

Il sistema di monitoraggio della qualità dei siti web in Emilia-Romagna

Chiara Mancini – Regione Emilia-Romagna
Direzione Organizzazione, Personale, Sistemi
Informativi e Telematica
29 Marzo 2011



teniamoci in contatto
PIANO TELEMATICO DELL'EMILIA-ROMAGNA



Il quadro politico per l'ICT e l'e-government

APPROCCIO PARTECIPATIVO



STRUMENTI INFORMATIVI



**TRASPARENTI (OGGETTIVI, AFFIDABILI,
AGGIORNATI, CONDIVISI, EFFICACI)**



**Benchmarking dei siti e dei servizi on line della PA
in Regione**

Obiettivi

- Creare fiducia tra gli stakeholders
- Creare una conoscenza di base ed un linguaggio comune
- Fornire un supporto alle decisioni
- Comunicare con gli stakeholder e la cittadinanza



La Metodologia

4

- ❖ (2003) **2004-2010 (indagini annuali)**
- ❖ 341 (348) Comuni, 9 Province, 1 Regione, 52 Forme associative > **Qualità dei siti web**
- ❖ 341 (348) Comuni, 9 Province, 1 Regione, 52 Forme associative, 17 Ausl/Aziende Ospedaliere, 4 Università > **COMPLESSITA' DEI SERVIZI ON LINE**
- ❖ Metodologia di raccolta dati:
 - ❖ Analisi sui siti Web (70%)
 - ❖ Interviste telefoniche (20%)
 - ❖ Mystery shop e strumenti software (10%)

La Metodologia

5

- Analizzare **siti e servizi con gli occhi dell'utente sin dal 2004**
- L'indagine è coordinata dalla Regione ed è svolta dall'Ente regionale per lo sviluppo economico (ERVET)
- Dal 2004 al 2009 sono stati apportati dei cambiamenti incrementali pur mantenendo la possibilità di una comparazione di medio periodo
- La metodologia **è stata ridisegnata nel 2010** a seguito da adeguamenti normativi del livello nazionale (Lineeguida sulla qualità dei siti, CAD etc., studi internazionali (UN-e gov) e approcci europei (digital agenda, e-europe), la **predisposizione del nuovo Piano Telematico** e la necessità di meglio analizzare le aspettative della cittadinanza

Misurare la qualità dei siti web della PA

<http://www.regionedigitale.net/dati-e-misure>

Misurare la qualità dei siti web

1 **Trasparenza** (24 indicatori)

- Possibilità per gli utenti di entrare in relazione con la PA
- Standardizzazione dei siti web della PA
- Rendicontazione verso la cittadinanza e operazione trasparenza

2 **Centralità dell'utente**

partecipazione (18 indicatori)

- Organizzazione dell'informazioni e usabilità
- Partecipazione
- Orientamento alla comunicazione

**Condizioni di
Trasparenza
applicata e
"percepita"**

Misurare la qualità dei siti web

3 **Inclusione** (19 indicatori)

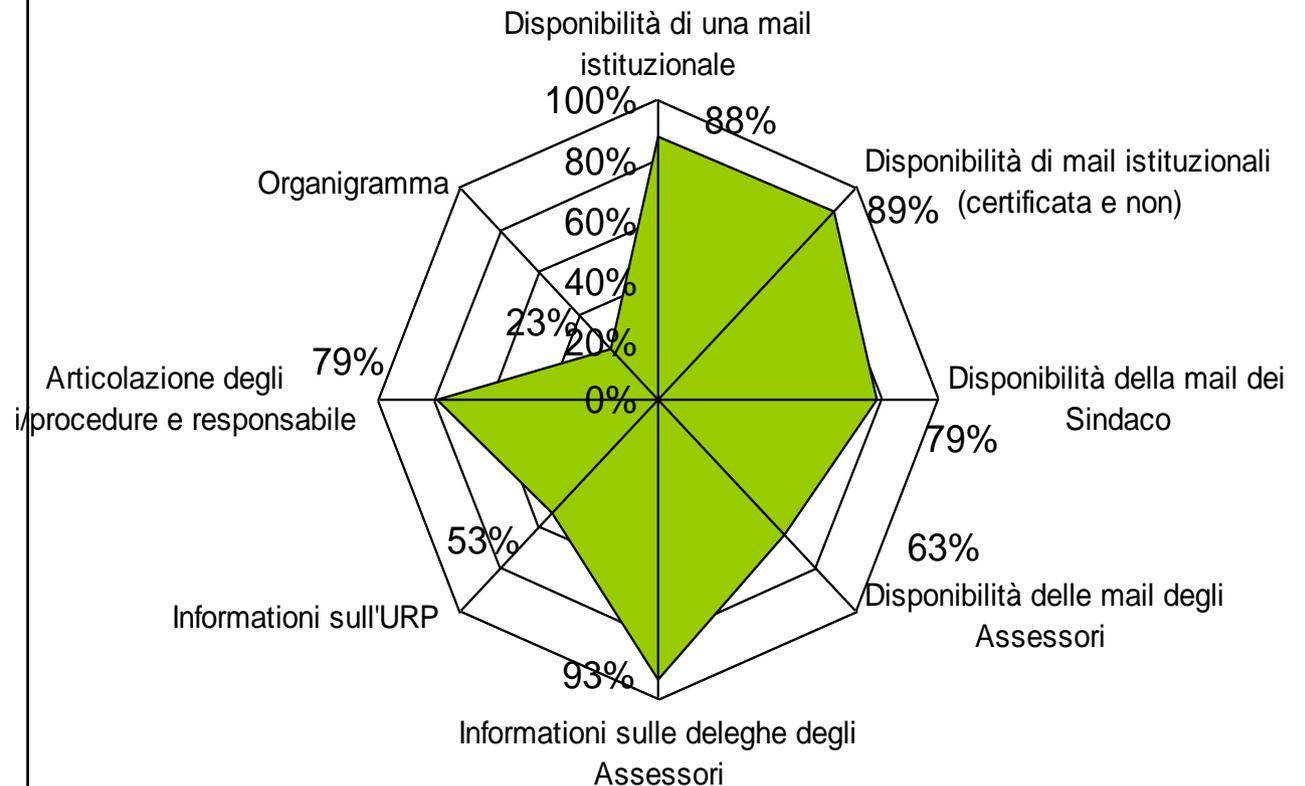
- Accessibilità
- Multilinguismo
- Accesso multicanale

**Condizioni di
Trasparenza
applicata e
“percepita”**

Trasparenza 1/3

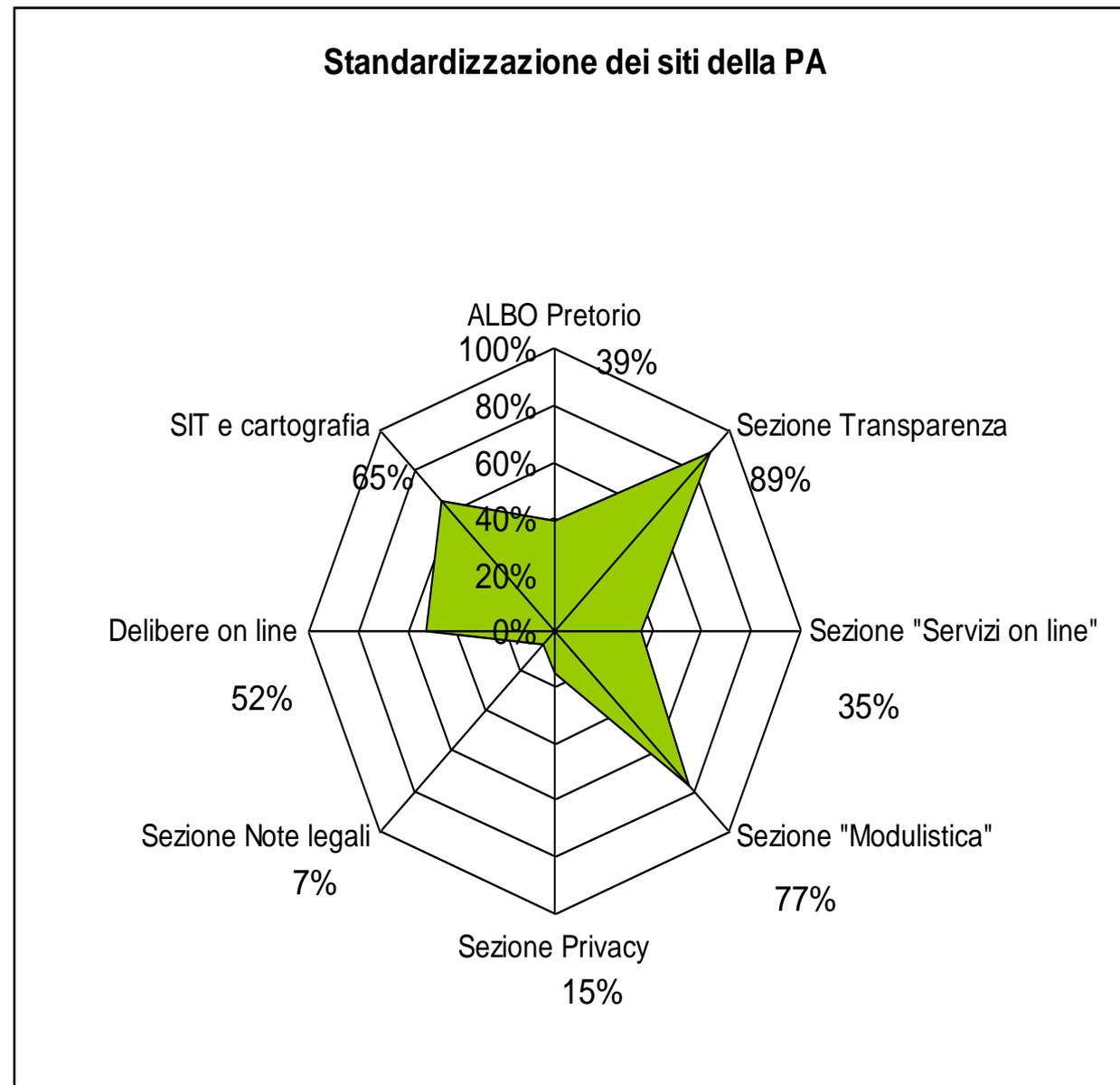
1-Possibilità per gli utenti di entrare in relazione con la PA

Possibilità per gli utenti di relazionarsi con la PA



Trasparenza - 2/3

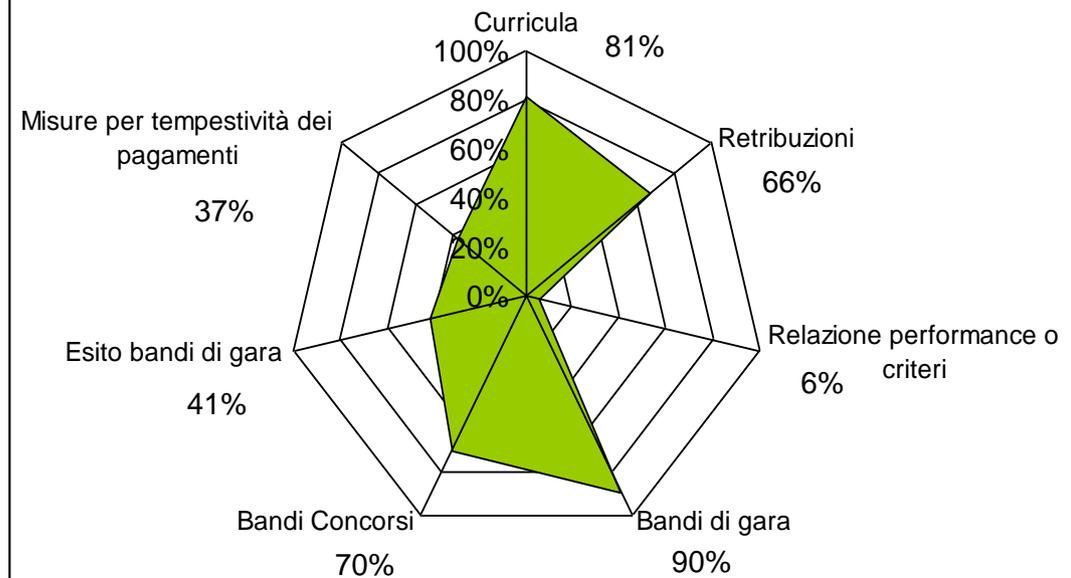
2 -Standardizzazione dei siti della PA



Trasparenza - 3/3

3 -“Rendicontazione” nei confronti della cittadinanza - Operazione Trasparenza

Rendicontazione nei confronti della cittadinanza ed Operazione Trasparenza

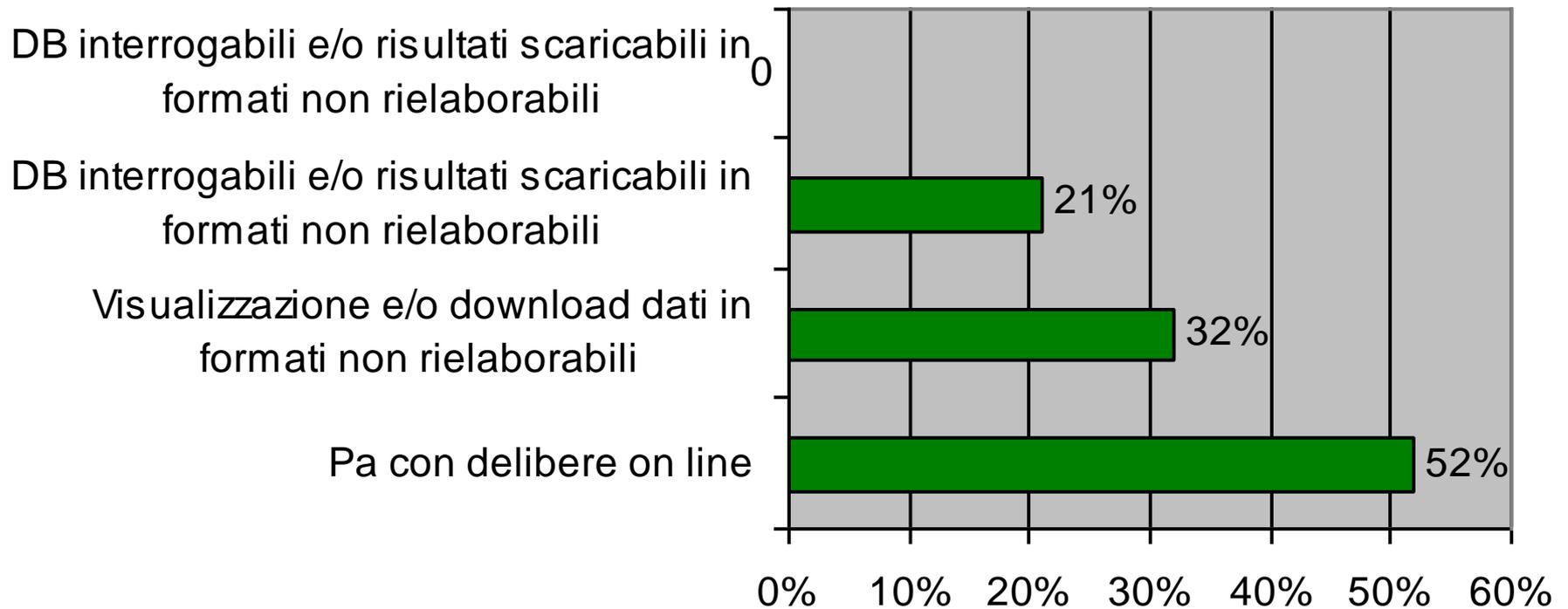


Trasparenza - approfondimento

- **OPEN government (3 ambiti+1)**
 - “Delibere on line”
 - Esiti dei bandi di gara
 - Analisi su sezioni/portali contenenti dati statistici

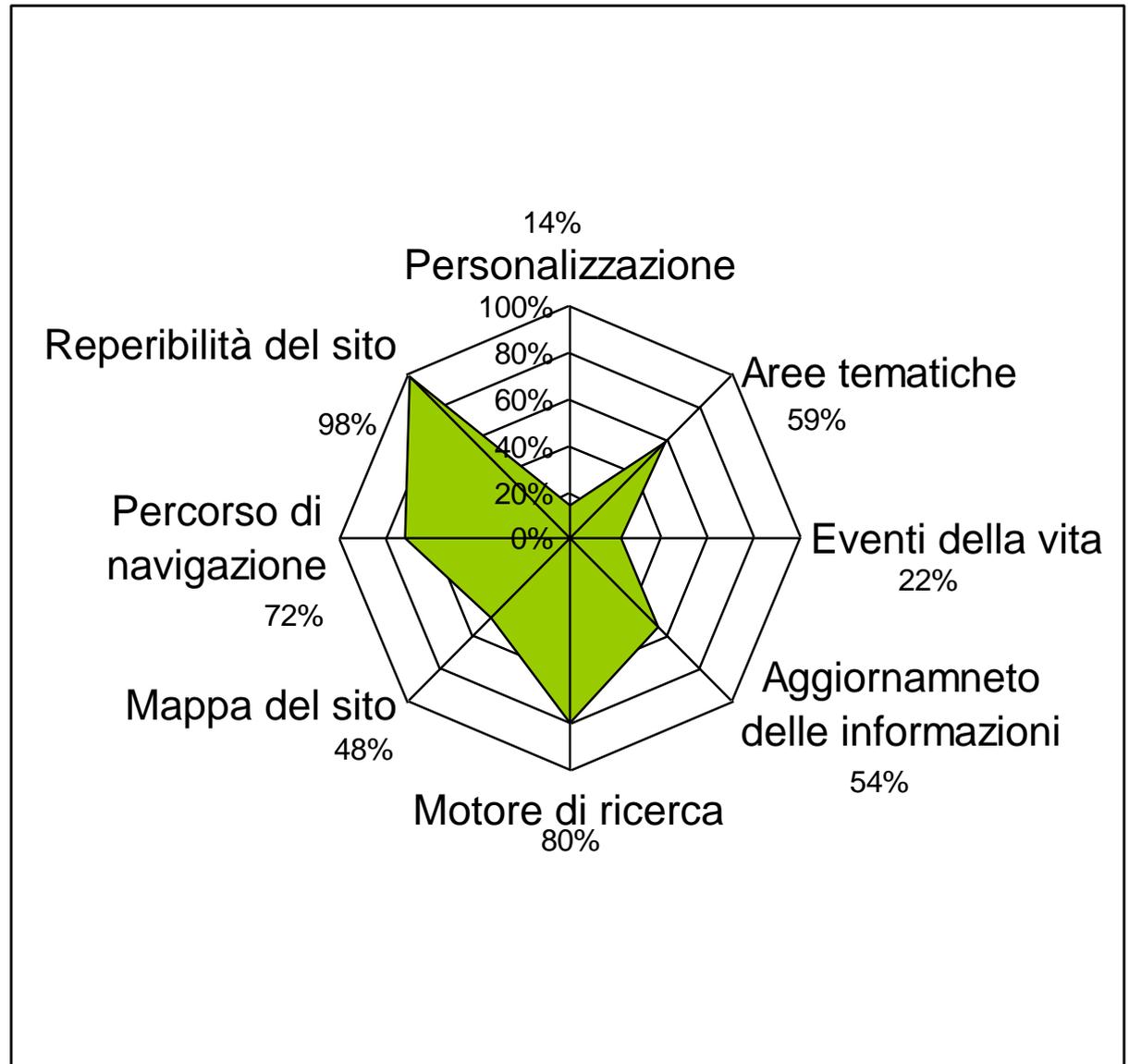
E' vera trasparenza?

PA con delibere on line in Emilia-Romagna - 2010



Centralità dell'utenza e partecipazione

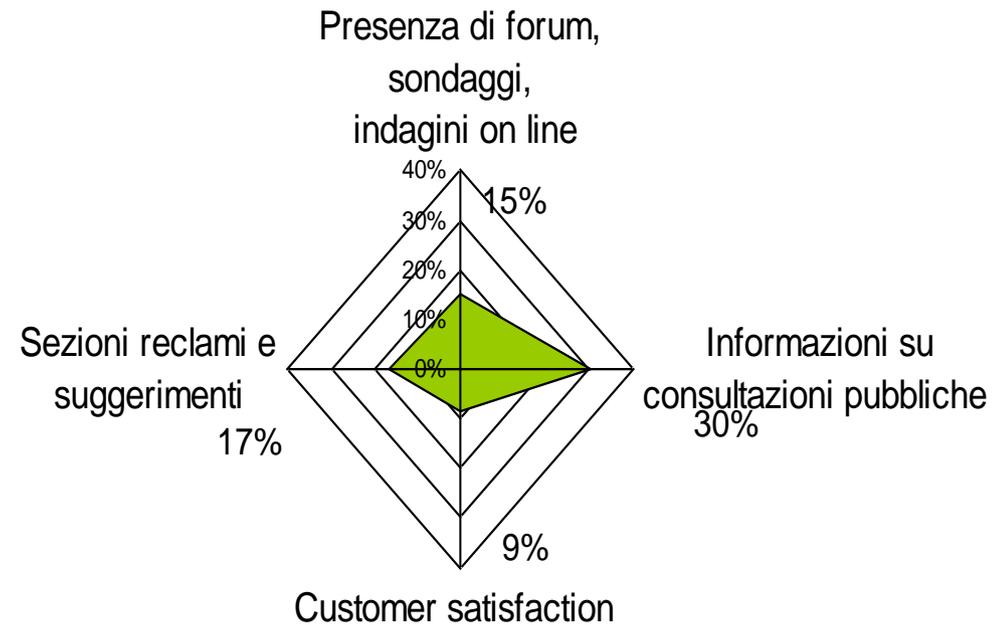
1- Centralità dell'utenza e usabilità



Centralità dell'utenza e partecipazione - 2/3

Partecipazione

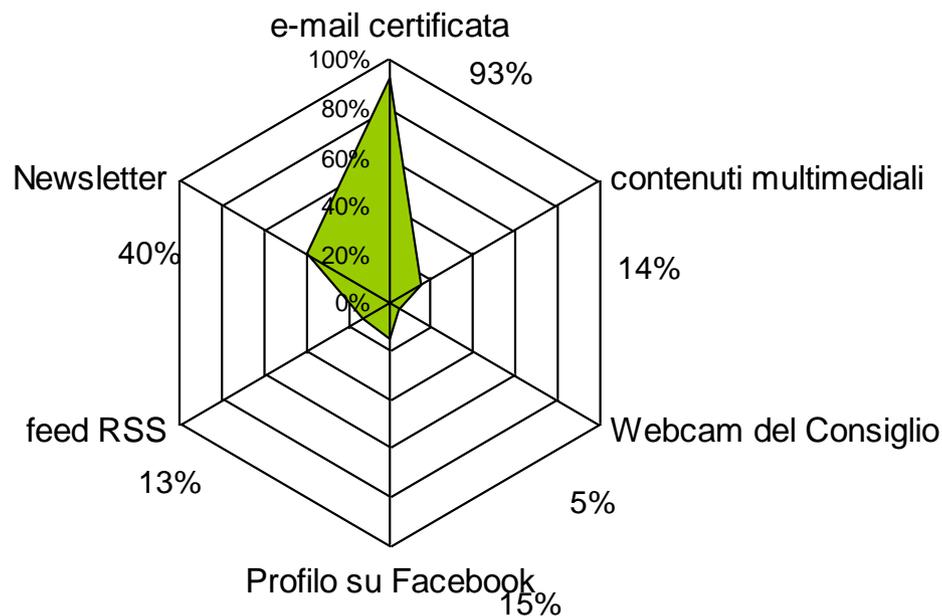
Partecipazione - 2010



Centralità dell'utenza e partecipazione 3/3

Orientamento
alla
comunicazione

Orientamento alla comunicazione - 2010

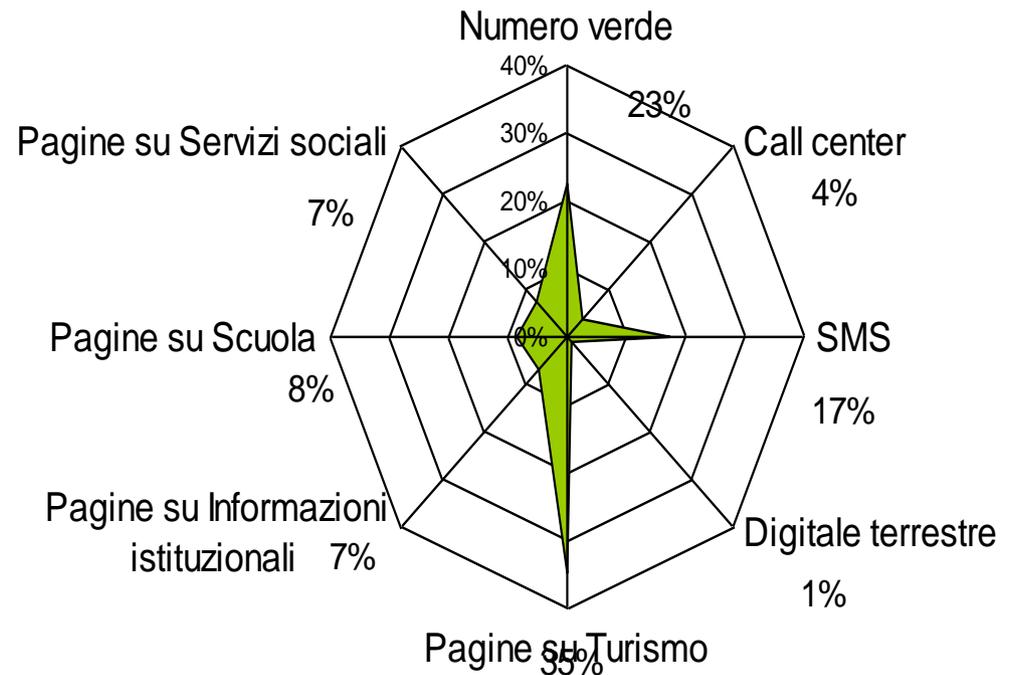


• Skype e messenger 3%

Inclusione 1/2

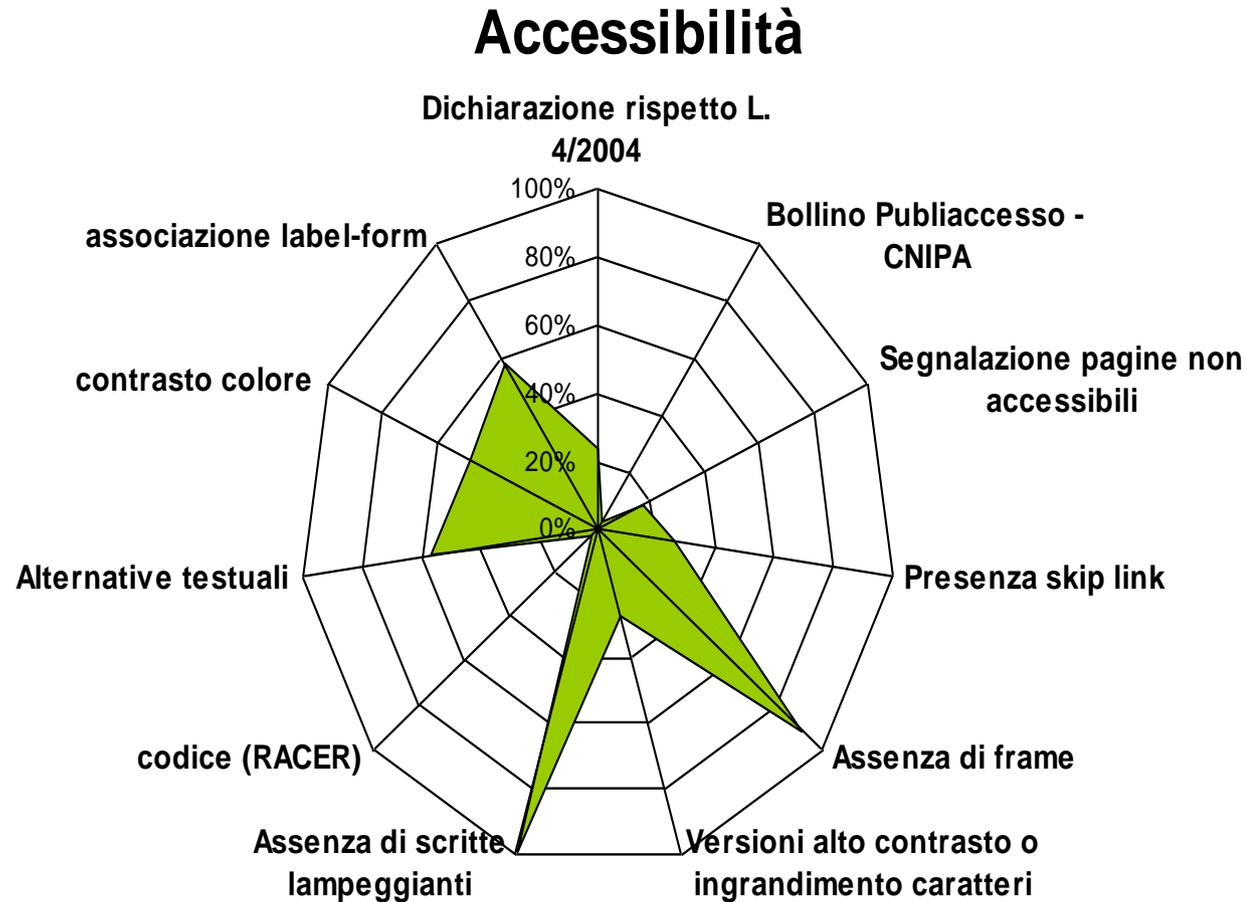
- Multicanalità
- Multilinguismo

Multicanalità e Multilinguismo - 2010



Inclusione 2/2

Accessibilità



Le azioni in corso della Regione Emilia-Romagna in ambito telematico

- Avvio delle attività per la definizione di linee guida per la pubblicazione di dati regionali “open”
 - Protocollo d’intesa con la Regione Piemonte, definizione degli ambiti tematici disponibili
- Definizione di una metodologia di valutazione ex ante degli investimenti in ICT per selezionare i progetti da inserire nel prossimo Piano Telematico

Le azioni in corso della Regione Emilia-Romagna in ambito telematico

- Predisposizione di un cruscotto accessibile da parte di tutti gli enti della Community Network contenente i dati rilevati nelle attività di monitoraggio con la possibilità di benchmarking

Qualità dei siti web - alcune conclusioni

21

- Sono già disponibili sui siti delle PA numerosi strumenti e contenuti sul funzionamento della PA (soprattutto legati alla trasparenza amministrativa)
- Ci sono però forti disomogeneità sul territorio
- Leggi e regolamenti possono agire significativamente ed in breve tempo per aumentare la trasparenza della PA
- La standardizzazione di un elenco di contenuti minimi aiuta a rendere più consapevole la cittadinanza
- La trasparenza della PA è un **obiettivo complesso e multidisciplinare che prevede anche la creazione di condizioni abilitanti** affinché la cittadinanza possa accedere alle informazioni della PA e sia consapevole delle possibilità disponibili

Qualità dei siti web - alcune conclusioni

Tra queste per la PA:

- disponibilità di dati sull'attività dell'ente che siano scaricabili e rielaborabili (open data) a piacere da parte dell'utente
- “percorsi di navigazione” che consentano una lettura delle attività dell'ente per input>output>outcome
- formulazione di una strategia per la trasparenza che coinvolge complessivamente l'ente
- Trattamento dei dati personali e open data: è un connubio possibile?

Qualità dei siti web - alcune conclusioni

Tra queste a supporto della cittadinanza:

- avvio di percorsi di educazione alla cittadinanza che diano consapevolezza degli strumenti disponibili e che insegnino ad utilizzarli