



# ***E-Europe: indicazioni e normativa sulla struttura informativa dei siti web***

---

Ornella Nicotra

1 febbraio 2003

Modulo europeo Action Jean Monnet

*Scuola Speciale per Archivistici e Bibliotecari*

*Università degli Studi di Roma 'La Sapienza'*



# Amministrazioni on-line

## Web e trasparenza delle istituzioni

---

### ❖ Web favorisce la democrazia

- ❖ Ampliamento dei diritti democratici
  - Trattato di Maastricht (1992), parte II, artt.8-8E: si stabilisce il diritto di presentare petizioni al Parlamento europeo e ricorsi al Mediatore;
  - 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:
  - **Procedure semplificate, veloci, efficienti**
  - **Garanzia di accesso alla documentazione**
- ❖ La politica amministrativa deve orientarsi verso l'integrazione anche tramite la comunicazione tra PA degli Stati membri
  - **RUPA: Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione**
  - **Programma IDA: Interchange of Data between Administrations**



# Amministrazioni on-line

## Web e trasparenza delle istituzioni


---

### Aspetti economici

#### ■ Elementi fondamentali

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

#### ■ Fattori determinanti

- Globalizzazione e mercato unico  Adeguamento agli standard di efficienza burocratica degli altri paesi per competere in termini di sviluppo economico.
- 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

- Il web è uno strumento che:
  - *facilita l'accesso ai servizi della PA, alle istituzioni comunitarie e degli Stati membri, alle fonti documentarie*
  - *favorisce la trasparenza, l'integrazione politico-economica, la formazione di una coscienza civile europea*
- 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
- ❖ **Il governo Italiano presenta un contributo all'iniziativa**
- ❖ **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**

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



# Amministrazioni on-line

## E-Europe

---

- ❖ Nel giugno 2002 viene presentato al Consiglio europeo di Siviglia il piano d'azione "**eEurope 2005: una Società dell'Informazione per tutti**". Il piano d'azione, così come richiesto alla Commissione dal Consiglio europeo di Barcellona (15-16 marzo 2002) si fonda su:  
*"la diffusione della disponibilità e dell'uso delle reti a banda larga in tutta l'Unione entro il 2005 e lo sviluppo del protocollo Internet Ipv6 .... la sicurezza delle reti e dell'informazione, eGovernment, eLearning, eHealth ed eBusiness"* .  
eEurope 2005 subentra al piano d'azione eEurope 2002 (Consiglio europeo di Feira)



# Amministrazioni on-line

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

---

- 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.

### Erano stati istituiti

- **Comitato di Ministri**
  - Approvare il Piano d'Azione per la Società dell'Informazione
  - Individuare gli strumenti attuativi del piano
  - Assicurare l'impulso alle attività di Governo e il coordinamento delle azioni delle diverse amministrazioni,
- **Forum per la Società dell'Informazione**
  - Coordinare le attività per la stesura del Piano d'Azione per la Società dell'Informazione
  - Promuovere iniziative per lo sviluppo della Società dell'informazione

### Struttura operativa

Competenze:

- Pubblicare una newsletter
- Redigere il sito Internet [www.governo.it/fsi](http://www.governo.it/fsi)



# Amministrazioni on-line

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

---

- 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
  
- Il Piano era stato diviso in quattro aree:
  - **Capitale umano**
  - **E-government**
  - **E-commerce**
  - **Infrastrutture, concorrenza e accesso**



# Amministrazioni on-line

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

---

- **23 giugno 2000:** approvazione del Piano d'azione per l'e-government.
  - **Obiettivi:** garantire l'accesso telematico a tutte le informazioni e ai servizi erogati dalla PA.
  - **Strumenti:**
    - **Extranet:** connessione delle reti centrali, regionali e locali tramite uno sportello unico      funzione di *front office* assunta dalle amministrazioni locali
    - **Carta di identità elettronica:** per accedere ai servizi erogati on-line
    - **Firma digitale** per dare validità giuridica
    - **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 ([www.normeinrete.it](http://www.normeinrete.it))
  - Banca dati della Cassazione
  - Gazzetta Ufficiale (accesso gratuito, indicizzato dal motore di ricerca del Portale delle norme)
- **Portali per l'erogazione di servizi:** consentono la richiesta di servizi e l'esecuzione delle transazioni
  - Portale per i servizi integrati al cittadino
  - Portale per i servizi di certificazione
  - Portale per i servizi all'impiego
  - Portale per i servizi alle imprese (INPS, INAIL, Registro delle Imprese)



# Amministrazioni on-line

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

---

- **Il Governo attuale ha trasferito la competenza dalla Presidenza del Consiglio (strutture citate compreso il sito [www.governo.it/fsi](http://www.governo.it/fsi)) al Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie.**

<http://www.mininnovazione.it/ita/index.shtml>

### **Politiche sull'e-government**

- **Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione (pubblicate in giugno 2002)**

*Prevedono il conseguimento dei*

- **10 obiettivi di legislatura**

**fissati dal Comitato dei Ministri per la Società dell'Informazione nel febbraio 2002**

# Amministrazioni on-line

## Indicazioni

### 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

## 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



	<b>Servizi d'informazione</b>	<b>Servizi di comunicazione</b>	<b>Servizi transazionali</b>
<b>Vita quotidiana</b>	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
<b>Tele-amministrazione</b>	Guide ai servizi pubblici Guide alle procedure amministrative Albi e basi dati pubbliche	Contatti e-mail con pubblici dipendenti	Presentazione elettronica di moduli
<b>Partecipazione politica</b>	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

## Normativa

---

- **Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"**  
**In attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, 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:**

- illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione
- illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento
- favorire l'accesso ai servizi pubblici
- promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale
- 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.**



# Information Architecture

## Usabilità

---

- **Un sistema multimediale è usabile quando soddisfa i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando o interrogando, fornendogli facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti.**
- **Nel caso non sia disponibile tutta l'informazione, un buon sistema demanda ad altre fonti informative.(M.Visciola)**

# Amministrazioni on-line

## **Normativa - Circolare 13 marzo 2001, n. 3**

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

### **Internet diventa un'esigenza strategica**

**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**

# Amministrazioni on-line

**Normativa - Circolare 13 marzo 2001, n. 3**

**Sono individuati 3 elementi per favorire la fruizione di siti web della PA**

- ❖ **Contesto organizzativo**
- ❖ **Usabilità**
- ❖ **accessibilità**

- 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 - Direttiva 21.12.2001**

**Ministero per Innovazione e le Tecnologie**

---

- **Linee guida in materia di digitalizzazione dell'Amministrazione**
  - **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

**Normativa – Direttiva 7 febbraio 2002 sulle attività di comunicazione della PA**

**Dipartimento della Funzione Pubblica**

---

**Fornisce indirizzi di coordinamento, organizzazione e monitoraggio delle strutture, degli strumenti e delle attività previste dalla normativa in materia di informazione e comunicazione pubblica**

# Amministrazioni on-line

## Normativa -Direttiva PCM 30 maggio 2002

- Art.2 .3 usabilità
- La rispondenza alle raccomandazioni WAI non assicura che il sito sia usabile.
- L'usabilità implica che il sito sia facilmente navigabile e strutturato in modo da permettere al navigatore di reperire facilmente le informazioni richieste

# Amministrazioni on-line

## Indicazioni

**AIPA-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**