

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, and English. A search bar is located below the navigation bar. The main content area is divided into several sections: a horizontal menu with categories like 'L'Agenzia', 'Il tuo profilo fiscale', 'Cosa devi fare', 'Strumenti', 'Documentazione', and 'Servizi online'; a section titled 'Il tuo profilo fiscale' with seven sub-categories represented by images and text: 'Dipendente o pensionato', 'Non profit', 'Persona fisica con altri redditi', 'Imprenditore, commerciante o artigiano', 'Società', 'Professionista', and 'Ente o P.A.'; a 'Primo piano' section with 'Tutte le news' and two sub-sections: 'Visure online' and 'Concorsi pubblici'; a 'Servizi catastali e ipotecari online' section with a grid of services including 'Consultazione personale', 'Correzione dati catastali', 'Adempimento Unico', 'Consultazione rendite', 'Pregeo', 'Ispezione ipotecaria', 'Voltura', 'Docfa', and 'Planimetria catastale'; and a 'Contatta l'Agenzia' section with contact information.

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

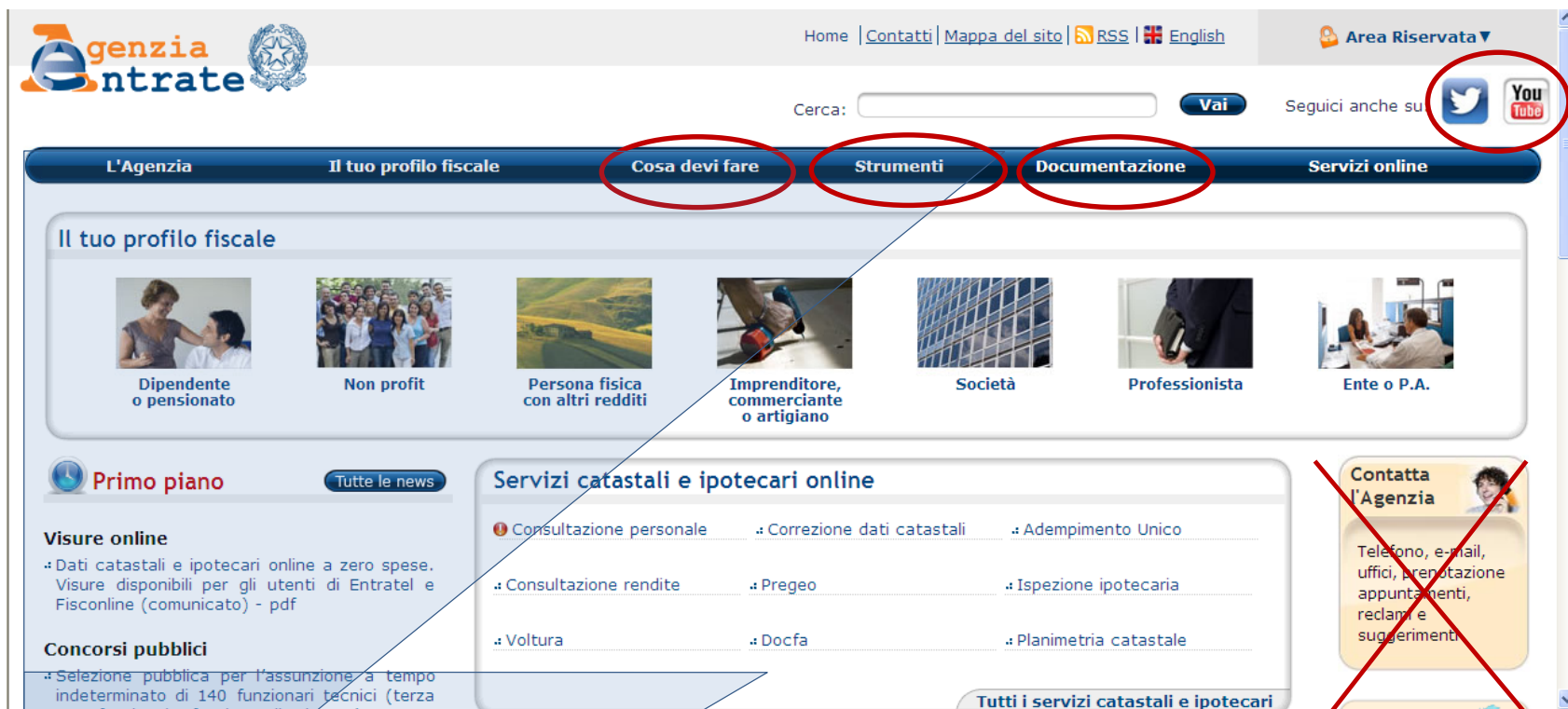
I risultati

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.
- Search:** The search bar and the "Vai" button are circled in red.
- Social Media:** The Twitter and YouTube icons 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.
- Contact Widget:** The "Contatta l'Agenzia" widget is crossed out with a large red 'X'.

Website Content:

- Header:** Home | Contatti | Mappa del sito | RSS | English | Area Riservata
- Search:** Cerca: Vai
- 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

