

# **Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni anno 2011**

**art. 4 della Direttiva n. 8/2009  
del Ministro per la pubblica  
amministrazione e l'innovazione**

# INTRODUZIONE

Le Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni

- art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione
- revisione almeno annuale, l'ultima versione è del 29 luglio 2011.

# DESTINATARI DELLE LINEE GUIDA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Destinatari :

tutte le pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto della loro autonomia organizzativa e comunque nel rispetto del riparto di competenza di cui all'art. 117 della Costituzione.

- [...]
- **Regioni**
- **Province**
- **Comuni**
- **Comunità montane e loro consorzi e associazioni**
- [...]

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## Principi dell'Amministrazione digitale

**Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)** (Decreto legislativo n. 235/2010) entrato in vigore il 25 gennaio 2011 è il testo normativo che riunisce i principi alla base dell'Amministrazione digitale; fornisce indicazioni riguardanti i contenuti minimi che un sito di una pubblica amministrazione deve contenere per garantire il livello minimo di servizio al cittadino.

**Legge n. 106 del 12 luglio 2011** (di conversione del Decreto legge n.70 del 13 maggio 2011, il c.d. “**Decreto sviluppo**”) **all’art. 6** obbligo di pubblicare sui siti istituzionali:

- per ciascuna procedura, l'elenco degli adempimenti e la documentazione necessaria
- l'elenco degli oneri introdotti o eliminati per ogni singolo atto amministrativo.

**Decreto legge del 6 luglio 2011, n. 98** specifica **all’art. 8** “Obblighi di trasparenza per le società a partecipazione pubblica”

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## Accessibilità

**Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca),**  
recante “Disposizioni per favorire l'accesso dei  
soggetti disabili agli strumenti informatici” **ed i**  
**successivi regolamenti attuativi** che  
sanciscono l’obbligo per le pubbliche  
amministrazioni di dotarsi di siti web  
accessibili.

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino

Documenti che sostengono la partecipazione diretta dei cittadini e la massima trasparenza nelle comunicazioni tra pubblica amministrazione e cittadini:

- **Carta europea dei diritti dell'uomo nella città" (2000)**
- **Agenda della conferenza di Fuerteventura, "Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale" (2002)**
- **Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza**
  
- **Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 ed in particolare la Delibera della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche n. 105/2010 "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità"** specifica i contenuti che devono essere pubblicati sul sito istituzionale e le modalità di pubblicazione per facilitarne la reperibilità e l'uso da parte dei cittadini.

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## 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.

Aggiornate poi dai seguenti provvedimenti normativi:

- **Legge 6 agosto 2008 n. 133,**
- **Decreto legislativo 30 maggio 2008, n. 109**

Inoltre, di più recente pubblicazione, si segnalano le **Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato anche da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web (Deliberazione 2 marzo 2011)**, che forniscono una serie di misure ed accorgimenti a cui le amministrazioni si devono attenere quando

- comunicano o diffondono, tramite il proprio sito istituzionale, dati personali
- quando fanno pubblicità all'azione amministrativa
- quando permettono la consultazione di atti

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## Qualità del web

**Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini** della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, introduce il tema delle indagini di customer satisfaction per 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 il miglioramento della comunicazione istituzionale e la verifica della soddisfazione del pubblico nei confronti dell'utilizzo dei servizi on line.

**Direttiva 24 ottobre 2005** del Ministro per la funzione pubblica per la semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni.

**Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 19 dicembre 2006** fornisce alle 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.



# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## Comunicazione pubblica

**Legge 7 giugno 2000, n. 150** ed il regolamento attuativo contenuto nella **Direttiva P.C.M.**

**21 settembre 2000** disciplinano le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni ed indicano tra gli strumenti essenziali per migliorare le relazioni con i cittadini

- l'Ufficio stampa
- l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) ed
- “analoghe strutture” quali siti web, portali, newsletter.

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

## Normativa regionale

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

Per la Regione Piemonte si segnala la **L.R. del 26 marzo 2009, n. 9** Legge sul pluralismo informatico, software libero e portabilità dei documenti informatici.

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

Di seguito vengono elencati **i possibili interventi da realizzare, sulla base delle diverse tipologie di siti web pubblici**; vengono definiti i 2 diversi tipi di siti web pubblici, i tipi di interazione che questi hanno con l'utente, gli obiettivi primari ed i contenuti caratterizzanti delle due tipologie di siti.

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

## Tipologia dei siti web delle PA e livelli d'interattività

Distinguiamo due macrotipologie di siti web pubblici:

**ISTITUZIONALI** che si pongono come obiettivi prioritari

- **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.
- **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

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

## Tipologia dei siti web delle PA e livelli d'interattività

**TEMATICI** che vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale ad esempio:

- **Presentare un progetto, un'iniziativa, un evento** (Interviste; interventi; sala stampa; comunicati stampa; speciali; approfondimenti; ecc.)
- **Gestire una community** (Forum; Wiki; bacheche; social navigation; ecc.)
- **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
- **Formare.** Documenti formativi; didattica on line; corsi on line (e-learning); tassonomie create dagli utenti (folksonomie).

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

Tipologia dei siti web delle PA e livelli d'interattività

Livelli d'interazione dei servizi messi a disposizione su un sito pubblico

- **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).

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

## Tipologia dei siti web delle PA e livelli d'interattività

- **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.

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

## Tipologia dei siti web delle PA e livelli d'interattività

- **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. pro-attività).



# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

Tipologie di intervento da realizzare

Siti istituzionali: gli interventi di razionalizzazione mirano quasi interamente ad una revisione dei contenuti e ad una eventuale cancellazione di pagine obsolete. 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.

# ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

## Tipologie di intervento da realizzare

Siti tematici: ogni amministrazione può effettuare una valutazione (viene fornita un checklist di base) e individuare quale intervento realizzare

- Caso A - sito da mantenere
- Caso B - sito da razionalizzare: è necessaria una revisione dei contenuti o dell'architettura informativa o del nome di dominio.
- Caso C - sito da dismettere (trasferendo o archiviando i contenuti).
- Caso D - sito da realizzare: l'amministrazione deve attivare un nuovo sito web tematico.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Di seguito i criteri di indirizzo per accompagnare le pubbliche amministrazioni nel percorso di miglioramento costante della qualità dei propri siti:

- 1) iscrivere un sito al dominio ".gov.it";
- 2) soddisfare i principi di trasparenza dell'azione amministrativa;
- 3) garantire il costante aggiornamento di un sito web pubblico e renderlo visibile;
- 4) rispettare i requisiti di accessibilità e usabilità;
- 5) Favorire la gestione automatizzata dei contenuti (CMS – Content Management System)
- 6) rispettare le corrette regole per il trattamento dei dati personali;
- 7) monitorare la qualità di un sito web pubblico.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Iscrizione al dominio “.gov.it”

Le pubbliche amministrazioni sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio .gov.it di tutti i siti che intendono mantenere attivi (condizione essenziale per l'immediata riconoscibilità della sua natura pubblica).

Il dominio “.gov.it” è gestito da DigitPA.

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”.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

Per soddisfare i principi di trasparenza dell'azione amministrativa sono stati identificati i seguenti **contenuti minimi indispensabili di un sito web pubblico**

- Informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (**URP**) direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **Indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata** con l'indicazione dei tempi di risposta. Costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità nella home page del sito.
- Descrizione completa della **struttura organizzativa**. (anche in “trasparenza, valutazione e merito” sezione “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”)

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **“Come fare per”** pagina con
  - 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 ed ogni altro termine procedimentale; (anche in “trasparenza, valutazione e merito” sezione “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”)
  - per ciascun procedimento in elenco, va indicato il nome del responsabile e l’unità organizzativa responsabile dell’istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell’adozione del provvedimento; (anche in "Trasparenza, valutazione e merito" sezione “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”)
  - le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti. (anche in "Trasparenza, valutazione e merito" sezione “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”)

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- Pagina “**Modulistica**” (anche in "Trasparenza, valutazione e merito" sezione “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”)
  - l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti;
  - i moduli e i formulari validi;
  - gli atti e i documenti anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà;
  - l'elenco dei regolamenti ministeriali o interministeriali;
  - l'elenco dei provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, nonché l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici, completi dell'elenco di tutti gli oneri informativi gravanti sui cittadini e le imprese introdotti o eliminati con gli atti medesimi.



# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **L'elenco delle caselle di posta elettronica** attive, specificando per ciascuna casella:
  - 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.

L'elenco deve essere corredato dall'informativa sulle finalità della pubblicazione dell'elenco stesso e sulle conseguenti limitazioni d'uso. (anche in "Trasparenza, valutazione e merito" sezione "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti")

- **L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata.** (anche in "Trasparenza, valutazione e merito" sezione "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti")

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- Le **pubblicazioni** (direttive, programmi, istruzioni, circolari) e i messaggi di informazione e di comunicazione secondo le norme.
- “**Concorsi**” L’elenco dei concorsi (testo integrale) raggiungibili dalla home page del sito;
- “**Bandi di gara**” L’elenco dei bandi di gara raggiungibili dalla home page del sito
- “**Bilanci**” raggiungibile dalla home page del sito;
- Pubblicità legale o “**Albo pretorio**”. Deve essere raggiungibile dalla home page del sito;

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **"Servizi on line"** L'elenco dei servizi on line deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile. La mappa deve elencare i servizi erogati sia on line (mediante i cosiddetti «sportelli interattivi») che in modo tradizionale suddivisi per tipologia di utenza (cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni). La modulistica per la quale è previsto un livello di interazione 3 (Interazione a due vie: L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse; ad es. il modulo può essere compilato e inviato on line) deve essere proposta nell'ambito dei servizi on line.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **"Servizi di futura attivazione"**
- **"Privacy"** o "Protezione dei dati personali". Deve essere 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.
- "Note" o **"Note legali"**. Deve essere 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.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **Elenco dei siti tematici.** Deve essere raggiungibile dalla home page del sito;
- Link alla sezione “**trasparenza, valutazione e merito**” che al suo interno deve contenere:
  - Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione
  - Il Piano e la Relazione sulle performance

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

Sempre in “trasparenza, valutazione e merito” devono essere presenti le seguenti sezioni:

- “Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti”
- “Dati relativi al Personale”
- “Dati relativi a incarichi e consulenze”
- “Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici”
- “Dati sulla gestione dei pagamenti”
- “Dati relativi alle buone prassi”
- “Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica”

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

Altri requisiti minimi che emergono dalla lettura del documento “linee guida per i siti web delle PA”:

- **Dati Monitoraggio** (aggiornati mensilmente)
- **Motore di ricerca interno** costantemente disponibile nella testata.
- Sistema permanente per la raccolta e l’elaborazione dei **dati sulla customer satisfaction** dei servizi erogati attraverso diversi canali;
- Nominativo del **responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti**, completo di indirizzo e-mail

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

- **Riferimenti e Link.**
- **Help.** Sezione predisposta a recepire le problematiche dei cittadini e a fornire strumenti e indicazioni per risolverle.
- **FAQ.** Le Frequently Asked Questions
- **Glossario.**
- **Aiuto alla navigazione.** (quali motore di ricerca, indice del sito, mappa del sito e guida al sito )



# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

## Contenuti minimi dei siti tematici delle PA

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;
- Finalità del sito;
- Frequenza di aggiornamento dei contenuti;
- Periodo di validità del sito;
- Informativa sulla privacy.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Aggiornamento e visibilità dei contenuti online

Le pubbliche amministrazioni devono garantire il costante aggiornamento di un sito web pubblico e renderlo visibile;

**Aggiornamento.** La validità dei contenuti dei siti web può essere:

- permanente: il contenuto in sé non perde mai di significatività (es. sezione “L’istituto” del sito INPS.);
- 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.).

Ad ogni contenuto o sezione di contenuti deve essere attribuita una validità al momento della pubblicazione.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Aggiornamento e visibilità dei contenuti online

**Visibilità:** le Amministrazioni sono tenute ad informare gli utenti dell'esistenza del loro sito web istituzionale, segnalandone chiaramente l'indirizzo in tutte le occasioni di comunicazione:



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

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Accessibilità e usabilità

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 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

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Gestione automatizzata dei contenuti: CMS

Le pubbliche amministrazioni devono favorire la gestione automatizzata dei contenuti.

Un **Web Content Management System** (chiamato comunemente **CMS**) è un particolare software che permette la completa gestione di contenuti destinati al web, tramite un'interfaccia costituita nella maggior parte dei casi da browser.

A livello di interfaccia, la gran parte dei CMS presenta due ambienti di fruizione ben distinti: back end e front end.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Gestione automatizzata dei contenuti: CMS

### Strumenti di back end

- Controllo degli accessi – Il CMS consente di configurare gli accessi al back end, profilando altresì i livelli di modifica dei contenuti, per evitare ad esempio che alcuni redattori possano inavvertitamente modificare contenuti creati da altri utenti.
- Gestione del layout grafico - Una delle regole fondamentali dell'usabilità riguarda la coerenza e l'omogeneità grafica di un sito web. Tramite appositi pannelli vengono centralizzate le impostazioni del layout e della grafica, facilitando così un eventuale cambiamento della grafica di tutto il sito.
- Statistiche accesso utenti – Il costante monitoraggio delle statistiche è il primo elemento da tenere sotto controllo per le modifiche migliorative del sito.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Gestione automatizzata dei contenuti: CMS

- Workflow di pubblicazione – Il CMS consente a più utenti di poter accedere contemporaneamente ai contenuti del sito. E' quindi necessario che venga impostato un processo automatico che permetta di segnalare la creazione o la modifica di contenuti per l'eventuale approvazione da parte dei responsabili del procedimento di pubblicazione.
- Monitoraggio dei contenuti – I pannelli di controllo di alcuni CMS possono segnalare l'obsolescenza dei contenuti evidenziando la data di ultimo aggiornamento di ogni singola pagina.
- Search Engine Optimization - Alcuni CMS permettono di impostare pannelli di controllo per verificare l'attuazione di importanti configurazioni tecniche, affinché il sito possa aumentare la propria visibilità all'interno dei motori di ricerca.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Gestione automatizzata dei contenuti: CMS

### Strumenti di front end

- RSS – Gli RSS, acronimo di Really Simple Syndication, vengono utilizzati per diffondere ed aggregare contenuti, rendendone particolarmente agevole la fruizione e l'interoperabilità tra molteplici piattaforme.
- Moduli web (form) – La creazione tramite CMS di form online, per ricevere feedback dagli utenti o creare appositi questionari, permette di conoscere meglio i propri visitatori e di evitare la creazione e la pubblicazione di indirizzi mail realizzati ad hoc e potenzialmente oggetto di spamming.
- Newsletter – Oggi molti CMS offrono alla pubblica amministrazione la possibilità di raggiungere un numero anche molto elevato di utenti, gestendo le iscrizioni e le cancellazioni in modalità del tutto automatica.



# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Gestione automatizzata dei contenuti: CMS

- Multilingua – I CMS gestiscono agevolmente contenuti scritti in più lingue
- Contenuti per il mobile – le PA dovrebbero rendere facilmente usufruibili le informazioni anche da parte dei dispositivi mobili di ultima generazione. I migliori CMS consentono la generazione automatica di un layout adatto alla consultazione su display, nonché l'individuazione della tipologia di device.
- Tassonomia – una corretta indicizzazione dei contenuti permettere all'utente di raggiungere più facilmente le informazioni di interesse. Molti CMS consentono la creazione e l'assegnazione di tag ad un singolo contenuto, consentendo quindi l'aggregazione trasversale di contenuti simili, o che afferiscono alla medesima area semantica, al di là dei percorsi di navigazione prestabiliti.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PA

## Dati per il monitoraggio

Le pubbliche amministrazioni sono tenute a monitorare la qualità dei propri siti web. Il set minimo di dati di cui si consiglia 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 (30 giorni); 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 è stata visualizzata; è indice del livello di interesse ai contenuti del sito.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

## Classificazione e semantica

Reperibilità, interoperabilità e semplicità di consultazione sono previste dal CAD tra le caratteristiche da rispettare nella realizzazione dei siti. Per consentire tutto ciò 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;

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

## Classificazione e semantica

- accompagnare le risorse web con metadati che le descrivano
- 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;

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

## Classificazione e semantica

- rendere disponibile un motore di ricerca interno
- coltivare una politica di accesso aperto ai documenti prodotti
- di facilitare l'accesso alla documentazione inserendo un'area "Documentazione"
- associare parole chiave significative (c.d. tag) ai contenuti

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

## Formati aperti

Formati aperti: ovvero specifiche pubbliche per la descrizione e l'archiviazione di dati digitali senza barriere di natura legale o tecnica che hanno il vantaggio di poter essere gestiti da software proprietari, open source o da software libero, lasciando all'utente la possibilità di utilizzare la piattaforma che preferisce.

# CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

## Formati aperti

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;
- Epub per libri.

# METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ONLINE E DEI SITI WEB DELLE PA

## Valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi online delle PA

In materia di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi, le pubbliche amministrazioni sono chiamate a:

- rispettare i principi di misurazione delle qualità percepita, tenendo in considerazione i riferimenti normativi esistenti;
- attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed on line;
- seguire le attività tese ad approfondire vari aspetti del Customer Satisfaction Management



# METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ONLINE E DEI SITI WEB DELLE PA

## Valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi online delle PA

- adottare il sistema di rilevazione continua della customer satisfaction tramite emoticon (Progetto “Mettiamoci la faccia” 2009.)
- assicurare un sistema permanente per la raccolta e l’elaborazione dei dati sulla customer satisfaction dei servizi erogati attraverso diversi canali;
- garantire la pubblicazione degli stessi mediante una sezione del sito web dedicata;
- utilizzare i dati raccolti per attivare processi di razionalizzazione e miglioramento dei servizi erogati.

# METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ONLINE E DEI SITI WEB DELLE PA

## Indici di qualità e benchmarking

Sono stati identificati 6 indici che rappresentano la rispondenza di un sito alle diverse categorie di requisiti trattati dalle Linee guida:

- Rispetto dei requisiti minimi (tecnici e legali)
- Livello di accessibilità e usabilità
- Valore dei contenuti
- Servizi on line
- Trasparenza e dati pubblici
- Amministrazione 2.0

# METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ONLINE E DEI SITI WEB DELLE PA

## Partecipazione e Web 2.0

e-Participation: partecipazione dei cittadini alle attività della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT)

Tale coinvolgimento ha come preconditione l'adozione dell'approccio web 2.0 per la comunicazione e condivisione delle risorse online.

# METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ONLINE E DEI SITI WEB DELLE PA

## Partecipazione e Web 2.0

I **social media** possono essere considerati come canali di broadcasting ad alto potenziale di audience, dalla forma semplice e di versatile diffusione tra i cittadini, estremamente economici, multiplatforma e spesso interoperabili tra loro.

Attraverso la pubblicazione in tempo reale di piccoli messaggi di testo (microblogging), immagini, audio e video, si può garantire un'informazione costante e aggiornata, comunicare ed erogare servizi mirati a particolari fasce d'utenza, accrescere la percezione di vicinanza dell'amministrazione ai cittadini.

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.