e ipotecari

Voltura, visura, planimetrie, interrogazione pratica catastale, cancellazione semplificata d'ipoteca, aggiornamento Catasto terreni (Pregeo) e Catasto fabbricati (Docfa), ecc.

Servizi fiscali

Controllo partite Iva, calcolo del bollo auto, compilazione e invio delle dichiarazioni, registrazione dei contratti di locazione, F24 - Compilazione e versamento imposte, ecc.

Servizi per Enti - "Cooperazione informatica"

Accesso e fruizione dei dati presenti in anagrafe tributaria da parte degli enti richiedenti e titolari

V@t on services

V@t on e-services è il sito per la gestione del "regime speciale" Iva rivolto agli operatori commerciali non Ue che offrono servizi tramite mezzi elettronici a clienti residenti nell'Unione Europea

In evidenza

[Servizi catastali e ipotecari - Consultazione personale](#)

I risultati: esempi₂

Servizi online



[Home](#) - [Servizi online](#) - [Servizi fiscali](#) - [Servizi fiscali senza registrazione](#) - [Richiesta duplicato TS/tesserino CE](#) - Richiesta duplicato per codice fiscale;

Richiesta duplicato per codice fiscale

Per richiedere il duplicato è necessario fornire i seguenti dati:

Codice fiscale:

Motivazione richiesta

- Furto o Smarrimento
- Sostituzione tecnica:
 - Codice della tessera da sostituire:

Modello

- Nessuno (compreso CUD)
- 730
- Unico persone fisiche

Presentata tramite

- Sostituto/Intermediario
- Poste
- Servizi telematici
- Ufficio Agenzia Entrate

N.B. I dati relativi alla dichiarazione dei redditi sono relativi a quella presentata nel 2012 (redditi 2011)

Reddito complessivo, da indicare in unità di euro senza decimali e senza punti (ad esempio se il reddito complessivo è stato di Euro 32.400,12 indicare 32400). Se il reddito complessivo dichiarato è negativo bisognerà indicare l'importo, seguendo le indicazioni sopracitate, preceduto dal segno meno (ad esempio, nel caso di Euro -56480) [esempio - pdf](#).

Indicare il reddito riportato nella dichiara

Inserisci nel campo "Codice di sicurezza" i caratteri che vedi o che senti.

[audio](#) - [altro audio](#)
 [altra immagine](#)

Codice di sicurezza:

La richiesta di duplicato non è andata a buon fine
Ha a disposizione altri 2 tentativi

Il richiedente è titolare di una TS valida come Carta Nazionale dei Servizi. La richiesta di duplicato deve essere effettuata tramite i servizi telematici dell'Agenzia



Conclusioni

- ✓ Il protocollo ha innescato un percorso virtuoso di miglioramento della qualità del sito dell'Agenzia delle Entrate
- ✓ eGLU strumento utilizzabile anche da non esperti di usabilità
- ✓ I dati raccolti e le indicazioni fornite dai partecipanti saranno utilizzate in sede di riprogettazione del sito
- ✓ Versione 2.0

Grazie per l'attenzione!

valentina.santoboni@agenziaentrate.it

adolfo.tasinato@agenziaentrate.it

