

I siti web pubblici

Ing. Elena Tabet
DigitPA

Perugia, 11 aprile 2011

Contesto

- Necessita di integrare la realtà del web all'interno di una comunicazione istituzionale e/o finalizzata a certi servizi
- Regole ed indirizzi di carattere generale
 - Direttiva 8/2009 Linee guida per i siti web della PA
- Regole ed indirizzi per determinati contesti
 - Progetto Minerva

La Direttiva 8/2009

- Rivolta alle **amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165**
- Miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese
- Maggiore riconoscibilità dei siti istituzionali
- Razionalizzazione e riduzione dei siti tematici
- Elementi chiave:
 - Iscrizione al dominio .gov.it
 - Linee guida e vademecum ad aggiornamento annuale
 - Monitoraggio qualità dei siti
 - Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti

Perché le Linee guida

- Per 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
- Favorire il processo di "miglioramento continuo" della qualità dei servizi pubblici, anche quando erogati dal canale web
- Ridurre i costi di gestione di una molteplicità dei siti
- Consolidare il processo di modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per realizzare un rapporto aperto e trasparente con i propri "clienti".

Alcuni numeri

Tipologia Ente	Numero siti web .it
Amministrazioni centrali	796
Enti pubblici	344
Regioni	347
Province	632
Comuni	11.120

- I domini registrati sono in numero maggiore
- Le pagine web superano i 5 M

L'organizzazione delle LG

- **prima parte:** destinatari e riferimenti normativi più rilevanti;
- **seconda parte:** classificazione delle diverse tipologie di siti web pubblici e identificazione degli interventi da realizzare;
- **terza parte:** razionalizzazione dei contenuti e riduzione dei siti web obsoleti;
- **quarta parte:** criteri di indirizzo per il miglioramento continuo della qualità dei siti web;
- **quinta parte:** criteri e strumenti per il trattamento dei dati e della documentazione pubblica;
- **sesta parte:** elementi di indirizzo per le pubbliche amministrazioni su temi come la valutazione da parte degli utenti, le rilevazioni di qualità attraverso il benchmark tra amministrazioni, il confronto e l'interazione con i cittadini

Appendici alle LG

- Forniscono approfondimenti tecnici, a corredo delle indicazioni generali delle LG
- **Appendice A1** - Contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici;
- **Appendice A2** - Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA: raccomandazioni per la realizzazione e la gestione dei siti web, tramite un approccio metodologico basato sul ciclo di vita di un progetto;
- **Appendice A3** - Componenti funzionali per la costruzione dei siti web delle PA: modello per la strutturazione dei siti web pubblici, secondo differenti tipologie di servizi;
- **Appendice A4** - Ruoli coinvolti nella progettazione e nella gestione dei siti web delle PA

Destinatari

- 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

Normativa di riferimento

- Codice amministrazione digitale
- Accessibilità
- Privacy
- Trasparenza e partecipazione del cittadino
- Qualità del web
- Comunicazione pubblica
- Norme regionali di riferimento

Classificazione dei siti

Sito istituzionale

- Comunicazione istituzionale dell'Amministrazione
- Informazioni generali
- Attività di competenza
- Informazione o erogazione servizi di competenza

Sito tematico

- Presentazione del progetto/iniziativa/evento
- Informazione o erogazione servizi specifici
- Gestione della comunità di utenti di riferimento
- Formazione

I servizi erogabili

- Classificazione dei livelli di interattività
 - Livello 1 – servizi di tipo informativo
 - Livello 2 – interazione ad una via (modulistica on-line: art.57 comma2 del CAD)
 - Livello 3 – interazione a due vie (avvio dell'iter)
 - Livello 4 – transazione completa (completamento iter)
 - Livello 5 – profilazione (offerta di servizi personalizzata)
- Nei siti istituzionali presenza rilevante di elementi con interattività 1-3
- Nei siti tematici presenza rilevante di servizi ad alta interattività – livello 3-5
- Approfondimento dei servizi – Appendice 3 (*pillole di servizio*)

Azioni di miglioramento

- Sito istituzionale (uno solo!)
 - Verifica della adeguatezza, completezza e qualità dei contenuti
 - Verifica della presenza degli elementi obbligatori
 - Gestione ed eventuale storicizzazione dei contenuti non più attuali
- Siti tematici
 - Verifica dell'interesse
 - Verifica della adeguatezza, completezza e qualità dei contenuti
 - Verifica della presenza degli elementi consigliati
 - Gestione ed eventuale storicizzazione dei contenuti non più attuali
 - Dismissione del sito o migrazione all'interno del sito istituzionale

Identificazione degli interventi

- Checklist
- Predisporre una scheda conoscitiva per il sito istituzionale e per eventuali siti tematici:
 - Obiettivi e motivazioni;
 - Servizi offerti;
 - Costi di gestione, manutenzione, redazione;
 - Valorizzazione di indicatori
 - Frequenza di aggiornamento delle pagine
 - Utenti iscritti
 - Accessi (periodici)
 - Soddisfazione utenti

Identificazione degli interventi

Autodiagnosi

- Il sito è ancora utile e necessario?
- I contenuti sono adeguatamente aggiornati?
- La navigazione fra le pagine permette una corretta e completa fruizione dei contenuti?
- Ci sono altri siti con contenuti duplicati o analoghi?
- L'utilizzo dei servizi è in linea con le aspettative?
- I costi di gestione sono congrui?
- Sono adeguate le risorse professionali coinvolte nella gestione/redazione?

Identificazione degli interventi

- Sito da mantenere
 - Necessario comunque mantenere aggiornati i contenuti e presidiare la qualità
- Sito da razionalizzare
 - Ancora necessario e utile mantenere il sito attivo
 - Necessario avviare un processo di miglioramento dei contenuti, delle procedure di gestione, delle funzionalità
- Sito da dismettere o da migrare in un sito "*master*"
 - Non è più utile mantenere attivo il sito
 - Necessario valutare il trasferimento dei contenuti
- Sito da realizzare
 - Necessario avviare la realizzazione di un nuovo sito tematico

Razionalizzare il sito

- Verifica della obsolescenza dei contenuti
- Inserimento di elementi che indichino la validità temporale delle pagine
- Messa in opera di sistemi per la rilevazione degli accessi al sito
- Messa in opera di sistemi per la rilevazione della soddisfazione degli utenti
- Revisione del nome del sito
- Revisione delle modalità di navigazione all'interno del sito
- Revisione dell'usabilità del sito

Dismissione di un sito

- Attività critica: occorre coinvolgere tutte le persone e le strutture che hanno collaborato alla produzione di contenuti
- Rischi: perdita di contenuti + disorientamento degli utenti
- Verifica dei contenuti:
 - archiviazione
 - spostamento/suddivisione in siti aggregati/master
 - eliminazione
- Verifica dei link anche sulla base dei percorsi di navigazione più utilizzati
 - raggiungibilità di tutti i contenuti importanti
 - spostamento link – reindirizzamento
- PEC a riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it

Il miglioramento continuo

- Migliorare la raggiungibilità e la riconoscibilità
 - Iscrizione dominio .gov.it
- Garantire la presenza di contenuti
 - Obbligatorie per i siti istituzionali
 - Raccomandati per i siti tematici
- Garantire la ricerca e la navigabilità dei contenuti – obbligatorie e raccomandati
- Garantire l'aggiornamento dei contenuti
 - Permanente
 - Collegato (!)
 - A termine (!!)

DPCM 30 maggio 2002

Il Ministro per l'innovazione e le tecnologie emana la Direttiva per la conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it"

OBIETTIVO

aggregare i siti ed i portali delle Amministrazioni statali che già erogano e che erogheranno servizi istituzionali con un adeguato ed omogeneo livello di qualità, sicurezza ed aggiornamento dei servizi stessi

Direttiva del Ministro per la Pubblica amministrazione n.8/2009

Con la Direttiva 08/09 il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione vuole evidenziare l'importanza di fissare i criteri di riconoscibilità, di aggiornamento, di usabilità e accessibilità individuando con il “.gov.it” il dominio che riconosce i siti e i portali delle pubbliche amministrazioni

Regole per la registrazione del dominio .gov.it

Il requisito per richiedere la registrazione del dominio “.gov.it” è quello di essere una Pubblica Amministrazione.

Dal 2002 fino all’emanazione della Direttiva 08/09 del Ministro Brunetta le registrazioni del dominio effettuate sono state circa 90 e quasi tutte riferibili a Pubbliche Amministrazioni Centrali.

Da dicembre 2009 ad oggi sono stati registrati oltre 1.000 domini, la maggior parte richiesti da Pubbliche Amministrazioni Locali e scuole

Modalità di richiesta del dominio .gov.it

- Per richiedere il dominio “.gov.it” è necessario compilare 3 moduli.
- La LAR (Lettera di Richiesta e Assunzione Responsabilità)
- Il Modulo di richiesta registrazione di sottodominio “.gov.it”
- Il Questionario B.1 “Stato dei servizi”

La LAR (Lettera di Richiesta e Assunzione Responsabilità)

E' il documento in cui occorre indicare i dati del responsabile amministrativo del dominio che si sta richiedendo.

Nel caso di variazione del referente amministrativo, si deve comunicare tempestivamente al DigitPa, attraverso il modello "Lar per nuovo referente amministrativo" indicando il nominativo di chi subentra al precedente responsabile.

Il Modulo di richiesta registrazione di sottodominio

È il documento in cui indicare i dati tecnici necessari ai fini della registrazione.

Oltre l'intestazione in cui vengono segnalati i dati dell'amministrazione e del referente tecnico, il resto del modulo è composto da due sezioni da compilare alternativamente:

- Sezione "Registrazione tramite solo Delega" che riguarda le amministrazioni che vogliono gestire in autonomia l'indirizzamento verso il proprio dominio
- Sezione "Registrazione tramite Record" in cui le amministrazioni attraverso l'indicazione dei record affidano a DigitPa la gestione della corrispondenza dominio-indirizzo

Il Questionario B.1 "Stato dei servizi"

E' il documento che ha il fine di verificare la rispondenza del sito web dell'Amministrazione che ha richiesto il dominio, ai requisiti dettati dall'art. 54 del Codice dell'Amministrazione Digitale, nonché ai requisiti di accessibilità richiesti dalla Legge n.4/2004 e dal D.M. 8 luglio 2005 a cui le pubbliche amministrazioni devono uniformarsi (tab. 5 LG siti web)

Il miglioramento continuo

- Usabilità ed accessibilità
- Accreditamento ed accesso dell'utenza
 - Diversi strumenti di accesso per diversi servizi
 - Classi di utenza – singoli utenti
 - Carte, autenticazione debole "rafforzata"
- Politiche (*policy*) di trattamento dei dati sensibili e di utilizzo dei contenuti
 - Download
 - Contenuti esterni
 - Privacy
- Elementi per favorire il monitoraggio della qualità –
www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio

Il monitoraggio della qualità

- Il miglioramento continuo deve prendere spunto da azioni di monitoraggio della qualità del sito
- Valutazione degli utenti del sito e dei servizi
- Apertura di canali di comunicazione bidirezionale da e verso i cittadini (web 2.0; amministrazione 2.0)
- Confronto (benchmark) con siti e servizi analoghi di altre amministrazioni

Valutazione degli utenti

- Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della *qualità percepita*
- Attivare sul sito uno spazio per le segnalazioni, i reclami, i suggerimenti
- Mettere a disposizione degli utenti sistemi semplici e sistematici per esprimere il giudizio (Linee Guida Mettiamoci la faccia)



- Effettuare l'analisi dei giudizi espressi e pubblicare periodicamente le statistiche
- Avviare processi di razionalizzazione e miglioramento che tengano conto dei giudizi espressi
- www.qualitapa.gov.it

Comunicazione bidirezionale

- Web 2.0: tutti sono produttori di contenuti, si smorzano le differenze fra l'upload ed il download: leggo-scarico un contenuto, produco-pubblico un contenuto, sono un *prosumer*
- L'applicazione degli strumenti del web 2.0 all'azione della PA nasce sui temi dell'e-partecipation e dell'e-democracy
- L'Amministrazione proprietaria del sito si deve porre in un'ottica di pari-fra-pari (*peer-to-peer*)
- Deve essere gestita una comunicazione fatta non solo di domande e risposte (FAQ) ma basata su un canale bidirezionale sempre attivo (*presidio del canale*)
- Le risposte devono essere rapide, competenti, efficaci
- I cittadini devono poter realmente influire nei processi dell'amministrazione, fin dalle fasi di emersione del fabbisogno e progettazione della soluzione (*feedback*)

Confronto con altri siti

- Metodo di confronto basato su 6 indici, che fanno riferimento ai requisiti indicati nelle LG
 1. Requisiti tecnici e legali- contenuti minimi; .gov.it, riconoscibilità, privacy, sicurezza e performance, responsabile
 2. Accessibilità ed usabilità – fruibilità, facilità d’uso e rispetto delle regole per l’accessibilità
 3. Valore dei contenuti – aggiornamento, raggiungibilità, importanza
 4. Servizi – interattività e diversità degli interlocutori (G2C, G2B, G2G)
 5. Apertura – interoperabilità con risorse interne ed esterne, uso di tecnologie open, riuso
 6. Amministrazione 2.0

I siti come portale dei dati pubblici

- Le informazioni, strutturate e non strutturate, che detiene l'amministrazione costituiscono un patrimonio che deve essere messo a disposizione dei cittadini (*open data*)
- Art. 50 del CAD – disponibilità in rete dei dati pubblici “possibilità di accedere ai dati senza restrizioni riconducibili a esplicite norme di legge”
 - Raggiungibilità
 - Possibilità di effettuare ricerche
 - Adeguatezza del formato – formati aperti
 - Diffusione dei contenuti – contenuti aperti
- dati.piemonte.it
- dati.istat.it

Ruoli

- Tre tipi di competenze
 - Tecnologie ICT
 - Produzione dei contenuti
 - Gestione ed organizzazione dell'informazione
- Interni all'Amministrazione
- Definiti ed istituiti dalla normativa
 - Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti
 - Responsabile dell'accessibilità
 - Responsabile dei sistemi informativi
 - Capo Ufficio stampa
 - Responsabile URP

Progetto Minerva

- Nel 2001 la Commissione europea invita i Ministri della cultura dei Paesi membri a concordare sulla politiche per la digitalizzazione del patrimonio culturale, formativo e scientifico
- Vengono creati i NRG: national rapresentative group
- Il progetto Minerva nasce con rete degli NRG
- Minerva: Ministerial Network for Valorising Activities in digitation
- Coordinato dal MIBAC
- Aderiscono 12 Paesi UE

Obiettivi del progetto

- Studiare ed armonizzare le politiche e le strategie per la digitalizzazione del patrimonio culturale e scientifico
- Creare una piattaforma e delle linee guida comuni riguardo a:
 - Utilizzo dei contenuti digitali
 - Metadati,
 - Accesso a lungo termine al patrimonio
 - Preservazione del patrimonio
- Cinque gruppi di lavoro WP
- WP5: Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali

Soggetto culturale pubblico

- SCP: istituzione, organismo o progetto di interesse pubblico che abbia finalità di produrre, conservare, tutelare, valorizzare e diffondere la cultura in ogni settore
- Un SPC è identificato da:
 - La sua storia
 - Le sue finalità istituzionali
 - Il contenuto scientifico
 - La struttura gestionale
 - Il luogo fisico in cui si trova

SCP

- Archivi
- Biblioteche
- Musei
- Patrimonio culturale diffuso
- Uffici di gestione e tutela
- Centri per la ricerca e la formazione, **scuole**
- Progetti culturali
- Eventi espositivi temporanei

Applicazione web culturale pubblica

- AWCP: ogni realizzazione web i cui contenuti riguardano il patrimonio culturale e scientifico
 - Rappresentare l'identità e le attività di un SCP
 - Fare informazione e divulgazione culturale e scientifica
 - Essere strumento per la formazione, l'educazione e la ricerca scientifica
- Utenti diversificati e con esigenze diverse: cittadini, specialisti, professionisti
- Utenza: casuale, saltuaria, finalizzata, sistematica
- Necessità di più percorsi diversificati per soddisfare le diverse esigenze degli utenti

Obiettivi delle AWCP

1. Rappresentare l'identità del SCP
2. Rendere trasparente l'attività del SCP
3. Rendere trasparente l'identità del AWCP
4. Svolgere un ruolo efficace nei network di settore
5. Presentare norme e standard di settore
- 6. Diffondere contenuti culturali**
7. Sostenere il turismo culturale
- 8. Offrire servizi didattici**
9. Offrire servizi per la ricerca scientifica
10. Offrire servizi ai professionisti del settore
11. Offrire servizi per le prenotazioni e gli acquisiti
12. Promuovere le comunità telematiche del settore

Principi di qualità per un'AWCP

- Essere **trasparente**, definendo chiaramente sia l'identità e gli obiettivi del sito Web sia l'organismo responsabile della sua gestione;
- Essere **accessibile** a tutti gli utenti, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata o dalle loro disabilità, inclusi gli strumenti di navigazione, il contenuto e gli elementi interattivi;
- Essere **centrata sull'utente**, tenendo conto delle sue esigenze, garantendo pertinenza della risposta e facilità d'uso attraverso meccanismi di valutazione e feedback;
- Utilizzare il **multilinguismo** fornendo un livello minimo di accesso in più di una lingua;
- Impegnarsi a essere **interoperabile** all'interno delle reti culturali per consentire agli utenti di localizzare facilmente i contenuti e i servizi che rispondono alle loro necessità;
- Essere **gestita** nel rispetto delle norme legali come il diritto di proprietà intellettuale e la riservatezza e indicare chiaramente i termini e le condizioni di utilizzo del sito Web e dei suoi contenuti;
-

Alcuni temi interessanti

- Pubblicazioni di materiali quali: fotografie, opere d'arte e dell'ingegno, documenti rari, testi, filmati
- Diritto d'autore, copyright, copyleft, permesso d'autore
- Archiviazione dei contenuti dei siti web (L. 106/2004)
 - Macro-Archiviazione: numeri elevati di siti da archiviare, da parte di soggetti/società specializzate (processo industriale)
 - Micro-archiviazione: 1 solo sito da parte dell'utente proprietario