



Maggio 2009

I ministeri della Salute on line

www.casaleggio.it

Indice

2 Introduzione

- Introduzione
- Metodologia

4 Analisi ministeri della Salute on line

- Struttura sito
- Strumenti di relazione
- Servizi

23 Conclusioni



Introduzione

■ Introduzione

La configurazione dei ministeri della Salute europei varia da nazione a nazione, in Italia è attualmente accorpato al ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. In Francia ed in Olanda ci si riferisce al ministero della Salute e dello Sport, in Danimarca al ministero della Salute e della Prevenzione, in Finlandia ed in Spagna al ministero delle Politiche Sociali e della Salute. In altri casi, il dipartimento - nome utilizzato soprattutto nei paesi anglosassoni - della Salute, ha una sua identità, come nel caso della Gran Bretagna e del Portogallo.

I ministeri sono organismi complessi, articolati in una pluralità di uffici e strutturati secondo una gerarchia precisa. Organizzati burocraticamente attraverso meccanismi di coordinamento, possono avere una macrostruttura di tipo funzionale o di tipo multi divisionale.

Nel primo caso il ministero è organizzato secondo almeno tre livelli gerarchici, mentre il secondo ne prevede come minimo quattro, con l'inserimento della direzione delle divisioni, le quali occupandosi ognuna di compiti specifici, caratterizzano la struttura interna in modo polifunzionale.

Entrambe queste tipologie hanno dei pro e dei contro, nel primo caso: lentezza delle comunicazioni interne, difficoltà nell'affrontare variabili tecnologiche-ambientali e la tendenza a ridefinire dei sotto obiettivi limitati alla singola funzione dell'attore e alla perdita di vista dell'intero flusso cui essa partecipa. Nel secondo, si assiste ad una moltiplicazione dei costi, ad una difficoltà di comunicazione tra le divisioni e la tendenza da parte degli attori ad assumere come riferimento la propria divisione e non l'intera struttura cui essa partecipa.

La rete è una soluzione valida alla risoluzione di alcuni di questi problemi, e può diventare uno strumento privilegiato di comunicazione istituzioni-cittadini, in particolare in un ambito importante come quello della salute. La presenza di servizi on line, in grado di rispondere tempestivamente alle esigenze degli utenti, siano essi cittadini o professionisti del settore, è una via da perseguire soprattutto alla luce dei risvolti positivi ottenibili in termini di riduzione dei passaggi e dei rallentamenti burocratici.

Questo studio ha il compito di analizzare la presenza on line di alcuni ministeri della Salute europei.

■ Metodologia

Lo studio esamina la presenza in rete di 15 ministeri europei.

I ministeri analizzati	
Austria	www.bmg.gv.at
Belgio	www.health.fgov.be
Danimarca	www.sum.dk
Finlandia	www.stm.fi
Francia	www.sante-sports.gouv.fr
Germania	www.bmg.esundheit.de
Gran Bretagna	www.dh.gov.uk
Grecia	www.mohaw.gr
Irlanda	www.doh.ie
Italia	www.ministerosalute.it
Lussemburgo	www.etat.lu ; www.sante.lu
Olanda	www.minvws.nl
Portogallo	www.min-saude.pt
Spagna	www.msc.es
Svezia	www.regeringen.se/sb/d/2061/m/header

La metodologia adottata prevede un'analisi divisa in tre macro aree:

- **Struttura del sito:** analisi della grafica, organizzazione, usabilità e accessibilità del sito
- **Strumenti di relazione:** analisi delle modalità attraverso cui i ministeri comunicano ed interagiscono con il pubblico on line
- **Servizi:** analisi dei servizi offerti per gamma, tipologia, qualità, modalità di erogazione e assistenza

La valutazione finale fa riferimento alla media dei punteggi ottenuti da ciascun sito nei rispettivi indici presi in considerazione all'interno nelle macro aree sopra descritte.

Analisi ministeri della Salute on line

■ Struttura del sito

La struttura del sito valuta la fruibilità dei contenuti, i formati scelti per l'erogazione degli stessi, la loro organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità. Una struttura ottimale del sito facilita le operazioni degli utenti e rende la navigazione semplice ed intuitiva. Non investire sulla user experience¹ iniziale può comportare la perdita dell'utente.

Il menu di navigazione

Il menu di navigazione è parte fondamentale della user experience di un sito e consente all'utente di accedere ai contenuti. E' importante che fornisca una chiara tassonomia dei contenuti per indirizzare in modo immediato al contenuto ricercato. Mantenere il menu principale nella stessa posizione in tutte le pagine permette inoltre al navigatore di concentrarsi sui contenuti.

Il menu di navigazione: tassonomia chiara

Nel menu di navigazione i diversi contenuti del sito sono aggregati in categorie che rappresentano i link alle sezioni principali del sito. Per indirizzare la ricerca dell'utente è necessario utilizzare un chiaro sistema di etichettatura e nomenclatura delle sezioni.

Le categorie principali per un menu di navigazione del sito di un ministero sono ad esempio:

- | | |
|-----------------------------|---|
| ▪ Il ministero | presentazione istituzionale |
| ▪ Cittadini | informazioni e servizi per i cittadini |
| ▪ Operatori sanitari | informazioni servizi per gli operatori sanitari |
| ▪ Aziende | informazioni e servizi per le aziende |
| ▪ Press | rassegna stampa e pubblicazioni |
| ▪ News | aggiornamenti, notizie rilevanti |
| ▪ Contatti | e-mail, telefono, etc. |

¹ "Tutti gli aspetti dell'interazione con il prodotto: come è percepito, imparato ed utilizzato", Norman, 1999

Il menu di navigazione: organizzazione dei contenuti per target

Il menu di navigazione può essere utilizzato per definire le sezioni del sito per target di riferimento. Ad esempio nel sito spagnolo e in quello Italiano l'utente può raggiungere facilmente l'informazione cliccando il link d'interesse in funzione della sua categoria di appartenenza (es. cittadino, operatore, giornalista).

Figura 1 - Divisione dei contenuti per target del sito spagnolo



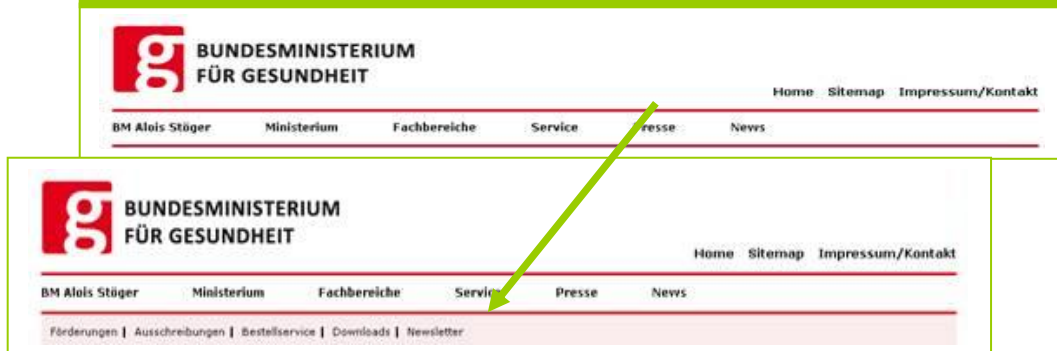
Figura 2 - Divisione dei contenuti per target del sito italiano



Il menu di navigazione: organizzazione dei contenuti per livelli

Per gestire siti complessi contenenti molte pagine è necessario suddividere la navigazione in più livelli creando un menu secondario, visibile dall'utente solo dopo il click sulla sezione d'interesse. Il ministero austriaco presenta nel menu di navigazione una buona organizzazione gerarchica dei contenuti.

Figura 3 - Menu di navigazione del sito austriaco



Il menu di navigazione: grafica

Per facilitare la navigazione dell'utente è importante rispettare l'uniformità della grafica del menu principale in tutte le pagine. In assenza o in eccesso di formati particolari, come grassetto e colori, è difficile focalizzare l'attenzione dell'utente sugli argomenti più importanti.

Il sito del ministero tedesco mantiene i colori dominanti della barra di navigazione in tutte le pagine appartenenti a una data sezione.



Al contrario, l'utilizzo di un'eccessiva uniformità del colore rende difficile per utente seguire i percorsi di navigazione e orientarsi all'interno del sito; come avviene per il sito belga.



Il menu di navigazione dovrebbe sempre includere cinque elementi indispensabili:

- Logo del ministero in alto a sinistra
- Sezioni
- Il bottone home
- Uno strumento di ricerca
- Utility (help, mappa del sito)

Usabilità

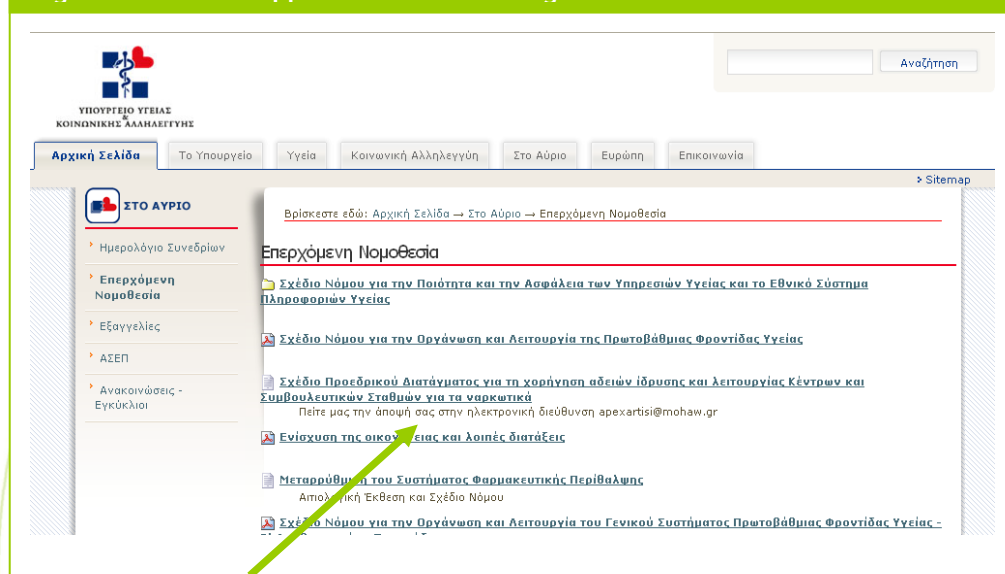
L'usabilità è una proprietà dei siti che fa riferimento alla facilità d'uso dei siti. L'usabilità ha tre componenti principali basate sulla possibilità di eseguire i task, sulla facilità nel farlo e sulla soddisfazione dell'utente.

Usabilità: paragrafi brevi e leggibili

L'utente cerca informazioni in primo piano e messaggi chiari. Hyperlink² di approfondimento e contenuti su più livelli (tasti "more" per saperne di più) sono accorgimenti per snellire i testi.

Il sito del ministero greco propone link di apprendimento a vari livelli in tutte le sezioni.

Figura 6 - Link di approfondimento sito greco



² Parola o frase evidenziata in un testo cliccando la quale l'utente si sposta nel sito o nella pagina indicata dalla parola stessa.

Usabilità: la breadcrumb navigation

La breadcrumb navigation³ è importante per memorizzare il percorso all'interno del sito, consentendo all'utente una navigazione veloce all'interno del percorso esplorato.



Usabilità: gli strumenti per l'utente (stampa, invia, salva)

L'utente dopo aver raggiunto l'informazione o il servizio vuole utilizzarlo, inserire un promemoria, scrivere un appunto o integrarlo con la propria agenda. Queste semplici operazioni consentono all'utente la fruizione e l'accesso ai servizi anche da remoto (ad esempio: sms con numero di prenotazione, strumento stampa come promemoria, etc.).



Usabilità: strumenti di ricerca nel sito

Altra funzione di grande importanza è quella della ricerca nel sito, che facilita l'utente nel reperimento delle informazioni di suo interesse attraverso parole chiave o ricerche avanzate per tematiche, settori etc. Il sito tedesco propone oltre alla semplice ricerca per parole chiave, uno strumento che raccoglie in ordine alfabetico tutti i contenuti.



³ Breadcrumb navigation: termine utilizzato per indicare la modalità di segnalazione del percorso e che mostra la posizione di un utente all'interno delle pagine di un sito (es: Home > Resources > Glossary > Definition)

Accessibilità

Con il termine accessibilità⁴ s'intende la capacità di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche per persone disabili che necessitano di tecnologie assistive o di configurazioni ad hoc.

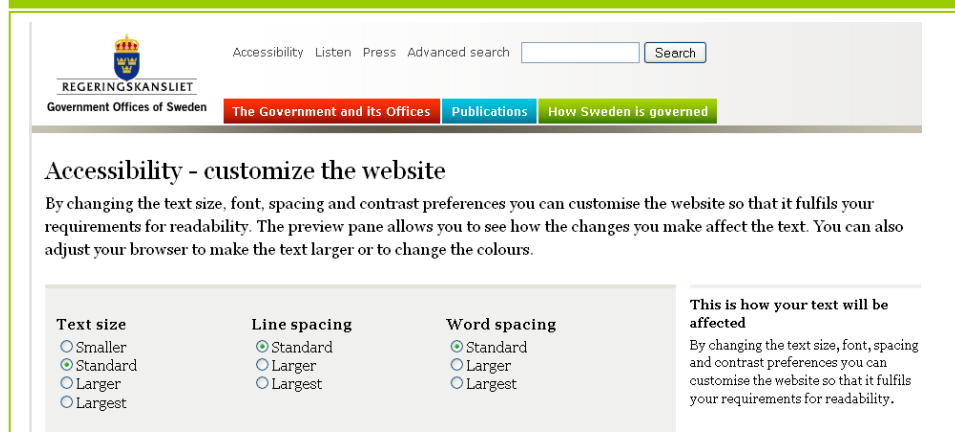
In Italia le nuove realizzazioni e le modifiche apportate dalla Pubblica amministrazione devono tener conto, pena nullità dei contratti stipulati, della "Legge Stanca"⁵ resa operativa col decreto attuativo di fine 2005.

Accessibilità: un corretto dimensionamento del testo facilita la lettura

E' importante consentire un utilizzo ottimale dell'informazione anche ad utenti con bisogni speciali come gli ipovedenti.

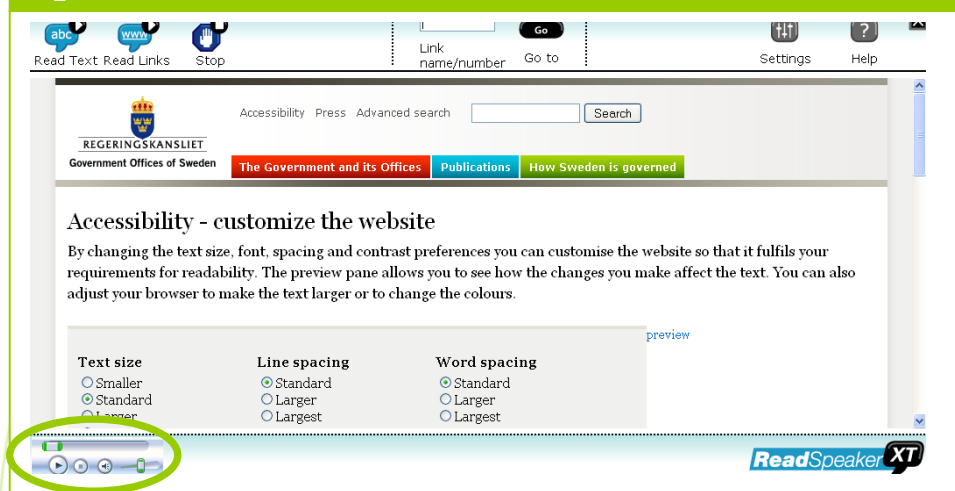
Il ministero svedese on line dispone dello strumento per la modifica del corpo dei testi e permette di ascoltare il sito attraverso ReadSpeakerXT.

Figura 10 - Strumento dimensione testo sito svedese



The screenshot shows the 'Accessibility - customize the website' tool on the Swedish government website. At the top, there are navigation links for 'Accessibility', 'Listen', 'Press', and 'Advanced search'. Below this is the 'REGERINGSKANSLIET' logo and a menu with 'The Government and its Offices', 'Publications', and 'How Sweden is governed'. The main heading is 'Accessibility - customize the website'. Below the heading is a paragraph explaining the tool's purpose: 'By changing the text size, font, spacing and contrast preferences you can customise the website so that it fulfils your requirements for readability. The preview pane allows you to see how the changes you make affect the text. You can also adjust your browser to make the text larger or to change the colours.' There are three sections for customization: 'Text size' with radio buttons for 'Smaller', 'Standard', 'Larger', and 'Largest'; 'Line spacing' with radio buttons for 'Standard', 'Larger', and 'Largest'; and 'Word spacing' with radio buttons for 'Standard', 'Larger', and 'Largest'. To the right, a section titled 'This is how your text will be affected' explains that changing these preferences customizes the website for readability. A 'preview' button is visible on the right side of the customization options.

Figura 11- Strumento ascolto del sito svedese



The screenshot shows the 'Accessibility - customize the website' tool on the Swedish government website, with the 'ReadSpeaker XT' audio player overlaid. The audio player is located at the bottom of the page and includes a play button, a progress bar, and a volume control icon. The background content is the same as in Figure 10, showing the 'Accessibility - customize the website' tool. The 'ReadSpeaker XT' logo is visible in the bottom right corner of the audio player.

⁴ L'accessibilità dei siti campione è stata verificata attraverso un validatore automatico: <http://wave.webaim.org>

⁵ Legge 4 del 9 gennaio 2004, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 17 gennaio 2004

Accessibilità: alcuni dei requisiti previsti dalla legge Stanca

La legge n. 4 del 9 gennaio 2004, nota come “Legge Stanca” garantisce l’accessibilità ai siti e sistemi informatici. Si rivolge principalmente alle pubbliche amministrazioni, agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico, alle aziende municipalizzate regionali e alle aziende appaltatrici di servizi informatici.⁶

Con il decreto ministeriale del 8 luglio 2005 sono stati definiti i 22 d’accessibilità. Con questa legge la Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici. Tutelato e garantito, in particolare, il diritto d’accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell’articolo 3 della Costituzione.

In breve, la norma sull’accessibilità prevede il rispetto di alcuni standard come ad esempio:

- Fornire una **alternativa testuale** equivalente per ogni oggetto non di testo presente in una pagina.
- **Evitare oggetti e scritte lampeggianti o in movimento** le cui frequenze di intermittenza possano provocare disturbi da epilessia fotosensibile, disturbi della concentrazione o che possano causare il malfunzionamento delle tecnologie assistive utilizzate.
- **I contenuti testuali di una pagina devono potersi adattare alle dimensioni della finestra del browser utilizzata dall'utente** senza sovrapposizione degli oggetti presenti o perdita di informazioni tali da rendere incomprensibile il contenuto.
- **I collegamenti presenti in una pagina devono essere selezionabili e attivabili tramite comandi da tastiera**, tecnologia in emulazione di tastiera o tramite sistemi di puntamento diversi dal mouse.

Il test di verifica sui siti dei ministeri della salute europei presi in considerazione mostra che il livello di aderenza agli standard previsti dalla Legge Stanca è medio alto.

⁶ http://it.wikipedia.org/wiki/Legge_Stanca

Valutazione complessiva della struttura del sito

L'analisi dei siti dei ministeri europei rivela risultati in media soddisfacenti con ampi spazi di miglioramento nell'organizzazione dei contenuti e nell'architettura del sito.

Fuori dalla media solo il sito belga, inadeguato rispetto a quasi tutte le valutazioni sulla struttura del sito. Particolarmente positivi, i risultati di Germani, Gran Bretagna e Spagna.

Figura 13 - Valutazione complessiva della struttura del sito

	Menu e Formati	Organizzazione	Usabilità	Accessibilità	Giudizio globale
Germania	O	S	M	O	S
GB	S	O	S	O	S
Austria	S	S	M	O	S
Irlanda	M	S	M	O	S
Italia	S	M	M	O	S
Lussemburgo	S	S	S	S	S
Olanda	M	S	M	O	S
Portogallo	M	S	M	S	S
Spagna	M	O	S	O	S
Danimarca	M	I	M	M	M
Finlandia	M	M	M	S	M
Francia	S	M	I	M	M
Grecia	M	O	I	I	M
Svezia	M	I	M	O	M
Belgio	I	I	I	S	I

O	Ottimo	tra 76%-100%
S	Soddisfacente	tra 51%-75%
M	Migliorabile	tra 26%-50%
I	Inadeguato	fino 25%

Oggetto	Caratteristiche	Highlight
Formati & Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ paragrafi brevi e leggibili ▪ utilizzo formati (testo, immagini, video) ▪ grafica (dimensione del font, uso del colore adeguato) ▪ tassonomia ▪ organizzazione dei contenuti per livelli ▪ organizzazione dei contenuti per target 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Belgio, Danimarca, Finlandia, Grecia, Irlanda e Svezia usano poche immagini rendendo pesanti le pagine con troppo testo. Pochi usano video, fra questi Francia e Germania. ▪ Spagna, Danimarca, Irlanda e Belgio utilizzano pochi colori per differenziare mentre al contrario, il sito francese ne fa troppo uso ▪ Il sito belga rende faticosa la navigazione con caratteri troppo piccoli e poche variazioni nell'utilizzo ▪ Svezia e Olanda hanno menù poveri e insoddisfacenti, al contrario Spagna, Gran Bretagna e Germania utilizzano un'organizzazione per livelli particolarmente intuitiva e articolata ▪ Spagna e Portogallo fanno buon uso di link per organizzare i contenuti ▪ Esiste quasi sempre una mappa del sito, anche se in alcuni casi non è immediatamente visibile (Svezia, Italia)
Usabilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ breadcrumb navigation ▪ strumenti per l'utente (salva, stampa, invia) ▪ FAQ chiare e complete ▪ Strumenti cerca/ricerca avanzata ▪ area help chiara ▪ caricamento veloce delle pagine ▪ link evidenti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ In tutti i siti è necessario migliorare la visibilità degli strumenti per l'utente e dell'area help ▪ Il path di navigazione è mediamente di facile comprensione e i link sono quasi sempre evidenti ▪ Irlanda, Grecia, Gran Bretagna, Danimarca, Austria, Portogallo fanno buon uso della breadcrumb navigation, che al contrario non viene adoperata nei siti francese e tedesco ▪ Lo strumento ricerca è sempre presente e nel 90% dei casi anche la ricerca avanzata ▪ Il sito belga e quello italiano caricano le pagine più lentamente rispetto alla media
Accessibilità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ strumento dimensione testo ▪ rendere il sito compatibile ▪ strumento ascolta il sito 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il sito svedese offre la possibilità di modificare i caratteri e lo stile del testo, inoltre permette all'utente di ascoltare il sito ▪ Nel sito spagnolo e finlandese è disponibile lo strumento per la gestione delle dimensioni del testo

■ Strumenti di relazione

Gli strumenti utilizzati per la gestione della relazione on line tra cittadini e ministeri sono stati analizzati attraverso tre macrocategorie: **interazione**, **personalizzazione** e **fidelizzazione**. Nella prima categoria è stata considerata l'esistenza di un'area contattaci differenziata per tematiche o target, di un processo di registrazione al sito e di strumenti di relazione innovativi (blog, voip, chat); nella seconda categoria la presenza di un'area personalizzata con le relative declinazioni; e nella terza è stata infine considerata l'esistenza di servizi come newsletter, la molteplicità dei canali d'assistenza, le tempistiche di risposta e l'esistenza di una sezione feedback sul sito.

Queste tre sezioni rappresentano le potenzialità offerte dalla rete sia in termini di semplificazione e sveltimento delle pratiche sia come piattaforma attraverso la quale sviluppare nuovi servizi.

L'analisi rivela notevoli carenze nella gestione di quest'aspetto. Per stabilire una relazione duratura un sito deve creare valore per l'utente attraverso una gestione puntuale e personalizzata finora assente sulle piattaforme considerate.

I servizi mirati al consolidamento della relazione sono ad esempio:

- **Newsletter** personalizzabili in relazione alle tematiche d'interesse dell'utente
- **Forum di discussione** (es. tra medici e categorie professionali, tra cittadini)
- **Commenti e feedback degli utenti** (sul sito e sui servizi offerti)
- **Contact center** (es. chat on line, blog, etc.)
- **Possibilità di registrazione** accesso ad un area personale

Nei siti presi in analisi l'uso degli strumenti di relazione è discontinuo. La relazione spesso è limitata alla segnalazione di numeri telefonici o di indirizzi di posta elettronica, mentre meno diffusi sono gli strumenti che permettono un contatto diretto o una relazione continua con l'utenza.

Il sito danese rimanda al link del blog del ministro, mentre Finlandia, Germania e Portogallo offrono il servizio newsletter personalizzato o dotato di archivio.

Per quanto riguarda il servizio contatti, spesso anche gli indirizzi email non vengono specificati: paesi come Francia, Germania, Olanda, Irlanda, Svezia e Italia scelgono di utilizzare moduli compilabili attraverso i quali fare le proprie richieste ed essere ricontattati.

Strumenti di relazione: il feedback degli utenti aiuta a migliorare il servizio

Per migliorare la qualità dei servizi offerti on line bisogna misurare il livello di soddisfazione degli utenti attraverso una sezione dedicata al feedback. Finlandia, Gran Bretagna, Lussemburgo e Svezia offrono questo tipo di servizio.

Figura 14 - Sezione feedback sito finlandese

The screenshot shows a feedback form with the following elements:

- Title:** Feedback on web service
- Text:** You can give feedback on the content, design or issues related to the use of our web service via this form. The feedback goes to the web editors of the Ministry of Social Affairs and Health.
- Text:** Matters requiring official measures cannot be initiated via this feedback form but that should be done via the Ministry's Registry Office, kirjaamo.stm@stm.fi or tel. [+358 9 160 73825](tel:+358916073825).
- Text:** Write your feedback here.*
- Form:** A large text input field for writing feedback.
- Form:** Email address: [input field]
- Form:** First name: [input field]
- Form:** Last name: [input field]
- Form:** Organisation: [input field]
- Form:** Subject: Suggestions Praise Questions Criticism
- Buttons:** Send, Cancel

Strumenti di relazione: la risposta deve essere esaustiva e tempestiva

La capacità di creare valore per l'utente e generare fiducia dipende dall'efficienza del servizio di risposta alle richieste del cittadino. Si è constatato che scrivendo mail o compilando i moduli on line generalmente si ricevono risposte automatiche che reindirizzano ad altri destinatari o alle FAQ, mentre raramente si ha una risposta immediata da parte di una persona fisica. Le tempistiche variano: ad oggi, i siti danese, irlandese, italiano e spagnolo hanno risposto entro le 24 ore. Il sito inglese, ha generato una risposta automatica che promette una risoluzione del problema entro i 20 giorni lavorativi, mentre a distanza di 2 giorni lavorativi, non vi è ancora nessuna risposta dagli altri ministeri. Si può quindi sostenere che anche quest'aspetto necessita di essere migliorato per la grande maggioranza dei casi considerati.

■ Valutazione complessiva degli strumenti di relazione

L'analisi mostra come la gestione della relazione con l'utente, aspetto cruciale per i ministeri on line, sia complessivamente poco curata e limitata alla segnalazione di numeri telefoni o di indirizzi di posta elettronica.

La registrazione e la creazione di un'area personale entro la quale gestire il proprio profilo e i propri servizi personalizzati è una pratica non ancora radicata nella logica d'utilizzo della presenza on line, eccezione fatta da alcuni siti che richiedono di inserire i dati della propria tessera sanitaria o di cittadinanza in modo da avere accesso a servizi più specifici, come trattato nella prossima sezione.

Figura 15 - Valutazione complessiva della relazione

	Interazione	Personalizzazione	Fidelizzazione	Giudizio globale
Danimarca	S	I	S	S
Austria	S	I	M	M
Portogallo	S	I	M	M
GB	M	I	S	M
Italia	M	I	S	M
Finlandia	I	I	S	M
Germania	I	I	S	M
Spagna	I	I	S	M
Svezia	I	I	S	M
Francia	I	I	M	I
Irlanda	I	I	M	I
Lussemburgo	I	I	M	I
Belgio	I	I	I	I
Grecia	I	I	I	I
Olanda	I	I	I	I

O	Ottimo	tra 76%-100%
S	Soddisfacente	tra 51%-75%
M	Migliorabile	tra 26%-50%
I	Inadeguato	fino 25%

Servizi

Questa sezione si occupa di definire la capacità dei ministeri on line di offrire servizi utili alle diverse tipologie di utenti in maniera tempestiva. I servizi offerti sono stati analizzati attraverso due categorie: servizi al cittadino e servizi agli operatori.

I risultati ne rivelano il carattere prevalentemente informativo, pochi siti, ad esempio quello portoghese e spagnolo, si distinguono per la possibilità di prenotazione e il pagamento delle prestazioni.

Servizi al cittadino: lo strumento di ricerca

Lo strumento ricerca è uno dei servizi più diffusi all'interno dei siti ministeriali; il sito francese permette di risalire alle strutture presenti sul territorio e ai relativi indirizzi e contatti telefonici.

Figura 16 - Strumento ricerca strutture sito francese

The screenshot shows the French website 'Partage d'expériences' with the following elements:

- Header:** 'Partage d'expériences', 'Accueil, information et prise en charge des usagers', 'santé accueil relation écoute patient participation', 'accueil | précédent | recherche par nom | recherche par thème | recherche géographique', 'Localisation géographique d'une expérience'.
- Logos:** République Française, Ministère de la Santé, de la Jeunesse, des Sports et de la Vie Associative, XITI.
- Map:** A map of France with regions labeled: Guadeloupe, Nord-Pas de Calais, Haute-Normandie, Picardie, Basse-Normandie, Ile de France, Champagne-Ardenne, Lorraine, Alsace, Bretagne, Pays de la Loire, Centre, Bourgogne, Franche-Comté, Réunion, Martinique, Poitou-Charente, Limousin, Auvergne, Rhône-Alpes, Corse, Guyane, Aquitaine, Midi-Pyrénées, Languedoc-Roussillon, Paca.
- Section: Les expériences en Haute-Normandie**
 - Livret d'accueil pour enfants dans le service d'immuno-hématologie pédiatrique, CHU de Rouen - Pôle Femme, mère enfant (76)
 - Espace junior, Hôpital Charles Nicolle, CHU de Rouen (76)

Mentre il sito italiano offre lo strumento "trova la ASL" che permette di cercare per regione tutte le Asl e le strutture ospedaliere del territorio.

Figura 17 - Strumento ricerca trova la ASL del sito italiano

The screenshot shows the Italian website 'TrovaSalute' with the following elements:

- Header:** 'Indirizzi utili', 'Infosalute', 'TrovaSalute', 'ASL e Aziende ospedaliere'.
- Section: Aziende Sanitarie Locali**

Selezionando la regione si ottiene l'elenco completo delle ASL. Per ciascuna Azienda sono disponibili:

 - il link al sito internet della ASL
 - i dati relativi a indirizzo e numeri telefonici della sede legale
 - i recapiti dell'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico o di altri Uffici a cui richiedere informazioni
 - il numero telefonico dal CUP - Centro Unico di Prenotazione oppure, ove non esista un centro unificato, il rinvio alla sezione del sito internet della ASL che riporta informazioni utili per effettuare la prenotazione

Seleziona una Regione dall'elenco
Regioni...
- Section: Aziende Ospedaliere**

Per ciascuna Regione viene fornito l'elenco delle Aziende ospedaliere, con il link al sito internet e l'indicazione dell'indirizzo e dei recapiti telefonici.
- Map:** A map of Italy with regions labeled: P.A. Bolzano, Friuli Venezia Giulia, Valle D'Aosta, P.A. Trento, Lombardia, Veneto, Piemonte, Emilia-Romagna, Liguria, Toscana, Marche, Umbria, Abruzzo, Lazio, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna.

Servizi al cittadino: modulistica

Tra i più diffusi all'interno dei siti presi in considerazione, questo servizio permette di accedere, stampare, esportare, scaricare tutte le informazioni e la modulistica utili al cittadino per richieste specifiche (dichiarazioni disabilità, moduli per ottenere certificati vari, procedure riguardo la donazione di organi etc.).

Il sito francese si distingue per la completezza dei contenuti, offrendo diverse tipologie di certificati e moduli, scaricabile e stampabili con facilità.

Figura 18 - Sezione modulistica scaricabile dal sito francese

Certificats médicaux

Premier certificat de santé de l'enfant	Cerfa n° 12596*01 <i>Formulaire interactif</i>
Deuxième certificat de santé de l'enfant	Cerfa n° 12597*02
Troisième certificat de santé de l'enfant	Cerfa n° 12598*02
Certificat prénuptial	Cerfa n° 10345*01
Demande d'information particulière en cas de coupure de courant électrique	Cerfa n° 10401*01
Certificat médical pour demande d'information particulière	Cerfa n° 10402*01
Certificat médical d'accouchement en vue d'une demande d'établissement d'un acte d'enfant sans vie	Cerfa n° 13773*01

Personnes handicapées

Déclaration de séjour "vacances adaptées organisées"	Cerfa n°12672*02
Fiche de renseignements pour l'attribution d'un complément à l'A.E.S.	Cerfa n° 12274*01 <i>Formulaire interactif</i>

Couverture Maladie Universelle (CMU)

En cliquant sur ces liens, vous quittez le site du ministère

CMU - demande de protection de base	Cerfa n° 11419*03
-------------------------------------	-----------------------------------

Meno ricca ma comunque adeguata la sezione downloads del sito austriaco, che offre in ordine alfabetico moduli e plichi informativi raccolti per tematiche.

Figura 19 - Sezione download sito ministero austriaco

BUNDESMINISTERIUM FÜR GESUNDHEIT

Home Sitemap Impressum/Kontakt

BM Alois Stöger Ministerium Fachbereiche Service Presse News

Förderungen | Ausschreibungen | Bestellservice | Downloads | Newsletter

Startseite > Service > Downloads

Volltextsuche
> suchen
[erweiterte Suche](#)

Newsletter
> zur Anmeldung

QUICKLINKS

- Basisinformation: [Influenza Pandemieplan](#)
- FAQ: [Neues Grippevirus](#)
- [Blauzungenkrankheit](#)
- [Das LKF-Modell 2009](#)

Downloads

Wählen Sie bitte ein Thema:

Gesundheit:

- [Arzneimittel/Medizinprodukte](#)
- [E-Health](#)
- [EU/Internationales](#)
- [Gentechnik](#)
- [Gesundheitsberufe](#)
- [Gesundheitsförderung und -vorsorge](#)
- [Gesundheitssystem](#)
- [Kranken- und Unfallversicherung](#)
- [Krankheiten](#)
- [Lebensmittel- und Konsumentensicherheit](#)
- [Newsletter Gesundheit](#)

Servizi al cittadino: guide ai farmaci, alle malattie etc.

La tendenza a proporsi come piattaforme informative è evidente nella fitta presenza di guide o rapporti esplicativi. Di particolare interesse, quelli dedicati ai medicinali, alle malattie ed i relativi sintomi o alle analisi cliniche.

Il sito del ministero lussemburghese fornisce un dizionario molto accurato delle patologie, dei sintomi e delle analisi mediche in ordine alfabetico. Il layout del dizionario delle malattie prevede il disegno di una figura umana, selezionando una specifica parte del corpo, un link rimanda all’elenco di problematiche e sintomi che la riguardano. Il sito, permette inoltre di sostenere test di autovalutazione delle dipendenze in maniera totalmente autonoma.



Il sito portoghese dedica diverse pagine d’approfondimento ai medicinali ed al loro utilizzo, offre inoltre prontuari terapeutici e contatti utili per ricevere ulteriori informazioni.

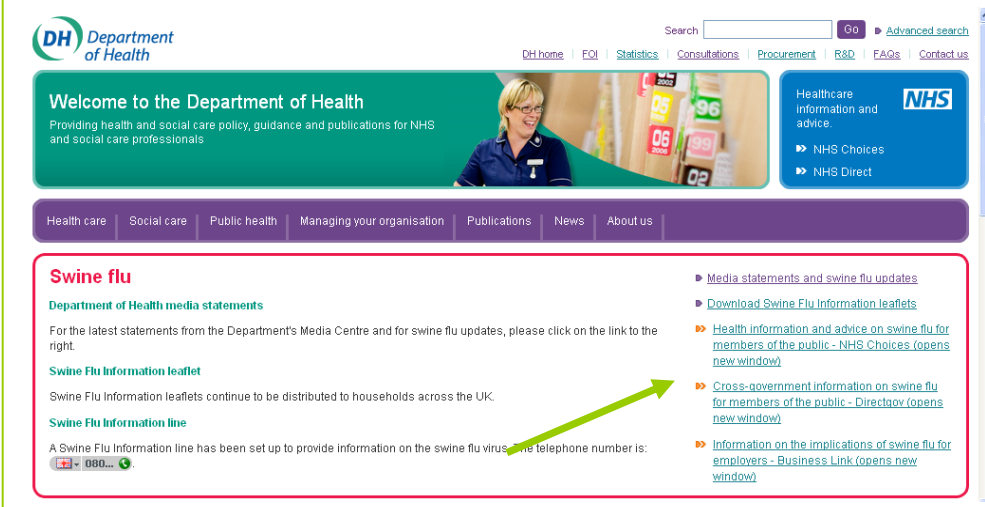


Servizi al cittadino: informazione

Come anticipato, la principale funzione attualmente ricoperta dai ministeri on line è tenere informata la cittadinanza rispetto alle tematiche riguardanti l'ambito sanitario. Ciò avviene nella stragrande maggioranza dei casi considerati attraverso sezioni dedicate alle news, all'aggiornamento e al monitoraggio, per lo più raccolte nell'homepage. Queste sezioni sono spesso arricchite da contributi esterni (ad esempio video) ed evidenziate graficamente in modo da risultare facilmente raggiungibili dall'utente. Di particolare interesse, la campagna informativa sostenuta da tutti i ministeri rispetto alla diffusione dell'influenza suina portata avanti con comunicati, approfondimenti e costanti aggiornamenti sull'andamento del virus monitorato dagli organismi istituzionali.

La Gran Bretagna ha un sito ricco di link informativi che rimandano a numerose fonti esterne, video, forum, blog, rassegne stampa e altri siti di approfondimento.

Figura 22 - Link informativi sito inglese



The screenshot shows the UK Department of Health website. The main navigation bar includes links for Health care, Social care, Public health, Managing your organisation, Publications, News, and About us. A prominent section titled "Swine flu" is highlighted with a red border. It contains several links: "Media statements and swine flu updates", "Download Swine Flu Information leaflets", "Health information and advice on swine flu for members of the public - NHS Choices (opens new window)", "Cross-government information on swine flu for members of the public - Directgov (opens new window)", and "Information on the implications of swine flu for employers - Business Link (opens new window)". A green arrow points from the text "A Swine Flu Information line has been set up to provide information on the swine flu virus. The telephone number is:" to the "NHS Direct" link.

Il sito danese evidenzia nella home page le notizie di rilievo e utilizza link per inviare ad ulteriori approfondimenti.

Figura 23 - Home page sito danese - in evidenza le informazioni



The screenshot shows the Danish Ministry of Health website. The main navigation bar includes links for "Om sund.dk", "Oversigt", "Kontakt", "Abonnement", "Indtast søgeord", and "SØG". A sidebar on the left contains a menu with items like "Om ministeren", "Om ministeriet", "Sundhed", "Forebyggelse", "Tal og fakta", "Puljer", "Selvbetjening", and "Presserum". The main content area features a news article titled "Udbrud af Influenza A (H1N1) følges fortsat" (Outbreak of Influenza A (H1N1) continues). The article text states: "Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse følger fortsat udbruddet af Influenza A (H1N1). Sundhedsstyrelsen vurderer, at influenza A er et nyt virus, der aktuelt ikke er særlig smitsomt, og som ikke synes at fremkalde symptomer, der er alvorligere end almindelig sæsoninfluenza. Befolkningen i Danmark bør generelt ikke være bekymret for smitte, men situationen kan hurtigt ændre sig, og sundhedsmyndighederne følger situationen tæt. Sundhedsstyrelsens hjemmeside opdateres løbende med den nyeste udvikling og de gældende anbefalinger: <http://www.sst.dk>". A green oval highlights the title of the article. Other elements on the page include "Seneste nyt", "TEMA FOKUSOMRÅDER", "12. juni 2009 Konference om implementering af compliance-initiativer", "Suspension af udvidet frit sygehusvalg til 30.6.2009", and "Organdonor".

Servizi al cittadino: prenotazioni on line

Sono pochi i ministeri ad offrire un reale pacchetto di servizi sanitari on line, ed in questi casi vi si accede attraverso l'inserimento dei propri dati sanitari o anagrafici.

Come si può osservare dalle immagini, Portogallo e Spagna offrono in parte questo tipo di opportunità: il primo con uno spazio specifico cui si accede attraverso il codice della propria tessera sanitaria, la seconda ricostruendo on line un vero e proprio ufficio per le relazioni con il pubblico. Servizi come la prenotazione o consulenza on line non sono ancora diffusi, anche se le opportunità in questa direzioni sono moltissime e di grande utilità.

Figura 24 - Pagina di accesso ai servizi del sito portoghese

The screenshot shows the 'e AGENDA' website interface. At the top right, the date '27/5/2009' is displayed. The main heading is 'MARCAÇÃO DE CONSULTAS'. Below this, there are two input fields: 'Número SNS' and 'Palavra-passe', each with a blue 'LOG IN' button. A message states: 'Se ainda não tem registo no eAgenda, por favor registe-se aqui'. Below the login section, there is a paragraph in Portuguese explaining the system's implementation by region and providing contact information: 'em caso de dificuldade de acesso contacte: eaagenda@acss.min-saude.pt'. At the bottom, there is a section for 'CARTÃO DE CIDADÃO' with an image of the card and text explaining that users can access services using their digital ID card.

Figura 25 - Pagina servizi sito ministero spagnolo

The screenshot shows the 'Servicios al Ciudadano' page on the Spanish Ministry of Health website. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Mapa web', 'Contactar', 'Buscar', and 'Imprimir'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Organización Institucional', 'Ciudadanos', 'Profesionales', 'Biblioteca y Publicaciones', 'Estadísticas Sanitarias', and 'Normativa'. The main content area is titled 'Servicios al Ciudadano' and features a grid of service icons and labels: 'Atención al Ciudadano', 'Directorio', 'Consumo', 'Oficina Virtual', 'Becas, ayudas y subvenciones', 'Oposiciones y Concursos', 'Oficinas de registro', 'Perfil de Contratante', 'Procedimientos administrativos', 'Campañas informativas', 'Alertas', and 'Servicios al Ciudadano en la UE'.

Servizi per operatori di settore: sezione bandi, gare, concorsi

In molti siti è stata creata una sezione dedicata agli operatori da cui si può accedere alle pubblicazioni di bandi per le strutture e concorsi per i professionisti del settore. In diversi casi è possibile scaricare il materiale informativo e la modulistica relativa alla partecipazione. Il sito tedesco riporta il tipo di bando, le relative tempistiche ed il file pdf scaricabile.

Figura 26 - Sezione bandi ministero tedesco con modulistica

Ausschreibungen

Als Download stehen Ihnen die aktuellen Ausschreibungen des Bundesministeriums für Gesundheit zur Verfügung. Weitere Informationen erhalten Sie schnell und bequem per E-Mail über unseren kostenlosen [Newsletter](#).

Ausschreibungstitel	Frist	PDF
Förderung von Modellprojekten zum Auf- bzw. Ausbau von regionalen Netzwerken zur Verhütung und Bekämpfung von Antibiotika-Resistenzen bzw. deren Verbreitung	31.05.09	Ausschreibung
Rahmenvertrag: "Veranstaltungsmanagement für das Bundesministerium für Gesundheit"	02.06.2009 (14 Uhr)	Bekanntmachungsformular erläuternde Unterlagen Anlage: Vordrucke I-VII
Bekanntmachung: Evaluation des Erreichungsgrads der Zielgruppe, der Wirksamkeit und Reichweiten, sowie Zugangs- und Distributionswege von Medien der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung	08.06.2009 (14 Uhr)	Ausschreibung Anlage: Vordruck 1 - BZgA Medienevaluation

Il sito italiano è strutturato in modo simile, insieme alle spiegazioni riguardanti il bando o concorso, rende disponibile la documentazione cartacea necessaria alla domanda.

Figura 27 - Sezione concorsi ministero italiano

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali
Settore Salute
Cerca | Guida | Contatti

Home | Cittadini | Operatori | Sala Stampa

Ti trovi in: [Home](#) > [Strumenti](#) > [Concorsi](#)

Strumenti

- Documenti
- Bandi di gara
- Concorsi**
- Banche dati

Concorsi

In questa sezione è possibile trovare le notizie sui concorsi banditi dal Ministero della Salute.

I concorsi sono suddivisi per tipologia: **concorsi pubblici, concorsi riservati al personale interno, avvisi pubblici per incarichi temporanei**. La selezione della tipologia permette di conoscere i concorsi attuali.

Scegliendo il concorso, si possono quindi consultare tutte le **informazioni** disponibili: bando, facsimile della domanda, commissione, calendario, esito della pre-selezione, esito delle prove d'esame, graduatorie, avvisi in gazzetta, informazioni utili.

I documenti pubblicati non hanno carattere di ufficialità.

Gli unici testi ufficiali sono quelli pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana - 4ª serie speciale e nel Bollettino Ufficiale del Ministero della Salute.

IRCCS | Bando pubblico per direttori scientifici IRCCS

■ Valutazione dei servizi on line

I risultati evidenziano un limitato uso del sito per la gestione on line di servizi specifici. Germania, Gran Bretagna, Lussemburgo e Portogallo sono leggermente sopra la media; in ogni caso si è evidenziata la necessità di approfondire l'utilizzo della Rete nel campo dei servizi attraverso lo sviluppo di nuove applicazioni in grado di portare benefici immediati al cittadino e alle istituzioni: riduzione dei costi, delle tempistiche e delle pratiche burocratiche da gestire sono solo alcuni di questi.

Figura 28 - Valutazione dei servizi on line

Servizi	
Germania	S
GB	S
Lussemburgo	S
Portogallo	S
Austria	M
Francia	M
Irlanda	M
Italia	M
Spagna	M
Belgio	I
Danimarca	I
Finlandia	I
Grecia	I
Olanda	I
Svezia	I

O	Ottimo	tra 76%-100%
S	Soddisfacente	tra 51%-75%
M	Migliorabile	tra 26%-50%
I	Inadeguato	fino 25%

Conclusioni

L'analisi ha rilevato per i ministeri europei della Sanità on line ampi margini di crescita e sviluppo, soprattutto per quanto riguarda l'aspetto relazionale e la fornitura di servizi.

L'aspetto informativo è invece ben utilizzato: a provarlo i dati di Alexa⁷, che stima per gli ultimi tre mesi una crescita media di affluenza che varia dal 7% del sito del ministero della salute portoghese, ai picchi del 30%, 37%, 39%, rispettivamente del sito spagnolo, italiano, greco. Questi dati si riferiscono al periodo dell'allarme causato dalla diffusione dell'influenza suina e testimoniano come i siti ministeriali siano stati utilizzati con maggior frequenza in questo periodo, allo scopo di tenersi aggiornati sull'andamento e sull'evoluzione del virus.

Nei giudizi finali complessivi, Germania, Gran Bretagna, Lussemburgo e Portogallo risultano avere i siti migliori.

Figura 29 - Valutazione complessiva

	Struttura sito	Relazione	Servizi	Giudizio globale
Germania	S	M	S	S
GB	S	M	S	S
Lussemburgo	S	I	S	S
Portogallo	S	M	S	S
Austria	S	M	M	M
Danimarca	M	S	I	M
Finlandia	M	M	I	M
Francia	M	I	M	M
Grecia	M	I	I	M
Irlanda	S	I	M	M
Italia	S	M	M	M
Olanda	S	I	I	M
Spagna	S	M	M	M
Svezia	M	M	I	M
Belgio	I	I	I	I

O	Ottimo	tra 76%-100%
S	Soddisfacente	tra 51%-75%
M	Migliorabile	tra 26%-50%
I	Inadeguato	fino 25%

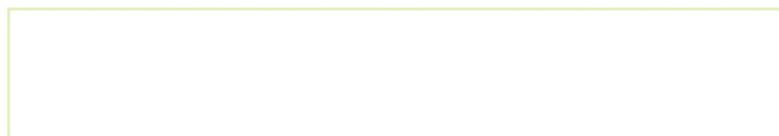
⁷ www.alexa.com

Profilo di Casaleggio Associati

Casaleggio Associati (www.casaleggio.it) sviluppa consulenza strategica di Rete per le aziende, attraverso le competenze specifiche di soci, affiliati e partner, e realizza Rapporti sull'economia digitale. L'obiettivo della società è di creare in Italia una cultura della Rete attraverso studi originali, consulenza, articoli, libri, newsletter, seminari.

Casaleggio Associati definisce struttura, scopo e percorso attuativo di **modelli di business** sostenibili e profittevoli per l'utilizzo della Rete, ed identifica le strategie di **web marketing e di comunicazione** attraverso lo studio del target di riferimento, dei social media, del messaggio da veicolare e dei canali da utilizzare.

Casaleggio Associati definisce struttura, scopo e percorso attuativo per lo sviluppo di una **intranet**, quindi l'organizzazione dell'azienda di rete, con la possibilità da parte delle singole persone di accedere a processi, dati e relazioni attraverso un portale profilato.



CASALEGGIO ASSOCIATI

Via Morone n. 6

20123 Milano Italy

T. +39 02 89 01 14 66

F. +39 02 72 09 37 41

E. rapporto@casaleggio.it

ab medica
for people who care

www.casaleggio.it