

Il protocollo eGLU : 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 the agency logo, the Italian Republic emblem, and links for Home, Contatti, Mappa del sito, RSS, and English. A search bar and social media icons for Twitter and YouTube are 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 categories with corresponding images: 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 areas: 'Primo piano' with news links, 'Servizi catastali e ipotecari online' with a grid of service links, and 'Contatta l'Agenzia' with contact information. A footer bar at the bottom of the screenshot reads 'Tutti i servizi catastali e ipotecari'.

Qualità Web PA: condividere conoscenza, strumenti, esperienze di usabilità
Convegno - Napoli, 11 Luglio 2014



?

Qualche numero...

- ✓ utenti unici del sito al mese: oltre **1.000.000**
- ✓ 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 vista di un futura **riprogettazione** del sito.

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)
- ✓ 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: 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 a 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 a disporre servizi standard di accesso e fruizione dei dati presenti in Anagrafe Tributaria.

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 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



[uo profilo fiscale](#)
[Cosa devi fare](#)
[Strumenti](#)
[Documentazione](#)
[Servizi online](#)

Ti trovi in: [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:

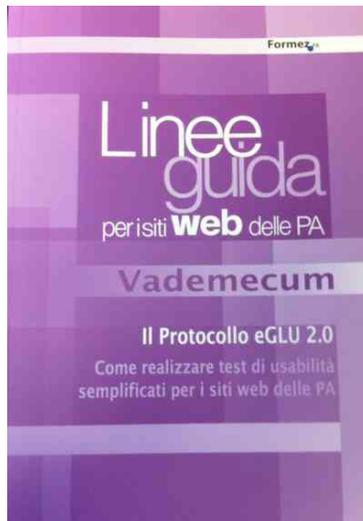
La richiesta di duplicato non è andata a buon fine
Ha a disposizione altri 2 tentativi

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
- ✓ eGLU strumento utilizzabile anche da non esperti di usabilità e fonte di maggior consapevolezza
- ✓ Dialogo più autorevole col partner tecnologico
- ✓ I dati raccolti saranno utilizzati in sede di riprogettazione del sito



- ✓ Protocollo eGLU 2.0... Usiamolo !!
- ✓ L'uso del protocollo è un'esperienza condivisa
- ✓ Le redazioni fanno rete

✓ Innovatori PA



Qualità web PA

<http://www.innovatoripa.it/groups/qualità-web-pa>

Grazie per l'attenzione

valentina.santoboni@agenziaentrate.it

adolfo.tasinato@agenziaentrate.it