

# Qualità e trasparenza: il ruolo dei siti web

Franco Baraldi e Alessandra Barberis



SAPIENZA  
UNIVERSITÀ DI ROMA

Aicun

21-22 marzo 2013


## Prima la Qualità o la Trasparenza? 1/2

- Alla Sapienza il tema della qualità è centrale nell'azione di governance politica e amministrativa dai primi anni del duemila, molto prima che l'Anvur avviasse i processi che hanno portato ad Ava



- Il Team Qualità già esistente in Sapienza assume rango statutario con il nuovo Statuto del 2012 (articolo 4, comma 7)

## Prima la Qualità o la Trasparenza? 2/2

- Sapienza adotta un approccio trasparente, a garanzia della qualità e della comunicazione con i propri portatori di interesse, al di là degli obblighi normativi che impone il legislatore (...Dlgs 150/2009 ...)
- *Stakeholders*  *Shareholders*
- Nel 2009, primo ateneo italiano, Sapienza pubblica il Piano di comunicazione annuale
- Nel 2010 Sapienza elabora il primo Bilancio sociale

# Qualità, trasparenza e comunicazione: funzioni integrate

- Sapienza nel 2012 ha riorganizzato l'Amministrazione centrale e prevede una nuova struttura organizzativa che integra le funzioni relative alla qualità, alla trasparenza e alla comunicazione
- Le tre funzioni sono parte dell'Area supporto strategico e comunicazione, articolata nell'Ufficio supporto strategico e programmazione e nell'Ufficio comunicazione

# Il ruolo del sito web nel contesto di AVA 1/2

- I documenti che compongono il corpus di AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento) attribuiscono al web un ruolo centrale (Documento finale AVA)

# Il ruolo del sito web nel contesto di AVA 2/2

## D.M. 47 del 30 gennaio 2013

“Decreto Autovalutazione, Accreditemento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e Valutazione periodica”

(...)

Allegato C - Requisiti di Assicurazione della Qualità


(...)

### **4. Requisiti delle soluzioni tecnologiche**

L'accesso all'insieme dei servizi di un corso di studio online avviene mediante un sistema basato sul web, attraverso una procedura di identificazione e accoglienza univoca e sicura, possibilmente integrata con il sistema amministrativo principale dell'ateneo al fine di consentire l'accesso a tutte le componenti del sistema e ai relativi servizi, senza la necessità di ulteriori procedure di identificazione (*Single Sign-On*).

L'architettura tecnologica di sistema e di rete, le cui potenzialità devono essere commisurate alla numerosità degli studenti (...)

# Il ruolo del sito web secondo la nuova normativa “Amministrazione trasparente” 1/3

Il decreto legislativo approvato dal Consiglio dei Ministri lo scorso gennaio dà attuazione alla legge 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica amministrazione”, riordinando le precedenti normative sulla trasparenza delle amministrazioni pubbliche  nuovo testo unico

## Il ruolo del sito web secondo la nuova normativa “Amministrazione trasparente” 2/3

- Il decreto legislativo prevede che tutti i documenti a pubblicazione obbligatoria siano resi disponibili in una sezione apposita dei siti istituzionali:

**“Amministrazione trasparente”**



## Il ruolo del sito web secondo la nuova normativa “Amministrazione trasparente” 3/3



# Il ruolo del sito web secondo la nuova normativa “Amministrazione trasparente” 2/2

Il decreto legislativo approvato dal Consiglio dei Ministri:

- ribadisce che il sito è il luogo nel quale rendere pubblici i documenti a pubblicazione obbligatoria (art. 2)
- obbliga le amministrazioni a curare qualità, tempestività e aggiornamento delle informazioni (art.6)
- prevede che i dati siano pubblicati in formato di tipo aperto e riutilizzabili (art.7)

# Qualità percepita e qualità oggettiva: il ruolo della comunicazione

- Le amministrazioni pubbliche, comprese le università, erogano servizi
- Nel settore dei servizi la qualità è difficilmente misurabile ed è strettamente legata al concetto di qualità percepita (infatti si misura attraverso la “*customer satisfaction*”)
- La comunicazione, se credibile, può facilitare la percezione dell'utente. Infatti il divario tra la qualità effettivamente fornita dall'organizzazione (la qualità erogata) e la percezione che di essa ha il cliente (la qualità percepita) è un gap che può essere definito come gap di comunicazione.

# Progettare un sito web al servizio di qualità e trasparenza: la nostra esperienza 1/2

- Sapienza ha rinnovato il suo portale a partire dal 2011 con un processo partecipativo (*focus group* con gli utenti, *preview* e questionario destinato al pubblico) che ha consentito un approccio di “*user centered design*”
- Anche la scelta tecnologica riflette questo orientamento: è stata utilizzata la piattaforma *Drupal open source*, per garantire trasparenza tecnologica e condivisione nello sviluppo di nuove soluzioni future

## Progettare un sito web al servizio di qualità e trasparenza: la nostra esperienza 2/2

- Aggiornamento garantito da una redazione centrale distribuita che consente ai singoli uffici di pubblicare dati e documenti in tempi rapidi
- Condivisione delle sezioni dedicate alla trasparenza in tutto il sistema Sapienza prevedendo anche nei *template web* delle strutture (Dipartimenti, Facoltà), un *link* dedicato alla trasparenza

## Il sito web come vetrina

- Il sito web è stato solitamente definito come la “vetrina” di un’ istituzione pubblica, la principale e più semplice forma di comunicazione con i diversi pubblici di riferimento:
  - Immediato
  - di facile fruizione
  - non presenta limiti di spazio per i contenuti
  - costi di esercizio relativamente ragionevoli

# Il sito web come strumento di identità

- Il sito web oggi va oltre la vetrina e diventa strumento di identità, tanto all' interno dell' organizzazione che verso l' esterno:

**“www e ti dirò chi sei”**

## Il sito web come contenitore-ordinatore

- Se si assumono qualità e trasparenza come principi, il sito web diventa il luogo comunicativo verso il quale far confluire tutte le informazioni importanti per gli stakeholders.

**Quello che non c'è nel sito non è importante e viceversa**

- Il sito rappresenta il contenitore-ordinatore delle azioni dell'ente.

**Comunico quello che faccio e faccio quello che comunico**



# Verso il portale a servizi

Il portale a servizi consentirà di:

- integrare data base e servizi già esistenti
- raccogliere e sistematizzare informazioni oggi ancora frammentate disperse, per esempio attraverso il “profilo docente”
- mettere a disposizione di ogni categoria di utente un set di servizi interattivi integrati e dargli la possibilità di accedere più facilmente alle informazioni di interesse

## Il Futuro prossimo del sito web

- Punto unico di accesso a servizi personalizzati: MY SAPIENZA
- Distinzione area pubblica/area riservata è superata