

Comunicare bene, comunicare web

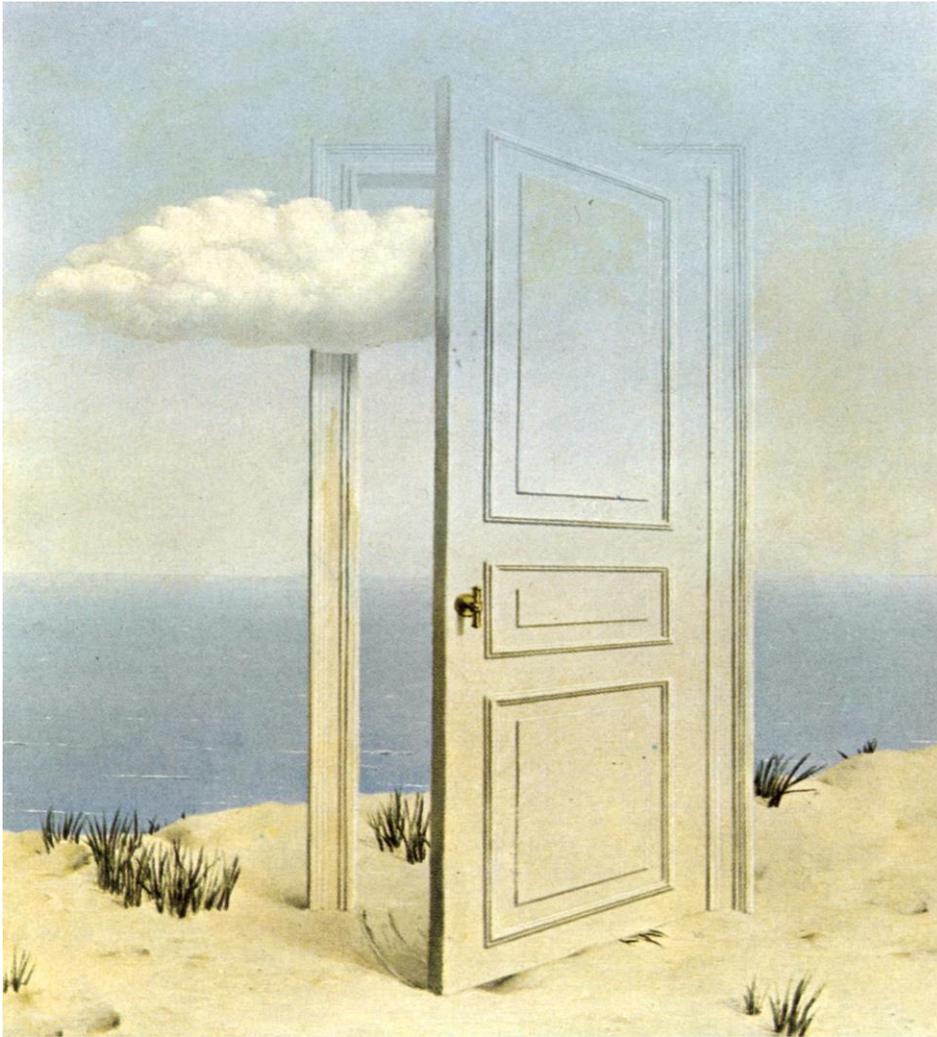
Temi, metodi e strumenti per migliorare la comunicazione con il cittadino

Cagliari, 10 Dicembre 2014 - ore 09:00



Una Comunità per migliorare la qualità dei siti web PA
Alessandra Cornero

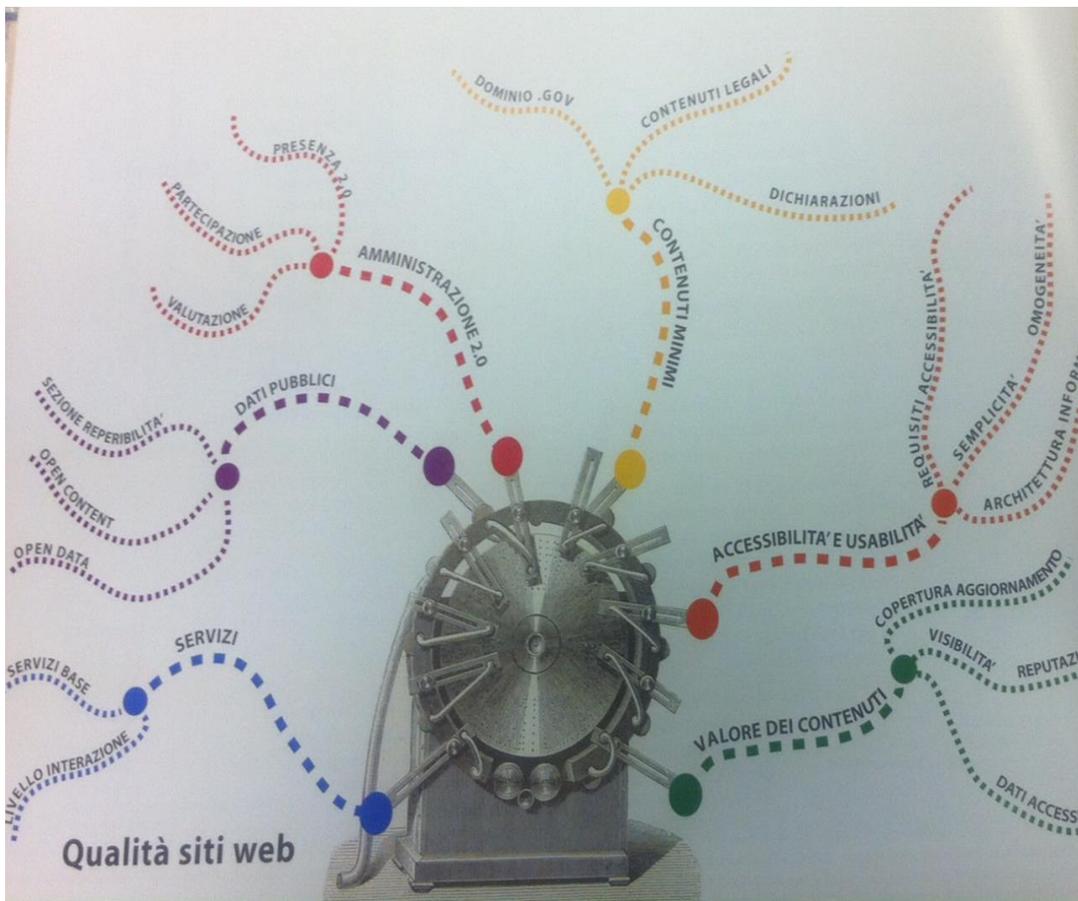
Migliorare la qualità dei siti web



perchè?

Migliorare la qualità dei siti web

cosa?





Esempio tratto da: Le parole dell'usabilità di Yvonne Bindi, in *Diritto e pratica amministrativa*, Speciale 1/2014, Il Sole 24 ore

Migliorare la qualità dei siti web

Direttiva qualità siti web (8/2009)

Linee guida siti web PA 2010-2011

Vademecum

Radar web PA

Bussola della Trasparenza

Protocollo e-GLU 1.0

Indirizzi, normativa - Nuovo CAD, Decreto Crescita 2.0, Decreto 33, ecc.

come?

<http://www.funzionepubblica.gov.it>

Migliorare la qualità dei siti web



Innovatori PA

La rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana

Cerca in Qualità Web PA



Home Persone Blog Comunità

Accedi

Home > Blog > Blog di Alessandra Cornero > Per parlare di qualità web delle PA: Linee guida Web PA si trasforma e nasce una nuova Comunità

Qualità Web PA

Home Gruppi Forum Wiki Domande e Risposte File Blog + Altro



Alessandra Cornero

Per parlare di qualità web delle PA: Linee guida Web PA si trasforma e nasce una nuova Comunità

letto 2220 volte • pubblicato il 16/10/2013 - 16:17 nel blog di Alessandra Cornero, in Qualità Web PA

Like 3 Share 0 +1 0 Share 16

La comunità Linee guida Web PA è nata nel 2010, in occasione della pubblicazione della prima versione delle Linee Guida per i siti web delle PA. Ci era sembrato importante creare uno spazio dove poter parlare di numerosi temi innovativi che affollavano le pagine delle LG e dove accogliere commenti, suggerimenti e segnalazioni, anche in vista delle successive edizioni.

Il gruppo, che conta oggi più di 250 iscritti, ha animato e seguito nel tempo l'evoluzione dei temi delle Linee guida introducendo man mano nuovi elementi rilevanti, da strumenti di misurazione della qualità come Radar Web PA al protocollo per l'esplorazione dei siti web eGLU 1.0. Non solo quindi contributi alla discussione su indicazioni e standard delle Linee guida, ma condivisione di conoscenze, iniziative e esperienze su argomenti che ruotano intorno ai siti web delle PA, avendo come obiettivo base, comune e condiviso il miglioramento della loro qualità.

Nasce Qualità Web PA

Per questo motivo ci è sembrato opportuno cambiare nome passando da Linee guida Web PA a **Qualità Web PA**. Il nuovo nome è solo il punto di partenza di un nuovo e più ampio obiettivo che questa comunità si pone: aggregare la conoscenza di funzionari e esperti intorno al tema della qualità web che non è solo obbligo o prescrizione, ma è soprattutto una sempre maggiore attenzione a chi i siti web li deve usare per trovare, per fare, per partecipare.

Di cosa si parla?

L'idea alla base di Qualità Web PA resta la stessa: dare modo a chiunque sia interessato a temi web di confrontarsi, informarsi reciprocamente sulle iniziative in corso e continuare ad essere un luogo di incontro e confronto tra rappresentanti della pubblica amministrazione, impegnati in iniziative di miglioramento dei siti web. Nella nuova comunità puoi parlare di **usabilità**, di **accessibilità**, di **reperibilità** e di tutto quanto è contenuto nei siti; e ancora di strumenti di **misurazione e valutazione**, **organizzazione delle**



Referenti



Segnalazioni

- Alessandra Cornero il 10/03/2014 ha segnalato: [Letteratura grigia e dati: accessibili, intellegibili e riutilizzabili](#)
- Nicola Sinigi il 07/03/2014 ha segnalato: [Regione Puglia: adeguamento degli incentivi alla nuova Carta di Aiuti della Commissione Europea](#)
- Alessandra Cornero il 03/03/2014 ha segnalato: [La pagina Facebook di ReteIndaco, una piattaforma di biblioteche pubbliche digitali](#)
- Alessandra Cornero il 28/02/2014 ha segnalato: [Accesso aperto alle pubblicazioni e ai dati della ricerca](#)

Sono presenti **23** segnalazioni

Persone iscritte



1 di 20 [seguente >](#)

305 utenti iscritti alla comunità

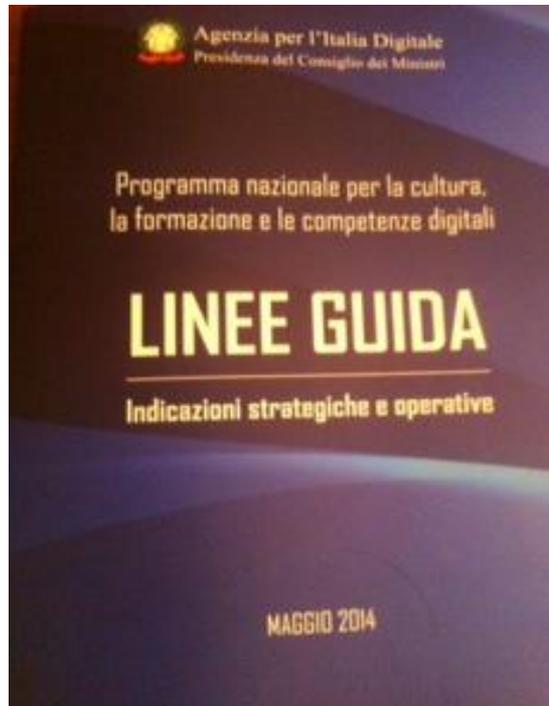
Tag Cloud

#2014-2020 #qualità pa creative commons

chi?

www.innovatoripa.it/groups/qualita-web-pa

Area di intervento Competenze digitali per la PA Linea di attività Sviluppo delle competenze digitali trasversali



Garantire pieni diritti di cittadinanza digitale a tutti i cittadini richiede che la **PA acquisisca conoscenze consapevoli su cosa significa:**

accesso all'informazione e ai contenuti digitali pubblici

Il concetto di accesso all'informazione deve comprendere quello di competenza informativa (information literacy) intesa come l'insieme di abilità, competenze, conoscenze e attitudini che portano a saper ricercare e selezionare le fonti informative più rilevanti per creare nuova conoscenza attraverso un uso critico delle informazioni.

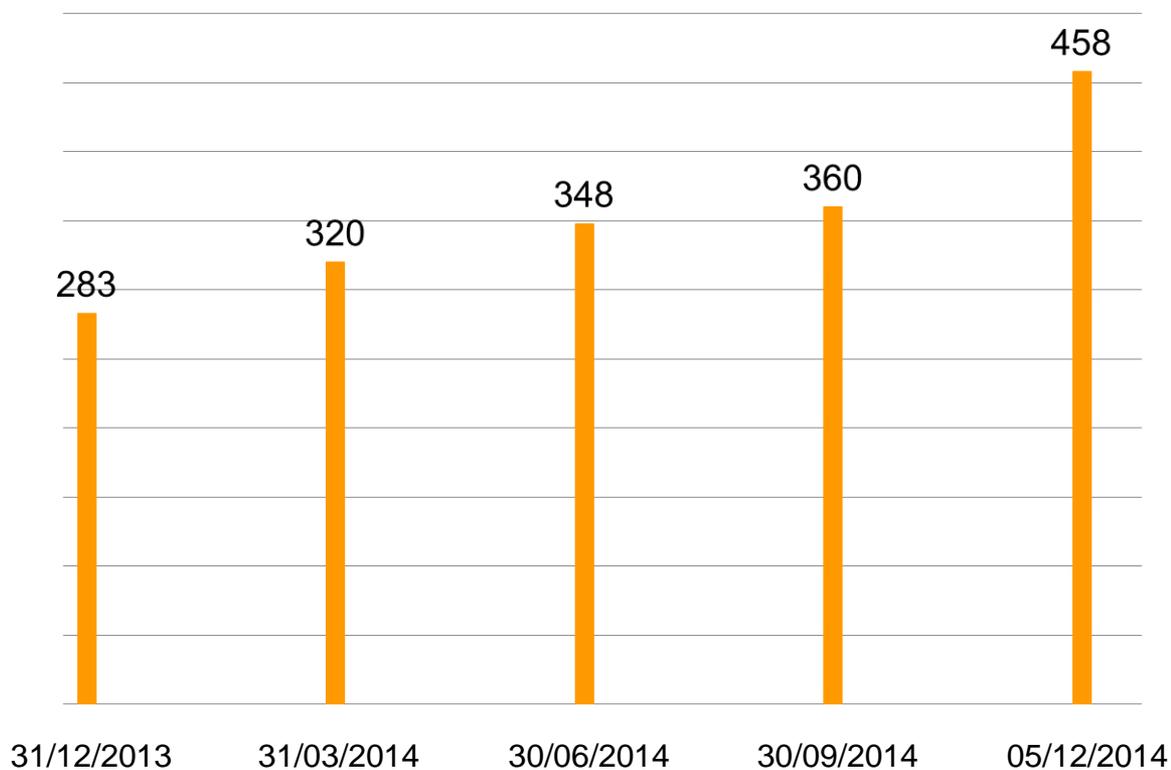
Comunità Qualità web PA

La Comunità Qualità web PA è una **comunità di pratica** nata per condividere prassi e modelli organizzativi, supportata da strumenti utili a valorizzare e condividere la conoscenza:

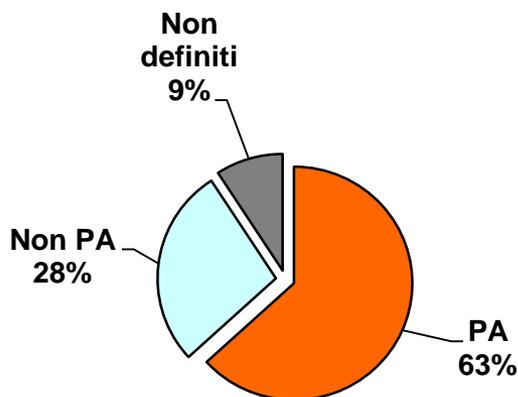
- percorsi di empowerment
- webinar
- incontri
- produzione collaborativa voci di wikiPA

www.innovatoripa.it/groups/qualita-web-pa

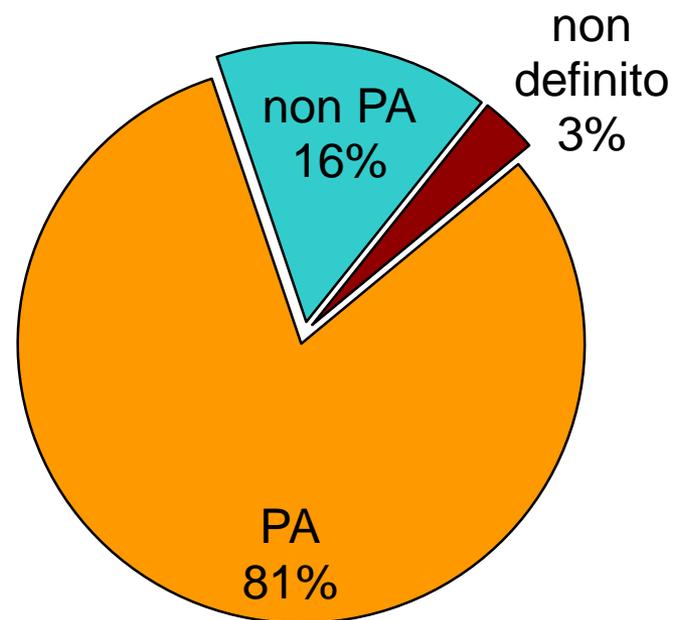
Incremento iscritti



Appartenenza PA / non PA

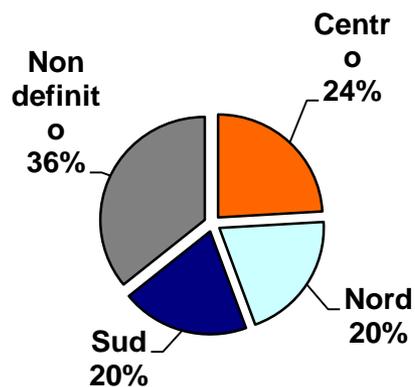


Totale iscritti 11 luglio 2014: 350

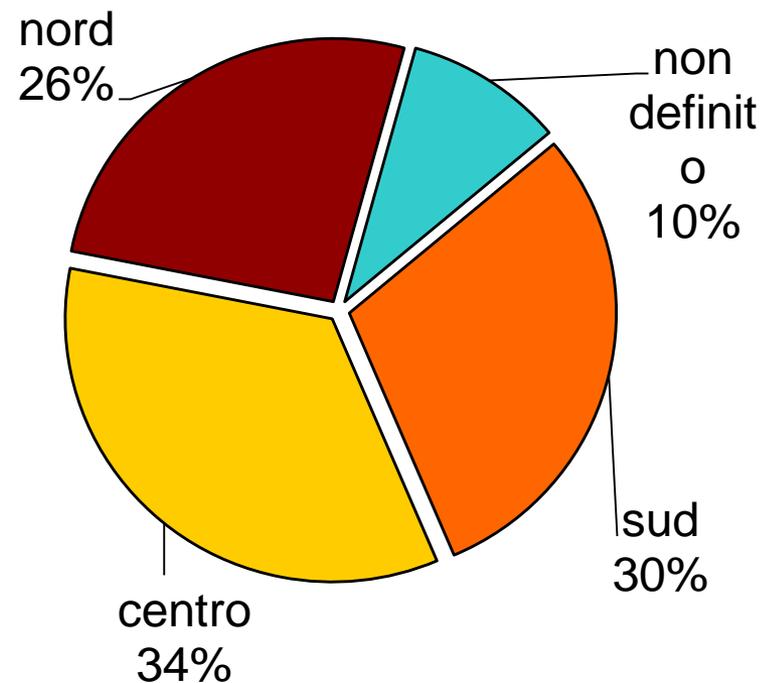


Totale iscritti 5 dicembre 2014: 458

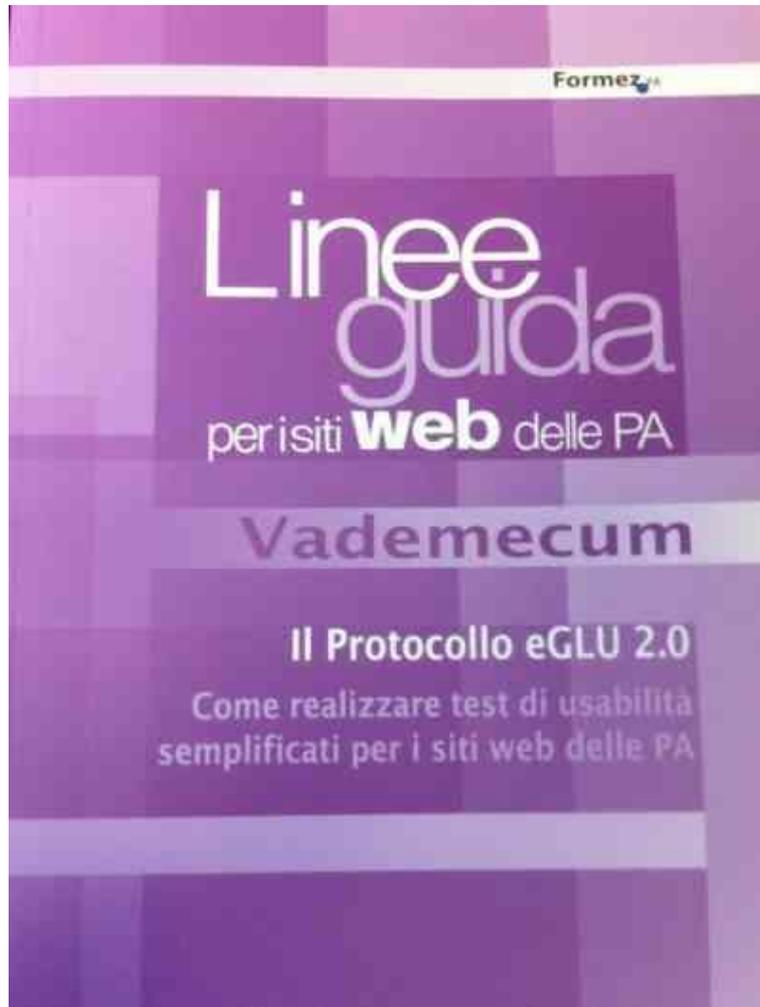
Ripartizione geografica



Totale iscritti 11 luglio 2014: 350



Totale iscritti 5 dicembre 2014: 458



Test di usabilità semplificati

- 1) La procedura
- 2) Tecniche avanzate di progettazione e valutazione



Webinar e percorsi di empowerment

Ciclo di webinar

- La legge sull'**accessibilità** compie 10 anni
- **Usabilità** a colpo d'occhio: siti web PA facili da usare
- **Usabilità** a parole: scrivere bene, scrivere web PA
- **Usabilità** a parole: valorizzare i contenuti delle PA per i motori di ricerca
- **Usabilità** a basso costo: il protocollo eGLU 1.0
- WAI-ARIA e la normativa italiana sull'**accessibilità**
- **Accessibilità** dei documenti elettronici

Percorso integrato Assistenza all'uso della metodologia eGLU 2.0

Seminari

- Qualità Web PA: condividere conoscenza, strumenti, esperienze di usabilità
Napoli 11 luglio 2014
- **Comunicare bene, comunicare web. Temi, metodi e strumenti per migliorare la comunicazione con il cittadino Cagliari, 10 dicembre**

Qualità Web PA

Home Gruppi Forum Wiki Domande e Risposte File Blog + Altro

Parte il percorso di assistenza e supporto su come realizzare test semplificati di usabilità [con eGLU 2.0]

letto 439 volte • pubblicato il 22/10/2014 - 16:48 nel blog di Alessandra Cornero, in Qualità Web PA

Tweet 4 Share 3 G+ 1 Share 9

Vuoi valutare l'usabilità del sito della tua amministrazione? Dal 3 novembre parte un percorso integrato che ha l'obiettivo di supportare i partecipanti nell'ideazione e predisposizione di test di usabilità semplificati con il Protocollo eGLU 2.0.

Per chi non lo sapesse il **Protocollo eGLU 2.0** è una procedura nata con l'obiettivo di indicare "come realizzare test semplificati di usabilità dei siti web delle PA". Si propone come strumento pratico per tutti i responsabili e attori nel ciclo di pubblicazione web delle PA che hanno la necessità (e volontà) di implementare la metodologia nel proprio contesto amministrativo.

A rafforzare e ulteriormente valorizzare quanto finora realizzato dal Dipartimento della Funzione pubblica e Formez PA, **dal prossimo 3 Novembre** avviamo un vero e proprio percorso integrato di accompagnamento all'uso di questa metodologia.

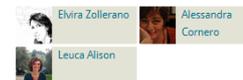
Tale percorso intende, come detto, assistere e supportare i partecipanti nell'ideare e predisporre test di usabilità semplificati da effettuare sul sito web della propria amministrazione. Il percorso integrato combina al suo interno **più strumenti di comunicazione e di collaborazione a distanza**, per facilitare lo scambio di materiali e di esperienze all'interno della **Comunità Qualità Web PA**, già attiva su **InnovatoriPA**.

Nell'arco di **5 settimane**, il percorso integrato si svilupperà in una parte di lavoro collaborativo a distanza (webinar, materiali multimediali, esercitazioni, ecc.) che si svolgerà all'interno della stessa Comunità Qualità Web PA, e incontri seminari in presenza, su tematiche di particolare rilevanza e attualità.

I **destinatari** sono i **responsabili e attori del ciclo di pubblicazione web delle PA**. Vengono accettate prioritariamente le iscrizioni provenienti dalle Regioni del Mezzogiorno, in quanto principali destinatarie del progetto.

Per partecipare bisogna in prima istanza essere iscritti alla **Comunità Qualità Web PA**. Il primo passo

Referenti



Segnalazioni

- Valentina Santoboni il 21/10/2014 ha segnalato: [Dichiarazione dei diritti di Internet](#)
- Alessandra Cornero il 17/10/2014 ha segnalato: [Esperienze di collaborazione in ambito anglosassone, fra biblioteche e Wikipedia](#)
- Alessandra Cornero il 17/10/2014 ha segnalato: [Open Toscana apre al pubblico](#)
- Leuca Alison il 12/09/2014 ha segnalato: [Comincia oggi il Festival della Comunicazione](#)

Sono presenti **40** segnalazioni

Persone iscritte

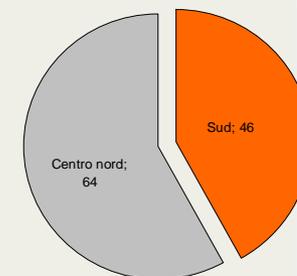


1 di 23 [seguito >](#)

366 utenti iscritti alla comunità

Tag Cloud

#2014-2020 #affrontareilcambiamento



110 partecipanti

<http://eventipa.formez.it/node/29020>

Condividere le esperienze

Esperienze trasferibili PA

#Buoni esempi #pratiche #casi #risultati #best practice

Home | **Articoli** | Norme | Documenti | Norme | Esperienze | Credits

Esperienze PA

Sono numerose le iniziative di successo realizzate da pubbliche amministrazioni, ma la loro limitata conoscenza è uno dei primi ostacoli alla loro replicabilità. BEST (Banca dati delle Esperienze Trasferibili), realizzata da Formez PA nell'ambito del progetto Etica, nasce proprio con l'intento di...

- I test semplificati di usabilità a basso costo del Dipartimento della funzione pubblica**
Il Servizio web del Dipartimento della Funzione pubblica (DFF) ha effettuato 4 test semplificati di usabilità sui propri siti istituzionali Internet e Intranet con il protocollo eGLU 1.0, realizzato... continua
- Inps: monitoraggio periodico permanente del sito web col protocollo eGLU 1.0**
L'Inps ha effettuato 4 test esplorativi del proprio sito web istituzionale con il protocollo eGLU 1.0, realizzato nel 2013 dal Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU)...
- Soluzioni e azioni di miglioramento sul sito del MISE col protocollo eGLU 1.0**
Nel 2012 il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha effettuato una sessione di test di usabilità con il protocollo eGLU 1.0, realizzato nel 2013 dal Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU)...
- La qualità del sito web dell'Agenzia delle Entrate migliora col protocollo eGLU 1.0**
L'Agenzia delle Entrate ha effettuato 3 test esplorativi del proprio sito web istituzionale con il protocollo eGLU 1.0, realizzato nel 2013 dal Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU)...
- Il contatto diretto con gli utenti tramite il protocollo eGLU 1.0 per valutare il sito web del Ministero dell'Interno**
Il Ministero dell'Interno, nella struttura di missione per il portale informatico, ha effettuato una prima analisi sul grado di usabilità del portale ottenendo una valutazione da parte dell'utenza... continua
- La intranet della Presidenza del Consiglio dei Ministri un'esperienza di usabilità a basso costo con il protocollo eGLU 1.0**
La Presidenza del Consiglio dei Ministri ha effettuato 1 test esplorativo sul proprio sito Intranet con il protocollo eGLU 1.0, realizzato nel 2013 dal Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU)...

1

Innovatori PA

La rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana

2

Cerca in Qualità Web PA

Home | **Blog** | **Adolfo Tasinato** | All'Agenzia delle Entrate nuovi test di usabilità con eGLU 2.0

Qualità Web PA

Home | Gruppi | Forum | Wiki | Domande e Risposte | File | **Blog** | Altro

@All'Agenzia delle Entrate nuovi test di usabilità con eGLU 2.0

Adolfo Tasinato

Letto 1058 volte • pubblicato il 12/09/2014 - 12:15 nel blog di Adolfo Tasinato in Qualità Web PA

Facebook 14 | Twitter 5 | Show 7 | +1 1 | Staps 6

Ricevoci qui con i test di usabilità semplificati con il Protocollo eGLU! Dopo aver fatto tesoro dell'esperienza con la versione 1.0, ci siamo lanciati in questa nuova avventura sperimentando per la prima volta la nuova versione 2.0, presentata il 29 maggio scorso al ForumPA.

Abbiamo scelto di fare un test con 5 partecipanti e 4 task. Come suggerito nel Vademecum "Il Protocollo eGLU 2.0", alla fine del test abbiamo somministrato 2 questionari: il Net Promotore Score (NPS) e il System Usability Scale (SUS). Abbiamo registrato la seduta di test con il programma gratuito Screencast-O-Matic e con uno smartphone.

Dobbiamo dire che la nuova versione del Protocollo è facilmente compressibile e utilizzabile e consente una rapida elaborazione dei risultati. I partecipanti al test hanno collaborato attivamente e con interesse fornendo utili suggerimenti anche oltre i task proposti. Abbiamo inoltre consultato la parte del Vademecum relativa alle tecniche avanzate di segnalazione e abbiamo trovato molte informazioni utili per fare un test.

Referenti: Elvira Zollerano, Alessandra Carnera, Luca Alboni

Segnalazioni: Luca Mancuso, Adolfo Tasinato, Valeria Santoro, Alessandra Carnera

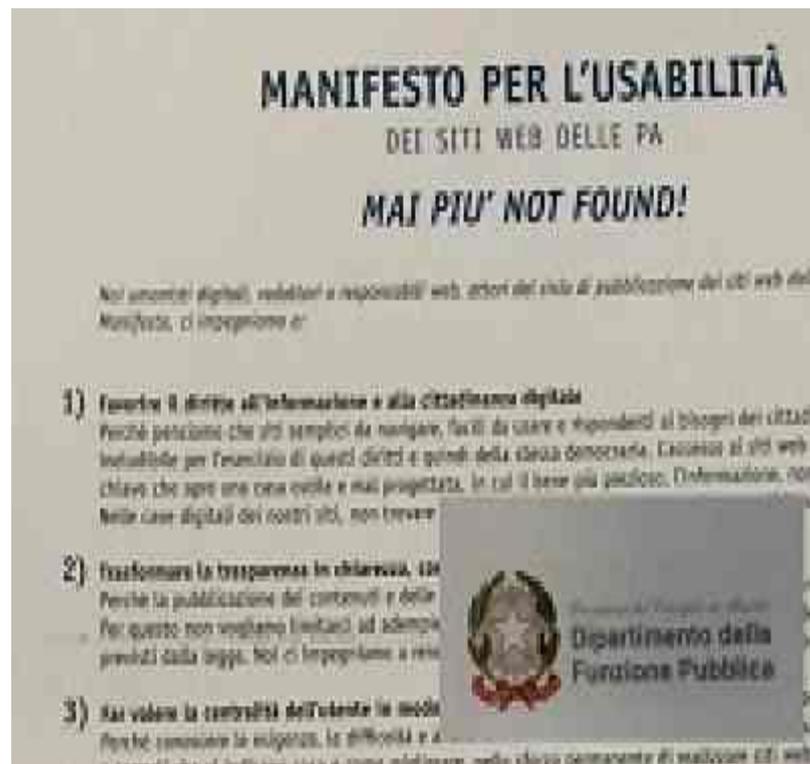
Persone iscritte: 46 segnalazioni

Modulo di rilevazione di monitoraggio dei test di usabilità effettuati con il protocollo eGLU 2.0 all'interno del percorso integrato «Assistenza all'uso della metodologia eGLU 2.0»

3

Condividere i principi

Scrittura
collaborativa



WikiPA

produce voci e glossari in modo collaborativo

per dare una definizione organica e condivisa su web ai concetti più rilevanti, termini e procedure specifiche



WIKIPA

Sperimentazione
Ultime modifiche
Indice
Categorie
Aiuto
PAusa caffè

Altri progetti
InnovatoriPA
Ideario

Strumenti
Puntano qui
Modifiche correlate
Carica un file
Pagine speciali
Link permanente

Stampa/esporta
Crea un libro
Scarica come PDF
Versione stampabile

Angela mie discussioni preferenze osservati speciali miei contributi esci

Pagina [Discussione](#) Leggi [Modifica](#) [Visualizza cronologia](#) Val

Benvenuti su WikiPA

L'enciclopedia della capacità istituzionale e della modernizzazione della PA 40 voci

[Indice](#) [Categorie](#)

Glossario dell'innovazione

Il **Glossario dell'Innovazione** è un catalogo collaborativo e ragionato dei nuovi approcci e delle nuove applicazioni indotte da normative, iniziative, progetti o puntuali tecnologie ICT che interessano le attività della PA e delle opportunità che possono far fare alla PA un ulteriore passo oltre la digitalizzazione dei documenti, verso la gestione integrata e continua dei processi e l'ottimizzazione dei flussi di lavoro.
Vai alla [Categoria: Glossario dell'innovazione](#)

Vetrina

Le voci presenti nella sezione [Vetrina](#) sono voci che i partecipanti a WikiPA ritengono particolarmente complete, corrette ed accurate nonché piacevoli da leggere. È possibile segnalare una voce da aggiungere alla lista o da eliminare da questa pagina indicandolo in voci segnalate, dove sarà giudicata per stile, prosa, esaustività e neutralità. Una stella dorata nella parte in alto a destra della voce indica che quella voce è attualmente in vetrina.

Le ultime novità

At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga. Et harum quidem rerum facilis est et expedita distinctio.

WikiPA

WikiPA è l'enciclopedia delle voci della capacità istituzionale e della modernizzazione della PA, che ha lo scopo di dare una visione sistematica del sapere che caratterizza il cambiamento della PA, aggiornata in modo collaborativo da diversi attori. WikiPA è liberamente modificabile: ogni partecipante al progetto può contribuire alle voci esistenti o crearne di nuove. Ogni contenuto è pubblicato sotto licenza [Creative Commons CC BY-SA](#) e può pertanto essere copiato e riutilizzato adottando la medesima licenza.

Chi fa WikiPA?

La comunità di WikiPA è composta dai dirigenti e dipendenti della PA delle regioni Obiettivo Convergenza che partecipano alle iniziative e ai progetti di Formez PA e del Dipartimento della Funzione Pubblica (DFP). Gli utenti costituiscono una comunità collaborativa, in cui tutti i membri, grazie anche ai rispettivi luoghi di discussione, coordinano i propri sforzi nella redazione delle voci.

Scrittura collaborativa

Utenti delle PA



Utenti mobili

A che punto
siamo?



Utenti sociali

Esperienze?

Possibili
miglioramenti?



Governo italiano

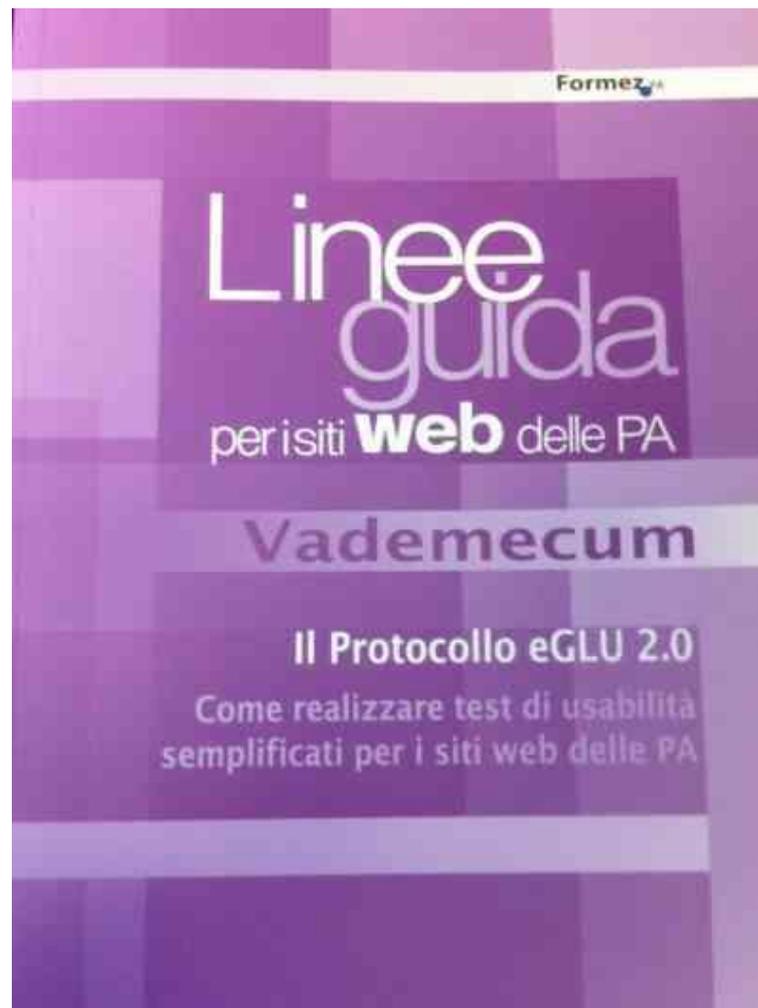
Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



WIKIPA

Formez PA



Migliorare la qualità dei siti web

quando?
se non ora...

www.innovatoripa.it/groups/qualita-web-pa

Umanisti
digitali
delle PA
UNITEVI!



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento della Funzione pubblica



WIKIPA

Formez PA