

# 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

<i>Destinatari</i>	<i>Riferimenti normativi</i>	<i>Adempimenti / Facoltà</i>
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	RIDUZIONE	ADEMPIMENTI	SCADENZE
Possessori intestatari o cointestatari al 19.9.92	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autovetture e autoveicoli</li> <li>• Motocicli + 6cv</li> <li>• Autocaravan +39cv</li> </ul>	5 volte totale tassa autom. 1992 3 volte totale tassa 1992		Dichiarazione beni su appositi stampati da consegnare all'Ufficio del Registro	
<b>ESONERI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velivoli ed elicotteri privati (art. 744 cv)</li> </ul>	5 volte tassa erariale annuale (DL 151/91 art. 9)		Pagamento imposta su c/c intestato all'Ufficio del Registro o alla Cassa Ufficio Registro	<b>SCADENZE</b>
Per beni destinati a rivendita (cfr. DL 151/91 art. 9 c. 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imbarcazioni diporto a vela + 3t/+18m (bompreso)</li> <li>• Imbarcazioni diporto motore +25 cv, +15m</li> <li>• Navi diporto</li> </ul>	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
<b>SOGGETTI</b>					
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-semantiche 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