

5. E government e servizi digitali nel Web: criteri, qualità, benchmark

Elisabetta ZUANELLI

Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"

CReSEC

Centro di Ricerca e Sviluppo sull'EContent



il 9°Rapporto sul *benchmark* dell'e-government in Europa

- febbraio 2011
9°Rapporto sul *benchmark* dell'e-government in Europa
- crescita dei servizi pubblici on line:
dal 69% nel 2009 all'82% nel 2011
- obiettivi:
 - ridurre i costi delle pubbliche amministrazioni
 - facilitare la vita ai cittadini, pur nella disparità tra i diversi paesi

il Piano d'azione sull'e-government dell'Unione Europea del 2010

- il rapporto richiama il Piano d'azione sull'e-government dell'Unione Europea del 2010 nell'ambito dell'Agenda digitale europea
- facilitare l'accesso ai servizi pubblici transfrontalieri: ad esempio nella ricerca di un lavoro o nella registrazione di un'impresa o in materie come la salute e la sicurezza



le nozioni implicate e le loro problematicità

- le nozioni di “e-government” e di “servizi digitali” che vanno al di là di un elenco tematico di generici *item*
- i criteri di parametrizzazione della qualità dei servizi digitali
- la distinzione tra servizi di Rete, quali l'accesso e il trasporto dati, ad esempio, e reali “servizi amministrativi in Rete”



la nozione di “*green government*”

temi importanti che vanno
dall'archiviazione elettronica
alle videoconferenze per
risparmiare sui viaggi, ecc.



il trend indicato

incrementare l'uso di servizi di e-
government

- per i cittadini al 50%
- per le imprese all'80% entro il 2015

temi da affrontare

- l'interoperabilità europea
- la revisione della firma elettronica
- l'implementazione delle informazioni amministrative sicure e uniche per i diversi comparti delle amministrazioni
- le identità elettroniche nazionali per facilitare le localizzazioni di imprese all'estero o il trasferimento all'estero di casa e lavoro, l'iscrizione a scuola e università e le azioni pensionistiche,
- l'accesso agli atti amministrativi




e-government: ambiguità semantiche

le diverse definizioni convergono sulla rilevanza nell'*e-government* delle informazioni e dei servizi rivolti al pubblico presenti nei siti web delle pubbliche amministrazioni

e-government interno ed esterno

- dimensioni complementari dell'azione amministrativa
- rappresentano il modo di analizzare l'oggetto specifico, la *mission* istituzionale, per usare anglicismi aziendalistici



funzioni interne ed esterne e supporti ICT: quesiti preliminari

- quali e quante delle funzioni specifiche per ogni istituzione e necessarie al buon funzionamento delle stesse possono beneficiare dell'impiego di supporti ICT
- che significa digitalizzare un'istituzione



servizi rivolti all'esterno

- funzioni svolte dall'amministrazione verso *stakeholder* esterni: cittadini in genere, famiglie, imprese, media, ecc.
- attività di relazione e servizi continuativi, rivolte ai medesimi per consentire loro di esercitare diritti, doveri, obblighi, facoltà

la competenza amministrativa

- servizi e interazioni gestite elettronicamente ovvero in *e-government* ???
- preliminare consapevolezza esplicita da parte dell' amministrazione sui procedimenti e sui servizi che l'amministrazione eroga, obbligatoriamente in termini normativi
- la storica legge 241 del 1990



e-government interno ed esterno

l' *e-government* esterno, in Rete, presuppone un riordino elettronico interno degli stessi ovvero di un *e-government* interno



informatizzazione dei procedimenti e dei servizi

l'informatizzazione interna dei
procedimenti e dei servizi è
comunque necessaria per erogare
servizi in veste tradizionale ovvero
attraverso sportelli fisici, fax,
telefono, ecc.

prospettive



- analisi delle interazioni e transazioni nelle amministrazioni
- semplificazione dei flussi
- ridisegno dei flussi in chiave digitale
- superare le vecchie logiche ingegneristiche e le mappature comunicative di stile postale



prospettive

- *e-government* interno ed esterno
- nazionale e locale
- interistituzionale
- europeo

sulla base delle specificità di
ciascuna amministrazione e
delle priorità riconosciute

R&D e alta formazione

- preparazione degli addetti, dirigenti e funzionari
- visione amministrativa centrata sull'informazione gestita elettronicamente
- sviluppo procedimenti e servizi on line
- vecchia logica: flusso documentale e scannerizzazione di documenti

i servizi digitali

- servizio digitale: qualunque sviluppo e applicazione a supporto automatico alfanumerico
- servizi di telecomunicazione ovvero di accesso in Rete, navigazione, trasporto dati e fonia con la straordinaria estensione di servizi Internet su telefoni cellulari, ipad, iphone ?

i servizi in Internet

- banda larga: un servizio infrastrutturale fondamentale
- i servizi di e-mail, download
- piattaforme blog
- chat, forum, *social network*
- motori di ricerca

non riguardano servizi amministrativi
propri dell'amministrazione



i servizi amministrativi: i servizi transattivi

- una dichiarazione dei redditi on line
- un cambio di residenza
- una domanda di pensione
- un pagamento di imposte o di multe
- un'iscrizione a una Camera di Commercio
- una prenotazione di visita medica specialistica



i servizi informativi di primo livello

- **i servizi di accesso,
ricerca e fruizione di
informazioni istituzionali e
banche dati**
- logica cittadinocentrica

Griglia dei destinatari/referenti

Destinatari	Riferimenti normativi	Adempimenti / Facoltà
CONTRIBUENTI IN GENERE	Art. 8, c. 1-7 e 9	Imposta straordinaria sui beni di lusso. Scadenza: 15.12.92
	Art. 9 c. 1-3 e 5	Dichiarazione dei redditi. Nuova curva delle aliquote irpef
	Art. 9 c. 4	Il rata di acconto irpef. Modalità di versamento.
	Art. 10	Nuova disciplina degli oneri deducibili
	Art. 12	Resta ferma la tassazione sui c/c bancari e postali
IMPRESE E LAVORATORI AUTONOMI	Art. 11 c. 2 e 4	Nuove modalità di soggezione all'accertamento tributario parziale
AMMINISTRAZIONE FINANZIARIA	Art. 8 c. 6	Predisposizione di uno stampato. Recezione della dichiarazione dei contribuenti assoggettati all'imposta sui beni di lusso
	Art. 8 c. 8	Accertamento delle violazioni al pagamento dell'imposta sui beni di lusso. Soprattassa
	Art. 8 c. 10	Predisposizione di criteri e modalità per lo scambio di dati e di notizie tra amministrazioni. Controlli incrociati.
	Art. 10	Nuova disciplina degli oneri deducibili
	Art. 11 c. 2	Rimozione di un limite all'accertamento tributario parziale verso imprese e lavoratori autonomi
	Art. 11 c. 3	Calcolo del Ricavo presunto a carico dei lavoratori autonomi
	Art. 11 c. 4	Accertamento parziale anche verso le imprese i cui ricavi sono inferiori a 360 milioni/1 miliardo
	Art. 13 c. 2	Impegni programmatici di cui all'art. 13 c. 1. Modalità di attuazione
FORZE DELL'ORDINE (Capitaneria di porto, Guardia di Finanza, Carabinieri)	Art. 8 c. 8	Accertamento delle violazioni al pagamento dell'imposta sui beni di lusso
SOSTITUTI D'IMPOSTA	Art. 9 c. 1-3 e 5	Nuova curva delle aliquote irpef
	Art. 10 c. 4	Conguaglio di fine anno; nuova disciplina di deduzione degli oneri deducibili
	Art. 12	Resta ferma la tassazione sui c/c bancari e postali
GOVERNO	Art. 11 c. 1	Proroga di un termine per la pubblicazione in G.U. di alcuni decreti
	Art. 14 c. 1	Presentazione alle Camere di un Disegno di Legge di conversione del D.L. 384/92

Griglia dei destinatari — amministrazione e contribuente

SOGGETTI	BENI	IMPOSTA		ADEMPIMENTI	
Possessori intestatari o cointestatari al 19.9.92	<ul style="list-style-type: none"> • Autovetture e autoveicoli • Motocicli + 6cv • Autocaravan +39cv 	5 volte totale tassa autom. 1992 3 volte totale tassa 1992		Dichiarazione beni su appositi stampati da consegnare all'Ufficio del Registro	
ESONERI	<ul style="list-style-type: none"> • Velivoli ed elicotteri privati (art. 744 cv) 	5 volte tassa erariale annuale (DL 151/91 art. 9)	RIDUZIONE	Pagamento imposta su c/c intestato all'Ufficio del Registro o alla Cassa Ufficio Registro	SCADENZE
Per beni destinati a rivendita (cfr. DL 151/91 art. 9 c. 4)	<ul style="list-style-type: none"> • Imbarcazioni diporto a vela + 3t/+18m (bompreso) • Imbarcazioni diporto motore +25 cv, +15m • Navi diporto 	5 volte tassa stazionamento (DL 151/91 art. 8)	-45% se imm. Ante 97 -30% se tra 77 e 82 -15% se tra 83 e 87		Dal 16/11/92 al 15/12/92
SOGGETTI					
Gestori aziende faunistiche venatorie non commerc.		Lit. 400.000 per ettaro			
Titolari diritti pesca o concess. Piscicolt.		Lire 1.000.000 per ettaro			



i servizi informativi di secondo livello

- progettati e sviluppati in chiave elettronica secondo modelli logico-semanticci innovativi
- facilitare il lavoro dell'amministrazione
- soddisfare le aspettative del cittadino

servizi di relazione e contatto

- logiche identificative appoggiate a servizi quali la PEC: discutibili
- forme apposite di canalizzazione e scopo dei contatti

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 luglio 2005

in ambito nazionale ricordiamo la
Direttiva sulla **Qualità dei servizi on-
line e misurazione della
soddisfazione degli utenti**

metriche di valutazione:1

- metriche di valutazione adattate ai siti di *e-government* dalla valutazione di siti di e-commerce e dai siti privati in genere
- parametri pubblicitari di attrattività e piacevolezza dei siti o logiche di vetrina (non si capisce in che consista la piacevolezza di un'informazione fiscale e tanto meno l'*appeal* di prodotto che solo nell'e-commerce può essere competitivo)

metriche di valutazione:2

- test di “usabilità”
- *feedback* dell'utente
- dati sull'uso

metriche di valutazione



- valutazione descrittiva dei siti (ad es. per il governo federale americano)

metriche di valutazione: 3

- l'apertura organizzativa di un sito governativo
- caratteristiche quali la presenza di informazioni per contatti telefonici e indirizzi, pubblicazioni, basi di dati, accesso in lingue straniere, *policy* di *privacy*, di sicurezza, la presenza di un indice, l'accessibilità a disabili, servizi, informazione per contatti email, strumenti di ricerca

metriche di valutazione: 4

- scarsa attenzione a variabili soggettive dell'utente quali l'età, il genere, la dimestichezza nell'uso del Web, la specificità dell'interesse al sito pubblico, ecc.
- la valutazione di qualità dei siti di e-government dalla prospettiva utente
- l'accesso all'informazione come un caso di *problem solving*

le variabili testate



tre variabili di ricerca di
informazione costituite

- dall'utente dell'informazione
ovvero il cittadino
- dalla complessità dei compiti
informativi che deve svolgere in
Rete
- dal sito web governativo.

risultati



differenze di risposta dell'utente rispetto:

- a compiti semplici e compiti complessi
- in rapporto a *home page* con poco o con molto carico informativo




servizio informativo e informazione di ricerca

- ricerca di informazione intesa come **accesso a un servizio informativo** e la ricerca di informazione per giungere a **fruire di servizi transattivi o di servizi relazionali istituzionali**
- *informazione informativa* da quella dell'*informazione operativa* usate entrambe nei siti web



usabilità



difficoltà d'uso dei siti pubblici
è dovuta nelle nostre analisi
alla scarsa attenzione alle
variabili architettoniche e
funzionali del sito



tipi di problemi

- i criteri logico-semantici con i quali devono essere organizzati i contenuti ovvero l'architettura del sito
- problemi di linguaggio verbale e grafico-iconico nelle interfacce grafiche del sito
- menù delle *home page* e informazione di contesto presente nelle pagine interne

altri problemi

- la qualità dell'**informazione informativa**, che orienta sui contenuti del sito: ad esempio, il *labelling* ovvero la denominazione delle aree e dei menù, spesso sovraccarichi e caotici
- la qualità dell'**informazione operativa** presente nei format delle transazioni, sia sotto il profilo linguistico sia sotto il profilo tecnologico (campi chiari, segnalazione ed evidenziazione dell'errore, recupero dell'errore, assistenza operativa alla transazione on line)

conclusioni

 la parametrizzazione di qualità dell'*e-government* e dei servizi pubblici digitali richiede diverse tecniche di rilevazione:

- verifica della tipologia di informazioni e servizi specifici rispetto al contesto istituzionale del sito
- l'accessibilità del sito
- l'usabilità
- l'organizzazione dei contenuti
- la definizione dei servizi
- l'analisi di navigazione e interattività
- la qualità del linguaggio redazionale e dell'informazione informativa e operativa
- coerenza ed essenzialità delle interfacce grafico-iconiche dei siti
- la soddisfazione dell'utente