

La trasparenza misurata attraverso il monitoraggio dei siti e dei servizi web della PA in Emilia-Romagna

Chiara Mancini

*DG Centrale Organizzazione, Personale,
Sistemi Informativi e Telematica*



teniamoci in contatto

PIANO TELEMATICO DELL'EMILIA-ROMAGNA 2007/2009



Il quadro politico per l'ICT e l'e-government

APPROCCIO PARTECIPATIVO



STRUMENTI INFORMATIVI



**TRASPARENTI (OGGETTIVI, AFFIDABILI,
AGGIORNATI, CONDIVISI, EFFICACI)**



**Benchmarking dei siti e dei servizi on line
della PA in Regione**

Obiettivi

- Creare fiducia tra gli stakeholders
- Creare una conoscenza di base ed un linguaggio comune
- Fornire un supporto alle decisioni
- Comunicare con gli stakeholder e la cittadinanza



La Metodologia

- ❖ (2003) **2004-2010 (indagini annuali)**
- ❖ 341 (348) Comuni, 9 Province, 1 Regione, 52 Forme associative > **Qualità dei siti web**
- ❖ 341 (348) Comuni, 9 Province, 1 Regione, 52 Forme associative, 17 Ausl/Aziende Ospedaliere, 4 Università > **Qualità e complessità dei servizi on line (20)**
- ❖ Metodologia di raccolta dati:
 - ❖ Analisi sui siti Web (70%)
 - ❖ Interviste telefoniche (20%)
 - ❖ Mystery shop e strumenti software (10%)

La Metodologia

- Analizzare **siti e servizi con gli occhi dell'utente sin dal 2004**

Misurare la qualità dei siti web della PA

<http://www.regionedigitale.net/dati-e-misure>

Misurare la qualità dei siti web

1 **Trasparenza** (24 indicatori)

- Possibilità per gli utenti di entrare in relazione con la PA
- Standardizzazione dei siti web della PA
- Rendicontazione verso la cittadinanza e operazione trasparenza

2 **Centralità dell'utente partecipazione** (18 indicatori)

- Organizzazione dell'informazioni e usabilità
- Partecipazione
- Orientamento alla comunicazione

**Condizioni
di
Trasparenza
applicata e
“percepita”**

Misurare la qualità dei siti web

3 **Inclusione** (19 indicatori)

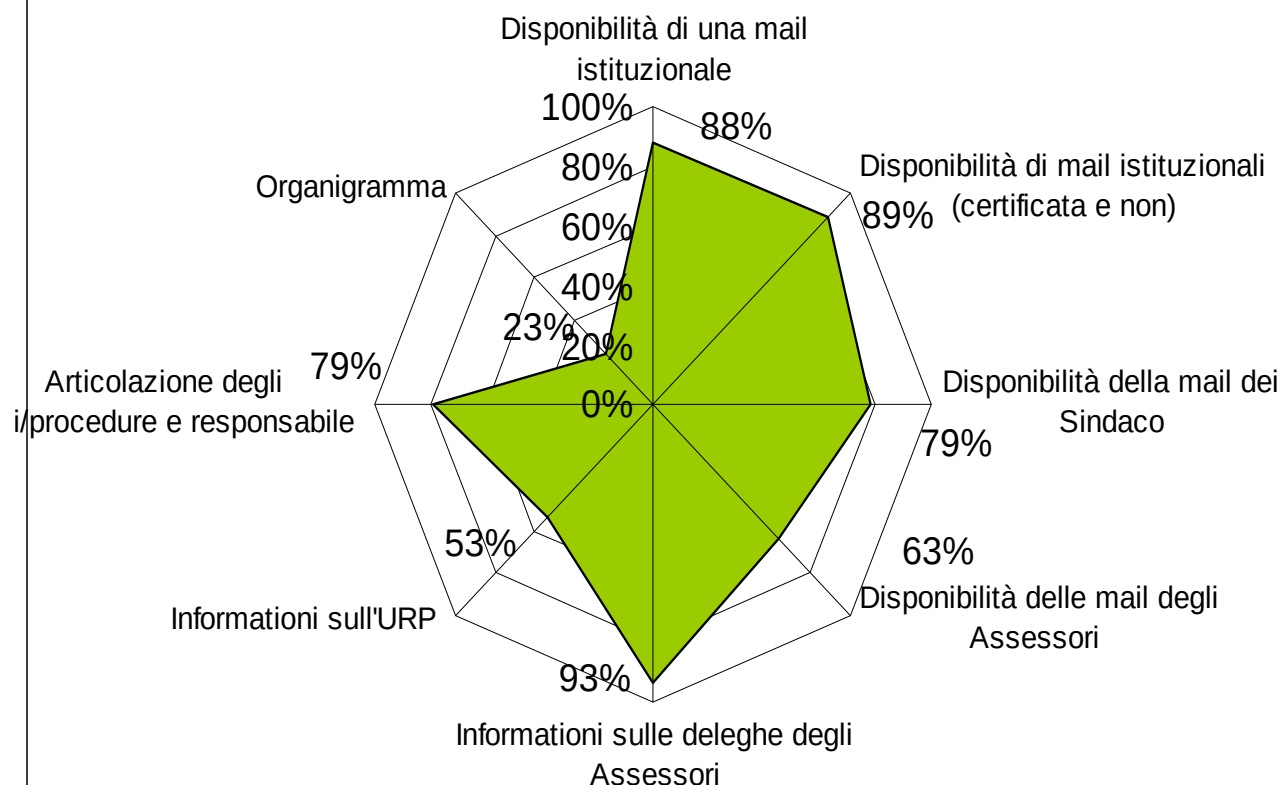
- Accessibilità
- Multilinguismo
- Accesso multicanale

**Condizioni di
Trasparenza
applicata e
“percepita”**

Trasparenza 1/3

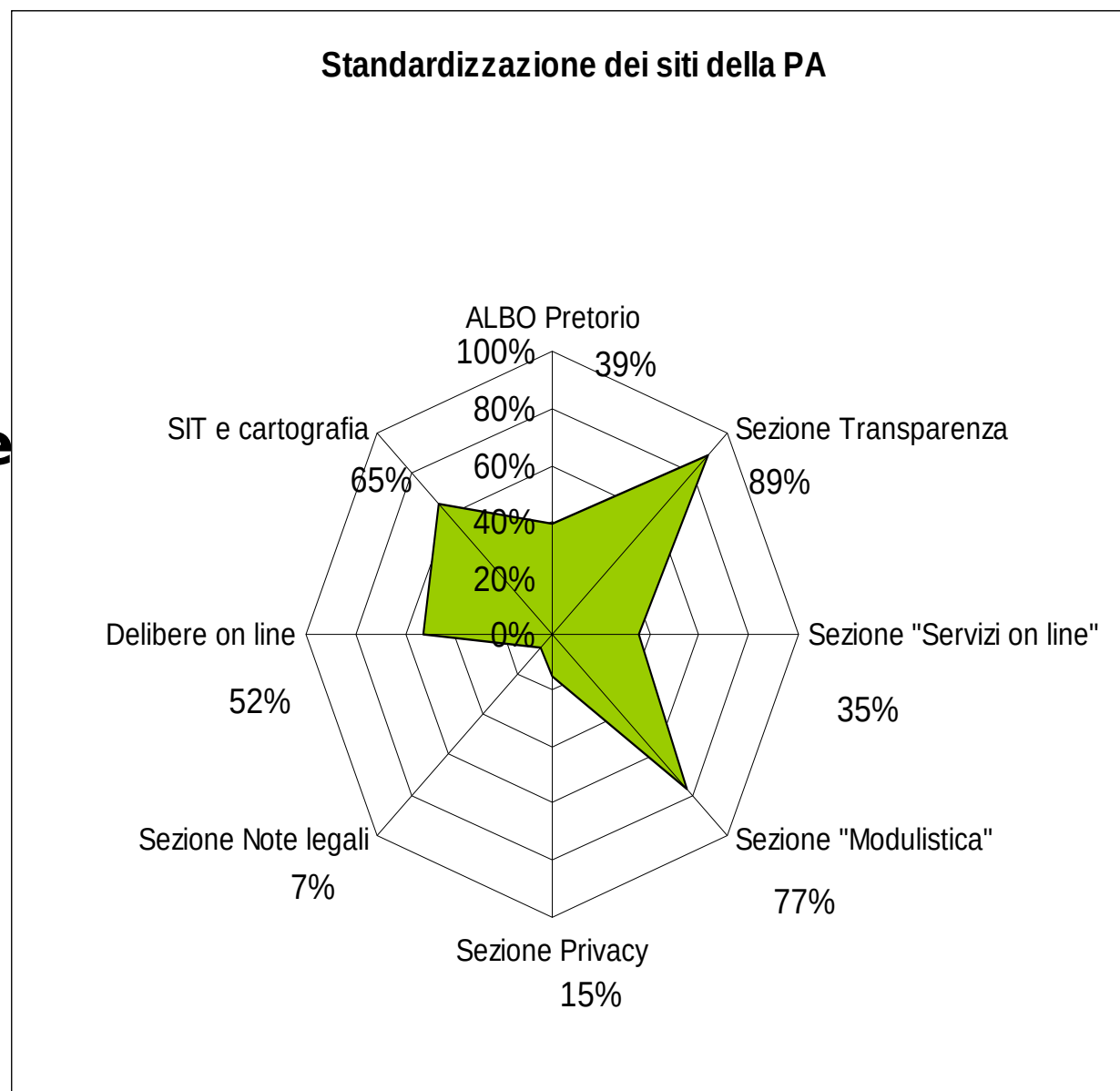
1-Possibilità per gli utenti di entrare in relazione con la PA

Possibilità per gli utenti di relazionarsi con la PA



Trasparenza - 2/3

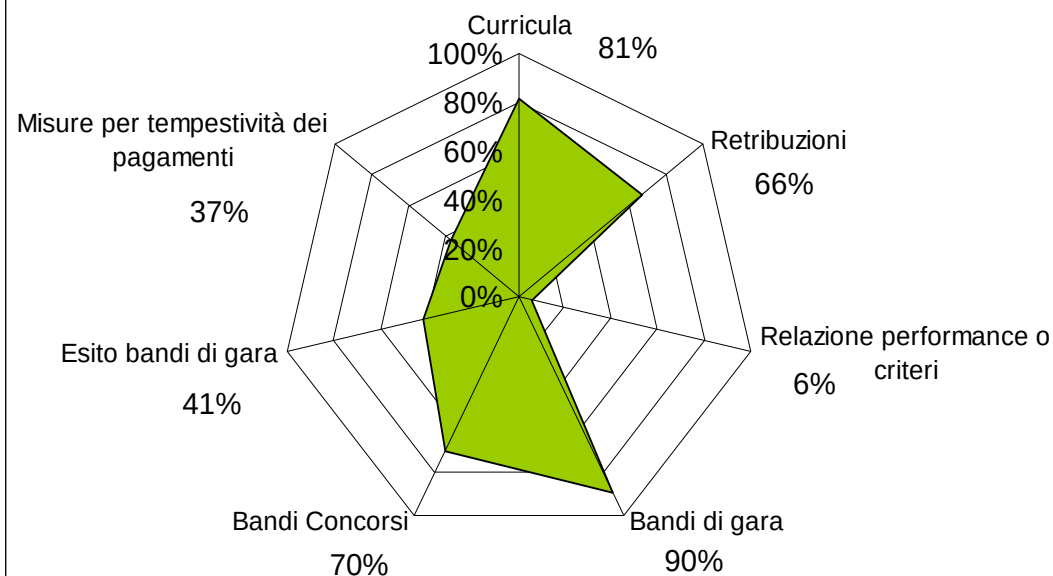
2 -Standardizzazione dei siti della PA



Trasparenza - 3/3

3 - “Rendicontazione” nei confronti della cittadinanza - Operazione Trasparenza

**Rendicontazione nei confronti della
cittadinanza ed Operazione Trasparenza**

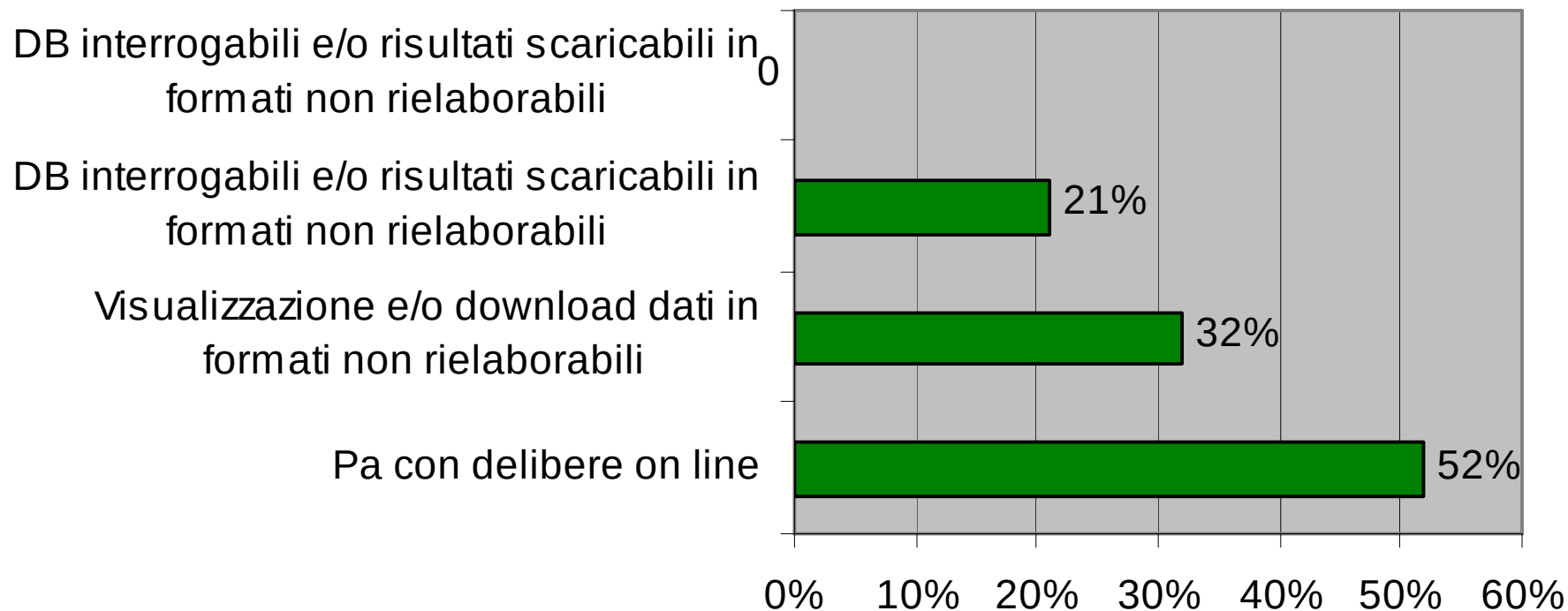


Trasparenza - approfondimento

- **OPEN government (3 ambiti+1)**
 - “Delibere on line”
 - Esiti dei bandi di gara
 - Analisi su sezioni/portali contenenti dati statistici

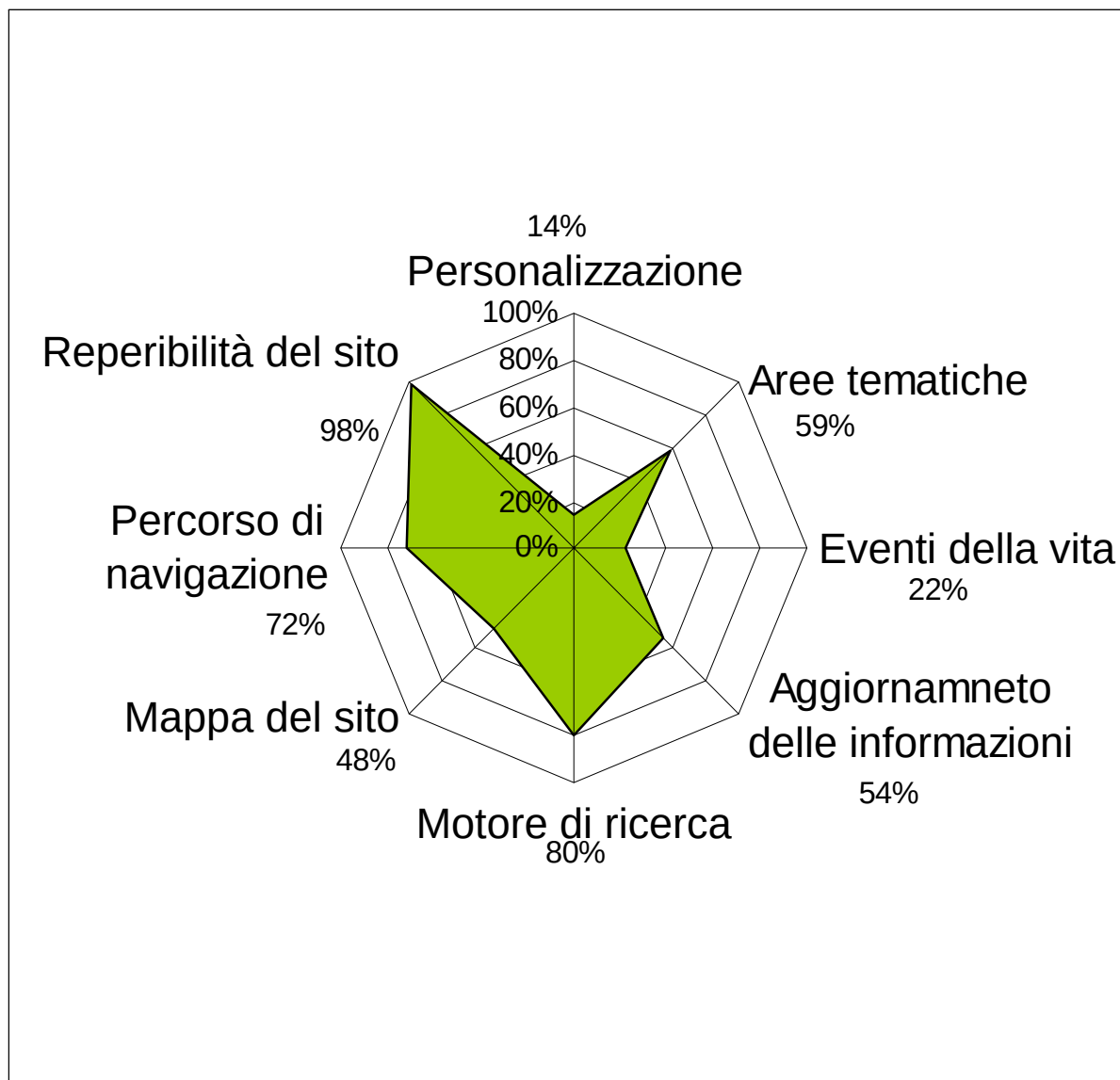
E' vera trasparenza?

PA con delibere on line in Emilia-Romagna - 2010



Centralità dell'utenza e partecipazione

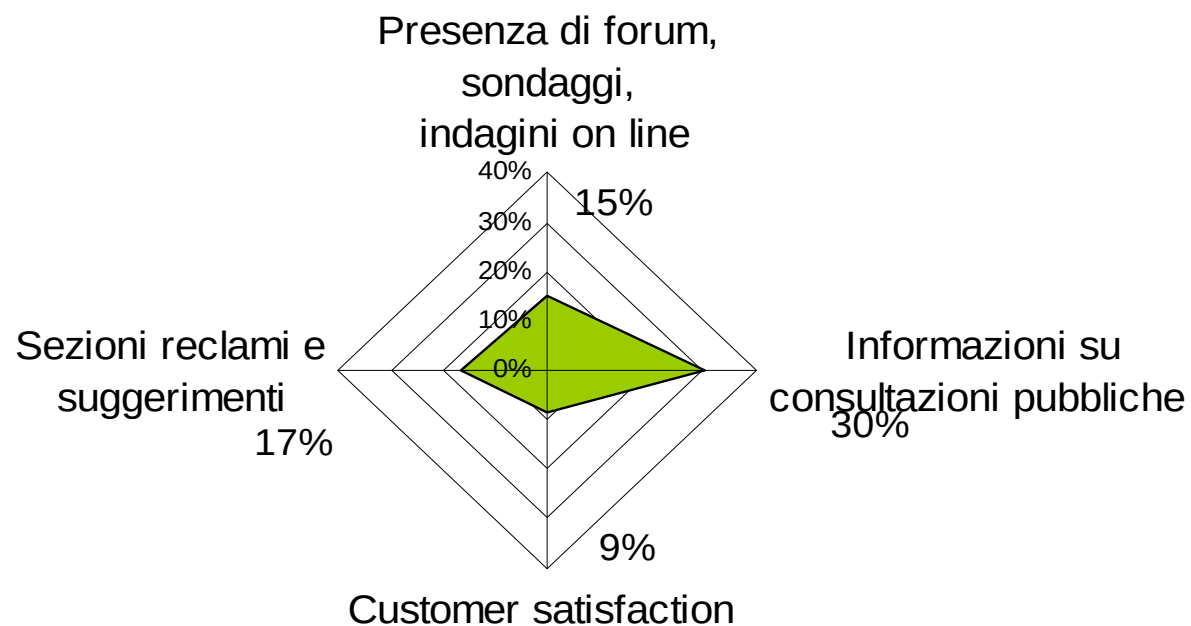
1- Centralità dell'utenza e usabilità



Centralità dell'utenza e partecipazione - 2/3

Partecipazione

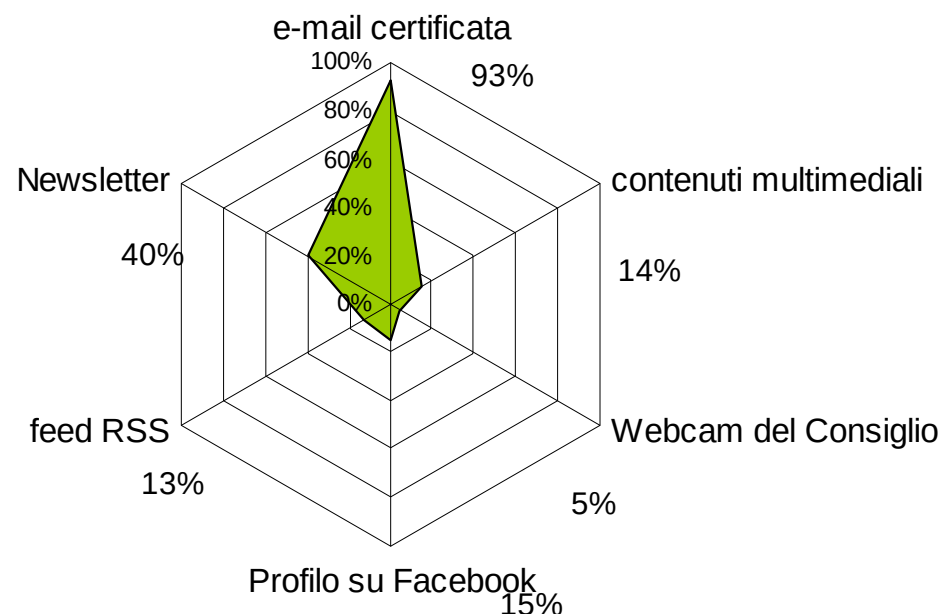
Partecipazione - 2010



Centralità dell'utenza e partecipazione 3/3

Orientamento
alla
comunicazione

Orientamento alla comunicazione -
2010



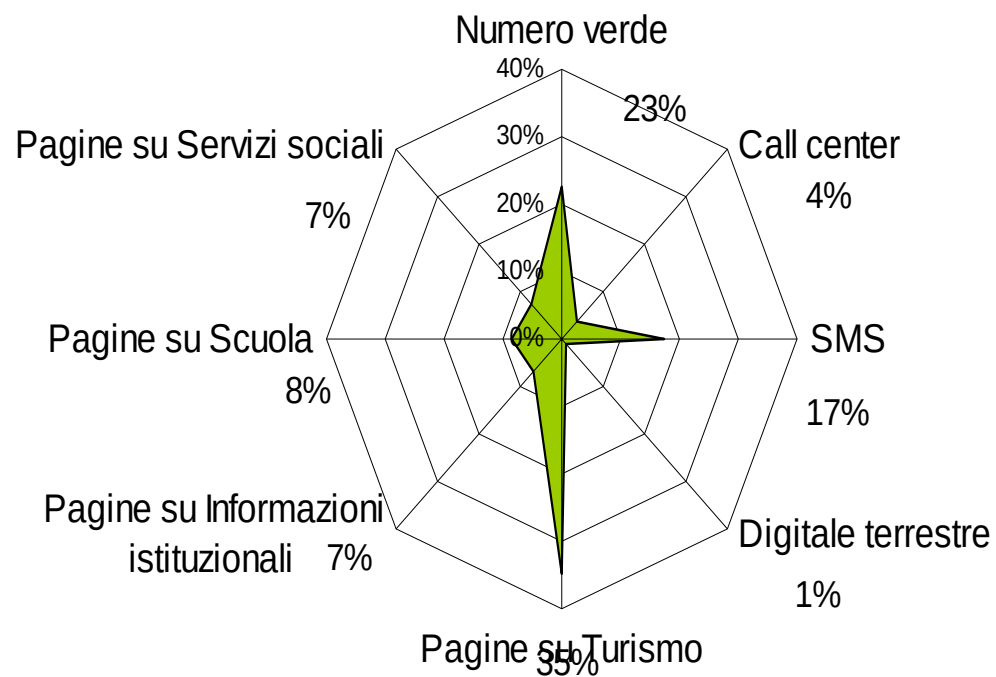
• Skype e
messenger 3%

Inclusione 1/2

Multicanalità

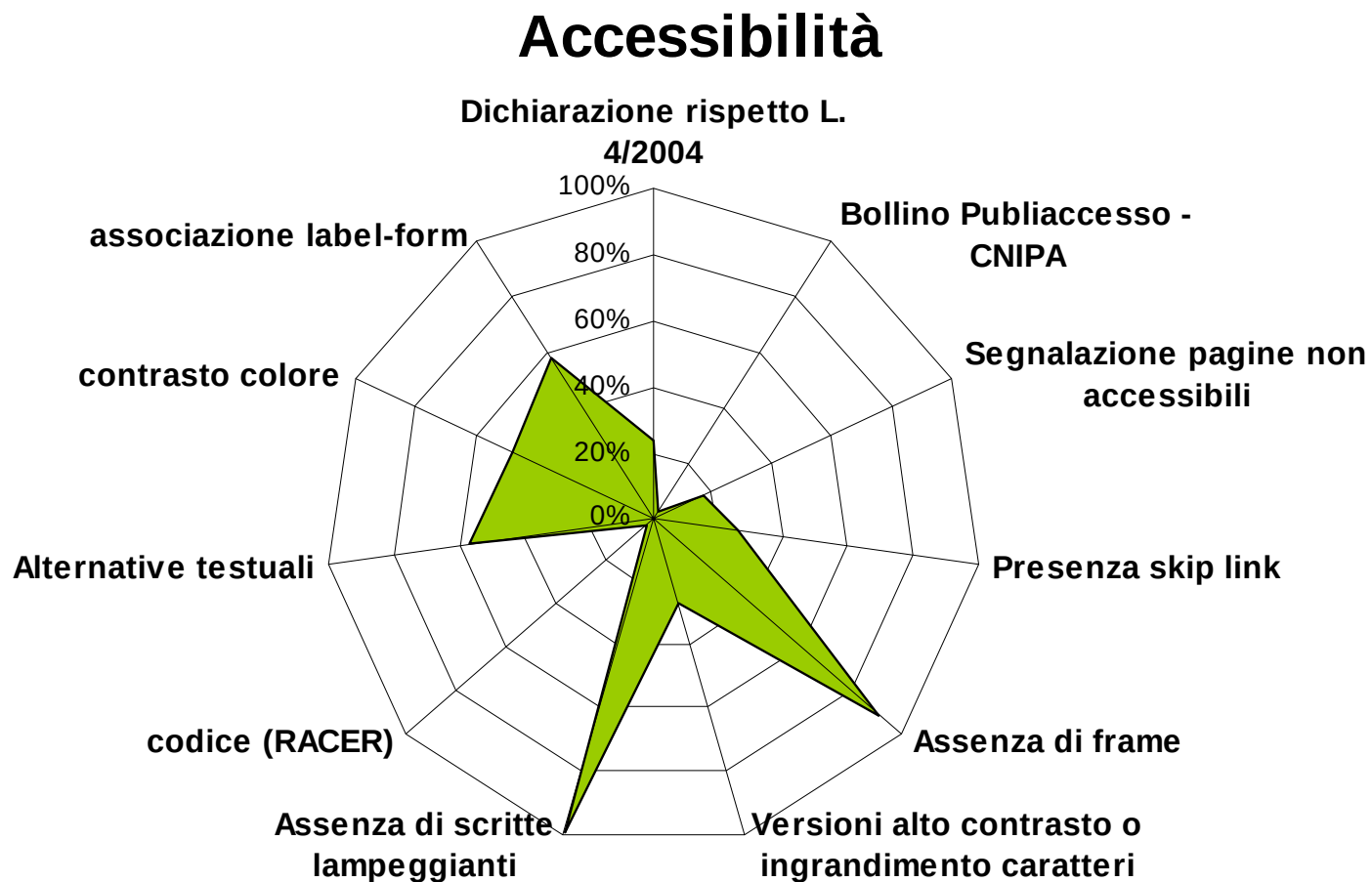
Multilinguismo

Multicanalità e Multilinguismo - 2010



Inclusione 2/2

Accessibilità

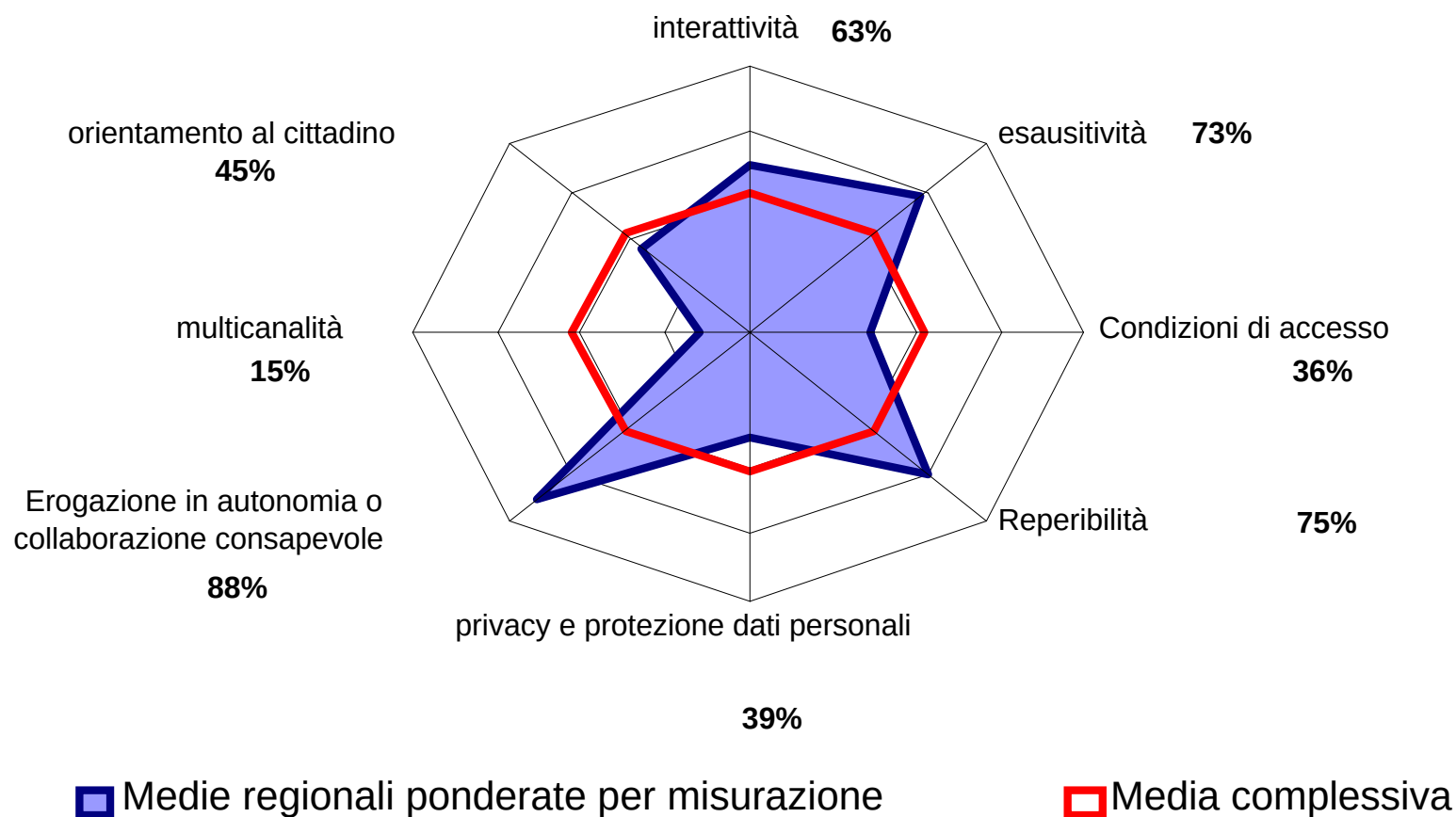


Misurare la complessità dei servizi on line della PA

<http://www.regionedigitale.net/dati-e-misure>

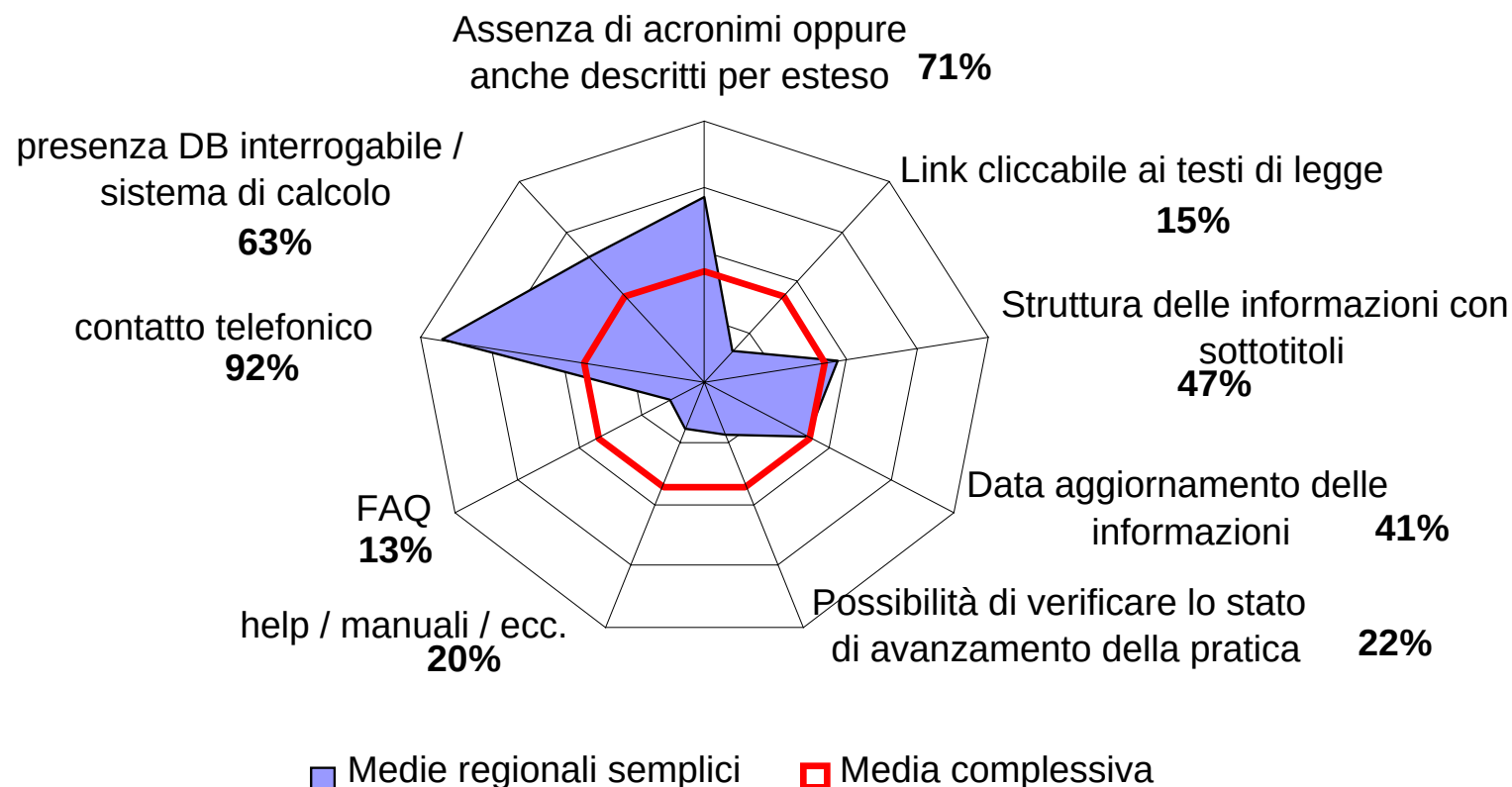
Gli elementi essenziali dei servizi on line

Elementi essenziali dei servizi di e-government (medie regionali ponderate 2010)



Gli elementi essenziali dei servizi on line

**Indicatori di orientamento all'utenza
(medie regionali semplici 2010)**



Le azioni in corso della Regione Emilia-Romagna in ambito telematico

- Avvio delle attività per la definizione di linee guida per la pubblicazione di dati regionali “open”
 - Protocollo d'intesa con la Regione Piemonte, definizione degli ambiti tematici disponibili
- Predisposizione di un cruscotto accessibile da parte di tutti gli enti della Community Network contenente i dati rilevati nelle attività di monitoraggio con la possibilità di benchmarking

Qualità dei siti web - alcune conclusioni

- Sono già disponibili sui siti delle PA numerosi strumenti e contenuti sul funzionamento della PA
- Ci sono però forti disomogeneità sul territorio
- Leggi e regolamenti possono agire significativamente ed in breve tempo per aumentare la trasparenza della PA
- La standardizzazione di un elenco di contenuti minimi aiuta a rendere più consapevole la cittadinanza
- Aprirsi a nuovi ambiti e modelli di fruizione?

Qualità dei siti web - alcune conclusioni

Tra queste per la PA:

- disponibilità di dati sull'attività dell'ente che siano scaricabili e rielaborabili (open data) a piacere da parte dell'utente
- “organizzazione delle informazioni” che consentano una lettura delle attività dell'ente per input>output>outcome
- formulazione di una strategia per la trasparenza che coinvolge complessivamente l'ente

Qualità dei siti web - alcune conclusioni

Tra queste a supporto della cittadinanza:

- avvio di percorsi di educazione alla cittadinanza che diano consapevolezza degli strumenti disponibili e che insegnino ad utilizzarli