

## Migliorare l'accesso all'informazione digitale del settore pubblico: competenze e strumenti

Giornata della documentazione di fonte pubblica  
Polo bibliotecario parlamentare  
Roma, 4 dicembre 2017



Alessandra Cornero <[acornero@formez.it](mailto:acornero@formez.it)>

# Educare all'informazione **il** settore pubblico

Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri

☰  
MENU



**Ministro per la Semplificazione  
e la Pubblica Amministrazione**

Seguici su:



Cerca...



[Home](#) > [La riforma della PA](#)

## Cittadinanza digitale

I servizi in modalità digitale non sono un dovere da parte dell'amministrazione ma un diritto riconosciuto al cittadino.  
Non è solo questione di modernità ma di democrazia.

Scegli data ▾



**spid**

Sistema Pubblico  
di Identità Digitale

LA RIFORMA  
DELLA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE

LA CITTADINANZA  
DIGITALE  
DIVENTA REALTÀ

**LEGGE 7 agosto 2015,  
n. 124**

# Stato di «avanzamento» del digitale



## Digital Economy and Society Index 2017 - Italia



European  
Commission

**DESI 2017: l'Italia è al 25esimo posto.** Per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie digitali da parte delle imprese e l'erogazione di servizi pubblici online, l'Italia si avvicina alla media. Rispetto all'anno scorso ha fatto progressi in materia di connettività, in particolare grazie al miglioramento dell'accesso alle reti NGA. Tuttavia, gli scarsi risultati in termini di competenze digitali rischiano di frenare l'ulteriore sviluppo dell'economia e della società digitali.

L'indice di digitalizzazione dell'economia e della società è un indice composito che misura lo stato di avanzamento del digitale attraverso cinque componenti:

Country with  
highest score

	Italy rank	Italy score	Cluster score	EU score
DESI 2017	25	0.42	0.41	0.52
DESI 2016 <sup>1</sup>	25	0.38	0.38	0.49

DESI 2017 - relative performance by dimension

2) Capitale umano: sempre più persone sono online, ma le competenze restano basse in tutti gli indicatori.

### 2a1 Internet Users

% individuals

### 2a2 At Least Basic Digital Skills

% individuals

### 2b1 ICT Specialists<sup>5</sup>

% individuals

### 2b2 STEM Graduates

Per 1000 individuals (aged 20-29)

	Italy		EU	
	DESI 2017 value	rank	DESI 2016 value	rank
2a1 Internet Users	67% 2016	25	63% 2015	25
2a2 At Least Basic Digital Skills	44% 2016	25	43% 2015	24
2b1 ICT Specialists <sup>5</sup>	2.5% 2015	20	2.5% 2014	21
2b2 STEM Graduates	14 2014	23	14 2013	23
				19 2014

5) Servizi pubblici digitali: l'Italia registra buoni risultati per quanto riguarda l'erogazione online dei servizi pubblici (completamento di servizi online) e i dati aperti (open data), ma presenta uno dei livelli più bassi di utilizzo dei servizi di e-government in Europa.

### 5a1 eGovernment Users

% internet users (last year)

### 5a2 Pre-filled Forms

Score (0 to 100)

### 5a3 Online Service Completion

Score (0 to 100)

### 5a4 Open Data<sup>6</sup>

% of maximum score

	Italy		EU	
	DESI 2017 value	rank	DESI 2016 value	rank
5a1 eGovernment Users	16% 2016	25	18% 2015	24
5a2 Pre-filled Forms	33 2016	19	37 2015	16
5a3 Online Service Completion	84 2016	16	85 2015	14
5a4 Open Data <sup>6</sup>	52% 2016	19	49% 2015	13
				59% 2016

# CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. XXII-bis  
N. 14

## COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA SUL LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E SUGLI INVESTIMENTI COMPLESSIVI RIGUARDANTI IL SETTORE DELLE TECNOLOGIE E DELLA COMUNICAZIONE

(*Istituita con deliberazione della Camera dei deputati del 14 giugno 2016*)

(composta dai deputati: *Coppola, Presidente, Artini, Ascani, Barbanti, Segretario, Boccadutri, Bonaccorsi, Bruno Bossio, D'Agostino, D'Alia, Dell'Aringa, De Lorenzis, D'Incà, Vicepresidente, Fitzgerald Nissoli, Fragomeli, Segretario, Incerti, Mucci, Vicepresidente, Paglia, Palmieri, Rizzetto, Simonetti*

### RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

La digitalizzazione nella pubblica amministrazione italiana: analisi degli errori e valutazione delle priorità, dall'efficacia degli strumenti all'importanza del capitale umano

**«Assoluto  
disinteresse delle  
PA per le  
competenze»**

## Coppola: “La PA dello spreco digitale: la nostra galleria degli orrori rivela la vera causa”

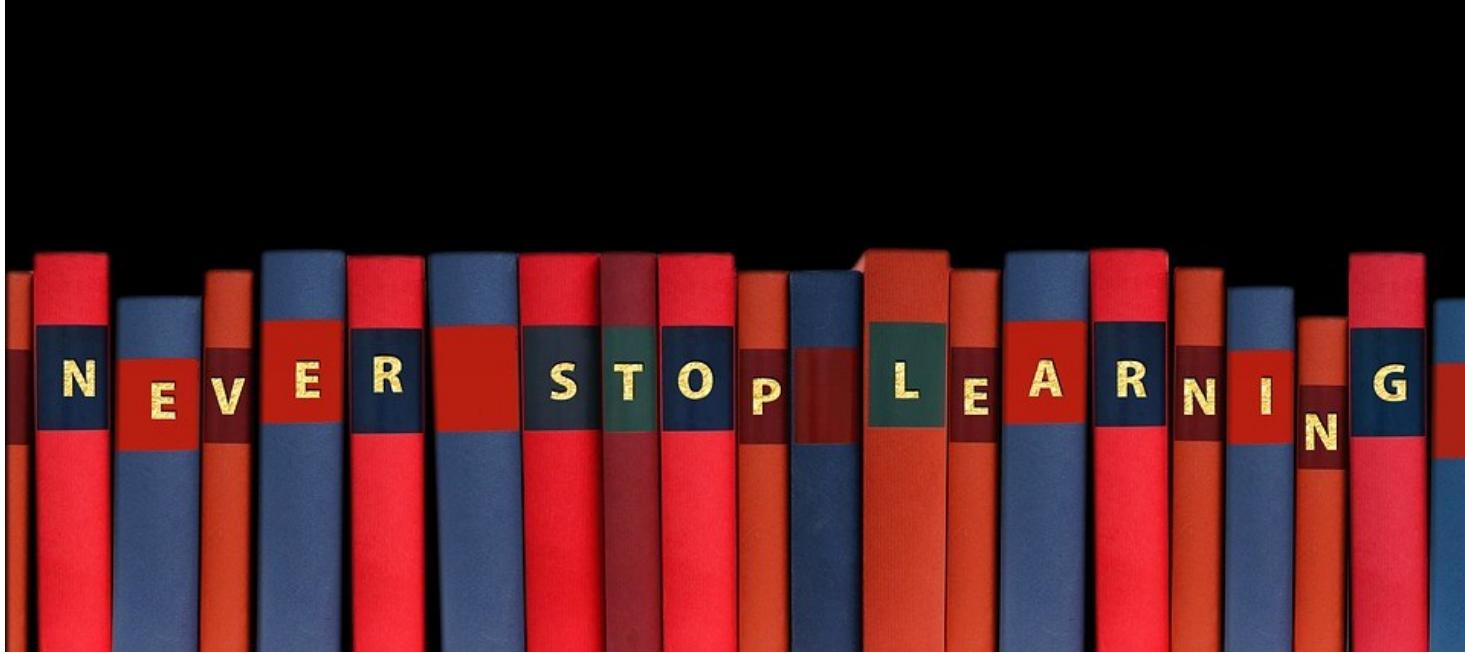
di Paolo Coppola, presidente Commissione parlamentare di inchiesta sul livello di digitalizzazione e innovazione delle pubbliche amministrazioni

31 Ott 2017

La radice di quasi tutti gli sprechi, delle inefficienze, delle mancate occasioni di risparmio, sta nell'assoluto disinteresse della PA riguardo alle competenze. Ecco cosa ha scoperto la Commissione di Coppola



*Agenda digitale, <https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/coppola-la-pa-dello-spreco-digitale-la-nostra-galleria-degli-orrori-rivela-la-vera-causa/>*



La qualità delle soluzioni non si risolve con le leggi e non dipende solo da rete, piattaforme informatiche o strumenti. La sfida più impegnativa è quella dello sviluppo e aggiornamento delle **competenze (digitali)** di dirigenti e funzionari delle PA.



## conoscere per partecipare

fondamentale sia per consentire di contribuire alla progettazione delle soluzioni di digitalizzazione, co-creandole e portando il proprio contributo di conoscenza della macchina amministrativa nelle soluzioni, sia per poterle utilizzare al meglio.



Per garantire il diritto di cittadinanza digitale e migliorare l'accesso all'informazione deve crescere la capacità delle PA di migliorare la qualità di siti e servizi e dei loro contenuti: accessibilità, usabilità, comprensibilità, reperibilità

Non basta che esistano, non basta che funzionino: necessaria progettazione centrata sull'utente e la valutazione continua

insieme di percorsi ed eventi,  
azioni di affiancamento, linee  
guida, trasferimento di  
esperienze e collaborazione  
in rete

## LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLE PA

2012

Vademecum

Misurazione della qualità dei siti web  
delle PA

[http://egov.formez.it/sites/all/files/vademecumqualitasitiwebpa\\_ps\\_1.pdf](http://egov.formez.it/sites/all/files/vademecumqualitasitiwebpa_ps_1.pdf)

# Il Protocollo eGLU 2.1

## Il Protocollo eGLU-M

### Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web e i servizi online delle PA

#### Glossario dell'usabilità

giugno 2015



Formez<sup>PA</sup>

<http://www.funzionepubblica.gov.it/glu>



# Linee guida

Versione Beta 0.1

## Appalti web Human-Centred Design

Come realizzare, nelle PA, capitoli tecnici di gara che comprendano una progettazione orientata all'utente

## Glossario dell'usabilità

[http://wikipedia.formez.it/index.php/Glossario\\_dell'Usabilit%C3%A0](http://wikipedia.formez.it/index.php/Glossario_dell'Usabilit%C3%A0)

# Eventi PA

Il sistema di partecipazione alle attività per la Pubblica Amministrazione

Cerca

[Home](#) [Eventi](#) [I miei eventi](#) [Esci](#)

[Profilo utente](#)

Novembre						
L	M	M	G	V	S	D
			1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			



## Come iscriversi

Per iscriversi a un evento su EventiPA, ci sono diversi modi. Il più semplice è quello di utilizzare il pulsante "Accedi" che si trova sulla pagina principale e che permette di accedere con le credenziali di autenticazione.

25 26 27 28 29 30 31

Dicembre						
L	M	M	G	V	S	D
			1	2	3	
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

## I prossimi eventi

27 Novembre 2017 - ore 08:45 - Bari - Seminario

### Il Regolamento Edilizio Tipo. Dall'intesa al recepimento

Progetto: Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione e trasparenza. Il Regolamento edilizio tipo. Dall'intesa al recepimento regolatore. Il progetto riguarda l'adattamento dell'edilizia esistente nell'ambito del Progetto PON Governance e Capacità Istituzionali.

27 Novembre 2017 - ore 14:00 - Corso online

### Project Cycle Management e Project Management

Progetto: Esperia, Corso Alta Formazione Specialistica e-learning in Gestione del Progetto. Il mooc intende trasferire conoscenze di base per predisporre e gestire i processi di progettazione e di realizzazione di un progetto. Gestirli nei tempi e con le risorse adeguate, attraverso l'impiego di strumenti di supporto.

29 Novembre 2017 - ore 10:00 - Webinar

## Tipologia

- Webinar (395)
- Laboratorio (314)
- Seminario (271)

<http://eventipa.formez.it>

## Tipologia

- Webinar (395)
- Laboratorio (314)
- Seminario (271)
- Percorso integrato (144)
- Evento partecipato (87)
- Workshop (77)
- Convegno (69)
- Corso online (38)
- Corso (26)
- Assistenza (16)

Show fewer

1438 eventi  
107796 iscrizioni  
33857 partecipanti

27 Novembre 2017 - ore 08:45 - Bari - Seminario  
**Project Cycle Management e Project Management**

Progetto: Esperia, Corso Alta Formazione Specialistica e-learning in Gestione del Progetto. Il mooc intende trasferire conoscenze di base per predisporre e gestire i processi di progettazione e di realizzazione di un progetto. Gestirli nei tempi e con le risorse adeguate, attraverso l'impiego di strumenti di supporto.

29 Novembre 2017 - ore 14:00 - Corso online  
**Il rappresentante dell'azienda**

Progetto: Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione e trasparenza. Tra le novità, l'adattamento dell'edilizia esistente nell'ambito del Progetto PON Governance e Capacità Istituzionali.

4 Dicembre 2017 - ore 10:00 - Webinar  
**Conferenza stampa**

Progetto: Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione e trasparenza. Il terzo webinario riguarda l'adattamento dell'edilizia esistente nell'ambito del Progetto PON Governance e Capacità Istituzionali.

5 Dicembre 2017 - ore 10:00 - Webinar  
**Il Responsabile di Progetto**

Progetto: Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione e trasparenza. Il Responsabile di Progetto è una figura chiave nel progetto. La sua responsabilità è quella di gestire e coordinare tutti gli aspetti del progetto.



## Organizzato da FormezPA

Progetto: [WikiPA](#)

## Intervengono



## Partecipano



[tutti i partecipanti](#)

## Contatti



[eventipa@formez.it](mailto:eventipa@formez.it)

## Valutazione evento



4.58 su 5 in 163 valutazioni

## Siti web delle Pubbliche Amministrazioni facili da usare

Webinar - 27 Marzo 2014 - ore 12:00

Obiettivo di questo webinar è trasferire conoscenze e competenze utili a rendere i siti web delle PA più facili da usare.

La **prima parte** del webinar introduce i concetti chiave dell'usabilità: cosa è, perché è importante, come si valuta, come si misura, come inserirla al meglio nel proprio contesto di lavoro. La **seconda parte** è dedicata all'esperienza di restyling del sito web della Camera di Commercio di Torino, attraverso l'uso di test di usabilità.

Il webinar è gratuito ed aperto a tutti, previa iscrizione.

### Programma dell'evento:

12.00 - Accoglienza

12.05 - Introduzione, Alessandra Cornero (Formez PA) [Materiali](#)



12.15 - Usabilità a colpo d'occhio, Maurizio Boscarol (Psicologo e specialista di usabilità su [www.usabile.it](#)) [Materiali](#)

13.00 - Come cambia un sito PA: l'esperienza della Camera di Commercio di Torino, Pietro Izzo (Camera di Commercio di Torino) [Materiali](#)

13.25 - Conclusioni

13.30 - Chiusura webinar

[Registrazione del webinar](#)



**Termine iscrizioni:** Giovedì, 27 Marzo, 2014 - 11:00



Tweet



Mi piace 21



## Organizzato da FormezPA

Progetto: [WikiPA](#)

## Intervengono

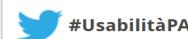


## Partecipano



### Valutazione evento

★★★★★  
4.81 su 5 in 27 valutazioni



### Percorso a distanza

#### Prima settimana

Concetti introduttivi: l'usabilità e il protocollo eGLU per le PA

3 Novembre 2014 ore 12

Webinar 1 - Concetti introduttivi: l'usabilità e il protocollo eGLU per le PA ([Registrazione webinar](#))

- Presentazione del "Percorso integrato", Alessandra Cornero (Formez PA) [Materiali](#)
- Indicazioni pratiche e organizzative, Leuca Alison (Formez PA) [Materiali](#)
- Presentazione dei contenuti del modulo
  - L'usabilità, Maurizio Boscarol (Psicologo e specialista di usabilità su [www.usabile.it](#)) [Materiali](#)
  - Il protocollo eGLU 2.0 e le fasi della procedura, Pierluigi Feliciati (Università di Macerata) [Materiali](#)
  - Altre tecniche di progettazione e valutazione, Domenico Polimeno (User Experience Designer, Usability&Accessibility Specialist) [Materiali](#)

3-9 Novembre 2014

Lavoro collaborativo a distanza sulla Comunità Qualità Web PA sui temi introdotti e trattati nel webinar.

#### Seconda Settimana

Fase 1 della procedura eGLU 2.0: Preparazione del test

10 novembre 2014 ore 12

Webinar 2 - Preparazione del test ([Registrazione webinar](#))

- 12.00 Accoglienza, Alessandra Cornero [Materiali](#)
- 12.10 Scelta e definizione dei task, scelta e selezione dei partecipanti, moduli per la raccolta dei dati, Maurizio Boscarol [Materiali](#)
- 12.30 Scelta dei task e dei partecipanti per i test dell'Agenzia delle Entrate, Adolfo Tasinato e Valentina Santoboni [Materiali](#)

inar, 1

'A. Vengono  
tarie del

# Corso online

**Eventi PA**  
Il sistema di partecipazione alle attività per la Pubblica Amministrazione

Home Eventi

Organizzato da FormezPA  
Progetto: Cloud4PA

Partecipano



tutti i partecipanti

eventipa@formez.it

Valutazione evento



4.64 su 5 in 443 valutazioni

Qualità dei servizi web  
Corso online - 23 Novembre 2015 - ore 17:00



Il corso online illustra i principali aspetti e le caratteristiche che dovrebbero avere i **servizi web delle PA** per essere definiti di qualità. È strutturato per trasferire conoscenze e competenze di base utili a comprendere come arrivare ad erogare "servizi così buoni che i cittadini desiderino usarli". Comprende una definizione storico culturale dell'ambito tematico, inquadrando cosa sono i servizi web e quale è lo stato dell'arte, quali sono i metodi e i passi da seguire per una loro progettazione ottimale, quali caratteristiche devono avere per essere efficaci, in termini di contenuti, accessibilità,

articolato in moduli che prevedono la fruizione di contenuti in apprendimento autonomo:

- lezioni multimediali, videolezioni, testimonianze di funzionari e dirigenti pubblici che raccontano le migliori pratiche;
- test di valutazione ed esercitazioni a distanza sottoposte a peer review.

- Cosa sono i servizi web e lo stato dell'arte dei servizi web nella PA
- Quali sono i metodi e i passi da seguire per una loro progettazione ottimale
- Quali caratteristiche devono avere per essere efficaci, accessibili, usabili, gradevoli e comprensibili
- Quali i metodi e gli strumenti per valutarli

# Rete per la condivisione della conoscenza

**Innovatori PA**  
La rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana

Quasi 13.000

Cerca in Qualità Web PA

Accedi

Home Persone Blog Comunità

Home > Qualità Web PA

**Qualità Web PA**

Home Gruppi Forum Wiki Domande e Risposte File Blog + Altro

**Ultime attività**

 **Trasparenza Indagine su obblighi di pubblicazione degli Appalti delle Città Metropolitane - Lettera di Preavviso a seguito di 1° verifica sommaria**  
letto 1008 volte • pubblicato il 04/11/2017 - 17:55 nel blog di francesco addante, in Cultura digitale , FORUM APPALTI, Integrità, Open Government, Partecipazione, Qualità Web PA, TRASPARENZA SITI WEB P.A.  
francesco addante

 Trasparenza Indagine su obblighi di pubblicazione degli Appalti delle Città Metrop Leggi

 **In un solo convegno, tutte le parole dell'usabilità**  
letto 1157 volte • pubblicato il 03/11/2017 - 18:29 nel blog di Alessandra Cornero, in Qualità Web PA  
Alessandra Cornero

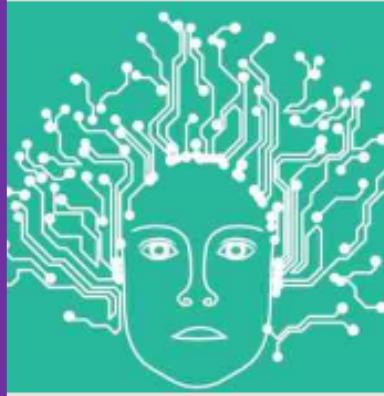
 **Per andare consapevoli al convegno "Buone interazioni"**  
letto 572 volte • pubblicato il 28/10/2017 - 18:57 nel blog di Emilio Simonetti, in Qualità Web PA  
Emilio Simonetti

 **Aurelia Tirelli** il 30/10/2017 - 10:53 ha scritto Grazie Emilio, ispirandomi liberamente a Kant, aggiungerei che per i redattori web della Pa italiana condividere le... Leggi

<http://www.innovatoripa.it/groups/qualit%C3%A0-web-pa>

## Comunità di pratica

### Qualità Web PA



Luogo di incontro e confronto per parlare di usabilità, accessibilità, reperibilità e di tutto quanto è contenuto nei siti; e ancora di strumenti di misurazione e valutazione, organizzazione dei contenuti, delle pagine, delle interfacce nonché delle relative modalità e flussi di lavoro, delle competenze e delle professionalità necessarie.

Partecipa



GRAZIE

1



[www.formez.it](http://www.formez.it)



@FormezPA