



E-Europe: organizzazione e fruizione delle informazioni nei siti web della Pubblica Amministrazione

Ornella Nicotra

a.a. 2001-2002

Modulo europeo Action Jean Monnet

Scuola Speciale per Archivisti e Bibliotecari

Università' degli Studi di Roma 'La Sapienza'



E-Europe: organizzazione e fruizione delle informazioni nei siti web della Pubblica Amministrazione

Politica di Trasparenza

(Libro verde sull'informazione del settore pubblico – CE 1998)

- ✓ Informazioni amministrative

- Informazioni che si riferiscono alle funzioni governative e dell'amministrazione stessa.

- ✓ Informazioni non amministrative

- § Informazioni generali e sul mondo esterno raccolte nell'esecuzione di un pubblico mandato (informazioni geografiche, sulle imprese, ecc.)



Amministrazioni on-line

Web e trasparenza delle istituzioni

- ✓ Web favorisce la democrazia
 - ✓ Ampliamento dei diritti democratici
 - n Trattato di Maastricht (1992), parte II, artt.8-8E: si stabilisce il diritto di presentare petizioni al Parlamento europeo e ricorsi al Mediatore;
 - n Trattato di Amsterdam (1997), art.255 : è sancito il principio di trasparenza e i diritti ad esso legati
 - ✓ La via telematica potenzia e favorisce l'esercizio dei diritti che implicano un collegamento diretto tra cittadini e istituzioni
 - ✓ Permette accesso rapido e diretto ai procedimenti

- ✓ Web facilita lo sviluppo economico
 - ✓ Informazione quale valore economico



Amministrazioni on-line

Web e trasparenza delle istituzioni

Aspetti democratici

- ✓ Il processo di integrazione vede impegnati gli organismi amministrativi degli Stati membri
- ✓ La PA dei singoli stati deve prevedere:
 - n Procedure semplificate, veloci, efficienti
 - n Garanzia di accesso alla documentazione
- ✓ La politica amministrativa deve orientarsi verso l'integrazione anche tramite la comunicazione tra PA degli Stati membri
 - n RUPA: Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione
 - n Programma IDA: Interchange of Data between Administrations



Amministrazioni on-line


Web e trasparenza delle istituzioni

Aspetti economici

§ Elementi fondamentali

- n Snellimento delle procedure ed efficienza burocratica
- n Trasparenza amministrativa e accesso alla documentazione
- n Rapporto con strutture che permettano l'insediamento dell'impresa facilitandone i percorsi burocratici

n Fattori determinanti

- n Globalizzazione e mercato unico  Adeguamento agli standard di efficienza burocratica degli altri paesi per competere in termini di sviluppo economico.
- n Sistema burocratico. Scelte degli investitori/indici (efficienza, libertà economica, formalità amministrative per la richiesta di licenze e permessi, livello di corruzione)

§ Motivi

La mancanza di informazione costringe a sopportare costi per l'acquisizione dei dati necessari al conseguimento degli scopi aziendali e alla risoluzione dei problemi



Amministrazioni on-line

Web e trasparenza delle istituzioni

Alcune conclusioni

- n Il web è uno strumento che:
 - n facilita l'accesso ai servizi della PA, alle istituzioni comunitarie e degli Stati membri, alle fonti documentarie
 - n favorisce la trasparenza, l'integrazione politico-economica, la formazione di una coscienza civile europea
- n L'informazione veicolata dal web è un mezzo basilare sia per lo sviluppo economico e del mercato unico sia per l'avvicinamento alle istituzioni



Amministrazioni on-line

E-Europe

- ✓ Consiglio europeo straordinario di Lisbona, 23-24 marzo 2000: presentazione dell'iniziativa della Commissione Europea denominata E-Europe

- ✓ Consiglio europeo di Feira, 19-20 giugno 2000: discussione e approvazione del progetto del Piano di azione globale E-Europe(E-Europe 2002) presentato dalla Commissione

- ✓ Obiettivi dell'iniziativa
 - n ridurre le diseguaglianze tra Stati membri in termini di accesso e uso di Internet.
 - n rendere l'economia europea più competitiva e dinamica a livelli mondiale
 - n collegare l'Europa on-line



Amministrazioni on-line

Il Piano d'azione dell'Italia per l'e-government

- n Il Governo precedente aveva condiviso le posizioni della Commissione attribuendo particolare rilievo a una serie di interventi tra cui il miglioramento della qualità delle attività amministrative attraverso l'uso pervasivo delle tecnologie digitali.
- n Il Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione aveva varato il Piano d'azione per la Società dell'informazione che rappresentava un'integrazione del Piano E-Europe 2002
- n Il Piano era stato diviso in quattro aree:
 - n Capitale umano
 - n E-government
 - n E-commerce
 - n Infrastrutture, concorrenza e accesso



Amministrazioni on-line

Il Piano d'azione dell'Italia per l'e-government

- n 23 giugno 2000: approvazione del Piano d'azione per l'e-government.
 - n **Obiettivi:** garantire l'accesso telematico a tutte le informazioni e ai servizi erogati dalla PA.
 - n **Strumenti:**
 - n **Extranet:** connessione delle reti centrali, regionali e locali tramite uno sportello unico
funzione di front office assunta dalle amministrazioni locali
 - n **Carta di identità elettronica:** per accedere ai servizi erogati on-line
 - n **Firma digitale** per dare validità giuridica
 - n **Sistema di Portali:** consente il pieno accesso alle informazioni e servizi



Amministrazioni on-line

Il Piano d'azione dell'Italia per l'e-government

§ Sistema di Portali

§ Portali informativi: consentono la fruizione delle BD della PA

§ Portale unificato delle norme

§ Banca dati della Cassazione

§ Gazzetta Ufficiale (accesso gratuito, indicizzato dal motore di ricerca del Portale delle norme)

n Portali per l'erogazione di servizi: consentono la richiesta di servizi e l'esecuzione delle transazioni

n Portale per i servizi integrati al cittadino

n Portale per i servizi di certificazione

n Portale per i servizi all'impiego

n Portale per i servizi alle imprese (INPS, INAIL, Registro delle Imprese)



Amministrazioni on-line

Normativa

- § Legge 7 giugno 2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”

Definisce le attività di informazione e comunicazione

Art.1 comma 4

Sono considerate attività di informazione e comunicazione istituzionale quelle volte a conseguire

- § L'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici
- § La comunicazione esterna rivolta ai cittadini , alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa
- § La comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente



Information Architecture

Normativa Legge 150/2000

Art. 1, comma 5

Le attività di informazione e comunicazione sono **finalizzate** a:

- n illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione

- n illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento

- n favorire l'accesso ai servizi pubblici

- n promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale

- n favorire ... la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi

Art.2, comma 2

Le attività di informazione e di comunicazione sono attuate con ogni mezzo di trasmissione idoneo ad assicurare la necessaria diffusione di messaggi, **anche attraverso....i sistemi telematici multimediali.**



Amministrazioni on-line

Normativa

- § DPF – Circolare 13 marzo 2001, n. 3
In attuazione del piano di azione e-Government

La rete è riconosciuta quale mezzo importante per migliorare la qualità dei servizi e promuovere l'informazione sulle attività della PA

Il web dovrebbe essere usato per pubblicare tutta l'informazione rilevante relativa alle attività dell'amministrazione

- § Usabilità: le informazioni devono essere organizzate e strutturate in modo da garantire la massima fruibilità
- § Si invita a trovare soluzioni per facilitare la ricerca di argomenti (ricerca semantica, mappa, guide)



Amministrazioni on-line

Normativa

- § Ministero per Innovazione e le Tecnologie
Direttiva 21.12.2001
 - § Potenziamento delle iniziative di e-government
 - § Realizzare un nuovo modello di stato informatizzato e digitalizzato
 - § Favorire l'economia in rete rendendo disponibili on-line i servizi pubblici

- § Alcuni Strumenti
 - § Flussi documentali
 - § Portale nazionale E-Italia



Amministrazioni on-line

Indicazioni

Libro verde sull'Informazione del settore pubblico nella società dell'informazione (Commissione Europea 1998)

I servizi elettronici governativi possono generalmente essere suddivisi in funzione delle tre principali funzioni che svolgono:

Servizi d'informazione per la fornitura su richiesta di informazioni strutturate e classificate (ad es. siti WWW).

Servizi di comunicazione per interagire col pubblico (privati o imprese) ovvero gruppi di individui (ad es. tramite e-mail o gruppi di discussione).

Servizi transazionali per acquistare prodotti o servizi on-line o per trasmettere dati (ad es., modulistica, voto elettronico).

Amministrazioni on-line

Indicazioni



	Servizi d'informazione	Servizi di comunicazione	Servizi transazionali
Vita quotidiana	Informazioni su lavoro, alloggi, istruzione, sanità, cultura, trasporti, ambiente, ecc.	Gruppi di discussione dedicati a problemi della vita quotidiana; Servizi di collocamento, servizi immobiliari	Ad es. prenotazione biglietti, iscrizione a corsi
Tele-amministrazione	Guide ai servizi pubblici Guide alle procedure amministrative Albi e basi dati pubbliche	Contatti e-mail con pubblici dipendenti	Presentazione elettronica di moduli
Partecipazione politica	Leggi, atti parlamentari, programmi politici, documenti consultivi Informazioni preliminari relative ai processi decisionali	Gruppi di discussione dedicati a problemi politici Contatti e-mail con esponenti politici	Referendum Elezioni Sondaggi di opinione, petizioni



Amministrazioni on-line

Indicazioni

AI PA-8 febbraio 2002

I dati pubblici: linee guida per l'accesso, la comunicazione e la diffusione

Obiettivo del piano d'azione e-government:

- rendere conoscibili i dati

Modalità: accesso-comunicazione-diffusione

Qualità di accesso con le tecnologie: usabilità-sicurezza

Usabilità: apprendibilità-comprensibilità-operabilità (accesso ai dati)

- principio della progettazione universale
- per i contenuti: organizzazione basata su archivi omogenei e correlati



Information Architecture

L'informazione in rete

Se le informazioni non sono organizzate e strutturate la sola presenza in rete non soddisfa le esigenze informative e le richieste dell'utente

n Conseguenze

- ∅ Confusione
- ∅ Difficoltà di navigazione
- ∅ Perdita del valore aggiunto
- ∅ Alto tempo di ricerca/bassa rilevanza dei risultati
- ∅ Sovraccarico informativo
- ∅ Legami non rilevanti
- ∅ Atomizzazione dell'informazione



Information Architecture

- n Organizzazione delle informazioni
- n Navigazione
- n "Labelling"
- n Indicizzazione e ricerca

Importante distinguere l'organizzazione delle informazioni da altri aspetti ad essa legati: navigazione, "labelling", indicizzazione



Information Architecture

Metodologie

Fondamenti

- n Individuare voci generali e criteri di classificazione
- n Studiare e ottimizzare le relazioni tra i documenti
(Dalla strutturazione delle informazioni dipende la consultabilità efficiente del sito)

Finalità

- n Dare informazione certa ed esaustiva
- n Visibilità esauriente delle relazioni
- n Consentire sintesi tra elementi, unità informative e analisi più approfondite
- n Incrementare l'efficacia informativa



Information Architecture

Metodologie

Voci generali univoche

- n Attività
- n Funzioni
- n Servizi
- n Prodotti o materiali
- n Identità dell'ente
- n Categoria di utente



Information Architecture

Metodologie

Criteri

- n geografico
- n alfabetico
- n anagrafico
- n numerico
- n cronologico
- n tipologico
- n tematico



Information Architecture

Case Study – organigramma vs utente

<http://www.funpub.it/home/menu.html> (utente)

<http://www.aipa.it/> (organigramma)

<http://www.palazzochigi.it/fsi/>