

Sdoganato il nuovo sito dell’Agenzia

Dal 7 giugno 2012 l’Agenzia delle Dogane ha un nuovo sito internet, raggiungibile dal medesimo indirizzo: www.agenziadogane.gov.it

Perché un nuovo sito?

La rete, con le sue pressanti esigenze, e le disposizioni normative più recenti, pongono le Pubbliche Amministrazioni di fronte alla assoluta necessità di comunicare e interagire con i cittadini in modo semplice, diretto e meno oneroso possibile, eleggendo i siti istituzionali, nell’era digitale, a strumento privilegiato per giungere ad una profonda trasformazione delle relazioni con i cittadini.

L’Agenzia ha voluto, con questo progetto, ripensare l’organizzazione delle informazioni presenti sul proprio sito istituzionale per renderle più facilmente reperibili, utilizzando anche nuove soluzioni grafiche che sono state un mezzo per raggiungere questo obiettivo, non certo il fine, per un rinnovamento sostanziale e non solo formale.

Quali sono stati i principi che hanno ispirato la riorganizzazione del sito?

Primo tra tutti la ricerca della semplicità con un forte impegno verso il rispetto delle regole di usabilità, ovvero di quelle proprietà che rendono facile l’utilizzo e la navigazione dei siti web, adeguandoli ai bisogni e alle aspettative dei “navigatori”.

Il percorso che ha condotto alla concezione della nuova struttura non ha potuto prescindere poi dall’esame delle pagine più richieste dagli utenti che hanno navigato nel sito (quasi 11 milioni di visite nel 2011) alle quali si potrà ora accedere in maniera più diretta.

Infine il rispetto della Legge n. 4 del 2004 (“Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”), che obbliga le Pubbliche Amministrazioni a dotarsi di siti web accessibili, cioè che siano in grado di “erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari”.

Cosa cambia?

L’approccio dell’utente a informazioni e servizi. Secondo le attuali tendenze del web, il sito è strutturato attraverso “canali” organizzati per profilo utente (operatore – cittadino – Agenzia) dove sono state raccolte le pertinenti pagine informative, moduli, software e assistenza.

Cosa c’è in home page?

Qualcosa ma non tutto! Nei link sotto i tre canali sono direttamente raggiungibili alcuni argomenti di particolare interesse, mentre in Servizi online, In un click e L’Agenzia informa, ci sono percorsi “abbreviati” verso sezioni e informazioni tra le

UFFICIO DEL DIRETTORE

Ufficio di segreteria – Comunicazione e relazioni esterne

00143 Roma Via M. Carucci 71 – Telefono + 39 065024/6060 – Fax + 39 065024/2224

e-mail: dogane.comunicazione@agenziadogane.it

più cliccate dagli utenti che sono comunque presenti nel canale corrispondente. Aree tematiche propone approfondimenti su alcuni progetti e attività istituzionali dell'Agenzia delle Dogane.

Il banner è un riflettore acceso, di volta in volta, su un obiettivo strategico, un tema o un'attività su cui si intende attirare l'attenzione dei navigatori.

Infine vi trovano ospitalità "temporanea" comunicati stampa e novità.

Cosa c'è nel mio canale?

Tutti i servizi e le informazioni di cui si ha bisogno. Non esistono "menù a tendina" poiché ogni sezione presenta direttamente i suoi contenuti e, grazie al menù di navigazione che si aprirà a destra qualora ci si trovi all'interno di uno specifico argomento, si potrà continuare a esplorare anche in altri luoghi non perdendo l'orientamento.

I link di interesse saranno utili sia per approfondire o conoscere alcuni temi, che per chiedere assistenza.

E se non trovo quel che cerco?

Questa è la domanda che una redazione web non vorrebbe mai le fosse posta ... tuttavia è rivelatrice di un'attività inefficace e dunque agisce da stimolo a migliorare e a correggere errori o disattenzioni; non resta, quindi, che utilizzare il "Cerca" o rivolgersi ai canali di assistenza: l'URP telematico, l'Assistenza online, l'ufficio comunicazione, la redazione web, che, sulla base delle richieste inviate, forniranno le indicazioni del caso impegnandosi anche a effettuare le modifiche necessarie per consentire successivamente agli altri utenti di trovare in autonomia l'informazione di cui hanno bisogno.

Il lavoro non è comunque concluso con la messa in linea del nuovo sito, perché la "rete" è in continuo e costante movimento, crea nuove necessità e conseguentemente nuovi impegni.

L'Agenzia delle Dogane intende quindi perseguire questo processo di miglioramento nelle relazioni con i suoi utenti, siano essi "viaggiatori" od operatori economici, auspicando la loro partecipazione attiva al raggiungimento di scopi comuni: trasparenza, interazione, efficacia, chiarezza e comprensibilità.