

ETICA pubblica nel sud

Valutare la qualità dei siti web della PA



15 Luglio 2013

Sergio Agostinelli

Focus Tematici

notizie, documenti, normativa, materiali, esperienze, progetti Formez

Progetto Formez

E.T.I.CA. pubblica nel Sud

Accrescere l'Efficacia, la Trasparenza, l'Innovazione e la Capability dell'Amministrazione Pubblica.

Venerdì, 16 Luglio 2010 - 9:36am



Il progetto E.T.I.CA. (Efficacia, Trasparenza, Innovazione, Capability) offre alle regioni e alle autonomie locali dell'Obiettivo Convergenza, il sostegno tecnico per individuare i sistemi e le soluzioni più efficaci che consentano una crescita significativa della trasparenza e della legalità nella gestione dei Fondi strutturali e, più in generale, nelle politiche di sviluppo e coesione.

Le attività che il progetto realizza, di concerto con le amministrazioni regionali, sono prioritariamente orientate a migliorare i processi organizzativi interni e ad accrescere la trasparenza dell'azione amministrativa, favorendo la partecipazione dei cittadini in un'ottica di semplificazione e innovazione tecnologica, in linea con i più recenti orientamenti normativi nazionali e comunitari.

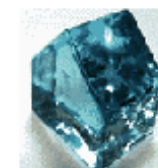
Il progetto prevede lo sviluppo di tre azioni:

Azione A - Efficacia ed efficienza nelle politiche regionali di sviluppo

L'Azione A è finalizzata all'analisi e miglioramento dei processi legati all'attuazione delle politiche regionali di sviluppo di ogni regione, attraverso l'individuazione di strumenti e metodologie capaci di aumentare l'efficacia e l'efficienza. Le attività sono concertate annualmente con ciascuna regione, in un documento, il Piano di Lavoro Regionale, che definisce gli interventi specifici e i beneficiari, dettagliando le attività, le risorse, i prodotti rilasciati ed i tempi di realizzazione.

Azione B - La comunicazione al servizio della trasparenza

L'Azione B è finalizzata all'adozione di comportamenti e strumenti atti ad innalzare il livello di trasparenza dell'azione pubblica e rendere più facile l'accesso alle informazioni relative alle politiche e



SERVIZI WEB CURATI DAL PROGETTO

EuroPA
Trasparenza e Integrità

Ho

EVENTI REALIZZATI DAL PROGETTO

- 12/06/2013 Prevenire la corruzione con gli strumenti di risk management
- 05/06/2013 Dati aperti e mappa dei progetti
- 05/06/2013 Project Cycle Management (PCM)
- 05/06/2013 Project management
- 05/06/2013 Facilitazione e processi partecipati

altri eventi

DOCUMENTI PRODOTTI

La corruzione. Definizione, misurazione e impatti economici

Di cosa parleremo

Parte I – Qualità dei siti web della PA

- 1) Scenario del web pubblico oggi
- 2) Qualità dei siti web della PA secondo le *Linee guida*

Parte II – Radar web

- 3) Raccontiamo lo strumento
- 4) Raccontiamo chi ha usato radar web



Web pubblico: 1996 verso 2013

<http://www.cnr.it>



National Research Council

The National Research Council (CNR) is an organization of the State which promotes and regulates research in the interests of Italy's scientific and technological progress

President: Prof. Enrico Garaci
Director General: Dott. Nuzio De Rensis

[General information](#)

[Special Activities](#)

[Conferences, Congresses and Schools](#)

[Research Bodies](#)

[NEWS](#)

[Publications](#)

[Administrative Bodies](#)

[Information Servers](#)

[Special Projects](#)

Organized by *Committee 12 - GOST - Telematic Services Group*

Tel. +39-50-593.240
webmaster@news.cnr.it
URL: <http://www.cnr.it>


Consiglio Nazionale delle Ricerche

Home | Mappa | Commenti | Staff | Contattaci | RSS
English version | Cerca nel sito

90 anni di Cnr



News 08/07/2013

Vincere un viaggio all'Everest e capire il clima che cambia

Un viaggio verso uno dei posti più affascinanti e leggendari della Terra, un volo in Nepal e poi un trekking che da Lukla porterà il vincitore fino al Laboratorio-Osservatorio Internazionale Piramide, a 5050 metri nella Valle del Khumbu, simbolo della ricerca italiana in alta quota. È questo il premio di un concorso online che il Comitato EvK2CNR lancia con l'obiettivo di portare all'attenzione dell'opinione pubblica le conseguenze dei cambiamenti climatici negli ambienti montani

Intervista a Margherita Hack



La Ricerca

- Rete Scientifica del CNR
- Progetti
- Commesse
- Istituti
- Dipartimenti

News 05/07/2013

Master Universitario in Medicina Subacquea e Iperbarica

È aperto il bando di iscrizione al V Master Universitario in Medicina Subacquea e Iperbarica "Pier Giorgio Data" (2014-2015) della Scuola Superiore Sant'Anna, da quest'anno non solo in collaborazione, ma in gestione congiunta col CNR, Istituto di Fisiologia Clinica di Pisa

News 04/07/2013

Cebi: quando le scimmie hanno personalità

Come gli uomini, anche questi primati mostrano tratti "caratteriali" che distinguono un individuo dall'altro. Una ricerca dell'Istituto-Cnr, pubblicata sul Journal of Research in Personality, evidenzia il differente modo di reagire dei cebi di fronte a situazioni simili

News 26/06/2013

Dall'Almanacco consigli per l'estate

Il web magazine dell'Ufficio stampa va in vacanza e resta on line con un numero monografico all'estate: i ricercatori del Cnr parlano di zanzare, afa, raggi solari, mestieri stagionali, clima, auto hi tech, grandi navi, musei estivi...

Tutte le News

Il CNR

- Chi siamo
- Organizzazione
- Attività
- Innovazione
- Dati e Statistiche

Dagli Highlights

Nuove proprietà elettroniche del grafene

I risultati sperimentali di questo lavoro, svolto nell'ambito di una collaborazione internazionale che ha visto impegnati anche gli Istituti ISC e IOM del CNR, dimostrano per la prima volta l'esistenza della dispersione dei livelli di core...

Altri Highlights

Dall'Almanacco

Fermare la celiachia è un'impresa

'SafeCereals' punta all'avvio di un'impresa spin-off e alla sperimentazione clinica. L'innovativo processo in grado di "bloccare" la tossicità del glutine nei soggetti celiaci messo a punto da un team dell'Istituto di scienze dell'alimentazione

Altri articoli dall'Almanacco della Scienza

5 per mille

Sostieni la ricerca. Scegli il CNR

Il Focus del giorno

ARGO Sentinel: l'app per segnalare sversamenti di idrocarburi in mare

Basandoci sull'idea che il contributo dei volontari può giocare un ruolo fondamentale nel monitorare e proteggere l'ambiente, il CNR ISTI ha ideato e sviluppato una applicazione mobile per dare la possibilità a chiunque di inviare segn...

Tutti i focus

L'Istituto del giorno

Istituto di biometeorologia (IBIMET)

Ricerca, trasferimento tecnologico e formazione, curando il rapporto fra ricerca, territorio e sistema produttivo. Particolare attenzione viene rivolta all'impiego di metodologie innovative per la valutazione dell'impatto dei cambiamenti...

Elenco completo Istituti

Premio per l'innovazione

Un concorso per i dipendenti Cnr

Accesso aperto

risultati ricerca
Position
statement

Attività internazionale

Bandi attivi

Monitoraggio della contrattazione integrativa

Research Italy

un'iniziativa del MIUR

Museo Energia

Un viaggio all'interno dell'energia

Consiglio Nazionale delle Ricerche: Piazzale Aldo Moro, 7 - 00185 Roma (I) - Partita IVA:02118311006 - Codice Fiscale:80054330586
Indirizzo Posta Elettronica Certificata (PEC) istituzionale protocollo-ammcncn@pec.cnr.it

Il CNR | I Servizi | News | Eventi | Istituti | Focus

Web pubblico: 1998 verso 2013

<http://www.esteri.it>



• [Presidenza Italiana UEO](#) | • [Tribunale Penale Internazionale](#)



- [Chi è alla Farnesina Ufficio Relazioni con il Pubblico](#)
- [Unità di crisi](#)
- [Consigli di viaggio](#)
- [Associazione Consorti Dipendenti MAE](#)
- [Indirizzi](#)
- [Comunicazioni e Gare](#)

- [EXPO Lisbona '98](#)
- [Conferenza degli Ambasciatori italiani nel mondo \(1-2 settembre 1998\)](#)

- [Comunicati Stampa](#)
- [Note informative](#)
- [Discorsi](#)
- [Conferenze Stampa, Interviste e articoli](#)
- [Documenti](#)
- [Note di servizio per la Stampa](#)
- [Pubblicazioni online](#)



- [Italia e I'U.E](#)
- [Italia e I'ON.U.](#)
- [Cooperazione allo sviluppo](#)
- [Promozione culturale](#)
- [Italiani all'estero e Stranieri in Italia](#)
- [Archivio Storico Diplomatico Servizio Storico e Documentazione](#)
- [Commissione per il riordnamento e la pubblicazione dei Documenti Diplomatici Italiani](#)
- [Legge 212](#)
- [Candidature presso le OOII](#)
- [Informazioni per gli Operatori Economici](#)



agg. 03/12/98 | ingressi dal 1° settembre 1997

Il Webmaster risponde solo per segnalazioni di malfunzionamenti, correzioni o per suggerimenti.

Attenzione: per una migliore visione del sito si consiglia l'impostazione dello schermo 800x600
 Per la natura dinamica di Internet alcuni collegamenti realizzati possono non essere sempre funzionanti e il Ministero degli Affari Esteri non si assume alcuna responsabilità per le informazioni fornite da fonti esterne.

©1997-1998 Copyright Ministero degli Affari Esteri
 Piazzale della Farnesina, 1 - 00194 Roma tel. 06.38.911
 ©1997-1998 Design, realizzazione e aggiornamenti: <http://www.htm.it>

Farnesina

NEL MONDO PER L'ITALIA

Ministero degli Affari Esteri

[ENGLISH](#) | [العربية](#) | [CONTATTI](#) | [FAQ](#) | [NEWS ALERT](#) | [PEC](#)

COMUNICATI E INTERVENTI

11.7.2013 - NOTA DI SERVIZIO PER I REDATTORI CAPO. Evento "Farnesina e Touring Club: nel mondo per l'Italia" (Farnesina, 16 luglio 2013)

10.7.2013 - Si è riunita oggi alla Farnesina la Cabina di Regia per l'Italia Internazionale

09.7.2013 - Italia-Iran: Incontri alla Farnesina per consultazioni tecniche in materia consolare

Precedenti Comunicati e Interventi

Farnesina al servizio del "Sistema Italia"

Valensine presenta l'annuario 2013, le iniziative e i risultati

IL MINISTRO	MINISTERO	POLITICA ESTERA	SERVIZI	OPPORTUNITA'	STAMPA
agenda	vice ministri	unione europea	italiani nel mondo	italiani	comunicati
interventi	tutti gli uffici	temi geografici e globali	servizi consolari	stranieri	edicola
articoli	la rete estera	diplomazia economica	visiti	bandi di gara	giornalisti
video	le collezioni	cultura e scienza	assistenza in viaggio	concorsi	accreditamento
foto	sportello URP	cooperazione	unità di crisi	borse di studio	pubblicazioni

VIAGGIARE SICURI

CABINA REGIA
IMPRESE
EGITTO
PRIMA DI PARTIRE

Si è riunita alla Farnesina la Cabina di Regia per l'Italia Internazionale

Fra gli obiettivi aggiornare e potenziare il piano promozionale 2013 e rilanciare le missioni all'estero, puntando sui progetti integrati di filiera e valorizzando i settori più tecnologicamente innovativi

AVVISI UNITA' DI CRISI

11.07.2013 - Benin

11.07.2013 - Arabia Saudita

10.07.2013 - Repubblica Dominicana

10.07.2013 - Somalia

Tutti gli Avvisi

POLITICA ESTERA

MADE IN ITALY: Pistelli, cambiare passo e continuità azione. Roma puo' fare cose positive in UE, MO e Asia

Del Made in Italy "c'e' una forte domanda in giro per il mondo che supera anche le capacita' del Belpaese di soddisfare la richiesta". Ne e' convinto il viceministro agli Affari esteri, Lapo Pistelli, intervenuto a Roma alla presentazione del nuovo numero della bimestrale East

FARNESINA

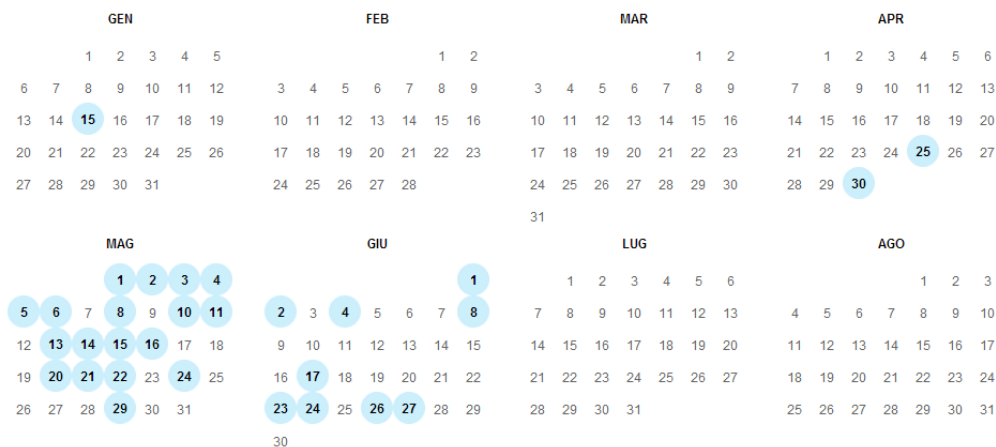
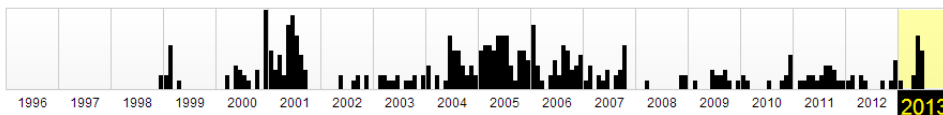
AVVISI

Mediterraneo: Dassù, più presenza donne leader per crescita democratica ed

Archeologia web pubblico : <http://archive.org/>



<http://www.esteri.it> has been crawled **616 times** going all the way back to **dicembre 6, 1998**.
A crawl can be a duplicate of the last one. It happens about 25% of the time across 420,000,000 websites. [FAQ](#)



Tempo internet:

Eccesso di siti web

Web multi-devis

Web sportello pubblico

[616 captures](#)
6 dic 98 - 27 giu 13



NOV **DIC** GEN
1997 **6** 1998 2000

Scenario del web nel 2013



28,5 milioni di utenti web in Italia

Internet Audience (Incluse internet applications)

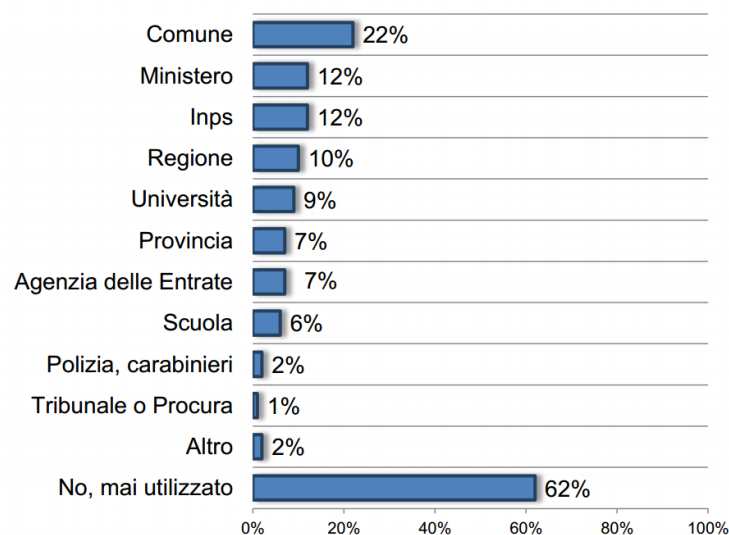
Fonte: Audiweb Database, dati Maggio 2013 - Audiweb powered by Nielsen

	Maggio 2013	Maggio 2012	Variazione % Mag 2013 / Mag 2012
Popolazione (.000)	53,910	54,932	-1.9%
Utenti attivi nel mese (000)	28,509	28,130	1.3%
Utenti attivi nel giorno medio (000)	14,227	14,243	-0.1%
Tempo speso nel giorno medio - per persona (h:m)	1:25	1:19	7.4%

Scenario del web **pubblico** nel 2013

UTILIZZO DI SITI WEB DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

• Parliamo dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni. Le è mai capitato di utilizzare un sito web della Pubblica Amministrazione? Se sì, quale?



Istituto Piepoli

Base: totale campione (1.439 casi)

Formez^{PA}

Il 62% degli italiani non ha mai utilizzato un sito web della Pubblica Amministrazione

http://www.formez.it/sites/default/files/rapporto_cittadini_cad_def.pdf

Valutare il web pubblico nel 2013: criticità dell'offerta



Criticità:

Eccesso di siti web della PA

Duplicazioni informative

Riconoscibilità pubblica

Fattore costi

Valutare il web pubblico nel 2013: strumenti



Criticità:

Web multi-devise – non solo pc

Smartphone e tablet

Pannelli digitali urbani



Valutare il web pubblico nel 2013: criticità della domanda



Criticità:

Web sportello pubblico

Aspettative alte nelle prestazioni on line da parte dei navigatori, video infografiche, dati ..

Web evolve e si trasforma da un punto di vista tecnologico e sociale

Perché fare qualità del web pubblico?



Fornire più elevati livelli di servizio alla comunità di riferimento

Consentire economie di scala

Promozione comportamenti etici

E' definibile la qualità nel web pubblico?

pubblica amministrazione di qualità

Chi siamo Glossario Archivio Mappa Accessibilità Contatti

Strumenti Iniziative Risorse Newsletter Centro Risorse CAF

Cerca nel sito

CAF per MIUR

Il progetto "Miglioramento delle performance delle Istituzioni scolastiche" è indirizzato alle istituzioni scolastiche delle Regioni Obiettivo Convergenza e si propone di diffondere e supportare logiche di autovalutazione e miglioramento continuo attraverso l'uso del Modello europeo CAF Education.

Scopri l'iniziativa >

- > CAF per MIUR
- > Mettiamoci la Faccia
- > Migliora PA
- > Miglioramento per la Giustizia
- > Procedura europea CAF
- > Valutazione delle performance

In primo piano News dalle iniziative Altre news

Il portale PAQ si rinnova

Dal 19 giugno è on line il portale PAQ con una nuova release: grafica rinnovata, nuova navigazione e il valore aggiunto del sito URPdegliURP i cui contenuti e strumenti confluiscono in PAQ. Nuova grafica anche per la newsletter e maggiore spazio ed attenzione all'interazione con gli utenti, con la presenza di PAQ sui social network facebook, youtube, flickr. E' possibile che nei primi giorni si verifichi qualche disservizio nella fruizione dei contenuti del portale. Vi ringraziamo per la pazienza.

Webinar MiglioraPA.it: percorsi guidati verso la customer satisfaction.

9 luglio 2013 - Giovedì 11 luglio dalle 12:00 alle 13:00 terzo appuntamento del ciclo di 4 webinar previsti dal progetto MiglioraPA. Tema del seminario: la nuova piattaforma per guidare le amministrazioni in un percorso di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Risorse

- > Esperienze
- > Focus
- > Interviste
- > Link utili
- > Normativa
- > Pubblicazioni

Strumenti

- > Autovalutazione
- > Benchmarking
- > Customer Satisfaction Management
- > Gestione Performance
- > Relazioni con i cittadini

autovalutazione centro risorse caf comuni customer satisfaction europa focus gestione performance innovazione tecnologica interviste mettiamoci la faccia migliorapa modello caf partecipazione valutazione performance webinar

FormezPA Community PON GAS 2007-2013

Qualità dei processi di produzione

Qualità percepita → effetti percepiti

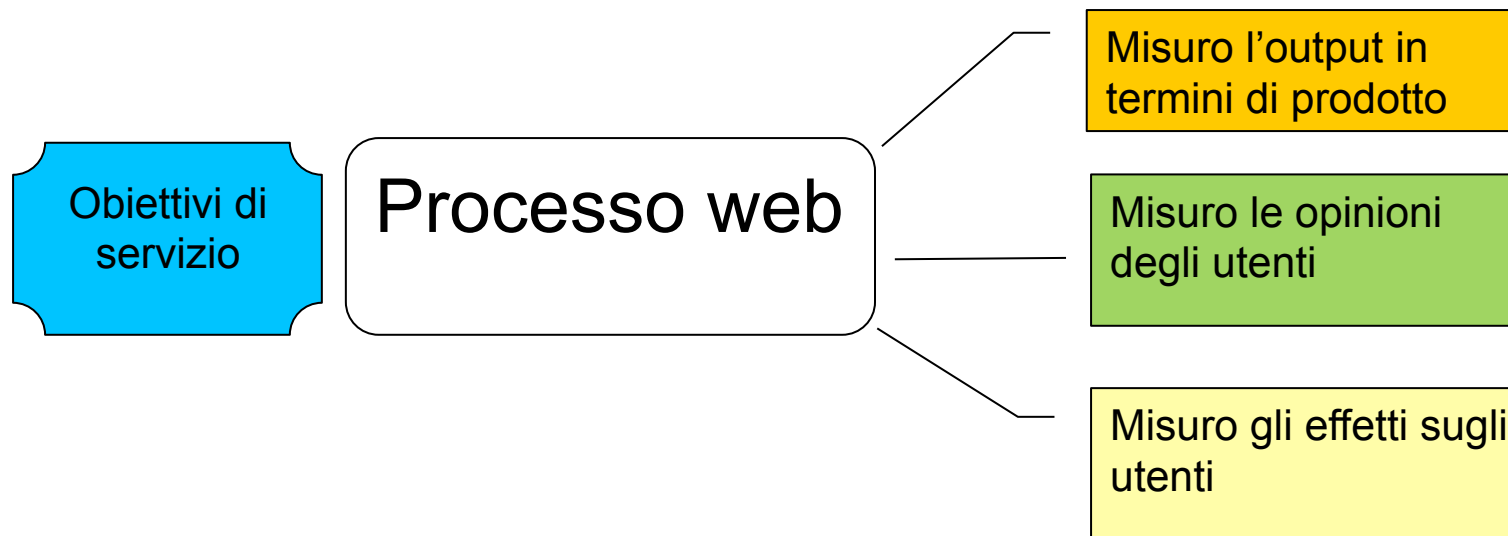
Qualità effettiva → effetti prodotti

NON IN MODO ASSOLUTO

Portale della qualità

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

Misurazione della qualità



Qualità dei processi di produzione

Qualità percepita → effetti percepiti

Qualità effettiva → effetti prodotti

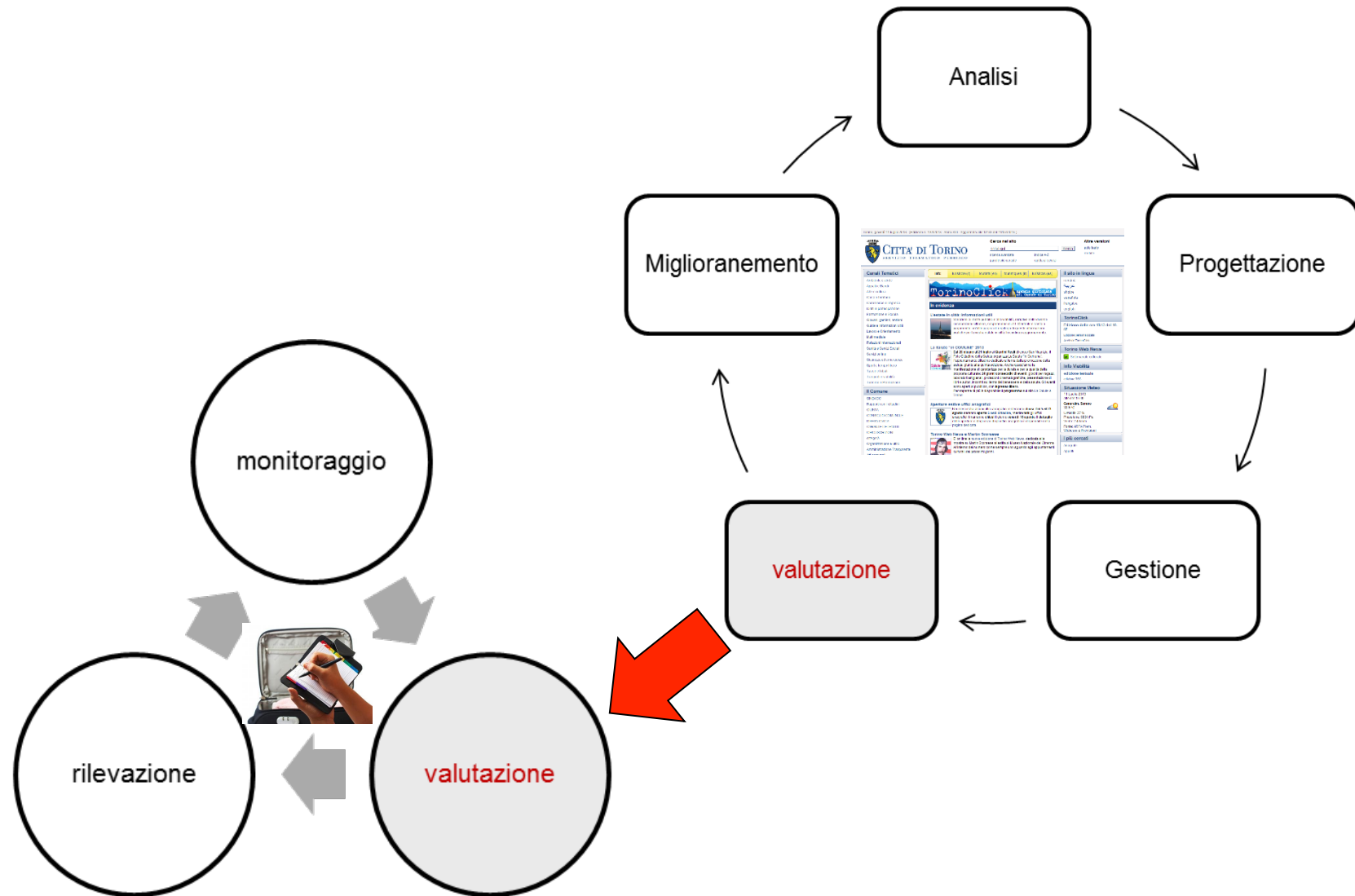
Azioni migliorative per la qualità dei siti e dei servizi on line

MISURARE LA QUALITA' OSSERVABILE da web



1. Rilevazione delle strategie di erogazione dei servizi on line
2. Indagini di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dai cittadini
3. Analisi della performance nella erogazione di specifici servizi

Il ciclo di gestione del web pubblico e qualità continua



Alcune domande da porsi

Come si declinano gli aspetti da valutare per i siti web di una pubblica amministrazione?

Qualità del sito o della presenza complessiva sul web dell'ente?

Si può fare qualità per legge?



Caratteristiche dei siti web delle PA (*)

Accessibilità
Usabilità
Reperibilità
Semplicità di consultazione
Affidabilità



Completezza di informazione
Chiarezza di linguaggio
Qualità
Omogeneità
Interoperabilità

(*) CAD, art. 53

Linee guida per i siti web della PA (ed. 2011)



Previste dall'art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Suggeriscono alle PA criteri e strumenti per:

- razionalizzare i propri contenuti on line
- ridurre i siti web pubblici obsoleti
- migliorare quelli attivi



Chi è chi

- » Il Ministro Filippo Patroni Griffi
- » Staff del Ministro
- » Consiglieri consulenti ed esperti
- » Storia di Palazzo Vidoni

La struttura

- » Funzione pubblica
- » Riforme istituzionali
- » Unità semplificazione
- » Anticorruzione

Eventi

- » 150° anniversario dell'Unità d'Italia

Servizi



- » URP
- » PEC - Posta elettronica certificata
- » Forum
- » Concorsi e bandi di

Ti trovi in: Home : Linee guida siti web PA :

Linee guida per i siti web della PA - Edizione 2011







Presentazione

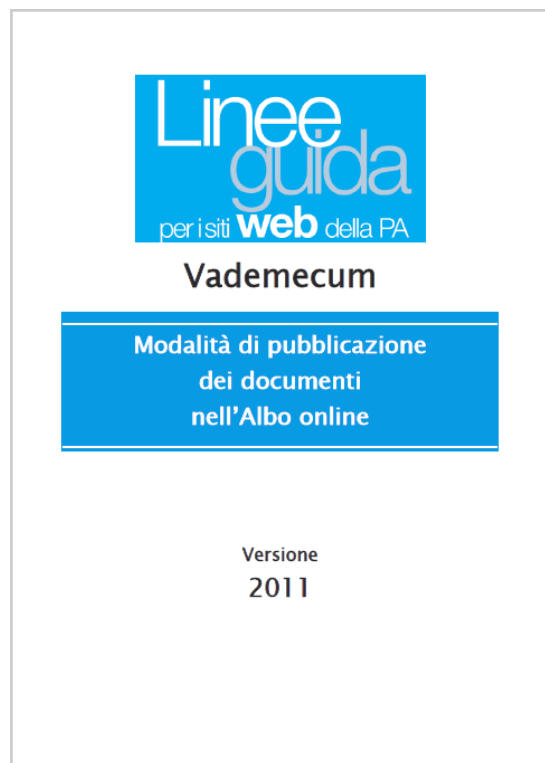
 LINEE GUIDA 2011	 VADEMECUM
<p>Le "Linee guida per i siti web della PA" sono lo strumento per il miglioramento continuo della qualità dei siti web pubblici.</p> <p>In queste pagine è presentata la versione definitiva delle Linee Guida aggiornate per il 2011:</p> <p>Presentazione e sintesi Indice dettagliato</p> <p>Il testo definitivo delle "Linee Guida per i siti web delle PA" 2011:</p>	<p>Alle Linee guida fanno seguito i Vademecum di approfondimento, il cui scopo è di fornire una guida organica e approfondita sui principali temi trattati.</p> <p>Vademecum su:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Open Data, ver. Beta, 2011 (PDF) » PA e social media, 2011 (PDF) » Indicazioni gestione web PA, ver. 1 (PDF) » Nomi a dominio nel SDL "gov.it", 2011 (PDF) » Pubblicare nell'albo on line, 2011 (PDF)

<http://www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>

Linee guida per i siti web della PA

 <p>LINEE GUIDA 2011</p>	 <p>VADEMECUM</p>
<p>Le "Linee guida per i siti web della PA" sono lo strumento per il miglioramento continuo della qualità dei siti web pubblici.</p> <p>In queste pagine è presentata la versione definitiva delle Linee Guida aggiornate per il 2011:</p> <p>Presentazione e sintesi Indice dettagliato</p> <p>Il testo definitivo delle "Linee Guida per i siti web delle PA" 2011:</p> <p>Scarica file PDF Scarica file DOC</p>	<p>Alle Linee guida fanno seguito i Vademecum di approfondimento, il cui scopo è di fornire una guida organica e approfondita sui principali temi trattati.</p> <p>Vademecum su:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Misurazione qualità siti web, 2012 (PDF) » Open Data, ver. Beta, 2011 (PDF) » PA e social media, 2011 (PDF) » Indicazioni gestione web PA, ver. 1 (PDF) » Nomi a dominio nel SDL "gov.it", 2011 (PDF) » Pubblicare nell'albo on line, 2011 (PDF)
 <p>CONSULTAZIONE E COMMUNITY</p>	 <p>DOCUMENTAZIONE E STRUMENTI</p>
<p>E' attivo il Forum permanente per realizzare la community dei protagonisti dell'attuazione delle linee guida.</p> <p>Le Linee guida sono periodicamente oggetto di una consultazione pubblica che coinvolge i vari stakeholder nel proporre suggerimenti e indicazioni utili alla revisione del documento.</p> <p>La consultazione 2011 è stata avviata l'11 maggio e si è conclusa l'11 luglio (Visualizza i contributi della consultazione pubblica).</p>	<p>In questa sezione è disponibile un archivio contenente le diverse versioni delle Linee guida e altra documentazione utile. E' possibile inoltre accedere alla Bussola della Trasparenza per il monitoraggio e l'orientamento nell'attuazione delle linee guida.</p> <ul style="list-style-type: none"> » Linee guida 2010 e altri documenti » La Bussola della Trasparenza » Protocollo eGLU 1. 0 per l'analisi esplorativa dei siti web delle PA

Vademecum



Linee guida
per i siti **web** della PA

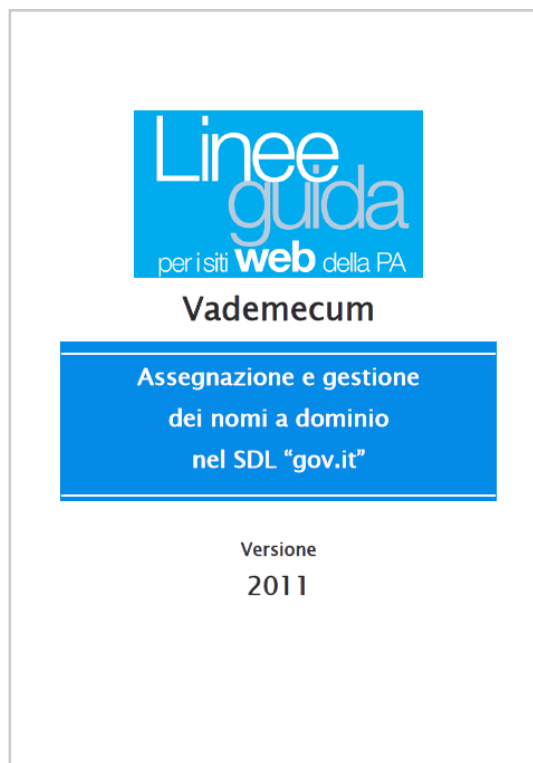
Vademecum

Modalità di pubblicazione
dei documenti
nell'Albo online

Versione
2011

Albo online

Modalità di pubblicazione
dei documenti nell'Albo
online



Linee guida
per i siti **web** della PA

Vademecum

Assegnazione e gestione
dei nomi a dominio
nel SDL "gov.it"

Versione
2011

Dominio gov.it

Assegnazione e gestione
dei nomi a dominio nel
SDL "gov.it"



Linee guida
per i siti **web** della PA

Vademecum

Open Data

Come rendere aperti i dati delle
pubbliche amministrazioni

Open data

Come rendere aperti i
dati delle pubbliche
amministrazioni

Vademecum



Vademecum

Pubblica Amministrazione e
social media

PA e Social media

Uso dei social media
nella pubblica
amministrazione

LINEE GUIDA
PER I SITI WEB DELLE PA

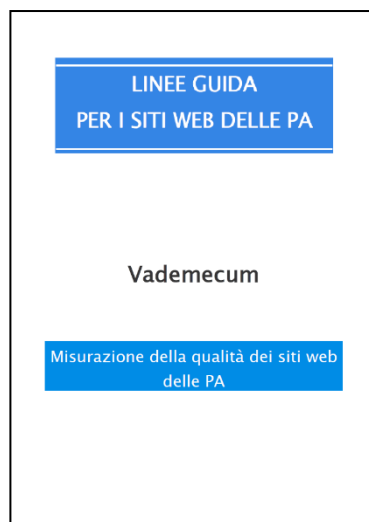
Vademecum

Misurazione della qualità dei siti web
delle PA

Misurazione qualità siti web

Attività per la valutazione e
miglioramento dei siti web

Vademecum: Misurazione della qualità dei siti web della PA



Ottobre 2012

Indice

Premessa	5
Obiettivi	6
Destinatari	7
Parte I	8
1. I siti delle PA e la qualità	8
2. La misurazione	11
3. Dalla misurazione alle azioni di miglioramento	14
Parte II	17
4. Indici di qualità: Contenuti minimi	17
5. Indici di qualità: Accessibilità e Usabilità	20
5.1 Accessibilità	21
5.2 Usabilità	25
6. Indici di qualità: Valore dei contenuti.....	29
7. Indici di qualità: Servizi	32
8. Indici di qualità: Dati pubblici	35
9. Indici di qualità: Amministrazione 2.0	39
Riferimenti normativi	44
Appendice	50
La Bussola della trasparenza dei siti web	51
Radar Web PA	55
La misurazione della qualità dei siti e dei servizi on line della Regione Emilia-Romagna.....	57

Bussola della trasparenza dei siti web



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione



LA BUSSOLA DELLA TRASPARENZA DEI SITI WEB

A supporto dell'attuazione e della governance della trasparenza dei siti web nelle pubbliche amministrazioni

- Verifica il sito
- Esprimi la tua opinione
- Confronta i siti
- Consulta i siti
- Cruscotto grafico
- Vedi la classifica
- Leggi il D.Lgs n. 33/2013

Compass of Transparency – Overview

[+1](#) [20](#) [Tweet](#) [28](#)

Benvenuto

La **Bussola della Trasparenza** consente alle pubbliche amministrazioni e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi ed il monitoraggio dei siti web.

Nuovi adempimenti Decreto legislativo n.33/2013



Adeguamento della struttura dei siti web ai nuovi obblighi di pubblicazione.

[continua >](#)

Documento per l'usabilità

eGLU 1.0
Come procedo nell'analisi?

Preparo l'ambiente del test.

Stampo e compilo i moduli.

Scelgo e convoco i partecipanti al test.

Eseguo il test con ogni partecipante, osservo e annoto.

Compilo i moduli ed eseguo le operazioni.

Analizzo e condivido i risultati del test.

Preparo il report e comunico i risultati.

Scarica eGLU 1.0 in formato PDF oppure in formato eBook dal sito www.funzionepubblica.gov.it/glu

eGLU 1.0
GRUPPO DI LAVORO PER L'USABILITÀ

PROTOCOLLO PER L'ESPLORAZIONE DEI SITI WEB DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Una GUIDA passo-passo per l'esplorazione dei siti web delle PA.

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

identity ergoproject srl | concept andrea emma

Documento per l'usabilità



Perché una guida per rilevare lo stato di **SALUTE** di un sito web delle PA?

PROTOCOLLO PER
L'ESPLORAZIONE DEI SITI WEB
DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica



Sito web con **problemi di comprensione e navigazione**

- A** Genera incomprensione
- B** Genera conflitto tra cittadino e PA
- C** Aumenta i costi di gestione
- D** Alimenta un clima di sfiducia verso le istituzioni



Sito web **facilmente comprensibile e navigabile**

- A** Favorisce il dialogo tra cittadino e PA
- B** Fornisce soluzioni concrete ai problemi
- C** Riduce i costi di gestione
- D** Genera interesse e fiducia

CHE COS'È?

È una **GUIDA** da seguire **passo-passo**

A COSA SERVE?

Serve a capire perché un sito web PA è difficile da navigare

COME SI USA?

Si usa osservando gli utenti durante la navigazione



Come **ESPLORO** il sito?



Voglio fare un'analisi veloce sulle **problematiche generali** della navigazione

SCELGO L'**ANALISI BASE**



Voglio fare un'analisi dettagliata su **specifici problemi** della navigazione

SCELGO L'**ANALISI AVANZATA**

Consiglio per approfondire



<http://www.slideshare.net/pierozilio/linee-guida-per-i-siti-web-della-pubblica-amministrazione-e-decreto-legislativo-332013>

Linee guida per i siti web della PA (ed. 2011) : Capitolo 6



Metodi per la rilevazione e il confronto della qualità dei siti web della PA

illustra orientamenti e principi generali sulla valutazione da parte degli utenti, le rilevazioni di qualità, il confronto e l'interazione dei cittadini

Normativa sulla qualità del web

Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del Dipartimento della Funzione Pubblica, introduce il tema delle indagini di *customer satisfaction* come metodologia di rilevazione delle esigenze dei cittadini, con lo scopo di migliorare la performance dei servizi

Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti prevede, tra i compiti delle pubbliche amministrazioni, il miglioramento della comunicazione istituzionale e la verifica della soddisfazione del pubblico nei confronti dell'utilizzo dei servizi on line

Direttiva 24 ottobre 2005 del Ministro per la funzione pubblica sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni

Direttiva 19 dicembre 2006 del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione fornisce alle amministrazioni le indicazioni per accogliere un approccio organizzativo improntato sulla qualità, sulla autovalutazione e sul miglioramento continuo

Vademecum *Misurazione qualità siti web della PA*

Ottobre 2012

Indicazioni sulle metodologia *Radar web PA*

Integrazione del concetto di contenuti minimi e trasparenza e *Bussola della trasparenza*



Caratteristiche dei siti web della PA



Accertata utilità

Semplificazione dell'interazione tra PA e cittadino

Trasparenza dell'azione amministrativa

Facile reperibilità e fruibilità dei contenuti

Costante aggiornamento

Tipologia dei siti web della PA

Siti istituzionali

presentare una istituzione pubblica descrivendone l'organizzazione, i compiti, ecc.



www.lavoro.gov.it

Siti tematici

presentare un progetto o un evento, erogare un servizio, promuovere una nuova iniziativa di policy, comunicare con specifici target, focalizzare un'area di interesse



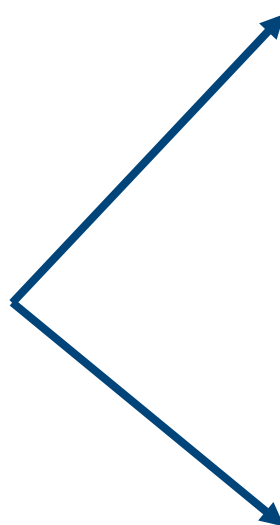
www.cliclavoro.gov.it

Tipologie di intervento da realizzare

razionalizzare le informazioni

ridurre i costi di gestione

offrire un servizio migliore



Siti istituzionali

revisione dei contenuti

cancellazione di pagine obsolete

Siti tematici

revisione dei contenuti

eventuale dismissione del sito

Analisi dell'intervento da realizzare



1) Mappatura
definizione della mappa
di tutti i siti

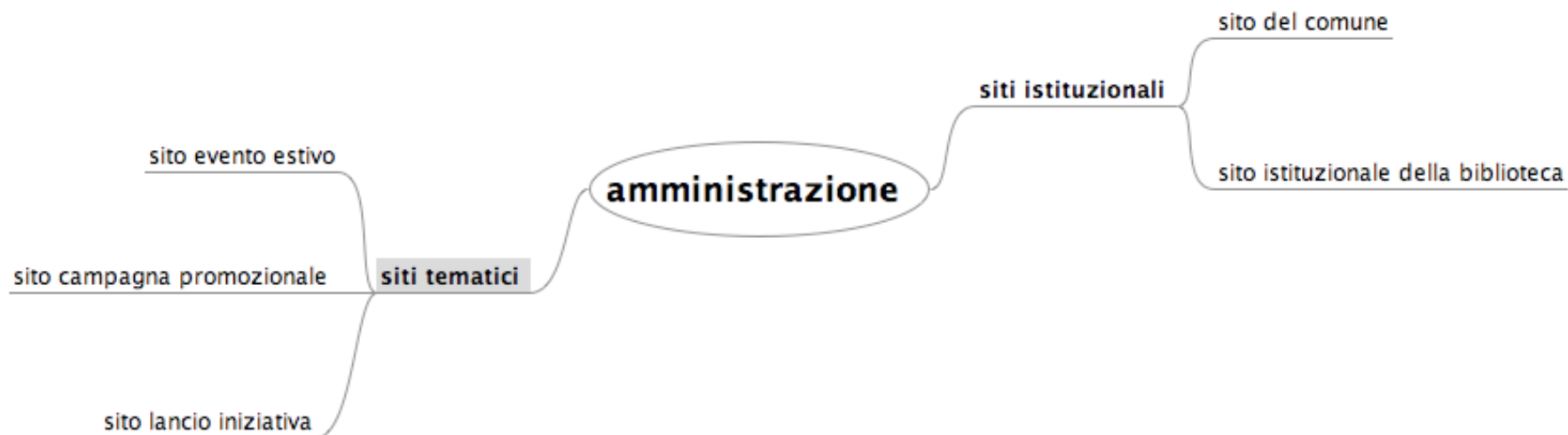


2) Valutazione
valutazione preliminare
degli interventi



3) Scenario
individuazione dello
scenario di riferimento

Raccolta delle informazioni critiche



Realizzare una mappa di tutti i siti dell'ente

Predisporre una scheda che includa un insieme minimo di elementi conoscitivi

Elementi per la valutazione di un sito web



Numero di utenti



Costi di gestione



**Sovrapposizioni
tematiche tra i
diversi siti**

Individuazione dello scenario di riferimento



A

Sito da mantenere

Il sito non richiede interventi di riduzione

B

Sito da razionalizzare

Il sito non risponde positivamente alla valutazione, ma sussistono le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione

C

Sito da dismettere

Non sussistono le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione

Razionalizzazione dei contenuti (Caso B)



Controllare periodicamente i contenuti soggetti a obsolescenza

Evidenziare elementi informativi relativi alla validità del singolo contenuto

Evidenziare la data di pubblicazione sulla singola pagina

Monitorare gli accessi e verificare il gradimento degli utenti

Eventualmente revisionare l'organizzazione dei contenuti



Riduzione dei siti web pubblici (Caso C)



Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati

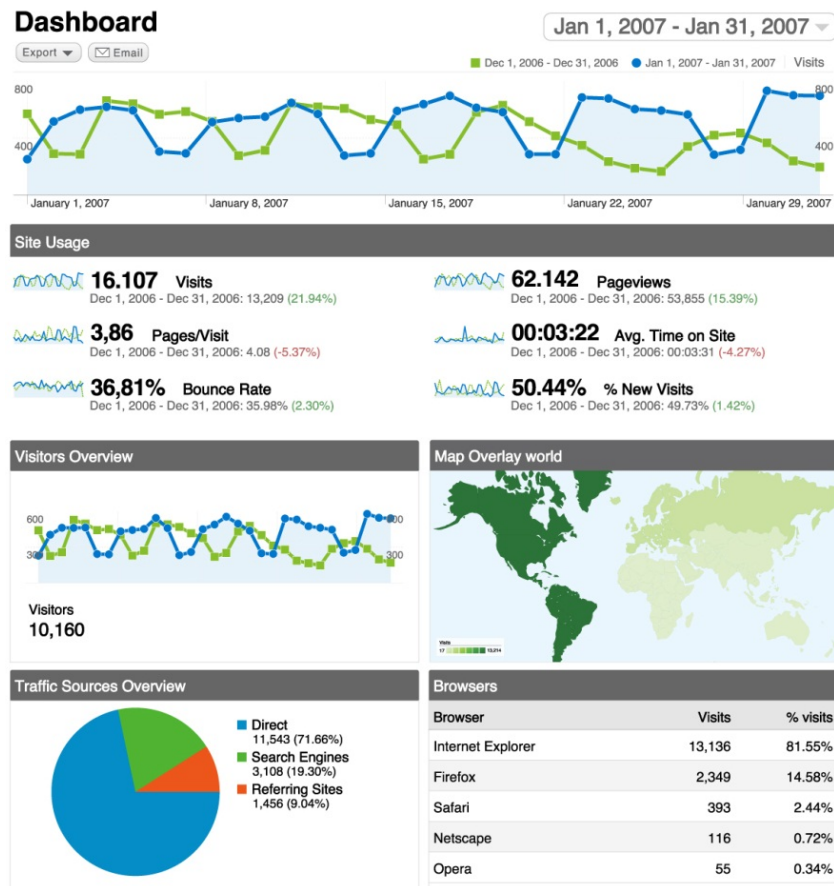
Identificare i collegamenti chiave del sito web

Identificare e gestire i contenuti che non devono più essere raggiungibili via web

Migrare i contenuti da conservare on line



Misurare gli accessi web



Per misurare il livello di utilizzo del sito e i contenuti più graditi

Dati minimi: visitatori unici, sessioni utente, pagine viste



Publicare mensilmente i dati nella sezione www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio

Misurare le valutazioni degli utenti

Attivare modalità di raccolta delle segnalazioni dei cittadini

Adottare sistemi di rilevazione della *customer satisfaction*

Utilizzare i dati raccolti per attivare processi di miglioramento dei servizi

mettiamoci la faccia

Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

Sala Stampa
Archivio audiovisivi
Mappa del sito
Ricerca

Visione d'insieme
Visualizza

Scelta Dettaglio
Regioni:
Tutta Italia

Chi siamo Glossario Archivio Mappa Accessibilità Contatti

pubblica amministrazione di qualità

Strumenti Iniziative Risorse Newsletter Centro Risorse CAF

CAF per MIUR
Il progetto "Miglioramento delle performance delle Istituzioni scolastiche" è indirizzato alle istituzioni scolastiche delle Regioni Obiettivo Convergenza e si propone di diffondere e supportare logiche di autovalutazione e miglioramento continuo attraverso l'uso del Modello europeo CAF Education.

Scopri l'iniziativa

CAF per MIUR
Mettiamoci la Faccia
Migliora PA
Miglioramento per la Giustizia
Procedura europea CAF
Valutazione delle performance

In primo piano News dalle iniziative Altre news

Il portale PAQ si rinnova
Dal 19 giugno è on line il portale PAQ con una nuova release grafica rinnovata, nuova navigazione e il valore aggiunto del sito URdegliURP i cui contenuti e strumenti confluiscono in PAQ. Nuova grafica anche per la newsletter e maggiore spazio ed attenzione all'interazione con gli utenti, con la presenza di PAQ sui social network facebook, youtube, flickr. E' possibile che nei primi giorni si verifichi qualche disservizio nella fruizione dei contenuti del portale. Vi ringraziamo per la pazienza.

Webinar MiglioraPA.it: percorsi guidati verso la customer satisfaction.
9 luglio 2013 - Giovedì 11 luglio dalle 12:00 alle 13:00
terzo appuntamento del ciclo di 4 webinar previsti dal progetto MiglioraPA. Tema del seminario: la nuova piattaforma per guidare le amministrazioni in un percorso di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Risorse
Esperienze
Focus
Interviste
Link utili
Normativa
Publicazioni

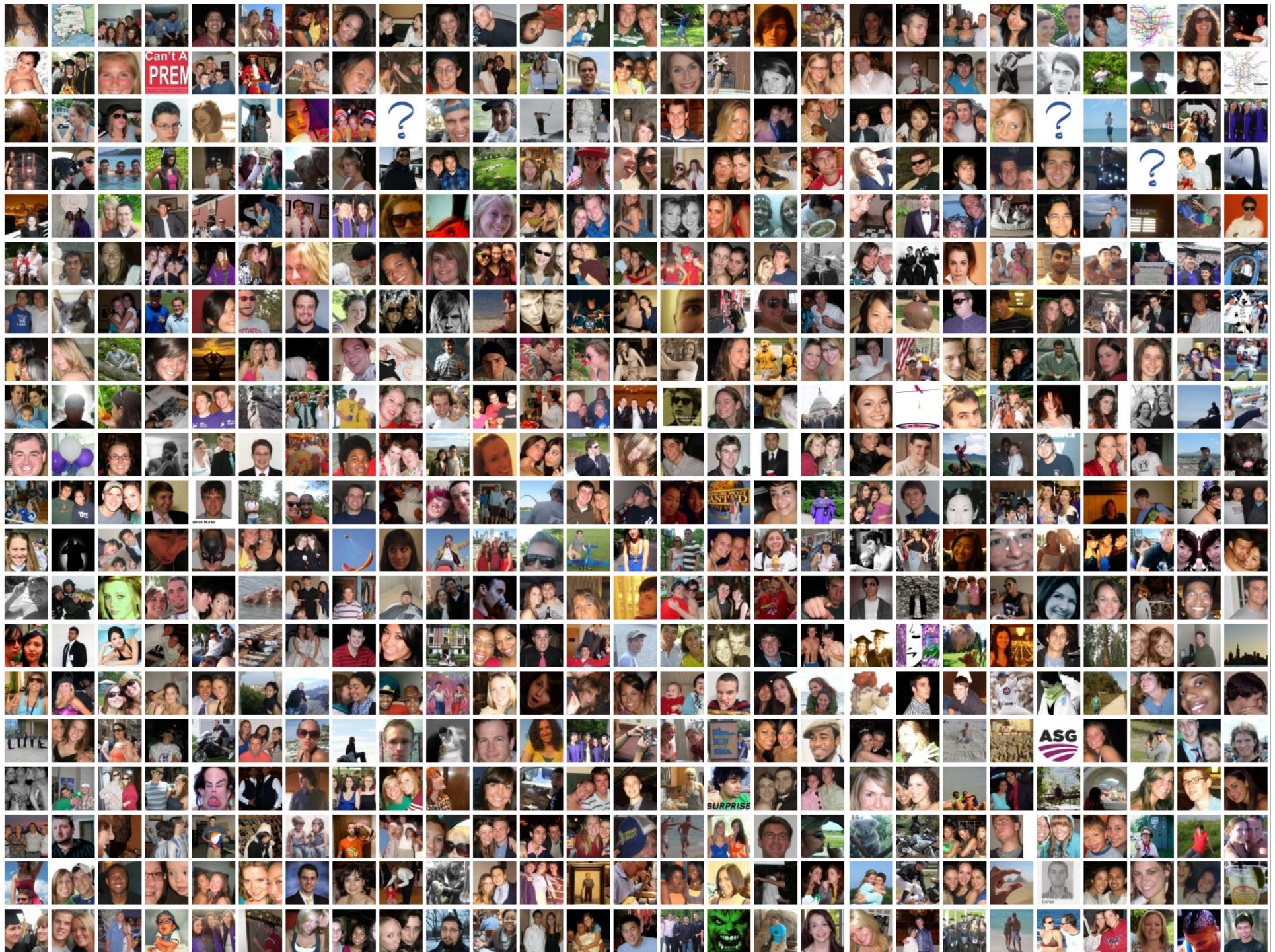
Strumenti
Autovalutazione
Benchmarking
Customer Satisfaction Management
Gestione Performance
Relazioni con i cittadini

autovalutazione centro risorse caf comuni customer satisfaction europa focus gestione performance innovazione tecnologica interviste mettiamoci la faccia migliorpa modello caf partecipazione valutazione performance webinar

Formez PA Community PON GAS 2007-2013



Adottare sistemi di valutazione per monitorare la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti



Grazie!

Sergio Agostinelli

Twitter: @sagostinelli

<http://www.innovatoripa.it/users/sagostinelli>



Staff: www.dati.gov.it e **Progetto E.T.I.C.A**

=====

FORMEZ P.A. E government - Open Government Area Comunicazione e servizi al cittadino

Viale Marx, n°15 Roma 00137, ITALY – www.formez.it

Mob. +39-348-8851104 Ph. +39 06 8489 2338

Skype: sagostinelli

E-mail: sagostinelli@formez.it

=====

