

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

DFP
Documentazione di
Fonte Pubblica in rete

Alessandra Cornero <acornero@formez.it>

Educare all'informazione **il** settore pubblico

Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri



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

Seguici su:



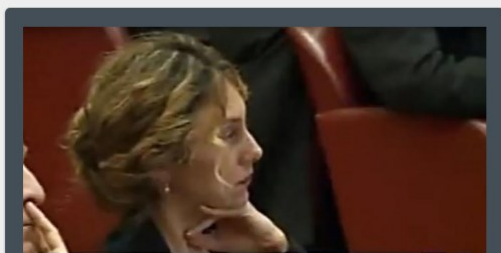
[Home](#) > [La riforma della PA](#)

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.

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

Scegli data ▾



spod

Sistema Pubblico
di Identità Digitale

LA RIFORMA
DELLA PUBBLICA
AMMINISTRAZIONE

**LA CITTADINANZA
DIGITALE
DIVENTA REALTÀ**

Stato di «avanzamento» del digitale



Digital Economy and Society Index 2017 - Italia



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 | | Cluster | EU |
|------------------------|-------|-------|---------|-------|
| | rank | score | score | score |
| DESI 2017 | 25 | 0.42 | 0.41 | 0.52 |
| DESI 2016 ¹ | 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.

| | Italy | | | | EU | |
|--|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | DESI 2017 | | DESI 2016 | | DESI 2017 | |
| | value | rank | value | rank | value | |
| 2a1 Internet Users | 67% | ↑ | 25 | 63% | 25 | 79% |
| % individuals | 2016 | | 2015 | | 2016 | |
| 2a2 At Least Basic Digital Skills | 44% | ↑ | 25 | 43% | 24 | 56% |
| % individuals | 2016 | | 2015 | | 2016 | |
| 2b1 ICT Specialists⁵ | 2.5% | → | 20 | 2.5% | 21 | 3.5% |
| % individuals | 2015 | | 2014 | | 2015 | |
| 2b2 STEM Graduates | 14 | → | 23 | 14 | 23 | 19 |
| Per 1000 individuals (aged 20-29) | 2014 | | 2013 | | 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.

| | Italy | | | | EU | |
|--------------------------------------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | DESI 2017 | | DESI 2016 | | DESI 2017 | |
| | value | rank | value | rank | value | |
| 5a1 eGovernment Users | 16% | ↓ | 25 | 18% | 24 | 34% |
| % internet users (last year) | 2016 | | | 2015 | | 2016 |
| 5a2 Pre-filled Forms | 33 | ↓ | 19 | 37 | 16 | 49 |
| Score (0 to 100) | 2016 | | | 2015 | | 2016 |
| 5a3 Online Service Completion | 84 | ↓ | 16 | 85 | 14 | 82 |
| Score (0 to 100) | 2016 | | | 2015 | | 2016 |
| 5a4 Open Data⁸ | 52% | ↑ | 19 | 49% | 13 | 59% |
| % of maximum score | 2016 | | | 2015 | | 2016 |

ATTI PARLAMENTARI

XVII LEGISLATURA

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-orreri-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

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



FormezPA

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



Linee guida

Versione Beta 0.1

Appalti web Human-Centred Design

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

Glossario dell'usabilità

http://wikipa.formez.it/index.php/Glossario_dell'Usabilit%C3%A0

Eventi PA

Il sistema di partecipazione alle attività per la Pubblica Amministrazione

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

Novembre

| 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 | | |

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 |

Tipologia

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



Come iscriversi

Per iscriversi a un evento su EventIPA, è necessario essere autenticati. Per questo è necessario creare un account su EventIPA, che consente di gestire i propri dati e le proprie preferenze. "Accedi" che si trova in alto a destra della pagina per autenticarsi.

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 semplificazioni amministrative. Il Regolamento edilizio tipo. Dall'intesa al recepimento regionale 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 dei progetti. Il mooc intende trasferire conoscenze di base per predisporre e gestire progetti nei tempi e con le risorse adeguate, attraverso l'uso di strumenti digitali.

29 Novembre 2017 - ore 10:00 - Webinar

| | | | | | | |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|----|----|----|----|----|----|----|

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

Progetto: Esperia, Corso Alta Formazione Specialistica e-learning in Gestione dei progetti. Il mooc intende trasferire conoscenze di base per predisporre e gestire progetti nei tempi e con le risorse adeguate, attraverso l'uso di strumenti digitali.

29 Novembre 2017 - ore 14:00 - Corso online

Progetto: Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazioni amministrative. Il Regolamento edilizio tipo. Dall'intesa al recepimento regionale nell'ambito del Progetto PON Governance e Capacità Istituzionali.

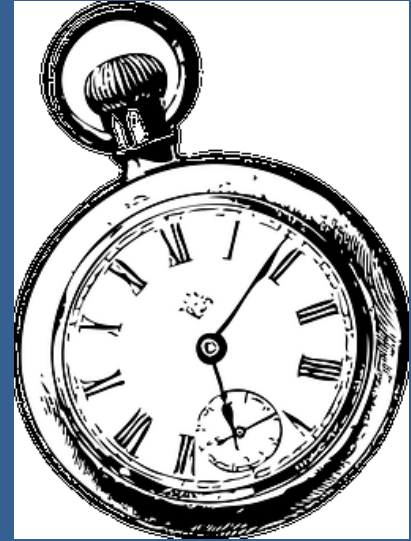
4 Dicembre 2017 - ore 10:00 - Webinar

Progetto: Esperia, Corso Alta Formazione Specialistica e-learning in Gestione dei progetti. Il terzo webinar del ciclo "Conferenze e Webinar" è dedicato al tema della "Gestione dei progetti".

5 Dicembre 2017 - ore 10:00 - Webinar

Progetto: Italia 2020, Corso Alta Formazione Specialistica e-learning in Gestione dei progetti. Il Responsabile della risposta è il Responsabile della risposta.

<http://eventipa.formez.it>



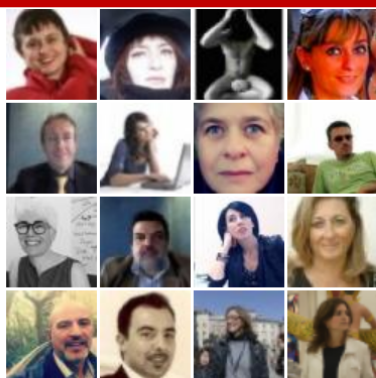
Organizzato da FormezPA

Progetto: [WikiPA](#)

Intervengono



Partecipano



tutti i partecipanti

Contatti



Leuca Alison



Gianluca Affinito

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



Organizzato da **FormezPA**

Progetto: [WikiPA](#)

Intervengono



Partecipano



Assistenza all'uso della metodologia eGLU 2.0

Percorso integrato - 3 Novembre 2014 - ore 12:00

Il percorso, che si svolge nell'arco di 5 settimane, ha l'**obiettivo** di assistere e supportare i partecipanti nell'ideare e predisporre test di usabilità semplificati da effettuare sul sito web della propria amministrazione con il Protocollo eGLU 2.0.

Cornice teorica di riferimento è l'**usabilità dei siti web delle PA**: il percorso ne offre una panoramica generale introduttiva, focalizzandosi sulle tecniche di preparazione e implementazione dei test semplificati di usabilità realizzati con il **Protocollo eGLU 2.0** e, al tempo stesso, fornendo indicazioni di base su altre tecniche di progettazione e valutazione.

Percorso a distanza

Il percorso integrato combina al suo interno più strumenti di comunicazione e di collaborazione a distanza, per facilitare lo scambio di materiali e di esperienze all'interno della community di riferimento già attiva su InnovatoriPA: la Comunità Qualità Web PA.

Valutazione evento



4.81 su 5 in 27 valutazioni

[#UsabilitàPA](#)

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](#)

Corso online

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

Home Eventi Accedi

Organizzato da FormezPA
Progetto: Cloud4PA

Partecipano



tutti i partecipanti

eventipa@formez.it

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

Home Persone Blog Comunità

Accedi

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, TRASPAR-ENZA SITI WEB P.A.
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
Si parlerà tutto il giorno di Usabilità e User eXperience di siti e servizi online delle PA il 10 novembre a Roma, al Convegno Buone interazioni. Leggi

**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
Il sillogismo ipotetico a tre premesse che bisogna conoscere Leggi
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

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

Referenti

 Elvira Zollerano  Alessandra Cornero

 Angela Creta  Leuca Alison

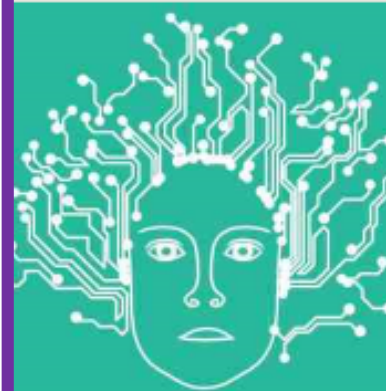
Segnalazioni

 Simone Chiarelli il 15/11/2017 ha segnalato: [I ruoli chiave per la digitalizzazione della PA \(3 webinar\)](#)

 francesco addante il 14/11/2017 ha segnalato: [Riforma Media e semplificazione: un webinar il 23 novembre](#)

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

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



GRAZIE



www.formez.it



@FormezPA