DIGITAL AGENDA ITALIA

Linee guida per i siti web della PA 2010

Dipartimento per la Digitalizzazione
della Pubblica Amministrazione
e l'Innovazione Tecnologica

DIGITAL AGENDA ITALIA

Linee guida per i siti web della PA 2010

Edizioni
FORUM PA

Questo volume è stato curato da DigitPA, dal Dipartimento per la digitalizzazione della pubblica amministrazione e l'innovazione tecnologica (Presidenza del Consiglio dei Ministri), dal Dipartimento della funzione pubblica (Presidenza del Consiglio dei Ministri) e da Formez PA.

Le presenti Linee guida per i siti web della PA sono previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione del 26 novembre 2009, n. 8.

Linee guida per i siti web della PA 2010
Edizioni FORUM PA
ISBN 9788897169031

Finito di stampare nell'aprile 2011

|SOMMARIO|

	PRESENTAZIONE E SINTESI	7
CAP. 1	DESTINATARI DELLE LINEE GUIDA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	11
1.1	NORMATIVA	11
1.1.1	Principi dell'Amministrazione digitale	12
1.1.2	Accessibilità	13
1.1.3	Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino	14
1.1.4	Privacy	15
1.1.5	Qualità del web	15
1.1.6	Comunicazione pubblica	16
1.1.7	Normativa regionale	17
CAP. 2	ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE	19
2.1	TIPOLOGIA DEI SITI WEB DELLA PA E LIVELLI D'INTERATTIVITÀ	19
2.2	TIPOLOGIE DI INTERVENTO DA REALIZZARE	21
CAP. 3	CRITERI D'INDIRIZZO PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI E PER LA RIDUZIONE DEI SITI WEB DELLE PA	25
3.1	RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI DI UN SITO WEB PUBBLICO (CASO B)	25
3.2	RIDUZIONE DEI SITI WEB PUBBLICI (CASO C)	25
3.2.1	Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati	26
3.2.2	Identificare i collegamenti chiave del sito web	26
3.2.3	Identificare e gestire i contenuti che non devono più essere raggiungibili via web e i contenuti che devono essere spostati in un archivio storico	27
3.2.4	Migrare i contenuti da conservare on line	27
CAP. 4	CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	29
4.1	ISCRIZIONE AL DOMINIO ".GOV.IT"	29
4.1.1	Gestione della migrazione al dominio ".gov.it"	31
4.2	TRASPARENZA E CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI	31
4.2.1	Contenuti minimi dei siti tematici pubblici	39
4.3	AGGIORNAMENTO E VISIBILITÀ DEI CONTENUTI	39
4.3.1	Aggiornamento	39
4.3.2	Visibilità	40
4.4	ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ	40
4.4.1	Requisiti per l'accessibilità	40
4.4.2	Indirizzi sul design e sulla usabilità	42
4.5	ACCESSO AI SERVIZI ON LINE	44
4.6	POLICY	45
4.7	DATI PER IL MONITORAGGIO	47
CAP. 5	CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ	49
5.1	CLASSIFICAZIONE E SEMANTICA	49
5.2	FORMATI APERTI	52
5.3	CONTENUTI APERTI	52
CAP. 6	METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLA PA	55
6.1	VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	55
6.2	INDICI DI QUALITÀ E BENCHMARKING	56
6.3	PARTECIPAZIONE E WEB 2.0	58

	APPENDICI	61
A1	CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI	63
	Organigramma della PA	63
	Trasparenza, valutazione e merito	64
	Procedimenti amministrativi	65
	Caselle di posta elettronica e posta elettronica certificata	65
	Pubblicazioni e messaggi di informazione e di comunicazione	66
	Bandi di gara e concorso	67
	Servizi disponibili on line e servizi di futura pubblicazione	68
	Pubblicità legale	70
A2	GESTIONE E SVILUPPO DEI SITI WEB DELLA PA	73
	Ciclo di vita per la realizzazione dei siti web pubblici	73
A3	COMPONENTI FUNZIONALI PER LA COSTRUZIONE DEI SITI WEB DELLA PA	79
	Procedimenti amministrativi	80
	Servizi di collaborazione con cittadini ed imprese	81
	Informazioni sull'Amministrazione	82
	Uso del sito	83
	Servizi di gestione delle identità	83
	Servizi di Gestione del Sito	84
	Servizi trasversali	85
A4	RUOLI COINVOLTI NELLO SVILUPPO E NELLA GESTIONE DEI SITI WEB DELLA PA	87
	Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito	87
	Responsabile dell'accessibilità informatica	88
	Responsabile dei sistemi informativi	88
	Capo Ufficio stampa	88
	Responsabile Ufficio relazioni con il pubblico	89

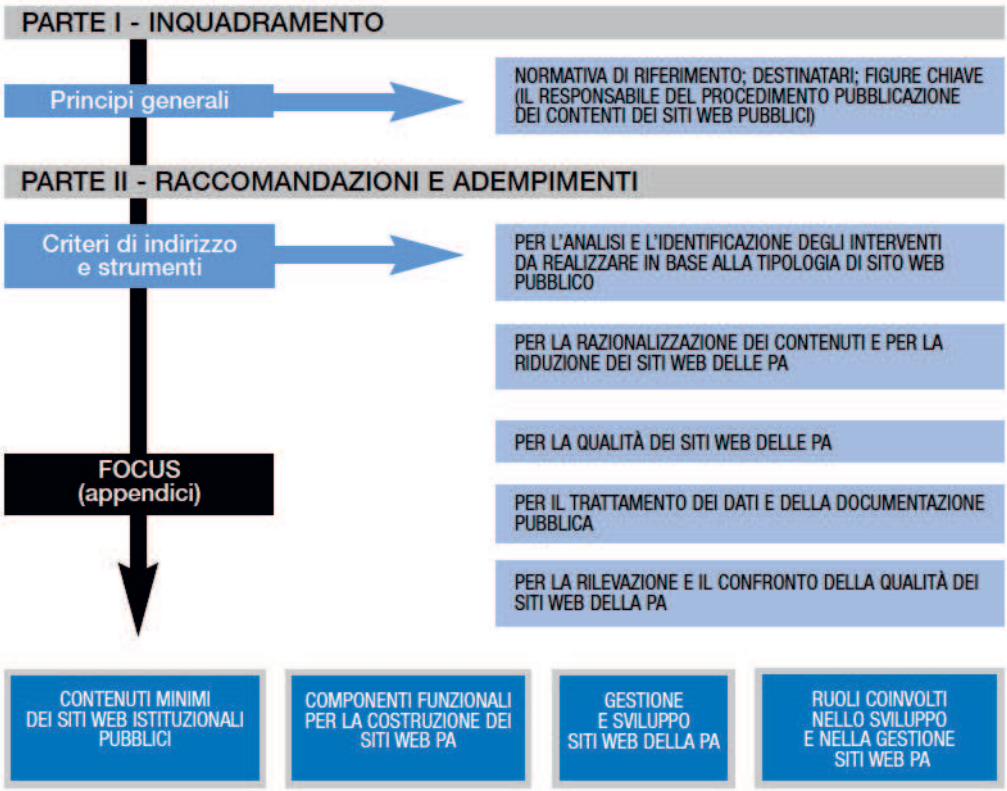
| PRESENTAZIONE E SINTESI |

Le Linee guida, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, intendono suggerire alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per la riduzione dei siti web pubblici obsoleti ed il miglioramento di quelli attivi, in termini di principi generali, gestione e aggiornamento, contenuti minimi.

A tal fine, il documento delinea gli aspetti fondamentali del processo di miglioramento continuo dei servizi e delle informazioni rivolte al cittadino, attraverso la comunicazione via Internet, che devono contraddistinguere l'azione di ogni pubblica amministrazione.

Indirizzate a tutte le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, le Linee guida intendono rappresentare uno strumento il più possibile agile e fruibile, ad uso non esclusivo degli "addetti ai lavori".

Il documento è strutturato come descritto nel seguente Schema.



In sintesi:

- la **prima sezione** definisce i destinatari delle Linee guida e illustra sinteticamente i riferimenti normativi più rilevanti, richiamando i principi generali ai quali devono attenersi le amministrazioni pubbliche nella attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva n. 8/2009;
- la **seconda sezione** identifica i possibili interventi da realizzare, sulla base delle diverse tipologie di siti web pubblici;
- la **terza sezione** è dedicata al processo di razionalizzazione dei contenuti e di riduzione dei siti web obsoleti, con lo scopo di fornire uno schema logico di partenza attraverso cui ogni pubblica amministrazione può pianificare le attività necessarie;
- la **quarta sezione** propone criteri di indirizzo per accompagnare le pubbliche amministrazioni nel percorso di miglioramento costante della qualità dei propri siti web, richiamando principi chiave, requisiti essenziali e processi fondamentali;
- la **quinta sezione** indica criteri e strumenti per il trattamento dei dati e della documentazione pubblica;
- la **sesta sezione** illustra orientamenti e principi generali utili a fornire elementi di indirizzo per le pubbliche amministrazioni che vorranno confrontarsi su temi innovativi come la valutazione da parte degli utenti, le rilevazioni di qualità attraverso il benchmark tra amministrazioni, il confronto e l'interazione dei cittadini.

Ad integrazione del documento, in Appendice sono trattati i seguenti temi:

- **Appendice A1 - Contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici**: descrive in dettaglio un insieme di contenuti minimi che un sito istituzionale pubblico deve necessariamente presentare;
- **Appendice A2 - Componenti funzionali per la costruzione dei siti web delle PA**: suggerisce un modello per la strutturazione dei siti web pubblici, distinguendo tra le differenti tipologie di servizi, con lo scopo di fornire alle pubbliche amministrazioni criteri per l'individuazione delle categorie applicabili al proprio dominio;
- **Appendice A3 - Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA**: fornisce raccomandazioni per la realizzazione e la gestione dei siti web delle pubbliche amministrazioni, proponendo l'adozione di un approccio metodologico basato sul ciclo di vita di un progetto;
- **Appendice A4 - Ruoli coinvolti nello sviluppo e nella gestione dei siti web delle PA**: specifica il ruolo della figura a cui, all'interno dell'amministrazione, è attribuita la responsabilità del procedimento di pubblicazione dei contenuti del sito, delineandone funzioni e compiti, in coordinamento con altre risorse strategiche.

Il presente documento rappresenta la versione definitiva delle Linee guida, per il 2010, e tiene conto dei suggerimenti e delle principali osservazioni pervenute dalla consultazione pubblica e dai soggetti competenti in materia.

Contestualmente alla pubblicazione della versione preliminare delle Linee guida ad inizio di marzo 2010, è stata infatti avviata una consultazione pubblica della durata di due mesi, condotta attraverso un Forum di discussione pubblicato sul sito web del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione (www.innovazionepa.gov.it), con l'obiettivo di coinvolgere tutti gli stakeholder interessati. Sono stati oltre 17.000 gli accessi alle diverse sezioni in cui si è articolato il forum di discussione. I riscontri e le indicazioni pervenuti durante la fase di condivisione e confronto sono stati utilizzati per la revisione delle Linee guida.

Coerentemente al dettato della Direttiva 8/2009, le Linee guida saranno aggiornate con cadenza almeno annuale e corredate da Vademecum di approfondimento, così da fornire con continuità alle pubbliche amministrazioni criteri guida sulle modalità di razionalizzazione, dismissione, gestione, sviluppo e diffusione dei siti web pubblici, costantemente rivista anche tenendo conto degli avanzamenti e dei progressi tecnico-normativi in materia.

|CAP. 1| DESTINATARI DELLE LINEE GUIDA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Direttiva del Ministro **per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8**, per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese, prevede all'art. 4 l'emanazione delle presenti Linee guida.

L'obiettivo è suggerire alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per la razionalizzazione dei contenuti on line, la riduzione dei siti web pubblici obsoleti e il miglioramento di quelli attivi.

Destinatari delle Linee guida sono tutte le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ovvero a tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e le scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli Enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli Enti del Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) e le Agenzie di cui al Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300.

Al fine di assicurare una gestione coordinata dei contenuti digitali, delle informazioni on line e dei processi redazionali dell'Amministrazione, la Direttiva n. 8/2009 introduce la **figura del responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti** (vedi **Appendice A4. Ruoli coinvolti nello sviluppo e nella gestione dei siti web delle PA**).

Si rammenta che le disposizioni qui richiamate sono rilevanti ai fini della misurazione e della valutazione della performance sia organizzativa, sia individuale previste dagli articoli 8 e 9 del **Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, di attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.

Di seguito è sinteticamente richiamata la normativa di riferimento.

|1.1| NORMATIVA

Nell'ambito della pubblica amministrazione, la progettazione e la realizzazione di un sito web che intenda raggiungere gli obiettivi di efficacia, efficienza e *customer sati-*

sfaction, che ogni amministrazione è chiamata a garantire, deve avvalersi di una metodologia che consenta la normalizzazione e la standardizzazione dei processi sulla base di regole condivise, in relazione alle diverse finalità istituzionali.

La pubblicazione da parte dell'ente pubblico di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, oltre alla conformità alla normativa regolamentare nazionale ed internazionale, deve garantire la certezza istituzionale della fonte e l'attualità delle relative informazioni.

Nel nostro ordinamento, le disposizioni legislative emanate nel corso degli ultimi anni rafforzano il quadro di riferimento per la realizzazione di un'amministrazione digitale, anche in tema di progettazione e sviluppo di siti web. Nei paragrafi che seguono si evidenziano le più significative in termini di impatto e complessità, offrendo al contempo una sintetica presentazione dei principi fondamentali cui esse si ispirano*.

|1.1.1| Principi dell'Amministrazione digitale

Il testo normativo che riunisce i principi alla base dell'Amministrazione digitale è il **Codice dell'amministrazione digitale (CAD)**, considerato nella versione del testo integrato che comprende:

- **Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, pubblicato in G.U. del 16 maggio 2005, n. 112 - S.O. n. 93 "Codice dell'amministrazione digitale";
- **Decreto legislativo 4 aprile 2006, n. 159**, pubblicato in G.U. del 29 aprile 2006, n. 99 - S.O. n. 105 "Disposizioni integrative e correttive al Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'amministrazione digitale";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 aprile 2008** - Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività previste dall'art. 71, comma 1-bis del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'amministrazione digitale";
- **Decreto legge 29 novembre 2008, n. 185**, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n. 2 che ha introdotto modifiche al CAD;
- **Legge 18 giugno 2009, n. 69**, che ha introdotto il comma 2-ter e 2-quater all'art. 54 del CAD in materia di contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni.

Il CAD promuove e regola la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale, utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno della pubblica amministrazione e nei rapporti tra amministrazione e privati.

In relazione alla progettazione e allo sviluppo di siti web, il CAD ha espresso alcune in-

* La presente edizione delle Linee guida fa riferimento al quadro normativo in vigenza ante Decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, recante modifiche ed integrazioni al Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale", a norma dell'articolo 33 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.

dicazioni di carattere generale ed altre più specifiche riguardanti, tra l'altro, i contenuti minimi che un sito di una pubblica amministrazione deve contenere per garantire il livello minimo di servizio al cittadino.

In particolare, per gli aspetti riguardanti direttamente i siti web delle Amministrazioni, si richiamano le seguenti disposizioni:

- art. 52: accesso telematico ai dati e documenti delle pubbliche amministrazioni;
- art. 53: caratteristiche dei siti;
- art. 54: contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni;
- art. 55: consultazione delle iniziative normative del Governo;
- art. 56: dati identificativi delle questioni pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria di ogni ordine e grado;
- art. 57: moduli e formulari.

In attuazione della normativa contenuta nel CAD, la **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005** "Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale" ha definito i criteri e le azioni concrete da attuare nelle pubbliche amministrazioni per realizzare i principi del "Codice dell'Amministrazione digitale". La Direttiva regolamenta diversi aspetti dell'attività amministrativa ed in particolare:

- la comunicazione telematica tra pubblica amministrazione e cittadini:
  - comunicazione esterna e posta elettronica;
  - servizi telematici di informazione preventiva;
- la comunicazione interna alle pubbliche amministrazioni;
- la Carta Nazionale dei Servizi;
- le transazioni economiche on line;
- la conferenza di servizi on line;
- la sicurezza dei sistemi informativi;
- le strutture per l'organizzazione, l'innovazione e le tecnologie.

|1.1.2| Accessibilità

Il tema dell'accessibilità è stato per la prima volta normato dalla **Legge 9 gennaio 2004, n. 4** (c.d. Legge Stanca), recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", che ha introdotto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di dotarsi di siti web accessibili.

In base a tale norma, l'accessibilità è definita come *"la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, 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"*.

Successivamente sono stati emanati i regolamenti attuativi:

- **D.P.R. 1 marzo 2005, n. 75** recante il regolamento di attuazione della Legge Stan-

ca per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- **Decreto Ministeriale 8 luglio 2005** contenente i requisiti tecnici ed i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici; sono pubblicati, ed aperti alla consultazione, i nuovi requisiti tecnici a cura del gruppo di lavoro per la revisione dell'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005.

|1.1.3| Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino

La partecipazione del cittadino alla vita democratica è un principio che discende direttamente dal diritto di sovranità popolare e dal diritto di cittadinanza, riaffermato dalla normativa europea. Alcune azioni dell'Unione, quali la **"Carta europea dei diritti dell'uomo nella città"** (2000) e l'Agenda della conferenza di Fuerteventura, **"Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale"** (2002), sostengono la partecipazione diretta dei cittadini e la massima trasparenza nelle comunicazioni tra pubblica amministrazione e cittadini.

Uno degli obiettivi fondamentali è trasformare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le relazioni interne ed esterne del settore pubblico, con il fine di migliorare l'erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita democratica. L'impiego delle tecnologie costituisce lo strumento principale per il mutamento delle relazioni fra soggetti, che richiede un rilevante cambiamento culturale, in particolare per i soggetti pubblici, i quali sono tenuti a rendere conoscibili e fruibili i dati in loro possesso, garantendone la qualità e l'aggiornamento.

Il principio della partecipazione attiva e della trasparenza dell'azione amministrativa, ribadito dalla **"Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza"**, con particolare riferimento alle tecnologie informatiche, sancisce quattro diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione, il diritto alla partecipazione.

La partecipazione viaggia, dunque, di pari passo con un altro concetto fondamentale: la "trasparenza". La trasparenza intesa come "accessibilità totale" trova naturale attuazione, nell'era digitale, attraverso la pubblicazione sui siti web istituzionali delle amministrazioni pubbliche delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione. I curricula, le retribuzioni, i tassi di assenza e di presenza del personale, i risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti sono solo alcuni degli elementi essenziali per favorire la diffusione di forme di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. La trasparenza costituisce, infatti, un livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lettera m) della Costituzione. Con il **Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, il Legislatore ha definito una serie di contenuti obbligatori che le pubbliche amministrazioni hanno l'onere di pubblicare in una apposita sezione sui propri siti web istituzionali (cfr. paragrafo 4.2).

La **Legge 7 giugno 2000, n. 150**, nel disciplinare le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, ha riconosciuto il diritto di accesso del cittadino all'azione amministrativa anche attraverso il ricorso agli istituti della concertazione e della partecipazione attiva.

|1.1.4| Privacy

Il rapporto di condivisione in modalità elettronica dell'informazione e della comunicazione tra cittadino e pubblica amministrazione non può prescindere dal rispetto dei principi della privacy.

La regolamentazione in materia di privacy è definita dal **Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196** "Codice in materia di protezione dei dati personali" (c.d. Codice della Privacy), in vigore dal 1 gennaio 2004 che, in materia informatica, prevede il rispetto di alcune misure minime di sicurezza.

Le prescrizioni contenute nel Codice della Privacy sono state aggiornate dai seguenti provvedimenti normativi:

- **Legge 6 agosto 2008 n. 133**, di conversione, con modificazioni, del Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 "Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria";
- **Decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 109**, "Attuazione della Direttiva 2006/24/CE riguardante la conservazione dei dati generati o trattati nell'ambito della fornitura di servizi di capi";
- **l'istituzione del Garante per la protezione dei dati personali**, con il compito di intervenire nei settori pubblici e privati per assicurare il corretto trattamento dei dati e la conformità dell'azione alla normativa vigente, attraverso l'esame dei reclami e delle segnalazioni in materia al fine di adottare provvedimenti specifici[1], ha aggiunto un ulteriore tassello alla regolamentazione della tutela dei dati personali.

|1.1.5| Qualità del web

Il tema della qualità del web è, insieme all'accessibilità, alla partecipazione e alla comunicazione pubblica, direttamente connesso alla finalità di una pubblica amministrazione al servizio dei cittadini e delle imprese.

La **Direttiva 24 marzo 2004** sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, intro-

[1] Informazioni sull'attività del Garante per la protezione dei dati personali sono disponibili sul sito http://www.garanteprivacy.it.

duce il tema delle indagini di *customer satisfaction* non solo come strumenti per la rilevazione della qualità ex-post, ma anche come metodologia di rilevazione ex-ante delle esigenze dei cittadini, con lo scopo di migliorare la performance dei servizi offerti.

Ancora più specifica è la **Direttiva 27 luglio 2005** per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie e dal Ministro per la funzione pubblica, che prevede, tra i compiti delle pubbliche amministrazioni, il miglioramento della comunicazione istituzionale e la verifica della soddisfazione del pubblico nei confronti dell'utilizzo dei servizi on line (intendendo siti web, chioschi telematici, tv digitale, call center, telefoni cellulari).

Inoltre, la Direttiva statuisce la priorità del canale web rispetto agli altri individuati, ritenendo che:

- si tratti del canale più utilizzato per l'erogazione di servizi istituzionali;
- sfrutti pienamente le tecnologie disponibili;
- sia un "punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente, e auspicabilmente, molto più esteso e diversificato di quello di qualunque sportello tradizionale";
- possa diventare elemento di promozione per gli altri canali;
- consenta di effettuare rilevazioni sulla soddisfazione dell'utente direttamente (tramite *survey*) e indirettamente, tramite l'analisi del suo comportamento.

In particolare, i punti 5 e 6 della Direttiva 27 luglio 2005 richiamano gli adempimenti in materia di qualità dei siti, dei portali e dei servizi on line.

Ulteriore provvedimento di riferimento è la **Direttiva 24 ottobre 2005 del Ministro per la funzione pubblica** sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni, che si è posta l'obiettivo di implementare nelle pubbliche amministrazioni la semplificazione del linguaggio in linea con le disposizioni in materia di comunicazione pubblica.

Infine, la **Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 19 dicembre 2006** per una pubblica amministrazione digitale fornisce alla amministrazioni le indicazioni per accogliere un approccio organizzativo improntato sulla qualità, sulla autovalutazione e sul miglioramento continuo nell'adozione del Piano di azione nazionale 2007-2010.

|1.1.6| Comunicazione pubblica

Il testo fondamentale che norma la materia della comunicazione pubblica è la **Legge 7 giugno 2000, n. 150**, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, ed il regolamento attuativo contenuto nella **Direttiva P.C.M. 21 settembre 2000** sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione isti-

tuzionale delle amministrazioni dello Stato che, nel definire i principi e le modalità cui devono attenersi le amministrazioni per il perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, prevede chele pubbliche amministrazioni siano dotate di uno strumento essenziale per migliorare le relazioni con i cittadini, elevando gli standard qualitativi della comunicazione sia interna che esterna.

Gli strumenti previsti dalla Legge per la comunicazione istituzionale rivolta a cittadini ed imprese prevedono: l'Ufficio stampa, l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) ed "analoghe strutture". Le strutture analoghe previste richiamano i nuovi mezzi di comunicazione messi a disposizione dalla tecnologia: siti web, portali, newsletter.

|1.1.7| Normativa regionale

Molte sono le Regioni che hanno regolamentato normativamente i principi della Società dell'informazione e gli aspetti organizzativi per garantire la disponibilità e la qualità dei servizi on line, in particolar modo per quanto riguarda le relazioni con gli Enti locali sul territorio.

Alcune Leggi regionali dedicano particolare attenzione al tema del pluralismo informatico e dell'utilizzo di standard e formati aperti (Tab.1).

Tab. 1 - Leggi regionali

• Regione Abruzzo	L.R. del 14 marzo 2000, n. 25	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Basilicata	L.R. del 4 novembre 1996, n. 53	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Emilia Romagna	L.R. del 24 maggio 2004, n.11	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Friuli Venezia Giulia	L.R. del 9 gennaio 2006, n. 1 L.R. del 18 maggio 2006, n. 8	Principi e norme del sistema Regione-EELL Diffusione cultura informatica
• Regione Lazio	L.R. del 3 agosto 2001, n. 20	Istituzione società regionale per l'informatica Legge generale in corso di preparazione
• Regione Liguria	L.R. del 18 Dicembre 2006, n. 42	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Molise	L.R. del 27 gennaio 1999, n. 3	Informatizzazione uffici e servizi regionali
• Regione Piemonte	L.R. del 26 marzo 2009, n. 9	Legge sul pluralismo informatico, software libero e portabilità dei documenti informatici
• Regione Sicilia	L.R. del 3 maggio 2001, n. 6 L.R. del 27 aprile 1999, n. 10	Istituzione del Coordinamento sistemi informativi Razionalizzazione spesa informatica
• Regione Toscana	L.R. 26 gennaio 2004, n. 1 L.R. 5 ottobre 2009, n. 54	Legge generale sulla società dell'informazione Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale
• Regione Umbria	L.R. 31 luglio 1998, n.27 L.R. 25 luglio 2006, n. 11	Legge generale sulla società dell'informazione Legge sul pluralismo informatico, software a sorgente aperto e portabilità dei documenti informatici
• Regione Valle d'Aosta	L.R. 12 luglio 1996, n. 16	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Veneto	L.R. del 14 novembre 2008, n. 19	Legge sul pluralismo informatico, riuso, formati aperti e standard

|CAP. 2| ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

I SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, in quanto emanazione e rappresentazione dell'Ente di riferimento che ne ha la responsabilità, devono porsi, come obiettivo primario, quello di offrire all'utenza cui si rivolgono servizi, sia di tipo informativo che transazionale, rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in:

- accertata utilità;
- semplificazione dell'interazione tra amministrazione ed utenza;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- facile reperibilità e fruibilità dei contenuti;
- costante aggiornamento.

Nei successivi paragrafi verrà introdotta una classificazione delle categorie di siti web delle PA, evidenziando per ciascuno, i diversi livelli di interazione con l'utente. Tale classificazione è strumentale all'individuazione delle differenti tipologie di intervento che le pubbliche amministrazioni sono chiamate a realizzare.

|2.1| TIPOLOGIA DEI SITI WEB DELLA PA E LIVELLI D'INTERATTIVITÀ

Distinguiamo, per gli scopi di queste Linee guida, due macrotipologie di siti pubblici:

- **siti istituzionali** che si pongono come obiettivo prioritario quello di presentare una istituzione pubblica (Ministero, Ente pubblico non economico, Regione, Ente locale, ecc.), descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza;
- **siti tematici** che vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo:
  - la **presentazione di un progetto**;
  - la **presentazione di un evento**;
  - l'**erogazione di un particolare servizio**;
  - la **focalizzazione di un'area di interesse**.

Per entrambe le tipologie di siti, l'impegno richiesto alla pubblica amministrazione è cercare di raggiungere, oltre agli obiettivi specifici del sito, il massimo livello di funzionalità dei servizi offerti all'utenza che possono variare in relazione alla finalità del sito che li ospita (istruzione, salute, ambiente, giustizia, Regione, comune, ASL, ecc.) ed al livello dell'interazione con l'utenza.

In via generale, distinguiamo **cinque livelli d'interazione** dei servizi messi a disposizione su un sito pubblico, secondo la Tabella 2.

Tab. 2 - Livelli di interattività

Livello di interazione	Obiettivi primari	Servizi offerti
Livello 1	**Informazione**	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).
Livello 2	**Interazione a una via**	Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).
Livello 3	**Interazione a due vie**	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.
Livello 4	**Transazione**	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.
Livello 5	**Personalizzazione**	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. proattività).

La Tabella 3, in funzione delle tipologie di siti individuate, identifica i possibili obiettivi primari del sito e, in corrispondenza, i contenuti caratterizzanti ed i livelli d'interazione prevedibili.

L'elenco dei contenuti caratterizzanti ciascuna tipologia di siti non è esaustivo, ma è utile a specificare gli obiettivi. Allo stesso modo, gli obiettivi primari dei siti tematici riportati in Tabella 3 sono tra i più diffusi, ma non esauriscono la gamma delle possibili finalità di un sito appartenente a tale tipologia.

Nonostante il livello d'interattività dei servizi offerti da un sito web sia un indice importante per la valutazione del sito stesso, l'efficienza, l'efficacia e la qualità di un sito web sono legate ad altri aspetti fondamentali ed imprescindibili: la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza, la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza.

Tab. 3 - Obiettivi primari dei siti web della PA

Tipologia di sito web	Obiettivi primari	Contenuti caratterizzanti	Livello di interazione
Istituzionale	Informare gli utenti sulle attività dell'ente	Chi siamo; dove siamo; attività istituzionali e correnti (news, comunicati stampa, etc.); organigramma; normativa; documentazione; concorsi; gare e appalti; ecc.	Dal 1° al 3°
	Erogare servizi di competenza	Servizi informativi; modulistica; servizi di interazione con l'utente (Scrivici, risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.); servizi transattivi e di pagamento.	Dal 1° al 5°
Tematico	Presentare un progetto, un'iniziativa, un evento	Interviste; interventi; sala stampa; comunicati stampa; speciali; approfondimenti; ecc.	Dal 1° al 3°
	Gestire una community	Forum; Wiki; bacheche; social navigation; ecc.	Dal 3° al 5°
	Erogare specifici servizi anche trasversali a più amministrazioni	Servizi informativi: modulistica; servizi di interazione con l'utente (Scrivici, risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.); servizi transattivi e di pagamento.	Dal 1° al 5°
	Formare	Documenti formativi; didattica on line; corsi on line (e-learning); tassonomie create dagli utenti (folksonomie).	Dal 3° al 5°

|2.2| TIPOLOGIE DI INTERVENTO DA REALIZZARE

Uno degli obiettivi fondamentali è razionalizzare le informazioni presenti in rete, ridurne i costi di gestione e offrire un servizio che vada nella direzione di un miglioramento continuo.

Il tema in questione impatta, secondo dati rilevati a maggio 2010 e stime effettuate, su oltre 40.000 siti web gestiti dalle pubbliche amministrazioni, suddivisi tra istituzionali e tematici.

Per quanto riguarda la categoria dei **siti istituzionali**, gli interventi di razionalizzazione mirano quasi interamente ad una revisione dei contenuti e ad una eventuale cancellazione di pagine obsolete, predisponendo un archivio storico che preservi, nel tempo, il patrimonio informativo. Di norma, non è previsto arrivare alla chiusura di un sito web istituzionale, salvo che non sia la stessa amministrazione ad essere accorpata o soppressa a seguito di interventi normativi o regolamentari.

Per quanto concerne invece la categoria dei **siti tematici**, oltre alla revisione dei contenuti, si può giungere ad una vera e propria dismissione, ove non sussistano più le condizioni minime di utilità.

In relazione ai siti tematici, le presenti Linee guida intendono proporre una strategia di intervento che coinvolga principalmente i responsabili del procedimento di pubblicazione dei contenuti dei siti web.

A tali fini, è importante che le pubbliche amministrazioni conferiscano a questi ultimi il compito di:

- porre in essere azioni continue di manutenzione dei contenuti web pubblicati nel sito istituzionale e di rendere evidente la presenza di questa attività;
- valutare l'opportunità di avviare interventi di razionalizzazione dei contenuti on linee di riduzione dei siti tematici;
- promuovere una verifica dell'utilità riferita all'attivazione di un nuovo sito o servizio web.

Affinché ciascuna Amministrazione possa identificare quali azioni compiere per il processo di miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino, è opportuno avviare un'analisi che comprende tre fasi fondamentali:

1) la raccolta delle informazioni critiche;
2) la valutazione preliminare;
3) l'individuazione dello scenario di riferimento.

Per ogni sito web dell'amministrazione, l'attività di raccolta delle informazioni deve essere finalizzata a:

- realizzare una mappa di tutti i siti web afferenti alla propria amministrazione;
- predisporre, per ogni sito web, una scheda che includa un insieme minimo di elementi conoscitivi:
- la descrizione degli obiettivi e della storia del sito;
- alcuni indicatori chiave quali:
- lo stato di aggiornamento dei contenuti;
- gli accessi unici e le pagine lette;
- la soddisfazione dell'utente[2];
- i dati di costo (investimento, costi correnti, risorse umane).

Sulla base delle informazioni raccolte e attraverso una autodiagnosi basata sugli aspetti sintetizzati nella Tabella 4, ogni amministrazione può effettuare una valutazione e individuare lo scenario di riferimento.

[2] Per quanto riguarda le modalità di rilevazione della *customer satisfaction* si rimanda al Capitolo 6.

Tab. 4 – Checklist di base per l'individuazione della tipologia di intervento da realizzare
Identificare il numero dei siti tematici e quando sono stati realizzati.
Individuare i siti coincidenti con progetti, iniziative, eventi conclusi già da tempo.
Determinare l'esistenza di altri siti tematici con contenuti ridondanti rispetto a altri siti, anche gestiti da strutture o uffici differenti (della stessa Amministrazione o di altre), per i quali potrebbe essere attuata una opera di consolidamento.
Valutare la possibilità di ricomprendere nel sito istituzionale le tematiche trattate nei siti tematici.
Effettuare la rilevazione e l'analisi degli accessi, con particolare riguardo alla soddisfazione degli utenti.
Nel caso della gestione di una community, valutare la coerenza tra risultati attesi e risultati conseguiti, in termini di numero di iscrizioni, discussioni avviate e messaggi ricevuti.
Nel caso dei siti web tematici dedicati a specifici servizi, valutare la coerenza tra risultati attesi e risultati conseguiti, in termini di transazioni gestite e di visite degli utenti.
Nel caso di siti web tematici relativi alla formazione, valutare l'adeguatezza dell'aggiornamento dei contenuti didattici, l'adeguatezza del numero di utenti e del livello di utilizzo.
Valutare quanto sia necessario rendere visibili contenuti che si considerano obsoleti.
Analizzare l'effettiva utilità di un sito tematico creato per supportare una attività o un progetto ormai concluso.
Valutare se il sito è gestito con un numero congruo di persone.
Individuare i costi di gestione del sito.
Analizzare i contratti in essere legati al sito.
Verificare l'avvenuta registrazione del sito al dominio ".gov.it".
Valutare la chiarezza negli itinerari di navigazione del sito.
Valutare la comprensibilità e la chiarezza dei contenuti.

Una volta terminato il processo di analisi preliminare, per ciascun sito, l'Amministrazione può identificarsi in una delle seguenti situazioni:

- **Caso A - sito da mantenere**: il sito risponde positivamente alla valutazione e non richiede interventi di riduzione.
- **Caso B - sito da razionalizzare**: il sito non risponde positivamente alla valuta-

zione, ma sussistono gli obiettivi e le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione ed è necessaria una revisione dei contenuti o dell'architettura informativa o del nome di dominio.

- **Caso C - sito da dismettere**: il sito non risponde positivamente alla valutazione e non sussistono gli obiettivi iniziali o le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione. Conseguentemente, deve essere dismesso, trasferendo o archiviando i contenuti.

Il **Caso A** descrive il caso "ideale" a cui ogni amministrazione deve tendere. Per tali siti l'amministrazione dovrà assicurare la manutenzione del livello positivo raggiunto.

I **Casi B e C** sono oggetto di approfondimento nella sezione che segue e che descrive con maggior dettaglio le azioni da compiere per la razionalizzazione dei contenuti (B) e la riduzione dei siti web pubblici (C).

Vi è, infine, una quarta tipologia dinnanzi alla quale può trovarsi una pubblica amministrazione:

Caso D - sito da realizzare: l'amministrazione deve attivare un nuovo sito web tematico.

In questa situazione, è importante delineare una procedura standardizzata, all'interno dell'amministrazione, e condivisa con i vertici amministrativi, che identifichi sia a livello organizzativo, sia a livello tecnologico le azioni da intraprendere per la realizzazione di un nuovo sito web tematico.

È raccomandabile seguire le fasi descritte nell'**Appendice "Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA"**, che suggeriscono un approccio operativo basato sul ciclo di vita del progetto, tenendo conto che, relativamente al caso di un sito web tematico, tale procedura dovrà prima di tutto verificare che la nuova realizzazione sia realmente necessaria e non riconducibile a sezioni o aree del sito istituzionale.

|CAP. 3| CRITERI D'INDIRIZZO PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI E PER LA RIDUZIONE DEI SITI WEB DELLE PA

In base ai criteri indicati nella sezione precedente, l'identificazione degli interventi da realizzare può condurre a definire differenti percorsi operativi. Nei paragrafi che seguono sono sintetizzate le azioni consigliate, nel caso in cui gli interventi da porre in essere riguardino:

1) la razionalizzazione dei contenuti on line - Caso B: sito da razionalizzare;
2) la riduzione dei siti web - Caso C: sito da dismettere.

|3.1| RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI DI UN SITO WEB PUBBLICO (CASO B)

Nella ipotesi in cui sia opportuna una revisione dei contenuti, si raccomanda di definire procedure di controllo dei contenuti (c.d. *content audit)* e di definizione dei bisogni, nonché di applicare regole di aggiornamento continuo. In particolare, occorre:

- controllare e aggiornare periodicamente i contenuti soggetti a obsolescenza;
- evidenziare elementi informativi relativi alla effettiva validità del singolo contenuto (data di pubblicazione di una notizia, vigenza di una norma, scadenza di un provvedimento, ecc.);
- evidenziare la data di pubblicazione e la periodicità degli aggiornamenti sulla singola pagina, sezione del sito, banca dati;
- monitorare gli accessi e verificare la rispondenza dei contenuti/servizi alle aspettative degli utenti, anche attraverso strumenti semplici (come nel caso del progetto "Mettiamoci la faccia");
- valutare la necessità di una revisione del nome di dominio e della architettura dell'informazione, eventualmente con l'integrazione del sito tematico nel proprio sito istituzionale.

|3.2| RIDUZIONE DEI SITI WEB PUBBLICI (CASO C)

È importante rilevare che l'azione da intraprendere è un vero e proprio progetto. La sua pianificazione consentirà di coordinare le attività, di gestire il rischio, di assicurare che le questioni critiche siano affrontate in modo appropriato e di garantire la massima trasparenza verso i vari soggetti interessati.

Il piano da realizzare dovrebbe essere sviluppato con il contributo proveniente dai vari uffici dell'amministrazione, tra cui quelli che hanno prodotto i contenuti e le informazioni pubblicate e quelli dedicati all'ICT.

Alcune delle attività fondamentali riguardano:

- il controllo dei contenuti pubblicati;
- i collegamenti chiave del sito web;
- la gestione dei contenuti che non devono più essere pubblicati on line;
- la migrazione dei contenuti.

|3.2.1| Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati

Le amministrazioni devono effettuare comunque una revisione del contenuto dei siti web nelle prime fasi del progetto. L'*audit* dovrebbe identificare, per ciascun contenuto, almeno:

1) il proprietario del contenuto;
2) la rilevanza del contenuto;
3) la data di ultimo aggiornamento;
4) l'accuratezza del contenuto.

La revisione dei contenuti è utile per determinare il contenuto che dovrebbe essere migrato verso un altro sito web e per identificare quei contenuti che sono (o che dovrebbero) essere opportunamente archiviati.

I contenuti che si reputano rilevanti per qualche destinatario potrebbero essere allocati su un altro sito web, suddivisi in più siti esistenti o trasferiti in un sistema di archiviazione.

Dovrebbero comunque essere identificati i contenuti di perenne utilità, facendo in modo di segnalarli, di conservarli e di renderli accessibili nel lungo periodo, anche attraverso forme di interoperabilità tecnologica, semantica e organizzativa, integrandoli all'interno di sezioni, banche dati del proprio sito istituzionale o di siti di altre fonti pubbliche.

|3.2.2| Identificare i collegamenti chiave del sito web

Alcuni dei "link" presenti all'interno del sito web da dismettere potrebbero condurre ad un certo numero di siti/pagine chiave, sia all'interno che all'esterno dell'Amministrazione. Affinché tali siti/pagine continuino ad essere raggiunti, è importante informare i loro gestori della eventuale operazione di dismissione.

Oltre a ciò, alcune pagine del sito web da dismettere potrebbero essere tuttora referenziate da siti esterni. In tal caso è importante informare i gestori di questi siti della eventuale operazione di dismissione, in modo da consentire una aggiornamento dei propri link. L'analisi degli accessi al sito può essere uno strumento efficace per individuare questi collegamenti.

Qualora tali collegamenti siano molto diffusi e non risulti praticabile avvertire tutti i siti che li contengono, è utile fornire una struttura di reindirizzamento che in modo automatico ridiriga gli utenti verso il nuovo sito o avverta dell'avvenuta dismissione.

|3.2.3| Identificare e gestire i contenuti che non devono più essere raggiungibili via web e i contenuti che devono essere spostati in un archivio storico

I siti web sono una parte essenziale del modo in cui le pubbliche amministrazioni comunicano con i cittadini/imprese. I siti web e i loro contenuti possono continuare ad essere utili, anche se non sono più strettamente legati alla funzione per cui erano stati creati, e occorre prestare molta attenzione ad individuare, a conservare e a preservare queste informazioni.

I contenuti che non sono più necessari on line devono essere gestiti, identificando delle procedure interne alla pubblica amministrazione per la gestione delle informazioni e della documentazione.

In alcuni casi potrebbe essere necessario archiviare l'intero sito ed in tal senso occorre attuare delle procedure il più possibile standardizzate per la conservazione di tali contenuti, evidenziando che si tratta di un archivio storico e collocando eventualmente le pagine in una area del sito istituzionale chiaramente identificabile come tale (per esempio, archivio.nomesito.gov.it).

|3.2.4| Migrare i contenuti da conservare on line

Il contenuto che deve essere mantenuto on line necessita di essere spostato su un altro sito web.

Le questioni fondamentali che le pubbliche amministrazioni possono prendere in considerazione prima della migrazione comprendono le seguenti azioni:

- rivedere i contenuti, al fine di garantire che la migrazione sia aggiornata e precisa;
- garantire che il contenuto risieda in un sistema di archiviazione;
- elaborare un documento contenente le procedure da adottare comprensive dei dettagli per la migrazione dei contenuti;
- determinare come e quando i contenuti saranno migrati in modo da produrre il minimo impatto sugli utenti;
- utilizzare differenti sistemi di gestione dei contenuti per i vecchi e per i nuovi siti web. Infatti spesso i sito web da dismettere sono realizzati con tecnologie che non sono aggiornate e, nel caso di siti gestiti da CMS, possono richiedere infrastrutture di difficile manutenibilità. Al fine di semplificare la gestione degli archivi di siti e in funzione dell'immutabilità legata alla loro natura di archivio, può essere conveniente utilizzare strumenti di "staticizzazione" delle pagine, che li svincolino dai database e dagli *application server* che inizialmente li gestivano;

- verificare il completamento ed il buon esito della migrazione prima di dismettere il sito in via definitiva.

La migrazione comporta una serie di potenziali rischi che vanno analizzati, al fine di prevenire con anticipo eventuali problemi che possano compromettere la raggiungibilità di servizi al cittadino e l'immagine dell'Amministrazione.

Nell'ambito dell'analisi dei rischi è importante considerare quelli relativi:
- alla perdita o ad eventuali danni sui contenuti durante il processo di trasferimento;
- alla non disponibilità di contenuti importanti per un periodo di tempo;
- al caricamento di contenuti obsoleti;
- alla soddisfazione degli utenti nel periodo necessario alla migrazione.

È importante individuare come questi rischi possano essere mitigati.

Come previsto dall'art. 5 della Direttiva n. 8/2009, le amministrazioni pubbliche dovranno altresì comunicare l'elenco dei siti web tematici che intendono dismettere al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it .

|CAP. 4| CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO dei siti web delle pubbliche amministrazioni prende avvio da un insieme di fattori chiave: la riconoscibilità della natura pubblica del sito; la chiara identificazione dell'amministrazione che lo gestisce; la concreta indicazione delle modalità per soddisfare i requisiti minimi derivanti dalle previsioni normative di cui al paragrafo 1.1.

In questa sezione sono descritte le modalità per:

1) iscrivere un sito al dominio ".gov.it", come condizione essenziale per l'immediata riconoscibilità della sua natura pubblica e scegliere il nome del sito, per identificare livello amministrativo, specificare l'amministrazione che lo gestisce ed il responsabile incaricato;
2) soddisfare i principi di trasparenza dell'azione amministrativa, identificando i contenuti minimi indispensabili di un sito web pubblico e le politiche di gestione in merito alla natura e all'utilizzo dei contenuti on line ed alle modalità di trattamento dei dati inseriti dall'utente;
3) garantire il costante aggiornamento di un sito web pubblico e renderlo visibile;
4) rispettare i requisiti di accessibilità e usabilità;
5) realizzare l'accesso sicuro ai servizi on line;
6) rispettare le corrette regole per il trattamento dei dati personali;
7) monitorare la qualità di un sito web pubblico.

|4.1| ISCRIZIONE AL DOMINIO ".GOV.IT"

I siti web rappresentano da tempo un consolidato strumento di comunicazione e diffusione di servizi, di cui anche la pubblica amministrazione fa largo uso, a cui deve essere riconosciuto un significativo contributo nella costruzione di un rapporto aperto e proficuo con gli utenti (cittadini, imprese, istituzioni).

Per tale motivo, è necessario che la pubblica amministrazione caratterizzi la propria offerta di informazioni e servizi in modo che possa essere facilmente "distinta" dall'offerta complessiva sul web, senza ambiguità e possibili fraintendimenti.

La Direttiva n. 8/2009 sancisce nelle Premesse l'ambito di applicazione e l'obbligatorietà dell'iscrizione al dominio ".gov.it": *"[...] le pubbliche amministrazioni sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio .gov di tutti i siti che intendono mantenere attivi"*.

La registrazione al dominio ".gov.it" dei siti della pubblica amministrazione garantisce che, già a partire dall'indirizzo web (il più sintetico degli elementi rappresentati-

vi di un sito), sia immediatamente percepita dagli utenti la natura pubblica dell'informazione, ovvero l'appartenenza del sito alla Pubblica Amministrazione.

Il dominio ".gov.it" è gestito da DigitPA che cura lo svolgimento delle seguenti procedure:

- registrare un nuovo sottodominio;
- variare gli attributi di un sottodominio già registrato;
- cessare l'utilizzo di un sottodominio;
- sostituire il referente amministrativo di un sottodominio già registrato.

Il documento "Dominio .gov.it - Procedura per la gestione delle registrazioni dei sottodomini di terzo livello gov.it", pubblicato sul sito di DigitPA, approfondisce gli scenari cui fare riferimento per avviare correttamente le procedure descritte e fornisce in allegato la relativa modulistica.

Il responsabile del procedimento di pubblicazione, all'indirizzo e-mail indicato nel sito, riceverà gli esiti delle verifiche periodiche per il mantenimento del nome a dominio ".gov.it".

Per quanto riguarda le modalità di assegnazione del nome e di gestione dei nomi a dominio, ai sensi della Direttiva PCM 30 maggio 2002 *"[...] i nomi di dominio di 3° livello da utilizzare nell'ambito del dominio ".gov.it" dovranno essere il più possibile autoesplicativi e brevi; a tal fine è opportuno non inserire nel nome il suffisso "ministero, ente, dipartimento [...]" (es. innovazionepa.gov.it)."* e *"[...] La modalità di assegnazione dei nomi nel dominio ".gov.it" è analoga a quanto ad oggi avviene per la registrazione di nomi nel dominio ".it" o sotto la sua struttura geografica predefinita. [...] Ogni altra attività relativa alla gestione dei domini, come cambio di nome, cessazione, riassegnazione, cambio di provider/mantainer, modifica della delega ecc. dovrà essere tempestivamente comunicata con lettera al Dipartimento".*

In analogia con quanto stabilito per il dominio ".it", da parte dell'Ente delegato per la sua gestione (CNR – Istituto di Informatica e Telematica di Pisa), anche per il dominio ".gov.it" DigitPA renderà disponibile ed aggiornerà periodicamente, anche in accordo con il CNR – Istituto di Informatica e Telematica di Pisa, un apposito Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi nel dominio ".gov.it".

In particolare, considerando che l'iscrizione al dominio al ".gov.it" deve essere un'occasione per ripensare e riorganizzare in modo omogeneo il nome dei siti dell'Ente, all'assegnazione e alla gestione dei nomi nel dominio ".gov.it", sono applicate le seguenti regole:

- i criteri di assegnazione dei nomi a dominio dei siti istituzionali delle Amministrazioni sono orientati a favorirne la riconoscibilità;
- i nomi a dominio dei siti istituzionali delle Amministrazioni sono assegnati e gestiti, ove possibile, in analogia con quanto stabilito per il dominio ".it", da parte dell'Ente delegato per la sua gestione, al fine di ridurre l'impatto organizzativo

e comunicativo della migrazione;
- i siti tematici delle Amministrazioni devono avere dei nomi a dominio auto esplicativi e di facile riconoscibilità e devono preferibilmente risiedere all'interno del dominio istituzionale dell'Ente, realizzando dei sottodomini *ad hoc* oppure delle sottosezioni del dominio istituzionale.

La gestione del dominio ".gov.it" è centralizzata. Non è quindi prevista l'assegnazione di domini di terzo livello (*third level domain*) a specifiche categorie preposte istituzionalmente alla gestione del settore di competenza, per una gestione delegata ed autonoma.

Possono essere escluse dalla registrazione al dominio ".gov.it" le Università e gli Enti di ricerca. A tali fini, sarà necessario darne esplicita comunicazione al DigitPA. Tali amministrazioni dovranno comunque rispettare tutti gli altri requisiti dettati per i siti web e contenuti nelle presenti Linee guida.

|4.1.1| Gestione della migrazione al dominio ".gov.it"

Ferme restando le indicazioni date nel paragrafo precedente circa l'iscrizione ".gov.it", si consiglia di iscrivere contestualmente lo stesso nome anche sotto il dominio ".it". Inoltre, si consiglia di mantenere attivi i nomi di dominio .it precedentemente utilizzati, all'atto dell'iscrizione dei siti delle amministrazioni al dominio ".gov.it".

Per garantire la raggiungibilità e la riconoscibilità dell'amministrazione nell'ambito del dominio ".gov.it" si dovrà effettuare un redirezionamento delle richieste di accesso al sito, effettuate sull'indirizzo .it verso il nuovo indirizzo ".gov.it" [3].

Se vengono registrati più domini commerciali associati al proprio sito è consigliabile che tutti reindirizzino al dominio principale ".gov.it".

|4.2| TRASPARENZA E CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI

L'art. 11 del Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, definisce la trasparenza come *"accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell'at-*

[3] Per una completa usabilità di tale procedura, il redirezionamento deve preferibilmente essere effettuato lato server, via protocollo HTTP. Qualora ciò non fosse possibile, e quindi il redirezionamento debba essere effettuato lato client, via HTML, è necessario realizzare una pagina che spieghi all'utente ciò che accade ed impostare dei tempi di redirezionamento sufficienti a garantire all'utente il pieno controllo dell'operazione.

tività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione".

L'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza ed i cittadini hanno diritto ad una informazione completa e qualificata anche attraverso i siti pubblici. È necessario quindi assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno, in modo tale che l'operato delle amministrazioni pubbliche sia garante della piena legalità.

L'art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell''Amministrazione digitale" individua i dati minimi che devono essere necessariamente presenti nei siti istituzionali pubblici.

Da ultimo, l'art. 32 della Legge 69/2009 introduce il tema della pubblicazione sui siti istituzionali di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale, come assolvimento dell'obbligo di pubblicazione.

Al fine di favorire la ricerca delle informazioni essenziali contenute nei siti istituzionali, come approfondito anche nel successivo Capitolo 5 si consiglia di aggiungere al testo delle pagine web informazioni aggiuntive che ne descrivono determinate caratteristiche e i principali contenuti. Infatti l'HTML permette di inserire nei documenti delle parole-chiave, meta-dati, che ne descrivano il contenuto per consentire ai motori di ricerca di ottimizzare il recupero dell'informazione.

I metadati, definiti secondo lo standard Dublin Core recepito come norma ISO 15836:200[4], hanno infatti due funzioni principali: individuare e identificare un documento e informare sulle sue caratteristiche.

Tale standard prevede l'inserimento delle informazioni aggiuntive a livello di intestazione (ovvero nella sezione HTML compresa fra <HEAD> e <\HEAD>), estendendo quindi la grammatica con dei nuovi possibili valori per gli elementi <META> e, in generale, per l'intero documento[5].

La Tabella 5 schematizza le informazioni che necessariamente devono essere presenti sui siti istituzionali, collegandole alle norme di riferimento e segnalando alla voce "Eventuali vincoli" le principali prescrizioni individuate dalla norma medesima per ciascuna voce e alla voce "Indicazioni di reperibilità" l'indicizzazione tramite metadati della sezione individuata.

[4] Per approfondimenti sullo standard dei metadati Dublin Core: www.dublincore.org; http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37629

[5] Si ricorda che, per poter utilizzare lo standard Dublin Core (DC), è necessario aggiungere un profilo all'elemento <HEAD>: <HEAD profile=http://dublincore.org/documents/dcq-html/> e i collegamenti agli schemi utilizzati per gli elementi del Simple Dublin Core (DC) e per il Qualified Dublin Core (DCTERMS) <LINK rel="schema.DC" href=http://purl.org/dc/elements/1.1/" />; <LINK rel="schema.DCTERMS" href=http://purl.org/dc/terms/" />.

Tab. 5 – Contenuti minimi dei siti web istituzionali

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità*
L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Servizio di consultazione costantemente disponibile in home page; • elemento chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa; • informazioni costantemente aggiornate e corrispondenti a quanto indicato nell'atto normativo che regolamenta l'organizzazione della amministrazione.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Organigramma">
Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Legge 150/2000	• Direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page; • indirizzate all'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico".	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "URP">
Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Trasparenza">
Il Piano e la Relazione sulle performance	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Il Piano e la relazione sulle performance">
L'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Premi e compensi">

* In attesa della definizione di un Tesauro condiviso per i contenuti minimi dei siti istituzionali, si preferisce utilizzare il metadato Description.

Tab. 5 (segue) – Contenuti minimi dei siti web istituzionali

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità*
L'analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Premi e compensi">
I nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Nominativi e CV dei Valutatori">
I nominativi e i curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Nominativi e CV Dirigenti e titolari posizioni organizzative">
Le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Retribuzioni Dirigenti">
I curricula e le retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Retribuzioni e CV per incarichi politici">

Tab. 5 (segue) – Contenuti minimi dei siti web istituzionali

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità*
Gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati	Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Incarichi a dipendenti e soggetti privati">
I tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	Legge 18 giugno 2009 n. 69	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Assenze e presenze">
Il ruolo dei dirigenti	art.1, comma 7 del DPR 23 aprile 2004, n. 108	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Ruolo dirigenti">
Il codice disciplinare	art. 55, comma 2 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 così come modificato dall'art. 68, comma 2 del Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Codice disciplinare">
I contratti integrativi	art. 40 bis, comma 4 del Decreto legislativo 165/2001 così come sostituito dall'art. 55 del Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Contratti integrativi">

Tab. 5 (segue) – Contenuti minimi dei siti web istituzionali

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità*
La contrattazione nazionale	art 47, comma 8 del Decreto legislativo 165/2001 così come sostituito dall'art. 59 del Decreto legislativo 150/2009	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dalla etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'home page del sito istituzionale.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Contrattazione nazionale">
L'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Raggiungibile dalla home page del sito, in posizione ben evidente; • correlato alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e servizi on line.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Procedimenti">
Il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile della istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della Legge 7 agosto 1990, n. 241	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Raggiungibile dalla home page del sito, in posizione ben evidente; • correlato alle sezioni informative sui procedimenti.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Responsabile procedimento">
Le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n. 241	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Raggiungibile dalla home page del sito, in posizione ben evidente; • correlato alle sezioni informative sui procedimenti.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Scadenze dei procedimenti e adempimenti">
L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Posta elettronica istituzionale">

Tab. 5 (segue) – Contenuti minimi dei siti web istituzionali

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità*
L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito.	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Posta elettronica certificata PEC">
Le pubblicazioni, i messaggi di informazione e di comunicazione	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"		<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Pubblicazioni">
L'elenco dei concorsi	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Raggiungibile dalla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Concorsi".	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Concorsi">
L'elenco dei bandi di gara	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Raggiungibile dalla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Bandi di gara".	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Bandi di gara">
La pubblicità legale	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Raggiungibile dalla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line".	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Pubblicità legale">
L'elenco dei servizi forniti in rete	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile; • indirizzato dalla etichetta "Servizi on line".	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Servizi di egovernment attivi">
L'elenco dei servizi di futura attivazione	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• Disponibile all'interno della sezione servizi online ovvero sulla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Servizi di futura attivazione".	<META NAME= "DC.Description" CONTENT= "Servizi di egovernment di futura attivazione">

Tab. 5 (segue) – Contenuti minimi dei siti web istituzionali

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità*
Privacy (come dettagliato al par. 4.6)	Decreto legislativo 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"	• Disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine; • indirizzato dalla etichetta "Servizi di futura attivazione".	
Note legali (come dettagliato al par. 4.6)		• Disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine; • indirizzato dalla etichetta "Note " o "Note legali".	

Si ricorda inoltre che, ai sensi dell'art 57 bis del CAD, modificato dall'art.17 del Decreto Legge del 01/07/2009 n. 78, le amministrazioni sono tenute ad aggiornare, con cadenza almeno semestrale, le informazioni presenti nell'Indice delle pubbliche amministrazioni (IPA), istituito con il DPCM 1 aprile 2008, per quanto riguarda la struttura organizzativa, l'elenco dei servizi offerti e le informazioni relative al loro utilizzo e gli indirizzi di posta elettronica. Le indicazioni per la pubblicazione sull'IPA sono contenute nel documento "Guida ai servizi di Indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee" disponibile sul sito www.indicepa.gov.it – sezione per le Amministrazioni, nonché nella sezione SPC del sito di DigitPA.

Si fa presente che, per la pubblicazione di servizi su IPA, è necessaria la procedura di accreditamento. Il modulo è disponibile sul sito dell'IPA alla sezione riservata alle Amministrazioni. La mancata comunicazione degli elementi necessari al completamento dell'indice e del loro aggiornamento è valutata ai fini della responsabilità dirigenziale e dell'attribuzione della retribuzione di risultato ai dirigenti responsabili.

Le caratteristiche di dettaglio delle informazioni minime che devono essere presenti sui siti istituzionali sono descritte nell'**Appendice "Contenuti minimi dei siti istituzionali"**.

|4.2.1| Contenuti minimi dei siti tematici pubblici

I siti tematici pubblici debbono riportare nel piè di pagina una sezione informativa indirizzata dall'etichetta "Informazioni sul sito" con i seguenti contenuti:

- **Amministrazioni responsabili**: indicazione delle Amministrazioni, una o più, che hanno realizzato il sito e che lo gestiscono, con i diversi ruoli;
- **Finalità del sito**: sintetica descrizione delle finalità del sito con il riferimento alle norme, ai protocolli d'intesa, al progetto o all'iniziativa che ne hanno determinato o reso opportuna la realizzazione;
- **Frequenza di aggiornamento dei contenuti**: descrizione dei motivi, delle modalità e dei tempi previsti per l'aggiornamento dei contenuti;
- **Periodo di validità del sito**: segnalazione della data eventualmente prevista per la chiusura del sito.

|4.3| AGGIORNAMENTO E VISIBILITÀ DEI CONTENUTI

Una indicazione particolarmente interessante, di cui all'art. 5 della Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on-line e la misurazione della soddisfazione degli utenti, è quella che attribuisce un'importanza strategica al canale web come *"punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente e, auspicabilmente, molto più esteso e diversificato di quello di qualunque sportello tradizionale"*.

A tali fini, assumono piena significatività i requisiti di aggiornamento e di visibilità dei contenuti di un sito pubblico.

|4.3.1| Aggiornamento

Un sito pubblico deve assicurare costantemente l'aggiornamento attraverso la definizione di criteri di validità, a livello di sezione o di specifico contenuto da pubblicare, e di politiche per l'aggiornamento continuo dei contenuti sulla base dei criteri definiti.

Relativamente al primo aspetto, tra i principali attributi di validità associabili ad un contenuto, si individuano i seguenti:

- **permanente**: il contenuto in sé non è soggetto ad obsolescenza (es. sezione "La nostra storia" del sito INPS) certamente può essere modificato ed integrato, ma non perde mai di significatività;
- **collegata**: il contenuto è collegato ad un evento che ne determina la necessità di aggiornamento (es. il contenuto "organigramma" è collegato alla variazione dell'assetto organizzativo dell'Amministrazione);
- **a termine**: il contenuto ha una scadenza che ne determina l'eliminazione ovvero lo spostamento in un archivio (es. un avviso, una notizia, ecc.).

Naturalmente, l'Amministrazione potrà definirne diversi o ulteriori attributi di validità sulla base delle proprie specifiche esigenze.

Ad ogni contenuto o sezione di contenuti deve essere attribuita una validità al momento della pubblicazione. Le politiche di aggiornamento dei contenuti debbono essere collegate, possibilmente anche in automatico, alla validità attribuita ai contenuti.

Il responsabile del procedimento di pubblicazione partecipa alla definizione delle politiche di aggiornamento ed è responsabile della loro applicazione.

|4.3.2| Visibilità

Le Amministrazioni sono tenute ad informare gli utenti dell'esistenza dei loro siti web, segnalandone chiaramente l'indirizzo in tutte le occasioni di comunicazione ed in particolare:

- per i siti istituzionali:
- nella carta intestata dell'Amministrazione e nei biglietti da visita dei dipendenti;
- nella firma istituzionale delle e-mail dei dipendenti;
- nella modulistica;
- per i siti istituzionali e per quelli tematici:
- nei documenti a circolazione esterna;
- nelle pubblicazioni cartacee di ogni tipo;
- nei comunicati pubblicitari stampa, radiofonici e televisivi.

|4.4| ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ

|4.4.1| Requisiti per l'accessibilità

Dal 2004 è in vigore in Italia la Legge 9 gennaio 2004, n. 4, che riconosce e tutela il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione[7] da parte dei disabili. Il concetto di accessibilità dei siti web è strettamente legato a un principio fondamentale della nostra società, quello delle pari opportunità, e l'accesso dei cittadini disabili ai servizi della pubblica amministrazione deve quindi essere garantito a tutti. L'obiettivo della Legge è l'abbattimento delle barriere digitali che limitano o impediscono l'accesso agli strumenti della società dell'informazione da parte dei disabili.

[7] L'art. 3, comma 1, Legge 9 gennaio 2004, n. 4 *"Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"* stabilisce che la legge si applica alle pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'art. 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e alle aziende appaltatrici di servizi informatici.

[8] Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75, Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/regolamento.htm.

Con il regolamento attuativo della predetta Legge 4/2004[8], sono stati sanciti i criteri e i principi operativi ed organizzativi generali per l'accessibilità, mentre con il Decreto ministeriale attuativo[9] sono stati definiti i requisiti tecnici e le metodologie per la verifica dell'accessibilità dei siti web pubblici. Tuttavia, a distanza di alcuni anni, i siti della pubblica amministrazione italiana presentano ancora un livello eterogeneo di adeguamento alla normativa sull'accessibilità degli stessi siti web che risultano, nel complesso, ancora poco accessibili[10]. A fronte di situazioni di eccellenza, molti siti web pubblici non permettono a tutti i cittadini un pieno accesso ai servizi erogati sul web e non risultano totalmente accessibili.

Per garantire l'accessibilità ai propri siti web, le pubbliche amministrazioni devono: rispettare i requisiti tecnici previsti nell'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005[11] e successive modifiche, rendendo accessibili e pienamente fruibili tutti i rapporti telematici con i cittadini;

- formare adeguatamente il personale che si occupa dell'aggiornamento dei siti web per garantirne l'accessibilità nel tempo;
- garantire ai dipendenti disabili la possibilità di lavorare senza forme di discriminazioni;
- coinvolgere i cittadini disabili nella verifica dell'accessibilità ai propri siti web.

Nel continuo processo di adeguamento alla normativa un ruolo chiave è svolto dal responsabile dell'accessibilità informatica dell'Amministrazione. Si raccomanda, quindi, che il responsabile dell'accessibilità coincida con uno dei responsabili del procedimento di pubblicazione dei contenuti sui siti web, o, quanto meno, che si coordini costantemente con essi.

Al fine di migliorare l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni, il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, con la collaborazione di DigitPA e del Formez PA:

- svolge le funzioni di monitoraggio dei siti web pubblici, al fine di valutare periodicamente l'accessibilità dei servizi pubblici erogati on line;
- rileva le segnalazioni di inaccessibilità fatte dai cittadini sul sito www.accessibile.gov.it e le inoltra ai responsabili dei siti web pubblici;
- segnala le migliori pratiche di accessibilità, anche avvalendosi delle segnalazioni fatte dai cittadini sul sito www.accessibile.gov.it ;
- favorisce la diffusione della cultura dell'accessibilità con azioni di formazione e informazione sul tema.

---

[8] Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/DM080705.htm

[10] Se si considera che già nel 2001 il Ministro per la funzione pubblica pro tempore aveva emanato una circolare esplicativa in tema di accessibilità *"Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni"* il ritardo da parte delle amministrazioni risulta ancora meno comprensibile e giustificabile.

[11] Al momento della stesura delle presenti Linee guida, l'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 è in via di revisione per permettere un aggiornamento della normativa italiana alle evoluzioni degli strumenti tecnologici e delle regolamentazioni internazionali intervenute dalla sua pubblicazione.

|4.4.2| Indirizzi sul design e sulla usabilità

Rivolgendosi a una platea eterogenea ed estremamente differenziata (giovani, anziani, cittadini con diverso grado di scolarizzazione, disabili, utenti con scarsa dimestichezza nell'utilizzo degli strumenti informatici, ecc.), i siti web della pubblica amministrazione devono contenere informazioni e servizi facilmente utilizzabili da tutti. Un sito pubblico deve quindi essere progettato considerando le esigenze di tutti gli utenti, qualsiasi sia la loro competenza informatica o abilità fisica.

Un aspetto estremamente importante per tutti i siti della pubblica amministrazione risulta quindi l'usabilità dei propri servizi on line[12]. L'usabilità non è una caratteristica intrinseca del sito, ma riguarda invece l'ambito dell'interazione tra l'uomo e il sito con il quale si trova a interagire.

L'usabilità deve essere dunque definita e creata nel corso della progettazione, verificata insieme agli utenti in un processo iterativo di controllo e correzione e, quindi, valutata alla fine del processo.

Sul tema dell'usabilità non esiste una normativa specifica a supporto, anche se il CAD[13] stabilisce i principi generali per la progettazione dei siti web, ricordando che è obbligo delle pubbliche amministrazioni realizzare siti istituzionali che rispettino i principi di elevata usabilità e reperibilità, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione[14].

L'obiettivo deve essere il miglioramento della qualità del sito e l'aumento della soddisfazione dei cittadini, a cui può fare seguito una riduzione dei costi di assistenza agli utenti e un perfezionamento dell'immagine complessiva dell'ente e della pubblica amministrazione in generale.

Nella Tabella 6 sono elencati i principi dell'usabilità che dovrebbero sempre animare la progettazione, lo sviluppo e l'evoluzione dei siti web pubblici.
Per migliorare l'usabilità dei propri siti web, le pubbliche amministrazioni devono:

- rispettare i principi di usabilità definiti dalla letteratura internazionale;
- effettuare test periodici con i propri utenti;
- attivare forme di ascolto dei cittadini per raccogliere eventuali segnalazioni sulle difficoltà incontrate nell'utilizzo dei servizi erogati on line;
- dare pubblicità circa test effettuati con gli utenti, in modo permettere la diffusione delle migliori pratiche.

[12] Lo standard ISO 9241-11:1998 definisce l'usabilità come "l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con cui determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti".
[13] Art. 53, comma 1 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 recante "Codice dell'Amministrazione digitale", come modificato dall'art. 21 del Decreto legislativo 4 aprile 2006 n. 159 e dall'art. 34 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.
[14] Pur occupandosi di accessibilità, anche la Legge 4/2004 sottolinea l'importanza del miglioramento dell'usabilità dei siti web pubblici. Nel Regolamento di attuazione infatti, tra i criteri ed i principi generali per l'accessibilità è inserita anche la fruibilità delle informazioni offerte che devono essere caratterizzata dalla facilità e semplicità d'uso.

Tab. 6 - Principi di usabilità per i siti web della PA

Principi	Declinazioni
Percezione	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili.
Comprensibilità	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare.
Operabilità	Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto.
Coerenza	I simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito.
Tutela della salute	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente.
Sicurezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza.
Trasparenza	Il sito deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito stesso.
Facilità di apprendimento	Il sito deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento.
Aiuto e documentazione	Le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento del sito devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente.
Tolleranza agli errori	Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; ove questi, comunque, si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio.
Gradevolezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente.
Flessibilità	Il sito deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti.

Il responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti svolge anche in questo caso un ruolo chiave. Avendo una conoscenza approfondita dell'utenza del sito web, può interpretarne il grado di soddisfazione e adattare di conseguenza la comunicazione on line della propria amministrazione.

|4.5| ACCESSO AI SERVIZI ON LINE

Le modalità di accesso ai servizi on line che richiedono autenticazione sono regolate dall'art. 64 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD) che prevede la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi quali strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni.

Le pubbliche amministrazioni possono tuttavia consentire l'accesso ai servizi in rete con strumenti diversi, purché siano in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto che richiede l'accesso. L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.

Nel caso specifico di una amministrazione che aderisca ad SPC (Sistema Pubblico di Connettività), l'art. 22 del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 aprile 2008, prevede la Gestione delle Identità Federate (GFID). Il documento "Modello di Gestione Federata delle Identità Digitali (GFID)", pubblicato sul sito di DigitPA, approfondisce gli scenari e gli utilizzi a cui fare riferimento per un corretto utilizzo di tale modalità di accesso.

Sul piano dell'attuazione, si deve tener conto delle criticità connesse alla diffusione sul territorio nazionale dei due strumenti (la CIE è poco diffusa; la CNS è diffusa solo in alcune Regioni).

Pertanto, come previsto dal comma 2 del richiamato art. 64 del CAD, per superare - almeno nel transitorio - tali criticità, l'accesso può essere consentito anche attraverso strumenti di autenticazione debole, quali la *userid*, purché siano rispettate le seguenti misure minime di sicurezza:

- sia distribuita accertando l'identità del soggetto che la riceve;
- sia internamente associata anche al codice fiscale del soggetto che la riceve (misura tecnica atta a favorire il collegamento tra certificato di autenticazione ed *userid)*;
- sia accompagnata da una *password* di attivazione che il soggetto deve modificare al suo primo accesso;
- sia gestita in modo da tutelare il soggetto ed il sistema da eventuali tentativi di utilizzo fraudolento anche nel rispetto delle misure di sicurezza indicate in proposito dal Garante per la Protezione dei dati personali.

È necessario distinguere l'accesso ai servizi on line dall'autorizzazione - per il soggetto che ha avuto accesso ai servizi - ad utilizzare i diversi servizi. A titolo esemplificativo, un professionista può essere abilitato all'accesso alla sezione "Servizi per le imprese", ma può essere autorizzato a svolgere solo quei servizi per i quali ha ricevuto dall'impresa "delega ad operare".

L'autorizzazione ad operare per le diverse finalità previste può essere, anche in ragione della specifica finalità:

- **puntuale:** ad ogni soggetto è associata la lista delle finalità per le quali è abilitato ad operare;
- **per profili:** ad ogni classe di soggetti individuata è associata la lista delle finalità per le quali il soggetto che appartiene alla classe è abilitato ad operare.

Il soggetto viene autenticato all'accesso (GFID, CIE, CNS o *userid)* e, sulla base del codice fiscale, si accede al sistema di gestione delle autorizzazioni per verificare le abilitazioni. È necessario tenere traccia delle operazioni svolte da ciascun utente e di chi le ha eseguite, in modo da abilitare funzionalità di auditing e di certificazione sulle attività svolte per le diverse finalità previste. Dovranno essere indicate tutte le operazioni, sia quelle andate a buon fine che quelle annullate.

|4.6| POLICY

Ogni sito pubblico deve fornire ai propri utenti una informativa chiara e completa in merito a:

- caratteristiche generali dei contenuti proposti dal sito e loro corretto utilizzo;
- modalità di trattamento dei dati eventualmente resi disponibili dagli utenti.

La consultazione della policy deve essere costantemente disponibile all'interno del piè di pagina del sito. È opportuno distinguere i due tipi di contenuti: il primo sarà indirizzato dall'etichetta "Note" o "Note legali"; il secondo dall'etichetta "Privacy" o "Protezione dei dati personali".

Nelle "Note legali" devono essere fornite informazioni almeno in relazione ai seguenti argomenti:

- **copyright**: possibilità e limitazioni in ordine all'utilizzo dei contenuti del sito;
- **utilizzo del sito**: responsabilità derivanti dall'utilizzo del sito;
- **accesso a siti esterni collegati**: responsabilità sui contenuti di siti esterni collegati;
- **download**: regole per l'utilizzo dei materiali scaricabili dal sito.

Nella sezione "Privacy" devono essere descritte le modalità di gestione del sito in riferimento al trattamento dei dati personali e degli utenti che interagiscono con i servizi resi disponibili. Si tratta di una informativa da rendere ai sensi del Decreto legislativo 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"[15].

Il contenuto dovrà ispirarsi anche alla Raccomandazione 17 maggio 2001, n. 2 che le autorità europee per la protezione dei dati personali, riunite nel Gruppo di cui all'art.

[15] Si vedano in particolare gli artt. 7 e 13 del citato decreto legislativo 2003, n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

29 della Direttiva 95/46/CE, hanno adottato per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali on line e, in particolare, le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli utenti quando questi ultimi si collegano a pagine web, indipendentemente dagli scopi del collegamento.

Nel predisporre l'informativa si raccomanda di considerare:

- **Tipi di dati trattati** distinguendo tra:
  - *Dati di navigazione*
    Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti. In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo ed all'ambiente informatico dell'utente. Tali dati devono essere utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento e sono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione. I dati possono essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sito.
  - *Dati forniti volontariamente dall'utente*
    Molti servizi web prevedono l'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati sul sito che comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva. Specifiche informative di sintesi (*disclaimer*) debbono essere visualizzate nelle pagine del sito predisposte per particolari servizi a richiesta. Deve essere inoltre indicato il trattamento di dati sensibili o giudiziari eventualmente forniti dall'utente nel corpo della mail.

- **Cookies:**
  Nessun dato personale degli utenti deve essere di proposito acquisito dal sito. Non deve essere fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né debbono essere utilizzati cookies persistenti di alcun tipo, ovvero sistemi per il tracciamento degli utenti. L'uso di cookies di sessione (che non vengono memorizzati in modo persistente sul computer dell'utente e svaniscono, *lato client*, con la chiusura del browser) deve essere strettamente limitato alla trasmissione di identificativi di sessione (costituiti da numeri casuali generati dal server) necessari per consentire l'esplorazione sicura ed efficiente del sito, evitando il ricorso ad altre tecniche informatiche potenzialmente pregiudizievoli per la riservatezza della navigazione degli utenti, e non debbono consentire l'acquisizione di dati personali identificativi dell'utente. L'utilizzo di cookies permanen-

ti deve essere strettamente limitato all'acquisizione di dati statistici relativi all'accesso al sito e/o per mantenere le preferenze dell'utente (lingua, layout, etc.). L'eventuale disabilitazione dei cookies sulla postazione utente non deve influenzare in alcun modo l'interazione con il sito.

- **Diritti degli interessati:**
  I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica ai sensi dell'art. 7 del Decreto legislativo 2003 n. 196. Ai sensi del medesimo articolo, l'utente ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

|4.7| DATI PER IL MONITORAGGIO

Ogni Amministrazione deve organizzare adeguatamente la rilevazione di dati statistici utili a comprendere il livello di utilizzo del proprio sito, i contenuti più graditi, quelli più ricercati all'interno del sito, quelli maggiormente intercettati dai motori di ricerca esterni.

Un monitoraggio costante di tale tipologia di dati è alla base del processo di continuo miglioramento che deve essere attivo su ogni sito istituzionale per fidelizzare l'utenza e accrescerla nel tempo. Il set minimo di dati di cui si richiede la misura è il seguente:

- **visitatori unici**: rappresentano il numero di visitatori non duplicati - calcolati una sola volta - di un sito web durante uno specifico periodo di tempo[16]; è indice del livello di diffusione del sito;
- **sessioni utente**: rappresentano il periodo di interazione tra il browser di un visitatore e il sito che termina dopo uno specifico periodo di tempo di inattività dell'utente su tale sito; è indice del livello di utilizzo di un sito;
- **pagine viste**: rappresentano il numero di volte in cui una pagina - cioè un'unità analiticamente definibile di contenuti richiesti da un visitatore - è stata visualizzata; è indice del livello di interesse ai contenuti del sito.

Per i siti già in esercizio, tali dati, riferiti all'ultimo anno [17], devono essere forniti al momento dell'iscrizione del sito al dominio ".gov.it".

Ogni Amministrazione deve rendere disponibili mensilmente i citati dati, pubblicati ove possibile nella sezione www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio o alternativamente in un'apposita pagina web direttamente accessibile dalla homepage, per le azioni di monitoraggio, di cui all'art. 3 della Direttiva n. 8/2009, curate da DigitPA.

[17] O al periodo di esercizio del sito se inferiore all'anno.

|CAP. 5| CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

I DATI E I CONTENUTI prodotti e gestiti dalla pubblica amministrazione nell'esercizio delle proprie attività, rappresentano una risorsa strategica da un punto di vista sociale, politico, economico e culturale. Si tratta di un enorme patrimonio di conoscenza, che non sempre è facilmente accessibile da parte degli utenti. L'adeguata diffusione di queste informazioni (dati statistici e territoriali, rapporti socio-economici e ambientali[18], normativa, ecc.) può rappresentare un importante elemento per favorire la crescita economica e produttiva, la ricerca, l'innovazione, la competitività e per incoraggiare la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica, dando loro la possibilità di valutare l'efficacia dell'attività dell'ente, nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

I siti delle pubbliche amministrazioni rappresentano potenzialmente il luogo privilegiato di diffusione. Con il web le pubbliche amministrazioni hanno reso disponibile parte di questo patrimonio, ma con modalità diverse e non sempre facilmente riconoscibili. Vi è quindi la necessità anche per la grande quantità di informazioni a disposizione di definire principi e regole per la loro archiviazione e diffusione.

Questa sezione approfondisce il tema dell'accesso alla conoscenza prodotta della pubblica amministrazione, fornendo indicazioni operative per la classificazione, l'archiviazione e la pubblicazione sul web dei dati e dei contenuti prodotti dalle pubbliche amministrazioni italiane.

|5.1| CLASSIFICAZIONE E SEMANTICA

I cittadini devono poter accedere facilmente ai contenuti (pagine web, informazioni, dati, documenti) prodotti dalle pubbliche amministrazioni e resi disponibili sui siti web.

Per quanto riguarda i dati pubblici, conoscibilità e disponibilità in rete sono principi più volte sanciti nelle disposizioni normative relative alle pubbliche amministrazioni in rete. Il Codice dell'amministrazione digitale (CAD) delinea il principio di generale disponibilità in rete dei dati pubblici[19], disponibilità definita dallo stesso come "possibilità di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge". Reperibilità, interoperabilità e semplicità di consultazione sono previste dal CAD tra le caratteristiche da rispettare nella realizzazione dei siti[20].

[18] Decreto legislativo n. 195 del 19/08/2005 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale"
[19] Art. 50 comma 1 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.
[20] Art. 53 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'amministrazione digitale.

La difficoltà nella reperibilità della molteplici informazioni disponibili *on line,* dovuta per lo più alle diverse logiche organizzative dei siti da parte delle singole amministrazioni, deve indurre a definire con maggiore chiarezza le modalità di offerta dei contenuti prodotti, classificati secondo standard e finalizzati, conseguentemente, al loro riuso[21] [22].

I sistemi di classificazione utilizzati per le risorse dei siti web della pubblica amministrazione devono consentire l'interoperabilità semantica, ovvero la possibilità di individuare in modo omogeneo gli attributi che caratterizzano una risorsa (metadati) e i valori che gli attributi possono assumere (vocabolari) quando si descrivono i contenuti.

Sistemi tecnologicamente interoperabili in assenza di interoperabilità semantica non possono scambiare e condividere dati, documentazione e servizi.

Per migliorare la reperibilità dei contenuti prodotti dalle pubbliche amministrazioni, per favorirne lo scambio e la condivisione tra Amministrazioni, per consentire l'interoperabilità semantica dei sistemi web pubblici, si raccomanda:

- di promuovere una organizzazione dei contenuti tale che possano essere oggetto di condivisione, scambio, integrazione all'interno della stessa amministrazione e con altre amministrazioni;
- di utilizzare lo standard di metadati Dublin Core[23]. Accompagnare le risorse web (informazioni, documenti, pagine web, banche dati) con metadati che le descrivano ne consente l'identificazione univoca e stabile, ne agevola la classificazione anche nei repository istituzionali, ne facilita la ricerca;
- di utilizzare vocabolari controllati o schemi di codifica per le diverse categorie di metadati (tipologici, tematici, geografici, temporali, ecc.). L'uso di vocabolari condivisi tra più pubbliche amministrazioni favorisce l'integrazione delle risorse, facilita la ricerca nei repository pubblici da parte dei cittadini e ne rende più affidabili i risultati;
- di organizzare i contenuti secondo un'architettura dell'informazione che consenta la loro presentazione in ordine di rilevanza e pertinenza con i diversi argomenti trattati, la gestione di correlazioni tra i diversi contenuti e la loro lettura secondo più percorsi di navigazione;
- di rendere disponibile un motore di ricerca interno per il raggiungimento immediato dei contenuti del sito attinenti all'argomento di interesse. L'accesso al motore di ricerca interno deve essere costantemente disponibile nella testata del sito;

[21] Art. 9 della Direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 novembre 2003 relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico; Art. 9 del Decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36. Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico.

[22] Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, Riutilizzo dell'informazione del settore pubblico: riesame della direttiva 2003/98/CE - Bruxelles, 7.5.2009, COM(2009) 212 definitivo. "Si sollecitano gli enti pubblici a identificare le loro fonti di informazioni e metterle a disposizione in maniera agevole e immediata, in formati stabili. Molto utili a tal fine sono strumenti quali gli elenchi di informazioni e i portali nazionali sull'informazione del settore pubblico".

[23] http://dublincore.org/.

- di coltivare una politica di accesso aperto ai documenti prodotti secondo un modello simile a quello sviluppato in ambito accademico tramite il movimento *Open Access*[24], e, su tale modello, di creare repository istituzionali;
- di facilitare l'accesso alla documentazione inserendo un'area "Documentazione" identificata in modo chiaro sull'*homepage*. Tale area permette l'accesso a tutte le raccolte di risorse informative presenti sul sito (raccolte di documenti, banche dati) e a tutte le pubblicazioni curate dall'ente, anche se non contenute o non più contenute (documenti eliminati dal sito e presenti in siti di archiviazione) nel sito stesso.

Possono essere adottati anche sistemi di classificazione semantica multidimensionale (classificazione a faccette)[25] per permettere ai cittadini di ottenere in maniera più efficace le informazioni di proprio interesse. I sistemi di classificazione devono infatti rispondere alle esigenze del cittadino utente e non rispecchiare solo l'organizzazione e le funzioni dell'amministrazione.

In quest'ottica, i motori di ricerca sono uno degli strumenti fondamentali per acquisire visibilità sulla rete in quanto possono consentire agli utenti di raggiungere direttamente i contenuti ai quali sono interessati.

Le tecniche volte a far risultare un sito visibile sui motori di ricerca (a cui ci si riferisce col termine "posizionamento") sono molte e riguardano anche la fase di progettazione del sito. I principali parametri, ancorché non gli unici, cui fare riferimento per salire nel posizionamento sono:

- la quantità di **contenuti di testo** sull'argomento ricercato dall'utente; è quindi opportuno produrre considerevoli quantità di testo e trattare gli argomenti per i quali si ha più interesse a portare l'utente sul proprio sito, in maniera estesa e approfondita;
- la presenza nei testi di **parole chiave** che presumibilmente gli utenti useranno come termini di ricerca sui motori; il numero delle parole chiave presenti nei testi non deve tuttavia essere aumentato artificiosamente perché i motori di ricerca più raffinati sono in grado di riconoscere e penalizzare tali comportamenti;
- il **numero di link** diffusi nel web che puntano al sito e che ne definiscono la "popolarità"; è quindi opportuno che i siti pubblici si promuovano reciprocamente inserendo, ogni volta che è utile e significativo, il link ad altri siti pubblici d'in-

[24] Open Access è un movimento internazionale che si prefigge lo scopo di promuovere il libero accesso e la circolazione del sapere scientifico.

[25] La classificazione a faccette (Faceted Classification) è un metodo di classificazione basato sulla multidimensionalità dell'informazione, ovvero sulla possibilità di descrivere un oggetto secondo molteplici punti di vista. Ogni faccetta rappresenta una delle proprietà essenziali e persistenti dell'oggetto. Le faccette nel loro insieme sono in grado di descrivere esaustivamente l'oggetto stesso. Le caratteristiche principali di questo metodo sono:

1) pluridimensionalità: nei sistemi a faccette, ogni oggetto è classificato secondo una pluralità di attributi, le faccette;
2) persistenza: le faccette costituiscono proprietà essenziali e persistenti dell'oggetto; in questo modo l'impatto (sullo schema di classificazione) di eventuali cambiamenti (di nomenclatura, di workflow ecc.) è fortemente ridotto o nullo;
3) scalarità: è sempre possibile aggiungere una nuova faccetta descrittiva di un nuovo aspetto dell'oggetto;
4) flessibilità: esiste una pluralità di chiavi di accesso parallele (faccette); ogni oggetto può essere reperito, utilizzando un singolo attributo di ricerca (o faccetta) alla volta, oppure più attributi insieme in combinazione.

teresse per le tematiche trattate o di riferimento territoriale (es. nei siti dei comuni sarà presente il link al sito della Provincia e della Regione di appartenenza).

|5.2| FORMATI APERTI

I formati aperti, ovvero specifiche pubbliche per la descrizione e l'archiviazione di dati digitali senza barriere di natura legale o tecnica, rappresentano oggi una opportunità preziosa per garantire l'accesso a lungo termine alla documentazione e ai dati prodotti dalla Pubblica amministrazione. Inoltre, in un'ottica di lungo periodo, l'importanza dell'utilizzo di formati aperti assume particolare rilevanza anche a fronte del processo di dematerializzazione che è attualmente in atto.

Le pubbliche amministrazioni italiane, in coerenza con quanto già avviene nei paesi della Comunità europea, nella scelta dei formati da usare per la diffusione e archiviazione dei propri dati e documenti devono tenere conto di:

- evitare di imporre vincoli tecnologici ed economici agli utenti;
- assicurare interoperabilità tra i sistemi e flessibilità nell'utilizzo dei dati;
- evitare vincoli nei confronti di particolari produttori, favorendo la libera concorrenza di mercato;
- utilizzare standard che siano certificati e diffusi.

A differenza dei formati proprietari, i formati aperti non hanno misure di restrizioni legale per il loro utilizzo e vengono solitamente gestiti da un enti di standardizzazione non proprietari, i quali rilasciano le relative specifiche a disposizione di una comunità di sviluppo che a loro volta contribuiscono all'evoluzione degli standard. I formati aperti hanno il vantaggio di poter essere gestiti sia da software proprietari, open source o da software libero, ciascuno con le proprie modalità di licenza, lasciando a l'utente la possibilità di utilizzare la piattaforma che preferisce.

A fronte di quanto detto, viene raccomandato l'uso dei seguenti formati aperti e standardizzati:

- HTML/XHTML per la pubblicazione di informazioni pubbliche su Internet;
- PDF con marcatura (secondo standard ISO/IEC 32000-1:2008);
- XML per la realizzazione di database di pubblico accesso ai dati;
- ODF e OOXML per documenti di testo;
- PNG per le immagini;
- OGG per i file audio;
- Theora per file video.

|5.3| CONTENUTI APERTI

La pubblica amministrazione, intesa come soggetto unico, è uno di maggiori detentori e produttori di dati. A tutti i livelli amministrativi vengono prodotti ogni giorno da-

ti di diversa tipologia e natura tematica (anagrafici, socioeconomici, catastali, ecc.), così come una consistente quantità contenuti (articoli, rapporti, analisi, norme, ecc.). Questo insieme di informazioni rappresenta un patrimonio comune di conoscenza che, in quanto tale, deve essere messo a disposizione degli utenti e più in generale di tutti gli attori economici e sociali.

Nella divulgazione dei dati e dei contenuti prodotti le pubbliche amministrazioni italiane devono considerare:

- l'eventuale rilascio attraverso licenze l'uso che ne favoriscano la diffusione verso i cittadini e incoraggino il loro riutilizzo presso le imprese;
- l'utilizzo di Internet come canale di comunicazione primario, in quanto il più accessibile e meno oneroso, attraverso il quale diffondere i flussi informativi;
- la sicurezza dei dati;
- l'utilizzo di formati aperti, standardizzati e interoperabili.

Nel 2006 l'Italia ha recepito le indicazione normative comunitarie relative al riutilizzo di documenti nel settore pubblico[26] con il Decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, definendo in particolare il formato elettronico come preferibile a quello cartaceo[27] e Internet come canale principale per la diffusione dei dati[28].

In riferimento alle disposizione normative sopra indicate, diventa necessario per le pubbliche amministrazioni italiane specificare le condizioni di riutilizzo con cui vengono resi disponibili i dati e i contenuti prodotti. In particolare, occorre valutare l'adozione di licenze di utilizzo che permettano di limitare i propri diritti sul copyright rilasciando quindi contenuti a licenza aperta. Esistono diverse tipologie di licenze aperte: Creative Commons[29], copyleft, licenze per il grande pubblico. Esse non escludono il copyright ma, nella maggior parte dei casi, prevedono una clausola che consente agli utenti ed agli operatori di riutilizzare e/o condividere l'opera protetta per fini non commerciali.

Particolarmente appropriate agli scopi ed al contesto pubblico sono le licenze Creative Commons, in quanto caratterizzate da flessibilità di utilizzo e concepite per consentire agli autori di mantenere il controllo sul proprio lavoro senza limitarne l'utilizzo da parte di altri soggetti, siano essi pubblici o privati.

[26] Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico che definisce un "complesso minimo di norme in materia di riutilizzo e di strumenti pratici per agevolare il riutilizzo dei documenti esistenti in possesso degli enti pubblici degli Stati membri (cfr. art. 1)". Alla Direttiva ha fatto seguito la Comunicazione UE del 2009 sul "Riutilizzo dell'informazione del settore pubblico" che, ribadendo la necessità di rendere pubblici i contenuti e i dati prodotti dalle PA, mette in evidenza "le possibilità di riutilizzo di tali informazioni nell'era digitale (cfr. Cap. 1)".

[27] Art. 6 del Decreto legislativo del 24 gennaio 2006 n. 36.

[28] Artt. 5 e 9 del Decreto legislativo del 24 gennaio 2006 n. 36.

[29] http://www.creativecommons.it/

|CAP. 6| METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTODELLA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLA PA

La valutazione da parte degli utenti, le rilevazioni di qualità attraverso il benchmark tra amministrazioni, il confronto e l'interazione dei cittadini rappresentano un supporto prezioso ai *decision maker* pubblici, sia in fase di progettazione che di correzione o ripensamento delle iniziative di comunicazione via web e dei servizi on line.

Nei tre paragrafi che seguono sono proposti i principi generali utili a fornire elementi di indirizzo per le pubbliche amministrazioni e viene presentato un set minimo di strumenti operativi, volti a verificare il valore di un servizio web pubblico, espresso attraverso un confronto aperto e collaborativo sia con l'utenza che con le altre pubbliche amministrazioni.

|6.1| VALUTAZIONE DEGLI UTENTI

Per migliorare la qualità della comunicazione istituzionale e dei servizi, attraverso i diversi canali di contatto con il cittadino, le amministrazioni pubbliche devono adottare, in maniera sistematica, sistemi di valutazione centrati sugli utilizzatori dei servizi, che siano in grado di registrare in modo continuo la qualità percepita.

Con la Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, si è inteso promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le iniziative "Mettiamoci la faccia"[30], per la rilevazione sistematica della customer satisfaction in alcuni servizi delle amministrazioni pubbliche tramite l'uso di *emoticons* ed il progetto "*customer satisfaction* per i servizi multicanale"[31], costituiscono modelli di riferimento per la creazione di un sistema standard per la rilevazione della soddisfazione dell'utente nei servizi *on line* delle amministrazioni pubbliche. Attraverso il sito web www.accessibile.gov.it è inoltre possibile raccogliere le segnalazioni dei cittadini sull'accessibilità dei siti web della PA.

Per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione ai propri siti web, si raccomanda alle pubbliche amministrazioni di:

[30] www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/mettiamoci-la-faccia/
[31] www.qualitapa.gov.it/it/customer-satisfaction/cs-multicanale/

1) rispettare i principi di misurazione delle qualità percepita, tenendo in considerazione i riferimenti normativi esistenti;
2) attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed on line;
3) seguire le attività tese ad approfondire vari aspetti del *Customer Satisfaction Management*, come descritto nel sito www.qualitapa.gov.it [32];
4) sperimentare e adottare il sistema di rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite *emoticon*, come previsto dalle Linee guida[33] del progetto "Mettiamoci la faccia";
5) assicurare un sistema permanente per la raccolta, elaborazione e pubblicazione dei dati sulla customer satisfaction dei servizi on line;
6) utilizzare i dati raccolti per attivare processi di razionalizzazione e miglioramento dei servizi erogati.

|6.2| INDICI DI QUALITÀ E BENCHMARKING

L'utilizzo di indicatori e indici comuni permette il confronto, l'individuazione dei punti di forza e di debolezza e, conseguentemente, facilita l'attività di miglioramento dei siti web da parte dei responsabili del procedimento di pubblicazione. Misurare la qualità di un sito è una condizione fondamentale nel processo di razionalizzazione del web pubblico, permette alle organizzazioni di effettuare opportune scelte strategiche e operative utili nella pianificazione, progettazione e valutazione dei siti web.

Un sistema di indicatori è anche utile per definire, con criteri omogenei, il valore di un sito a supporto della analisi dei costi e dei benefici che è richiesta nel processo di dismissione dei siti obsoleti.

La metodologia si basa sulla elaborazione di sei indici che rappresentano la rispondenza di un sito alle diverse categorie di requisiti trattati dalle Linee guida:

- requisiti tecnici e legali;
- accessibilità e usabilità;
- valore dei contenuti;
- servizi;
- apertura;
- amministrazione 2.0.

Ogni indice riassume una serie di variabili che rilevano, in modo quantitativo o qualitativo, un particolare aspetto, il rispetto di un requisito, l'aderenza a una raccomandazione. La sintesi di un gruppo di indicatori forma un indice che misura il livello di qualità di ogni sito per un ambito omogeneo.

[32] Linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticon
[33] http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/emoticons/Linee_guida_emoticons_010409.pdf - Progetto "Mettiamoci la faccia" 2009.

Il rispetto dei requisiti tecnici e legali comprende la presenza dei contenuti minimi, la effettiva riconoscibilità del soggetto pubblico, l'applicazione delle regole del dominio gov.it e geografico, l'identificazione del responsabile, l'applicazione della normativa sulla privacy, le prestazioni delle tecnologie.

Il livello di accessibilità e usabilità misura quanto il sito è fruibile e comprensibile, sia con il rispetto delle regole della accessibilità, che il grado di usabilità, semplicità e omogeneità della navigazione, coerenza e affidabilità della architettura informativa.

Il valore dei contenuti fornisce una indicazione della qualità dei contenuti in termini di copertura, aggiornamento, pertinenza e integrità, la raggiungibilità delle informazioni da parte dei motori di ricerca, la visibilità e la reputazione in rete, i dati degli accesso di lettori e delle pagine visitate.

I servizi erogati on line sono pesati sia sulla base della loro evoluzione da semplice informazione, alla presenza di modulistica, alla possibilità di effettuare transazioni e pagamenti, al livello di integrazione, sia sui destinatari previsti: cittadini (*Government to Citizen*), aziende (*Government to Business*) e altre amministrazioni (*Government to Government*).

L'apertura di un sito rappresenta il grado di interoperabilità tecnologica, semantica e organizzativa, la presenza di modelli di metadati standard, l'uso di reti semantiche, l'adozione di licenze di *open content*, la disponibilità di contenuti aperti e dati riusabili (*open data*).

L'Amministrazione 2.0 sintetizza l'apertura del sito verso le nuove forme di presenza attiva dei cittadini dagli strumenti di rilevazione del gradimento (*emoticon*) alla consultazione fino alla vera e propria partecipazione; la presenza di strumenti 2.0 come mappe, video, podcasting, microblogging, la disponibilità di pagine personalizzabili per il cittadino e la presenza dell'amministrazione nei social network.

La metodologia ha una parte di indicatori comune e una parte che tiene conto delle specificità dei diversi settori e livelli amministrativi della pubblica amministrazione. La rilevazione è prevalentemente basata su elementi effettivamente osservabili e misurabili in modo da poter essere implementata non solo dalle singole amministrazioni, come strumento di autodiagnosi, ma anche da soggetti esterni per mettere a punto sistemi di benchmarking pubblici.

Le specifiche della metodologia di misurazione comprendono: la descrizione dei singoli indicatori e le relative modalità di rilevazione, le griglie per l'aggregazione e costruzione degli indici, la guida per la implementazione di un sistema di qualità, le applicazioni di supporto e di autodiagnosi, le modalità di restituzione e pubblicazione dei dati, gli strumenti per il benchmarking e l'analisi dei risultati.

Fig. 1 - Rappresentazione radiale degli indicatori di qualità

La semplicità di rappresentazione degli indicatori in grafici radiali di immediata lettura e di immediato confronto facilita il processo di benchmarking (Fig. 1).

Il benchmarking dei siti web pubblici, con il supporto di una metodologia standard, diventa un processo di apprendimento continuo grazie alla possibilità di confronto tra gli operatori, l'identificazione di standard di prestazione (benchmark) e la condivisione di strategie per conseguire un miglioramento della qualità.

Le amministrazioni pubbliche al fine di contribuire al processo di miglioramento della qualità complessiva dei siti pubblici e quindi della comunicazione pubblica:

- adottano liberamente la metodologia, mantenendo inalterato l'impianto comune;
- avviano un processo di controllo della qualità web, integrando, se necessario, con rilevazioni interne;
- aggiornano con periodicità gli indici e rendono pubblici i dati;
- attivano un processo di benchmarking continuo;
- si confrontano con gli standard di prestazione delle altre amministrazioni;
- identificano le aree di miglioramento;
- adottano le prassi eccellenti.

|6.3| PARTECIPAZIONE E WEB 2.0

La *e-Participation* intesa come partecipazione dei cittadini alle attività della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT), si configura come uno degli elementi qualificanti delle politiche nazionali di e-government, in particolare per garantire un migliore accesso ai servizi (*e-inclusion*) e facilitare, in un'ottica di apertura e trasparenza, la valutazione dall'esterno dell'azione di governo, sia a livello nazionale che locale.

Il confronto e l'interazione con gli utenti rappresenta un supporto prezioso ai decision maker pubblici, sia in fase di progettazione che di correzione o ripensamento delle politiche pubbliche e dei servizi al cittadino. L'adozione degli strumenti e delle logiche di *open policies*, cioè caratterizzate da una forte interazione tra pari, devono diventare parte integrante delle modalità con cui la pubblica amministrazione si rivolge agli utenti. Diventa oggi prioritario per i siti e i servizi web delle pubbliche amministrazioni dotarsi di strumenti che aumentino la partecipazione degli utenti attraverso l'interazione tra pubblica amministrazione e cittadini.

Le amministrazioni pubbliche che intendono pianificare e progettare piattaforme e strumenti web per la condivisione e collaborazione con i cittadini, sono chiamate a confrontarsi sia con scelte di tipo:

- tecnologico e infrastrutturale, ad esempio, per la riduzione del divario digitale dovuto all'assenza di infrastrutture di rete a banda larga;
- metodologiche, relativamente alle modalità di interazione, ai ruoli e agli ambiti decisionali sui quali coinvolgere e far partecipare i cittadini.

Le iniziative di *e-Participation* devono essere accompagnate da specifiche azioni di inclusione allo scopo di:

- facilitare la partecipazione delle persone più svantaggiate, con attenzione ai loro deficit specifici (sensoriali, motori, cognitivi, ecc.), e quindi alle soluzioni software e ai canali di comunicazione più adeguati per compensarli e attenuarli;
- ridurre il divario digitale, attraverso misure volte a favorire l'accesso gratuito alla rete Internet;
- promuovere il dialogo tra cittadini e istituzioni già a partire dalla fase di avvio della progettazione, attivando strumenti di discussione e confronto on line (forum pubblici, indagini e consultazioni on line, chat tematiche, ecc.) allo scopo di condividere le regole e il modello di interazione proposti.

Gli strumenti di *e-Participation* dovrebbero essere utilmente integrate all'interno dei siti istituzionali per esplicitare la relazione tra l'amministrazione e i cittadini, con la raccomandazione di garantire il massimo livello di **interazione** attraverso:

- l'adozione di tecnologie basate sul "linguaggio naturale", semplificando così la navigazione dei contenuti informativi on line e la partecipazione al processo decisionale;
- la ri-configurazione dei servizi web esistenti, con l'introduzione di spazi e strumenti che consentono l'interazione sincrona e asincrona tra il cittadino e l'amministrazione;
- l'esplicitazione delle regole di interazione, le modalità di utilizzo degli strumenti, le forme di restituzione al cittadino dei contributi forniti on line (feedback);
- l'attivazione di meccanismi di moderazione automatici, supportati dalla presenza di moderatori on line;
- l'adozione di soluzioni adeguate a tutelare la privacy e la protezione dei dati dei cittadini, esplicitandone i principi nel sito web.

Il coinvolgimento dei cittadini per migliorare la gestione e la qualità dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione ha come precondizione, l'adozione dell'approccio web 2.0 per la comunicazione e condivisione delle risorse on line.

I social media possono essere considerati dalle pubblica amministrazione come canali di broadcasting ad alto potenziale di audience, dalla forma semplice e di versatile diffusione tra i cittadini, estremamente economici (sia per gli utenti che Amministrazioni pubbliche stesse), multipiattaforma e spesso interoperabili tra loro.

Sono molti gli strumenti utili a questo scopo che in questo momento il web mette a disposizione: forum, wiki, blog, social network, XML e RSS, podcast, georeferenziazione (cfr. Tabella A3.2 per le definizioni). La strategia d'uso degli strumenti del web 2.0, all'interno della comunicazione web delle amministrazioni, deve tenere conto:

- del target di riferimento e quindi del ruolo dell'utenza nella costruzione della conoscenza;
- del contesto organizzativo e dei modelli architetturali in cui verrà implementata.

Nella riprogettazione dei servizi e dei contenuti web in una logica 2.0, si raccomanda quindi di:

- definire l'organizzazione dei contenuti sulla base dei bisogni degli utenti;
- erogare i servizi secondo una logica multi canale e multi dispositivo;
- facilitare l'accesso ai dati e alle informazioni attraverso funzionalità evolute di ricerca e localizzazione.

APPENDICI

|A1| CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI

Organigramma della PA

L'obbligo imposto dalla norma si sostanzia nella necessità per la pubblica amministrazione di porsi prioritariamente l'obiettivo di presentare la propria organizzazione agli utenti. È pertanto preliminare procedere alla descrizione delle funzioni, dei compiti e dei rapporti gerarchici esistenti all'interno dell'Amministrazione.

Tra le possibili modalità di presentazione occorre privilegiare forme grafiche accessibili che permettono di leggere la struttura organizzativa in modo intuitivo e semplice.

È consigliabile che il servizio di consultazione dell'organigramma sia costantemente disponibile all'interno della testata, ovvero che sia raggiungibile dalla home page del sito, preferibilmente nell'area in alto a sinistra.

Il servizio deve essere chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa del tipo "Ministero", "Regione" ovvero "Organigramma", "Struttura organizzativa", "Organizzazione".

L'organigramma deve contenere:

- l'articolazione e le attribuzioni, anche in termini di procedimenti amministrativi di competenza, dei singoli uffici di livello dirigenziale generale e non;
- i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici;
- il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività svolta;
- per ogni dirigente responsabile di un ufficio:
  - riferimenti telefonici;
  - riferimenti posta elettronica;
  - riferimenti posta elettronica certificata.

Le informazioni, costantemente aggiornate, devono corrispondere a quanto indicato nell'atto normativo che regolamenta l'organizzazione della pubblica amministrazione: il Decreto del Presidente della Repubblica per i Ministeri; la Delibera del Comitato Direttivo per le Agenzie; il Regolamento Interno per le Authority; ecc.

Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), reso obbligatorio dalla Legge 150/2000, anche se presenti all'interno dell'organigramma devono essere direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio relazioni con il pubblico".

Inoltre, il nominativo del responsabile del procedimento di pubblicazione, completo di indirizzo e-mail, deve essere - ove possibile - raggiungibile da un'area informativa a piè di pagina (*footer*), presente in tutte le pagine (www.nomesito.gov.it/responsabile) o, alternativamente, in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla home page e da tutte le pagine.

Trasparenza, valutazione e merito

Le amministrazioni pubblicano, ai sensi del Decreto legislativo 150/2009, in un'apposita sezione sulla homepage dei siti istituzionali, identificata tramite il logo (che è possibile scaricare da http://www.innovazionepa.gov.it) e denominata "Trasparenza, valutazione e merito", le seguenti informazioni:

- il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione;
- il Piano e la Relazione sulle performance;
- l'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti;
- l'analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti;
- i nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance;
- i curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo;
- le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato;
- i curricula e le retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo;
- gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati;
- il ruolo dei dirigenti ex art.1, comma 7 del DPR 23 aprile 2004 n. 108 " Regolamento recante disciplina per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento del ruolo dei dirigenti presso le amministrazioni dello Stato, anche ad ordinamento autonomo";
- il codice disciplinare ex art. 55, comma 2 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 " Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche", così come modificato dall'art. 68, comma 2 del Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- i contratti integrativi ex art. 40 bis, comma 4 del Decreto legislativo 165/2001 così come sostituito dall'art. 55 del Decreto legislativo 150/2009;
- la contrattazione nazionale ex art 47, comma 8 del Decreto legislativo 165/2001 così come sostituito dall'art. 59 del Decreto legislativo 150/2009.

Nella medesima sezione, ai sensi dell'art. 21 della Legge 18 giugno 2009 n. 69, occorre aggiungere la pubblicazione dei tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale.

Per quanto riguarda le modalità di compilazione dei *curricula* e delle retribuzioni, è pos-

[34] "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi", con le modifiche introdotte dalla Legge 11 febbraio 2005, n. 15, dal Decreto legge 14 marzo 2005, n. 35, dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e dalla Legge 18 giugno 2009, n. 69.

sibile utilizzare gli schemi standard messi a disposizione dalla procedura informatizzata presente sul sito http://www.magellanopa.it/dirigenti2009 .

Procedimenti amministrativi

Il procedimento amministrativo quale insieme di atti amministrativi orientati all'emanazione del provvedimento finale, che costituisce atto a rilevanza esterna, definisce l'azione dell'amministrazione pubblica e la vincola al rispetto di regole preordinate dall'ordinamento.

La Legge 7 agosto 1990 n. 241[34] definisce i principi generali dell'attività amministrativa ed indirizza le attività preordinate:

- alla conclusione del procedimento (art. 2);
- alla definizione dell'unità organizzativa responsabile del procedimento (art. 4);
- all'individuazione del responsabile del procedimento (art. 5).

In coerenza con quanto previsto dal citato art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" (CAD), i siti istituzionali devono contenere l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione titolare del sito e per ciascuno indicare:

- l'ufficio dirigenziale non generale cui compete il procedimento ed il relativo responsabile;
- il termine per la conclusione del procedimento;
- l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, di ogni altro adempimento procedimentale e dell'adozione del provvedimento finale;
- le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti.

Il servizio di consultazione dell'elenco dei procedimenti dovrà essere raggiungibile dalla home page del sito, in posizione ben evidente, e correlata alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e servizi on line.

Caselle di posta elettronica e posta elettronica certificata

La **posta elettronica o e-mail** è il mezzo di comunicazione in forma scritta via Internet più utilizzato; consente con estrema velocità ed immediatezza di inviare messaggi che possono includere testo, immagini, audio, video o qualsiasi tipo di file, con il vantaggio, rispetto al telefono, di poter raggiungere il destinatario in asincrono lasciando traccia delle richieste.

Le caselle di posta elettronica possono essere distribuite *ad personam* ovvero essere associate ad un ufficio o ad una specifica funzione.

Sui siti istituzionali deve essere pubblicato l'elenco delle caselle di posta elettronica attive, specificando per ciascuna casella:

[35] Il comma 2 ter, dell'art. 54 del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 è stato introdotto con legge n. 69 del 18 giugno 2009 recante "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

- nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata;
- se si tratta di casella di posta elettronica certificata.

Pur essendo l'estensione ".gov.it" indirizzata dalle norme esclusivamente per i siti web, molte Amministrazioni hanno fatto la scelta di utilizzare tale estensione anche per i domini di posta elettronica, allo scopo di rendere "maggiormente istituzionali" gli indirizzi di posta elettronica attribuiti a dipendenti e uffici. Tale possibilità rimane nella libera scelta delle Amministrazioni.

La **Posta Elettronica Certificata** (PEC), regolamentata dal DPR 11 febbraio 2005, n. 68 e dal DPCM 6 maggio 2009 è un sistema di posta elettronica che consente al mittente di ottenere la documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici con valenza legale. Ai sensi del comma 2-ter, dell'art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale", le amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel loro sito istituzionale di servizio un indirizzo di posta elettronica certificata al quale il cittadino possa indirizzare, ai sensi dello stesso Codice, qualsiasi richiesta.

Tale indirizzo deve essere costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito.

Pubblicazioni e messaggi di informazione e di comunicazione
Ogni Amministrazione è tenuta a rispondere al principio di diffusione ed erogazione al pubblico del patrimonio informativo di cui è portatrice.

Per rispondere a tale principio, ai sensi dell'art. 26 delle Legge 7 agosto 1990 n. 241, i siti istituzionali di servizio devono pubblicare, come disposto dall'art. 54, comma 1, del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, secondo le modalità previste dagli ordinamenti delle singole Amministrazioni, le direttive, i programmi, le istruzioni, le circolari ed ogni atto che dispone in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti ovvero nel quale si determini l'interpretazione di norme giuridiche o si dettino disposizioni per l'applicazione delle medesime norme.

I siti istituzionali dovranno inoltre rendere disponibili, ai sensi della Legge 7 giugno 200, n. 150, informazioni e comunicazioni finalizzate in generale a promuovere l'immagine dell'Amministrazione ed in particolare ad illustrare e favorire:

- la conoscenza delle disposizioni normative di pertinenza;
- le attività dell'istituzione ed il suo funzionamento;
- l'accesso ai servizi pubblici erogati;
- la conoscenza su temi di rilevante interesse pubblico e sociale di competenza;
- i processi interni di semplificazione delle proprie procedure e di modernizzazione dei propri apparati;
- la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi di competenza;

- la conoscenza e la visibilità di eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

I contenuti dovranno essere redatti secondo regole editoriali definite che ne assicurino coerenza generale e chiarezza espositiva.

È sconsigliata la pubblicazione di norme o disposizioni corredate da formule del tipo "in caso di difformità fa fede la pubblicazione in G.U., ecc." che inducono disorientamento ed incertezza nel lettore.

L'Amministrazione è responsabile dei contenuti che pubblica e deve garantire la corrispondenza alle pubblicazioni ufficiali e l'aggiornamento dei testi rispetto alle stesse.

Bandi di gara e di concorso

Un sito istituzionale è il luogo deputato per dare massima diffusione alle iniziative delle Amministrazioni relative a bandi di gara e di concorso e favorire, in questo modo, la partecipazione allargata e la leale concorrenza.

Il bando di gara è un atto della pubblica amministrazione con il quale viene esternata e pubblicizzata la determinazione di contrarre attraverso un confronto competitivo. Può essere riferito alla acquisizione di beni e servizi, all'assegnazione di contributi per iniziative, alla concessione di finanziamento per progetti.

Il concorso è la procedura con la quale una Amministrazione provvede a reclutare il personale. Rientrano in questo ambito anche le procedure di selezione o i concorsi per l'assegnazione di borse di studio o premi quando destinati a persone.

L'obbligo alla pubblicazione dei bandi di gara e di concorso è stabilito dall'art. 54, comma 1, del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'Amministrazione digitale" (cfr. Tab. 5).

Il servizio di consultazione dei bandi di gara deve essere distinto dal servizio di consultazione dei concorsi.

I due servizi debbono essere raggiungibili dalla home page del sito, preferibilmente nell'area media di sinistra, e indirizzati rispettivamente dalle etichette "Bandi di gara" e "Concorsi".

Per ciascun bando di gara devono essere pubblicati i seguenti contenuti:

- breve testo esplicativo;
- tipologia del bando (assegnazione di contributi, finanziamento di progetti, acquisizione di forniture, ecc.);
- ufficio di riferimento;
- link al testo del bando;
- data di pubblicazione;

- data di scadenza;
- avvisi (es. proroga dei termini);
- esito.

La pubblicazione, ove ritenuto significativo e utile ad una migliore comprensione da parte dei soggetti interessati, potrà essere organizzata per tipologia del bando o per ufficio di riferimento.

Le Amministrazioni che emettono molti bandi ne favoriranno l'individuazione da parte degli utenti indicizzandone il testo e pubblicando nella sezione relativa la possibilità di accesso attraverso motore di ricerca. È opportuna l'organizzazione e la pubblicazione di uno storico relativo, almeno, ai tre anni precedenti quello corrente.

Per ciascun concorso devono essere pubblicati i seguenti contenuti:
- breve testo esplicativo;
- tipologia del concorso (concorso, concorso interno, selezione, ecc.);
- link al testo del bando;
- data di pubblicazione;
- data di scadenza;
- avvisi (es. proroga dei termini, nomina della commissione, elenco ammessi, ecc.);
- calendari (es. data degli scritti, data degli orali, ecc.);
- esito.

Servizi disponibili on line e servizi di futura pubblicazione
Le Amministrazioni devono definire tra gli obiettivi prioritari quello di rendere disponibili all'utenza **servizi fruibili on line** con specifico riferimento ai livelli di interazione da 2 a 5 definiti nel Capitolo 2.

L'obbligo alla pubblicazione sui siti istituzionali dell'elenco dei servizi on line già disponibili e dei servizi di futura attivazione è stabilito dal citato art. 54, comma 1, del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'amministrazione digitale".

È necessario prioritariamente classificare i servizi sulla base della tipologia di utenza cui essi sono destinati:
- **cittadini utenti**: rientrano in questa tipologia i servizi per lo svolgimento di tutti quegli adempimenti che rientrano nella sfera priva degli utenti quali a titolo esemplificativo "iscrizione all'asilo nido","calcolo e pagamento dell'ICI", "calcolo della pensione", ecc.
- **imprese**: rientrano in questa tipologia i servizi per lo svolgimento di tutti quegli adempimenti necessari per lo svolgimento di un'attività economica professionalmente organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o di servizi, secondo la definizione di "imprenditore" che fornisce all'art. 2082 il vigente Codice civile, quali a titolo esemplificativo "invio DM10", "denuncia infortuni", ecc.;
- **pubblica amministrazione**: rientrano in questa tipologia i servizi messi a disposizione da altre pubbliche amministrazioni per lo svolgimento di adempimenti nei

confronti dell'amministrazione erogatrice, quali ad esempio "Acquisizione certificati medici di invalidità civile" (ASL verso INPS).

In generale, per i siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni centrali questa classificazione può essere sufficiente per indirizzare chiaramente l'utenza. Infatti la missione delle Amministrazioni centrali è di tipo verticale rispetto alle possibili finalità dei servizi erogabili. In taluni casi, come per le scuole, la tipologia cittadino/utente deve essere ulteriormente specificata distinguendo l'utenza in studenti, genitori e docenti, ma l'offerta di servizi ha sempre come finalità l'istruzione.

Per i siti istituzionali degli Enti locali, che hanno generalmente compiti di tipo trasversale rispetto alle possibili finalità di servizio, può essere utile una ulteriore classificazione dei servizi per finalità.

Tra le possibili tassonomie che nel tempo sono state utilizzate, si consiglia di far riferimento a quella per aree tematiche/bacini di utenza individuata anche sulla base della classificazione delle missioni presente nel Bilancio dello Stato 2008:

- Ambiente e territorio;
- Beni culturali e turismo;
- Casa e assetto urbanistico;
- Giustizia;
- Istruzione e formazione;
- Lavoro;
- Servizi anagrafici, autorizzazioni, certificazioni;
- Servizi previdenziali e assistenziali;
- Tasse;
- Tutela della salute;
- Ricerca e innovazione;
- Sicurezza.

L'utilizzo della classificazione per aree tematiche è fortemente consigliata per i servizi ai cittadini. Nel caso dei servizi alle imprese, è appropriato valutare l'opportunità di introdurre tale classificazione sulla base della numerosità dei servizi offerti e delle finalità relative.

L'accesso ai servizi on line deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile identificato dall'etichetta "Servizi on line". La suddivisione per tipologia di utenza può essere presente già al primo livello ovvero nella pagina di secondo livello.

La modulistica per la quale è previsto un livello di interazione 3 (cfr. Capitolo 2) deve essere proposta nell'ambito dei servizi on line. La rimanente modulistica, che può solo essere scaricata dal sito, è opportuno che sia raggiungibile da una diversa sezione del sito.

L'accesso a tale sezione deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile, identificato dall'etichetta "Moduli on line".

Il servizio di consultazione dell'elenco dei **servizi on line di futura attivazione** può essere raggiungibile dalla home page del sito ovvero disponibile all'interno della sezione servizi on line, chiaramente indirizzato dall'etichetta "Servizi di prossima attivazione".

Per ciascun servizio dovranno essere pubblicati i seguenti contenuti:

- breve testo esplicativo;
- eventuale link a testo esplicativo più esteso;
- tipologia del servizio secondo la tassonomia dei servizi on line;
- data prevista di disponibilità del nuovo servizio;
- data di scadenza;
- avvisi (es. proroga dei termini, nomina della commissione, elenco ammessi, ecc.);
- calendari (es. data degli scritti, data degli orali, ecc.);
- esito.

Pubblicità legale

Con la pubblicità legale un atto amministrativo assume piena validità in quanto portato a conoscenza *erga omnes*, ovvero di tutti coloro che possono avere interesse al contenuto dell'atto medesimo. La pubblicazione avviene attraverso l'esposizione dell'atto in un luogo fisico accessibile a tutti per un determinato periodo di tempo, il "tempo di affissione".

L'art. 32 della Legge n. 69/2009, dal 1° gennaio 2010[36], ha stabilito che gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione, da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati, nei propri siti informatici, o nei siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni.

Per ottemperare alla citata norma, i siti istituzionali di servizio debbono prevedere una sezione dedicata alla pubblicità legale all'interno della quale debbono essere pubblicati, organizzati per tipologia, gli atti di competenza soggetti a pubblicità legale.

Il servizio di consultazione della pubblicità legale deve essere raggiungibile dalla home page del sito e deve essere chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa del tipo " Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line".

Le Amministrazioni sono tenute a descrivere il servizio di consultazione della pubblici-

[36] Tale termine è stato prorogato al 1 gennaio 2011 dall' art. 2, comma 5, D.L. 30 dicembre 2009, n.194, convertito nella legge 26 febbraio 2010, n. 25.

tà legale nell'ambito dell'"Indice delle Amministrazioni Pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee (IPA)" gestito da DigitPA, raggiungibile al link: www.indicepa.gov.it . Tra l'altro, il sito dell'IPA, secondo quanto disposto dal DPCM 1 aprile 2008, consente infatti la pubblicazione, da parte delle amministrazioni pubbliche ad esso accreditate, dei dati riguardanti servizi resi disponibili dalle Amministrazioni medesime.

|A2| GESTIONE E SVILUPPO DEI SITI WEB DELLA PA

Delineare i criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web richiede:

A) da un lato, la contestualizzazione di queste attività all'interno del più ampio tema inerente il ciclo di vita dell'acquisizione delle forniture ICT (strategie di acquisizione, analisi di fattibilità, appalto pubblico, contratti ICT, governo dei contratti) delineato nelle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della PA" pubblicate da DigitPA sul proprio sito;

B) dall'altro la specificazione del ciclo di vita proprio del progetto "realizzazione di un sito web" (avviamento progetto, analisi dei requisiti, disegno e progettazione tecnica, sviluppo e migrazione, collaudo e messa in esercizio, gestione) . Questa sezione è dedicata alla descrizione del ciclo di vita di un sito web, rimandando alle "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione e il governo dei contratti della PA", pubblicate da DigitPA, per la descrizione del ciclo di vita dell'acquisizione delle forniture ICT.

Ciclo di vita per la realizzazione dei siti web pubblici

Il ciclo di vita di seguito proposto per la realizzazione dei siti web, è suddiviso in fasi iterative che comprendono tutte le tipologie di attività necessarie alla progettazione e allo sviluppo di un sito.

Le attività presentate sono di tipo progettuale (analisi dei fabbisogni e dei requisiti, progettazione dei contenuti, tecnica e grafica), operativo (sviluppo del sito) e naturalmente di tipo organizzativo e gestionale (project management, gestione del sito).

Ogni fase del ciclo di vita è descritta nelle sue attività principali ed all'interno di ciascuna fase sono segnalati i momenti di verifica con l'utenza finale, soprattutto per le verifiche di accessibilità ed usabilità, coinvolgendo panel di utenti rappresentativi.

In relazione alle diverse tipologie e dimensioni dei siti potranno essere necessarie o meno alcune **fasi metodologiche**. Ad esempio:

- per un sito che eroga servizi ad elevata interazione sarà assolutamente necessaria la verifica dell'usabilità e la fase di "progettazione dell'interazione" assumerà una rilevanza speciale, mentre la fase di organizzazione e gestione della redazione potrà essere minima o inesistente;
- la stessa fase di organizzazione della redazione sarà invece indispensabile per un sito che fornisce informazioni aggiornate su eventi e attività della pubblica amministrazione.

Il **percorso progettuale** proposto dovrà essere **modulato** in base a diversi fattori, primo dei quali la tipologia del sito e la quantità e varietà dei servizi che si erogano. In ogni caso, nella fase iniziale della realizzazione di un sito web è sempre necessario descrivere e formalizzare le esigenze ed i fabbisogni dell'amministrazione. Per questo si ribadisce l'importanza dello **studio di fattibilità**, all'interno del quale queste esigen-

ze trovano la loro giusta collocazione.

Lo studio di fattibilità ha inoltre lo scopo di descrivere: le scelte strategiche dell'Amministrazione; la realtà dell'amministrazione (*as is*) al fine di un corretto dimensionamento economico del sito; i macro requisiti vincolanti le future scelte progettuali.

Le fasi sono organizzate e presentate in successione logica che non deve necessariamente essere interpretata come sequenza temporale obbligatoria. Ciò comporta la possibilità, per esigenze di progetto, di anticipare o di ritardare l'avvio di alcune fasi o di svolgere più fasi parallelamente, rispettando però sempre le propedeuticità.

È fondamentale nell'approccio proposto il coinvolgimento del committente, del cliente o degli stakeholder [37] anche attraverso la frequente condivisione di documenti di progetto evidenziati (deliverable) in maniera che si possano verificare, passo per passo, le scelte effettuate.

Di seguito, di ogni fase del ciclo di vita sarà fornita una breve descrizione, identificati i ruoli coinvolti esterni all'Amministrazione sulle verifiche e i test di fase e i principali "Documenti di progetto".

[37] Con il termine "stakeholder" si fa riferimento al portatore di interessi, ossia a chiunque sia coinvolto in qualche misura in un processo o un progetto. Gli stakeholder, nell'ambito di un progetto web per la pubblica amministrazione, possono dunque essere interni all'amministrazione stessa, quali i responsabili degli uffici interessati, o esterni. In questo caso, gli stakeholder dell'amministrazione possono comprendere anche tutti i cittadini.

Tab. A2.1 - Fase di avvio del progetto

Fase 1	Avviamento del progetto
Descrizione	La fase di avviamento di un progetto web coinvolge i responsabili del progetto e gli sponsor del progetto, lato amministrazione, e le figure principali, lato fornitore.
Ruoli Coinvolti	I ruoli per la seguente fase sono cruciali per il corretto indirizzo di tutte le fasi seguenti: - lato amministrazione: Responsabili IT, Responsabili comunicazione e Ufficio stampa, Responsabili URP - lato fornitore: commerciale, il responsabile di progetto, il progettista/architetto dell'informazione.
Metodo	Si consiglia per comprendere al meglio le esigenze e i bisogni interni all'Amministrazione attraverso l'utilizzo di questionari, interviste e focus group rivolti ai dirigenti amministrativi (area IT, uffici stampa, URP, uffici tecnici) coinvolti maggiormente nella progettazione e sviluppo e nella futura gestione del sito.
Documenti di progetto	**Piano dei fabbisogni.** Documento prodotto dal fornitore o dall'Amministrazione stessa. Ha gli obiettivi di favorire il dimensionamento economico del sito e dare indicazioni strategiche per la futura progettazione e sviluppo del sito. **Contratto.** Documento ufficiale che sancisce il rapporto commerciale fra l'amministrazione e fornitore. **Piano di progetto.** Documento prodotto dal Project manager del progetto lato fornitore. Riassume gli obiettivi contrattuali, definendo le fasi e le tempistiche con cui verranno completate, rilasciate e collaudate le varie componenti della fornitura. **Piano di qualità.** Documento prodotto dal Project manager del progetto lato fornitore, formalizza tutti gli aspetti di gestione e di qualità di un progetto web.

Tab. A2.2 - Fase di analisi dei requisiti

Fase 2	Analisi dei requisiti
Descrizione	La fase di analisi dei requisiti ha lo scopo di specificare in modo più completo possibile le esigenze degli stakeholder. È condotta, lato fornitore, dall'architetto dell'informazione che si interfaccia con i responsabili di progetto lato amministrazione.
Ruoli Coinvolti	Analisti dell'organizzazione, analisti dei sistemi e delle procedure.
Metodo	L'esplorazione e analisi delle esigenze dei cittadini e degli stakeholder può essere effettuata con diverse metodologie: il design partecipativo che coinvolge gli utenti nella definizione del dominio informativo, nella valutazione dei contenuti e nell'organizzazione degli stessi; interviste; focus group; questionari; osservazioni sul campo. I risultati di queste attività U-CD influenzano e ridefiniscono il perimetro e gli obiettivi del nuovo sito.
Documenti di progetto	**Analisi dei requisiti.** Ha il compito di formalizzare i risultati derivanti dalle analisi, di consolidare la strategia e descrivere i requisiti del sito.

Tab. A2.3 - Fase di disegno e progettazione tecnica

Fase 3	Disegno e progettazione tecnica
Descrizione	La fase di disegno coinvolge - lato amministrazione - i responsabili della qualità e dei contenuti del progetto, mentre - lato fornitore - il responsabile della progettazione, l'architetto (o gli architetti) dell'informazione, gli esperti di usabilità e di *user experience*. Se si procede adottando le tecniche U-CD saranno coinvolti in questa fase anche gli utenti finali e gli stakeholder.
Ruoli Coinvolti	Responsabile SI
Metodo	Nella fase di disegno si possono eseguire queste tipologie di test. • **card sorting** con gli utenti finali per testare la classificazione e le label; • **focus group** con gli stakeholder; • **test di usabilità** realizzati con gli utenti finali; • **cognitive walkthrough** e euristiche di usabilità realizzati da esperti di usabilità.
Documenti di progetto	**Documento di progettazione**: • inventario dei contenuti; • nuova architettura dell'informazione del sito (tassonomie) con mappa del sito; • inventario delle label; • diagrammi di flusso e navigation design; • gabbie logiche delle pagine fondamentali. **Documento di progettazione logica e fisica**, che si compone del modello concettuale dei dati e del modello delle funzioni: • definizione dell'architettura tecnologica; • descrizione dei singoli componenti; • descrizione delle relazioni tra componenti e requisiti. **Guida di stile**: • elementi di grafica, colori (in valori esadecimali) e armonia; • elementi di immagine coordinata; • font, stile e interlinee del testo; • regole d'uso del logo; • template grafici delle pagine; • regole di impostazione generale del sito; • ogni altro elemento utile alla realizzazione e gestione grafica del sito.

Tab. A2.4 – Fase di sviluppo e migrazione

Fase 4	Sviluppo e migrazione del sito
Descrizione	Installazione dell'ambiente di sviluppo e di "software quality assurance". Sviluppo delle componenti software e/o parametrizzazione dei pacchetti software utilizzati. Sviluppo delle integrazioni.
Ruoli Coinvolti	Figura professionale responsabile: Responsabile SI, Analista di sistemi e procedure.
Metodo	Moderne tecniche di sviluppo software e di corretta documentazione delle fasi installazione e/o parametrizzazione. Comprendendo in questa fase anche i test di consistenza a e di verifica delle migrazioni, se effettuate, dei dati.
Documenti di progetto	**Manuale d'uso**. È un documento che descrive la gestione del back office, in particolare: • abilitazioni dei redattori al CMS al fine di produrre contenuti utili al testing; • modalità di modifica della struttura editoriale e di flusso informativo (work flow); • casi d'uso.

Tab. A2.5 - Fase di collaudo e messa in esercizio

Fase 5	Collaudo e messa in esercizio
Descrizione	Esecuzione dei test (component test, system integration test, stress test, test di accettazione, ecc.), correzione delle anomalie, fine tuning e collaudo.
Ruoli Coinvolti	Figura professionale responsabile: Commissione di collaudo, Responsabile SI
Metodo	Moderne tecniche di sviluppo software e di corretta documentazione delle fasi installazione e/o parametrizzazione. Comprendendo in questa fase anche i test di consistenza a e di verifica delle migrazioni, se effettuate, dei dati.
Documenti di progetto	**Specifiche di collaudo.** Costituiscono la guida per lo svolgimento delle attività di collaudo del sito. Le Specifiche di Collaudo sono un documento ufficiale che deve essere approvato dall'Amministrazione **Report di test e collaudo.** Riporta tutte le informazioni sulle aree sottoposte a test e i risultati finali dei test. Il Report è un documento ufficiale che deve essere approvato dall'Amministrazione per poter procedere alla messa in esercizio del sito. **Specifiche di gestione del versionamento**. Costituiscono la guida per la gestione delle configurazioni.

Tab. A2.6 - Fase di gestione del sito

Fase 6	Gestione del sito
Descrizione	L'attività è solitamente a carico della struttura redazionale in seno all'amministrazione, difficilmente è gestita (parzialmente o completamente) da società esterne. In alcuni casi, come per esempio per siti di eventi\iniziative con obiettivi di breve durata la gestione, sotto supervisione dell'amministrazione, può essere in carico ad esterni (content provider).
Metodo	Nella fase in cui si progetta e realizza la redazione web sono possibili alcune verifiche, sia di tipo empirico (con utenti finali), sia di tipo euristico (eseguite da esperti) per accertarsi della qualità dei contenuti e della navigazione ipertestuale. In questo contesto si parla di prototipo editoriale, cioè del sito finalmente pronto e arricchito anche dei contenuti. • Verifiche formale sui contenuti (correzione bozze); • Test di web writing (chiarezza espositiva, assenza linguaggio burocratico ecc); • Test sulla reperibilità dei documenti e delle informazioni nel motore di ricerca; • Test di verifica ed eliminazioni di link rotti. I test di verifica di questa fase, quando il sito è già on line possono essere: • questionari on line; • sondaggi; • analisi delle interazioni on line; • analisi di usabilità. I test porteranno a report in cui si evidenziano le aree di miglioramento per ricominciare il ciclo di analisi, progettazione e sviluppo di soluzioni migliorative in un *continuum* che salvaguarda la qualità del sito.
Documenti di progetto	**Piano editoriale.** Documento strategico editoriale, definisce chi fa cosa all'interno della redazione, formalizzando tutte le attività di reperimento, organizzazione, creazione e revisione dei contenuti. **Guida editoriale.** Documento operativo che riporta tutte le regole da rispettare nella progettazione, gestione, analisi, stesura dei contenuti del sito. **Progetto di migrazione.** Definisce tutte le tipologie e fasi di migrazione dei contenuti. **Report**: • report sugli accessi; • report richieste utenti di tipo qualitativo (mail inviate, richieste nei feedback); • report mensili andamento della redazione; • report tecnici; • report contact center (analisi delle richieste) e *customer satisfaction*.

|A3| COMPONENTI FUNZIONALI PER LA COSTRUZIONE DEI SITI WEB DELLA PA

Al fine di garantire omogeneità ai siti web della pubblica amministrazione e facilitare il riuso di specifiche parti realizzate, è utile immaginare un sito web come costruito sulla base di componenti funzionali elementari da assemblare tra loro nella fase di sviluppo. Una sorta di diversi tipi di "mattoncini" che identifichino e realizzino i servizi tipici di un sito, sulla base dei quali sia possibile costruire l'insieme delle funzionalità di ogni possibile sito dell'amministrazione.

Le categorie di servizi individuate, e approfondite nei prossimi paragrafi, sono le seguenti:

- **procedimenti amministrativi**: servizi on line o di trasmissione dati, in grado, tra l'altro, di sostituire i servizi di sportello con equivalenti servizi esposti in formato elettronico;
- **collaborazione con cittadini ed imprese**: servizi che prevedono interazioni con gli utenti ovvero con gruppi di individui o gruppi di discussione;
- **informazioni sull'Amministrazione**: servizi che forniscono, su richiesta, informazioni strutturate e classificate riguardanti la PA;
- **uso del sito**: servizi volti a fornire strumenti di ausilio per gli utenti;
- **gestione delle identità**: servizi volti a consentire la personalizzazione di determinate componenti applicative con cui gli utenti interagiscono, quali il multilingua e localizzazione, la profilazione e la personalizzazione;
- **gestione del sito**: servizi volti alla gestione e pubblicazione di contenuti in ambito web.

L'insieme dei servizi presentati non può e non deve essere considerato esaustivo, in particolare per i servizi specifici afferenti ai procedimenti amministrativi, perché solo ciascuna amministrazione può compiutamente individuare i servizi applicabili al proprio dominio.

Nei seguenti paragrafi sono richiamati i principali servizi accompagnati da una breve descrizione, specificando il tipo di accesso (P=Pubblico, che prevede l'utilizzo da parte di un utente senza un riconoscimento preventivo, C=Controllato, che prevede l'utilizzo da parte di un utente a cui si richiede l'identificazione) e l'utenza di riferimento (C/I=Cittadini e Imprese, G=Gestione).

Procedimenti amministrativi

I servizi relativi ai procedimenti amministrativi di pertinenza rappresentano il contenuto più importante dei siti della pubblica amministrazione. Essi consentono di processare completamente via Internet un servizio semplice o articolato (come composizione di più servizi elementari), dall'attivazione del procedimento fino all'effettiva erogazione, integrando il sistema di *back office* della pubblica amministrazione con l'interfaccia web che diventa il *front office*, cioè lo sportello pubblico dell'amministrazione stessa.

Tab. A3.1 – Servizi relativi a procedimenti amministrativi

Denominazione e Descrizione del servizio ***LEGENDA*** *utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO)* *tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato)* *utenza di riferimento (C/I = Cittadini ed Imprese, G= Gestore)*	***Contenuto obbligatorio***	***Tipo di accesso***	***Utenza di riferimento***
Servizi Personalizzati (Interattività 5) I servizi personalizzati sono l'evoluzione dei servizi transazionali, in cui il servizio transazionale è arricchito dalle informazioni di profilo del cittadino, e rappresentano il vertice dell'interazione tra pubblica amministrazione e cittadino.	**NO**	**C**	**C/I**
Pagamenti (Interattività 4) Il servizio di pagamento on line di: imposte e tasse, multe, biglietteria e ticket on line, prestazioni e ticket sanitari, ecc., effettuabile mediante carta di credito, con o senza l'addebito dei costi per la transazione on line.	**NO**	**C**	**C/I**
Transazioni (Interattività 3) I servizi transazionali sono elementi fondamentali nella promozione dell'interazione tra pubblica amministrazione e cittadino. Ogni pubblica amministrazione o ente ha il compito di analizzare, entro l'ampia varietà di servizi previsti per il cittadino, quelli che maggiormente risultano adatti al trasferimento, completo o parziale, sul web.	**NO**	**C**	**C/I**
Modulistica (Interattività 2) Il servizio di download dei documenti consente di effettuare il download di tutti i materiali (informativi e non) messi a disposizione sul sito.	**SI**	**P**	**C/I**
Informazioni (Interattività 1) Il servizio consente di fornire informazioni sulle disposizioni normative, su temi di rilevante interesse pubblico e sociale, sulle attività e i servizi dell'amministrazione di appartenenza.	**SI**	**P**	**C/I**
Pubblicità Legale Il servizio di pubblicità legale permette la pubblicazione di annunci delle PA, in osservanza a precisi obblighi di legge, al fine di rendere trasparenti atti e procedure concorsuali.	**SI**	**P**	**C/I**

Servizi di collaborazione con cittadini ed imprese

Sono tutti i servizi di nuova generazione che vivono del contributo degli utenti finali: senza la creatività, l'iniziativa, la volontà delle persone rimarrebbero lettera morta. Questi tipi di servizi sono indicati come applicazioni web 2.0. L'introduzione di questa tipologia di servizi può essere pianificata esattamente come tutte le altre tipologie di servizi, ma con un'attenzione in più dovuta alla loro natura di produzione collettiva, con tutti i vantaggi (tanti) e le criticità che questa modalità redazionale porta con sé.

Tab. A3.2 – Servizi di collaborazione

Denominazione e Descrizione del servizio ***LEGENDA*** utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO) tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato) utenza di riferimento (C/I= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)	*Contenuto obbligatorio*	*Tipo di accesso*	*Utenza di riferimento*
Wiki. Un wiki è un spazio web (una collezione di documenti o pagine ipertestuali) che può essere modificato dai suoi utilizzatori, i contenuti sono sviluppati in collaborazione da tutti coloro che ne hanno accesso.	NO	C	C/I
Blog. Un Blog è uno strumento di comunicazione Web, un diario on line. Il blog, a differenza del forum e del wiki che hanno caratteristiche collaborative e democratiche è un spazio più personale, il gestore che può decidere se e come dare visibilità alla risposte del suo pubblico.	NO	C	C/I
Folksonomia. La folksonomia è un sistema sociale di categorizzazione di contenuti basato sull'associazione di tag (etichette) a elementi (tipicamente, risorse web) indipendente da vocabolari prefissati e liberamente creata dagli utenti.	NO	C	C/I
Social Bookmarking. Il social bookmarking è un servizio basato sul web, dove vengono resi disponibili elenchi di segnalibri (bookmark) creati dagli utenti. Questi elenchi sono liberamente consultabili e condivisibili con gli altri utenti appartenenti alla stessa comunità virtuale.	NO	C	C/I
Forum. Un forum è uno spazio condiviso in cui i cittadini possono aprire discussioni (thread) rispondere ai singoli messaggi (post) in una rete di informazioni solitamente costruita ad albero in cui è possibile visualizzare le discussioni in ordine cronologico di inserimento.	NO	C	C/I
Instant Messaging. Con i servizi di Instant Messaging è possibile dialogare in tempo reale con i cittadini e gli utenti.	NO	C	C/I
Social Navigation. La social navigation è una modalità di navigazione web che mette in evidenza i gusti, le opinioni, le scelte degli utenti;	NO	C	C/I
Sondaggi, Questionari, Feedback form. Nell'ipotesi di disporre di una significativa e consolidata base di utenti, è utile realizzare un sistema di gestione di semplici sondaggi (mediante questionari o feedback form) per disporre di un approssimativo quadro d'opinione degli utenti.	NO	C	C/I
RSS. Il Really Simple Syndication è uno dei più popolari formati per la distribuzione di contenuti Web. Un lettore RSS potrà presentare in una maniera omogenea notizie provenienti dalle fonti più diverse.	NO	C	C/I
Emoticons. Servizio di valutazione della qualità percepita basato su interfacce emozionali.	NO	P	C/I
Georeferenziazione: la georeferenziazione serve ad associare ad una fotografia le sue coordinate geografiche (latitudine, longitudine e altitudine) per poterle organizzare e visualizzare su mappe. Può essere utilizzata in attività di valutazione partecipata e per favorire una maggiore trasparenza dell'azione pubblica.	NO	C	C/I

Informazioni sull'Amministrazione

I servizi informativi consentono al cittadino di accedere, tramite Internet, ad un consistente patrimonio di informazione pubblica, gratuita e liberamente accessibile, un giacimento informativo in notevole crescita.

Tab. A3.3 - Servizi informativi

Denominazione e Descrizione del servizio *LEGENDA* utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO) tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato) utenza di riferimento (C/I= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)	*Contenuto obbligatorio*	*Tipo di accesso*	*Utenza di riferimento*
Organigramma. Rappresenta dunque sinteticamente: le funzioni, i compiti e i rapporti gerarchici esistenti nell'ambito di una data organizzazione; è inoltre un riferimento formale alla quantità di risorse umane impegnate presso l'ente.	SI	P	C/I
Mappa dei Servizi. La mappa dei servizi mostra tutti i servizi predisposti dalla pubblica amministrazione, secondo le direttive della normativa. La mappa elenca i servizi erogati sia on line (mediante i cosiddetti «sportelli interattivi») che in modo tradizionale, fornendo informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione.	SI	P	C/I
Bandi di Gara e Bandi di concorso. Il servizio di pubblicazione e gestione dei bandi di gara e di concorso permette di consultare tutti i bandi pubblicati dalle pubbliche amministrazioni (secondo le direttive della normativa in materia).	SI	P	C/I
Riferimenti e Link. Il servizio permette di pubblicare link e riferimenti diretti ad altri servizi o siti della pubblica amministrazione che sono di interesse per gli utenti del sito o portale.	SI	P	C/I
Documentazione. Il servizio permette di accedere al patrimonio informativo e documentale di una PA.	SI	P	C/I
Sportello URP. La modalità classica di erogazione dei servizi tipici dell'URP è lo sportello, ma nelle sue attività l'URP può però avvalersi dei servizi on line.	SI	P	C/I
Domande/risposte: sono scambi di informazioni, scaturiti da specifiche domande dei cittadini e delle imprese.	NO	P	C/I

Uso del sito

Questi servizi offrono ai cittadini ed alle imprese un aiuto sulla navigazione del sito e sulla collocazione delle informazione di proprio interesse.

Tab. A3.4 - Servizi di supporto all'uso del sito

Denominazione e Descrizione del servizio ***LEGENDA*** utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO) tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato) utenza di riferimento (C/I= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)	*Contenuto obbligatorio*	*Tipo di accesso*	*Utenza di riferimento*
Help. La sezione help è un'area predisposta a recepire le problematiche dei cittadini e a fornire strumenti e indicazioni per risolverle.	SI	P	C/I
FAQ. Le Frequently Asked Questions sono, letteralmente, le "domande poste frequentemente"	SI	P	C/I
Glossario. Un glossario è una raccolta in ordine alfabetico di termini di un ambito specifico e circoscritto.	SI	P	C/I
Aiuto alla navigazione. Sono una serie di servizi a supporto della navigazione. Il principe di questi servizi è naturalmente il motore di ricerca ma da solo non è sufficiente. L'indice del sito, la mappa del sito e la guida al sito completano il set di strumenti a supporto della navigazione ampliando i modelli mentali di ricerca.	SI	P	C/I

Servizi di gestione delle identità

Nel senso più generale del termine, per Servizio di Gestione delle Identità & Access Management si intende l'insieme di tutti i servizi necessari per gestire il ciclo di vita con-

Tab. A3.5 - Servizi di gestione delle identità

Denominazione e Descrizione del servizio ***LEGENDA*** utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO) tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato) utenza di riferimento (C/I= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)	*Contenuto obbligatorio*	*Tipo di accesso*	*Utenza di riferimento*
Profilazione & Personalizzazione. La profilazione rende possibile l'associazione delle informazioni sull'utente creando ciò che si può definire "profilo applicativo". Tali informazioni possono essere gestite da una figura responsabile del sito/portale. La personalizzazione fornisce la possibilità che un sito web riconosca l'utente che vi accede e presenti i contenuti personalizzandoli in base alle preferenze a esso associate (rilevate indirettamente o indicate esplicitamente). Avvalendosi della profilazione e personalizzazione è possibile incrementare la flessibilità e la dinamicità del sito.	SI	C	G
Multilingua & Localizzazione. Il servizio multilingua prevede la possibilità di presentare le informazioni che devono essere consultate nelle lingue previste per uno specifico scopo.	NO	C	G

nesso con la gestione dell'**identità digitale** dei singoli utenti fruitori dei servizi in modo indipendente dalle singole applicazioni. Nell'ambito del CAD e ancora più specifico di SPC (Sistema Pubblico di Connettività) la gestione dell'identità digitale è stata ampiamente affrontata nell'ambito del più ampio concetto di identità federata che rappresenta una delle evoluzioni legate all'identity management.

Servizi di gestione del sito

Il ruolo dei servizi di gestione è quello di permettere la produzione, la gestione e la cancellazione dei contenuti del sito, funzionalità di fatto complementari ai servizi trasversali.

Tab. A3.6 - Servizi di gestione del sito

Denominazione e Descrizione del servizio ***LEGENDA*** utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO) tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato) utenza di riferimento (C/I= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)	***Contenuto obbligatorio***	***Tipo di accesso***	***Utenza di riferimento***
Newsletter. La newsletter consiste nell' inviare regolarmente agli iscritti una e-mail con l'elenco delle novità pubblicate sul sito e quindi consente di sollevare l'utente dal controllo frequente degli aggiornamenti direttamente sul sito.	**NO**	**C**	**G**
Contenuti Multimediali. Sono contenuti le presentazioni (slide), video e podcasting. Con un'attenta progettazione del contenuto per renderlo accessibile anche a persone con disabilità, anche un sito PA può trarre forti vantaggi dalle potenzialità di un contenuto multimediale.	**NO**	**C**	**G**
Contenuti Mobili. Sono contenuti prodotti per essere fruiti mediante terminali mobili evoluti (cellulari, palmari, handheld computer, etc.). Molteplici sono le occasioni e le opportunità di produzione/utilizzo di informazioni e servizi via canali telefonici e via Internet.	**NO**	**C**	**G**
RSS. RSS è basato su XML, da cui ha ereditato la semplicità, l'estensibilità e la flessibilità. RSS definisce una struttura adatta a veicolare un insieme di notizie, ciascuna delle quali sarà composta da vari campi (nome autore, titolo, testo, riassunto, ecc.).	**NO**	**C**	**G**

Servizi trasversali

Il ruolo dei servizi trasversali è quello di completare le funzionalità esposte dai servizi di portale. Di fatto, i servizi trasversali evidenziano quelle funzionalità che trovano ambito di riutilizzo in scenari differenti in base allo specifico contesto in cui si collocano i servizi di portale a cui afferiscono.

Tab. A3.7 – Servizi trasversali

Denominazione e Descrizione del servizio ***LEGENDA*** utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori (SI, NO) tipo di accesso (P= Pubblico, C= Controllato) utenza di riferimento (C/I= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)	***Contenuto obbligatorio***	***Tipo di accesso***	***Utenza di riferimento***
Motore di Ricerca. Un motore di ricerca costituisce la soluzione per trovare le informazioni immagazzinate in formato elettronico. La possibilità di definire i criteri di ricerca in maniera più o meno articolata consente di avvalersi di uno strumento più o meno flessibile.	SI	P	C/I G
Gestione Contenuti. Un Content management system (CMS) ovvero un "sistema di gestione dei contenuti", è una soluzione tecnologica utilizzata per creare, editare, gestire e pubblicare contenuti seguendo una modalità ben organizzata (workflow).	SI	C	G
Gestione Documentale. Un sistema di gestione documentale (Document Management System - DMS) è un sistema informatico il cui uso è volto a tracciare e immagazzinare documenti.	SI	C	G
Gestione della conoscenza. Un sistema di gestione della conoscenza (KMS) è costituito da una soluzione tecnologica basata su un sistema informatico volto a gestire la conoscenza all'interno dell'organizzazione supportando la creazione, la cattura, l'immagazzinamento e la condivisione delle informazioni che costituiscono conoscenza.	SI	C	G
Gestione Workflow. Un Workflow Management System (WMS) è un sistema che permette di definire, creare e gestire l'esecuzione di workflow combinando in maniera organica le attività (task) che lo compongono.	SI	C	G
Gestione e-Learning. I Learning Management System (LMS) costituiscono una soluzione tecnologica per l'erogazione di formazione in modalità eLearning.	SI	C	G
Gestione diritti digitali. I Digital Rights Management (DRM) sono quelle soluzioni tecnologiche volte alla gestione dei diritti digitali.	SI	C	G
Firma Digitale. La Firma Digitale è il risultato finale del processo informatico basato su un algoritmo matematico che consente di firmare un documento elettronico con la stessa validità di una firma autografa.	SI	C	C/I G
Posta Certificata. La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.	SI	C	C/I G

|A4| RUOLI COINVOLTI NELLO SVILUPPO E NELLA GESTIONE DEI SITI WEB DELLA PA

In questa Appendice si descrivono le funzioni ed i ruoli degli attori, interni all'amministrazione, che partecipano, a vario titolo e con diverse responsabilità, al processo di creazione e manutenzione dei siti, istituzionali o tematici, dell'amministrazione.

I ruoli sono elencati e descritti separatamente, sebbene un singolo dipendente ne possa ricoprire più di uno contemporaneamente in funzione delle dimensioni e della complessità sia del sito sia dell'amministrazione. Tre sono, essenzialmente, gli ambiti professionali coinvolti quando si realizzano e gestiscono siti web:

- quello legato alle competenze tecnologiche nell'ICT;
- quello legato alle competenze editoriali;
- quello legato all'organizzazione, gestione e conservazione dell'informazione.

I ruoli previsti espressamente dalle normative regolamentari che li definiscono (è il caso del responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito, del responsabile dell'accessibilità informatica del responsabile dei sistemi informativi e del responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico) saranno sinteticamente descritti nei paragrafi successivi.

Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito
Ogni Amministrazione deve costantemente assicurare la qualità dei contenuti presenti nei siti di cui è responsabile, in termini di appropriatezza, correttezza e aggiornamento.

Il responsabile deve garantire una gestione coordinata sia dei contenuti e delle informazioni on line, sia dei processi redazionali dell'Amministrazione.

Il responsabile è chiamato a raccogliere le segnalazioni inerenti la presenza di un contenuto obsoleto ovvero la non corrispondenza delle informazioni presenti sul sito a quelle contenute nei provvedimenti originali.

Il responsabile del procedimento di pubblicazione (RPP) è individuato tra i dipendenti dell'amministrazione e, nel caso non sia espressamente nominato, è il vertice della struttura organizzativa dell'Amministrazione che ne assume automaticamente la funzione.

Per le finalità del ruolo che è chiamato a ricoprire è opportuno che il RPP sia individuato tra i dipendenti coinvolti nel processo di produzione dei contenuti ed in grado di risalire agevolmente alla fonte per ogni necessità di intervento. Deve inoltre interagire con facilità con chi ricopre il ruolo di gestore operativo della pubblicazione.

Il nominativo del responsabile del procedimento di pubblicazione, completo di indirizzo e-mail, deve essere - ove possibile - raggiungibile da un'area informativa a piè di pa-

gina (*footer*), presente in tutte le pagine (www.nomesito.gov.it/responsabile) o, alternativamente, in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla home page e da tutte le pagine (v. Appendice A1).

È opportuno far precedere il nominativo del responsabile del procedimento di pubblicazione da un breve testo che ne spieghi il ruolo e che chiarisca che non saranno trattate segnalazioni diverse da quelle inerenti i contenuti del sito.

Responsabile dell'accessibilità informatica
Il DPR 1 marzo 2005 n.75 (art. 9) individua la figura del responsabile dell'accessibilità informatica tra il personale appartenente alla qualifica dirigenziale già in servizio presso l'amministrazione stessa, la cui funzione, in assenza di specifica designazione, è svolta dal responsabile dei sistemi informativi.

Il responsabile dell'accessibilità informatica costituisce il punto di riferimento dell'amministrazione per tutte le iniziative connesse al rispetto della Legge 9 gennaio 2004, n. 4 e dei successivi decreti attuativi.

È la figura coinvolta nella procedura di valutazione diretta ad assicurare il costante livello di accessibilità e di fruibilità del sito.

Per il ruolo che deve svolgere è opportuno che si tratti di persona coinvolta nel processo sviluppo del sito e deve altresì poter interagire con facilità con chi operativamente e quotidianamente gestisce la redazione delle pagine.

Responsabile dei sistemi informativi
Il Decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39 istituisce, per le Amministrazioni centrali dello Stato, la figura del responsabile dei sistemi informativi da individuarsi tra il personale appartenente alla qualifica dirigenziale di livello generale o equiparato, ovvero, se tale qualifica non sia prevista, di livello immediatamente inferiore, quale responsabile per i sistemi informativi automatizzati. Il responsabile dei sistemi informativi cura i rapporti dell'amministrazione di appartenenza con il DigitPA e assume la responsabilità per i risultati conseguiti nella medesima amministrazione con l'impiego delle tecnologie informatiche. Inoltre, contribuisce alla definizione della bozza del piano triennale, trasmette al DigitPA la relazione sullo stato dell'automazione a consuntivo dell'anno precedente, con l'indicazione delle tecnologie impiegate, delle spese sostenute, delle risorse umane utilizzate e dei benefici conseguiti.

Capo Ufficio stampa
Istituito dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150, il Capo Ufficio stampa cura i collegamenti con gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività delle comunicazioni da fornire nelle materie di interesse dell'amministrazione e può assumere anche il ruolo di responsabile della redazione del sito web istituzionale. Ha il compito di organizzare, in modo coerente le finalità e la strategia dell'amministrazione, l'informazione verso i media, verso le altre istituzioni e verso

gli utenti dei servizi, ed è responsabile di tutti i flussi informativi (pubblicità, messaggi istituzionali, ecc.) interni ed esterni dell'amministrazione.

Responsabile Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) viene istituito con l'art. 12 del Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (ora art. 11, del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165). In seguito, la Legge 150/2000 individua in tale Ufficio la struttura preposta alla comunicazione verso i cittadini e le associazioni. L'URP deve infatti garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione; agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime; promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche; attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti; garantire la reciproca informazione fra l'Ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Il responsabile dell'URP, oltre a garantire le funzioni proprie della struttura, deve, ai sensi della Direttiva del Ministro della funzione pubblica del 7 febbraio 2002, concorrere alla individuazione di soluzioni atte a garantire il raccordo operativo con l'Ufficio stampa e con il Portavoce, se presente all'interno dell'Ente, per massimizzare l'efficienza e l'efficacia delle risorse impiegate. A tale scopo partecipa alla struttura di coordinamento trasversale, composta anche dal Capo Ufficio stampa e dal Portavoce, le cui funzioni sono quelle di programmazione, indirizzo e coordinamento delle iniziative di comunicazione.

Nella tabella sottostante i ruoli descritti sono messi in relazione con le fasi del ciclo di vita per lo sviluppo e la gestione di un sito web di cui all'**Appendice "Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA"**, in cui essi sono coinvolti.

Tab. A4.1 - Ruoli coinvolti nelle fasi del ciclo di vita di un sito web

Fasi del ciclo di vita	**Responsabile dei sistemi informativi**	**Responsabile dell'accessibilità**	**Responsabile del procedimento di pubblicazione**	**Capo ufficio stampa**	**Responsabile URP**
Fase 1 - Avviamento del progetto	X	X		X	X
Fase 2 - Analisi dei requisiti	X	X		X	X
Fase 3 - Disegno e progettazione tecnica	X	X			
Fase 4 - Sviluppo e migrazione del sito	X	X			
Fase 5 - Collaudo e messa in esercizio	X	X			
Fase 6 - Gestione del sito	X	X	X	X	X

DigitPA

Governo Italiano

Dipartimento per la Digitalizzazione
della Pubblica Amministrazione
e l'Innovazione Tecnologica

Formez PA

www.innovazionepa.gov.it