UNIVERSITA' degli STUDI di ROMA
TOR VERGATA

BAICR
Cultura della relazione

Facoltà di Giurisprudenza
Master di II livello in Comunicazione istituzionale

Anno accademico 2013-2014

NAVIGARE NELLA PA

Test di usabilità semplificati per i siti web delle PA con il protocollo eGLU 2.0

Project work di:

Filiberto Montano *capo progetto*
Tiziana Antonelli
Stefania Ceruso
Antonella Romè
Valentina Santoboni

Note esplicative

Il contenuto di questo project work è responsabilità degli autori e non riflette necessariamente l'opinione delle Amministrazioni di appartenenza.

Gli autori sono stati autorizzati dalle proprie Amministrazioni, **Agenzia delle Entrate**, **Ater Roma**, **Dipartimento per le politiche europee** e **Ufficio del Segretario generale** della **Presidenza del Consiglio dei Ministri**, all'utilizzo dei dati e delle informazioni riportate in questo lavoro per scopi didattici e di ricerca ma non sono responsabili dell'utilizzo che di essi potrebbe essere fatto.

I test di usabilità sono stati condotti e realizzati da:

Filiberto Montano per il sito intranet della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Tiziana Antonelli per il sito del Dipartimento delle Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Stefania Ceruso e ***Antonella Romé*** per il sito dell'ATER Roma

Valentina Santoboni per il sito dell'Agenzia delle Entrate.

Indice

Note esplicative pag. 3

Introduzione pag. 7

1. Il contesto teorico e normativo

1.1. L'amministrazione digitale e i servizi di e-government in Italia pag. 11

1.2. L'orizzonte europeo: l'usabilità dei servizi pubblici online pag. 19

1.3. I siti web come strumenti di comunicazione delle pubbliche amministrazioni pag. 31

1.4. L'usabilità dei siti web: il protocollo eGLU 2.0 pag. 41

2. Il progetto

2.1. Descrizione del progetto, analisi dello scenario e analisi SWOT pag. 53

2.2. Gli obiettivi, i destinatari e i costi del progetto pag. 59

2.3. Il gruppo di lavoro: responsabilità e compiti dei singoli componenti pag. 63

2.4. Linee di attività, tempi e strumenti del monitoraggio : diagramma di Gantt pag. 67

3. Analisi dei casi

3.1. Sito Agenzia delle Entrate – www.agenziaentrate.gov.it pag. 71

3.2. Sito Ater Roma – www.aterroma.it pag. 85

3.3. Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sito del Dipartimento per le politiche europee – www.politicheeuropee.it pag. 95

3.4. Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sito Intranet pag. 107

4. Valutazione dei risultati e loro disseminazione

4.1. Gli strumenti di valutazione pag. 117

4.2. I risultati ottenuti pag. 125

4.3. Le azioni di disseminazione pag. 127

4.4. Prospettive per il futuro pag. 133

Bibliografia, sitografia e documentazione online pag. 137

Allegati

Indice pag. 143

Risultati e report test Agenzia delle Entrate pag. 145

Risultati e report test ATER Roma pag. 151

Risultati e report test PCM –Dipartimento politiche europee pag. 157

Risultati e report test PCM –Intranet pag. 161

Manifesto dell'usabilità pag. 165

Verbali riunioni pag. 167

Introduzione

Navigare evoca immediatamente l'idea di viaggio, di percorsi e traiettorie diretti verso una meta. La sensazione associata a questa parola è spesso una sensazione piacevole, che richiama un po' l'avventura e un po' la scoperta.

Forse è anche per questo motivo che l'attività di interazione tra individuo e artefatto digitale, quale è un sito web, è stata sin dagli albori associata a questo aspetto esplorativo dell'esperienza: navigare in internet, muoversi nell'ipertesto, fare surfing sul web.

E la navigazione in internet è diventata la metafora più efficace per descrivere questo tipo di esperienza, molto più complessa - tecnicamente e tecnologicamente nei modi e nei tempi - dell'altra navigazione, quella delle rotte e delle mappe nautiche. Il web permette di connettersi con una sconfinata quantità di potenziali risorse e dà la sensazione di una libertà di manovra infinita, ma il navigare umano nel mondo digitale è fatto di azioni non casuali, l'orologio percettivo e cognitivo umano, a suo modo e con i suoi ritmi, sceglie, seleziona, scorre e si sofferma sulle pagine web.[1]

Le azioni di fruizione del contenuto web e i processi mentali e cognitivi che sono messi in moto non sono gli stessi della fruizione di contenuti non digitali: sullo schermo il focus dell'attenzione è sempre uno, si concentra solo su un punto alla volta, ma non si fissa che per brevi periodi e cambia velocemente. L'interfaccia web deve tenere conto ed adattarsi alle modalità cognitive di fruizione dell'essere umano, come afferma Raskin *"una interfaccia*

[1] Franco Carlini: *Parole di carta e di web. Ecologia della comunicazione,* Einaudi, Torino, 2004,p.166

è a misura d'uomo quando è sensibile alle necessità degli esseri umani e rispettosa delle loro fragilità". [2]

"Navigare nella PA" ci è sembrato allora il titolo più appropriato, perché individua il contesto di riferimento, i siti web delle PA, e perché richiama in modo intuitivo quello che consideriamo l'aspetto centrale del nostro progetto: l'esperienza dell'utente, della persona, quando si trova a dover scoprire, consultare e navigare un sito web di una pubblica amministrazione.

Di esperienza si tratta, in sostanza, e come tutte le esperienze umane viene ripetuta non solo quando esiste una necessità, un bisogno di fondo, ma quando l'obiettivo è stato raggiunto. Se l'esperienza è stata gratificante e soddisfacente, la percezione soggettiva e il ricordo positivo associato agiscono da stimolo, non sempre consapevole, per il suo uso continuato e la sua ripetizione. La ripetizione e l'uso continuato generano abitudini: un sito web e le sue interfacce devono essere tali da facilitare il lavoro agli utenti e non produrre abitudini che causano problemi. [3]

Questo è un aspetto centrale che le amministrazioni pubbliche devono tenere sempre presente: non si tratta solo di fornire contenuti, informazioni, prodotti, si tratta di pensare in termini di informazioni, comunicazioni e servizi orientati all'utente e al servizio dell'utente, che semplifichino la fruizione, la comprensibilità e l'interazione con l'interfaccia web.

Da qui si parte: dall'attività di comunicazione istituzionale della pubblica amministrazione e dai siti web che ne costituiscono gli strumenti principali di diffusione e l'espressione più visibile e conosciuta.

---

2 Jef Raskin: *Interfacce a misura d'uomo*; Apogeo, Milano, 2003, *pag.7*

3 *Ibidem, pag.21*

I siti web sono strumenti che possono garantire una maggiore efficacia, efficienza ed economicità nelle attività di informazione e comunicazione della PA, e ne è consapevole anche il legislatore se riconosce ai siti istituzionali la capacità di assolvere a funzioni di conoscenza e di trasparenza dell'attività amministrativa, tanto da arrivare a specificare, in relazione agli obblighi di pubblicazione previsti per legge, che per pubblicazione si intende espressamente la *"pubblicazione nei siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni"*.[4]

Il nostro progetto si inserisce in questo quadro generale di riferimento, con uno sguardo al contesto teorico e normativo italiano e all'orizzonte europeo, concentrando l'attenzione sui siti web delle PA dal punto di vista della dimensione dell'usabilità.

I concetti di usabilità, facilità d'uso, semplificazione dell'interazione tra il cittadino e l'amministrazione digitale torneranno più volte nel corso della descrizione del progetto. La parola chiave di lettura del nostro lavoro, è proprio il termine usabilità. Cos'è e cosa significa per un sito web sarà oggetto di approfondimento, qui ci sembra utile riprendere la definizione di usabilità pubblicata sul sito dell'AgID - Agenzia per l'Italia Digitale:

"L'usabilità misura il grado di facilità e soddisfazione con cui gli utenti si relazionano con l'interfaccia di un sito, che risulta quindi tanto più usabile, quanto più le idee alla base della progettazione si avvicinano alle aspettative del soggetto che interagisce con il sito". [5]

---

[4] Vedi art.2 del Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

[5] Sito AgID: http://www.agid.gov.it/amministrazione-digitale/usabilita

L'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), istituita nel 2012, coordina le azioni in materia di innovazione per promuovere le tecnologie ICT a supporto della pubblica amministrazione, garantendo la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea.

Si parla di aspettative individuali nell'interazione e si pone l'accento su quello che è il punto veramente importante: l'usabilità come caratteristica non del sito (dell'artefatto) ma del processo, dell'interazione, in definitiva dell'esperienza di navigazione dell'utente.

Quella che costituisce la parte sperimentale del progetto, i test con utenti secondo standard metodologici consolidati, fornirà il necessario supporto oggettivo alle considerazioni di partenza: la valutazione dell'esperienza utente come parametro, feedback e concreta giustificazione per aumentare la consapevolezza e mettere in moto le attività, i processi e le azioni, in primo luogo quelle di comunicazione, per promuovere e praticare il cambiamento nelle amministrazioni pubbliche.

La comunicazione istituzionale è il riferimento presente al centro di questo progetto, acquista e detiene, a nostro avviso, un ruolo centrale, e non può più essere considerata o limitarsi ad essere una sorta di appendice burocratica dei servizi pubblici, ma *"… dovrà accompagnare ogni processo amministrativo dal suo inizio alla conclusione"* e quindi una *"… comunicazione capace di farsi strategia … che rinuncia ad essere convincente per diventare credibile, che non si riduce ad una tecnica ma sa imporsi come concezione strategica"* [6].

In quest'ottica, e seguendo questa rotta ideale, si muove, prende corpo e si sviluppa questo progetto.

[6] Alessandro Rovinetti: *Fare comunicazione pubblica. Normative, tecniche, tecnologie*, Ed. Comunicazione Italiana, Roma, 2006, *pag.19*

1. Il contesto teorico e normativo

1.1. L'amministrazione digitale e i servizi di e-government in Italia

Quando si parla di amministrazione digitale non si può non partire dalla norma di riferimento, il Codice dell'amministrazione digitale (CAD)[7], norma cardine di tutte le politiche di informatizzazione della PA: In particolare vogliamo sottolineare due concetti chiave definiti nei principi generali del Codice stesso:

- garantire al cittadino la modalità digitale di fruizione dell'informazione fornita dalle amministrazioni pubbliche *(art. 2, comma 1)*
- riconoscere il diritto dei privati a richiedere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con la PA *(art.3, comma 1)*

Lo sviluppo dell'amministrazione digitale e del percorso di ammodernamento della pubblica amministrazione devono realizzarsi quindi tra obblighi da adempiere (da parte della PA) e nuovi diritti da esercitare (da parte dei cittadini), il diritto alla fruizione digitale e il diritto all'uso delle tecnologie.

I due principi generali enunciati nel CAD trovano piena realizzazione solamente nel momento in cui si riduce uno degli aspetti ancora problematici: quello correlato al cosiddetto *digital divide*, alle possibilità e capacità da parte delle diverse categorie sociali e culturali di poter accedere alle informazioni e ai servizi digitali online delle pubbliche amministrazioni.

[7] Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 e s.m.i.

L'accesso è "principio generale dell'azione amministrativa" [8] e costituisce un richiamo costante in tutta la normativa riguardante la pubblica amministrazione digitale: nella Direttiva 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione sui siti web delle PA viene ribadito l'obiettivo della sua emanazione "… *sviluppare, promuovere e diffondere nelle PA un processo volto a fornire, attraverso i propri siti web, un accesso diretto, semplificato e qualitativamente valido alle informazioni e ai servizi resi all'utenza, migliorandone la fruibilità*". [9]

Richiamo così necessario da spingere il legislatore ad identificare il concetto di accesso con il concetto stesso di trasparenza: "*La trasparenza é intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni …*". [10]

Il concetto di "amministrazione digitale" è spesso affiancato a quello di "e-government". Definizioni standard ed univoche di "amministrazione digitale" e di "e-government" sono difficili da trovare, i due termini sono spesso usati in modo simile e riferiscono all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT –Information and Communication Technologies) nei processi amministrativi, per rendere più efficiente l'azione amministrativa della PA, allo scopo di migliorare la qualità dei servizi erogati e di diminuire i costi per la collettività.

---

[8] Art. 22 L. 7 agosto 1990, n.241 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

[9] Direttiva n.8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino.

[10] Art.1, Dlgs 14 marzo 2013, n. 33 - Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

Non ripercorreremo i percorsi e la storia del "governo elettronico" in Italia, né le azioni e le politiche messe in atto per sviluppare le nuove tecnologie dell'informazione a sostegno dell'innovazione organizzativa delle pubbliche amministrazioni. E' un aspetto di ricerca interessante che esula dagli scopi di questo progetto. Un buon lavoro di approfondimento, anche se non molto recente, è costituito dal volume "E-government e organizzazione nelle amministrazioni pubbliche"[11] che affronta, anche analizzando diversi casi studio, la centralità delle digitalizzazione dei processi delle pubbliche amministrazioni come nuovo modo di erogare servizi e garantire qualità. E interessanti rimangono anche i dati presentati nei Rapporti annuali Censis – RUR sulle città digitali, non più pubblicati però dal 2006.

Ci sembra utile capire come sono utilizzati i servizi di e-government delle amministrazioni pubbliche e per questo prenderemo in esame tre documenti che riportano dati relativi ad indagini statistiche e di ricerca, che ci forniscono indicazioni sul rapporto tra cittadino ed amministrazione digitale:

- **Report Istat su cittadini e nuove tecnologie** – dati aggiornati al 19 dicembre 2013 [12]
- **Monitor sul dialogo Cittadino - PA. – Terzo rapporto annuale 2014**
  a cura di Formez e Linea Amica [13]
- **Indagine cittadini - nuovo CAD Agenda digitale** – anno 2013
  Ricerca Formez – Istituto Piepoli [14]

---

[11] Dipartimento della funzione pubblica: *E-Government e organizzazione nelle amministrazioni pubbliche,* Rubbettino editore, Soveria Mannelli, 2007

[12] Sito Istat: http://www.istat.it/it/files/2013/12/Cittadini_e_nuove_tecnologie_anno-2013.pdf?title=Cittadini+e+nuove+tecnologie+-+19%2Fdic%2F2013+-+Testo+integrale.pdf

[13] Sito Formez: http://www.formez.it/sites/default/files/monitor_2014.pdf

[14] Sito Formez: http://www.formez.it/sites/default/files/rapporto_cittadini_cad_def.pdf

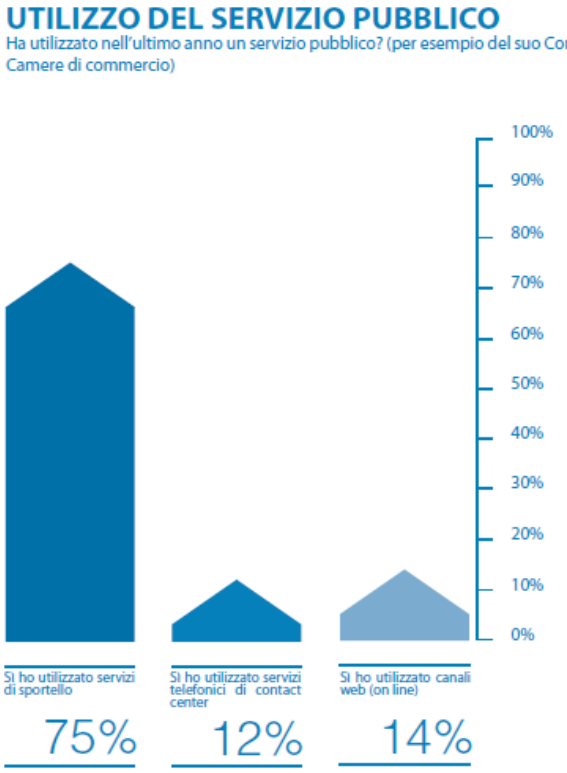
Il **Rapporto Istat 2013** ci presenta una serie di dati che denotano rispetto all'anno precedente un lieve aumento della quota di utenti che utilizza i servizi online legati all'interattività offerti dalla PA mentre è stabile la quota di utenti che cerca informazioni sui siti della PA.

Nel 2013 un terzo degli utenti di internet si è relazionato online con la PA per il pagamento di tasse (26,8%), iscrizione a scuole superiori o università (20,7%), accesso a biblioteche pubbliche (18%). Il 67,2% si dichiara soddisfatto per la facilità di reperimento delle informazioni e una quota ancora maggiore, il 71,7%, per la loro utilità.

Nonostante questa alta percentuale di soddisfazione le informazioni costituiscono un elemento di criticità per una quota non trascurabile di intervistati: informazioni poco chiare, insufficienti o non aggiornate e difficoltà di monitorare lo stato di avanzamento di una pratica, indisponibilità di un servizio di assistenza (online o offline).

Il **Terzo Rapporto annuale 2014 - Monitor sul dialogo tra Cittadino e PA** è il risultato di interviste, analisi e indagini realizzate dallo staff di Linea Amica sulle principali modalità di utilizzo dei servizi pubblici: sportello fisico, servizi online e contact center.

I dati relativi alle modalità di contatto con la PA e all'utilizzo del servizio pubblico mostrano una percentuale del 75% che utilizza servizi di sportello, il 14% i canali web e il 12% i servizi telefonici di contact center.

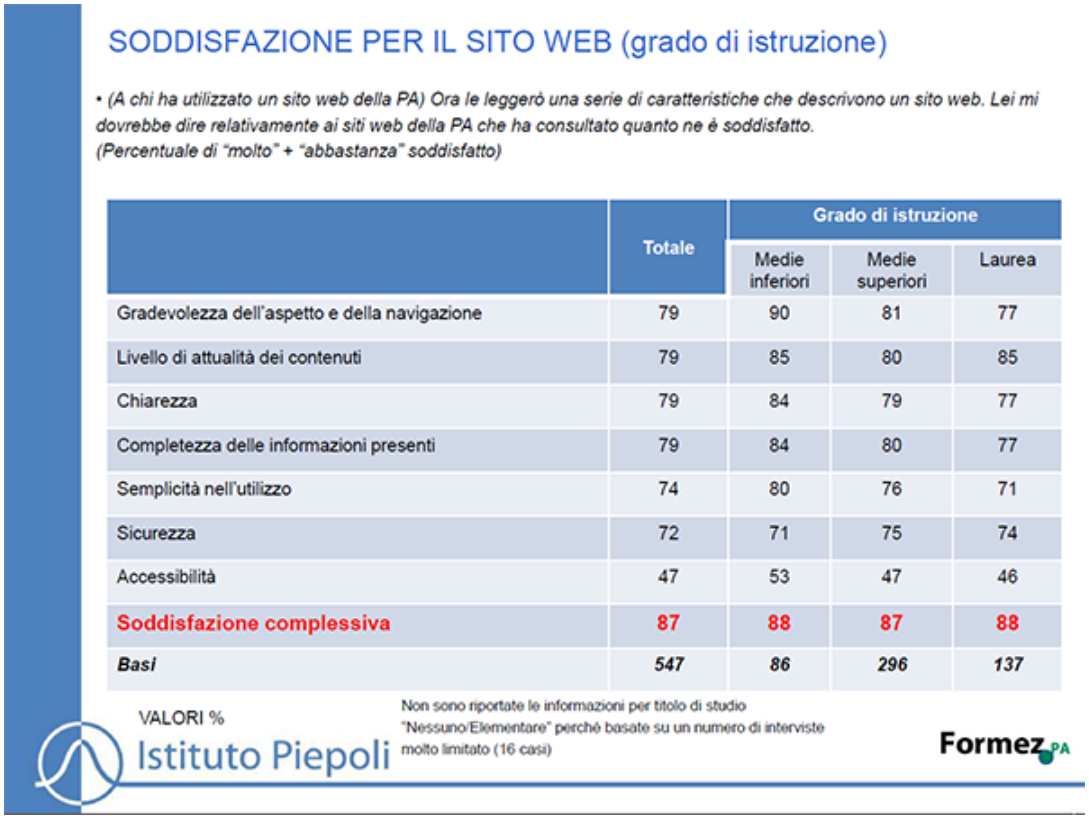


Nonostante un basso utilizzo dei servizi online rispetto alla modalità tradizionale di contatto diretto emerge un dato di soddisfazione complessiva del servizio online maggiore di quello di sportello e tramite contact center.

La terza ricerca, l'**indagine Formez – Istituto Piepoli,** è stata condotta con interviste su un campione di 1.439 persone per rilevare la percezione generale del grado di utilizzazione e informatizzazione della PA e dei servizi erogati.

Il dato più evidente è che il solo il 38% utilizza i siti web delle PA mentre il 62% dichiara di non aver mai utilizzato un sito web di una PA, il 41% preferire recarsi di persona negli uffici, il 16% ritiene che le procedure siano troppo complesse e il 13% non era a conoscenza dell'esistenza dei servizi online.

Tra gli utilizzatori però, e senza differenze apprezzabili per i differenti livelli di istruzione degli intervistati, i punteggi che descrivono la soddisfazione rispetto ad una serie di caratteristiche descrittive risultano alti.



SODDISFAZIONE PER IL SITO WEB (grado di istruzione)

• *(A chi ha utilizzato un sito web della PA) Ora le leggerò una serie di caratteristiche che descrivono un sito web. Lei mi dovrebbe dire relativamente ai siti web della PA che ha consultato quanto ne è soddisfatto.*
(Percentuale di "molto" + "abbastanza" soddisfatto)

	Totale	Grado di istruzione		
		Medie inferiori	Medie superiori	Laurea
Gradevolezza dell'aspetto e della navigazione	79	90	81	77
Livello di attualità dei contenuti	79	85	80	85
Chiarezza	79	84	79	77
Completezza delle informazioni presenti	79	84	80	77
Semplicità nell'utilizzo	74	80	76	71
Sicurezza	72	71	75	74
Accessibilità	47	53	47	46
Soddisfazione complessiva	**87**	**88**	**87**	**88**
Basi	***547***	***86***	***296***	***137***

VALORI %

Non sono riportate le informazioni per titolo di studio "Nessuno/Elementare" perché basate su un numero di interviste molto limitato (16 casi)

Istituto Piepoli

Formez PA

Queste ricerche, pur con tutte le cautele interpretative da adottare, ci forniscono alcuni dati generali interessanti:

- la modalità informatica di rapporto con la pubblica amministrazione è ancora poco diffusa, si preferiscono modalità di contatto diretto

- le persone che utilizzano i servizi online hanno mediamente un livello di soddisfazione complessiva mediamente alto

Il confronto tra queste due tendenze può apparire contraddittorio: c'è uno scarso utilizzo dei siti web ma chi li utilizza è soddisfatto. In realtà non ci sono informazioni sufficienti che ci dicano perché i siti web sono poco consultati e quali possono essere le cause.

Cause che potrebbero dipendere da esperienze difficili o frustranti che hanno portato ad un abbandono precoce di questa modalità di rapporto con la PA, come anche da una cattiva organizzazione dei contenuti che non permette una ricerca agevole per l'utente, o da una difficoltà nell'uso dell'interfaccia del sito web.

Ricercare le cause delle difficoltà dell'interazione e prevedere momenti di verifica diretta con l'utente resta sempre la migliore scelta per migliorare e agevolare l'uso e l'utilizzo dei siti web che costituiscono elementi di economicità (utilizzo di minori risorse) e di potenziale maggiore efficacia per la pubblica amministrazione rispetto ad altre modalità di contatto diretto (urp, call center).

1.2. L'orizzonte europeo: l'usabilità dei servizi pubblici online

Nel 2006 la Commissione europea pubblica il primo Piano d'azione europeo per l'eGovernment[15], che consente alle PPAA di tutti gli Stati membri di scambiare buone pratiche, realizzare progetti pilota e progredire nello sviluppo dell'amministrazione digitale.

A distanza di quattro anni, tuttavia, i servizi pubblici transfrontalieri risultano ancora scarsi e i servizi di eGovernment[16] in genere – laddove erogati – scarsamente fruiti dalla maggioranza dei cittadini europei. E' evidente la necessità di un modello più aperto di concezione, produzione ed offerta di servizi digitali, capace di sfruttare le nuove possibilità di interazione tra cittadini e PA.

Alla fine del 2010, quindi, la Commissione propone un secondo Piano d'azione per l'eGovernment[17], mirante a concretizzare i principi contenuti nella dichiarazione pronunciata in occasione della 5a conferenza ministeriale sull'eGovernment nel 2009 in Svezia (la cosiddetta "dichiarazione di Malmö"[18]). Secondo questa visione ambiziosa, entro il

---

[15] "Il piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti", COM(2006) 173 del 25.4.2006.

[16] Il termine inglese "government" non sempre coincide con il termine italiano "governo". In un contesto amministrativo, infatti, "government" non si riferisce al vertice del potere esecutivo quanto alla pubblica amministrazione in generale.

[17] "Piano d'Azione per l'eGoverment 2011-2015", Bruxelles, 15.12.2010 COM(2010) 743 definitivo

[18] Priorità strategiche fissate dalla Dichiarazione di Malmö (2009) per le amministrazioni pubbliche degli Stati membri:
- Concepire servizi integrati di eGovernment in funzione delle esigenze degli utenti, consentendo maggiore accesso alle informazioni del settore pubblico, maggiore trasparenza e mezzi efficaci per coinvolgere le parti interessate nel processo decisionale
- Rafforzare la mobilità nel mercato unico attraverso servizi integrati di eGovernment

2015 le PPAA europee dovranno risultare aperte, flessibili e collaborative nelle relazioni con i cittadini e le imprese; aumentare la propria efficienza ed efficacia attraverso l'eGovermnent; migliorare costantemente i servizi pubblici per soddisfare le diverse esigenze e massimizzare il valore pubblico, facendo così dell'Europa "la principale economia basata sulla conoscenza", come immaginato dalla strategia "Europa 2020".

Europa 2020

"Europa 2020" è la strategia decennale per la crescita e l'occupazione varata dall'UE nel 2010, mirante non solo a superare la crisi economica, ma anche a colmare le lacune del nostro modello di sviluppo e creare le condizioni per una crescita più intelligente, sostenibile e solidale.

L'UE si è data cinque obiettivi quantitativi da realizzare entro la fine del 2020. Riguardano l'occupazione, la ricerca e sviluppo, il clima e l'energia, l'istruzione, l'integrazione sociale e la riduzione della povertà.

La strategia comporta anche sette iniziative prioritarie (una delle quali è l'*Agenda digitale europea*), per stimolare la crescita e l'occupazione. La strategia viene attuata e controllata nell'ambito del semestre europeo il ciclo annuale di coordinamento delle politiche economiche e di bilancio dei paesi dell'UE.

Nel marzo 2014 la Commissione ha pubblicato una comunicazione che fa un primo bilancio di "Europa 2020", a quattro anni dal varo. Nel maggio 2014 è stata lanciata una consultazione pubblica (aperta fino al 31 ottobre 2014) per contribuire alla revisione intermedia della strategia.

- Stimolare l'efficienza e l'efficacia delle PPAA: usare l'eGovernment per ridurre gli oneri amministrativi, migliorare i processi organizzativi e promuovere un'economia sostenibile
- Assicurare adeguati "key enablers" [*es. fattori abilitanti*] e precondizioni giuridiche e tecniche

Si vedano anche le precedenti riunioni ministeriali a cadenza biennale, tenutesi a Bruxelles nel 2001, a Como nel 2003, a Manchester nel 2005 e a Lisbona nel 2007.

"Piano d'Azione per l'eGoverment 2011-2015. Valorizzare le TIC per promuovere un'amministrazione digitale intelligente, sostenibile e innovativa"

Obiettivo generale del secondo Piano per l'eGovernment è lo sviluppo di una nuova generazione di servizi pubblici, a livello locale, regionale, nazionale ed europeo. Come si legge nell'introduzione, l'Agenda digitale europea inserisce l'eGovernment all'interno di un'ampia serie di misure destinate a sfruttare i benefici delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione (TIC) in Europa. In un periodo di *spending review*, le TIC possono contribuire a sviluppare servizi pubblici innovativi e, nel contempo, incrementare l'efficienza riducendo i costi.

Per raggiungere questi obiettivi, la Commissione individua quattro tipi di azione da intraprendere, in linea con la dichiarazione di Malmö:

1) Responsabilizzare gli utenti
2) Rafforzare il mercato interno
3) Migliorare l'efficienza e l'efficacia delle amministrazioni
4) Creare i presupposti per lo sviluppo dell'eGovernment

Nell'ambito della prima azione (Responsabilizzare gli utenti"), si sottolineano concetti importanti ai fini della presente trattazione, quali la necessità di concepire **servizi in funzione delle esigenze degli utenti** e di migliorarne l'**usabilità**:

> " Responsabilizzare significa incrementare la capacità dei cittadini, delle imprese e di altre organizzazioni di essere proattivi nella società mediante il ricorso a nuovi strumenti tecnologici. I servizi pubblici possono divenire più efficienti con maggior soddisfazione degli utenti se le aspettative degli utenti sono soddisfatte, mediante servizi elaborati su misura e in collaborazione con questi ultimi, se possibile. Responsabilizzazione significa inoltre che i governi dovrebbero

fornire un accesso agevole alle informazioni del settore pubblico, migliorare la trasparenza e consentire un coinvolgimento reale dei cittadini e delle imprese nel processo decisionale.

2.1.1. Servizi concepiti in funzione delle esigenze degli utenti e servizi inclusivi

Rafforzare l'efficacia dell'eGovernment significa che *i servizi sono concepiti in funzione delle esigenze degli utenti e consentono modalità d'interazione flessibili e personalizzate per effettuare transazioni con le amministrazioni pubbliche*, come per esempio per seguire l'assegnazione di indennità o sussidi, iscriversi a scuola o all'università, richiedere e ricevere certificati ufficiali in linea, presentare la dichiarazione dei redditi in linea. L'*usabilità* e l'accesso ai servizi di amministrazione digitale devono essere migliorati con l'offerta di tali servizi attraverso molteplici canali, compresi internet, TV, telefono, dispositivi mobili o intermediari, se del caso "[19]. (cors. agg.)

Nell'ambito dell'impegno della Commissione per promuovere un'economia intelligente, sostenibile e inclusiva per l'UE, come delineato nella strategia Europa 2020, questo Piano d'azione contribuisce a conseguire due obiettivi fondamentali dell'Agenda digitale europea, nella fattispecie:

– entro il 2015 sarà disponibile in linea un certo numero di servizi pubblici transfrontalieri fondamentali che consentiranno agli imprenditori di stabilirsi e gestire un'impresa ovunque in Europa, indipendentemente dal luogo di origine, e ai cittadini di studiare, lavorare, stabilirsi e andare in pensione ovunque nell'UE;

– entro il 2015 il 50% dei cittadini europei si sarà avvalso dei servizi di eGovernment.

[19] Piano d'Azione per l'eGoverment 2011-2015", Bruxelles, 15.12.2010 COM(2010) 743 definitivo.

Poiché tali servizi sono fondamentali anche per le imprese, il piano d'azione in questione mira inoltre a fare sì che entro il 2015 l'80% delle imprese abbia usato i servizi di amministrazione digitale [20].

"Stiamo realizzando il vantaggio europeo?" Analisi comparata dei servizi pubblici digitali in Europa

Lo studio più aggiornato e completo sullo stato dell'arte dei servizi pubblici in Europa è l'11ª edizione del rapporto "Delivering on the European Advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services"[21] realizzato nel 2014 per la Commissione europea sulla base di una ponderosa analisi comparata (*eGovernment Benchmark*) nei 28 Stati membri dell'UE, nonché in Islanda, Norvegia, Serbia, Svizzera, e Turchia.

L'*eGovernment Benchmark* registra ogni anno lo stato dell'arte dei servizi digitali in Europa, monitora l'attuazione del "Piano d'Azione per l'eGoverment", fornisce indicazioni sulla diffusione e l'adozione dell'*Information and Communication Technology* (ITC) in Europa ed invita ad intraprendere azioni "correttive" appropriate.

L'11ª edizione del rapporto rappresenta la prima misurazione completa dei servizi digitali in Europa (relativa al biennio 2011-2013) secondo il nuovo *eGovernment Benchmark Framework 2012-2015*, che ha introdotto importanti novità, tra cui la valutazione multidimensionale delle politiche pubbliche

---

[20] Idem, *passim*

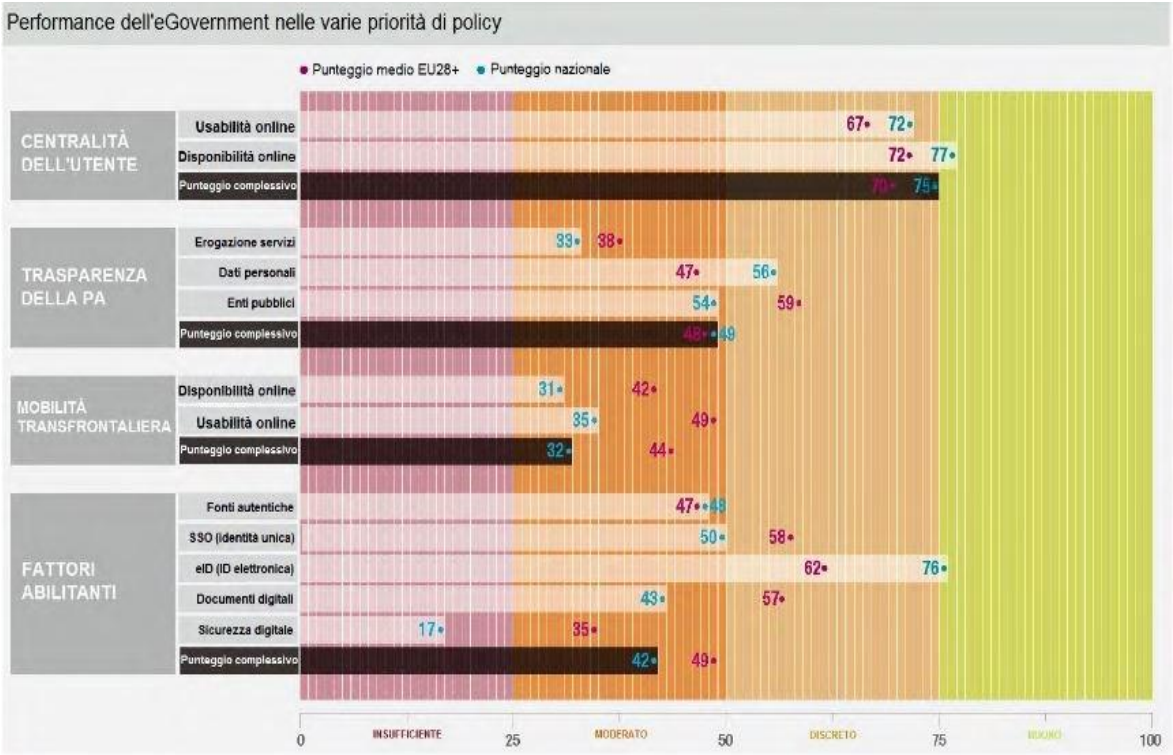
[21] "Delivering on the European Advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services" ["*Stiamo realizzando il vantaggio europeo? Come le amministrazioni nazionali europee possono e devono beneficiare dei servizi pubblici innovativi*" Tr.dell'A.] eGovernment Benchmark, FINAL INSIGHT REPORT, May 2014 - A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content and Technology. Vedi anche "Delivering the European Advantage?" FINAL BACKGROUND REPORT, May 2014.

dal punto di vista del cittadino e dell'impresa. Nella misurazione è stata utilizzata la tecnica del "mystery shopping"[22] per ricreare l'esperienza di navigazione degli utenti dei servizi della PA in occasione di alcuni "avvenimenti della vita" (acquistare un auto, avviare un'attività, cambiare residenza, ecc).

L'analisi ha coinvolto oltre 28 mila cittadini e si è concentrata su quattro aree essenziali per la promozione dei servizi digitali innovativi (v. tabella):

- Centralità dell'utente
- Trasparenza della PA
- Mobilità transfrontaliera
- Fattori abilitanti

Tabella X



[22] Il "mystery shopping" (letteralmente "acquisti in incognito") è una pratica di marketing utilizzata dalle organizzazioni per rilevare e valutare la qualità del servizio reso: clienti/utenti misteriosi (*mystery shoppers*) vengono reclutati per creare situazioni reali o simulate con il compito di valutare l'esperienza provata nella fruizione del servizio (procedure, gestione, comportamenti del personale, ecc.)

Della **centralità dell'utente**, la sezione che maggiormente rileva in questa sede, si dirà in seguito.

La **trasparenza** si riferisce alle informazioni e al *feedback* puntuale che la PA dovrebbe fornire agli utenti che fruiscono dei servizi digitali: dalla conferma dell'avvenuta ricezione di una richiesta, alla comunicazione del punto in cui tale richiesta si trova lungo il suo iter, ecc. Qui il *benchmark* è solo al 48%: c'è ancora molta strada da fare se le PA vogliono disporre di servizi e organizzazioni totalmente aperte e trasparenti.

Mobilità transfrontaliera – La mobilità di aziende e cittadini implica servizi trasparenti privi di procedure difficoltose nel passaggio da uno Stato membro all'altro. Anche qui il valore medio è decisamente basso (49%): la gamma di servizi offerti a sostegno della mobilità dei cittadini all'interno dell'Unione è molto limitata, specialmente per quanto riguarda i servizi transazionali.

Fattori abilitanti [*key enablers*]– I fattori abilitanti e gli strumenti tecnici innovativi (Cloud, IPv6, SOA, big data, mobile e social media) sono essenziali per sfruttare appieno le potenzialità dell'ICT, per "fare di più con meno". Il *benchmark* in quest'ambito è al 49%. I fattori abilitanti sono stati misurati in connessione con l'erogazione dei servizi. Anche quello più operativo tra essi, l'*eID*, è ancora lontano dalla completa diffusione.

L'usabilità come fattore chiave per la centralità dell'utente

La **centralità dell'utente** indica in quale misura un servizio è *disponibile* online e come viene percepito nell'esperienza degli utenti[23] (usabilità, facilità d'uso, velocità d'uso).

La **disponibilità online** indica se un servizio è effettivamente fornito in rete[24].

L'**usabilità** (*usability* nella tabella seguente) rileva quanto i siti web della PA *facilitano* l'utente nella fruizione del servizio. Quanto, cioè, pongono l'utente in condizione di identificare e contattare l'autorità responsabile, ricevere assistenza, fornire un feedback online (interattività). La **facilità d'uso** (*ease of use*) indica quanto è intuitiva e fluida, in tutti i suoi passaggi, la procedura per ottenere il servizio. La **velocità d'uso** (*speed of use*) misura se la procedura per ottenere il servizio può essere completata in una quantità di tempo ragionevole. Gli indicatori 2, 3 e 4 vengono sinteticamente accorpati in un unico indicatore denominato **usabilità online**.

Il rapporto evidenzia uno scenario nel quale **la quantità prevale sulla qualità**, ovvero: mentre i servizi pubblici sono ormai ampiamente disponibili, il loro utilizzo è rallentato a causa di vari ostacoli riguardanti la facilità d'accesso, la velocità d'uso e anche l'assenza di trasparenza nei processi di erogazione dei servizi stessi. Sebbene le caratteristiche di usabilità siano ampiamente presenti sui siti web delle PA (78%), la

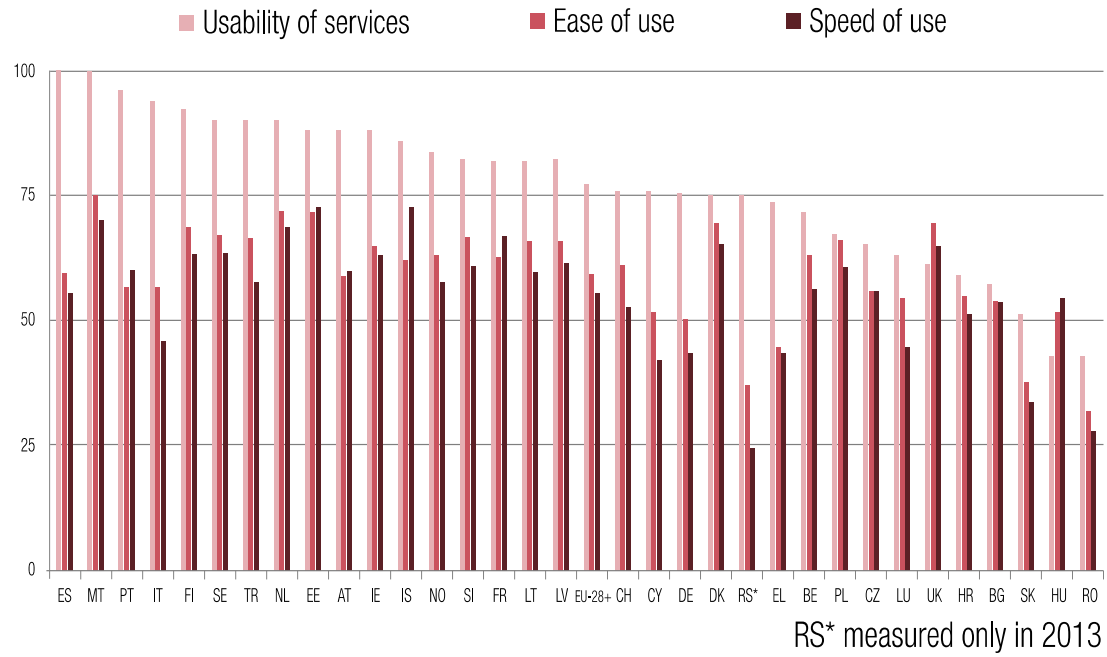
---

[23] **User experience** = secondo Fiormonte-Giannini (cfr. Modulo 5 del Master) "la combinazione di ciò che un essere umano (utente, o *user*) vede, tocca e prova quando interagisce con un prodotto o servizio".

[24] Una valutazione del 100% indica che il servizio può essere ottenuto online dall'inizio alla fine; del 50% che sono reperibili in rete solo le *informazioni* circa quel servizio, ma l'utente necessita ancora di utilizzare la carta o di recarsi fisicamente presso l'ufficio che eroga il servizio per ottenerlo; 0% ovviamente che il servizio è interamente offline.

valutazione di facilità e velocità d'uso risulta inferiore di 20 punti percentuali (al 58%). Il gap tra cosa è disponibile e come viene percepito può essere notevole (cfr. Tabella).

Tabella XX - Usability indicators: Usability, Ease of Use and Speed of use – see "Delivering…" Background report, op. cit.



Paesi che registrano buoni livelli di usabilità non sempre ottengono valutazioni equivalenti nell'esperienza degli utenti. Ciò può significa che le funzionalità disponibili non sono abbastanza efficaci o *user-friendly*, o sono difficili da trovare (e in alcune di queste criticità ha un ruolo l'usabilità dei siti web oggetto della presente trattazione).

Malta è uno degli Stati che riesce a tenere il gap relativamente basso e registra un buon risultato generale. Altri Paesi virtuosi in termini di facilità e velocità d'uso sono i Paesi Bassi, l'Estonia, l'Islanda, la Danimarca e il Regno Unito.

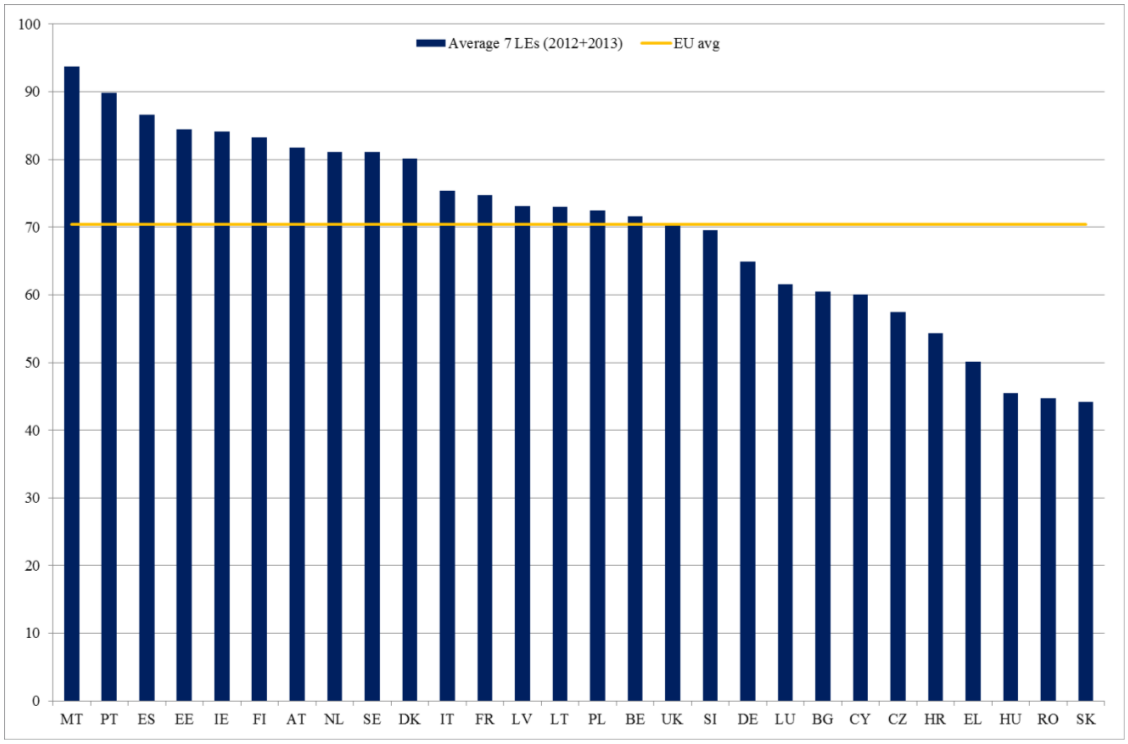
In conclusione, per raggiungere gli obiettivi fissati dal "Piano d'azione per l'eGovernment" entro il 2015[25] occorrerà migliorare la fruibilità dei servizi pubblici digitali in Europa e quindi l'usabilità dei siti web attraverso i quali vengono erogati.

[25] "The European Commission and participating countries have agreed on taking eGovernment forward. Further digitalisation to achieve better, faster and cheaper public services. Empower users, enabling not only user centric provision of services but also stimulating participation and collaboration. Increase transparency of governments, personal data en service processes. Allow citizens to move across borders to work, reside, study without administrative hassle. For businesses to operate in new markets not hindered by high burden. And of course public administrations that work efficiently and spend tax payer's money wisely. None of this comes easy, and any form of complacency is none other than a risk. However where we currently stand is in a position with potential. The key question is whether we can use that potential to best advantage". (Action Plan…, op. cit.)

ALTRE TABELLE

Tabella XXX: La **centralità dell'utente nei servizi di eGovernment** cambia la prospettiva: non più soluzioni univoche "erga omnes" ma servizi *online* e sempre più personalizzati.

User-centricity of eGovernment services in seven different government areas (2012-2013)

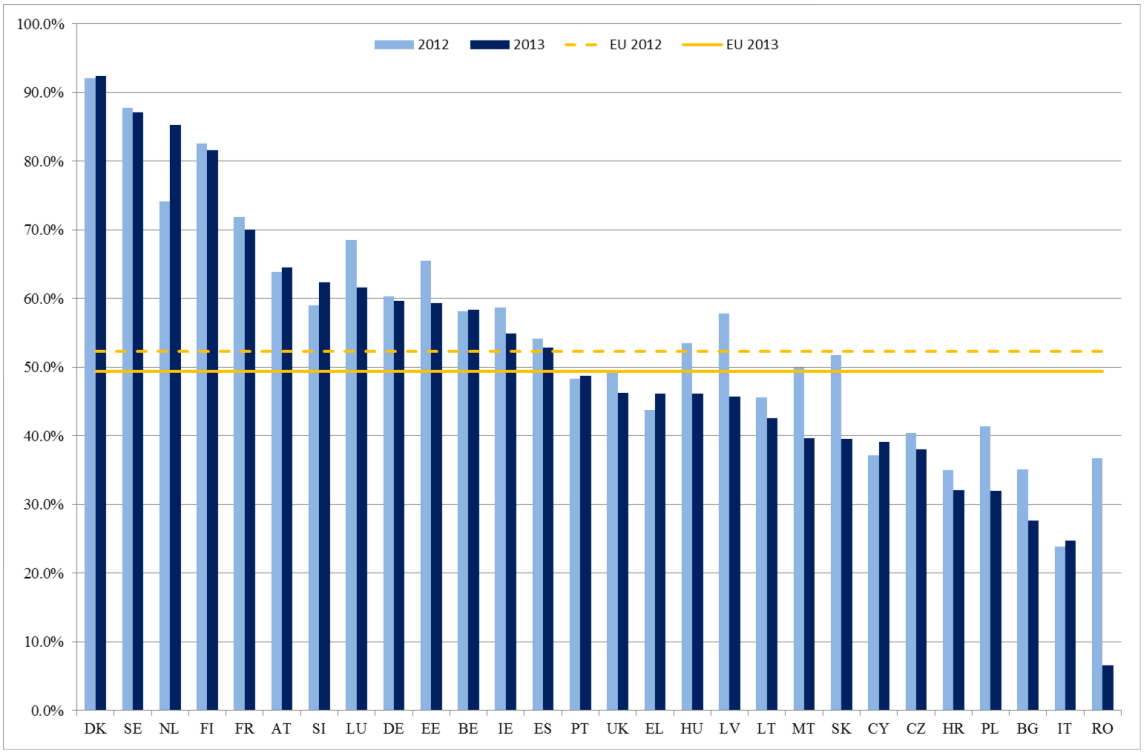


Note: The User-Centric (e)Government indicator (ranging from 0 to 100) measures the availability of eGovernment services, their connectedness and their user-friendliness for seven areas of government services through a user journey approach using the concept of life event (well defined user need). Data source: Eurostat.

In questa classifica l'Italia è in linea con la media europea, ma la categoria "centralità dell'utente" è in realtà scomponibile in più elementi, alcuni dei quali – facilità, velocità d'uso – vedono il nostro Paese in una posizione assai più arretrata (vedi sopra).

Non sorprende quindi la bassa percentuale degli italiani adulti (25-54 anni) che hanno utilizzato nel 2013 servizi di eGovernment: secondo Eurostat, meno del 30%, contro una media europea del 49% (Tabella XXXX).

Tabella XXXX: *eGovernment use by citizens 25-54 years old (last 12 months)*



Note: Since the intensity of use of eGovernment services varies widely between age groups, the selection of the working-age population avoids effects on the scores that are simply due to the demographic composition of the country.

Data source: Eurostat, Community survey on ICT use in households and by individuals (2012; 2013)

1.3. I siti web come strumenti di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

Se si ripercorre la storia dell'amministrazione italiana attraverso la lente dei rapporti fra amministrazioni e cittadini, risulta evidente come negli ultimi 25-30 anni si sia verificato quello che Gregorio Arena chiama «cambio di paradigma»[26]. In un periodo di tempo relativamente breve si è passati da un'amministrazione in cui il problema della pubblicizzazione degli atti non veniva nemmeno preso in considerazione, ad una in cui il Ministro della funzione pubblica emana una direttiva nella quale afferma che la «comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni e ne diviene parte integrante» [27].

Il punto, tanto di svolta quanto di partenza per nuovi sviluppi, è stato la legge 241/1990 che introduce per la prima volta nel linguaggio e nelle pratiche amministrative i concetti di pubblicità e trasparenza dell'azione amministrativa (art. 1). Da allora è stato un susseguirsi di interventi che hanno introdotto nel nostro diritto amministrativo princìpi completamente nuovi, spesso antitetici rispetto a quelli tradizionali, ma tutti riconducibili all'idea di fondo della legge sul procedimento, secondo la quale gli individui sono molto di più che semplici amministrati: sono cittadini e in quanto tali hanno il diritto di essere ascoltati, di partecipare al processo decisionale e, più in generale, di essere considerati dall'amministrazione come interlocutori dell'azione pubblica.

La legge 241/1990 aveva, come accennato, obiettivi di partecipazione e

[26] Gregorio Arena (a cura di) *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli Editore, San'Arcangelo di Romagna (RN), 2001

[27] Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, 7 febbraio 2002

trasparenza. Negli anni novanta il concetto di trasparenza ha avuto uno sviluppo che è andato ben oltre il significato immaginato dal legislatore: non più un semplice "guardar dentro" l'amministrazione consentito dal diritto d'accesso ai documenti amministrativi; esso è stato invece interpretato in maniera estensiva delineando un diverso modo di essere e agire dell'amministrazione, tale da giustificare non solo il diritto dei cittadini ad informarsi sulle attività delle istituzioni pubbliche, ma soprattutto il loro diritto ad essere informati a prescindere da una loro esplicita richiesta.

L'informazione ai cittadini, un profilo essenziale della trasparenza, è diventata così un obbligo delle amministrazioni (Decreto legislativo 33/2013). Da qui, lo sviluppo della comunicazione pubblica che oggi, per dirla con Arena [28], è diventata "parte integrante" dell'azione amministrativa. La legge 150/2000, che chiude il decennio delle riforme amministrative, rappresenta, analogamente alla legge sul procedimento, un punto di arrivo e un punto di partenza.

Come scrive infatti lo stesso Arena [29]: «punto di arrivo, perché disciplinare con legge le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni vuol dire riconoscere che le amministrazioni ormai non possono non comunicare, perché oggi se fra amministrazioni e cittadini non c'è comunicazione amministrare è difficile e, in alcuni casi, impossibile. Ma la legge n. 150/2000 è anche un punto di partenza perché da essa bisogna muovere per spostare ancora più avanti i confini della cittadinanza amministrativa, sapendo che la qualità del rapporto fra cittadini e

---

28 Gregorio Arena, *La comunicazione pubblica parte integrante dell'azione amministrativa*, in *Situazione e tendenze della comunicazione istituzionale in Italia (2000-2004)* Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM), 2005

29 *Ibidem*, pag. 23

amministrazioni è misurata anche dalla qualità della comunicazione di interesse generale».

La legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" affida ai comunicatori pubblici il compito di sviluppare adeguate relazioni comunicative con la vasta platea dei cittadini. Gli strumenti per svolgere questa attività sono svariati. L'accenno alla comunicazione *online*, a distanza di quattordici anni, può apparire non adeguato all'importanza che ha assunto internet come strumento di comunicazione, rispetto ad altri più tradizionali. Il riferimento al coordinamento delle reti civiche, previsto tra i compiti dell'ufficio relazioni con il pubblico (art. 8), può apparire residuale, se si pensa a quanta poco successo hanno avuto in Italia le reti civiche e quanto ampia, invece, sia oggi la presenza di siti web istituzionali sulla rete. Internet è diventato da tempo lo strumento principe della comunicazione istituzionale e ad esso si sta affiancando l'uso sempre più diffuso dei *social media*, tanto che alcuni autori parlano di «rivoluzione digitale della p.a.» [30]e di «diritto di cittadinanza digitale» [31].

Ma cosa si intende per comunicazione istituzionale *online?* La comunicazione istituzionale *online* è l'attività delle amministrazioni pubbliche (artt. 1 e 8 della legge 150/2000) tesa al perseguimento di obiettivi concernenti la gestione, lo sviluppo e il miglioramento delle relazioni delle istituzioni con i loro cittadini, mediante modalità di interazione, partecipazione ed accesso tipiche della comunicazione via web.

---

30 Alessandro Lovari, *Networked citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali*, Franco Angeli, Milano, 2013

31 Stefano Rodotà, "Internet è un diritto. Va scritto in Costituzione", in *Wired*, 4 novembre 2010

La comunicazione istituzionale *online* è parte integrante della comunicazione pubblica. Grazie alle caratteristiche tipiche della rete (velocità, connettività universale, interattività e bassi costi di transazione) la comunicazione *online* permette alle istituzioni sia di dialogare con i cittadini, sia di rilevare facilmente i loro bisogni e il loro gradimento dei servizi e delle informazioni.

La forza del canale web, consiste nella sua specifica caratteristica di essere canale interattivo "a due vie" e quindi particolarmente adatto a un'amministrazione in costante dialogo con i cittadini e attenta ai bisogni degli utenti [32]. La piena e soddisfacente fruizione da parte dell'utente dei servizi di comunicazione istituzionale *online* indica il raggiungimento di un alto livello di diffusione, facilità di accesso, trasparenza, interattività e completezza del servizio erogato. È questo il contesto in cui trova fondamento il concetto di comunicazione pubblica come «cultura del servizio»[33].

Successivamente alla legge 150/2000, diverse norme - emanate nell'ambito del processo di promozione di forme di *e-government* e *e-democracy* - hanno contribuito a rafforzare la tesi della centralità della comunicazione nel processo di costruzione della democrazia. Una delle più importanti è la legge 4/2004 - conosciuta come "legge Stanca" - sull'accessibilità dei siti web istituzionali. In sintesi, la norma prescrive che l'utilizzo delle nuove tecnologie applicate alla comunicazione deve diventare uno strumento di miglioramento della qualità della vita e, per questo motivo, non deve emarginare nessun componente della società.

---

[32] Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia-Romagna, *Usabilità per la comunicazione pubblica*, cd rom realizzato nell'ambito dell'iniziativa URP degli URP, 2005

[33] Franca Faccioli, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci, Roma, 2000

Il tentativo di creare un nuovo diritto soggettivo in capo ai cittadini sull'uso delle nuove tecnologie e, soprattutto, nelle modalità di relazione tra questi e l'amministrazione trova un altro tassello fondamentale nella legge 229/2003 ("Legge di Semplificazione 2001"). L'art. 10 delega il governo ad emanare uno o più decreti legislativi in materia di società dell'informazione. Il fine è quello di garantire la più ampia disponibilità di servizi resi per via telematica dalle amministrazioni pubbliche e dagli altri soggetti pubblici e di assicurare, ai cittadini e alle imprese, l'accesso a tali servizi. I criteri guida sono:

- massima semplificazione degli strumenti e delle procedure
- rispetto dei princìpi di eguaglianza
- non discriminazione e riservatezza dei dati personali

L'attuazione della delega, prevista dalla legge 229/2003, è contenuta nel decreto legislativo 82/2005 dal titolo "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD). Il CAD, ribattezzato dal *Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie* Lucio Stanca "la *Magna Charta* della pubblica amministrazione" dispone che siano lo Stato, le Regioni e le autonomie locali ad assicurare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale. A questo scopo, le amministrazioni pubbliche agiscono e si organizzano utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nel rispetto dei princìpi di usabilità, reperibilità, accessibilità, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità (art. 53). Il Codice elenca le informazioni principali che devono essere pubblicate sui siti web istituzionali come l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio, le pubblicazioni editoriali, l'elenco di tutti i bandi di gara

sottoscritti digitalmente e dei servizi forniti in rete. Inoltre, i dati pubblicati devono essere fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di identificazione informatica e la documentazione deve essere disponibile anche per via telematica, così come i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge (art. 54). Poiché però gli adempimenti a carico delle amministrazioni sono privi di sanzioni in caso di mancata ottemperanza, le disposizioni contenute in questi articoli non possono dirsi pienamente attuate.

Il legislatore ci riprova quindi nel 2011 quando entra in vigore il nuovo CAD (Decreto legislativo 235/2010) con l'intenzione di rinnovare il quadro normativo in materia di amministrazione digitale aggiornando le regole di riferimento rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione, allo scopo di avere finalmente un'amministrazione pubblica al passo con i tempi. Per quanto concerne i siti pubblici, l'art. 54 arricchisce il contenuto dei siti istituzionali delle amministrazioni, prevedendo che sugli stessi siano pubblicati, in modo integrale, anche tutti i bandi di concorso. La norma obbliga le pubbliche amministrazioni ad aggiornare i dati e le notizie che per legge devono essere pubblicati sul proprio sito istituzionale.

Un altro passo verso la trasparenza e l'usabilità dei siti istituzionali è costituito dalla delibera 2/2012 della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) dove, sulla scia delle indicazioni precedentemente fornite nella delibera CiVIT 105/2010, si afferma che: «la trasparenza implica che tutti i dati resi pubblici possano essere utilizzati da parte degli interessati. Non è, infatti, sufficiente la pubblicazione di atti e documenti perché si realizzino obiettivi di trasparenza. Di contro, la pubblicazione di troppi dati ovvero di dati criptici può opacizzare l'informazione e disorientare gli interessati». A proposito della qualità dei dati la delibera indica alcune caratteristiche

fondamentali: «devono essere: completi ed accurati, comprensibili, aggiornati, tempestivi, pubblicati in formato aperto».

L'ultima tappa in direzione della trasparenza e della comunicazione con i cittadini che in questa sede ci sembra importante citare è costituita dal Decreto legislativo 33/2013, il cosiddetto "decreto trasparenza", in base al quale nessun atto o informazione prodotti nell'esercizio delle funzioni pubbliche può essere sottratto alla pubblicazione. La specifica identificazione di contenuti minimi e il relativo posizionamento dovrebbe consentire al cittadino di orientarsi agevolmente all'interno dei siti web delle amministrazioni pubbliche. La metafora organizzativa della "casa di vetro" ha avuto così una sua efficace trasposizione normativa.

Ma il riconoscimento del pieno del diritto di accesso non si compie nella mera possibilità di connessione e nella pubblicazione imposta per legge. Il diritto alla connessione e il dovere di pubblicazione da soli rischiano potenzialmente di garantire l´accesso al nulla, ovvero a contenuti poveri o poco significativi per molti utenti. Nella efficace sintesi di Stefano Rodotà, rischiamo «,che ci venga consegnata una chiave che apre soltanto una stanza vuota, priva di contenuti significativi liberamente utilizzabili» [34]. E, per dirla ancora con Rodotà, «una cittadinanza amputata della dimensione digitale non è più una cittadinanza, perché esclude la persona dalla dimensione globale»[35].

Le mancate o parziali attuazioni delle normative sulla trasparenza e la comunicazione con i cittadini, ci dimostrano come «la pubblicazione dei contenuti e delle informazioni sui siti web non significa di per sé trovarli e

---

[34] Stefano Rodotà, "Il popolo di Internet", in La Repubblica, 15 settembre, 2007

[35] Stefano Rodotà, "Internet è un diritto. Va scritto in Costituzione", in *Wired*, 4 novembre 2010

poterli usare. Le difficoltà di accesso ai siti possono favorire pericolose forme di *digital divide*» [36]. Il termine *digital divide* indica la distanza esistente tra quanti hanno la possibilità di accedere, in modo appropriato, alle tecnologie e alle risorse dell'informazione e della comunicazione e tutti gli altri che non hanno questa possibilità[37]. La disparità tra quelli che «possono e sono in grado di farlo» e quelli che «non possono e non sono in grado di farlo» attraversa tutti i livelli sociali. Il *digital divide* è un problema che interessa il mondo nella sua globalità, riguarda la carenza di saperi e di cultura e impedisce, di fatto, l'accesso alle nuove tecnologie creando un gap tra Paesi, tra popolazioni e tra individui. Un divario causato dallo status sociale, dal grado di istruzione e dalle capacità fisiche e mentali, che spesso possono ostacolare l'utilizzo del computer e quindi l'accesso ad internet. In quanto istituzioni pubbliche, le amministrazioni e i vari organi di governo non potrebbero esimersi dal promuovere politiche finalizzate all'inclusione. Un sito web istituzionale si differenzia da uno commerciale poiché non propone prodotti da vendere, ma promuove diritti da esercitare. Le istituzioni pubbliche hanno quindi una grande responsabilità, quella che la Costituzione italiana ha sancito nell'art. 3, comma 2: il compito di rimuovere tutti gli ostacoli che impediscono il pieno esplicarsi dell'uguaglianza sostanziale, ovvero garantire a tutti pari opportunità senza discriminare nessuno. [38] Diversi autori concordano nello stigmatizzare l'opinione diffusa che vuole il web come il luogo della democrazia *tout-court* sia dal punto di vista della strutturazione della rete, sia dal punto di vista

---

36 Cfr. allegato Manifesto per l'usabilità dei siti web delle PA "Mai più *not found*"

37 Nicholas Negroponte, *Essere digitali*, Sperling & Kupfer Editori, Milano, 1995

38 Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia-Romagna, *Usabilità per la comunicazione pubblica*, cd rom realizzato nell'ambito dell'iniziativa URP degli URP, 2005

della sua presunta orizzontalità [39]. La speranza di una società dell'informazione uguale per tutti si sta infrangendo contro l'evidenza: internet riproduce meccanismi tradizionali di esclusione e lo fa con una forza del tutto nuova. [40]

Alla luce di queste riflessioni, quindi, non può che essere questa la missione delle pubbliche amministrazioni che gestiscono siti web: renderli più inclusivi possibile permettendo così l'esercizio del «diritto di cittadinanza digitale»[41] . Ed è proprio qui che l'usabilità - intesa come intelligibilità, trovabilità e facilità di utilizzo - adempie alla sua funzione più importante in ambito pubblico: non c'è esercizio di diritti se non c'è facilità di accesso a informazioni e servizi *online*. L'accessibilità e la trasparenza sono certamente doverose ma non basta avere un sito accessibile e trasparente se non è facilmente navigabile e se le informazioni presenti non sono immediatamente comprensibili [42]. Possiamo dire quindi che l'usabilità è una precondizione per l'esercizio di diritti sui siti web delle amministrazioni pubbliche.

Ma come possiamo definire l'usabilità e come, in concreto, essa può fornire un contributo alla progettazione e gestione dei siti web delle amministrazioni pubbliche italiane?

---

39 Domenico Fiormonte, *L'umanista digitale*, Il Mulino, Bologna, 2010

40 Sara Bentivegna, *Disuguaglianze digitali. Le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Editori Laterza, Roma-Bari, 2009

41 Stefano Rodotà, "Internet è un diritto. Va scritto in Costituzione", in *Wired*, 4 novembre, 2010

42 A. Cornero ed E. Simonetti, "PA usabili: siti web facili e semplici da navigare" in *Diritto e pratica amministrativa* n. 1 pp. 3-4, Gruppo 24 Ore, 2014

1.4. L'usabilità dei siti web: il protocollo eGLU 2.0

Nel paragrafo precedente abbiamo visto come le pubbliche amministrazioni italiane abbiano ormai compreso che i siti web costituiscono uno strumento indispensabile per comunicare con i cittadini. Essi non rappresentano solo canali comunicativi attraverso i quali è possibile attuare il concetto di trasparenza dell'azione amministrativa, ma uno degli strumenti più efficaci per ascoltare i cittadini e fornire loro informazioni e servizi utili.

La differenza quindi tra un sito efficace e un sito "vetrina" è rappresentata dalla sua qualità. Come descritto nelle *Linee guida per i siti web delle PA 2011*, uno degli indici di qualità di un sito web pubblico è rappresentato dalla sua capacità di essere un sito usabile. Ma come possiamo definire l'usabilità?

Secondo la definizione della *International Standard Organisation* (ISO 9241) l'usabilità - che letteralmente significa abilità d'uso - è il grado in cui un prodotto, in uno specifico contesto d'uso, può essere usato da particolari utenti per raggiungere determinati obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione. Ma la normativa ISO 9241 è del 1993 e si riferisce ai prodotti informatici in genere; il concetto di usabilità invece, non solo si sviluppa prima del 1993, ma è anche molto più ampio. Nonostante negli ultimi anni l'interesse dei ricercatori si sia concentrato in modo particolare sull'usabilità dei siti web, si tratta di un concetto che non nasce con lo sviluppo di internet, poiché tutti gli strumenti che utilizziamo per svolgere quotidianamente dei compiti, hanno una loro maggiore o minore usabilità.

Il concetto di usabilità compare, infatti, negli anni sessanta del secolo scorso nell'ambito dell'ergonomia relativamente a qualsiasi interazione uomo-artefatto; successivamente, con lo sviluppo dei prodotti informatici si sviluppa maggiormente nell'ambito dell'ergonomia cognitiva. Negli anni

settanta la questione dell'usabilità del software non si pone poiché il progettista ed il fruitore dei prodotti informatici coincidono. Dagli anni ottanta in poi, nel momento in cui l'utilizzatore del software (ma anche dell'hardware) non è più l'esperto d'informatica, l'usabilità inizia a essere una questione rilevante e i progettisti spostano l'attenzione sull'utente finale. Nei primi anni novanta inizia a farsi strada un approccio nuovo alla progettazione, che introduce criteri di valutazione dell'usabilità in ogni fase del ciclo di sviluppo del prodotto (ideazione, prototipizzazione, ingegnerizzazione, lancio). Nella seconda metà degli anni novanta nasce la progettazione partecipata, passando dal diretto coinvolgimento degli specialisti a quello dell'utente che partecipa a tutte le fasi del processo di design. Si parla quindi di progettazione centrata sull'utente (*user centered design*).

Oggi l'usabilità è un concetto centrale nell'ambito di ricerca della *Human Computer Interaction* (HCT), che si occupa del modo in cui un utente si costruisce un modello mentale dell'artefatto cognitivo che sta usando, e si crea perciò determinate aspettative sul suo funzionamento. D. A. Norman [43] ha definito gli artefatti cognitivi come strumenti che supportano l'uomo nelle sue attività cognitive superiori quali: la codifica, la decodifica e l'immagazzinamento dell'informazione, il ragionamento, l'apprendimento, la risoluzione di problemi e la presa di decisioni. L'uomo progetta, costruisce e usa strumenti e artefatti per agire sull'ambiente e questi strumenti potenziano le sue azioni.

Alla luce di questa definizione, possiamo affermare che anche la rete internet può essere considerata un artefatto cognitivo. Una delle principali regole nella progettazione di artefatti è che essi debbano essere compatibili con i

[43] Donald A. Norman, *La caffettiera del masochista: psicopatologia degli oggetti quotidiani*, Giunti, Firenze, 1997

limiti e le potenzialità dell'essere umano e, soprattutto, debbano possedere un'interfaccia in grado di veicolare le informazioni dall'individuo all'artefatto e viceversa. Una buona interfaccia, infatti, riduce al minimo la distanza cognitiva, ovvero la quantità e la qualità di impegno cognitivo necessario per tradurre un'intenzione nell'esecuzione dell'azione. Lo sviluppo di sistemi usabili è in grado di ridurre il carico di lavoro (soprattutto mentale) imposto all'utente e la probabilità di commettere errori.

Nell'efficace sintesi di Maurizio Boscarol [44], compito degli studi di usabilità è fare in modo che il modello mentale di chi ha progettato il software (*design model*), da cui deriva il suo reale funzionamento, corrisponda il più possibile al modello mentale del funzionamento del software che costruisce l'utente finale (*user model*).

L'usabilità, infatti, non è insita nel prodotto, ha senso solo in presenza di un'utente e di una relazione d'uso. L'usabilità nasce dunque soprattutto come ausilio alla progettazione, e si applica in particolare alle interfacce. È con l'interfaccia di un software, infatti, che l'utente si relaziona. Ad ogni sua azione l'interfaccia proporrà un risultato, un cambiamento di stato. Le domande principali che guidano la progettazione e la realizzazione di un sito web dovrebbero quindi essere: "A cosa serve questo sito web? Chi lo userà e cosa si aspetterà di trovarci?".

Secondo la definizione di Michele Visciola[45], un sito web è usabile quando soddisfa i bisogni informativi dell'utente che lo sta visitando, fornendogli facilità d'accesso e di navigabilità e consentendogli un adeguato livello di

---

[44] Maurizio Boscarol, "Che cos'è l'usabilità dei siti web" in www.usabile.it, 30 novembre 2000

[45] Michele Visciola, *Usabilità dei siti web*, Apogeo, Milano 2000

comprensione dei contenuti. J. Nielsen [46], invece, individua cinque fattori fondamentali che possono essere utilizzati come indicatori per valutare il grado di usabilità di un sito:

- facilità e semplicità: l'utente riesce a navigare immediatamente sul sito, ne apprende le funzioni di base e svolge le operazioni
- efficienza ed efficacia: in poco tempo l'utente riesce ad utilizzare più velocemente il sito e a svolgere più compiti
- memoria: nel tempo l'utente riesce a ricordare bene le funzioni del sito
- errori gravi e frequenti: l'utente nell'uso del sito ha fatto solo pochi errori e non così gravi da compromettere la buona riuscita delle prove, non hai mai commesso due volte lo stesso errore
- soddisfazione: la sensazione finale dell'utente è di piacevole appagamento

Un sito con queste caratteristiche sarà un buon sito e invoglierà l'utente a tornarci di frequente. Per raggiungere l'eccellenza, Nielsen aggiunge però a questi requisiti altre tre qualità peculiari: il sito web deve essere appropriato alle esigenze degli utenti; deve esaltare le potenzialità di internet; deve avere una propria identità. L'usabilità implica perciò la valutazione di diversi aspetti del sito web, non può essere identificata solamente come un attributo dell'interfaccia, ma deve essere considerata come una qualità propria del sito nel suo complesso. Il livello di usabilità misura, in altri termini, quanto il sito è fruibile e comprensibile, la semplicità e l'omogeneità della navigazione, la coerenza e l'affidabilità dell'architettura informativa. Per questo motivo la

[46] Jakob Nielsen, *Web usability*, Apogeo Milano, 2000

valutazione effettuata del destinatario a cui è rivolto il sito web si pone come un passo fondamentale nella progettazione.

Alla luce di queste riflessioni appare evidente come l'usabilità possa essere una risorsa fondamentale per la comunicazione istituzionale, poiché da essa può dipendere l'effettivo utilizzo e la fruizione efficace dei siti web pubblici da parte dei cittadini. La qualità delle relazioni con i cittadini è sempre più legata alla qualità dell'interazione con interfacce di navigazione, sistemi di orientamento, architetture di contenuti, design grafico. I siti web pubblici possono essere considerati uffici virtuali, dove si entra per usufruire dei servizi dell'amministrazione pubblica. Dal buon funzionamento della comunicazione istituzionale *online* dipende oggi l'accesso dei cittadini ai servizi e alle informazioni. Attraverso un incremento dell'usabilità dei siti web la comunicazione istituzionale può perseguire con maggiore efficacia l'obiettivo di favorire l'informazione e la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica, consentendo così il pieno ed effettivo esercizio dei diritti di cittadinanza.

L'usabilità può, in breve, essere intesa quindi come elemento indispensabile per la buona funzionalità di un sito. Ed è proprio con tali finalità che è stata emanata la Direttiva 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, nella quale era prevista la redazione di *Linee guida per i siti web delle PA*. Il documento, elaborato da un gruppo di lavoro composto da DigitPA, Dipartimento della Funzione pubblica e Formez PA contiene anche delle indicazione su come incrementare l'usabilità dei siti web pubblici.

Nelle prime Linee guida - edizione 2010 - si afferma che «un sito pubblico deve essere progettato considerando le esigenze di tutti gli utenti, qualsiasi sia la loro competenza informatica o abilità fisica» e si considera l'usabilità

dei servizi on line «come un aspetto estremamente importante per tutti i siti della pubblica amministrazione». Nel documento si precisa che «l'usabilità deve essere definita e creata nel corso della progettazione, verificata insieme agli utenti in un processo iterativo di controllo e correzione e, quindi, valutata alla fine del processo». Nella seguente tabella sono elencati i principi di usabilità che dovrebbero ispirare la progettazione, la gestione e lo sviluppo dei siti web pubblici.

PRINCIPI	DECLINAZIONI
Percezione	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili.
Comprensibilità	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare.
Operabilità	Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto.
Coerenza	I simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito.
Tutela della salute	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente.
Sicurezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza.
Trasparenza	Il sito deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito stesso.
Facilità di apprendimento	Il sito deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento.
Aiuto e documentazione	Le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento del sito devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente.
Tolleranza agli errori	Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; ove questi, comunque, si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio.
Gradevolezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente.
Flessibilità	Il sito deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.

Tabella 1 Principi di usabilità per i siti della PA (Linee guida per i siti web delle PA, pag. 30)

Le seconde Linee guida - versione 2011 - prevedono anche la possibilità di predisporre periodicamente un piano di usabilità, quale elemento di programmazione che preveda tra le diverse attività anche azioni volte alla diffusione, all'interno delle redazioni web, dei principi e delle tecniche di usabilità definiti a livello internazionale e la possibilità di realizzare periodicamente dei test di usabilità a basso costo con gli utenti, dando informazione in un apposito spazio dei risultati ottenuti e dei miglioramenti apportati.

Coerentemente con quanto previso dalla Direttiva 8/2009, alle Linee guida si accompagnano i Vademecum di approfondimento, il cui scopo è fornire alle amministrazioni pubbliche indicazioni operative utili a dare attuazione a quanto segnalato. Nel 2012 FormezPA pubblica il *Vademecum Misurazione della qualità dei siti web delle PA*, dove si affronta il tema della valutazione della qualità dei siti web e della misurazione della corrispondenza dei siti ai requisiti previsti dalle Linee guida stesse, attraverso una serie di variabili osservabili raggruppate in sei indici che sintetizzano e rendono confrontabili le caratteristiche di ogni sito istituzionale.

In particolare, l'indice n. 5 fornisce informazioni sul rispetto di accessibilità e usabilità, quest'ultima definita come "qualità dell'interazione" (pag. 41). Nelle citate Linee guida, inoltre, al paragrafo 4.4.2 "Indirizzi sull'usabilità", si evidenzia come la realizzazione in forma periodica di test di usabilità a basso costo sia un'attività fondamentale per migliorare la facilità d'uso dei siti web delle pubbliche amministrazioni. L'usabilità, infatti, viene definita in riferimento all'interazione tra l'utente e il sito web. Essa non è intesa come un dato acquisito una volta per tutte, ma come un obiettivo di miglioramento della *user experience* da perseguire costantemente. In linea con questo indirizzo e dopo aver sperimentato la versione 1.0 nel corso del 2013, nel 2014 viene pubblicato il *Vademecum Il protocollo eGLU 2.0. Come realizzare*

test di usabilità semplificati per i siti web delle PA, la cui sperimentazione è oggetto del presente lavoro. Il documento, redatto dal Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU) coordinato dal Dipartimento della Funzione Pubblica presenta uno strumento con cui le amministrazioni pubbliche possono effettuare autonomamente test di usabilità semplificati sui propri siti istituzionali: il protocollo eGLU 2.0. Si tratta di una guida rivolta a tutti gli attori del ciclo di pubblicazione dei siti web delle amministrazioni pubbliche, siano essi redattori o responsabili. L'obiettivo principale della procedura è indagare quali aspetti di un sito web funzionino o presentino criticità, prevendo il coinvolgimento diretto di utenti e l'osservazione delle difficoltà che incontrano. Il protocollo, che non presuppone conoscenze specialistiche, consente di fare delle analisi esplorative delle interfacce web e di individuare elementi di criticità nel funzionamento dei siti web pubblici, con il supporto empirico dell'analisi dei comportamenti dei partecipanti ai test. Attraverso l'utilizzo di questo strumento le redazioni possono condurre periodicamente indagini a basso costo, che portano a una ricognizione dei principali problemi presenti nella navigazione e nella fruizione dei siti, allo scopo di migliorare l'accesso degli utenti alle funzionalità, alle informazioni e ai contenuti dei siti istituzionali stessi.

Uno dei principali punti di forza della procedura è di permettere la realizzazione di controlli di qualità con il coinvolgimento degli utenti e senza gravare sul budget delle amministrazioni, in linea con i contemporanei indirizzi di contenimento della spesa pubblica. La procedura prevede infatti il coinvolgimento del personale interno alle amministrazioni, anche senza competenze specifiche in materia di usabilità e contribuisce ad estendere il *know-how* delle redazioni web poiché agisce come strumento di autoformazione, che aiuta a rafforzare le abilità e i saperi delle professionalità che vi lavorano.

Ma c'è un ulteriore valore importante generato dal processo organizzativo finalizzato alla realizzazione di un test con il protocollo eGLU. Si tratta di quello che Emilio Simonetti [47], coordinatore del progetto, chiama «effetto *Hawthorne*», dal nome della cittadina americana presso cui una équipe di ricercatori svolse nel 1929 un'indagine sugli operai della fabbrica della *Western Electric*. Simonetti spiega come «al di là di ogni previsione, i ricercatori scoprirono che il comportamento degli operai oggetto di studio da parte degli scienziati, subiva un cambiamento fortemente positivo in termini di morale e autostima. Sentendosi gratificati e compiaciuti dall'interesse dei ricercatori per le loro attività gli operai infatti erano indotti a lavorare di più e con più motivazione, nel periodo in cui veniva condotta la ricerca. In modo analogo, l'effetto *Hawthorne* si produce anche intorno al team che organizza test di usabilità con il protocollo» che in qualche modo si sentono al centro del processo organizzativo. Sempre secondo Simonetti, il fatto di essere una metodologia centrata sull'utente, spinge i conduttori dei test a considerare centrale il comportamento dei naviganti e ad assumere un atteggiamento di considerazione, di attenzione e di identificazione con i loro bisogni.

Per questi motivi si può sostenere che l'attività di *testing* con eGLU 2.0 costituisce un fattore di innovazione nei contesti organizzativi pubblici e che l'effetto *Hawthorne* rappresenta il valore aggiunto più prezioso nell'uso del protocollo.

Ma in cosa consiste il protocollo eGLU 2.0? Si tratta di test di valutazione semplificati a basso costo, qualitativi, condotti dal personale delle redazioni web, basati sull'osservazione del comportamento dei partecipanti durante la navigazione e finalizzati all'individuazione di criticità dell'interfaccia. Il

[47] *Vademecum Il protocollo eGLU 2.0. Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA*, pag. 14

protocollo guida i redattori fornendo loro una cassetta degli attrezzi completa degli strumenti necessari, non solo per organizzare le sessioni di test con i partecipanti reclutati, ma anche per effettuare le valutazioni secondo i criteri di misurazione previsti.

L'obiettivo del protocollo è di poter compilare, alla fine del test, un report con l'indicazione dei punti di criticità più rilevanti individuati mediante l'osservazione empirica. Se condotto correttamente, un test svolto con eGLU 2.0, equivale a un test di usabilità semplificato di primo livello che può essere svolto anche da non esperti.

Infine, riteniamo utile richiamare l'iniziativa proposta il 29 maggio 2014 al ForumPA dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal FormezPA in concomitanza con la presentazione del protocollo eGLU 2.0: si tratta del Manifesto per l'usabilità dei siti web delle PA "Mai più *not found*" [48] - pubblicato su www.innovatoripa.it - alla stesura del quale l'autrice del presente paragrafo ha preso parte.

Gli obiettivi di questo manifesto sono molteplici: rafforzare le competenze di redattori e responsabili delle redazioni web dei siti pubblici, diffondere la cultura dell'usabilità tramite il Gruppo di Lavoro per l'Usabilità e dare la massima diffusione alle attività di *testing* dei siti web delle amministrazioni pubbliche mediante l'adozione del protocollo eGLU 2.0.

In conclusione si può affermare che con il protocollo eGLU 2.0 il tema dell'usabilità dei siti web ha assunto un ruolo centrale nella comunicazione istituzionale *online*.

Al di là di quanto previsto dalle recenti disposizioni normative, l'usabilità dei siti web è oggi un traguardo possibile per la comunicazione pubblica. Il

[48] Cfr. allegato Manifesto per l'usabilità dei siti web delle PA "Mai più *not found*"

protocollo eGLU 2.0 è un piccolo ma importante passo verso la riscoperta dell'originario significato della comunicazione istituzionale, che non intende solo informare i cittadini, ma anche ascoltarli e assumere il loro punto di vista a vantaggio dell'interesse generale.

2. Il progetto

2.1. Descrizione del progetto, analisi dello scenario e analisi SWOT

Il progetto *"Navigare nella PA"* ha come oggetto i siti web delle amministrazioni pubbliche, strumenti di comunicazione e di relazione tra i cittadini e le istituzioni.

Lo scopo del progetto è mettere a verifica, attraverso prove da sottoporre ad utenti, alcuni siti web istituzionali, effettuando l'esplorazione con una metodologia standardizzata per avere indicazioni e riscontri sul loro grado di usabilità e di facilità d'uso e verificare il livello dell'interazione ed il gradimento da parte degli utenti.

L'importanza di realizzare test di usabilità per i siti web delle amministrazioni pubbliche viene affermata in Italia già da molti anni e indicata come una delle strade da percorrere per la valutazione della qualità dei siti pubblici. [49] Anche se esistono resoconti di esperienze di test di usabilità effettuati da amministrazioni pubbliche italiane sui propri siti web, è solamente nel 2012, grazie alle iniziative sostenute e realizzate dal Dipartimento della funzione pubblica, che si inizia a costruire il "percorso dell'usabilità" ritenuto come la "via innovativa per fornire un contributo importante alla governance dei siti web delle pubbliche amministrazioni italiane". [50]

L'accento sulla qualità e sulla misurazione della qualità come aspetto importante e decisivo per il miglioramento dei servizi pubblici non può non prendere in considerazione la possibilità, e anche la necessità, di un

[49] Giancarlo Fornari, Michele Diodati: Internet per le pubbliche amministrazioni

[50] Diritto e pratica amministrativa: PA: siti web facili e semplici da navigare

coinvolgimento diretto dei destinatari dei servizi stessi. E non può non coinvolgere le figure professionali presenti nelle redazioni web, quelle figure che quotidianamente sono impegnate nella gestione e realizzazione del sito web istituzionale e nelle attività di comunicazione online.

L'aspetto innovativo di questa procedura e del progetto che stiamo proponendo è proprio questo: essere arrivati, dopo una fase di sperimentazione che ha prodotto la versione 1.0 del protocollo ed alcune attività di verifica, alla definizione di una versione, la 2.0, più stabile e consolidata.

Protocollo e non semplice strumento di test perché si tratta di *".. un insieme di principi e procedure finalizzate a supportare l'esplicazione di una attività tecnico specialistica, in modo prevedibile, rigoroso e controllato"*[51] ad uso delle redazioni web, del personale, anche con conoscenze non specialistiche, che fa parte di uffici e servizi interni all'amministrazione o all'ente.

Si utilizza volutamente la denominazione *"test di usabilità semplificati"* per differenziarli dai "test di usabilità" propriamente detti che sono condotti da personale specializzato con preparazione professionale adeguata e in ambienti standard controllati, solitamente laboratori specificamente predisposti.

Ulteriore elemento di novità è che il protocollo, nella nuova versione 2.0, manca ancora delle necessarie attività empiriche di verifica sul campo consistenti nella verifica delle interfacce web attraverso il testing delle esperienze d'uso dei siti delle PA da parte degli utenti (reali e potenziali) che poi utilizzeranno e dovranno navigare nei siti delle pubbliche amministrazioni.

---

[51] *Ibidem*

Il progetto, così come concepito e definito, prevede quindi una parte sperimentale che consiste nella predisposizione, realizzazione e valutazione di test di usabilità semplificati con utenti. Per fare emergere sia gli elementi positivi che quelli negativi che costituiscono elementi di criticità nell'esperienza utente saranno sottoposti a verifica con il protocollo eGLU 2.0 **4 siti campione**: 3 siti web pubblici (sito dell'Agenzia delle Entrate, sito dell'ATER di Roma, sito del Dipartimento delle Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri) ed 1 sito intranet (Intranet della Presidenza del Consiglio dei Ministri).

Analisi dello scenario

Con il termine scenario possiamo individuare e far riferimento a contesti differenti:

1. il contesto generale di riferimento (ad es. geografico, territoriale, socio-economico)
2. il contesto di settore (ovvero le caratteristiche del mercato in cui opera un determinato servizio e quindi dei pubblici/destinatari di quel servizio)
3. il contesto organizzativo (le caratteristiche dell'amministrazione o delle amministrazioni interessate) [52]

I siti web oggetto di attività di sperimentazione del nostro progetto, sono strumenti, come già ribadito, di comunicazione istituzionale che si indirizzano principalmente ad un pubblico generale e genericamente indistinto. L'individuazione di possibili specifiche categorie di destinatari dovrebbe partire da un'analisi accurata per segmentare i differenti pubblici destinatari. Questo comporta l'assunzione di scelte per operare ad un

[52] Dipartimento della funzione pubblica: Il piano di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni

maggiore livello di approfondimento e specificità che, oltre a richiedere investimenti in tempo e risorse non previsti e di non facile realizzazione, risulterebbero comunque non determinanti, né vincolanti, in relazione agli obiettivi del progetto.

In realtà, poiché i 4 siti web presi in esame si indirizzano, ognuno per il loro settore, potenzialmente anche a pubblici definiti, alcune considerazioni sul contesto specifico potranno essere affrontate all'interno della presentazione dei singoli siti delle amministrazioni coinvolte, quando si tratterà di delineare l'ambito di riferimento per differenziare specifiche categorie di destinatari, sia che si tratti di pubblico interno che di pubblici esterni, ad esempio particolari categorie di utenti (professionisti, dipendenti, ecc..).

L'analisi dello scenario, utilizzando la tabella SWOT ci permetterà di contestualizzare gli scopi e gli obiettivi del progetto per una successiva ed efficace trasposizione in azioni di comunicazione.

Analisi SWOT

Nella fase iniziale, per valutare l'impatto generato dal progetto che si sta presentando, ovvero la possibilità di mettere a verifica attraverso sessioni con gli utenti/utilizzatori i siti web delle pubbliche amministrazioni, è necessario valutare il contesto nel quale si va ad operare.

Il contesto dell'informazione e della comunicazione istituzionale online risulta ancora troppo vincolato ad esigenze di informazione unidirezionale o a modalità di presentazione e di organizzazione dei contenuti e dei servizi online secondo la logica dell'adempimento amministrativo e non secondo quella del servizio e della fruibilità e facilità di accesso per il cittadino/utente.

Inoltre nonostante la comunicazione istituzionale sia definita da una chiara disciplina normativa stenta ancora ad essere percepita, soprattutto all'interno delle pubbliche amministrazioni, come un'attività fondamentale e strategica dell'attività amministrativa, capace di incidere nella percezione e quindi nel cambiamento dell'immagine dell'apparato pubblico nell'opinione pubblica.[53]

E' importante quindi analizzare i diversi fattori che entrano in gioco e avere consapevolezza degli elementi che costituiscono i punti di forza e di debolezza del contesto all'interno del quale si posiziona il nostro progetto. In questo modo è possibile valorizzare i primi e intervenire per modificare o contenere i secondi.

L'analisi valuta il quadro di opportunità e rischi che possono derivare dal contesto esterno, elementi in questo caso non modificabili e sui quali non è possibile agire direttamente.

La Swot Analysy costituisce un valore aggiunto nella fase di pianificazione strategica e si definisce utilizzando una rappresentazione a matrice dove sono considerati:

- i punti di forza (Strengths)
- i punti di debolezza (Weaknesses),
- le opportunità (Opportunities)
- le minacce (Threats)

Nella tabella che segue abbiamo quindi analizzato le diverse variabili da considerare ed indicato i fattori che riteniamo debbano essere considerati:

[53] Legge 7 giugno 2000, n.150 Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

PUNTI DI FORZA *Fattori interni al contesto da valorizzare*	**PUNTI DI DEBOLEZZA** *Limiti da considerare*
• Risorse umane professionali disponibili • Risorse economiche e budget minimo • Applicazione ed utilizzo di una metodologia standardizzata • Possibilità di creare consenso intorno ad azioni che migliorano l'efficacia dell'informazione e della comunicazione istituzionale	• Mancanza di esercizio alle attività di verifica e valutazione come attività di routine • Mancanza di una visione che consideri importante la necessità di un feedback da parte degli utilizzatori • Resistenza culturale a considerare la comunicazione e gli strumenti della comunicazione istituzionale come strategici • Amministrazioni più orientate alla logica degli adempimenti che non alle attività per processi e per raggiungimento di obiettivi
OPPORTUNITA' *Possibilità che vengono offerte dal contesto e possono offrire occasioni di sviluppo*	**MINACCE** *Rischi da valutare e da affrontare, perché potrebbero peggiorare e rendere critica una situazione*
• Possibilità di diffondere le sperimentazioni come esperienze di best practice • Possibilità di operare sull'intero territorio nazionale • Coinvolgimento di altre amministrazioni, anche a livello locale • Costruzione di specifiche competenze professionali per il personale delle redazioni	• Immagine esterna della pubblica amministrazione non positiva: macchina pesante e non efficiente • Situazione di bassa considerazione del valore dei test effettuati

Analisi SWOT del contesto relativo ai siti web delle pubbliche amministrazioni

2.2. Gli obiettivi, i destinatari e i costi del progetto

Obiettivi

Gli obiettivi che intendiamo raggiungere con il nostro progetto possono essere definiti su due livelli: strategico e operativo.

A livello strategico è possibile individuare questo obiettivo: la valorizzazione di una specifica metodologia di lavoro e l'incentivazione al suo utilizzo per migliorare e potenziare la comunicazione istituzionale e i servizi istituzionali forniti dalle pubbliche amministrazioni sul web. E' indubbio che gli strumenti di comunicazione rivelano tutta la loro forza come mezzi di supporto per il raggiungimento delle finalità proprie dell'amministrazione, e di conseguenza hanno un valore particolare per l'amministrazione che non può fare a meno di ricomprendere le attività di comunicazione, e le forme di comunicazione online, all'interno della propria programmazione strategica, ovvero di quel processo di decisioni funzionale a definire i programmi da realizzare per il raggiungimento dei propri obiettivi.

Questo significa che uno degli scopi del nostro progetto è quello di far leva sia all'interno delle rispettive amministrazioni di appartenenza, sia ipotizzando il coinvolgimento di una platea più ampia di amministrazioni, per aumentare, sulla base delle esperienze fatte, la percezione e la convinzione dell'importanza e della necessità che le attività di verifica e valutazione con utenti abbiano la giusta valorizzazione. Questo perché non si tratta solo di attività tecniche, routinarie fine a sé stesse, ma di attività che impattano direttamente con gli aspetti di diffusione dei contenuti e delle comunicazioni delle amministrazioni, e di conseguenza dovrebbero essere ricomprese e definite all'interno delle decisioni e delle politiche generali delle amministrazioni.

A livello operativo questo si traduce in una serie di azioni comunicative di disseminazione programmate (vedi capitolo dedicato) che mirano proprio a questo: garantire la diffusione delle informazioni, anche attraverso la messa in rete delle esperienze e delle competenze, per aumentare la conoscenza della realtà organizzativa e delle modalità di fruizione della comunicazione e dei servizi online da parte degli utenti.

Destinatari

I destinatari del nostro progetto sono sia interni alle amministrazioni sia esterni.

I destinatari interni sono in primo luogo i dirigenti delle strutture di comunicazione dove lavorano i partecipanti a questo project work e che hanno potere decisionale nella gestione del sito web istituzionale e, in un caso, del sito intranet, allo scopo di far acquisire loro la giusta sensibilità al fattore usabilità. In secondo luogo i colleghi redattori che lavorano in team con i partecipanti al progetto nelle rispettive amministrazioni e che devono maturare una propria competenza e acquisire pratica alle tecniche di verifica dell'usabilità.

I destinatari esterni sono individuabili principalmente negli operatori della comunicazione istituzionale che si occupano a vario titolo di siti istituzionali e di intranet: la normativa sulla comunicazione istituzionale, lo ricordiamo, fa riferimento alla comunicazione interna e alla comunicazione esterna come elementi integrati per garantire un'efficace azione di comunicazione. Sono quindi i redattori, i responsabili di redazioni web, i responsabili di contenuti, che possono avere dalla conoscenza e pratica di queste metodologie di testing effetti a cascata che aumentano e migliorano le loro competenze e le loro specifiche professionalità.

Costi del progetto

Uno dei principali punti di forza del progetto è di essere a basso costo, poiché condotto con risorse interne alle amministrazioni e quindi facilmente replicabile. In tempi di *spending review* questo ci sembra un vantaggio rilevante.

Il progetto non prevede azioni di formazione in quanto la procedura è stata progettata come strumento utilizzabile anche da personale non esperto di usabilità.

Il personale che sarà utilizzato nel progetto è già inserito nell'organico delle amministrazioni, pertanto si tratta di una voce di costo già presente nel bilancio. Non sono previste ulteriori spese per indennità/responsabilità.

Nella tabella che segue si indicano i costi stimati di esecuzione di un test per ogni amministrazione con 2 conduttori e 5 utenti.

Sono state individuate anche le spese per il monitoraggio e la valutazione dei test e per le attività preparatorie e di analisi del contesto attraverso il calcolo costo/giornata, ipotizzando che vengano realizzate da 2 funzionari per ognuna delle amministrazioni coinvolte. Non sono previste spese per assicurazioni al personale impegnato nel progetto e i partecipanti ai test non sono retribuiti.

Le azioni di comunicazione di cui abbiamo calcolato i costi sono: un *webinar*; un convegno; un articolo su rivista specializzata; alcune videointerviste.

Per quanto concerne le fonti di finanziamento previste, si fa presente che alcune delle azioni di comunicazione proposte potranno essere realizzate, e in parte finanziate, in collaborazione con FormezPA (progetto WikiPA) e

Dipartimento della Funzione Pubblica (attuazione delle politiche per l'usabilità).

Voci di spesa	N. funzionari coinvolti	Costo giornata singolo funzionario* (€)	N. giornate previste	Costo unitario per singola amministrazione (€)	N. totale amministrazioni coinvolte	Costo totale (€)
Attività preparatorie e di analisi del contesto	2	126,00	10	2.520,00	4	10.080,00
Esecuzione di un test	2	126,00	2	504,00	4	2.016,00
Monitoraggio e valutazione	2	126,00	3	756,00	4	3.024,00
Azioni di promozione						5.000,00
Spese generali (carta, elettricità)				10,00	4	40,00
Totale						**20.160,00**

* Retribuzione indicativa di un funzionario: € 15,70/ora per 8 ore di lavoro

2.3. Il gruppo di lavoro: responsabilità e compiti dei singoli componenti

Il gruppo di lavoro che si è formato è costituito da 5 persone, 3 funzionari di amministrazioni centrali e 2 funzionari di ente pubblico economico che svolgono la propria attività in diversi settori, tutti, sia quelli indirizzati verso l'utente esterno che quelli verso l'utente interno, comunque afferenti al campo della comunicazione istituzionale.

La scelta del progetto non è stata estranea a queste considerazioni sull'ambito di competenze e di attività nei quali operiamo ed è stato uno dei motivi che ci hanno fatto propendere per questa scelta.

Dall'analisi più approfondita del progetto da realizzare è emerso che:

1. la parte sperimentale del progetto poteva essere progettata, organizzata ed eseguita direttamente dai componenti del gruppo
2. le indicazioni che sarebbero emerse dai test effettuati potevano essere utilizzate come possibili proposte di intervento da sottoporre direttamente ciascuno alla propria amministrazione di appartenenza
3. l'esperienza di verifica dei test avrebbe contribuito, dato il carattere di formazione sul campo, ad ampliare le conoscenze e le competenze specifiche professionali di ognuno

Quest'ultimo punto ci è sembrato particolarmente rilevante: la metodologia adottata (il protocollo eGLU 2.0) inserita all'interno di una metodologia di progetto (il progetto "Navigare nella PA") avrebbe potuto garantire quel miglioramento continuo della professionalità delle figure della comunicazione istituzionale che avrebbe potuto innescare cambiamenti e migliorare il processo di apprendimento complessivo delle proprie amministrazioni.

La scelta e l'assegnazione delle competenze di progetto è stata definita in modo da distribuire, anche in base alle proprie capacità, attitudini e conoscenze, le differenti responsabilità di progetto tra i vari componenti.

Il Progetto Navigare nella PA è il risultato di un lavoro congiunto e di una costante collaborazione e condivisione di esperienze e competenze dei cinque autori/autrici appartenenti a quattro diverse Amministrazioni pubbliche. In particolare:

- **Filiberto Montano** - *capo progetto* - ha scritto l'introduzione, il paragrafo 1.1, 2.1, 2.3, 3.4, con Valentina Santoboni il paragrafo 2.2 e con Stefania Ceruso il paragrafo 4.4. Ha curato la grafica e realizzato l'immagine di copertina.

- **Tiziana Antonelli** - *responsabile analisi del contesto europeo* - ha scritto i paragrafi 1.2 e 3.3. Ha curato l'editing del testo e la redazione dell'abstract.

- **Valentina Santoboni** - *responsabile del budget e del coordinamento delle fasi sperimentali* - ha scritto i paragrafi 1.3, 1.4 e 3.1, con Filiberto Montano ha scritto il paragrafo 2.2

- **Antonella Romé** - *responsabile del monitoraggio e della valutazione del progetto* - e **Stefania Ceruso** - *responsabile della comunicazione* - hanno scritto i paragrafi: 2.4, 3.2, 4.1, 4.2, 4.3. Stefania Ceruso ha scritto con Filiberto Montano il paragrafo 4.4. Ha redatto i verbali degli incontri.

L'intero progetto si è sviluppato partendo dalle competenze personali in comunicazione istituzionale di tutti i componenti del gruppo e si è arricchito grazie all'apporto significativo di ciascuno che si è messo alla prova sperimentando una modalità lavorativa (lavorare per progetti) scarsamente diffusa nelle rispettive realtà lavorative.

Il progetto si è rivelato quindi impegnativo e per certi versi nuovo ma non per questo meno coinvolgente, e non si sarebbe potuto realizzare - nel modo in cui è stato portato a termine - senza una costante azione di confronto e continua collaborazione da parte di tutti i partecipanti, disponibili ad un paziente lavoro di revisione per riuscire nell'intento proposto: elaborare e realizzare un progetto collettivo completo e soddisfacente, che confidiamo possa ritenersi tale.

C'è da aggiungere che, per questo progetto, ogni partecipante ha provveduto all'organizzazione e gestione della parte sperimentale del progetto (realizzazione dei test di usabilità semplificati), parte che costituisce in ogni caso un'attività complessa, organizzata per processi: fase di ideazione, fase di organizzazione e scelta dei partecipanti, fase di realizzazione, fase di analisi dei dati, fase di valutazione, i cui risultati sono inseriti come allegati a questo progetto.

All'aspetto organizzativo è stata dedicata particolare attenzione, ritenuta una componente essenziale per la buona riuscita del progetto stesso.

L'individuazione di responsabilità e relativa autonomia in capo ai singoli componenti del gruppo di lavoro non ha impedito di attivare ed attuare forme di comunicazione e di lavoro collaborativo, a volte in presenza, più spesso a distanza, per condividere, discutere e mettere all'esame e alla valutazione del gruppo il lavoro fatto e le idee ed indicazioni per far progredire il progetto.

2.4. Linee di attività, tempi e strumenti del monitoraggio: diagramma di Gantt

Una volta che sono stati stabiliti i compiti e le responsabilità si è resa necessaria una pianificazione dei tempi di realizzazione del progetto.

Il diagramma di Gantt ci è sembrato, a questo proposito, lo strumento più idoneo per il nostro scopo, per ordinare le diverse attività secondo una precisa progressione temporale.

La costruzione del diagramma ha rappresentato un momento di forte condivisione, responsabilizzazione e confronto con i colleghi del gruppo di progetto e ha permesso di concordare e condividere azioni e impegni reciproci.

Il diagramma ha inoltre consentito la contemporanea visualizzazione delle attività, non soltanto in modo sequenziale ma anche in parallelo, dei soggetti coinvolti e della tempistica delle verifiche.

La costruzione del diagramma di Gantt si è svolta attraverso 3 differenti step:

1. sono state individuate tutte le macroattività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi
2. si è definito il limite temporale finale del progetto
3. sono stati indicati sul grafico i range temporali previsti per ciascuna sottoattività

Per ogni attività e sottoattività è stato indicato il nominativo del referente del gruppo di progetto incaricato della sua realizzazione.

Il modello di diagramma che abbiamo utilizzato prevede una specifica funzionalità operativa: la possibilità di controllare quotidianamente alla data del giorno di consultazione la percentuale di completamento di ogni sottoattività e gli eventuali giorni rimanenti in rapporto a quelli stimati. Questo è servito al gruppo di progetto per monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento del progetto in generale, lo stato dell'arte delle attività di propria competenza e poter mettere in atto, qualora necessari, tutti i possibili aggiustamenti nel timing del progetto.

Analisi dei rischi

Dietro ogni attività, lavoro, progetto c'è una serie di rischi. Il rischio consiste nell'eventualità di subire un danno, connessa a circostanze più o meno prevedibili.

Uno degli obiettivi dell'analisi dei fattori di rischio è quello di anticipare le azioni correttive prima che il problema si manifesti, nonché quello di misurare l'efficacia delle azioni di risposta pianificate evidenziando eventuali correzioni su di esse.

In quest'ottica, contestualmente al Gantt in fase di pianificazione, è stata condotta **un'analisi dei rischi** prendendo in esame i possibili rischi sia interni che esterni al gruppo di progetto.

Il gruppo di lavoro ha svolto un'azione essenzialmente di "prevenzione" per evitare l'accadimento di eventuali rischi.

I possibili rischi valutati ex ante sono stati valutati su due fronti.

Rischi esterni al gruppo di progetto

- mancanza di sostegno al progetto da parte delle Amministrazioni coinvolte nell'indagine

A questo proposito è stata condotta un'azione preventiva di comunicazione e informazione interna, soprattutto a livello apicale, per far comprendere l'importanza della ricerca condotta dal gruppo e delle ricadute positive sui siti delle rispettive amministrazioni.

Rischi interni al gruppo di progetto

- problematiche del lavoro in gruppo svolto a distanza

- sincronizzazione dei tempi di svolgimento dei test nelle quattro amministrazioni coinvolte in previsione dell'analisi complessiva dei risultati.

Per quanto riguarda il lavoro a distanza è stato di grande aiuto l'ausilio dell'applicativo Dropbox, un software di cloud storage multipiattaforma, che ha consentito al gruppo di utilizzare un servizio di file hosting e sincronizzazione automatica di file tramite web.

Visto il carattere sperimentale del project work una delle possibili criticità sulla quale è stata posta particolare attenzione è stato il numero della amministrazioni oggetto dei test. L'indagine infatti coinvolgeva la Presidenza del Consiglio dei Ministri, l'Ater del Comune di Roma e l'Agenzia delle Entrate.

La realizzazione del Gantt, in questo caso, ha permesso a tutti i componenti del gruppo di lavoro di attenersi ad una rigida tempistica fondamentale per la raccolta finale dei risultati e la successiva elaborazione.

Questa è la rappresentazione finale con diagramma di GANNT delle fasi di realizzazione del progetto "Navigare nella PA".

DIAGRAMMA DI GANTT

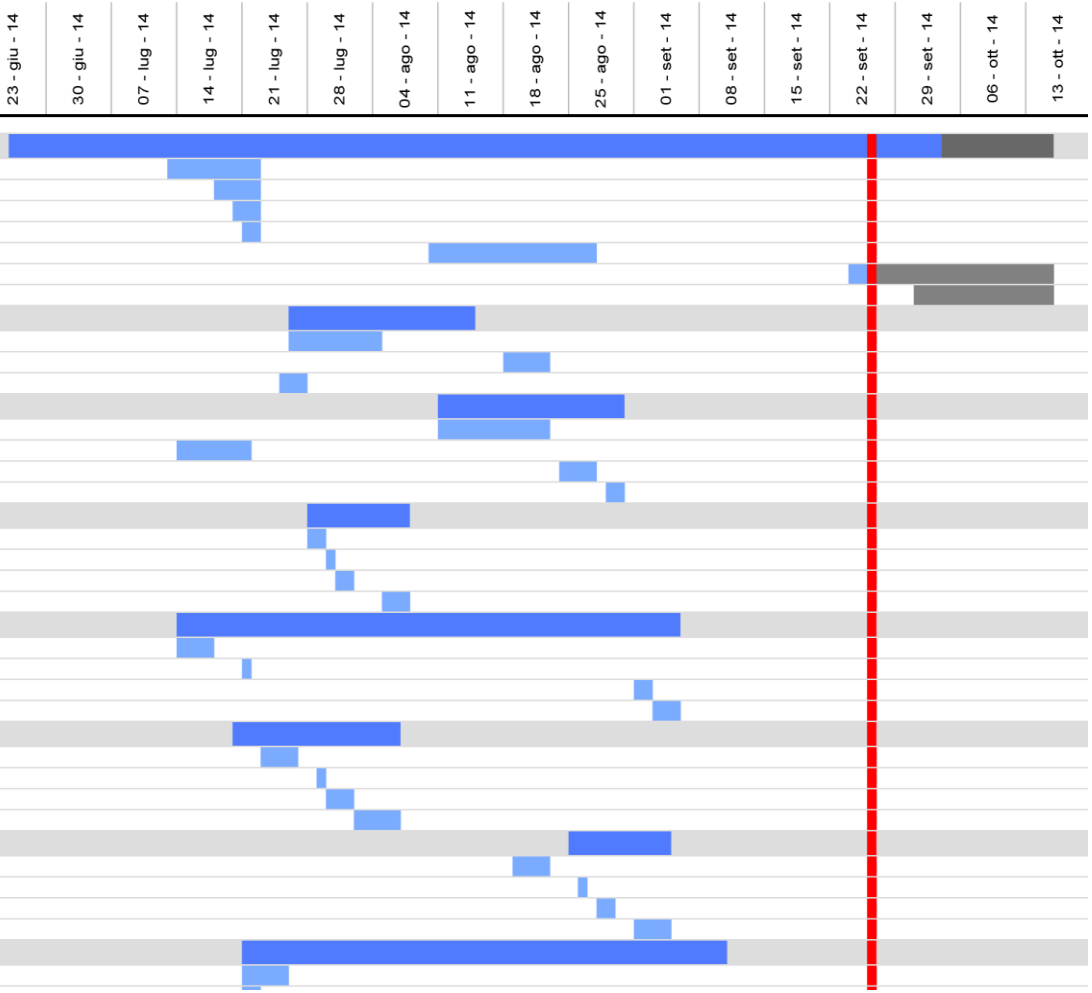
Navigare nella P.A

Test di usabilità semplificati per i siti web delle PA con il protocollo eGLU2.0

Capo progetto: Filiberto Montano
Data odierna: 26/09/2014 (ven) (linea rossa verticale)
Data di inizio: 26/06/2014 (gio)

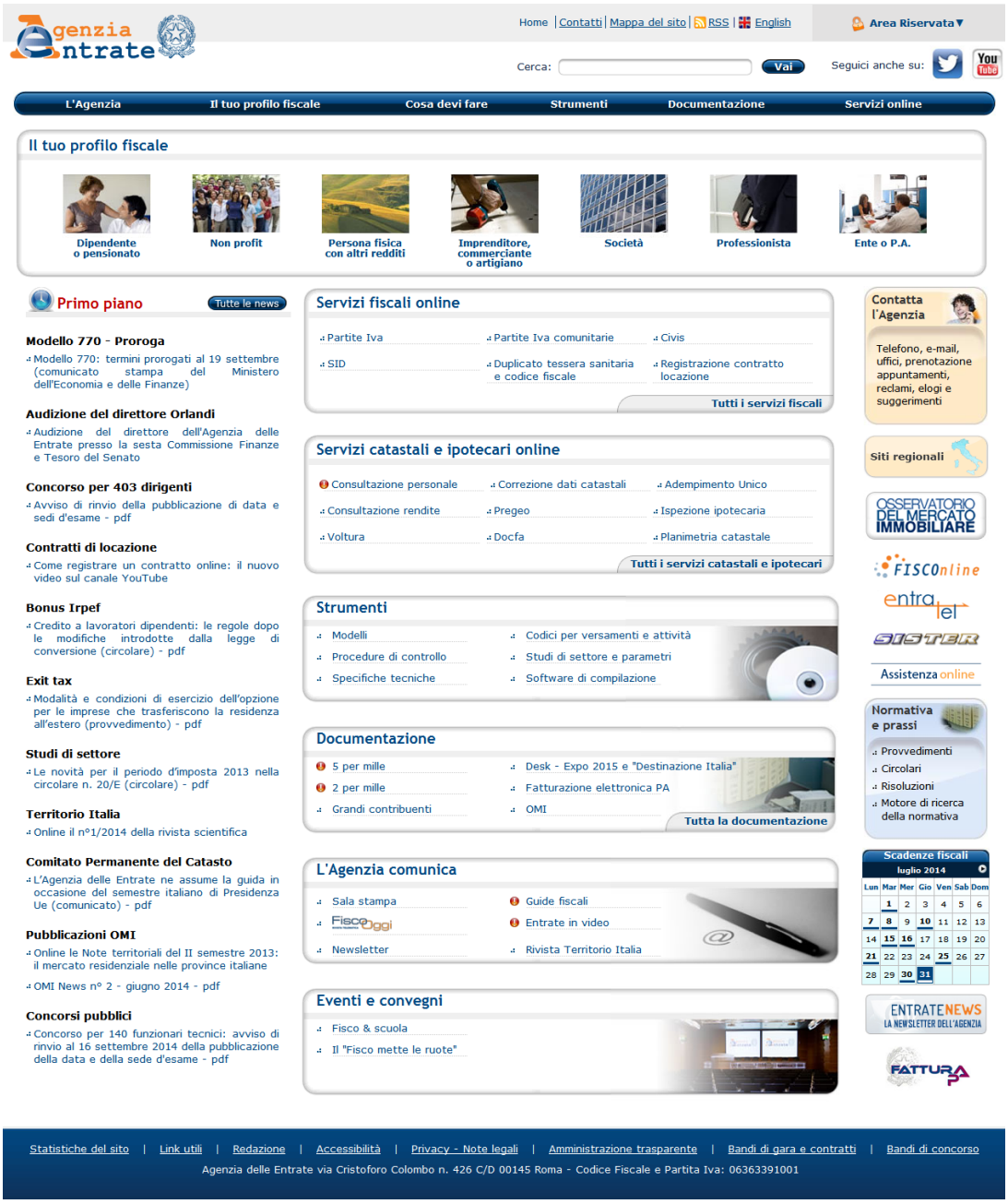
Primo giorno della settimana (Dom=1):

WBS	Attività	Referente attività	Inizio	Fine	Durata (Giorni)	% Completam	Giorni lavorativi	Giorni complet	Giorni rimaner
1	**Coordinamento e sviluppo PW**	**Filiberto Montano**	26/06/2014	16/10/2014	112	90%	81	100	12
1.1	gruppo	Filiberto Montano	13/07/2014	23/07/2014	10	100%	8	10	0
1.2	SWOT Analisys e individuazione target	Filiberto Montano	18/07/2014	23/07/2014	5	100%	4	5	0
1.3	Analisi Contesto Presid. Cons. Ministri	Filiberto Montano	20/07/2014	23/07/2014	3	100%	3	3	0
1.4	Analisi Sito Intranet	Filiberto Montano	21/07/2014	23/07/2014	2	100%	3	2	0
1.5	Editing grafico	Filiberto Montano	10/08/2014	28/08/2014	18	100%	14	18	0
1.6	Controllo redazionale elaborato finale	Tiziana Antonelli	24/09/2014	16/10/2014	22	15%	17	3	19
1.7	Redazione abstract	Tiziana Antonelli	01/10/2014	16/10/2014	15	0%	12	0	15
2	**Contesto Europeo**	**Tiziana Antonelli**	26/07/2014	15/08/2014	20	100%	15	20	0
2.1	Analisi contesto europeo	Tiziana Antonelli	26/07/2014	05/08/2014	10	100%	7	10	0
2.2	Europee	Tiziana Antonelli	18/08/2014	23/08/2014	5	100%	5	5	0
2.3	Analisi Sito istituzionale	Tiziana Antonelli	25/07/2014	28/07/2014	3	100%	2	3	0
3	**Quadro normativo**	**Valentina Santoboni**	11/08/2014	31/08/2014	20	100%	15	20	0
3.1	Quadro normativo usabilità	Valentina Santoboni	11/08/2014	23/08/2014	12	100%	10	12	0
3.2	Costi progetto	Valentina Santoboni	14/07/2014	22/07/2014	8	100%	7	8	0
3.3	Analisi Contesto Agenzia Entrate	Valentina Santoboni	24/08/2014	28/08/2014	4	100%	4	4	0
3.4	Analisi Sito istituzionale	Valentina Santoboni	29/08/2014	31/08/2014	2	100%	1	2	0
4	**Test ATER Roma**	**Romè/Ceruso**	28/07/2014	08/08/2014	11	100%	10	11	0
4.1	Definiz. test e org.ne logistica	Romè/Ceruso	28/07/2014	30/07/2014	2	100%	3	2	0
4.2	Test pilota	Romè/Ceruso	30/07/2014	31/07/2014	1	100%	2	1	0
4.3	Somministrazione Test	Romè/Ceruso	31/07/2014	02/08/2014	2	100%	2	2	0
4.4	Analisi dei risultati e stesura report	Romè/Ceruso	05/08/2014	08/08/2014	3	100%	4	3	0
5	**Test AGENZIA ENTRATE**	**Valentina Santoboni**	14/07/2014	06/09/2014	54	100%	40	54	0
5.1	Definiz test e org.ne logistica	Valentina Santoboni	14/07/2014	18/07/2014	4	100%	5	4	0
5.2	Test pilota	Valentina Santoboni	21/07/2014	22/07/2014	1	100%	2	1	0
5.3	Somministrazione Test	Valentina Santoboni	01/09/2014	03/09/2014	2	100%	3	2	0
5.4	Analisi dei risultati e stesura report	Valentina Santoboni	03/09/2014	06/09/2014	3	100%	3	3	0
6	**Test sito PCM – INTRANET**	**Filiberto Montano**	20/07/2014	07/08/2014	18	100%	14	18	0
6.1	Definiz test e org.ne logistica	Filiberto Montano	23/07/2014	27/07/2014	4	100%	3	4	0
6.2	Test pilota	Filiberto Montano	29/07/2014	30/07/2014	1	100%	2	1	0
6.3	Somministrazione Test	Filiberto Montano	30/07/2014	02/08/2014	3	100%	3	3	0
6.4	Analisi dei risultati e stesura report	Filiberto Montano	02/08/2014	07/08/2014	5	100%	4	5	0
7	**Test sito Dip Politiche Europee**	**Tiziana Antonelli**	25/08/2014	05/09/2014	11	100%	10	11	0
7.1	Definiz test e org.ne logistica	Tiziana Antonelli	19/08/2014	23/08/2014	4	100%	4	4	0
7.2	Test pilota	Tiziana Antonelli	26/08/2014	27/08/2014	1	100%	2	1	0
7.3	Somministrazione Test	Tiziana Antonelli	28/08/2014	30/08/2014	2	100%	2	2	0
7.4	Analisi dei risultati e stesura report	Tiziana Antonelli	01/09/2014	05/09/2014	4	100%	5	4	0
8	**Valutazione e Monitoraggio**	**Antonella Romè**	21/07/2014	11/09/2014	52	100%	39	52	0
8.1	Definizione Gantt	Antonella Romè	21/07/2014	26/07/2014	5	100%	5	5	0



3. Analisi dei casi

3.1. Sito Agenzia delle Entrate – www.agenziaentrate.gov.it



L'Agenzia delle Entrate

Come si legge nel *Book dell'Agenzia delle Entrate 2013*, l'Agenzia è un ente pubblico non economico che dal 2001 svolge le sue funzioni istituzionali per

garantire il massimo livello di adesione spontanea agli obblighi tributari (*tax compliance)*, attraverso l'assistenza ai contribuenti e il recupero dell'evasione fiscale. La sua funzione strategica, a servizio dei cittadini e a presidio della legalità tributaria, è quella di garantire il recupero di risorse per l'intera collettività, secondo criteri di efficienza, economicità ed efficacia nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità, trasparenza. Sottoposta alla vigilanza del Ministro dell'Economia e delle Finanze, che mantiene la responsabilità di indirizzo politico, l'Agenzia agisce in piena responsabilità gestionale e gode di autonomia regolamentare, amministrativa, patrimoniale, organizzativa, contabile e finanziaria. I rapporti tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia sono regolati da una Convenzione triennale, con adeguamento annuale per ciascun esercizio finanziario, nella quale sono indicati i servizi da assicurare, gli obiettivi da raggiungere e le relative risorse.

Per prevenire e recuperare l'evasione fiscale, l'Agenzia individua selettivamente le situazioni a più elevato rischio e utilizza una sempre maggiore efficacia dissuasiva dei controlli. La centralità del cittadino rappresenta un valore per l'Agenzia che è impegnata ad agevolare gli adempimenti fiscali, fornendo informazioni, assistenza e consulenza a milioni di contribuenti e agli intermediari fiscali. In questo percorso i canali telematici giocano un ruolo determinante per modernizzare il processo amministrativo e migliorarne la qualità complessiva. Le principali attività dell'Agenzia sono:

- Servizi, assistenza e informazioni ai contribuenti
- Acquisizione ed elaborazione delle dichiarazioni e degli atti, predisposizione della modulistica e gestione delle banche dati
- Recupero dell'evasione e dell'elusione fiscale
- Interpretazione delle norme.

Dal 1° dicembre 2012 l'Agenzia delle Entrate ha incorporato l'Agenzia del Territorio, assorbendo la gestione delle attività e dei servizi da essa svolti. Oltre alle attività prima indicate, l'Agenzia delle Entrate ha così acquisito le seguenti attività e servizi:

- gestione del patrimonio cartografico catastale
- rilevazione ed elaborazione delle informazioni tecnico-economiche relative ai valori immobiliari, al mercato degli affitti e ai tassi di rendita
- pubblicazione di studi ed elaborazioni e valorizzazione statistica degli archivi
- pubblicità immobiliare, per rendere noti ai terzi gli atti che costituiscono, modificano o estinguono i diritti reali su beni immobili
- servizi estimativi, consistenti nell'offerta di consulenza tecnico-estimativa specialistica, di perizie di stima su beni immobili, di pareri di congruità tecnico-economica
- istituzione e aggiornamento del registro dei beni immobili esistenti sul territorio nazionale, integrate con quelle attribuite agli enti locali
- attività finalizzate al raggiungimento di equità nella tassazione immobiliare e a prevenire l'evasione e la frode fiscale.

Lo sviluppo del sistema delle relazioni con i cittadini è uno dei fattori più qualificanti dell'organizzazione dell'Agenzia. La disponibilità dei servizi online ha favorito un collegamento più diretto e rapido con i contribuenti permettendo loro di assolvere agli obblighi tributari con maggiore tempestività e semplicità. Al 31 dicembre 2012 gli utenti abilitati al servizio telematico Entratel erano 220.281 mentre quelli abilitati a Fisconline erano 1.926.225 per un totale di 2.146.506 utenti.

Il sito internet www.agenziaentrate.gov.it

Proprio nell'ottica di migliorare i servizi di informazione e assistenza, l'Agenzia delle Entrate nel corso degli ultimi 10 anni ha puntato sempre di più sullo sviluppo del suo sito web istituzionale: www.agenziaentrate.gov.it nel quale è possibile trovare modulistica, documenti di normativa e prassi, servizi online, informazioni e assistenza tramite diversi canali. Il sito web è aggiornato e sviluppato dall'Ufficio Comunicazione multimediale e Internet (Settore Comunicazione) che provvede anche alla pubblicità legale dei provvedimenti del Direttore, in base all'art. 1, comma 361 della legge 244/2007. Per l'aspetto tecnico-informatico la redazione web, di cui l'autrice del presente paragrafo fa parte, si avvale del supporto del partner tecnologico Sogei (Società Generale d'Informatica SpA del Ministero dell'Economia e delle Finanze).

L'attuale versione del sito è stata pubblicata *online* nel giugno 2010 e attualmente sviluppa un numero medio di contatti pari a circa 1.243.170 utenti unici al mese. L'albero dei contenuti si struttura principalmente intorno al menu orizzontale costituito da sette voci: *L'Agenzia*, *Il tuo profilo fiscale*, *Cosa devi fare*, *Strumenti*, *Documentazione*, *Servizi online*. In particolare, la sezione *Cosa devi fare* si pone come una guida all'orientamento tra i molteplici e spesso complessi adempimenti tributari. Essa, infatti, racchiude le informazioni fiscali, catastali e ipotecarie (presentandole in schede adempimento) sulla base delle azioni da compiere: dichiarare, registrare, consultare, versare, etc. Nell'ottica di una crescente personalizzazione dei servizi e delle informazioni, sono stati individuati sette profili fiscali che rappresentano i principali target di riferimento del sito. Scegliendo il proprio profilo fiscale l'utente accede ai contenuti dedicati. I profili fiscali sono:

- Dipendente o pensionato

- Non profit
- Persona fisica con altri redditi
- Imprenditore, commerciane o artigiano
- Società
- Professionista
- Ente o PA.

Il sito, indipendentemente dalla profilazione, offre anche altre modalità di navigazione ad esempio tramite il motore di ricerca oppure attraverso la mappa del sito, entrambi posti nella parte alta della *home page*. Un'altra modalità di navigazione è rappresentata dai box in *home page* che presentano, tra le altre cose, i servizi online più richiesti, i principali software, la modulistica, le attività e i prodotti di comunicazione. Per avere un'idea delle pagine più visitate del sito, riportiamo le statistiche degli accessi relativi al periodo di osservazione: 2-8 settembre 2014.

Ordine	**Pagina**	**Visitatori**	**Visualizzazioni**	**Tempo medio di visita (secondi)**
1	Agenzia delle Entrate - Home	725.360	1.126.158	190
2	Agenzia delle Entrate - Servizi online	115.149	168.343	54
3	Agenzia Entrate - Motore di Ricerca	91.517	233.824	52
4	Agenzia delle Entrate - Cosa devi fare	62.676	86.653	26
5	Agenzia Entrate - Calcolo del bollo auto in base alla targa del veicolo	57.500	133.636	42

6	Agenzia delle Entrate - Servizi online - Servizi fiscali	53.894	75.740	49
7	Agenzia delle Entrate - Strumenti	52.895	74.883	20
8	Agenzia Entrate - Partite IVA Comunitarie	51.118	170.517	35
9	Agenzia Entrate - Servizi: Calcolo del bollo auto in base alla targa del veicolo - Risposta	50.270	111.452	70
10	Agenzia delle Entrate - L'Agenzia	43.356	57.074	34

Fonte: Agenzia delle Entrate 2014

L'usabilità del sito dell'Agenzia

L'Agenzia delle Entrate è stata una delle prime amministrazioni centrali che hanno aderito all'iniziativa sull'usabilità dei siti web promossa nel 2013 dal Dipartimento della Funzione Pubblica con lo scopo di migliorare la qualità dei siti web pubblici diffondendo la cultura dell'usabilità e promuovendo l'utilizzo del protocollo eGLU per l'analisi esplorativa delle interfacce[54]. Nel periodo settembre-dicembre 2013 la redazione web dell'Agenzia, utilizzando il protocollo eGLU nella versione sperimentale 1.0, ha effettuato 3 sessioni di test con il coinvolgimento di 15 utenti ai quali sono stati proposti 7 obiettivi di navigazione, che hanno permesso di evidenziare le principali criticità nei percorsi di navigazione e nella comprensione di etichette e contenuti del sito istituzionale. Le principali difficoltà rilevate facevano riferimento alla navigazione e alle voci di menu. Inoltre, sono stati

[54] A partire da luglio 2014 l'autrice del presente paragrafo fa parte del Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU) in rappresentanza dell'Agenzia delle Entrate.

evidenziati dei problemi nella compilazione di un modulo *online* e alcune difficoltà tecniche nell'utilizzo dei codici di sicurezza per l'accesso ai servizi senza registrazione. A seguito dei test effettuati sono state apportate 6 modifiche all'interfaccia.

Nel periodo febbraio-marzo 2014 la redazione web ha condotto un'ulteriore indagine che ha coinvolto gli iscritti alla *newsletter* del sito. Gli utenti sono stati invitati ad esprimere un giudizio sull'esperienza d'uso del sito. A questo scopo è stato utilizzato il questionario multidimensionale *USability Evaluation* (Us.E. 2.0) messo a punto da ricercatori dell'Università La Sapienza di Roma. Il questionario, composto da 19 *item*, consente di fare una diagnosi rapida dell'usabilità di un sito internet, individuando eventuali criticità per le quali possa essere necessario approfondire l'analisi o intervenire attraverso il *re-design*. Agli utenti del sito oggetto di valutazione viene richiesto di esprimere il proprio giudizio riguardo ciascuna affermazione su una scala Likert a 5 punti (da "assolutamente falso" ad "assolutamente vero"). Le dimensioni lungo le quali viene valutata l'usabilità sono:

Maneggevolezza: si riferisce all'interazione con le caratteristiche strutturali del sito internet in esame. Punteggi al di sotto della media in questa scala suggeriscono la necessità di affrontare cambiamenti strutturali, come la riorganizzazione della gerarchia dei contenuti, il riposizionamento degli elementi all'interno delle pagine, l'aggiunta o la modifica di un menu di navigazione.

Soddisfazione: si riferisce all'utilità percepita del sito ed è quindi indicativa di quanto sia stato opportuno accedere a quel sito per soddisfare le proprie esigenze. Punteggi inferiori alla media in questa scala potrebbero indicare che il sito non è stato realizzato tenendo conto del suo bacino di utenza. Ciò potrebbe accadere per almeno due motivi: l'utenza non è quella attesa da chi

ha realizzato il sito, oppure i contenuti non sono adeguati alle aspettative degli utenti.

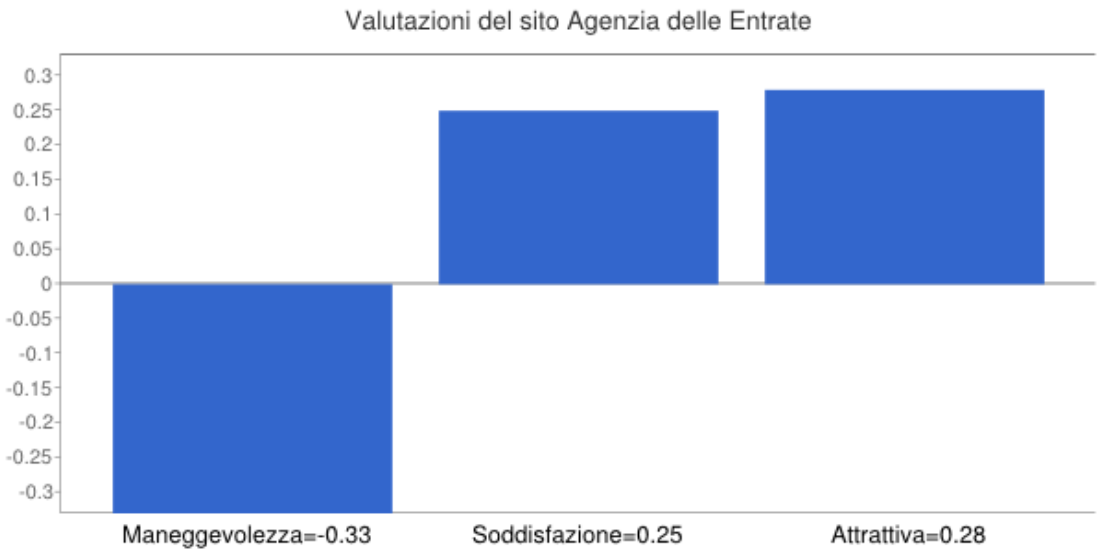
Attrattiva: si riferisce all'interazione con l'aspetto estetico del sito e, in generale, alle impressioni di gradevolezza (usabilità apparente). Punteggi inferiori alla media potrebbero indicare la necessità di un *re-styling*, l'aggiunta di funzionalità e una maggiore cura nei particolari.

Come rappresentato nel grafico che segue, l'analisi dei dati raccolti con il questionario, che è stato compilato da 300 utenti, ha fatto emergere i seguenti risultati[55]:

- maneggevolezza: -0,33
- soddisfazione: +0,25
- attrattiva: +0,28

I punteggi positivi relativi a soddisfazione e attrattiva indicano che la dimensione è al di sopra dello standard dei siti della stessa categoria (amministrazioni pubbliche). Il punteggio negativo riguardante la maneggevolezza indica che la dimensione è al di sotto dello standard dei siti della categoria.

[55] I punteggi ottenuti nelle singole dimensioni costituiscono «il punteggio "grezzo" ottenuto in ogni singola dimensione. Per essere dotato di significato è necessario mettere in relazione ognuno di essi con quelli ottenuti dalla valutazione di siti analoghi (cioè appartenenti alla medesima categoria). Questa procedura è detta "standardizzazione" e si effettua sottraendo il punteggio ottenuto dal sito oggetto di valutazione al punteggio medio del campione di taratura (il nostro campione di riferimento) e dividendo per la deviazione standard. Il punteggio così ottenuto (punteggio "z") rappresenta la posizione di quel sito per quella specifica dimensione rispetto ai siti della stessa categoria. Punteggi positivi indicano che, per il sito in esame, quella dimensione è meglio rappresentata rispetto ai siti di quella categoria. Ovviamente, punteggi negativi indicano che la dimensione è al di sotto dello standard dei siti di quella categoria.» Fonte www.use2.it



Fonte: Agenzia delle Entrate 2014

In base ai risultati di questa indagine appare evidente come, in un'eventuale fase di riprogettazione del sito, sarebbe opportuno riorganizzare la gerarchia dei contenuti, il posizionamento degli elementi all'interno delle pagine e i menu di navigazione.

Il protocollo eGLU 2.0: test di usabilità e risultati ottenuti

Nel settembre 2014 la redazione web dell'Agenzia delle Entrate ha condotto una nuova sessione di test di usabilità utilizzando per la prima volta il protocollo eGLU 2.0. Le attività preliminari al test, effettuate nel mese di luglio, hanno consentito di identificare i 5 partecipanti da sottoporre a test, individuare gli obiettivi di navigazione (*task*) da assegnare ai partecipanti e definire per ciascun *task* i criteri di successo o di fallimento, nonché un tempo limite oltre il quale considerare l'obiettivo non raggiunto. Inoltre, al fine di verificare la presenza di problemi nell'esecuzione dell'osservazione, è stato eseguito un test pilota con un operatore della redazione. I partecipanti sono stati individuati in 5 colleghi, di età compresa tra 30 e 55 anni, non esperti di diritto tributario e con un frequenza di navigazione in internet medio/alta.

I task oggetto del test sono stati scelti tra le seguenti tipologie:

- trovare informazioni
- consultare documenti *online* e/o disponibili in *download*
- compilare moduli *online*

Affrontate le fasi preparatorie, a settembre si è passati alla fase di esecuzione vera e propria. L'autrice del presente paragrafo, in qualità di conduttore del test, si è occupata di predisporre una stanza tranquilla il cui accesso era controllato per garantire che l'analisi non fosse interrotta da eventi esterni. Nella stanza era presente una scrivania con un pc collegato in rete (in cui era stato installato un programma per la videoregistrazione "Screencast-O-Matic" e una *web cam*), una sedia per il partecipante e una per il conduttore (in posizione leggermente arretrata). Il conduttore si è assicurato che tutti i dispositivi elettronici dotati di avviso sonoro presenti nella stanza fossero disabilitati prima che la prova iniziasse. Il conduttore, inoltre, al fine di garantire il corretto svolgimento dell'analisi, si è preoccupato di cancellare inizialmente e dopo ogni test la cronologia del *browser*, per evitare che i link già visitati potessero costituire un suggerimento. I partecipanti sono stati ricevuti uno per volta a circa un'ora di distanza uno dall'altro. Prima di avviare il test, si è ha cercato di instaurare un'atmosfera amichevole e informale in modo da minimizzare un eventuale effetto "inquisitorio" e si è spiegato al partecipante come si sarebbe svolto il test. Il conduttore ha insistito sul fatto che non era il partecipante ad essere sottoposto al test ma l'interfaccia del sito e che gli errori sarebbero stati più interessanti dei compiti portati a termine con successo. A questo punto è stato letto il primo *task*, si è avviata la registrazione e si è iniziata l'osservazione del partecipante mentre eseguiva il compito. Il conduttore ha fatto in modo di non far

trasparire soddisfazione o frustrazione in seguito a successi o fallimenti del partecipante per non influenzarlo.

I *task* proposti ai partecipanti erano i seguenti:

1. "Vuoi conoscere le quotazioni immobiliari residenziali della zona dove abiti. Partendo dalla *home page* cerca di trovare le informazioni che cerchi".
2. "Hai ricevuto dall'Agenzia delle Entrate una comunicazione di irregolarità. Partendo dalla *home page* cerca di capire come fare per rateizzare l'importo che devi pagare".
3. "Hai scoperto che nei dati catastali relativi alla tua casa c'è un errore nel tuo nome (intestatario). Partendo dalla *home page* cerca di correggerlo".
4. "Stai compilando il modello F24 cartaceo per pagare l'imposta sostitutiva sul contrato di locazione (cedolare secca) per un appartamento che hai appena affittato. Non sai quale codice tributo utilizzare. Partendo dalla *home page*, cerca di trovare il codice adatto al tuo caso".

Il tasso di successo medio per i 5 partecipanti è stato del **65%**. Secondo le indicazioni del protocollo eGLU 2.0, un tasso di successo inferiore al 66% testimonia un sito con diversi problemi, sul quale occorre intervenire in maniera marcata.

In dettaglio si riporta la media del tasso di raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti:

- Task 1 = 80%
- Task 2 = 80%
- Task 3 = 100%

- Task 4 = 0%

Al termine del test, per avere indicazioni sulla percezione di facilità nell'uso del sito, sono stati somministrati inoltre due questionari (vedi allegati): il *Net Promoter Score* (NPS) e il *System Usability Scale* (SUS). Il punteggio del questionario NPS (che può distribuirsi tra -100 e 100) è pari a **0** mentre dovrebbe essere almeno positivo. Il punteggio del SUS (che può andare da 0 a 100) è pari a **60** ma dovrebbe essere almeno maggiore di 68. Anche in questo caso appare evidente la presenza di ampi margini di miglioramento rispetto all'usabilità del sito. Considerando la non rappresentatività del campione utilizzato per l'analisi esplorativa, è importante sottolineare che i risultati non sono generalizzabili pur indicando delle rilevanti aree problematiche su cui intervenire.

Le principali criticità rilevate attraverso il test sono state le seguenti:

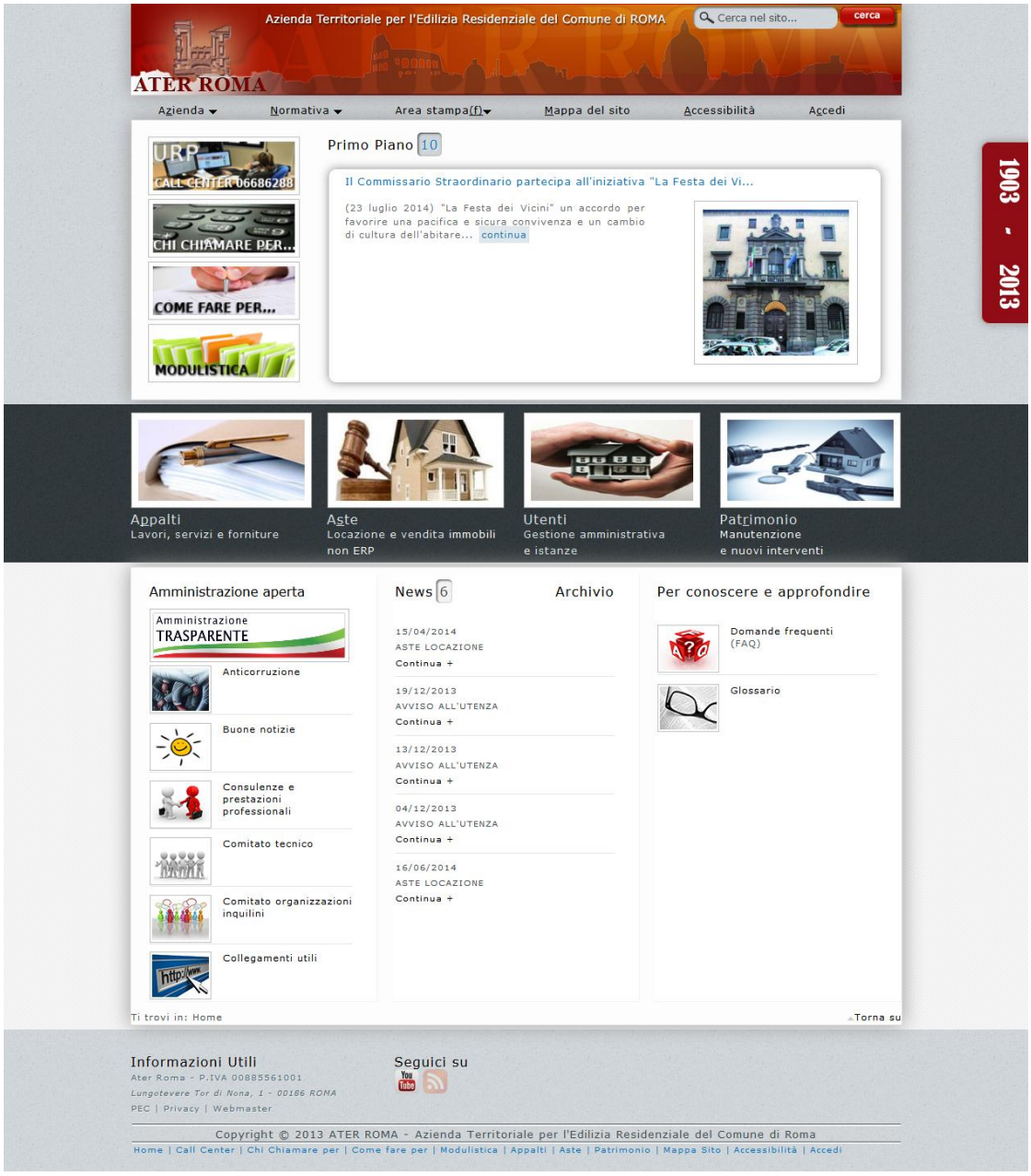
- Il banner OMI (Osservatorio del Mercato Immobiliare) presente in *home page* risulta poco leggibile
- È stato riscontrato un problema con i file pdf che non vengono aperti in un'altra pagina, con conseguente chiusura involontaria del *browser* da parte dell'utente
- Difficoltà nel raggiungere la scheda adempimento relativa alla cedolare secca
- Nessuno dei partecipanti è riuscito a trovare il codice tributo della cedolare secca (*task* 4)
- Presenza di 2 link spezzati all'interno del profilo fiscale "Persona fisica con altri redditi"
- Nella pagina della cedolare (box dei correlati) il link all'infografica non è corretto
- La pagina del regime opzionale Iva "Moss" è difficile da trovare

- Alcuni partecipanti hanno segnalato che sul sito ci sono tante informazioni ma è difficile trovare quelle principali perché non sono messe in evidenza
- Le colonne di sinistra (*news*) e destra (*banner*) non vengono percepite, inoltre la parte bassa della *home page* è stata poco consultata (no *scroll*).
- Solo uno dei partecipanti ha utilizzato "Il tuo profilo fiscale". La modalità di navigazione basata sulla profilazione non risulta quindi efficace perché poco utilizzata.

I problemi emersi relativamente ai percorsi di navigazione (non sempre lineari) e alla difficoltà nella ricerca di informazioni (con particolare riguardo ai codici tributo) entrambi evidenziati dai partecipanti al test, saranno analizzati con la redazione e il responsabile del sito e costituiranno un punto di partenza fondamentale per la successiva riprogettazione del sito stesso.

In questa sede ci sembra importante sottolineare come il protocollo eGLU 2.0 abbia innescato un percorso virtuoso di miglioramento della qualità del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

3.2. Sito Ater Roma – www.aterroma.it



L'Azienda

L'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale di Roma (ATER del Comune di Roma) è stata istituita il 3/9/2002 con la Legge n. 30 della Regione Lazio, riguardante l'ordinamento degli enti regionali operanti in materia di edilizia residenziale pubblica e con la quale si è voluto prefigurare

strutture in grado di far fronte alle nuove emergenze alloggiative ponendo le basi per un nuovo modello abitativo.

L'ATER ha quindi ereditato il patrimonio immobiliare dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Roma (IACP di Roma) - sorto ai primi del '900 con lo scopo di provvedere all'esigenza dei ceti popolari di alloggi ed abitazioni – e nel 1972 con il D.P.R. n. 1036 ha anche assunto le competenze degli enti edilizi disciolti quali GESCAL, INCIS, INA Casa.

Attualmente l'ATER del Comune di Roma amministra un patrimonio di circa 48.000 unità immobiliari, costituito prevalentemente da alloggi destinati all'edilizia sociale.

Circa 3.000 sono gli immobili a destinazione commerciale (locali ed aree), mentre molto marginale (362 unità immobiliari) è la consistenza degli alloggi non facenti parte dell'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) situati nei quartieri di Boccea, Barcaccia, Via Pincherle e Colli Portuensi.

Di seguito alcuni dati rappresentativi della consistenza patrimoniale:

- superficie complessivamente occupata nella città di Roma: mq 5.746.000
- superficie di corti, giardini, viali, strade, ecc.: mq 4.822.000
- superficie coperta da circa 2000 edifici: mq 924.000
- utenti serviti: di poco inferiore a 140.000 unità

La quantità e la varietà edilizia comportano negli anni sempre più crescenti necessità manutentive soprattutto per la gestione degli impianti tecnologici, la pulizia e la manutenzione dei cortili e delle aree verdi. Tutto questo ha

significato per l'ATER una complessa attività gestionale e organizzativa che perdura ai giorni nostri.

Senza più il flusso dei finanziamenti garantiti dallo Stato, infatti, diviene arduo sia poter conservare l'integrità fisica del patrimonio realizzato, sia fronteggiare le esigenze di alloggi non più soltanto delle categorie dei meno abbienti, ma anche di altre categorie di cittadini, come quelle formatesi per il lievitare vertiginoso dei canoni di locazione dell'edilizia privata.

Per effetto della legge regionale n. 30, inoltre l'ATER, che da Ente pubblico non economico (I.A.C.P.) diviene Ente pubblico economico, amplia le proprie competenze e le possibilità di rapportarsi con tutti gli operatori presenti nel settore della casa.

La nuova Azienda dovrebbe essere in grado di risolvere con piena soddisfazione dell'utenza, almeno una parte delle problematiche esistenti, coniugando i vecchi ai nuovi compiti, attraverso le attività che di seguito si elencano:

- supporto alla Regione, agli enti locali ed ai privati per la progettazione e l'attuazione di interventi di edilizia residenziale inseriti in programmi di recupero urbanistico e riqualificazione edilizia;
- gestione del patrimonio edilizio;
- ricerca, sperimentazione e realizzazione di modelli di architettura tradizionale ai fini della riqualificazione sociale ed ambientale dei quartieri, nel rispetto del principio di sostenibilità e valorizzazione delle tecniche innovative in materia di fonti energetiche rinnovabili, recuperabili o alternative, anche in collaborazione con università, istituti culturali e di ricerca pubblici e privati e con gli ordini professionali;

- studio, progettazione e realizzazione urbanistico-edilizia, manutentivo-gestionale e di assetto territoriale su incarico di enti pubblici e di privati.

Il sito internet dell'Ater e l'usabilità

La comunicazione di un'Azienda è sempre più comunicazione via Web. Se poi l'Azienda, come il caso dell'Ater del Comune di Roma, opera nel settore pubblico, l'esito e la qualità delle relazioni tra utenti/cittadini e amministrazione è sempre più riconducibile all'efficacia di una comunicazione web fatta di interfacce di navigazione, di sistemi di orientamento, di funzionalità, di architetture di contenuti, di design grafico e naturalmente di "usabilità".

L'esigenza di creare un nuovo sito istituzionale era stata già avvertita dall'Amministrazione nel 2013. Per la prima volta veniva istituito un vero e proprio gruppo di lavoro per la realizzazione del nuovo sito internet.

A distanza di un anno, a lavoro ultimato, a seguito delle numerose criticità evidenziate, si rende necessario un primo restyling del sito. Con la Determinazione Direttoriale n°125 del 09-04-2014 si parla per la prima volta di "costituzione del comitato di redazione" del sito Ater.

Per la comunicazione aziendale e web in particolare è un momento di svolta. La comunicazione relegata da sempre a ruolo marginale diventa per la prima volta strategica per l'Azienda.

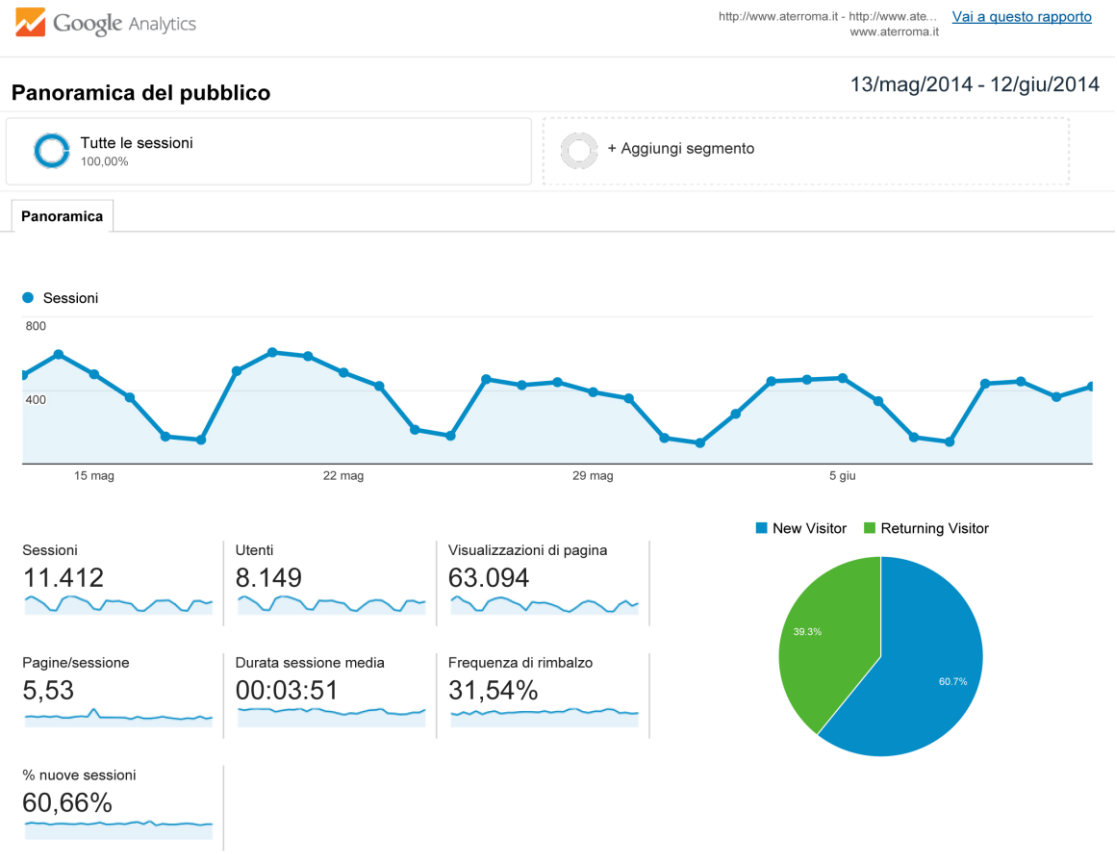
Il Master in Comunicazione Istituzionale, bandito dall'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" in convenzione con il BAICR Cultura della relazione, assume un ruolo fondamentale: concetti come rapporto amministrazione - cittadino, trasparenza, comunicazione interna entrano a

far parte della cultura aziendale. E così anche l'usabilità diventa uno degli obiettivi di comunicazione.

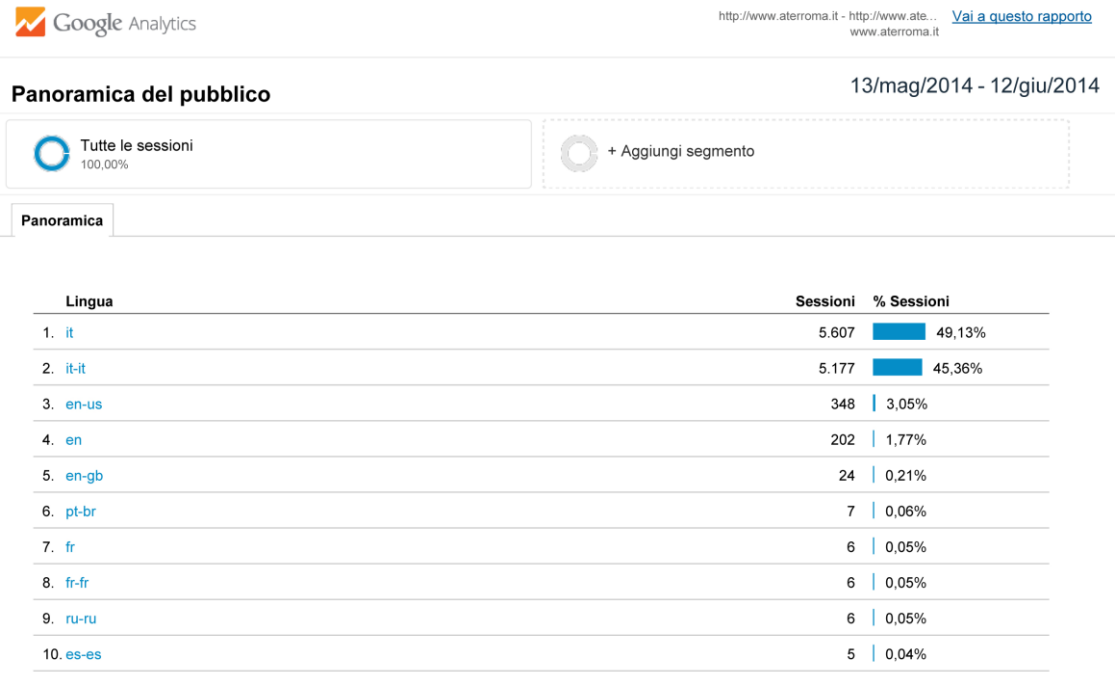
Il project work "Navigare nella PA" nasce come momento di studio ma si trasforma presto in una metodologia applicata sul campo che come primo risultato raggiunge un grande obiettivo culturale ovvero quello di porre all'attenzione degli operatori pubblici il problema della comunicazione on line.

Un prima vittoria che si concretizza anche con l'inserimento della parola "usabilità" sia nel crono programma delle attività aziendali sia all'interno del progetto di produttività 2014.

Un primo approccio per valutare il sito www.aterroma.it viene compiuto con lo studio di Google Analitics, uno strumento gratuito che consente di monitorare vari aspetti dell'attività web.



Google Analytics: Sito aterroma.it – Panoramica del pubblico/ sessioni



	Lingua	Sessioni	% Sessioni
1.	it	5.607	49,13%
2.	it-it	5.177	45,36%
3.	en-us	348	3,05%
4.	en	202	1,77%
5.	en-gb	24	0,21%
6.	pt-br	7	0,06%
7.	fr	6	0,05%
8.	fr-fr	6	0,05%
9.	ru-ru	6	0,05%
10.	es-es	5	0,04%

Google Analytics: Sito aterroma.it – Panoramica del pubblico/ lingua

Da una prima panoramica riferita al mese di maggio 2014, si rileva che la frequenza di rimbalzo (*Bounce Rate**) , ovvero la percentuale di visite che non vanno oltre la pagina iniziale prima di uscire da un sito, è del 31,54%. Una media sicuramente migliorabile, considerando che più i valori tendono al basso più sono da ritenersi accettabili. Una delle cause della frequenza di rimbalzo è data da una cattiva usabilità. L'applicazione del protocollo prende ancor più forza anche da questa prima analisi.

> ** Bounce Rate è un termine utilizzato nell'analisi di traffico sui siti web.*
> *Un bounce (in inglese "rimbalzo") avviene quando l'utente abbandona il sito, poiché disinteressato ai contenuti, dopo aver preso visione di una sola pagina web entro pochi secondi.*
>
> *Molti sistemi di statistiche fissano il bounce rate (che si potrebbe tradurre come tasso di abbandono di un sito web) a 30 secondi. Tale limite è un valore di riferimento che comunque si sta decisamente abbassando anche a 5 secondi in alcuni applicativi software commerciali.*
>
> *Un basso tasso di abbandono è indice di buona organizzazione dei contenuti e di un look and feel ("aspetto grafico") accattivante, che invita l'utente a continuare nell'esplorazione del sito.*

Il protocollo eGLU 2.0: test di usabilità e risultati ottenuti

Nell'ottica di migliorare l'usabilità del sito www.aterroma.it, il gruppo di lavoro formato da Stefania Ceruso e Antonella Romè ha analizzato un campione di 5 utenti (come indicato sulle Linee guida per i siti web della PA – Vademecum – Il protocollo eGLU 2.0) di istruzione medio-alta, di età variabile dai 36 ai 51 anni e tutti impiegati in un ente pubblico.

Per quanto riguarda la conoscenza del sito sotto esame, tre di loro hanno dichiarato di avere un'esperienza media in merito e nulla solo due.

Partendo dal tasso di successo del 68% che è risultato dai test eseguiti, vogliamo qui indicare nello specifico alcune criticità emerse per ogni task proposto.

Per raggiungere il **task n°1** ("ricerca del recapito telefonico della ditta di pronto Intervento"), un utente a metà percorso si è bloccato dichiarando di essere confuso per la sovrabbondanza delle informazioni e la poca linearità dei testi. In merito proponiamo, come azione correttiva e di miglioramento, l'utilizzo di una grafica intuitiva con un maggiore inserimento di immagini e meno testi scritti.

L'obiettivo proposto nel **task n°2** ("ricerca del proprio nominativo nell'elenco professionisti_architetti") non è stato raggiunto da alcun utente. Si è riscontrato un'errata e fuorviante denominazione del file da consultare (il pdf denominato "progettazione architettonica" non veniva associato alla categoria "architetti"). Proponiamo di correggere la denominazione degli elenchi di professionisti inserendo la categoria professionale di appartenenza in modo chiaro e diretto (es. elenco architetti, elenco ingegneri …).

Il **task n°3** ("ricerca di un cronoprogramma di interventi di taglio erba") è risultato di difficile e non immediata consultazione per tutti i partecipanti. Infatti, il formato Excel del file utilizzato per il crono programma non è adatto. Sarebbe consigliabile l'inserimento di un tasto "search" attraverso cui eseguire una ricerca e dove l'utente potrebbe inserire il numero matricola dell'alloggio di cui è titolare per accedere all'informazione.

Per raggiungere il **task n°4** ("trovare la pagina per riattivare la password smarrita") tre utenti su cinque hanno cliccato su "accessibilità" anziché su "accedi". In questo caso specifico l'errore nasce da una scarsa conoscenza della terminologia. Si potrebbe ovviare sostituendo la parola "accedi" con "area riservata".

Per raggiungere il **task n°5** ("ricerca del modulo per domiciliazione bollette") gli utenti cliccano sul tasto "modulistica" con esito negativo. Il

modulo è inserito in un'altra sezione di non facile e immediato raggiungimento. Proponiamo di inserirlo anche nella sezione "modulistica".

Sono poi emerse delle problematiche generali e cioè che per raggiungere i vari task, tre utenti su cinque cliccano su "cerca" con risultato nullo. Si constata che il tasto non è funzionante. Pertanto il tasto "cerca" deve essere attivato.

Manca il tasto per tornare in home page. L'utente insiste nella ricerca impiegando parte del tempo a sua disposizione. Per ovviare a tale disguido, bisognerebbe inserire il tasto con su scritto "torna all' home page" in ogni pagina del sito.

Gli utenti si soffermano in home page senza utilizzare il tasto scroll. La grafica così come strutturata non dà un senso di continuità e non induce ad andare in basso dove, invece, si trovano tante altre informazioni utili.

Bisognerebbe effettuare un re-design della home page in modo tale che non si percepisca la netta divisione in due aree. La linea grigia demarca la fine (apparente) del sito precludendo la possibilità di uno scroll e non dando continuità.

Nello specifico riportiamo di seguito la percentuale raggiunta dai partecipanti per ogni singolo task, indicata anche nell'Allegato del presente lavoro ("Tabella dei risultati"):

Task 1 = 80%
Task 2 = 0%
Task 3 = 80%
Task 4 = 100%
Task 5 = 80%

E' stata infine posta ai partecipanti un quesito finale utilizzando il Net Promoter Score (NPS) , un questionario composto da una sola domanda:

“Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o conoscente da 0 a 10?” (vedi Allegato).

I risultati hanno evidenziato un’alta percentuale di “detrattori” pari all’80 %. Con un 20% di “neutri” e 0% promotori (vedi Allegato).

3.3. Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sito del Dipartimento per le politiche europee – www.politichecomunitarie.it

Il **Dipartimento per le politiche europee** è la struttura amministrativa di cui si avvale il Presidente del Consiglio dei Ministri[56] per curare una parte dei rapporti tra il Governo italiano e le istituzioni europee.

[56] Il Presidente del Consiglio normalmente delega tale funzione a un *Ministro* (come l'on. Enzo Moavero, nei governi Letta e Monti) o ad un *Sottosegretario di Stato* per gli Affari Europei (come l'on. Sandro Gozi nel governo Renzi).

Tra i compiti assegnati, il Dipartimento

- svolge attività di coordinamento nelle fasi di formazione della normativa europea e nelle fasi di recepimento nell'ordinamento italiano[57]
- assicura il funzionamento del *Comitato Interministeriale per gli Affari Europei*[58]
- predispone ogni anno al Parlamento una relazione programmatica e una relazione consuntiva sulla partecipazione dell'Italia all'UE[59]
- previene il contenzioso con l'Unione attraverso la Struttura di missione per le procedure di infrazione
- offre, attraverso il centro SOLVIT, uno strumento europeo per la soluzione di controversie trasfrontaliere.

Inoltre, cura il coordinamento nel settore degli aiuti pubblici; segue le questioni relative alla libera circolazione delle persone, dei servizi e delle merci; ospita il Punto nazionale di contatto per i riconoscimenti professionali; promuove corsi di formazione sull'attività dell'UE e svolge

---

[57] La fase di formazione della normativa europea viene chiamata *fase ascendente*. Tutti i progetti di atti normativi dell'Unione Europea, i relativi documenti preparatori (ivi inclusi i libri bianchi, i libri verdi e le comunicazioni), sono trasmessi dal Governo alle Camere per l'assegnazione alle commissioni parlamentari competenti, nonché alle Regioni, alle Province autonome e agli Enti locali se riguardano materie di loro competenza.

La fase di recepimento della normativa europea viene chiamata *fase discendente*. La legge di delegazione europea e la legge europea (che da dicembre 2012 hanno sostituito la legge comunitaria) sono il principale strumento di attuazione della normativa europea.

[58] Il Comitato è istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri per approfondire le tematiche riguardanti la partecipazione dell'Italia all'UE e coordinare tra loro i ministri competenti per le diverse materie.

[59] La Relazione annuale rappresenta uno dei principali adempimenti del Dipartimento. Ogni anno, il Governo presenta al Parlamento una informativa sulla partecipazione italiana al processo d'integrazione europea. In passato, il documento comprendeva i risultati conseguiti nell'anno precedente e gli orientamenti e le priorità da perseguire nell'anno successivo. Con la Legge 24 dicembre 2012, n. 234, si è stabilita una netta separazione tra le due analisi, sdoppiando l'informativa in due diverse relazioni: *consuntiva* (da presentare entro il 31 dicembre) e *programmatica* (da presentare entro il 31 gennaio).

attività di comunicazione ed informazione per rafforzare la conoscenza delle politiche dell'Unione Europea e dei diritti fondamentali dei cittadini europei.

In seguito al corposo riassetto operato nella scorsa legislatura, la struttura amministrativa del DPE è così composta:

- Ufficio per la cittadinanza europea, il mercato interno e gli affari generali
- Ufficio per il coordinamento delle politiche dell'Unione Europea
- Struttura di missione per le procedure d'infrazione alla normativa UE
- Nucleo della Guardia di Finanza per la repressione delle frodi nei confronti dell'UE
- Comitato per la lotta contro le frodi nei confronti dell'Unione Europea

L'Ufficio per la cittadinanza europea, il mercato interno e gli affari generali si articola in quattro servizi, tra cui il **Servizio I - Informazione e comunicazione**, coordinato da un Dirigente di I fascia, al quale sono assegnate otto risorse umane (tra cui l'autrice del presente paragrafo).

Il Servizio I predispone e gestisce il piano di comunicazione; promuove l'informazione e la comunicazione in materia di Unione europea, anche attraverso la partecipazione a eventi di comunicazione pubblica e di servizi al cittadino; cura le tematiche della cittadinanza dell'UE e dei diritti fondamentali, seguendo le iniziative in corso presso istituzioni, organi e organismi dell'Unione; provvede alla predisposizione della rassegna stampa quotidiana; **cura la gestione del sito internet**; assicura i collegamenti con gli organi di informazione; partecipa e organizza le sessioni e i gruppi di lavoro del Club di Venezia, di cui l'Italia è membro fondatore.

Il sito istituzionale del Dipartimento per le politiche europee

Il sito del DPE dipende quindi amministrativamente dall'Ufficio per la cittadinanza europea, il mercato interno e gli affari generali e in particolare dal **Servizio I - Informazione e comunicazione**.

E' gestito e aggiornato dalla **redazione web** composta da 3 unità di personale di ruolo nella PA (2 di cat. A e 1 di cat. B), incluso il Coordinatore, giornalista iscritto all'Albo.

La redazione web, di cui fa parte l'autrice del presente paragrafo, è impegnata nei seguenti compiti:

- creazione e pubblicazione di contenuti sul sito del DPE e sugli altri siti di "servizio al cittadino" gestiti dal DPE (Vivieuropa, Direttiva Servizi, Finanziamenti Diretti)

- pubblicazione di una newsletter quindicinale, che conta circa novemila abbonati

- gestione della comunicazione sui *social media* attraverso twitter, facebook, YouTube e Flick.r (non rilevanti in questa sede)

L'attività redazionale è svolta attraverso un *Content management system*. I redattori abilitati all'uso del CSM accedono al sistema attraverso una password individuale registrata presso il server di Palazzo Chigi. Attualmente tutti i redattori hanno eguali facoltà di intervento e pubblicazione, ma il sistema prevede gradi diversi di abilitazione alla pubblicazione.

I redattori, trattandosi di un sito istituzionale, svolgono una attività sia giornalistica che di servizio al cittadino. Gli articoli devono quindi rispondere a esigenze di attualità o *appeal* grafico, ma anche di affidabilità, **usabilità**, completezza d'informazione. Per i temi che costituiscono il *core business* del

DPE, la sua missione istituzionale, il sito si propone come fonte primaria di notizie, attraverso la produzione di contenuti originali.

Analisi del contesto

Il bacino di utenti del sito, secondo quanto emerge dai profili degli abbonati alla newsletter e dalle statistiche di accesso, è composto essenzialmente di "addetti ai lavori", ovvero persone che per motivi di studio o professionali ricercano informazioni relative alle attività dell'UE o del governo italiano nel contesto delle politiche europee.

Quindi l'"obiettivo comunicativo" del sito del DPE - tra i cinque possibili indicati da Giannini e Fiormonte[60] - è quello che risponde all'esigenza del navigatore medio di "Imparare, essere informato, memorizzare", se è vero che "alla base di ogni ragionamento c'è l'utente".

Coerentemente, la struttura ipertestuale si presenta piuttosto semplice; i contenuti sono in prevalenza "istituzionali" (notizie sull'attività di governo e amministrativa, informazioni sull'attività dell'UE, banche dati, approfondimenti); la grafica è pulita, colorata ma non vivace; l'interazione intuitiva, ma con margini di miglioramento, come hanno dimostrato i test di usabilità effettuati sia nel 2013 con il protocollo eGLU 1.0 [61], che nel 2014 come si vedrà in seguito.

Traffico sito www.politicheeuropee.it[62] - dati giugno 2014 [*luglio e agosto mesi estivi non indicativi*]

---

[60] Giannini – Fiormonte: Modulo 5

[61] Raggiungimemto obiettivi: 75% - Punteggio SUS: 70

[62] Indicatori considerati per i siti:
- Visitatori diversi: i visitatori entrati nel sito che hanno visitato una o più pagine dello stesso
- Visite: il numero di visite effettuate dai diversi visitatori
- Pagine lette: il numero di pagine lette dai visitatori del sito

- Visitatori diversi: 26.510
- Visite: 54.922
- Pagine lette: 987.213
- Tempo medio: 7 minuti e 46 secondi
- Articoli inseriti: 41

Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2014	25277	52452	599128	1642381	34.60 GB
Feb 2014	25876	54726	766664	1819755	37.22 GB
Mar 2014	25715	59973	917495	1942289	37.33 GB
Apr 2014	24870	55780	1488031	2555625	38.33 GB
Mag 2014	29154	67778	1652386	2937641	43.79 GB
Giu 2014	26510	54922	987213	2055835	37.83 GB

Le pagine più visitate

Tolte la home page e le varie pagine-menù (ministro, struttura, comunicazione, attività e simili), le cinque pagine più visitate nel mese di maggio sono:

- Beneficiari fondi europei, Regioni (2223 visite)
- Lavorare nell'UE (1530)
- Guida per il riconoscimento delle qualifiche (1349)
- Europportunità (1227)
- Solvit (1197)
- Infrazioni, aggiornamento dati (1090)

Traffico Newsletter

Numeri inviati: 1 (18 giugno)

- e-mail inviate: 8838
- e-mail aperte: (almeno una volta): 2634 (29,80%)
- e-mail aperte: (più di una volta): 4647
- click totali: (numero di click effettuati sui link): 1334 (15,1%)

• Tempo medio: il tempo medio speso nel sito

Gli articoli più visti

- 280 click – Europportunità, UE cerca assistenti nel campo dell'ICT
- 180 – Raccomandazioni specifiche 2014 per l'Italia
- 156 – Passaporto UE per settore ricettivo e turismo

Il protocollo eGLU 2.0: test di usabilità e risultati ottenuti

Il Dipartimento per le politiche europee ha preparato e condotto i test di usabilità del sito web istituzionale www.politicheeuropee.it con il protocollo eGLU 2.0 dal 26 al 28 agosto 2014.

Per il DPE non si è trattato della prima esperienza nel campo, poiché ha partecipato anche alla prima fase della sperimentazione, nel 2013, con il Protocollo eGLU 1.0. Infatti - come si legge nelle Linee guida della nuova edizione - "l'elaborazione della procedura di eGLU 2.0 si è avvalsa anche delle valutazioni sulle attività di *testing* con il Protocollo 1.0" fornite da una serie di PPAA, tra cui il DPE.[63]

Per il test in oggetto è stato selezionato un campione di 5 colleghi della PCM (2 interni di ruolo, 2 interni collaboratori a termine, ed 1 esterno al DPE), rappresentativo di entrambi i sessi (3 donne e 2 uomini), di età compresa tra 27 e 56 anni, con una conoscenza e una frequenza d'uso del sito medio/bassa. Di ciascun utente sono stati registrati, previa apposita sottoscrizione di liberatoria, i percorsi di navigazione a schermo e la sessione audio-video.

Ad ogni partecipante sono stati sottoposti **5 task** (rispondenti a tre categorie di obiettivi) da raggiungere entro un tempo massimo definito (circa 5 minuti), funzionali a:

[63] Linee guida per i siti web delle PA. Vademecum. Il Protocollo eGLU 2.0. Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web delle PA (pag. 75)

- trovare contenuti informativi (pagine web)
- trovare e consultare documenti online (file .pdf)
- compilare un *form* online

La **percentuale media** di successo per i 5 partecipanti è stata dell'**80%**. Quattro partecipanti su cinque hanno completato con successo almeno 4 task su 5; uno ha conseguito l'*en plein*, mentre un altro ha raggiunto 3 task su 5. L'osservazione dei partecipanti e delle registrazioni delle sedute hanno mostrato alcune incongruenze nell'albero di navigazione del sito – riportate di seguito in dettaglio – specie riguardo ai 2 task che hanno presentato maggiori difficoltà e registrato un numero più alto di insuccessi (entrambi 60%). I task 4 e 5 non hanno presentato problemi e sono stati raggiunti facilmente da tutti i partecipanti.

Task n. 1 ("trovare il numero identificativo della procedura di infrazione relativa al 'Mancato recepimento della direttiva 2013/46/UE […] in materia di proteine relative agli alimenti per lattanti ecc.' ")

3 partecipanti su 5 completano il task, ma con difficoltà e impiegando quasi tutto il tempo a disposizione. Soltanto 1 clicca subito sulla voce di menu principale [Banche dati] che contiene la sottovoce [Eur-Infra], *archivio informatico nazionale delle procedure di infrazione*. Gli altri 2 giungono ad Eur-Infra attraverso la "scorciatoia" [Mappa del sito] o per esclusione, quindi non associando alla voce [Eur-Infra] una banca dati. Peraltro, una volta raggiunta la pagina di Eur-Infra, quasi nessuno utilizza – per ricercare la procedura – la comoda finestra di ricerca posta in testa alla pagina stessa.

Quasi tutti i partecipanti (4 su 5) cominciano la ricerca dalla voce di menu principale [Normativa] per poi perdersi nella sezione [Direttive] (da recepire, recepite).

Criticità:

- l'etichetta della voce di menu principale [Banche dati] non è percepita come significativa per recuperare l'informazione richiesta (al contrario di [Normativa])
- la finestra interattiva di ricerca in [Eur-Infra] non è sufficientemente visibile per identificare una procedura nell'elenco contenuto nella banca dati

Possibile intervento:

- modificare l'etichetta della sezione che ospita [Eur-infra] in modo da evocarne più chiaramente il contenuto
- valutare l'inserimento di un "richiamo" ad [Eur-Infra] nella sezione [Normativa]
- rendere maggiormente visibile, all'interno della pagina [Eur-Infra] la finestra di ricerca interattiva.

Task n. 2 ("Trovare il nome del responsabile, con relativo account *helpdesk*, del Coordinamento nazionale dell'IMI (Internal Market Information), piattaforma informatica per la cooperazione amministrativa tra Stati membri, curato dal DPE.")

3 su 5 non completano il task. Quasi tutti ricercano (invano) l'informazione richiesta cliccando sulla voce di menu principale [Struttura] e successivamente sulle pagine relative al "Mercato interno". Solo 2 cliccano, a un certo punto della navigazione, sulla voce di menu principale [Attività] che contiene nel menu di destra la sotto voce [IMI] ma solo in 1 caso la sotto voce viene notata. Addirittura, 1 partecipante completa il task attraverso la rete IMI europea, uscendo quindi senza accorgersene dal sito del DPE, per poi tornarvi cliccando sulla mappa dell'Italia ("Contatti").

Criticità:

- la ricerca della pagina richiesta avviene in modo logico ricercandola nelle sezioni dove ci si aspetta di trovarla, senza successo

Possibile intervento:

- richiamare la sezione IMI nella voce principale di menu [Struttura] e nelle pagine relative al "Mercato interno"

Infine, una segnalazione riguardo al **Task n. 3** ("trovare la rivista online di comunicazione pubblica 'Convergences', in inglese, curata dal Club di Venezia"): sebbene il task sia stato completato da 4 partecipanti su 5, tutti hanno iniziato la ricerca del documento – senza trovarlo – dalle sezioni logicamente più attinenti, ovvero [Comunicazione] e quindi [Campagne di comunicazione] e [Pubblicazioni].

In realtà, i numeri della rivista in questione (in formato .pdf) sono ospitati nella sezione [Club di Venezia], contenuta nella voce di menu principale [Attività], che a nessuno è venuto in mente di aprire. In un caso addirittura la pagina che contiene la rivista è stata raggiunta casualmente a partire da una "Notizia" contenuta in home page.

Criticità:

- la rivista "Convergences" è curata dal Club di Venezia, che si occupa di comunicazione istituzionale; la sezione [Club di Venezia] viene quindi ricercata nella voce di menu principale [Comunicazione] dove logicamente ci si aspetta di trovarla.

Possibile intervento:

- spostare, o almeno richiamare, i materiali relativi al Club di Venezia nella sezione appropriata.

In dettaglio si riporta la percentuale raggiunta dai partecipanti per ogni singolo task, indicata anche nell'Allegato 8 del presente lavoro ("Tabella dei risultati"):

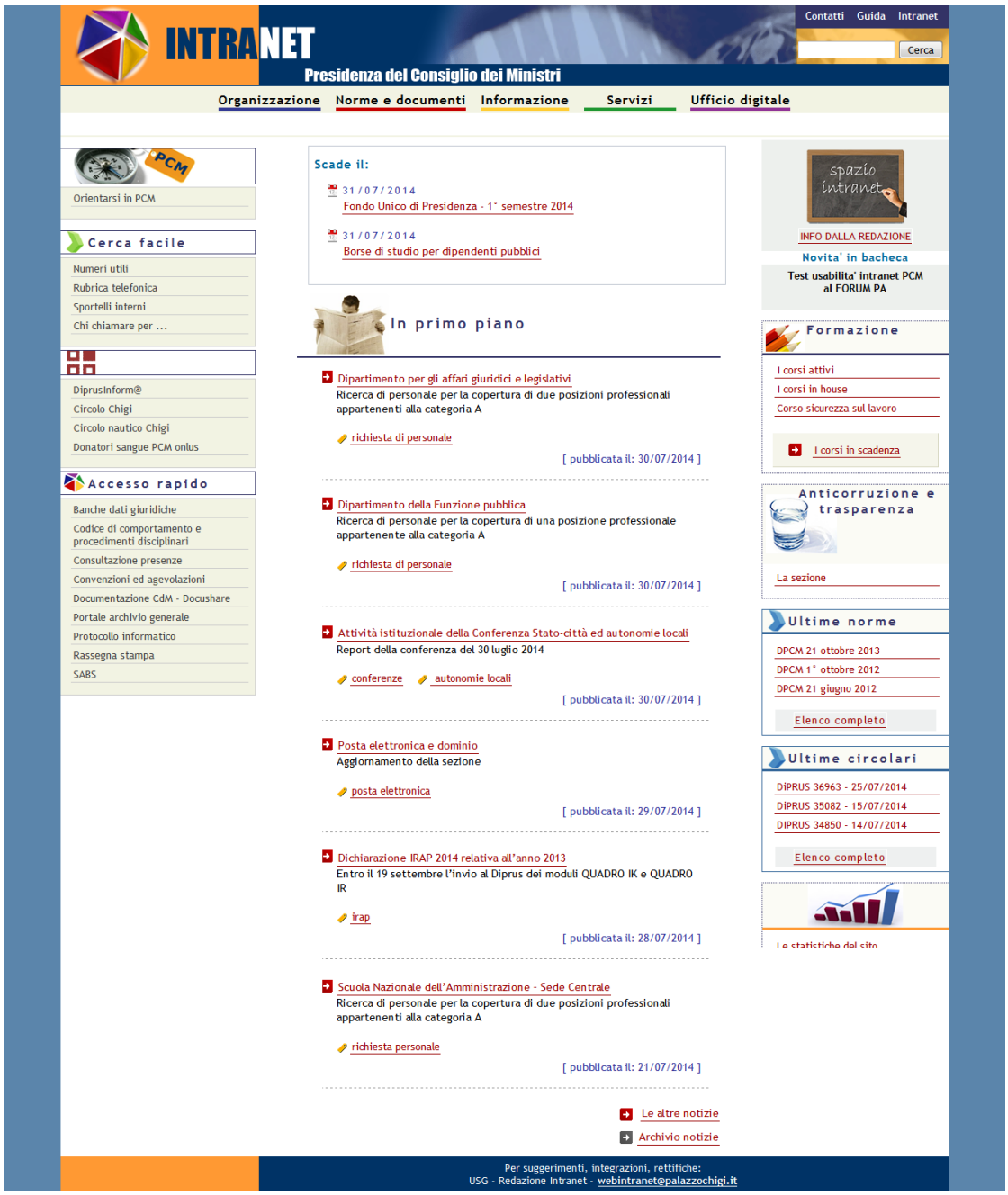
Task 1 = 60%
Task 2 = 60%
Task 3 = 80%
Task 4 = 100%
Task 5 = 100%

A fine test ad ogni partecipante è stato somministrato il questionario SUS (System Usability Scale) composto da 10 domande con possibilità di risposta secondo una scala di valore da "fortemente d'accordo" a "fortemente in disaccordo" per avere indicazioni sulla percezione di facilità da parte dei partecipanti (vedi Allegato).

E' stato posto ai partecipanti un quesito finale utilizzando il Net Promoter Score (NPS), un questionario composto da una sola domanda: "Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o conoscente da 0 a 10?" (vedi Allegato).

I risultati hanno evidenziato una percentuale pari al 100% di neutri, con ovviamente 0% di "promotori" e 0% di "detrattori". (vedi Allegato).

3.4. Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sito Intranet



La Presidenza del Consiglio dei Ministri

La Presidenza del Consiglio dei Ministri è la struttura di supporto e di assistenza al Presidente del Consiglio dei Ministri nello svolgimento dei suoi compiti di vertice dell'esecutivo, e nelle sue funzioni, previste dall'art.2 del Dlgs 30 luglio 1999, n.303, di indirizzo, impulso, coordinamento e direzione

della politica generale. Si configura come un'amministrazione complessa, soggetta a modifiche organizzative per adeguare la struttura amministrativa alle politiche da perseguire e da realizzare, ed è dotata di autonomia organizzativa e contabile per garantire, nel modo migliore e tempestivo, il pieno esercizio dei propri compiti istituzionali assicurando così la necessaria flessibilità operativa per il corretto svolgimento delle sue funzioni.

L'informazione e le comunicazione istituzionale online è garantita dal sito web del governo (www.governo.it) che fa capo all'Ufficio stampa e del portavoce del Presidente, mentre la comunicazione interna online rientra nelle materie di competenza dell'Ufficio del Segretario generale che cura le attività redazionali del sito intranet e promuove iniziative per il miglioramento della comunicazione interna.

Il sito intranet (www.pcm.it) e la comunicazione interna su intranet è gestita e coordinata dalla Redazione Intranet, unità organizzativa alle dirette dipendenze del Capo dell'Ufficio del Segretario generale.

La Redazione Intranet assolve a funzioni di redazione centrale ed è costituita da 5 unità di personale: 1 Responsabile di Redazione, che corrisponde all'autore del presente paragrafo, e 4 redattori.

Per ogni struttura generale e, quando necessario, anche per le unità operative in cui si articolano le strutture (uffici, servizi,) sono previste figure di referenti alle quali corrispondono specifici ruoli:

Referente intranet **(corrispondente alla figura di dirigente)**	**Referente di redazione** **(corrisponde alla figura di funzionario)**
• autorizza la pubblicazione sul sito intranet di comunicazioni tramite notizia e di contenuti (circolari, note, avvisi e ogni altro tipo di documento)	• mantiene i contatti con la Redazione Intranet • invia le richieste di pubblicazione tramite e-mail

• garantisce la correttezza e la veridicità delle informazioni e dei contenuti da pubblicare • cura l'aggiornamento dei contenuti pubblicati di competenza della struttura di appartenenza • individua, ove necessario, procedure interne alla propria struttura per facilitare le attività e i processi finalizzati alla pubblicazione di contenuti e servizi per il sito intranet	• verifica la completezza dei contenuti e dei documenti da inviare • garantisce che le modalità di trasmissione e i contenuti trasmessi siano aderenti agli standard e ai criteri indicati nelle linee guida redazionali pubblicate sul sito intranet

Attualmente la rete dei referenti interni è composta da 34 referenti intranet e 89 referenti di redazione.

Analisi del contesto

Il contesto di riferimento è essenzialmente interno, pertanto definibile in modo preciso sia negli elementi relativi alla dimensione oggettiva (**strutture organizzative**) che a quella soggettiva (**dipendenti**).

Attualmente l'amministrazione si compone di 25 strutture generali, Dipartimenti e Uffici autonomi ad essi equiparati, comprese le strutture generali affidate ai Ministri senza portafoglio e ai Sottosegretari di Stato, 4 Uffici di diretta collaborazione del Presidente del Consiglio, ed un numero variabile di altri organismi istituiti per specifiche attività (commissioni, comitati, strutture di missione).

Il personale in servizio, comprensivo del personale del ruolo speciale del Dipartimento della Protezione Civile, ammonta complessivamente a n. 3558 unità così suddivise:

- personale di ruolo …… 62,2%
- personale di prestito da altre amministrazioni …… 25,4%
- personale militare …….. 10,1%
- personale estraneo …… 2,2%

[dati aggiornati a luglio 2014]

Il sito intranet della Presidenza del Consiglio dei Ministri

Il sito Intranet della Presidenza del Consiglio dei Ministri costituisce l'ambiente più utilizzato sia per l'informazione e la comunicazione interna che per le procedure e i processi informatizzati a supporto delle attività lavorative ed è gestito dalla Redazione Intranet.

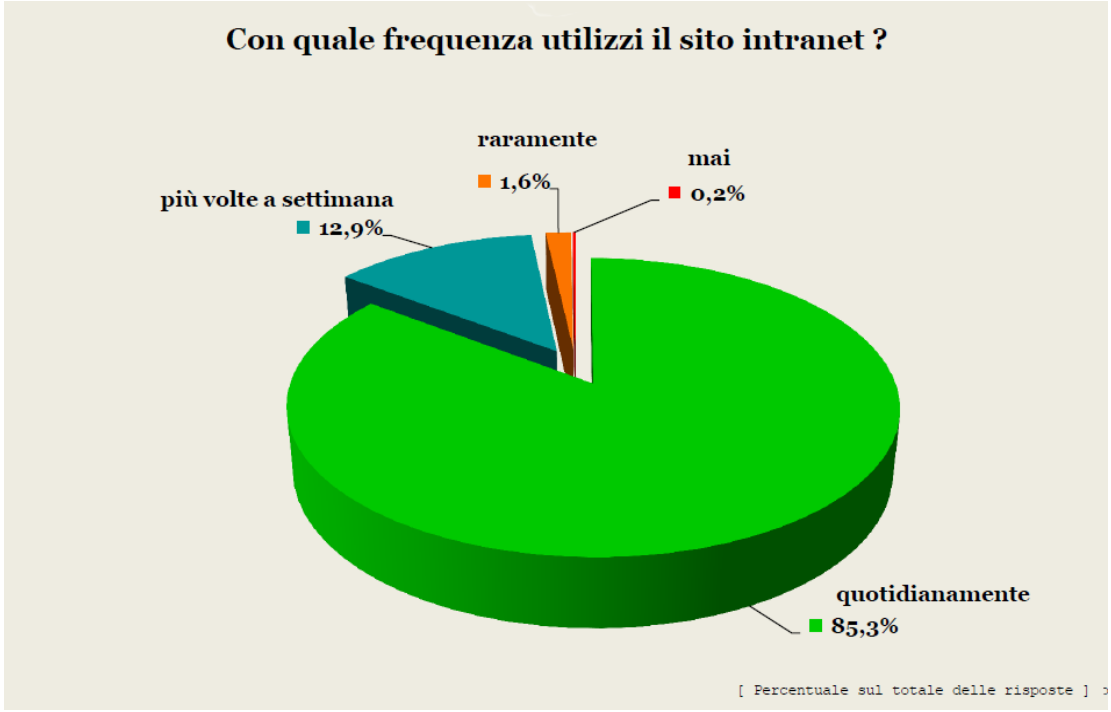
I dati delle statistiche di accesso ci restituiscono un numero di visitatori diversi nell'arco temporale mensile superiore all'80% del personale interno.

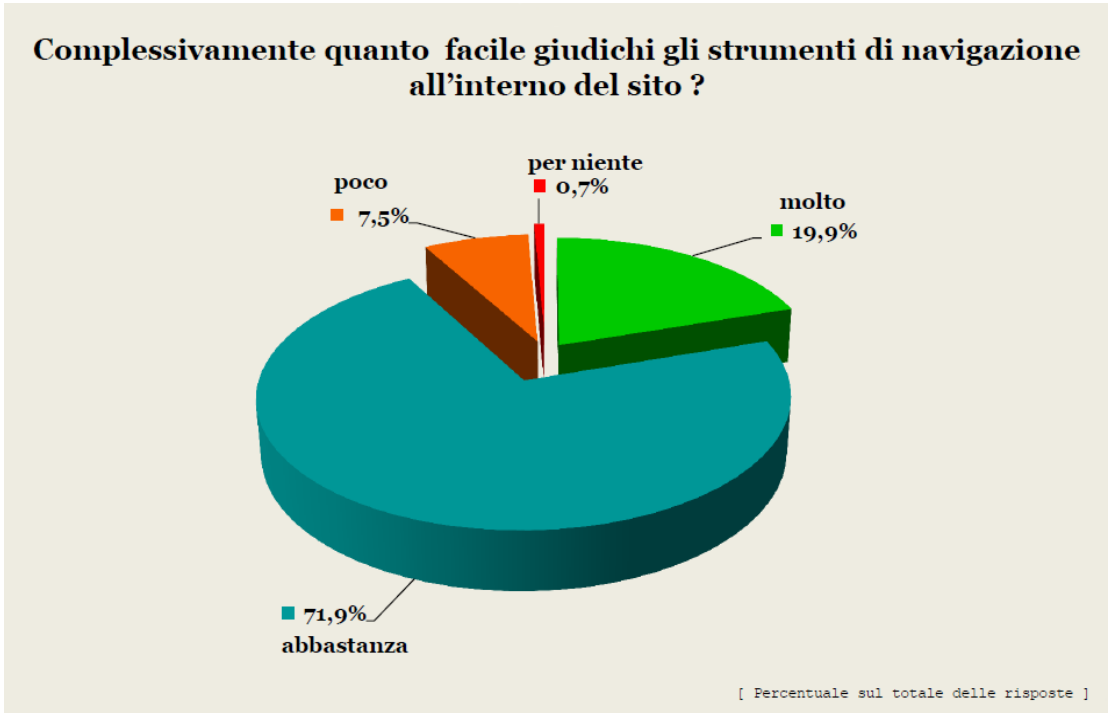
	Visitatori diversi	**Numero di visite**	**Pagine**	**Accessi**
Accessi	**2.673**	**75.941** (28,41 visite/visitatore)	**492.301** (6,48 Pagine/Visita)	**3.311.623** (43,6 Accessi/Visita)

Statistiche di accesso: LUGLIO 2014

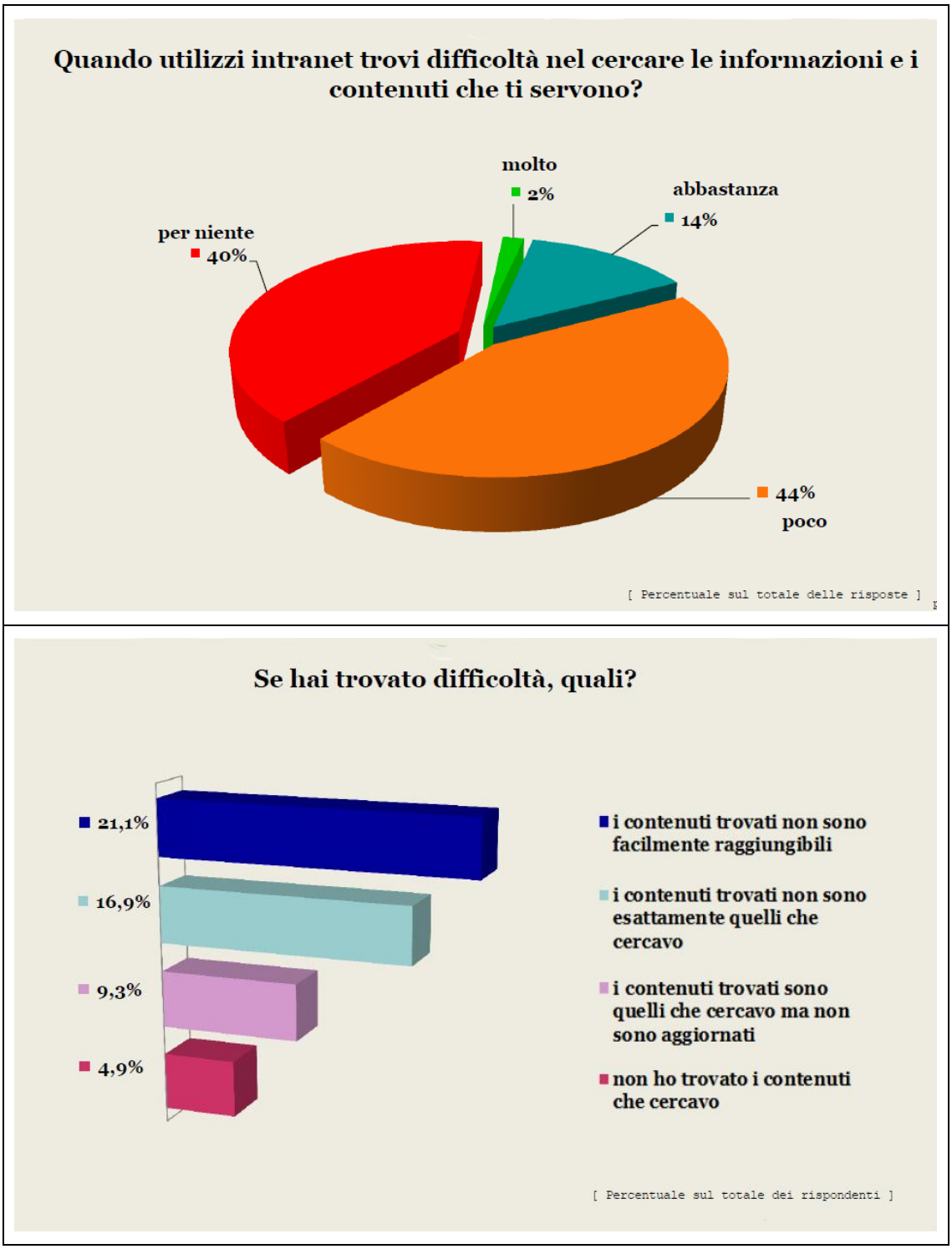
Sono dati che confermano il trend già evidenziato dall'analisi di un questionario interno pubblicato online nel 2012, dove la maggior parte degli utenti interni dichiarava di utilizzare e consultare quotidianamente il sito intranet.

Una percentuale poco superiore all'8% ritiene che gli strumenti di navigazione presenti non siano facili, ma solamente una percentuale del 40% non incontra nessun tipo di difficoltà nella ricerca di contenuti.





Questionario Intranet PCM – settembre 2012



Questionario Intranet PCM – settembre 2012

I dati incrociati tra le statistiche di accesso e le elaborazioni e valutazioni delle attività di ascolto forniscono indicazioni interessanti ed utili dalle quali emerge come sia possibile migliorare la reperibilità delle informazioni e dei

contenuti presenti sull'intranet e allo stesso tempo sfruttare le potenzialità dell'intranet stessa, riducendo e limitando, così, il ricorso alla modalità di contatto diretto in caso di insuccesso nella ricerca.

Il protocollo eGLU 2.0: test di usabilità e risultati ottenuti

L'utilizzo della metodologia definita con il protocollo eGLU 2.0 costituisce il momento sperimentale di verifica sull'uso del sito intranet e lo strumento per definire possibili modifiche migliorative nel caso in cui si evidenzi un utilizzo non efficace rispetto agli obiettivi da raggiungere.

Sono stati selezionati 6 utenti (come indicato nelle Linee guida per i siti web della PA – Vademecum – Il protocollo eGLU 2.0), poiché si tratta di un test qualitativo, il campione individuato non ha caratteristiche di rappresentatività. Le persone sono state scelte tra i colleghi, età compresa tra 30 e 53 anni, con una conoscenza ed una frequenza di utilizzo della intranet medio/alta. Per ogni partecipante è stata registrata, previa apposita sottoscrizione di liberatoria, la sessione audio/video del partecipante e dei suoi percorsi di navigazione a schermo.

Ad ogni partecipante sono stati sottoposti 6 task (obiettivi) ricompresi nelle tipologie di task suggeriti nel Vademecum Protocollo eGLU 2.0:

- trovare informazioni online (pagine e contenuti html)
- scaricare e/o consultare documenti disponibili per il download (file doc/pdf)
- compilare moduli online

Per quest'ultima tipologia (non essendo presenti moduli compilabili online) i test proposti avevano come obiettivo quello di cercare i moduli e stamparli.
Per ogni task è stato definito un arco di tempo di circa 5 minuti.

Questi i 6 task proposti:

Task n.1

Devi fare una ricerca bibliografica di diritto amministrativo e hai bisogno di un supporto da parte del personale della Biblioteca Chigiana.

Partendo dalla homepage, trova la pagina contenente i contatti.

Task n.2

Il tuo tesserino non funziona più e hai bisogno di contattare il settore badge.

Partendo dalla homepage, trova la pagina con le informazioni per rivolgerti al personale addetto.

Task n.3

Hai sostenuto delle spese sanitarie rimborsabili dall'assicurazione sanitaria.

Partendo dalla homepage, trova il modulo per la domanda di rimborso, aprilo e stampalo.

Task n.4

Hai una scheda sim in convenzione Consip e vuoi configurare sul tuo cellulare la mail aziendale e ipotizziamo che tu abbia un Iphone.

Partendo dalla homepage, trova la guida, aprila e stampala.

Task n.5

Vuoi partecipare alla terza edizione del corso "Drafting normativo" che si terrà il 17 e il 18 novembre 2014.

Partendo dalla homepage, trova il modulo per effettuare la preiscrizione, aprilo e stampalo.

Task n.6

Da un collega hai saputo della possibilità di usufruire del Servizio Car Sharing con abbonamento agevolato.

Partendo dalla homepage, trova il modulo per richiedere l'incentivo all'utilizzo del servizio, aprilo e stampalo.

Il tasso di successo medio per i **6** partecipanti è stato del **75%**. Complessivamente i risultati dei test sono soddisfacenti: tutti i 6 partecipanti hanno raggiunto con successo **4 task su 6**. L'osservazione dei partecipanti e delle registrazioni delle sedute hanno fatto emergere alcune specificità nella

navigazione e nelle modalità logiche di ricerca, soprattutto per i **2 task** che hanno avuto un tasso di insuccesso e che si riportano in dettaglio.

Task n. 1 *("ricerca pagina contenente i contatti del personale della biblioteca Chigiana"*), 4 partecipanti su 6 completano il task, 5 partecipanti su 6 invece di ricercare la pagina che si trova all'interno della sezione [Biblioteca Chigiana], sottovoce della voce di menu principale [Norme e documenti], adottano strategie condizionate dal riferimento all'aspetto organizzativo ("la biblioteca fa parte dell'Ufficio x") piuttosto che alle operazioni mentali di associazione e categorizzazione ("in quale area posso trovare le informazioni sulla biblioteca?").

La ricerca è tutta interna all'area principale [Organizzazione], sia nell'elenco delle strutture (*"scorro l'elenco fino a trovare la biblioteca"),* sia ricercando nella rubrica telefonica (*"cerco il nome dei colleghi che lavorano in biblioteca e lì trovo i riferimenti per contattarli"*)

Criticità:

- l'elenco delle strutture non è un elenco completo perché raccoglie solo le strutture organizzative generali
- l'etichetta della voce di menu principale [Norme e documenti] non sembra essere percepita come segnale significativo per recuperare la pagina informativa richiesta.

Possibile intervento:

- riorganizzare l'indice completo comprensivo di tutte le unità organizzative interne, e/o ripensare la parte dell'organigramma inserendo ulteriori box informativi diretti (es. "Contatti")
- valutare le difficoltà emerse ai fini di una riorganizzazione dell'architettura dei menu di navigazione del sito e della loro denominazione.

Task n. 4 ("ricerca della guida per configurare email d'ufficio su smartphone") 5 su 6 non completano il task, tutti ricercano il documento nelle sezioni logicamente più attinenti: [Informatica e TLC/Posta elettronica e dominio] e [Telefonia/Servizi telefonia mobile] ma non lo trovano e non si capacitano di non riuscire a trovarlo.

Il documento è pubblicato nella sezione [Logistica e assistenza utenti] che non viene proprio presa in considerazione. In un caso addirittura l'apertura casuale della pagina che contiene la guida non è condizione sufficiente per far notare la presenza del documento, peraltro visibile.

Criticità:

- la ricerca della guida avviene in modo logico cercando nelle sezioni dove ci si aspetta di trovare il documento

Possibile intervento:

- spostare i materiali informativi nella sezione appropriata

In dettaglio si riporta la percentuale raggiunta dai partecipanti per ogni singolo task, indicata anche nell'Allegato 8 del presente lavoro ("Tabella dei risultati"):

Task 1 = 33,3%
Task 2 = 100,0%
Task 3 = 100,0%
Task 4 = 16,7%
Task 5 = 100,0%
Task 6 = 100,0%

A fine test ad ogni partecipante è stato somministrato il questionario SUS (System Usability Scale) composto da 10 domande con possibilità di risposta secondo una scala di valore da da "fortemente d'accordo" a "fortemente in disaccordo" per avere indicazioni sulla percezione di facilità da parte dei partecipanti (Allegato 6).

4. Valutazione dei risultati e loro disseminazione

4.1. Gli strumenti di valutazione

Il protocollo eGLU 2.0, come già detto precedentemente, è uno strumento per la realizzazione in forma periodica di test a basso costo per migliorare l'usabilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.

Elenchiamo di seguito gli strumenti di valutazione previsti:

Il **test pilota** rappresenta lo step iniziale di valutazione (*valutazione ex ante*) ed è stato somministrato prima di iniziare l'osservazione. Questo ha consentito di verificare la presenza di eventuali problemi nell'esecuzione che è bene risolvere prima di coinvolgere i partecipanti. Il test pilota, inoltre, è servito anche a: accertarsi che siano ben chiari i criteri di successo per ogni task; notare se il sito presenta malfunzionamenti o se la formulazione dei task debba essere migliorata; apportare le eventuali necessarie modifiche ai criteri di successo o alla formulazione dei task.

Ultimato il test pilota è iniziata la vera e propria valutazione dei vari siti coinvolti nella ricerca (*valutazione in itinere*), attraverso la somministrazione dei **task** assegnati ad ogni partecipante.

In base a quanto dettato dalle linee guida il gruppo ha deciso di preparare 5/6 task sufficienti per una buona copertura delle possibili attività sul sito e per ottenere un numero di dati sufficienti per valutare la facilità d'uso dello stesso.

I task individuati sono stati scelti per rappresentare una situazione nel modo più concreto possibile. Nella formulazione sono state utilizzate espressioni comuni, evitando di utilizzare parole chiave che avrebbero

potuto facilitare il partecipante nel raggiungimento dell'obiettivo e falsare il risultato del test.

Tutti i partecipanti (di una stessa amministrazione) hanno eseguito gli stessi task, uno alla volta, ciascuno per conto proprio. Ma affinché il test desse qualche indicazione utile, si è fatto in modo che i task fossero significativi, scelti cioè fra le attività che plausibilmente gli utenti reali svolgerebbero sul sito.

Esempio di task (compito) da assegnare al partecipante

Redigere il testo descrittivo dei task da leggere al partecipante adattando alle proprie necessità gli schemi di esempio qui riportati. E' opportuno prendere appunti sul comportamento del partecipante direttamente sotto alla descrizione del task. Perciò è consigliabile stampare ogni task su un foglio diverso. In cima ad ogni foglio (o solo sul primo, nel caso vengano tutti spillati insieme) inserire uno spazio per nome e dati identificativi del partecipante. Ad es.:

Numero partecipante _____
Nome _____
Cognome _____

Task 1

Partendo dalla homepage cerca di:

trovare la e-mail del presidente del X Municipio di Roma

Criteri di successo:
http://www… (url della pagina o delle pagine che soddisfano il task 1)

(prevedere spazio vuoto per prendere appunti sull'esecuzione del task da parte del partecipante)

Al termine dell'esecuzione dei task sono stati somministrati i **questionari** *(valutazione ex post).*

L'obiettivo è quello di rilevare le opinioni e le percezioni dei partecipanti in merito alla facilità del sito.

I questionari proposti dal protocollo eGLU 2.0 sono di diverso tipo ma in ogni caso sempre costituiti da affermazioni sulle quali i partecipanti devono indicare un grado di accordo, espresso su scale a intervalli numerici.

I questionari utilizzati dal gruppo sono stati il **Net Promoter Score (NPS)** e il **System Usability Scale (SUS).**

Il **Net Promoter Score** è un questionario composto da una sola domanda: "Con quanta probabilità raccomanderesti questo sito ad un amico o un collega?".

La scala di accordo è a 11 intervalli, con 0 come livello minimo (nessuna probabilità) e 10 livello massimo (massima probabilità).

Il calcolo del punteggio tiene conto della percentuale di coloro che forniscono un grado d'accordo molto alto (9 o 10: promotori) e di quelli che lo danno basso (0-6: detrattori). Chi sceglie 7 o 8 è considerato neutrale e non considerato nel calcolo del punteggio. La percentuale di promotori meno quella dei detrattori dà un punteggio assoluto, da -100 a +100. L'ideale sarebbe ottenere un punteggio di 100. A livello indicativo, sarebbe bene non scendere sotto il punteggio di 50.

Il questionario è stato proposto da Fred Reichheld, Bain & Company, and Satmetrix sulla rivista "Harvard Business Review" nel 2003, e benché non sia nato come misura di usabilità, ha mostrato nel tempo una elevata correlazione (r=0,61) con il SUS (System Usability Scale). Quindi, per la sua rapidità di somministrazione e facilità di comunicazione è diventato progressivamente una misura piuttosto diffusa della qualità dei prodotti anche nell'usabilità.

Fac simile NPS (Net Promoter Score)
Sottoporre al termine del test ad ogni partecipante la seguente domanda: **Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?** 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 Massima Nessuna

Il **System Usability Scale (SUS)** è un questionario composto da 10 affermazioni, costruito nel 1986 da John Brooke. Originariamente pensato per essere somministrato al termine di test di usabilità su terminali a fosfori verdi, da quasi 30 anni è usato e adattato ai più diversi contesti hardware, software, web, mobili, ecc. Conta oltre 600 pubblicazioni tecnico scientifiche ed è uno dei più robusti e testati strumenti psicometrici per l'usabilità.

Per ogni affermazione i partecipanti devono fornire un grado di accordo su una scala da 1 a 5, dove 1 equivale a "per nulla d'accordo" e 5 a "completamente d'accordo".

Poiché le affermazioni pari e dispari hanno polarità invertite, bisogna invertire anche il punteggio prima di calcolare il risultato finale. Il punteggio va moltiplicato per 2,5 per ottenere un numero da 0 a 100. Esistono molti dati sulla distribuzione media dei punteggi del SUS, cosicché il punteggio ottenuto nei questionari può essere comparato con dei valori medi. Il valore medio di un questionario SUS su oltre 500 applicazioni è di 68. Significa che se il SUS di un certo test è 68, sarà perfettamente in media. Se è superiore, sarà migliore della media, mentre se è inferiore sarà peggiore della media.

È utile anche sapere che solo nel 10% degli studi si ottiene un punteggio superiore a 80,3. Se quindi il test in esame ottiene un SUS che si avvicina o supera 80, ciò indicherà un risultato eccellente.

Esempio questionario SUS (System Usability Scale)

Di seguito si riporta una scheda di esempio per la compilazione del questionario SUS (System Usability Scale).

Il calcolo del punteggio si può effettuare:

- in maniera automatica utilizzando Excel;
- manualmente, con carta e matita, secondo la seguente procedura:

✓ per gli item dispari (1, 3, 5, 7, 9) effettuare il calcolo: punteggio assegnato dal partecipante -1 (meno 1);

✓ per gli item pari (2, 4, 6, 8, 10) effettuare il calcolo: 5 – (meno) punteggio assegnato dal partecipante;

✓ sommare i punteggi ricalcolati;

✓ moltiplicare il valore ottenuto per 2,5 (si ottiene un punteggio che oscilla tra un minimo di "0" e un massimo di "100").

La media dei valori globali ottenuti dal SUS rappresenta il livello di soddisfazione medio del campione utilizzato dal conduttore. Data la non rappresentatività del campione utilizzato per l'analisi esplorativa, i risultati rimangono assolutamente non generalizzabili, ma solamente indicativi di possibili aree problematiche.

> CODICE PARTECIPANTE:

_____ <

Nota: Il conduttore, in base alle proprie esigenze, potrà aggiungere al SUS dei campi personalizzati per raccogliere dati anagrafici quali, ad esempio: età, sesso, professione, frequenza d'uso di interfacce web, ecc.

> ORARIO DI INIZIO VALUTAZIONEDEL SUS:

_____ <

Questionario SUS – System Usability Scale

	Fortemente in disaccordo				Fortemente d'accordo
1. Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente					

	1 2 3 4 5
2. Ho trovato il sito inutilmente complesso	1 2 3 4 5
3. Ho trovato il sito molto semplice da usare	1 2 3 4 5
4. Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1 2 3 4 5
5. Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	1 2 3 4 5
6. Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1 2 3 4 5
7. Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	1 2 3 4 5
8. Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1 2 3 4 5
9. Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	1 2 3 4 5
10. Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1 2 3 4 5

> ORARIO DI FINE VALUTAZIONE CON IL SUS:_____ <

La **tabella dei risultati** può essere considerato un altro strumento di valutazione. Si tratta di uno schema preimpostato utilizzato per raccogliere i successi e i fallimenti nei task, e calcolare il tasso di successo del sito e dei singoli task.

Si inserisce '1' per ogni task che si conclude con un successo e '0' per i task falliti. Per i task eventualmente non eseguiti va lasciata la casella vuota

Fac simile di Tabella dei risultati

La tabella di seguito esemplificata può essere usata per raccogliere i successi e i fallimenti nei task, e calcolare il tasso di successo del sito e dei singoli task.

Inserire '1' per ogni task che si conclude con un successo e '0' per i task falliti. Lasciare la casella vuota per i task eventualmente non eseguiti.

	Task 1	**Task 2**	**Task 3**	**Task 4**	**Task 5**	**Task 6**	**Task 7**	**Task 8**	**Task 9**	**Task 10**	**Successo per utenti**
Partecipante 1	1	0									50,0%
Partecipante 2	0	1									50,0%
Partecipante 3	1	0									50,0%
Partecipante 4	1	0									50,0%
Partecipante 5	0	0									0,0%
Partecipante 6	1	0									50,0%
Partecipante 7	1	0									50,0%
Partecipante 8	0	1									50,0%
Partecipante 9	0	0									0,0%
Partecipante 10	1	0									50,0%
Successo x task	60,0 %	20,0 %									
									Tasso di successo		**40,0%**

4.2. I risultati ottenuti

La seguente tabella riassume i punteggi ottenuti nei test effettuati dalle Amministrazioni coinvolte nell'applicazione del protocollo eGLU 2.0.

Amministrazione ***Sito di riferimento***	**Numero partecipanti**	**Numero task**	**Tasso complessivo di successo dei task**	**Net Promoter Score (NPS)**	**System Usability Scale (SUS)**
Agenzie delle Entrate *www.agenziaentrate.gov.it*	5	4	65%	0	60
Ater Comune di Roma *www.aterroma.it*	5	5	68%	-80	Non eseguito
Presidenza del Consiglio Dip. Politiche Europee *www.politicheeuropee.it*	5	5	80%	0	75,5
Presidenza del Consiglio *Sito Intranet*	6	6	75%	Non eseguito	67

Dal confronto dei dati risulta evidente che, in media, il *tasso complessivo di successo dei task* ha superato la sufficienza. Un dato confortante questo che rappresenta un buon inizio per ciascuna amministrazione per migliorare l'usabilità traendo spunto dalle criticità evidenziate.

I punteggi rilevati dal *Net promoter Score* risultano più eterogenei.

Alla domanda "Con quanta probabilità raccomanderesti questo sito ad un amico o un collega?" l'Agenzia delle Entrate e la Presidenza del Consiglio Dipartimento Politiche Europee hanno totalizzato un risultato pari a zero che corrisponde, in percentuale, ai seguenti dati:

Promotori 0,00%

Neutri 100,00%

Detrattori 0,00%

Al contrario l'Ater del Comune di Roma ad analogo quesito ha totalizzato un NPS pari a -80 corrispondente in percentuale ai seguenti dati:

Promotori 0,00%

Neutri 20,00%

Detrattori 80,00%

Il punteggio "ideale" suggerito dalle linee guida equivale a 100. A livello indicativo, sarebbe bene non scendere sotto il punteggio di 50.

Da queste indicazioni appare chiaro che il sito dell'Ater, nonostante la discreta usabilità rilevata, abbia un'alta percentuale di detrattori. Questo dato sarà pertanto oggetto di studio da parte dell'amministrazione.

Il *System Usability Scale (SUS)* prevedeva 10 domande da porre ai partecipanti. Il risultato medio indicato dal protocollo è di 68.

Dalla comparazione dei punteggi, tutte le amministrazioni che hanno utilizzato questa tecnica di valutazione hanno riportato un punteggio tra i 60 e i 75,5 in linea, dunque, con la media indicata da eGLU 2.0.

4.3. Le azioni di disseminazione

A test ultimati e dopo aver considerato i risultati ottenuti, abbiamo pianificato una loro "**disseminazione**".

Ci è piaciuta l'idea di usare questo termine in sostituzione di "comunicazione" perché si collega all'immagine del "seminare", del "gettare il seme" della conoscenza e della diffusione del protocollo eGLU 2.0 puntando al miglioramento dell'usabilità dei siti web. Attraverso tale diffusione ci auspichiamo che le altre PA seguano la scia per una conseguente maggiore trasparenza delle loro attività e semplificazione dei servizi erogati.

Principale target di questa iniziativa è l'insieme delle Istituzioni che operano soprattutto nel settore pubblico, ma non escludiamo il privato, nel quale sono presenti operatori di comunicazione online interessati a far sì che il tasso di abbandono per il sito internet di cui si occupano sia sempre più basso, così da garantire un aspetto grafico accattivante e invitare i visitatori a continuare nell'esplorazione e la ricerca.

Per ottenere questo intendiamo attuare azioni mirate di comunicazione, utilizzando sia i canali classici di divulgazione sia la rete, magari attraverso forme comunicative innovative.

Proponiamo a tal proposito quattro azioni sulle quali focalizzare la comunicazione:

WEBINAR

Termine coniato per identificare sessioni informative o educative, dato dalla fusione dei termini *web* e *seminar*, il webinar è un seminario on line al quale ciascun partecipante accede da un proprio computer ed è connesso con gli

altri partecipanti tramite Internet. L'accesso prevede un'iscrizione da parte dei potenziali partecipanti, un collegamento Internet, un programma di gestione di strumenti multimediali e un altoparlante/cuffia.

E' un sistema interattivo dove i partecipanti possono interagire tra loro e con il coordinatore del seminario, tramite gli strumenti disponibili forniti dal sistema di web conference. Lo speaker/coordinatore espone i concetti per circa 3 quarti d'ora, infine si riserva di dedicare una decina di minuti alle eventuali domande degli uditori.

Uno dei nodi fondamentali da risolvere nell'organizzazione di un webinar è trovare innanzitutto la piattaforma che lo ospiterà.

Gli aspetti da valutare sono tanti: la condivisione dello schermo, il numero dei partecipanti, la presenza della chat, le statistiche , la registrazione. Fondamentale è anche la gestione e la presentazione dei contenuti. Slide ed eventuali video vanno preparati accuratamente attraverso l'utilizzo di immagini semplici ma di qualità che consentono anche la successiva consultazione in versione scaricabile.

Vista l'esperienza maturata dal Formez in quest'ambito, si potrebbe chiedere di essere "ospitati" presso la loro piattaforma affinchè si possa parlare di eGLU2.0 e condividere il lavoro svolto dalle amministrazioni coinvolte nell'indagine "Navigare nella PA".

VIDEOINTERVISTE

L'intervista "video" riveste un ruolo fondamentale dal momento che le parole, i concetti e le idee assumono un volto che le esprime e le racconta "mettendoci la faccia".

In questo modo ciò che viene detto assume un colore più nitido e vivace, rafforzato dalle espressioni, dalle inflessioni della voce, dai gesti e dagli sguardi che accompagnano le parole, dalle emozioni che filtrano, e da tutto quello che fa da cornice ai contenuti: il non verbale in tutte le sue sfumature.

Il protagonista della video-intervista sarà portavoce dell'Azienda e attraverso un dialogo con l'intervistatore, illustrerà il progetto e i risultati ottenuti.

L'atmosfera della video-intervista è il più possibile informale e conviviale, affinchè l'intervistato possa trasmettere con chiarezza e spontaneità i contenuti oggetto dell'intervista stessa.

A livello tecnico è sufficiente una camcorder e un radio microfono wireless.

A intervista conclusa si può ottimizzare il prodotto finale utilizzando un software per il montaggio che darà un valore aggiunto all'intervista e ai suoi contenuti, attraverso "maschere grafiche" ed *escamotage* che valorizzeranno la resa del prodotto con una veste/contenitore più gradevole ed accattivante agli occhi del pubblico.

Il fruitore sarà così più invogliato a condividere e *linkare* un'intervista video ben costruita rispetto ad un normale articolo di testo che richiede maggior tempo per la lettura ed è meno immediato rispetto ad un filmato.

Anche in questo caso le videointerviste si potrebbero realizzare in collaborazione con FormezPA nell'ambito del progetto WikiPA, con risorse interne alle amministrazioni e a costo zero e pubblicarle in seguito su http://esperienze.formez.it/.

ARTICOLI SU RIVISTE SPECIALIZZATE

L'articolo rientra nelle forme "classiche " di comunicazione.

A riguardo, l'ufficio stampa, in collaborazione con la redazione di ciascuna Azienda, redigerà un comunicato stampa da inviare ad una media list di contatti del settore.

L'articolo potrebbe anche essere proposto ad una rivista specializzata che pubblicherà il servizio per intero.

CONVEGNO

La realizzazione del convegno è sicuramente l'attività più onerosa e assorbirà la maggior parte del budget previsto per le azioni di comunicazione.

Anche in questo caso vi sarà una collaborazione tra ufficio stampa e redazione .

Per contenere i costi la location dovrà essere interna ad una delle amministrazioni coinvolte.

L'organizzazione prevede una pianificazione iniziale. Di seguito gli step salienti per la buona riuscita dell'evento:

- Stabilire obiettivi e budget evento

- Decidere luogo, data, ora, numero e nome relatori da contattare, previsione numero partecipanti

- Richiedere preventivi e considerare spese per ad es. attrezzature + allestimenti vari (piante, fiori..), rimborsi o soggiorno relatori, catering, materiali di comunicazione, omaggi ospiti e partecipanti, trasporto relatori da e per il luogo, ecc.

- Occuparsi dell'allestimento del luogo del Convegno (tavolo relatori, sala, accoglienza, sopralluogo catering, parcheggi riservati, ecc.)

- Predisporre atti amministrativi (deliberazione di Giunta e/o determinazione dirigenziale)

- Evitare date a ridosso di ponti e ferie ecc.

- Organizzare il materiale grafico (cartellonistica, flyer, folder, locandine, schede di iscrizione, attestato di partecipazione, badge identificativo per il personale, kit del convegno, sito e newsletter ad hoc, cavalieri per il tavolo relatori, ecc.)

- Occuparsi della programmazione della comunicazione interna e della comunicazione esterna in accordo con l'Ufficio Stampa (comunicato stampa pubblicazione su house organ, sito, newsletter dell'Ente, ecc.)

In concomitanza con le azioni sopra descritte proponiamo di **utilizzare la rete di siti istituzionali** che possono dar rilievo al lavoro svolto.

Innanzitutto bisogna partire dal proprio sito istituzionale per la pubblicazione dei test di usabilità effettuati . In questo modo la comunicazione dell'attività realizzata costituisce una sorta di rendicontazione alla collettività di una pratica messa in atto da un PA che mette al centro del suo agire l'utente nello sforzo di rendere migliori i propri servizi. L'informazione e la comunicazione online saranno in tal modo di più facile accesso e fruizione, coinvolgendo, nel caso specifico, gli utenti stessi nel processo di verifica del sito istituzionale.

Strategica è anche la pubblicazione dei suddetti test sul sito del Dipartimento della Funzione pubblica (www.funzionepubblica.it)**,** su www.innovatoripa.it, punto di riferimento in rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana e su www.usabile.it il primo sito italiano che mette insieme proposte informative e consulenza professionale sui temi dell'usabilità e dell'accessibilità dei siti web. In tutti i casi, potrebbe trattarsi di

una "vetrina" per divulgare esperienze e sperimentazioni, nell'ottica di una maggiore informazione a riguardo.

Ulteriore, ma non meno importante, azione di disseminazione è sicuramente aver aderito al **Manifesto per l'usabilità dei siti web delle PA,** pubblicato dal Dipartimento della Funzione Pubblica. Con la sottoscrizione del documento redattori digitali, responsabili web e operatori online in genere si impegnano a promuovere e realizzare continue attività semplificate di testing delle interfacce dei siti web. Attraverso il **protocollo eGLU 2.0**, quale strumento più idoneo, questo impegno si realizza pienamente.

Da un punto di vista di **comunicazione interna**, invece, puntiamo ad ottenere consensi attraverso la sensibilizzazione degli altri uffici, l'organizzazione di riunioni, mini-eventi aziendali come giornate studio che permettano di divulgare informazioni sull'iniziativa e di ottenere il coinvolgimento di tutti nel raggiungimento di quello che è un obiettivo aziendale comune.

Vogliamo puntare sul fatto che gli strumenti di comunicazione che abbiamo scelto sono *low cost*, in linea quindi con l'economicità di tutto il progetto e questo rappresenta un punto di forza. In totale abbiamo calcolato 5.000 euro di costi di comunicazione (anche perché webinar e videointerviste non costano praticamente nulla dovendo utilizzare soltanto una scrivania, un PC e una connessione ad Internet) pertanto rimane possibile per l'Amministrazione finanziare questo tipo di iniziativa.

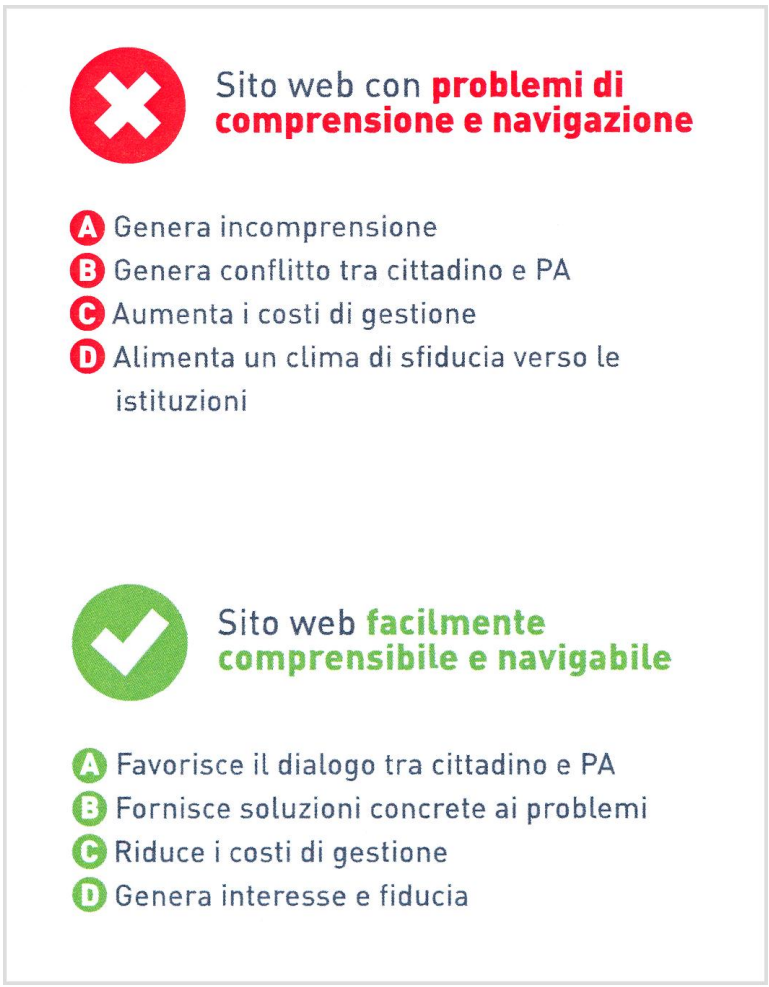
4.4. Prospettive per il futuro

La realizzazione dei test di usabilità, oltre ad avere un valore sperimentale, ha anche un significato simbolico preciso poiché testimonia come il cambiamento di indirizzo socio-culturale, che ha investito la PA a partire dagli anni '90 con leggi e riforme, abbia coinvolto anche il settore della comunicazione.

E' in questo settore più che in altri che l'importanza all'ascolto e ai punti di vista degli interlocutori/utenti diventa fondamentale e le attività di ricerca, raccolta di dati, informazioni ed opinioni sono necessarie per individuare criticità ed eventuali disservizi per poter mettere in atto possibili azioni migliorative. L'utente non può più essere considerato un passivo ricevitore ma partecipante attivo alla vita pubblica e istituzionale.

Anche i siti web delle pubbliche amministrazioni non possono sottrarsi a questa logica che orienta verso una maggiore attenzione e coinvolgimento degli utenti. Può un sito web pubblico facile da usare produrre effetti secondari positivi anche sull'ambiente e non solo nell'esperienza di fruizione?

Siamo convinti di sì, con indubbi vantaggi per chi lavora nelle redazioni, per chi accede ai contenuti e ai servizi online, come anche all'interno delle amministrazioni. Una sintesi ben riuscita è quella indicata in questa infografica:



Infografica a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica

L'attenzione alla dimensione dell'usabilità genera aspettative e può dare l'avvio ad una serie di azioni virtuose che possono produrre vantaggi e benefici interni all'amministrazione e nei rapporti tra amministrazione e cittadini.

Per questo motivo è nostro auspicio che nel futuro i test condotti nell'ambito del progetto "**Navigare nella PA**" possano indurre concrete azioni di miglioramento e non rimangano soltanto "esercitazioni su carta".

L'interlocutore principale sono le nostre amministrazioni di appartenenza perché in futuro possa nascere un confronto costruttivo, una **rete** fra Pubbliche Amministrazioni, con l'obiettivo di scambiare esperienze e di migliorare l'efficienza dell'azione pubblica e la qualità dei servizi erogati.

In quest'ottica, il progetto realizzato dal nostro gruppo di lavoro potrebbe rappresentare una esperienza pilota, in grado di trainare altre amministrazioni e diventare una *best practice,* obiettivo sicuramente ambizioso, quasi una sfida, ma ci auguriamo che le sperimentazioni effettuate con la metodologia del ***protocollo eGLU 2.0*** continui a rappresentare un modello di riferimento per i prossimi anni.

L'intenzione è quella di realizzare occasioni di "**confronto online"** tra operatori promuovendo un continuo **benchmarking** tra amministrazioni per mettere in evidenza successi ed arretramenti nel corso degli anni, individuando **buone prassi** da valorizzare, divulgare e premiare, nella convinzione che il miglior apprendimento è dato dalla condivisione delle esperienze.

Proprio la condivisione di capacità e conoscenze è stato uno degli aspetti più positivi e gratificanti del lavorare in un gruppo di progetto e ci auguriamo che tale esperienza possa replicarsi in altre amministrazioni pubbliche con quello spirito di servizio e "leale collaborazione" largamente presente nei lavoratori pubblici ma non sempre alimentato e sostenuto nel modo più adeguato.

Bibliografia

Agenzia delle Entrate

Book 2013 in www.agenziaentrate.gov.it

ARENA Gregorio

La comunicazione pubblica parte integrante dell'azione amministrativa, in *Situazione e tendenze della comunicazione istituzionale in Italia (2000-2004)* Libera Università di Lingue e Comunicazione (IULM), 2005

La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni, (a cura di), Maggioli Editore, Sant'Arcangelo di Romagna (RN), 2001

BELISARIO Ernesto

La nuova pubblica amministrazione digitale, Maggioli Editore, Sant'Arcangelo di Romagna (RN), 2009

BENTIVEGNA Sara

Disuguaglianze digitali. Le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione, Editori Laterza, Roma-Bari, 2009

BOSCAROL Maurizio

"Che cos'è l'usabilità dei siti web" in www.usabile.it, 30 novembre 2000

Ecologia dei siti web, Tecniche Nuove, Milano, 2003

CARLINI Franco

Parole di carta e di web. Ecologia della comunicazione, Einaudi, Torino, 2004

CORNERO Alessandra, SIMONETTI Emilio

"PA: siti web facili e semplici da navigare" in *Diritto e pratica amministrativa* n. 1 pp. 3-4, Gruppo 24 Ore, 2014.

Dipartimento della funzione pubblica

E-Government e organizzazione nelle amministrazioni pubbliche, Rubbettino editore, Soveria Mannelli, 2007

Progetto Cantieri - Il piano di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli, 2004

Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia-Romagna

Usabilità per la comunicazione pubblica, cd rom realizzato nell'ambito dell'iniziativa URP degli URP, 2005

FACCIOLI Franca

Comunicazione pubblica e cultura del servizio, Carocci, Roma, 2000

FIORMONTE Domenico

L'umanista digitale, Il Mulino, Bologna, 2010.

FORNARI Giancarlo, DIODATI Michele

- *Internet per le pubbliche amministrazioni. Come utilizzare al meglio le opportunità della rete per avvicinare le istituzioni ai cittadini,* Buffetti Editore, Roma, 2000

KRUG Steve

Dont't make me thing. Un approccio di buon senso all'usabilità web, Hops libri, Milano, 2001

Usabilità. Individuare e risolvere i problemi, Hops Tecniche Nuove, Milano, 2010 (trad. it.)

LOVARI Alessandro

Networked citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali, Franco Angeli, Milano, 2013

NEGROPONTE Nicholas

Essere digitali, Sperling & Kupfer Editori, Milano, 1995

NIELSEN Jacob

- *Web Usability,* Apogeo, Milano, 2000 (trad. it.)

NORMAN Donald

La caffettiera del masochista: psicopatologia degli oggetti quotidiani, Giunti, Firenze, 1997

POSTAI Sofia

Siti che funzionano 2.0; Tecniche Nuove, Milano, 2004

RASKIN Jef

Interfacce a misura d'uomo; Apogeo, Milano, 2003

RODOTÀ Stefano

Il diritto di avere diritti, Editori Laterza, Roma-Bari, 2013

"Internet è un diritto. Va scritto in Costituzione", in *Wired*, 4 novembre, 2010

"Il popolo di Internet", in La Repubblica, 15 settembre, 2007

Tecnopolitica, La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione, Laterza, Roma-Bari, 1997

ROVINETTI Alessandro

Fare comunicazione pubblica. Normative, tecniche, tecnologie, Ed. Comunicazione Italiana, Roma, 2006

SENTINELLI Marco

L'usabilità dei nuovi media, Carocci, Roma, 2003

SIMONETTI EMILIO

(a cura di) *Guida alla comunicazione istituzionale online. Per gli URP e gli altri servizi di comunicazione pubblica*, Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia-Romagna, 2003.

VISCIOLA Michele

Usabilità dei siti web, Apogeo, Milano, 2000

Sitografia e documentazione online

- **Agenzia per l'Italia Digitale** – www.agid.it

- **Autorità nazionale anticorruzione** – www.anticorruzione.it

- **"Delivering on the European Advantage? How European governments can and should benefit from innovative public services"** eGovernment Benchmark, Final Insight Report, May 2014 - A study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content and Technology. Vedi anche "Delivering the European Advantage?" Final Background Report, May 2014

- **Dichiarazione di Malmö**
  - www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf

- **Dipartimento della funzione pubblica**
  – www.funzionepubblica.it

- **Dipartimento della funzione pubblica – PA di qualità**
  – www.qualitapa.gov.it

- **Europa 2020**
  - ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/flagship-initiatives/index_it.htm

- **Indagine cittadini - nuovo CAD Agenda digitale** – anno 2013
  Ricerca Formez – Istituto Piepoli
  - www.formez.it/sites/default/files/rapporto_cittadini_cad_def.pdf

- **Monitor sul dialogo Cittadino - PA. – Terzo rapporto annuale 2014**
  a cura di Formez e Linea Amica
  - www.formez.it/sites/default/files/monitor_2014.pdf

- **Nielsen Norman Group** Usability 101 - Introduction to usability
  – www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/

- **PAQ (Pubblica Amministrazione di Qualità)** – qualità dei servizi pubblici
  - www.qualitapa.gov.it

- **Piano d'azione eGovernment per l'iniziativa i2010**: accelerare l'eGovernment in Europa a vantaggio di tutti. Bruxelles, 25.04.2006 COM(2006) 173 definitivo

- **Piano d'azione europeo per l'eGovernment 2011-2015**. Valorizzare le TIC per promuovere un'amministrazione digitale intelligente, sostenibile e innovativa. Bruxelles, 15.12.2010 COM(2010) 743 definitivo

- **Report Istat su cittadini e nuove tecnologie** – dati aggiornati al 19 dicembre 2013
  - www.istat.it/it/files/2013/12/Cittadini_e_nuove_tecnologie_anno-

2013.pdf?title=Cittadini+e+nuove+tecnologie+-+19%2Fdic%2F2013+-+Testo+integrale.pdf

- **Urp degli Urp –** Comunicazione pubblica in rete – Usabilità, come creare siti web usabili
  - www.Urp.it/Sezione.jsp?idSezione=650

- **Usabile.it** - usabilità, accessibilità e interaction design a misura d'uomo
  - www.usabile.it

- **Usability.gov** Improving the User Experience
  – www.usability.gov

Allegati

REPORT FINALI DEI TEST EFFETTUATI

AGENZIA DELLE ENTRATE	
ATER ROMA - AZIENDA TERRITORIALE EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA DEL COMUNE DI ROMA	
Presidenza del Consiglio dei Ministri – DIP.POLITICHE EUROPEE	
Presidenza del Consiglio dei Ministri – INTRANET	

Tabella dei risultati

1 = obiettivo raggiunto - 0 = obiettivo fallito

	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Successo per utenti
Partecipante 1	1	1	1	0	75%
Partecipante 2	1	1	1	0	75%
Partecipante 3	0	1	1	0	50%
Partecipante 4	1	1	1	0	75%
Partecipante 5	1	0	1	0	50%
Successo per task	80%	80%	100 %	0%	
					Media successo per utenti 65% *

***** Dovrebbe essere superiore al 66%

Questionario Net Promoter Score (NPS)

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?

Net Promoter Score - Calcolo del punteggio	
Partecipante	Valutazione (0-10)
P1	10
P2	7
P3	7
P4	7
P5	6
Promotori	20,00%
Neutri	60,00%
Detrattori	20,00%
NPS*	**0**

***** Il punteggio può andare da -100 a 100 (dovrebbe essere almeno positivo)

.

Questionario System Usability Scale (SUS)

1= fortemente in disaccordo - 5 = fortemente d'accordo

	Domanda	**Risposte (da 1 a 5)**				
1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	5	3	3	3	4
2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	1	2	3	4	3
3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	4	3	2	2	4
4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	2	1	5	3
5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	3	3	3	2	5
6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	3	2	3	3	2
7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	4	4	4	2	2
8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1	1	1	4	2
9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	4	4	3	2	4
10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	2	1	5	4
Punteggio totale per partecipante		82,5	70	65	20	62,5
Media dei punteggi totali *		**60**				

***** Il punteggio totale può andare da 0 a 100 (dovrebbe essere almeno maggiore di 68)

AGENZIA DELLE ENTRATE

Report finale

NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST : Valentina Santoboni

SITO WEB ESPLORATO: www.agenziaentrate.gov.it

DATA: 01/09/2014

OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE : raccogliere informazioni sulle difficoltà di comprensione, visibilità e percorribilità di alcune sezioni del sito e sulla soddisfazione d'uso percepita dagli utenti.

METODOLOGIA UTILIZZATA: Protocollo eGLU 2.0

SINTESI DELLE MISURAZIONI

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti:

Task 1 = **80%** Task 2 = **80%** Task 3 = **100%** Task 4 = **0%**

Tasso complessivo successo di tutti i task: **65%**

b) Valore risultante dall'analisi dei questionari:

- NPS = **0**
- SUS = **60**

DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAI PARTECIPANTI:

1 - Il banner OMI presente in *home page* risulta poco leggibile.

2 - È stato riscontrato un problema con i file pdf che non vengono aperti in un'altra pagina, con conseguente chiusura involontaria del *browser* da parte dell'utente.

3 - Difficoltà nel raggiungere la pagina della cedolare secca.

4 - Nessuno dei partecipanti è riuscito a trovare il codice tributo della cedolare secca.

5 - Presenza di 2 link spezzati all'interno del profilo fiscale "Persona fisica con altri redditi".

6 - Nella pagina della cedolare (box dei correlati) il link all'infografica non è corretto.

7- La pagina del regime opzionale Iva "Moss" è difficile da trovare.

8 - Alcuni partecipanti hanno segnalato che sul sito ci sono tante informazioni ma è difficile trovare quelle principali perché non sono messe in evidenza.

9 - Le colonne di sinistra (*news*) e destra (*banner*) non vengono percepite.

10 - Solo uno dei partecipanti ha utilizzato "Il tuo profilo fiscale". La modalità di navigazione basata sulla profilazione non risulta quindi efficace perché poco utilizzata.

Tabella dei risultati

Inserire '1' per ogni task che si conclude con successo e '0' per i task falliti.

	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Successo per utenti
Partecipante 1	1	0	1	1	1	**80,0%**
Partecipante 2	1	0	1	1	1	**80,0%**
Partecipante 3	1	0	1	1	1	**80,0%**
Partecipante 4	0	0	0	1	0	**20,0%**
Partecipante 5	1	0	1	1	1	**80,0%**
Successo per task	**80,0%**	**0,0%**	**80,0%**	**100,0%**	**80,0%**	

Tasso di successo	**68%**

Questionario Net Promoter Score (NPS)

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?

Net Promoter Score - Calcolo del punteggio	
Partecipante	Valutazione (0-10)
P1	7
P2	6
P3	6
P4	6
P5	5
Promotori	0,00%
Neutri	20,00%
Detrattori	80,00%
NPS*	**-80**

***** Il punteggio può andare da -100 a 100 (dovrebbe essere almeno positivo)

ATER ROMA

AZIENDA TERRITORIALE EDILIZIA RESIDENZIALE

PUBBLICA DEL COMUNE DI ROMA

Report finale

NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST : STEFANIA CERUSO E ANTONELLA ROMÈ

SITO WEB ESPLORATO: WWW.ATERROMA.IT

DATA dal 31 luglio al 4 agosto 2014

- **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE :**
  - **MIGLIORARE L'USABILITÀ DEL SITO WWW.ATERROMA.IT**
  - **ANALISI CRITICITÀ E PROBLEMI**
  - **VALUTARE LA FRUIBILITÀ DELLA NAVIGAZIONE**
  - **APPORTARE MIGLIORAMENTI AL SITO**
  - **PREPARARE UN REDESIGN**
- **METODOLOGIA UTILIZZATA**: Protocollo eGLU 2.0
- **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = 80% Task 2 = 0% Task 3 = 80% Task 4 = 100% Task 5 = 80%

Tasso complessivo successo di tutti i task: 68%

(Secondo quanto indicato nelle "Linee Guida per i siti web delle PA" – Vademecum, i tassi ottenuti fra il 67 e l'80% indicano siti che hanno margini di miglioramento su aspetti specifici)

c) Valore risultante dall'analisi del questionario

- NPS = -80

- **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAL PARTECIPANTE**

1. Per raggiungere il task n°1, un utente a metà percorso si blocca dichiarando di essere confuso per la sovrabbondanza delle informazioni e la poca linearità dei testi.

   Azioni correttive e di miglioramento: utilizzo di grafica intuitiva con inserimento di immagini. Scrittura più adatta al web con testi lineari.

2. Il task n°2 (ricerca nominativo in elenco professionisti_architetto) non è stato raggiunto da alcun utente. Si è riscontrato un'errata e fuorviante denominazione del file da consultare (il pdf denominato "progettazione architettonica" non veniva associato alla categoria "architetti")

   Azioni correttive e di miglioramento: correggere la denominazione degli elenchi professionisti inserendo la categoria professionale di appartenenza in modo chiaro e diretto es. elenco architetti, elenco ingegneri…)

3. Il task n°3 (ricerca cronoprogramma) è risultato di difficile e non immediata consultazione per tutti i partecipanti.

   Azioni correttive e di miglioramento: il formato excel utilizzato per il crono programma non è adatto. Sarebbe consigliabile una ricerca da effettuare tramite il tasto "search". L'utente potrebbe inserire il numero matricola alloggio in suo possesso per accedere all'informazione.

4. Per raggiungere il task n°4 (trovare pagina per smarrimento password) tre utenti su cinque cliccano su "accessibilità" anziché su "accedi"

   Azioni correttive e di miglioramento: in questo caso specifico l'errore nasce da una scarsa conoscenza della terminologia. Si potrebbe ovviare sostituendo la parola "accedi" con "area riservata"

5. Per raggiungere i vari task (tre utenti su cinque) cliccano su "cerca" con risultato nullo. Si constata che il tasto non è attivo.

   Azioni correttive e di miglioramento: il tasto "cerca" deve essere attivato.

6. Manca il tasto per tornare in home page. L'utente insiste nella ricerca impiegando parte del tempo a sua disposizione.

   Azioni correttive e di miglioramento: inserire il tasto con su scritto "torna all' home page" in ogni pagina del sito.

7. Per raggiungere il task n°5 (ricerca modulo domiciliazione bollette) gli utenti cliccano il tasto "modulistica" con esito negativo. Il modulo è inserito in un'altra sezione.

   Azioni correttive e di miglioramento: il modulo per la domiciliazione delle bollette deve essere inserito anche nella sezione "modulistica"

8. Gli utenti si soffermano in home page senza utilizzare lo scroll. La grafica così come strutturata non dà un senso di continuità e non induce ad andare in basso dove, invece, si trovano tante altre informazioni.

   Azioni correttive e di miglioramento: effettuare un re design della home page in modo tale che non si percepisca la netta divisione in due aree. La linea grigia demarca la fine (apparente) del sito precludendo la possibilità di uno scroll.

Tabella dei risultati

Inserire '1' per ogni task che si conclude con un successo e '0' per i task falliti. Lasciare la casella vuota per i task eventualmente non eseguiti.

	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Successo per utenti
Partecipante 1	1	0	1	1	1	**80%**
Partecipante 2	1	1	0	1	1	**80%**
Partecipante 3	1	1	1	1	1	**100%**
Partecipante 4	0	0	1	1	1	**60%**
Partecipante 5	0	1	1	1	1	**80%**
Successo per task	60%	60%	80%	100%	100,0%	
					Percentuale di successo	**80%**

Questionario Net Promoter Score (NPS)

Con quanta probabilità consiglieresti questo sito ad un amico o ad un conoscente?

Net Promoter Score - Calcolo del punteggio	
Partecipante	Valutazione (0-10)
P1	8
P2	8
P3	8
P4	7
P5	7
Promotori	0,00%
Neutri	100,00%
Detrattori	0,00%
NPS	0

***** Il punteggio può andare da -100 a 100 (dovrebbe essere almeno positivo)

Questionario System Usability Scale (SUS)

	Domanda	Punteggi risultanti				
1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	4	4	4	4	4
2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	1	2	3	2	2
3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	5	3	3	4	3
4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	1	1	1	2	2
5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	5	4	3	3	4
6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1	2	1	2	2
7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	5	5	3	4	4
8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	1	4	4	2	2
9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	5	3	3	4	4
10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	1	2	1	1	3
	Valutazione totale	**97,5**	**70**	**65**	**75**	**70**
	Valutazione totale media	**75,5**				

Punteggio SUS: da 0 a 100 - almeno maggiore di 68

Report finale

NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST : TIZIANA ANTONELLI e MASSIMO PERSOTTI

SITO WEB ESPLORATO: WWW.POLITICHEEUROPEE.IT

DATA dal 26 agosto al 28 agosto 2014

- **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE :**
  - **VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ E DELLA COMPRENSIBILITÀ' DEI PERCORSI DI NAVIGAZIONE**
  - **ANALISI DELLA FACILITÀ D'USO DEL SITO WEB**
  - **OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA PERSONALE DELL'UTENTE**
  - **DEFINIZIONE DI CRITICITÀ PER INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO**
- **METODOLOGIA UTILIZZATA**: Protocollo eGLU 2.0
- **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = 60% Task 2 = 60% Task 3 = 80% Task 4 = 100% Task 5 = 100%

Tasso complessivo successo di tutti i task: 80%

(Secondo quanto indicato nelle "Linee Guida per i siti web delle PA" – Vademecum, i tassi ottenuti fra il 67 e l'80% indicano siti che hanno margini di miglioramento su aspetti specifici)

b) Valore risultante dall'analisi del Questionario **SUS (System Usability Scale) = 75,5**
(Punteggio SUS: da 0 a 100 - almeno maggiore di 68)

c) Valore risultante dall'analisi del questionario **NPS = 0**

Promotori	**0,00%**
Neutri	**100,00%**
Detrattori	**0,00%**

(Punteggio NPS: fra -100 e 100. Secondo le "Linee Guida per i siti web delle PA" dovrebbe essere almeno positivo, e quanto più possibile vicino al 100).

- **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAI PARTECIPANTI**

1. Per raggiungere il **task n° 1** (trovare la procedura di infrazione relativa al 'Mancato

recepimento della direttiva 2013/46/UE (…) in materia di proteine relative agli alimenti per lattanti ecc.' ") che ha registrato un tasso di insuccesso del 60%, la maggioranza dei partecipanti cerca l'informazione richiesta nella sezione "Normativa" e – qualora raggiunga la sezione di Eur-Infra (banca dati nazionale delle procedure di infrazione) – non utilizza la "scorciatoia" della finestra di ricerca interna.

Azioni correttive e di miglioramento: intervenire per rendere più comprensibile l'etichetta "Eur-Infra", richiamarla nella sezione "Normativa" e rendere più visibile la finestra di ricerca interna alla banca dati.

2. Il **task n° 2** (trovare il nome del responsabile del Coordinamento nazionale della piattaforma informatica dell'IMI) ha registrato, come il task n. 1, un tasso di insuccesso del 60%. La pagina è collocata in una sezione inappropriata (Attività)e non è richiamata nelle sezioni attinenti logicamente (in particolare, Mercato interno).0

   Azioni correttive e di miglioramento: valutare lo spostamento della sezione o quanto meno richiamarla nelle pagine che trattano di Mercato interno.

- **COMMENTI/INDICAZIONI ESPRESSI DAI PARTECIPANTI**

1. Anche se nessuno dei partecipanti è un frequentatore abituale del sito, tutti ne hanno apprezzato la grafica "user-friendly" e hanno dimostrato una certa facilità nel navigarlo.
2. Alcuni hanno espresso difficoltà nel non poter ricorrere al motore di ricerca o alla funzione "trova nella pagina", utilizzati normalmente.
3. Nei casi più "critici" (Task n° 1 e n° 2, tutti i partecipanti hanno insistito a lungo, ragionando ad alta voce, nella ricerca delle informazioni richieste (non riuscendo a spiegarsi come mai non fossero dove pensavano di trovarle).
4. Molti, fin dall'inizio o in caso di "empasse", hanno fatto ricorso alla "Mappa del sito", che si è dimostrata quasi sempre efficace e ben strutturata, permettendo di completare il task.
5. In qualche caso le domande contenute nel SUS sono state percepite come superficiali o poco pertinenti, e comunque di qualità migliorabile.
6. Tutti i partecipanti hanno manifestato la propria soddisfazione per aver partecipato ai test e alcuni si sono dichiarati disponibili a ripetere l'esperienza.

Tabella dei risultati

Inserire '1' per ogni task che si conclude con successo e '0' per i task falliti.

	Task 1	Task 2	Task 3	Task 4	Task 5	Task 6	Successo per utenti
Partecipante 1	0	1	1	0	1	1	**66,7%**
Partecipante 2	1	1	1	0	1	1	**83,3%**
Partecipante 3	0	1	1	0	1	1	**66,7%**
Partecipante 4	0	1	1	0	1	1	**66,7%**
Partecipante 5	0	1	1	0	1	1	**66,7%**
Partecipante 6	1	1	1	1	1	1	**100,0%**
Successo per task	**33,3%**	**100,0%**	**100,0%**	**16,7%**	**100,0%**	**100,0%**	

Tasso di successo	**75%**

Questionario System Usability Scale (SUS)

	Domanda	Punteggi risultanti					
1	Penso che mi piacerebbe utilizzare questo sito frequentemente	4	3	4	4	3	3
2	Ho trovato il sito inutilmente complesso	3	2	2	3	3	2
3	Ho trovato il sito molto semplice da usare	3	2	2	1	3	2
4	Penso che avrei bisogno del supporto di una persona già in grado di utilizzare il sito	4	3	4	4	3	3
5	Ho trovato le varie funzionalità del sito bene integrate	3	3	2	3	3	2
6	Ho trovato incoerenze tra le varie funzionalità del sito	1	2	1	3	3	2
7	Penso che la maggior parte delle persone possano imparare ad utilizzare il sito facilmente	3	3	4	3	3	2
8	Ho trovato il sito molto difficile da utilizzare	3	3	4	4	3	2
9	Mi sono sentito a mio agio nell'utilizzare il sito	3	3	3	4	3	3
10	Ho avuto bisogno di imparare molti processi prima di riuscire ad utilizzare al meglio il sito	3	3	4	3	2	2
	Valutazione totale	**50**	**67,5**	**75**	**80**	**72,5**	**57,5**
	Valutazione totale media	**67**					

Punteggio SUS: da 0 a 100 - almeno maggiore di 68

Report finale

NOME CONDUTTORE/RESPONSABILE TEST : FILIBERTO MONTANO

SITO WEB ESPLORATO: WWW.PCM.IT (SOLO DA RETE INTERNA)

DATA dal 29 luglio al 1° agosto 2014

- **OBIETTIVI DELL'ESPLORAZIONE :**
  - **VERIFICA DELLA FUNZIONALITÀ E DELLA COMPRENSIBILITÀ' DEI PERCORSI DI NAVIGAZIONE**
  - **ANALISI DELLA FACILITÀ D'USO DEL SITO INTRANET**
  - **OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA PERSONALE DELL'UTENTE**
  - **DEFINIZIONE DI CRITICITÀ PER INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO**
- **METODOLOGIA UTILIZZATA**: Protocollo eGLU 2.0
- **SINTESI DELLE MISURAZIONI**

a) Media tasso raggiungimento degli obiettivi di tutti i partecipanti (Allegato 8)

Task 1 = 33,3% Task 2 = 100% Task 3 = 100% Task 4 = 16,7% Task 5 = 100% Task 6 = 100%

Tasso complessivo successo di tutti i task: 75%

(Secondo quanto indicato nelle "Linee Guida per i siti web delle PA" – Vademecum, i tassi ottenuti fra il 67 e l'80% indicano siti che hanno margini di miglioramento su aspetti specifici)

c) Valore risultante dall'analisi del questionario
- SUS = 67

- **DIFFICOLTÀ/PROBLEMI INCONTRATI DAI PARTECIPANTI**

3. Per raggiungere il task n°1 (ricerca la pagina con i contatti della biblioteca chigiana) la maggior parte dei partecipanti cerca la pagina contatti nelle pagine relative all'organizzazione o cercando di utilizzare la rubrica telefonica e non utilizzando il menu di navigazione principale

   Azioni correttive e di miglioramento: predisporre un'area informativa (contatti, referenti, ecc) per ogni struttura amministrativa nell'area Organizzazione.

   Porsi la domanda di una revisione/riorganizzazione del menu principale di navigazione

4. Il task n°4 (ricerca la guida per la configurazione dell'email su smartphone) è quello che ha avuto il tasso di successo più basso (solo 1 su 5) e ha creato confusione perché il documento non è stato trovato dove ci si aspettava di trovarlo, generando dubbi in

alcuni partecipanti sulla loro corretta modalità di ricerca

Azioni correttive e di miglioramento: valutare le diverse opzioni: spostare la documentazione nella pagina della sezione di riferimento (telefonia mobile) o prevedere un collegamento visibile dalla pagina di telefonia mobile alla sezione dove è attualmente pubblicato.

Mettere in cantiere una pagina informativa di servizio (tipo "Come fare per") che raccoglie tutte le guide, i tutorial ed i suggerimenti pratici ed operativi ad uso dei dipendenti.

- **COMMENTI/INDICAZIONI ESPRESSI DAI PARTECIPANTI**

7. Alcuni partecipanti hanno espresso la loro maggiore difficoltà nel raggiungere l'obiettivo non potendo utilizzare "scorciatoie" che sono state vietate nel test: motore di ricerca interno e pagina di ricerca tramite notizia.
   Nel sito intranet la quadi totalità dei documenti e delle nuove pagine pubblicate viene veicolata tramite notizia nell'homepage,
8. Nessuno dei partecipanti ha abbandonato i compiti che si sono dimostrati più difficili senza aver prima cercato di provare e di insistere nella ricerca
9. In più di un partecipante è emerso, nei casi di insuccesso della propria strategia di ricerca, un comportamento caratterizzato da:
   - Uso del link [Home] per tornare all'home page come punto di partenza, una sorta di resettaggio mentale della navigazione fatta fino a quel momento
   - Scansione ed apertura ripetuta di voci e sottovoci di menu di aree dove era logicamente improbabile trovare le informazioni richieste, qusi a voler rintracciare un elemento illuminante per la risoluzione del task
10. Tutti i partecipanti hanno manifestato la propria soddisfazione per aver partecipato ai test e alcuni si sono dichiarati disponibili a ripetere l'esperienza

MANIFESTO PER L'USABILITÀ

DEI SITI WEB DELLE PA

MAI PIÙ NOT FOUND!

Noi umanisti digitali, redattori o responsabili web, attori del ciclo di pubblicazione dei siti delle PA, aderendo a questo Manifesto, ci impegniamo a:

1) Favorire il diritto all'informazione e alla cittadinanza digitale

Perché pensiamo che siti semplici da navigare, facili da usare e rispondenti ai bisogni dei cittadini, siano precondizione ineludibile per l'esercizio di questi diritti e quindi della stessa democrazia. L'accesso ai siti web non deve essere una chiave che apre una casa ostile e mal progettata, in cui il bene più prezioso, l'informazione, non si trova. Nelle case digitali dei nostri siti, non trovare un'informazione significa non esercitare un diritto.

2) Trasformare la trasparenza in chiarezza, comprensibilità e trovabilità

Perché la pubblicazione dei contenuti e delle informazioni sui siti web non significa di per sé trovarli e poterli usare. Per questo non vogliamo limitarci ad adempiere agli obblighi di pubblicazione e diffusione delle informazioni previsti dalla legge. Noi ci impegniamo a rendere contenuti e servizi effettivamente trovabili e fruibili.

3) Far valere la centralità dell'utente in modo che ad ogni clic corrisponda una soluzione, non un problema

Perché conoscere le esigenze, le difficoltà e anche le emozioni dell'utente non è un fastidio, ma fornisce preziosi vincoli e segnali che ci indicano cosa e come migliorare, nello sforzo permanente di realizzare siti web a misura di cittadino.

4) Usare la grafica con moderazione e praticare l'usabilità senza timidezza

Perché non crediamo in siti belli da vedere ma in siti *atti all'uso*, ovvero adeguati ai bisogni dei cittadini digitali. Per questo ci impegniamo a diffondere senza timidezza la cultura dell'usabilità e a svolgere test iterativi e ricorsivi. Ci impegniamo anche a far prevedere nelle attività di programmazione delle nostre amministrazioni il *Piano annuale di usabilità*.

5) Prevedere la progettazione centrata sull'utente (Human-Centred Design) in tutti i capitolati di gara per servizi web

Perché una progettazione orientata all'utente (UNI EN ISO 9241-210) permette di applicare i concetti dell'usabilità attraverso un processo documentabile (es. report dei test di usabilità), misurabile (es. utilizzo di metriche) e confrontabile. Processo che può essere più efficacemente applicato se all'interno delle gare si separa chi progetta e valuta da chi realizza, in modo da distinguere le figure che definiscono i requisiti, e ne controllano il rispetto, da quelle che li applicano.

6) Far risplendere le sky-line dei siti con la luce dei nostri sky-profile

Perché noi redattori web, umanisti digitali, che della pubblicazione di contenuti, della progettazione di menu e della messa a punto di layout, facciamo con passione e orgoglio il nostro lavoro di civil servant, non vogliamo svolgere un'arida e oscura attività autoreferenziale, ma disegnare con le nostre competenze la parola *soddisfazione* nel cielo digitale dell'utente.

7) Combattere il digital divide cognitivo

Noi crediamo fermamente che le difficoltà di accesso ai siti non siano solo difficoltà, ma pericolose forme di digital divide. Infatti, anche le difficoltà cognitive di utenti non giovani, non scolarizzati, non esperti della rete, impediscono di esercitare il diritto all'informazione.

Sottoscrivendo questo Manifesto, prendiamo l'impegno a promuovere e realizzare periodiche e continue attività semplificate di testing delle interfacce dei nostri siti. Riteniamo infine che il protocollo eGLU 2.0, realizzato dal GLU (Gruppo di Lavoro per l'Usabilità) del Dipartimento della funzione pubblica, rappresenti uno degli strumenti più idonei a realizzare questo impegno.

MAI PIÙ NOT FOUND!

Perché "Error 404 – Page Not Found"
per chi naviga su internet è un messaggio da incubo,
il simbolo di tutte le difficoltà di accesso ai siti web delle PA.

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

PROGETTO NAVIGARE NELLA PA:
test di usabilità semplificati con il protocollo eGLU 2.0

Verbale della riunione del 26/06/2014

Ore 15 – Via della Mercede, 96 - Roma

Ordine del giorno:

1. Conferma dei ruoli dei partecipanti al gruppo di progetto
2. Definizione della struttura del progetto
3. Individuazione di attività e sub attività
4. Definizione degli strumenti e dei tempi di realizzazione

Partecipanti:

Filiberto Montano, Tiziana Antonelli, Valentina Santoboni, Antonella Romé, Stefania Ceruso

Il giorno 26 giugno si è tenuto il primo incontro tra i partecipanti al gruppo di progetto "Navigare nella PA", nell'ambito del Master in comunicazione istituzionale dell'Università di Tor Vergata.

Apre l'incontro **Filiberto Montano**, in qualità di capo progetto, confermando formalmente i ruoli di ogni partecipante al progetto, così come già indicati il giorno 9 giugno nel post che ha inserito sul **Forum Project Work Comunicazione Istituzionale - Ideazione:**

- **Filiberto Montano**: capo progetto
- **Tiziana Antonelli**: responsabile analisi del contesto e inquadramento UE
- **Valentina Santoboni**: responsabile del budget e del coordinamento delle fasi sperimentali
- **Antonella Romé**: responsabile del monitoraggio e della valutazione
- **Stefania Ceruso**: responsabile della comunicazione e del marketing istituzionale

Passa poi a riepilogare le attività fin qui svolte e le comunicazioni inviate.

Sempre nel post del 9 giugno è stata fornita una breve descrizione del progetto **NAVIGARE NELLA PA** ed una prima indicazione generale delle fasi in cui si sarebbe strutturato. Il progetto, ed è questa la parte più consistente ed importante, prevede una parte sperimentale di testing che impegnerà ognuno dei partecipanti.

Lo scopo è quello di testare con utenti i propri siti web istituzionali ed un sito intranet, ambienti di comunicazione istituzionale dei quali si valuterà il grado di usabilità, ovvero l' adeguatezza, la facilità di navigazione, la funzionalità dell'interfaccia e la comprensione dei contenuti rispetto alle aspettative degli utenti che li utilizzano.

La metodologia che verrà utilizzata è quella proposta dal Dipartimento della funzione pubblica: il protocollo eGLU 2.0, appena presentato al FORUM PA 2014, un protocollo a basso costo e che non prevede conoscenze specialistiche. Montano ribadisce, a questo proposito, che ogni partecipante al gruppo si dovrà far carico dell'organizzazione, realizzazione e valutazione dei test sul proprio sito web istituzionale.

Allo scopo di iniziare a conoscere lo strumento di lavoro ricorda che il 9 giugno ha inviato via mail ai partecipanti del gruppo il Vademecum per il protocollo eGLU 2.0, contenente le

istruzioni operative e gli esempi di task che si possono proporre, chiedendo di far presente qualunque richiesta di chiarimento o di possibile difficoltà presente. Ha inviato anche il **Manifesto per l'usabilità** che riassume in una sorta di decalogo la filosofia che sta dietro l'impegno per avere siti web più usabili.

Mercoledì 11 giugno ha inviato via email alla Segreteria del BAICR (comunicazioneistituzionale@baicr.it) una prima bozza del "Modulo per la presentazione del progetto" in formato pdf.

Venerdì 20 giugno è stato aperto sulla piattaforma Mafalda il Forum **Progetto "Navigare nella P.A."** al quale tutti i componenti del gruppo hanno partecipato inserendo un post descrittivo per la propria attività.

Si passa poi alla discussione dei successivi punti all'ordine del giorno relativi alle indicazioni più specifiche del progetto, anche ai fini del completamento del "Modulo per la presentazione del progetto".

Dopo un giro di interventi si decide di far partire le attività vere e proprie del progetto dopo l'ultima sessione in presenza del Master che si terrà dal 4 al 6 luglio p.v. e di definire in questo modo la pianificazione del progetto:

- Inizio delle attività del progetto: luglio 2014
- Fine del progetto: ottobre 2014
- Fase dell'analisi del contesto: luglio 2014
- Preparazione degli scenari, individuazione dei partecipanti, scelta dei task delle prove, verifiche tecniche e simulazione test: agosto 2014
- Realizzazione dei test: settembre 2014
- Elaborazione dei dati, analisi dei risultati: settembre/ottobre 2014

Valentina Santoboni è intervenuta consigliando di sfruttare il mese di luglio per individuare gli obiettivi di navigazione (task) da sottoporre agli utenti, per preparare i vari supporti (cartaceo e software) e per fare un test pilota con un collega. Questo per garantire la piena operatività a settembre nella realizzazione del test.

Ha poi affrontato il problema di come reclutare i partecipanti, attraverso quali canali. L'URP sarebbe l'ideale. Per chi non ha un ufficio relazioni con il pubblico può pensare di coinvolgere colleghi (solo quelli che NON utilizzano il sito per lavorare quindi NO a colleghi della redazione web) oppure conoscenti, parenti, amici. E' importante che abbiano lo stesso livello di competenze di base (dimestichezza con la navigazione in rete) e che sia possibile convocarli presso la sede di ciascuno dei partecipanti.

Nel caso in cui si scelga di effettuare anche una registrazione audio/video della sessione di test, ricorda di predisporre una liberatoria per il consenso alla registrazione (v. allegato 4 del protocollo).

Ha ricordato che prima di predisporre il test è essenziale chiedere autorizzazione scritta (anche via e-mail va bene) al proprio capo ufficio per l'utilizzo dei dati a scopi didattici. Anche se i dati sono raccolti ed elaborati in forma anonima è un modo per garantirsi un'eventuale tutela, anche al proprio Ente.

Per quanto riguarda invece possibili dati a supporto dell'analisi del contesto suggerisce di informarsi per reperire le statistiche del sito che, quando pubbliche non richiedono

autorizzazione, se invece si tratta di dati interni è necessario averla. Stesso discorso autorizzatorio nel caso di indagini qualitative fatte, come test di soddisfazione utenti, questionari, ecc.

Ha infine fornito i costi stimati di esecuzione di 1 test con 3 conduttori e 5 utenti per un totale di 18 ore da inserire nella voce COSTI del Modulo.

Tiziana Antonelli ha preso la parola per informare che, come responsabile analisi del contesto ed inquadramento UE, si sta muovendo per raccogliere materiali, fonti ed eventuali practice utili per la sistematizzazione iniziale del progetto.

Afferma che esistono interessanti dati sull'uso del web da parte dei cittadini italiani, e in particolare sui siti delle PA, (Istat, Formez, Dipartimento della Funzione pubblica) che ci danno il contesto e l'inquadramento necessario da cui partire.

In particolare sull'usabilità, molto lavoro è stato fatto da Funzione Pubblica, oltre alle norme, direttive e linee guida di settore che costituiscono l'ambito naturale di definizione entro il quale muoversi, è d'accordo nel valutare l'aggiunta di statistiche sull'uso dei siti web sui quali verranno eseguiti i test di usabilità.

Quanto all'UE, è partita dal documento "Digital Agenda for Europe" per scoprire un recente studio della Commissione europea ("eGovernment Benchmark Framework 2012-2015") utile come riferimento al contesto europeo e alle eventuali valutazioni di benchmarking.

E' poi intervenuta **Stefania Ceruso** che come "responsabile della comunicazione e del marketing istituzionale" riflette sulla necessità, a test ultimati, di promuovere queste iniziative con azioni mirate di comunicazione, rivolgendosi e coinvolgendo gli operatori della comunicazione online nell'ambito della PA ed istituzionale.

Propone di utilizzare sia i canali classici di divulgazione sia la rete, anche attraverso forme innovative di comunicazione. Si riserva di definire in modo più specifico le strategie di comunicazione e di marketing nel prosieguo del progetto.

Antonella Romé ha informato il resto del gruppo che nel mese di giugno ha lavorato e portato avanti intense attività di relazioni e di convincimento nella propria amministrazione affinchè l'usabilità sia riconosciuta come parte fondamentale del sito istituzionale Ater. Alla fine i suoi sforzi hanno avuto la meglio tanto che anche il comitato di redazione Ater ha inserito l'usabilità e il relativo protocollo eGLU 2.0 all'interno del crono programma aziendale.

Riconosce con soddisfazione che proprio uno degli obiettivi che si pone il protocollo, quello di innescare un cambiamento culturale tra gli attori della comunicazione istituzionale online sta avvenendo. La presa di coscienza dell'importanza della comunicazione da parte di tutte le Amministrazioni che fanno parte del progetto dà ancora più forza al lavoro che si sta portando avanti con questo progetto.

Fa presente che si è già attivata per quanto riguarda la parte più operativa: è in attesa di conferma da parte del suo amministratore di sistema dell'acquisizione del software free Screencast-O-Matic, convinta che non ci dovrebbero essere problemi per il reperimento dei volontari ai test grazie alla collaborazione del proprio URP.

Risponde a Valentina per quanto riguarda il reperimento di dati: indagini qualitative sono state svolte in passato e si possono utilizzare per arricchire l'analisi del contesto e delle criticità.

Filiberto Montano concorda con l'importanza di un cambio di passo culturale nelle amministrazioni: una maggiore consapevolezza del proprio ruolo istituzionale quando si forniscono contenuti e servizi di utilità per il cittadino è fondamentale. Al centro dell'azione non

c'è più l'amministrazione ma i bisogni dell'utente: i servizi, le informazioni e i contenuti devono essere organizzati in funzione della loro completa e immediata fruizione.

Alla fine della proficua discussione si fa carico di inserire le specifiche indicazioni emerse nella riunione all'interno del "Modulo" avendo la possibilità di trasformare il file doc originale in un file pdf compilabile. Prima dell'invio, che presumibilmente avverrà lunedì 30 giugno o al massimo martedì 1 luglio, lo invierà per mail a tutti i componenti del gruppo di progetto per verifica ed eventuali correzioni.

La riunione termina alle ore 17.00 e si decide di fissare la prossima riunione tra il 16 e il 18 luglio, verificando la disponibilità di usufruire degli spazi presso la sede del BAICR sita in Via delle Coppelle, 35.

IL SEGRETARIO Stefania Ceruso

PROGETTO NAVIGARE NELLA PA:
test di usabilità semplificati con il protocollo eGLU 2.0

Verbale della riunione del 18/07/2014

Ore 11 – BAICR Via delle Coppelle, 35 - Roma

Ordine del giorno:

5. Approfondimento della struttura del progetto: stesura Indice
6. Sviluppo dei contenuti
7. Ulteriore definizione degli strumenti e dei tempi di realizzazione

Partecipanti:

Filiberto Montano, Tiziana Antonelli, Valentina Santoboni, Antonella Romé, Stefania Ceruso

Dopo un'intensa corrispondenza via email, il 18 luglio si è tenuto il secondo incontro tra i partecipanti al gruppo di progetto "Navigare nella PA", nell'ambito del Master in Comunicazione istituzionale dell'Università di Tor Vergata.

Apre l'incontro **Valentina Santoboni** che propone una bozza di indice per l'elaborato finale.

In coerenza con i ruoli di ogni componente del gruppo di progetto, definiti nella precedente riunione, si procede ad assegnare le singole sezioni ad ogni partecipante, fermo restando la parte specifica relativa ai test da effettuare per ciascuno sul sito web della propria amministrazione.

Il primo capitolo introdurrà il contesto teorico e normativo dell'usabilità nel panorama italiano con riferimenti anche a quello europeo.

A tal proposito, **Tiziana Antonelli**, visto il suo ruolo all'interno del Dipartimento per le Politiche Europee, ha già raccolto materiale e avviato una corrispondenza con alcuni colleghi del Consiglio dell'UE per verificare iniziative europee da mettere a confronto.

Valentina Santoboni, sempre all'interno del primo capitolo, curerà la parte dedicata all'applicazione dell'usabilità nei siti descrivendo il protocollo eGLU 2.0.

A questo proposito interviene **Filiberto Montano** comunicando di aver avuto conferma del suo inserimento ufficiale nel "Gruppo di Lavoro per l'Usabilità" presso il Dipartimento della Funzione Pubblica insieme a **Valentina Santoboni,** in qualità di referenti web per le proprie amministrazioni come esempi di esperienze di sperimentazione di procedure standardizzate per l'usabilità dei siti web pubblici.

Il secondo capitolo vede lo sviluppo del progetto dal punto di vista analitico. **Filiberto Montano** svolgerà l'analisi SWOT per evidenziare i punti di forza e di debolezza del progetto. Analizzerà poi gli obiettivi generali del progetto, il loro impatto e le attività previste per ogni partecipante.

Valentina Santoboni, curerà la parte relativa al budget e all'analisi dei costi.

Il capitolo si conclude con l'intervento di **Antonella Romè** che illustrerà gli strumenti di monitoraggio realizzando un diagramma di GANTT e altre tabelle esplicative.

Il capitolo terzo prevede l'analisi dei casi: per ognuno dei 4 siti web presi in esame si concorda di partire da una breve descrizione dell'amministrazione, contesto in cui opera, pubblico/i di riferimento, presenza sul web propedeutica all'esposizione completa delle attività di testing con utenti del proprio sito web.

Il quarto e ultimo capitolo si apre con gli strumenti di valutazione previsti dal protocollo e sviluppati da **Antonella Romè** che elaborerà i risultati ottenuti dai test ai fini di una comparazione per una valutazione conclusiva.

A seguire verrà sviluppata da **Stefania Ceruso** la parte di comunicazione vera e propria, che, come emerso durante l'incontro, si concentrerà su attività interistituzionali e di comunicazione interna. Si è ipotizzato, per ora, l'utilizzo di strumenti quali convegni, webinair, microinterviste, valutando nei prossimi incontri la possibilità di sostenere queste attività con la produzione e diffusione di strumenti editoriali di comunicazione.

Si è discusso sull'efficace utilizzo del termine "disseminare" in sostituzione di "comunicare" proprio per dare l'idea di "gettare il seme" della conoscenza e della diffusione del protocollo eGLU 2.0 ai fini di una maggiore usability.

A seguito dell'esame dettagliato delle divisioni delle competenze e delle sezioni da curare si decide di approvare la versione definitiva, salvo piccoli aggiustamenti in corso di lavorazione, dell'indice dell'elaborato del progetto di lavoro, così strutturato:

Introduzione

1. Il contesto teorico e normativo

1.1. L'amministrazione digitale e i servizi di e-government in Italia

1.2. L'orizzonte europeo: l'usabilità dei servizi pubblici online

1.3. I siti web come strumenti di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

1.4. L'usabilità dei siti web: il protocollo eGLU 2.0

2. Il progetto

2.1. Descrizione del progetto e analisi SWOT

2.2. Gli obiettivi e i costi del progetto

2.3. Il gruppo di lavoro: responsabilità e compiti dei singoli componenti

2.4. Linee di attività, tempi e strumenti di monitoraggio: diagramma di GANTT e tabella Monitor

3. Analisi dei casi

3.1. Sito Agenzia delle Entrate – www.agenziaentrate.gov.it

3.2. Sito Ater Roma – www.aterroma.it

3.3. Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sito del Dipartimento per le Politiche Europee - www.politicheeuropee.it

3.4. Presidenza del Consiglio dei Ministri – Sito Intranet

4. Valutazione dei risultati e loro disseminazione

4.1. Gli strumenti di valutazione

4.2. I risultati ottenuti

4.3. Le azioni di disseminazione

4.4. Prospettive per il futuro

Conclusioni

Glossario

Bibliografia

Sitografia

ALLEGATI: Report finali dei test effettuati, Tabelle dei risultati, Questionario SUS, Verbali e resoconti attività del gruppo di progetto, Manifesto per l'usabilità

Antonella Romè e **Stefania Ceruso** affermano che questo progetto ha già da ora, nelle fasi iniziali di progettazione, ricadute molto concrete. Riportano, con motivata soddisfazione, che la loro amministrazione, l'Ater del Comune di Roma ha colto l'importanza di queste tematiche per le politiche e per gli obiettivi strategici ed ha ritenuto di inserire all'interno del progetto Amministrazione Trasparente il tema dell'usability, e questo costituisce una novità assoluta.

L'Agenzia delle Entrate, il Dipartimento per le Politiche Europee e la Presidenza del Consiglio dei Ministri svolgeranno una funzione di guida e supporto per l'Ater, grazie alla loro pregressa esperienza nel campo dell'usabilità.

In qualità di capo progetto, **Filiberto Montano**, fornisce al gruppo uno speciale del Sole24Ore dal titolo "PA: siti web facili e semplici da navigare" come materiale di studio per approfondire l'argomento.

Inoltre suggerisce di utilizzare l'applicazione *DROPBOX* come strumento di condivisione del materiale per il progetto. La proposta è stata accettata all'unanimità anche in vista delle imminenti ferie e periodi di assenza di ciascun componente del gruppo. A questo proposito è stato condiviso un timing per permettere al lavoro di andare avanti compatibilmente con le esigenze personali.

Tiziana Antonelli ha notato come il 5° modulo **"Le PA e i nuovi media. Scenari e pratiche"** (in particolare nel paragrafo 6.2 "Usabilità, retorica o design?") disponibile sulla piattaforma Mafalda, dedicasse ampio spazio all'usability proponendo di utilizzare lo stesso per trarre materiale utile al progetto.

Il suggerimento trova d'accordo tutto il gruppo e viene ribadita la necessità di sostenere lo sviluppo del progetto, per quanto attiene la parte più prettamente compilativa, cercando di far riferimento, non solo alla letteratura e al materiale di settore, ma anche a quei contenuti, sia sotto l'aspetto giuridico che di comunicazione, che sono stati affrontati e trattati all'interno del Master.

La riunione termina alle ore 13.00. Si concorda nel definire il prossimo incontro in presenza qualora se ne ravveda la necessità e di organizzare le prossime fasi di lavoro tramite contatti a distanza.

IL SEGRETARIO Stefania Ceruso