

# **Metodologie di misurazione della qualità dei siti e dei servizi on line della PA ed esperienze applicate**

Chiara Mancini – Regione Emilia-Romagna  
Direzione Organizzazione, Personale, Sistemi  
Informativi e Telematica  
Napoli, 3 Novembre 2011

# La misurazione dell'e-government

E-europe  
(Programmazione)

- Benchmarking
- Misurazione
- Naming, shaming, faming

Quality Assurance  
(Qualità Totale)

- Misurazione del processo
- Qualità del servizio on line/off line

Usabilità  
(Miglioramento tecnico)

- Fruibilità del servizio
- Qualità del servizio

# Obiettivi dell'attività di misurazione e benchmarking

- Miglioramento continuo dei siti/servizi
- Supporto alla programmazione
- Creare fiducia tra gli stakeholders
- Creare una conoscenza condivisa ed un linguaggio di riferimento
- Comunicare con gli stakeholder e la cittadinanza
- Individuare e mettere a fattore comune le buone pratiche

# Metodologie di misurazione

## Metodologie di misurazione dei servizi e dei siti

- Questionari diretti
- Mystery shop
- Analisi dei siti/servizi web da valutatori esterni
- Web analytics
- Strumenti software
- Strumenti d'autovalutazione/euristiche

## Metodologie di selezione degli indicatori da misurare

- Test usabilità
- Focus group
- Norme
- Stato dell'arte
- Segnalazioni/Indagini di customer

# Metodologie di misurazione

- Questionari diretti
  - + Personalizzazione
  - + Possibilità di approfondimento
  - + Qualitative/Quantitative
  - + Flessibilità di applicazione
  - Tassi di risposta
  - Possibile soggettività
  - Fase preparatoria onerosa

# Metodologie di misurazione

- Mystery shop > Analisi di performance, identificazione di gap nel servizio
  - + Qualitative/Quantitative
  - + "User centred"
  - Non applicabile per i servizi che richiedono autenticazione
  - Va ripetuto nel tempo per ogni soggetto misurato

# Metodologie di misurazione

- Analisi dei siti/servizi web da valutatori esterni
  - + omogeneità di misurazione
  - + bassa soggettività
  - + consente di raccogliere molte osservazioni in un tempo definito
  - non fornisce indicazioni di performance
  - non possibile per i servizi che richiedono autenticazione
  - accurata programmazione

# Metodologie di misurazione

- Web analytics
  - + Valutazione di utilizzo/affluenza ad un sito
  - + Profilazione
  - + Facilmente disponibile
  - Difficile benchmarking tra soggetti diversi
- Software di misurazione (es accessibilità)
  - + Numerose osservazioni in poco tempo
  - + Ripetibilità
  - Applicabili in contesti fortemente normati
  - Rischio di rapida obsolescenza

# Metodologie di misurazione

- Strumenti di autovalutazione/euristiche
  - + Valutazioni approfondite
  - + Facilmente gestibili
  - Difficile benchmarking tra soggetti diversi
  - Fortemente soggettivo
  - Fortemente dipendente dall'atteggiamento nei confronti dell'argomento

# Metodologie di misurazione

## Metodologie di misurazione dei servizi e dei siti

- Questionari diretti
- Mystery shop
- Analisi dei siti/servizi web da valutatori esterni
- Web analytics
- Strumenti

## Metodologie di selezione degli indicatori da misurare

- Test usabilità
- Focus group
- Norme
- Stato dell'arte
- Segnalazioni/Indagini di customer

# Il processo della misurazione

**Definizione dell'obiettivo**



**Analisi del servizio on line e off line**



**Identificazione delle metodologie e degli indicatori**



**Test della misurazione**



**Revisione e codifica del metodo**

**Misurare la  
qualità dei SITI WEB della  
PA:  
Esperienza applicata su un  
set di indicatori**

# Misurare la qualità dei siti web

## Trasparenza

- Relazione con la PA
- Standardizzazione
- Rendicontazione verso la cittadinanza

## Centralità dell'utente

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

## Inclusione

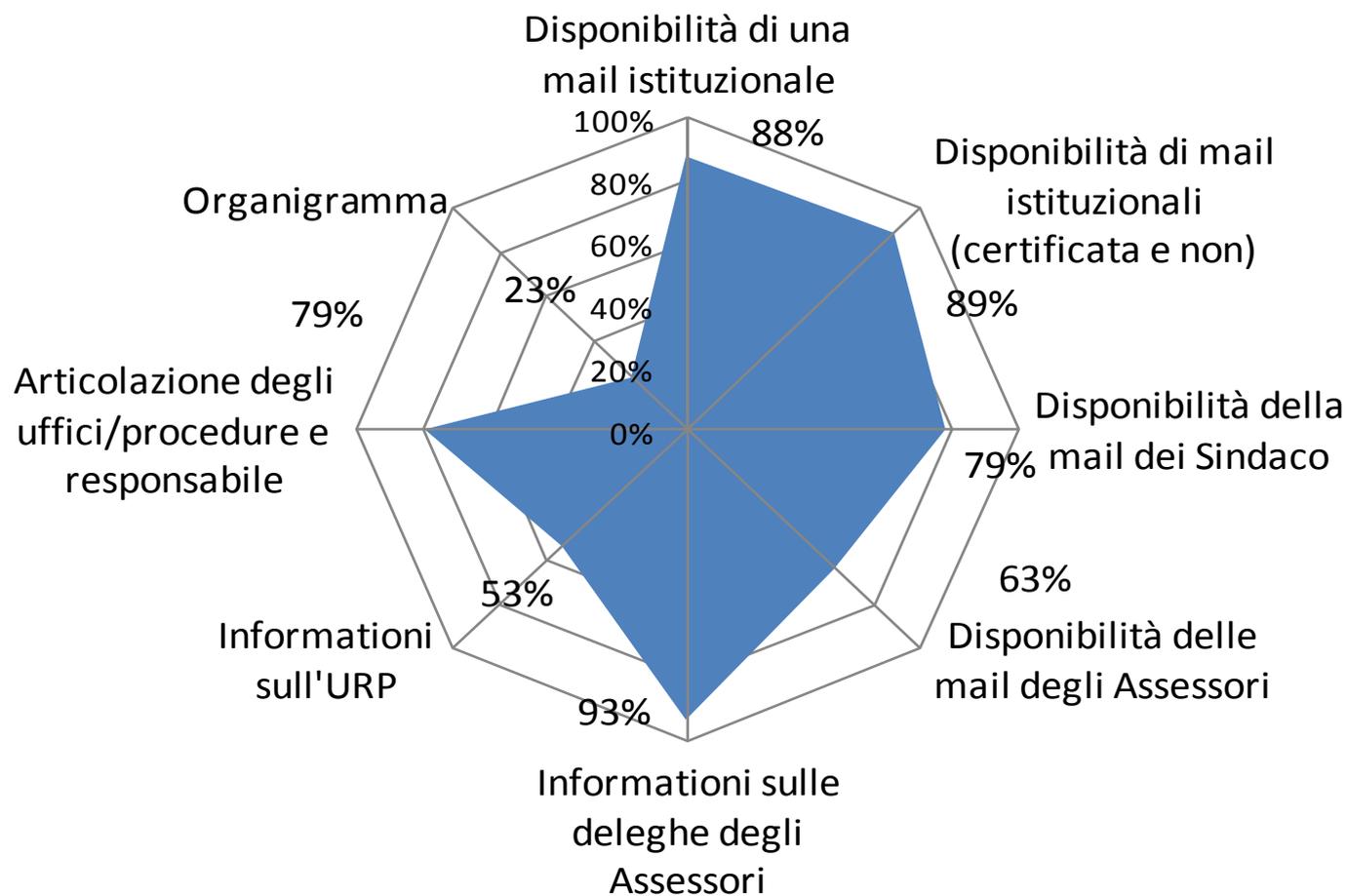
- Accessibilità
- Multilinguismo
- Accesso multicanale

# Trasparenza - Possibilità di relazionarsi con la PA

## **Presenza di:**

- Disponibilità di mail istituzionali (certificata e non)
- Disponibilità della mail del Sindaco
- Disponibilità delle mail degli Assessori
- Informazioni sulle deleghe degli Assessori
- Anagrafe degli eletti
- Informazioni sull'URP
- Articolazione degli uffici/procedure e responsabile
- Organigramma

## Possibilità per gli utenti di relazionarsi con la PA

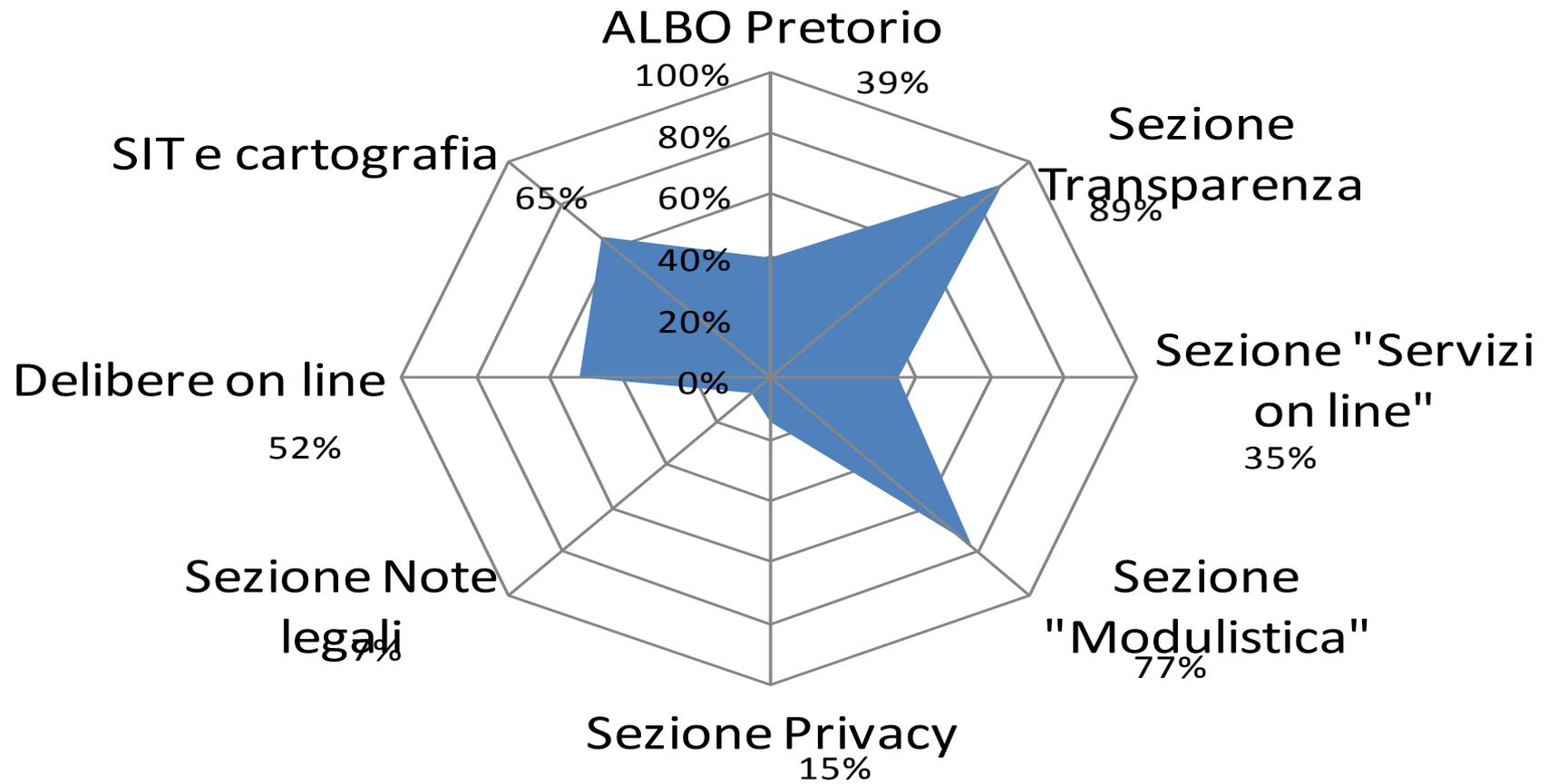


# Trasparenza - Standardizzazione dei siti della PA

## Presenza di :

- Albo pretorio
- Sezione trasparenza
- Sezione "servizi on line"
- Sezione modulistica
- Sezione Privacy
- Note legali
- Delibere on line
- SIT e cartografia

# Standardizzazione dei siti della PA

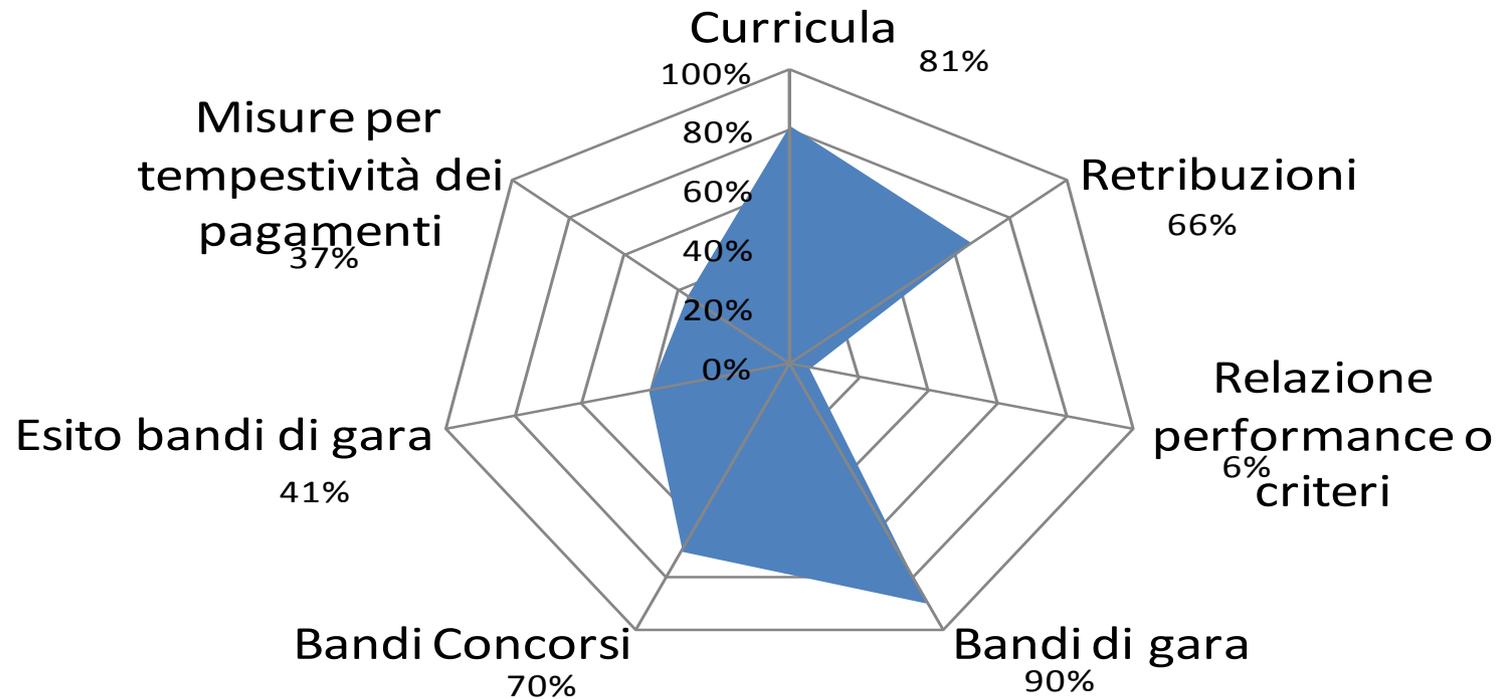


# Trasparenza - Rendicontazione nei confronti della cittadinanza

## **Presenza di:**

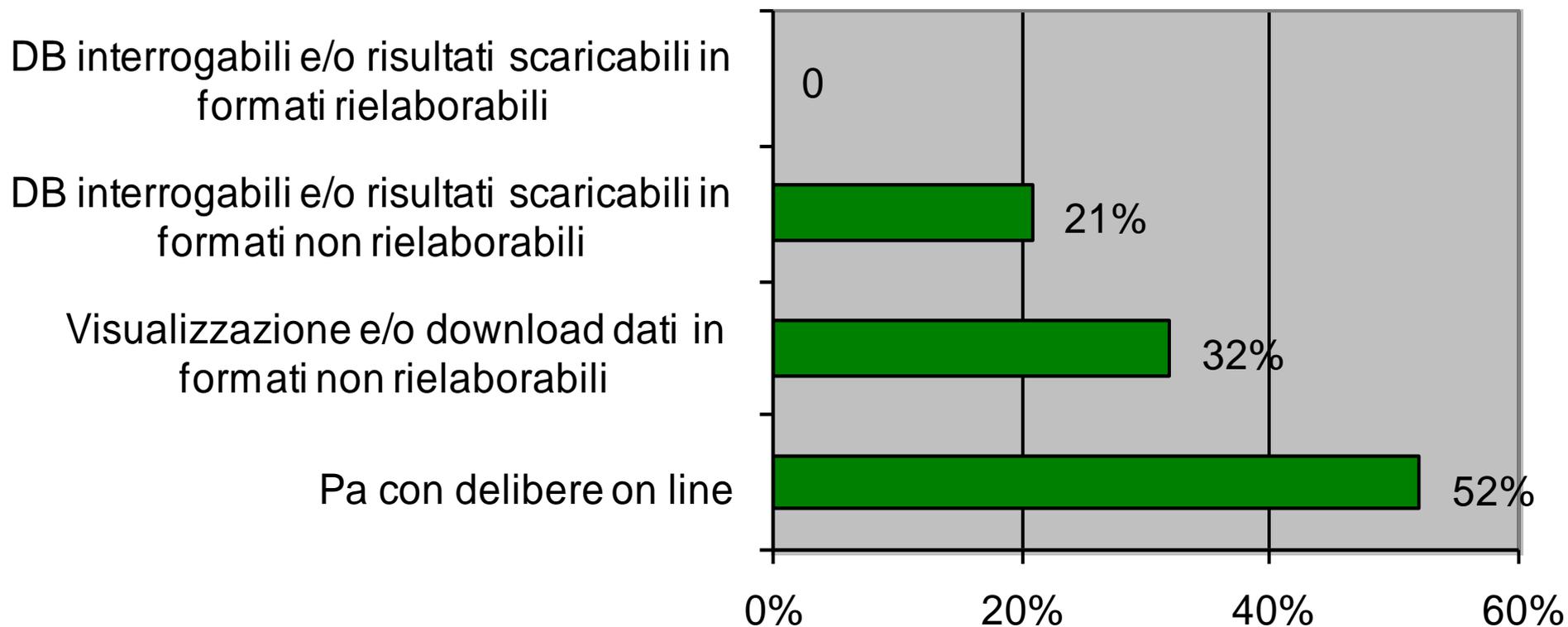
- Bandi di gara
- Esito bandi di gara
- Bandi concorsi
- Curricula
- Retribuzioni
- Relazione performance
- Misure per la tempestività dei pagamenti

# Rendicontazione nei confronti della cittadinanza ed Operazione Trasparenza



# E' trasparenza....per chi?

## PA con delibere on line in Emilia-Romagna - 2010



# E' trasparenza....per chi?

- Bandi concorsi > concorsi/avvisi ([CoBO](#))
- Retribuzioni > linguaggi "tecnici" .pdf
- Misure per la tempestività dei pagamenti >

# Misurare la qualità dei siti web

## Trasparenza

- Relazione con la PA
- Standardizzazione
- Rendicontazione verso la cittadinanza

## Centralità dell'utente

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

## Inclusione

- Accessibilità
- Multilinguismo
- Accesso multicanale

# Centralità dell'utenza – Organizzazione delle informazioni ed usabilità

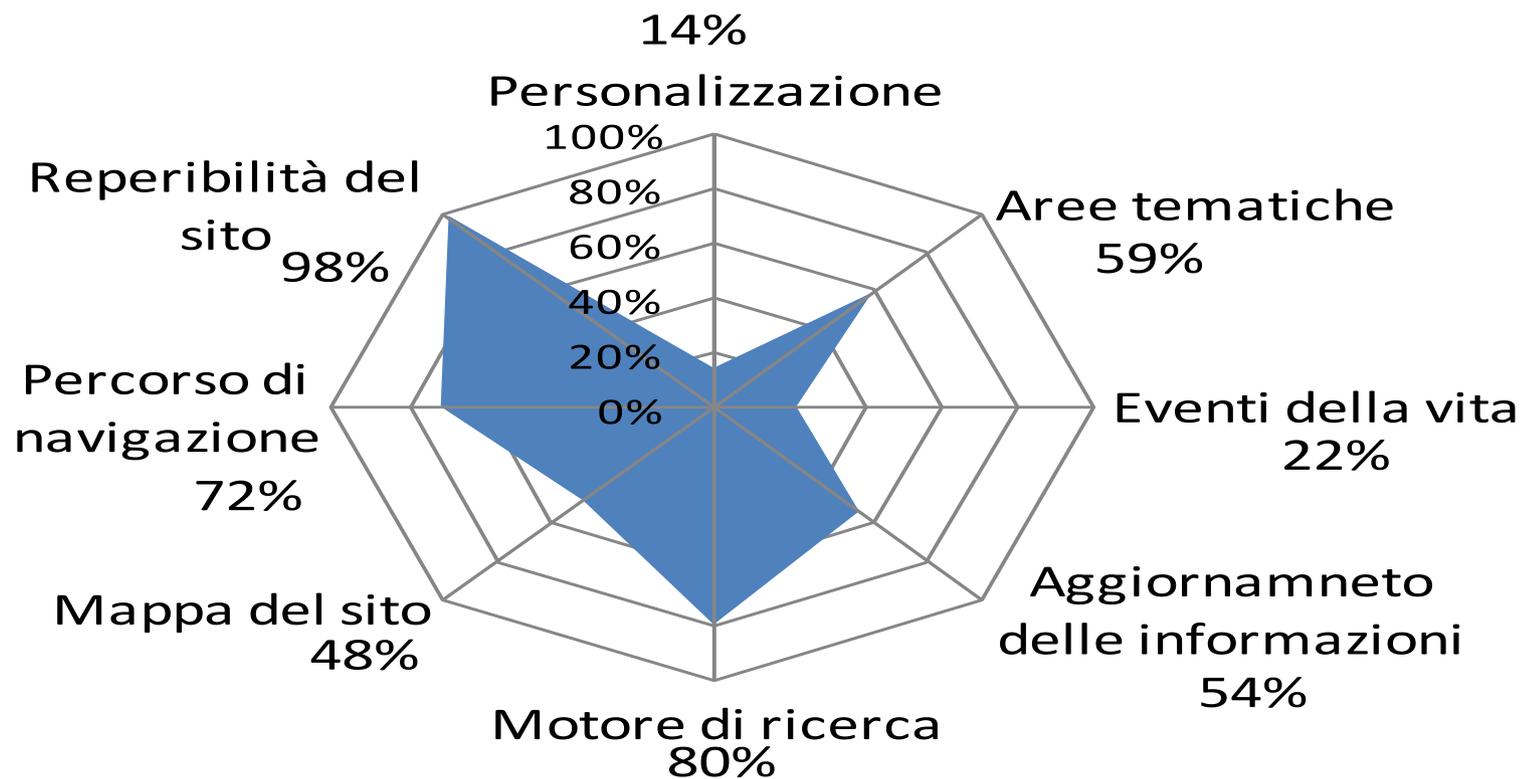
- Aree Tematiche
  - Eventi della vita
  - Personalizzazione
  - Reperibilità del sito
  - Percorso di navigazione
  - Mappa del sito
  - Motore di ricerca
  - Aggiornamento delle informazioni
- Personalizzazione ([Comune di Napoli](#))

# Centralità dell'utenza – Organizzazione delle informazioni ed usabilità

**Ma sono in via di diffusione come supporto all'utenza:**

- Macro aree tematiche ([Comune di Faenza](#))
- Interfacce – guida ([Comune di Torino](#); <http://www.comune.torino.it/home.shtml>; )
- Tag Clouds

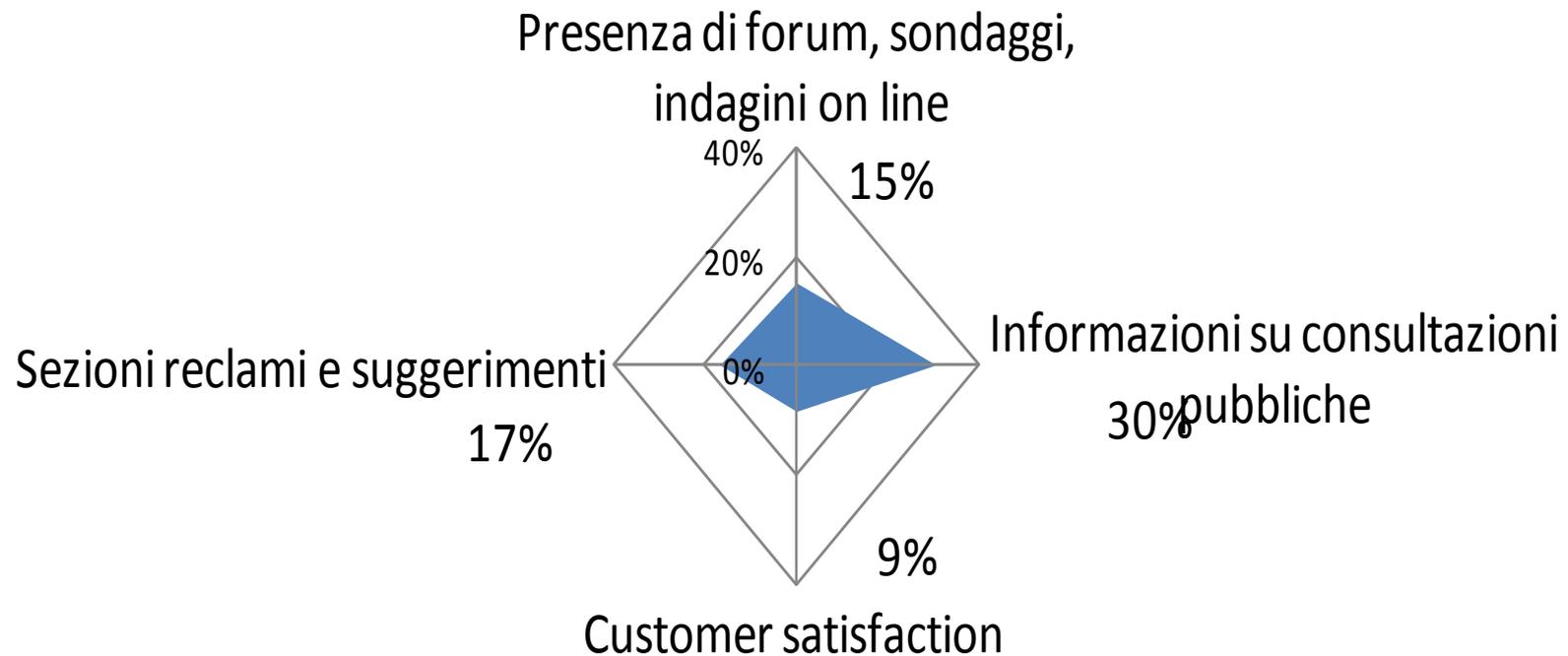
# Centralità dell'utente – Organizzazione delle informazioni ed usabilità



# Centralità dell'utenza - Partecipazione

- Presenza di forum, sondaggi, indagini on line
- Informazioni su consultazioni pubbliche
- Customer satisfaction
- Sezioni reclami e suggerimenti

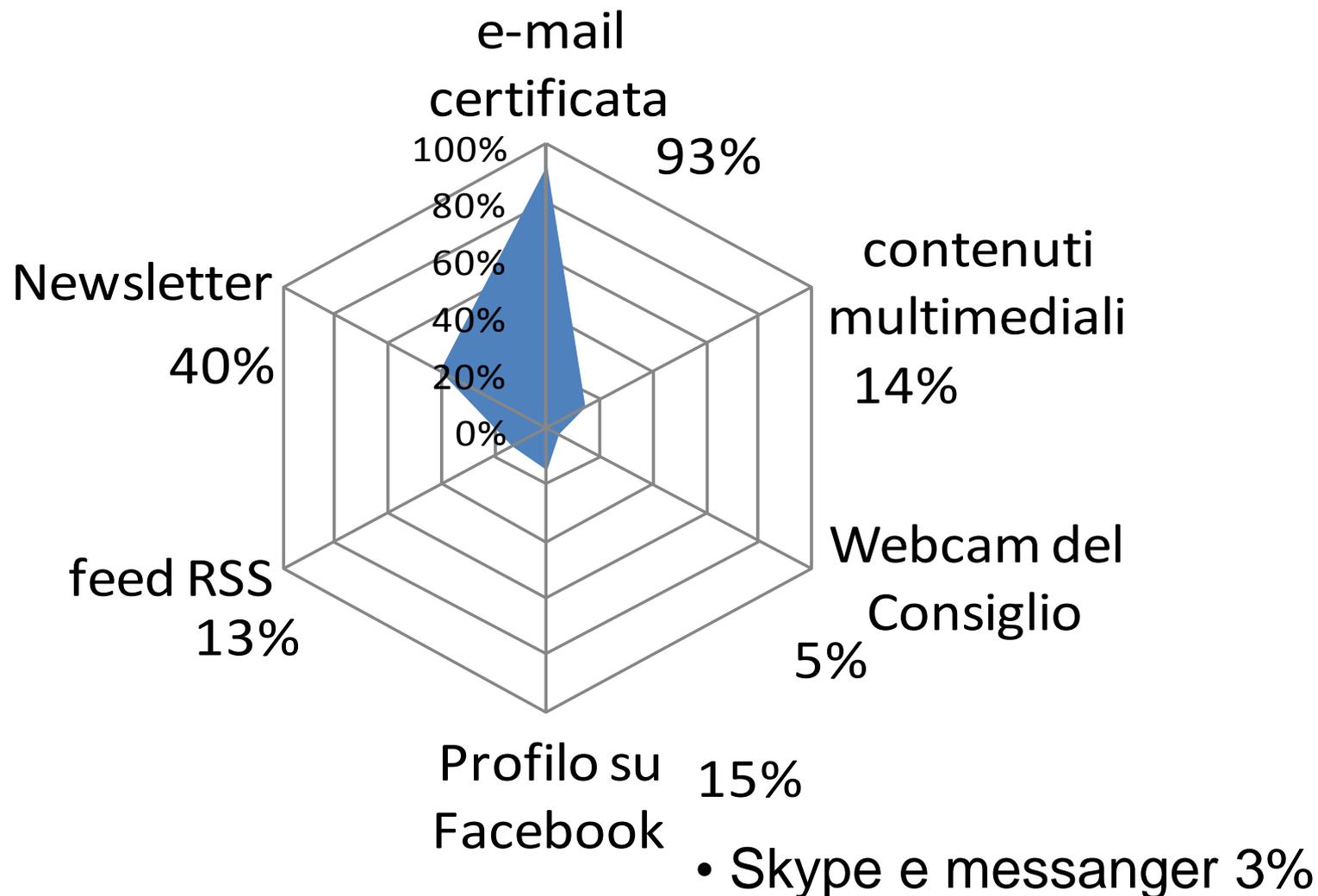
# Centralità dell'utenza - Partecipazione



# Centralità dell'utenza - Orientamento alla comunicazione

- e-mail certificata
- contenuti multimediali
- Webcam del Consiglio comunale
- Profilo su Facebook
- feed RSS
- Newsletter on line

# Centralità dell'utenza e orientamento alla comunicazione



# Misurare la qualità dei siti web

## Trasparenza

- Relazione con la PA
- Standardizzazione
- Rendicontazione verso la cittadinanza

## Centralità dell'utente

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

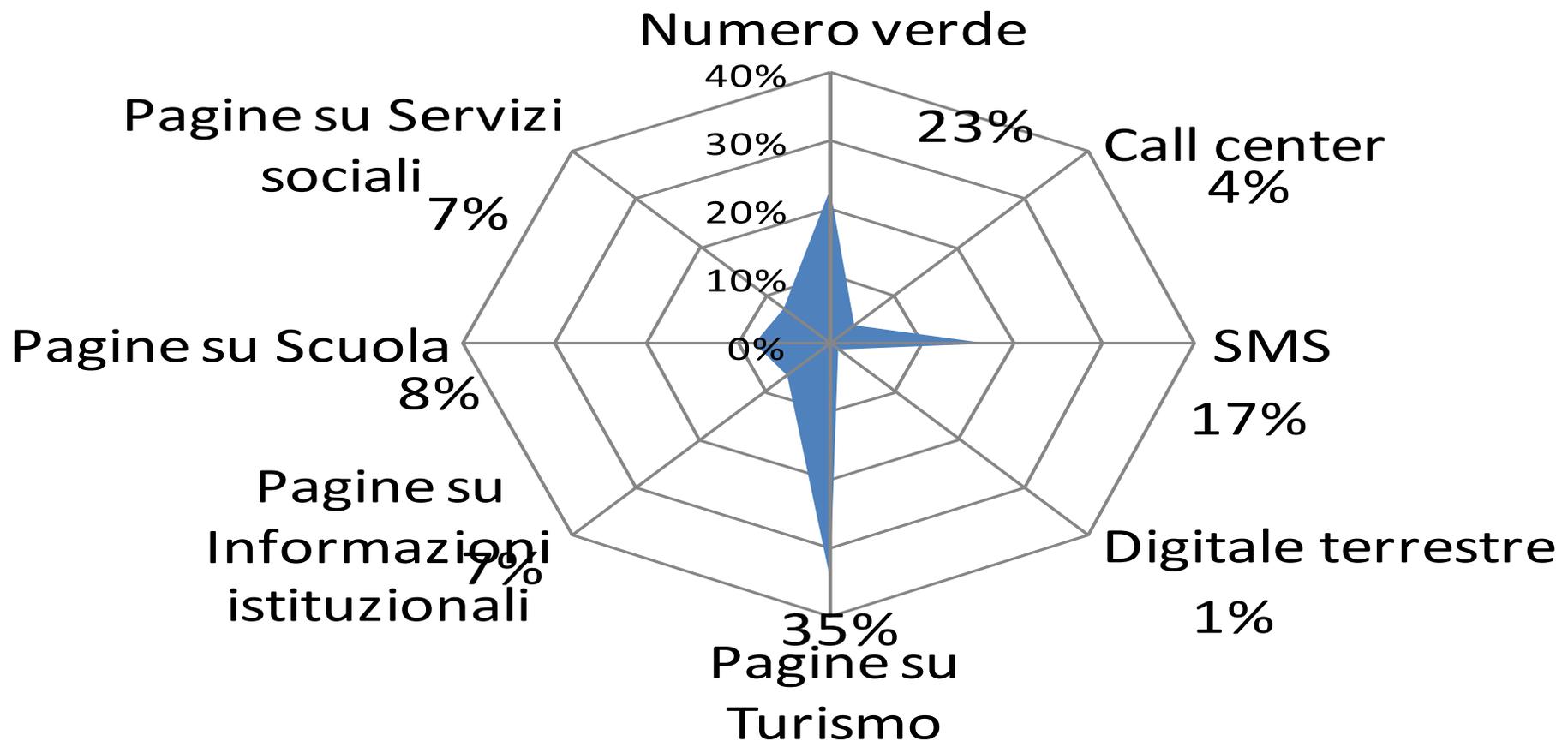
## Inclusione

- Accessibilità
- Multilinguismo
- Accesso multicanale

# Inclusione - Multicanalità e Multilinguismo

- Numero verde
- Call center
- SMS
- Digitale terrestre
  
- Pagine multilingue su Turismo
- Pagine multilingue su Informazioni istituzionali
- Pagine multilingue su servizi scolastici
- Pagine multilingue su servizi sociali

# Inclusione - Multicanalità e Multilinguismo



# Inclusione - Accessibilità

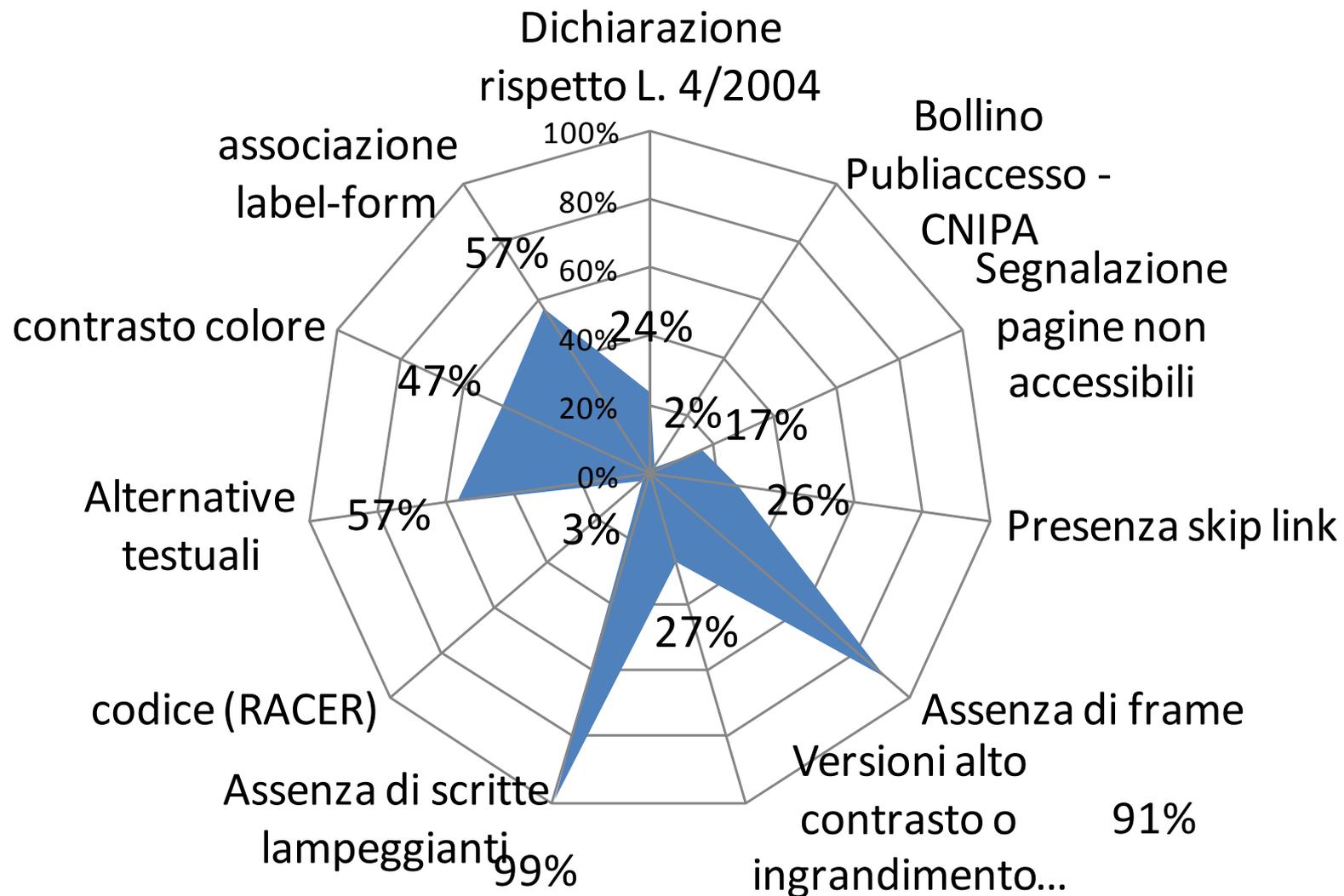
## Accessibilità formale

- Dichiarazione rispetto L. 4/2004
- Bollino Publiaccesso - CNIPA
- Segnalazione pagine non accessibili

## Accessibilità misurata

- Presenza skip link
- Assenza di frame
- Versioni alto contrasto o ingrandimento caratteri
- Assenza di scritte lampeggianti
- Verifica codice utilizzato (RACER)
- Alternative testuali
- Contrasto colore
- Associazione label-form

# Inclusione - Accessibilità



# Qualità dei siti web - alcune conclusioni e sfide per il futuro

## **Trasparenza vs. Openness:**

- 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 e sfide per il futuro

## **Orientamento all'utenza e multicanalità:**

- Si dovranno considerare in futuro sempre più misurazioni che vanno "fuori" dal sito web (Facebook, Youtube, etc..)
- La proattività della PA è un aspetto chiave nella relazione con la cittadinanza e la multicanalità può essere un importante alleato
- Attenzione allo svilupparsi di servizi in co-produzione con la cittadinanza
- Si dovranno considerare in futuro sempre più misurazioni che considerano strumenti di fruizione delle informazioni e dei servizi differenti

# Qualità dei siti web - alcune conclusioni e sfide per il futuro

## **Inclusione :**

- “Coesione digitale” dei territori: la disparità di qualità tra i Comuni grandi e di piccoli Comuni è significativa e tende a mantenersi nel tempo
- E' importante fare massa critica per offrire informazioni e servizi multilingua a circa il 10% della popolazione non italiana

**Misurare la  
qualità dei SERVIZI ON LINE  
della PA:  
Esperienze applicate**

# Approcci all'analisi dei servizi on line

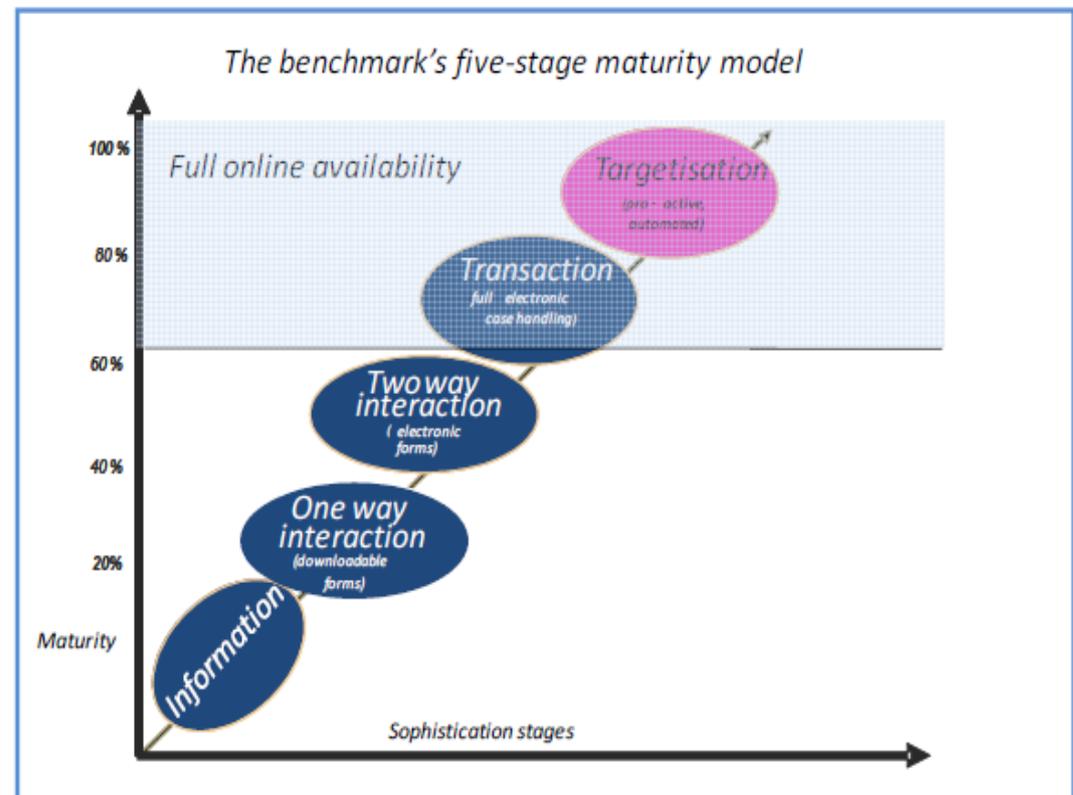
- Livelli di interattività dei servizi on line
- Life events
- Fasi ideali per la fruizione del servizio on line
- Analisi business process

# Analisi dei livelli di interattività dei servizi on line della PA- Commissione Europea – Cap Gemini

- **Livello 0 (nessuna informazione sul servizio)**
  - Il sito non da' informazioni specifiche sul servizio, limitandosi, eventualmente, alla descrizione delle attività dell'ufficio competente.
- **Livello 1 (informazioni sul servizio),**
  - Il sito da adeguata descrizione del servizio (adempimenti, ufficio competente, procedimento, ecc.). L'indicatore non è soddisfatto se il sito si limita ad indicare cosa fa l'ufficio competente.
- **Livello 2 (download dei moduli)**
  - Se il sito consente di scaricare i moduli di domanda e/o degli allegati da presentare per l'avvio del procedimento
- **Livello 3 (invio on line)**
  - Se il sito consente di inviare il documento appositamente compilato per mail oppure se esiste un form compilabile ed inviabile on line

# Analisi dei livelli di interattività dei servizi on line della PA- Commissione Europea – Cap Gemini

- **Livello 4 (transazione on line)**
  - Se il sito consente di concludere il procedimento on line e quindi ricevere comunicazione dell'esito del procedimento e il documento conclusivo (anche per e-mail).
- **Livello 5 (personalizzazione),**
  - Gestione proattiva e completa del procedimento on line



# Analisi dei servizi on line

## Commissione Europea – Cap Gemini

		Member State survey	Web manager survey	Web survey	Expert evaluation	Desk research
<b>CORE indicators</b>	20 services	X		XXX		
	eProcurement visibility	X		XXX		
	eProcurement pre-award process	X	XX			
	User experience			XXX		
	User needs/requirements and User satisfaction	X				X
<b>PROOF Of CONCEPT indicators</b>	eProcurement post-award process	X	XX		X	
	Life event businesses		XX		XX	X
	Life event citizens		XX			X
	Back-office enablers	XXX				XX
<b>Factsheets</b>	Country factsheet					XXX

Member State and web master input

Input of provider consortium

# User experience on 20 services – European Commission

## ***Transparency***

**I8:** Durante la fruizione del servizio, è tracciato lo stato di avanzamento ?(eg è indicata la pagina in cui ci si trova e quelle totali, oppure una “bar recording progress”)?

**I9:** Durante la fruizione del servizio, è possibile il salvataggio parziale ?(eg salvare e tornare al servizio il giorno dopo)

**I10:** Il sito fornisce indicazioni sulla durata del processo (tempi di erogazione del servizio )?

## ***Multichannel***

**I11:** Ci sono canali alternativi per accedere al servizio(eg call centre, eMail..excluded are: classic paper-based channels)?

## ***Privacy & Data Protection***

**I12:** Is there a privacy statement on the website?

# User experience on 20 services – European Commission

## ***Ease of use of the service***

**I13:** C'è una sezione Frequently-Asked-Question (FAQ)?

**I14:** C'è una demo (di ogni tipo: click-through demo, online video, manuali che spiegano fasi del processo,...) disponibile?

**I15:** E' necessario allegare un documento all'istanza?

**I16:** E' possibile, se è il caso inviare documenti tramite il sito?

**I17:** E' indicato dove è possibile ottenere i documenti richiesti?

**I18:** Il sito riassume quali documenti devono essere prodotti?

**I20:** Sono visibili agli utenti i documenti inviati (uploaded)?

## ***User satisfaction***

**I21:** Sono presenti strumenti per la raccolta di feedback(eg web-based user satisfaction survey, complaints/ideas box, but not: contact details only)?

# User experience on National portals– European Commission

Theme	Web survey question 2010
By theme	Two questions merged into:
By target group	Does the portal show a list of themes or 'life events' on the front page (e.g. mothering, building a house)? Or: Does the portal show a list of target groups (e.g. parents, job seekers, enterprises)? (yes/no binary scoring)
Theme	Web survey question 2010
Service catalogue	Is a catalogue of available services provided on the portal, indicating the list of eGovernmental services available to businesses and/or citizens? (yes/no binary scoring)
Multilingual interface	Cascade question: Is the portal available in multiple languages? (yes/no binary scoring)  Is the portal available in all official languages of the country? (yes/no binary scoring)  Is the portal available in languages other than the official languages of the country? (no scoring; Web researchers will be requested to qualitatively comment on the extent to which translations are available).
Mailing lists/RSS feeds	Can users subscribe to a mailing list or an RSS feed? (yes/no binary scoring)
Personalization/ Mypage functionality	Is there a personalized/reserved space on the site for which a user can register? (yes/no binary scoring)
User search	Is there a possibility to search the site (basic search engine)? (yes/no binary scoring)
	Are advanced search options available? (yes/no binary scoring)

## Life events– European Commission

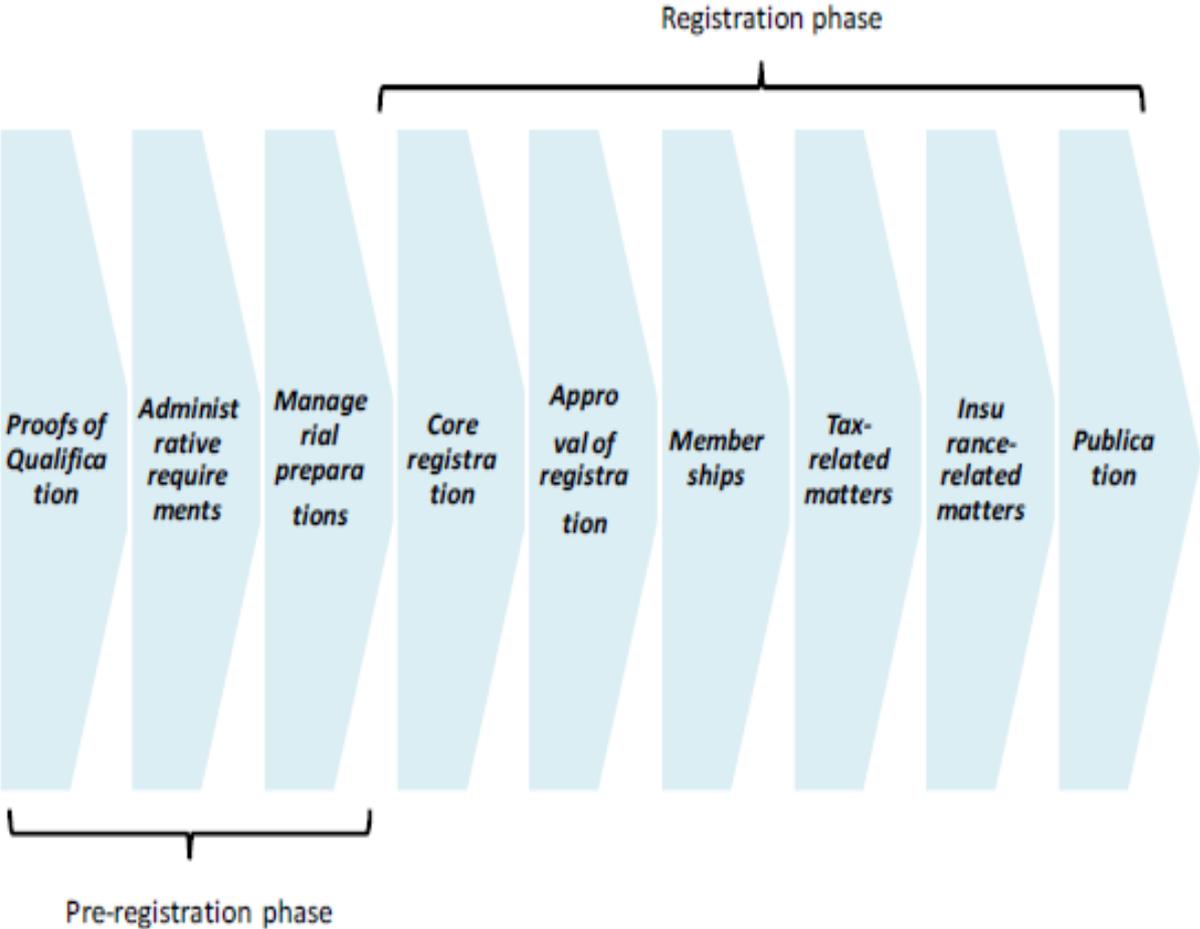
“Life events are packages of government services which are usually provided by multiple government agencies around a subject that make sense to citizens. The IT systems of the participating government agencies then co-operate (ie. Interoperate) for the seamless delivery of the service...”

Businesses: Avvio di una nuova attività (nazionale e cross border)

- “User Journey” (disponibilità on line di servizi e procedure)
- “Quality of the service” (disponibilità on line di funzionalità)

# Life events– European Commission

## Business Start Up: Key processes



# Life events– European Commission

<b><i>Compliance with Article 8</i></b>	
1	Is the presentation of the portal, the content and structure of information clear?
2	If there are several Point-of-Single-Contact portals, do they display similar style/presentation/consistent quality of information?
3	Is it easy for users to identify the relevant procedures using the available navigation tools?
4	What tools are used for the identification of procedures (dialogues, lists, etc.)?
5	Are the procedures bundled (e.g. I can find everything I need to do to start a construction company) or are procedures listed –by sector specificity (leaving out the "common" ones, such as company registration) or individually (e.g. a flat list of procedures)?
<b><i>Competitiveness ('good practice' beyond Article 8)</i></b>	
6	Is the EUGO brand used at Member State level?
7	And if so, to what degree/by which means (integrated in "look and feel", logo on central page, etc.)?
8	Are information and forms available in foreign languages (other than official languages)?
9	If not all is translated, is the "degree" of translation sufficient to complete a set of procedures? (5 steps. qualitative)
10	Does the Point-of-Single-Contact allow users to monitor their ongoing procedures? (through personal space, functional mailbox, etc.)
11	If yes, by what means (through personal space, functional mailbox, other means?)
12	Does the applicant receive all decisions/ replies through the PSC or directly from authorities?
13	Does the Point-of-Single-Contact offer users help/assistance tools?
14	Which assistance channels are available (email, phone, other)?
15	Does assistance cover technical and content-related issues?

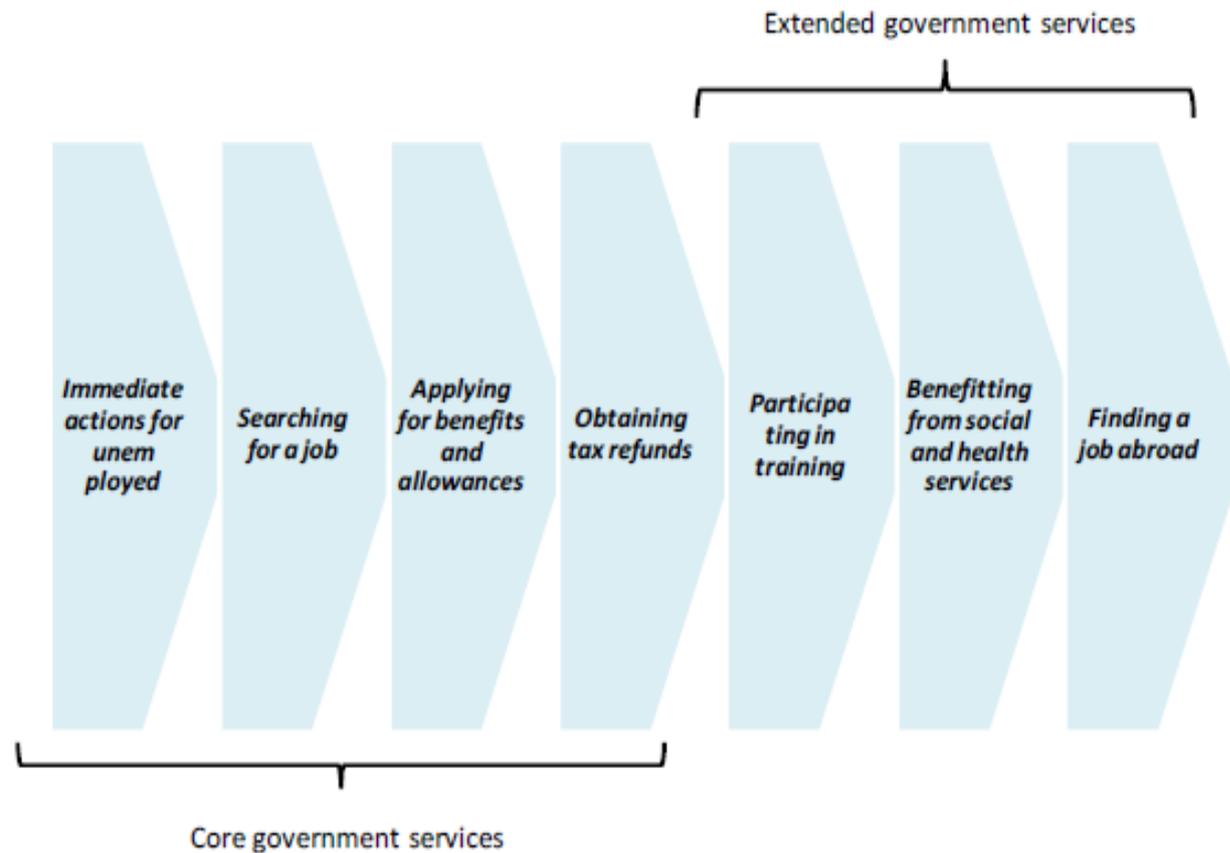
# Life events– European Commission

Citizens: Perdita/ricerca di un nuovo lavoro

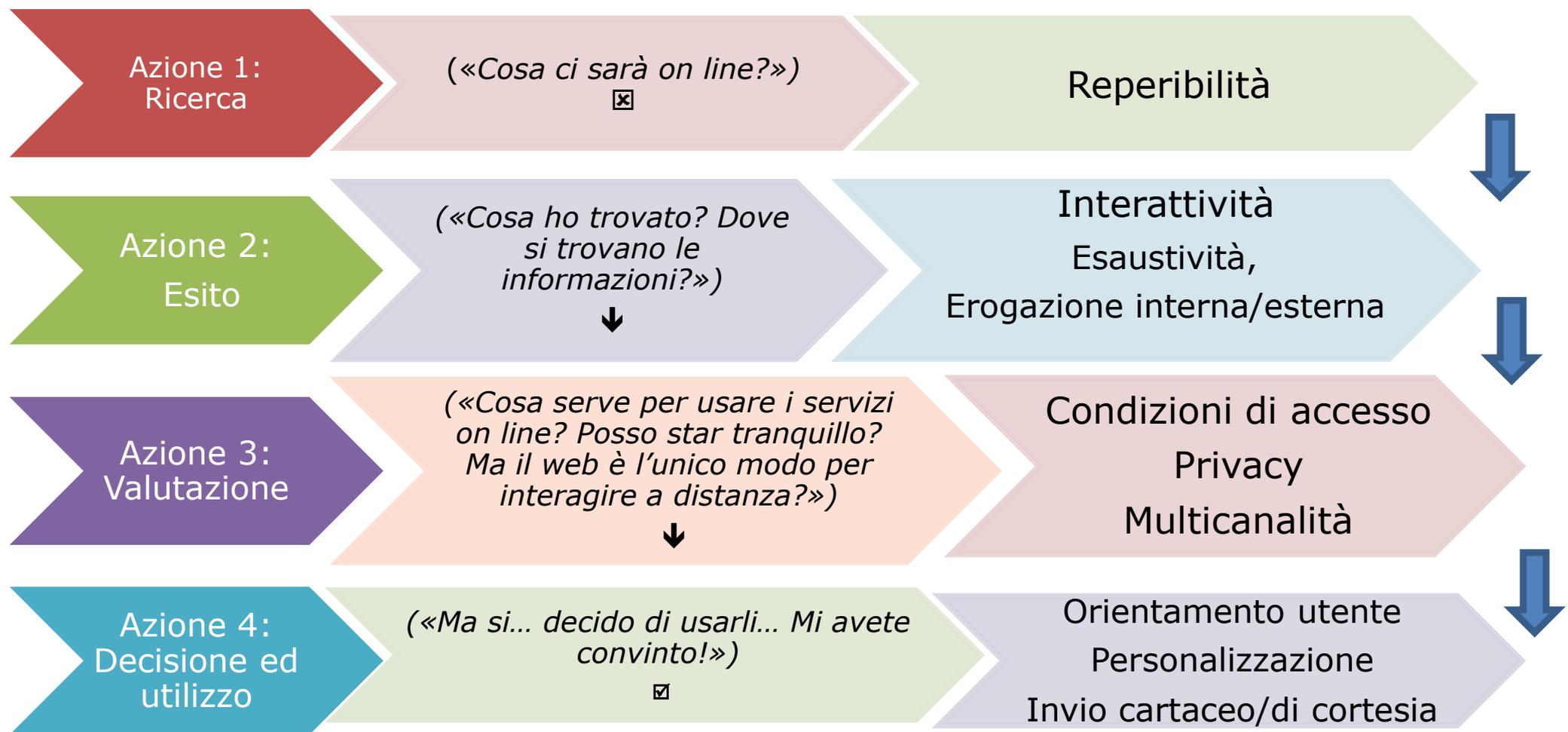
Solo nel 2010

- User Journey (disponibilità on line di servizi e procedure)

# Life events for citizens– European Commission



# Approccio RER- fasi ideali dell'utente nell'utilizzo dei servizi



# Approccio RER– fasi ideali dell'utente nell'utilizzo dei servizi

## **Reperibilità del servizio**

La reperibilità è calcolata per ogni servizio su questi elementi:

- Reperibilità da google (entro i 10 risultati)
- Reperibilità entro 5 click partendo dalla homepage
- Reperibilità con un motore di ricerca utilizzando anche più parole (entro i primi 10 risultati)
- Esiste correlazione fra le varie fasi di interazione (cioè fra le condizioni che integrano i vari livelli di eEurope)

# Approccio RER– fasi ideali dell'utente nell'utilizzo dei servizi

## Privacy e protezione dati personali

La privacy e protezione dei dati personali è calcolata per ogni servizio su questi elementi:

- Dichiarazione privacy – politica generale del sito
- Dichiarazione privacy (nei moduli e/o nelle pagine dedicate specificamente ai servizi on line)
- Possibilità di avere accesso riservato anche solo per funzionalità aggiuntive (verifica stato avanzamento, pre-compilazione, archivio pagamenti, ecc.)

# Approccio RER– fasi ideali dell'utente nell'utilizzo dei servizi

## **Orientamento all'utenza**

- Assenza di acronimi nei nomi dei servizi interattivi (cliccabili)
- Link cliccabile ai testi di legge
- Data aggiornamento delle informazioni
- Possibilità di verificare lo stato di avanzamento della pratica (anche solo descritto)
- Presenza di help / pop up / manuali di utilizzo/ video/tutorial
- FAQ sul servizio interattivo
- Indicazione del contatto telefonico per chiedere informazioni
- Db interrogabile / sistema di calcolo on line ()

# Approccio RER– fasi ideali dell'utente nell'utilizzo dei servizi

## Condizioni di accesso

Per ogni servizio interattivo, si rilevano i seguenti elementi, qualificabili come condizioni per l'accesso e l'uso del servizio interattivo:

- Autenticazione: si rileva se il servizio è erogato in un ambiente ad accesso riservato, a cui si accede tramite:
  - CIE/CNS/Entrambe
  - ID e PSW fornite dall'ente, su richiesta dell'interessato e previa verifica della propria identità
  - ID e PSW scelta dall'utente
  - Codici di accesso indicati in specifici documenti (verbali, MAV, ecc.) (questi casi risultano per lo più limitati ai servizi che comportano pagamento)
- Posta elettronica certificata (PEC)
- Firma digitale (FD)

# L'approccio business process

Rapporto con l'utenza



```
graph TD; A[Rapporto con l'utenza] --> B[Qualità dell'infrastruttura]; B --> C[Qualità del servizio]; C --> D[Qualità dell'organizzazione];
```

Qualità dell'infrastruttura

Qualità del servizio

Qualità dell'organizzazione

## Conclusioni e sfide per il futuro

- La misurazione della qualità dei servizi e dei siti ha coinvolto progressivamente il front office ed il back office degli enti con un impatto organizzativo e gestionale su numerosi servizi dell'ente. **La mancanza o la presenza di questa integrazione è evidente** all'utente finale.
- La misurazione della qualità richiede **MIX di metodologie** per affrontare i numerosi aspetti da monitorare e la creazione di nuove metodologie dato l'emergere di nuovi modelli di produzione/verifica dei servizi sul web (co-design)
- La **presenza di norme o linee guida hanno un grande impatto sulla crescita della qualità nei siti e nei servizi:** ciononostante una qualità effettiva fa molto riferimento ad un approccio culturale ed alla capacità di "mettersi nei panni dell'utente". Va alimentata una cultura a questo proposito
- Fino ad ora la misurazione ha preso in considerazione essenzialmente servizi di tipo amministrativo...ma la PA è presente in altri ambiti come **cultura, sanità, mobilità** che **incidono molto sulla vita della cittadinanza**

**Grazie dell'attenzione!**

**[cmancini@regione.emilia-romagna.it](mailto:cmancini@regione.emilia-romagna.it)**

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

**APPROCCIO PARTECIPATIVO**



**STRUMENTI INFORMATIVI**

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

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

# Misurare la qualità dei siti web

## Trasparenza

- Relazione con la PA
- Standardizzazione
- Rendicontazione verso la cittadinanza

## Centralità dell'utente

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

## Inclusione

- Accessibilità
- Multilinguismo
- Accesso multicanale