

Linee guida per i siti web della PA

art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

VADEMECUM

**Indicazioni operative per la costruzione,
lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA**

(versione 1)

Sommario

<u>SEZIONE A - Gestione e sviluppo dei siti web della PA</u>	3
<u>SEZIONE B - Componenti funzionali per la costruzione dei siti web della PA</u>	8
<u>SEZIONE C - Ruoli coinvolti nello sviluppo e nella gestione dei siti web della PA</u>	14

Questo documento è stato elaborato da un gruppo di lavoro composto da DigitPA, dal Dipartimento per la funzione pubblica (PCM), dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica (PCM) e da FormezPA.

SEZIONE A

GESTIONE E SVILUPPO DEI SITI WEB DELLE 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 esigenze 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 stakeholder¹ 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".

Tabella A.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	<p>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.</p> <p>Contratto. Documento ufficiale che sancisce il rapporto commerciale fra l'amministrazione e fornitore.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

¹ 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.

Tabella A.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.

Tabella A.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. <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Documento di progettazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Documento di progettazione logica e fisica, che si compone del modello concettuale dei dati e del modello delle funzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • definizione dell'architettura tecnologica; • descrizione dei singoli componenti; • descrizione delle relazioni tra componenti e requisiti. <p>Guida di stile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Tabella A.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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Tabella A.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.

Tabella A.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/iniziativa con obiettivi di breve durata la gestione, sotto supervisione dell'amministrazione, può essere in carico ad esterni (content provider).
Metodo	<p>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.</p> <p>In questo contesto si parla di prototipo editoriale, cioè del sito finalmente pronto e arricchito anche dei contenuti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>I test di verifica di questa fase, quando il sito è già on line possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • questionari on line; • sondaggi; • analisi delle interazioni on line; • analisi di usabilità. <p>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 <i>continuum</i> che salvaguarda la qualità del sito.</p>
Documenti di progetto	<p>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.</p> <p>Guida editoriale. Documento operativo che riporta tutte le regole da rispettare nella progettazione, gestione, analisi, stesura dei contenuti del sito.</p> <p>Progetto di migrazione. Definisce tutte le tipologie e fasi di migrazione dei contenuti.</p> <p>Report:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>customer satisfaction</i>.

SEZIONE B

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 paragrafi che seguono 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).

a. 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.

Tabella B.1 – Servizi relativi a procedimenti amministrativi

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>LEGENDA <i>utilità in funzione dell'espressione dei contenuti minimi obbligatori SI, NO</i> <i>tipo di accesso P= Pubblico, C= Controllato)</i> <i>utenza di riferimento C/I,= Cittadini ed Imprese, G=Gestore)</i></p>			
<p>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.</p>	NO	C	C/I
<p>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.</p>	NO	C	C/I
<p>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.</p>	NO	C	C/I
<p>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.</p>	SI	P	C/I
<p>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.</p>	SI	P	C/I
<p>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.</p>	SI	P	C/I

b. Servizi di collaborazione con cittadini ed imprese

Intendiamo per servizi di collaborazione tutti i servizi di nuova generazione che vivono del contributo fattivo degli utenti finali per creare valore: senza la creatività, l'iniziativa, la volontà delle persone rimarrebbero lettera morta. Questi tipi di servizi sono anche comunemente indicati come applicazioni web 2.0.

L'introduzione di questa tipologia di servizi in un sito di una pubblica amministrazione 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.

Tabella B.2 - Servizi di collaborazione

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>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)</p>			
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) in modo da 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

c. 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.

Tabella B.3 - Servizi informativi

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>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)</p>			
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

d. 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.

Tabella B.4 - Servizi di supporto all'uso del sito

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>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)</p>			
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

e. 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 connesso 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.

Tabella B.5 - Servizi di gestione delle identità

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>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)</p>			
<p>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.</p>	SI	C	G
<p>Multilingua & Localizzazione. Il servizio multilingua prevede la possibilità di presentare le informazioni che devono essere consultate nelle lingue previste per uno specifico scopo.</p>	NO	C	G

f. 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.

Tabella B.6 - Servizi di gestione del sito

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>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)</p>			
<p>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.</p>	NO	C	G
<p>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.</p>	NO	C	G
<p>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.</p>	NO	C	G
<p>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.).</p>	NO	C	G

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.

Tabella B.7 – Servizi trasversali

<i>Denominazione e Descrizione del servizio</i>	<i>Contenuto obbligatorio</i>	<i>Tipo di Accesso</i>	<i>Utenza di riferimento</i>
<p>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)</p>			
<p>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.</p>	SI	P	C/I G
<p>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).</p>	SI	C	G
<p>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.</p>	SI	C	G
<p>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.</p>	SI	C	G
<p>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.</p>	SI	C	G
<p>Gestione e-Learning. I Learning Management System (LMS) costituiscono una soluzione tecnologica per l'erogazione di formazione in modalità eLearning.</p>	SI	C	G
<p>Gestione diritti digitali. I Digital Rights Management (DRM) sono quelle soluzioni tecnologiche volte alla gestione dei diritti digitali.</p>	SI	C	G
<p>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.</p>	SI	C	C/I G
<p>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.</p>	SI	C	C/I G

SEZIONE C

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

In questa sezione 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.

a) 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 pagina (footer), presente in tutte le pagine (www.nomesito.gov.it/responsabile) o, alternativamente, in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla homepage e da tutte le pagine (v. Appendice in Linee guida).

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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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 n. 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 C.1 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 alla sezione **“Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA”**, in cui essi sono coinvolti.

Tabella C.1 - Ruoli coinvolti nelle fasi del ciclo di vita di un sito web

Fasi del ciclo di vita	Competenze ICT		Competenze editoriali		
	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