

# LINEE GUIDA PER I SITI WEB DELLE PA

## Vademecum

Misurazione della qualità dei siti web  
delle PA



*Presidente*

Carlo Flamment

*Direttore Generale*

Marco Villani

*Coordinatore attività editoriale*

Consigliere Angelo Raffaele Dinardo

La realizzazione del Vademecum è stata affidata a Formez PA dal Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica (DDI) nell'ambito della Convenzione per la realizzazione di quattro specifiche linee di attività per promuovere e comunicare la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, Linea C - Linee guida per i siti web delle PA.

*Vademecum a cura di*

Alessandra Cornero.

*Contributi di*

Gianluca Affinito, Sergio Agostinelli, Gianfranco Andriola, Davide D'Amico, Gianni Dominici, Chiara Mancini, Laura Manconi, Salvatore Marras, Roberto Scano, Emilio Simonetti.

*Revisione editoriale di*

Paola Pezzuto.

Il presente documento, realizzato nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida siti web delle pubbliche amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione), è stato curato da Formez PA.

(Ottobre 2012)

# Indice

<b>Premessa</b> .....	<b>5</b>
<b>Obiettivi</b> .....	<b>6</b>
<b>Destinatari</b> .....	<b>7</b>
<b>Parte I</b> .....	<b>8</b>
1. I siti delle PA e la qualità .....	8
2. La misurazione .....	11
3. Dalla misurazione alle azioni di miglioramento .....	14
<b>Parte II</b> .....	<b>17</b>
4. Indici di qualità: Contenuti minimi .....	17
5. Indici di qualità: Accessibilità e Usabilità .....	20
5.1 Accessibilità .....	21
5.2 Usabilità .....	25
6. Indici di qualità: Valore dei contenuti.....	29
7. Indici di qualità: Servizi .....	32
8. Indici di qualità: Dati pubblici .....	35
9. Indici di qualità: Amministrazione 2.0 .....	39
<b>Riferimenti normativi</b> .....	<b>44</b>
<b>Appendice</b> .....	<b>50</b>
La Bussola della trasparenza dei siti web .....	51
Radar Web PA .....	55
La misurazione della qualità dei siti e dei servizi on line della Regione Emilia-Romagna.....	57

## **Premessa**

Un'amministrazione digitale e trasparente ha il dovere di considerare il cittadino al centro dell'azione amministrativa e la comunicazione via web il canale privilegiato di informazione e di erogazione dei servizi.

Nel corso degli ultimi anni il Dipartimento della Funzione Pubblica ha sostenuto e realizzato diverse iniziative dirette a sostenere la crescita dell' amministrazione digitale, intervenendo sia sul piano delle regole, sia su quello dell'offerta e della qualità delle informazioni e dei servizi on line.

La consapevolezza che i siti web delle pubbliche amministrazioni rappresentino un mezzo fondamentale per garantire la disponibilità on line di informazioni corrette e di servizi di qualità per il cittadino, ha fatto sì che il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione pubblicasse la Direttiva del 26 novembre 2009, n. 8, seguita, in attuazione degli indirizzi contenuti, dalle *Linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni*.

Le Linee guida, rivolte a tutte le amministrazioni pubbliche, si collocano a pieno titolo nell'ambito delle iniziative di innovazione che hanno come fine la realizzazione di un rapporto aperto e trasparente con i cittadini e avviano un processo di miglioramento continuo della qualità dei siti web delle PA.

La misurazione della qualità è un aspetto importante del miglioramento dei servizi pubblici, da tempo al centro dell'azione di modernizzazione intrapresa dalla pubblica amministrazione italiana, anche avvalendosi delle potenzialità offerte dalle tecnologie dell'informazione e comunicazione.

Promuovere la diffusione e sostenere l'utilizzo di strumenti di misurazione e valutazione, prevedendo anche il coinvolgimento dei destinatari dei servizi, rendere conto dei risultati nonché dei cambiamenti ottenuti e dei successivi obiettivi di miglioramento perseguiti, rientrano tra le finalità della politica per la qualità del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il percorso che si intende suggerire con il presente Vademecum è quello di sottoporre i siti web della pubblica amministrazione ad una attività di autovalutazione, realizzata attraverso strumenti pensati appositamente per il settore pubblico e finalizzata a valorizzare le esperienze esistenti e gli sforzi già effettuati.

Filippo Patroni Griffi  
*Ministro per la pubblica amministrazione  
e la semplificazione*

## Obiettivi

Con le *Linee guida per i siti web delle PA*<sup>1</sup>, previste dall'art. 4 della Direttiva 26 novembre 2009, n. 8 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, si è inteso fornire alle pubbliche amministrazioni (PA) criteri guida per la razionalizzazione del sistema dei siti web, in termini di principi generali, gestione, sviluppo e aggiornamento di contenuti e servizi on line, riduzione dei siti web pubblici obsoleti e il miglioramento di quelli attivi.

Coerentemente con quanto previsto dalla Direttiva 8/2009, alle Linee guida si accompagnano i Vademecum di approfondimento, il cui scopo è fornire alle PA, con continuità e dettaglio, indicazioni operative su specifici temi innovativi e su aspetti tecnico-operativi e normativi, utili per dare attuazione a quanto suggerito.

Nelle citate Linee guida, al capitolo 6 “Metodi per la rilevazione e il confronto della qualità dei siti web delle PA”, viene affrontato il tema della valutazione della qualità dei siti web e della misurazione della corrispondenza dei siti ai requisiti previsti dalle Linee guida stesse, attraverso un insieme di variabili osservabili, raggruppati in sei indici che sintetizzano e rendono confrontabili le caratteristiche di ogni sito istituzionale.

Scopo del Vademecum è approfondire questo tema e fornire indicazioni su metodi e modalità con cui le PA possono misurare la qualità dei propri siti web.

Il Vademecum è strutturato in modo tale da consentire una consultazione autonoma di ciascun capitolo in funzione del tema trattato.

Nella Parte I si introduce il lettore a temi generali relativi alla qualità e alla misurazione del web pubblico.

Nella Parte II si affronta il tema della misurazione in modo più dettagliato, con informazioni specifiche sugli indici individuati. In particolare, per ciascun indice vengono forniti elementi per meglio comprendere l'attuale contesto, il quadro normativo e le principali caratteristiche da considerare per misurare la qualità del web. Sono infine presenti riferimenti a possibili strumenti utili per la misurazione, già disponibili in rete.

---

<sup>1</sup> Il testo è disponibile on line all'indirizzo: <<http://www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>>.

La versione cartacea delle Linee guida 2011 è stata pubblicata da Forum PA: *Linee guida per i siti web delle PA*, documento elaborato da un gruppo di lavoro composto da DigitPA, Dipartimento della Funzione Pubblica, Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica, Formez PA, Edizioni Forum PA, 2011.

Le disposizioni normative citate, utili per la consultazione del Vademecum, sono elencate nella Sezione Riferimenti normativi, corredate dai relativi indirizzi al testo on line.

L'appendice infine è dedicata alla descrizione di strumenti e esperienze.

## **Destinatari**

I destinatari del presente Vademecum sono tutti coloro che, a vario titolo e con diverse responsabilità, partecipano al processo di comunicazione degli enti pubblici. Tra questi rientrano tutti gli attori della creazione, gestione e manutenzione dei siti web delle PA, i cui ruoli sono riportati di seguito:

- il Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti sul sito, che garantisce la gestione coordinata sia dei contenuti e delle informazioni on line, sia dei processi redazionali della propria amministrazione;
- il Responsabile dell'accessibilità informatica, che assicura il costante livello di accessibilità e di fruibilità del sito;
- il Responsabile dei sistemi informativi, che ha la responsabilità dei risultati conseguiti dalla propria Amministrazione con l'impiego delle tecnologie informatiche;
- il Capo Ufficio stampa, che è responsabile di tutti i flussi giornalistici interni ed esterni dell'Amministrazione;
- il Responsabile Ufficio relazioni con il pubblico (URP), che agevola l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini e attua i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Così come le *Linee guida per i siti delle PA*, il Vademecum vuole essere uno strumento a uso non esclusivo degli addetti ai lavori.

Tra i destinatari, si possono quindi includere anche tutti i dipendenti delle PA impegnati in attività di comunicazione con il cittadino.

## Parte I

### 1. I siti delle PA e la qualità

La qualità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni non è un concetto definibile in modo assoluto. Rappresenta piuttosto la capacità di rispondere in modo adeguato ai bisogni di cittadini e imprese, bisogni che cambiano nel tempo. Per fornire indicazioni operative è inevitabile partire dall'evoluzione che i siti Internet delle PA hanno registrato in venti anni, al fine di individuare i punti distintivi della situazione attuale.

Le prime forme di telematica pubblica hanno origine, come è noto, dall'esperienza delle reti civiche. In Italia “Iperbole”, la prima rete civica cittadina, nasce a Bologna nel 1995, seguita poi da altre realtà urbane. L'approccio di queste prime esperienze è fondato sulla relazionalità e sull'inclusione e, solo in un secondo tempo, sulla fornitura di servizi on line. La telematica viene vista come occasione di collaborazione e di partecipazione, di rafforzamento dei legami comunitari e dei concetti di identità e di appartenenza. Non a caso le esperienze come “Iperbole” prevedevano la connessione gratuita per i cittadini, corsi di alfabetizzazione informatica gratuiti, forum di discussione sui temi più rilevanti. Sono diverse le esperienze di eccellenza di quegli anni: le reti civiche di Milano e di Modena (Monet), il progetto “Le chiavi della città di Siena”, la rete provinciale “Polo Est di Venezia”, solo per citarne alcuni.

Questa prima fase di sperimentazione, con l'avvento di Internet e con la acquisita consapevolezza delle potenzialità offerte dalla rete, dà il via a una nuova fase che potrebbe essere definita dell'istituzionalizzazione. In poco tempo, gran parte delle istituzioni pubbliche si sono dotate di un sito Internet attraverso il quale comunicare direttamente con i cittadini. La crescita è repentina: nel 1996 le regioni con un proprio sito sono il 50% del totale, i comuni capoluogo il 30% e le province il 15%. In due anni queste percentuali raddoppiano e nel 2002, l'anno della saturazione, sostanzialmente tutti gli enti pubblici maggiori hanno un sito Internet. Il processo di telematizzazione pubblica va più veloce della penetrazione di Internet tra le famiglie e, sempre nel 2002, gli italiani connessi sono poco più di venti milioni. L'offerta, quindi, supera la domanda fino a rischio di autoreferenzialità: una PA che comunica a se stessa, non riuscendo a raggiungere la maggior parte dei cittadini. Proprio per questo, in quegli anni si comincia a parlare di *digital divide*<sup>2</sup>, di esclusione digitale territoriale e sociale. Dal punto di vista territoriale, se le prime esperienze di telematica pubblica, fatte con investimenti minimi, riguardano un po' tutta la Penisola,

---

<sup>2</sup> Il *digital divide* (divario digitale) identifica il divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione e chi ne è escluso, in modo parziale o totale.



con il processo di istituzionalizzazione le migliori pratiche si concentrano soprattutto nel centro nord. Per quanto riguarda la differenziazione sociale, è opportuno ricordare che gli utenti Internet in Italia sono ancora una minoranza e, soprattutto, si concentrano tra le categorie sociali più forti: giovani, laureati, occupati. Nonostante queste difficoltà, per la PA si apre la nuova era della comunicazione diretta con il pubblico, fatta di una maggiore trasparenza e di una migliore gestione dei servizi. Anche a livello nazionale vengono comprese le potenzialità che i nuovi servizi offrono e all'*e-government* vengono destinati per la prima volta, tramite bandi di gara, fondi diretti a finanziare i migliori progetti. In termini normativi vengono introdotti nuovi riferimenti a cominciare dalla cosiddetta Legge Stanca<sup>3</sup>, finalizzata a garantire l'accessibilità ai mezzi informativi da parte di utenti disabili. Nella fase matura di questo periodo che percorre tutti gli anni '90 sono due le finalità principali che vengono attribuite ai portali pubblici: l'accesso e la fruizione dei servizi pubblici on line (*e-government*) e la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica (*e-democracy*<sup>4</sup>). Per quanto riguarda i servizi, il modello operativo segue un approccio articolato su cinque livelli<sup>5</sup>. Ed è proprio sul livello di completezza di tali servizi che i siti vengono valutati, anche attraverso rilevazioni pubblicate in rapporti come quelli sulle città digitali in Italia, realizzati periodicamente da RUR e Censis<sup>6</sup>. Questa fase, pur registrando innegabili successi, identificabili soprattutto nella diffusione di una nuova cultura della comunicazione tra enti e cittadini, risulta alla fine incompleta in tre diverse dimensioni:

- l'abbandono della logica di governance originaria;
- l'incompletezza dell'offerta;
- il fallimento delle politiche di inclusione.

La governance della città digitale, infatti, dovrebbe essere ancora improntata su una logica collaborativa dei diversi attori locali, impegnati a definire gli obiettivi per raggiungere una visione condivisa del ruolo della telematica locale. Gran parte delle iniziative, invece, si sono sviluppate come esperienze isolate dei diversi soggetti locali con pochissima propensione alla collaborazione tra attori diversi.

---

<sup>3</sup> Legge 9 gennaio 2004, n. 4, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*.

<sup>4</sup> L'*e-democracy* (democrazia digitale) è l'insieme delle possibilità consentite dalle ICT di partecipare direttamente alla formazione delle decisioni e delle scelte politiche.

<sup>5</sup> Cfr. *Linee guida per i siti web delle PA* 2011, par. 2.1 "Tipologia dei siti web delle PA e livelli d'interattività", tab. 2 "Livelli di interattività".

<sup>6</sup> L'ultimo rapporto è il nono, pubblicato nel 2006. Rete Urbana delle Rappresentanze (RUR) - Ministero per le riforme e l'innovazione nella Pubblica Amministrazione - Censis, *Le città digitali in Italia : 9. rapporto*, 2006. I rapporti sono consultabili, previa registrazione, sul sito del Censis < <http://www.censis.it>>.

Per quanto riguarda l'offerta, i cambiamenti e le iniziative si sono limitati ad introdurre nuove modalità telematiche per fornire informazioni ai cittadini o per erogare servizi. Pochissimo è stato fatto nel cosiddetto back-office, dove le nuove tecnologie avrebbero potuto portare grandi innovazioni dal punto di vista dell'efficienza e delle prassi burocratiche.

Sul piano del *digital divide*, i servizi telematici cittadini, piuttosto che favorire l'inclusione e la partecipazione tra le diverse categorie sociali e culturali, hanno a conti fatti aumentato il divario fra queste. Alle povertà ed alle esclusioni materiali si sono aggiunte le differenze tra coloro che hanno le possibilità e le capacità di accedere alle informazioni e ai servizi on line e quelli che, invece, sono di fatto esclusi da tali servizi. Inoltre, nonostante le normative nel campo dell'accessibilità, pochi sono i siti pubblici che ne rispettano i parametri.

La telematica pubblica arriva quindi, a conclusione della seconda fase, in una sostanziale situazione di stallo: la totalità degli enti utilizza oramai Internet come uno dei principali canali di comunicazione pubblica, ma sono pochi quelli che riescono a portare vera innovazione nella gestione dei servizi diretti.

La terza e attuale fase è determinata da due processi ancora in corso:

- il primo scaturisce dall'emersione di un nuovo approccio riconducibile a quello che viene comunemente chiamato Web 2.0<sup>7</sup> che sta modificando il rapporto tra amministrazione e utenti;
- il secondo nasce da un rinnovato interesse da parte del Governo italiano – e nello specifico del Dipartimento della Funzione Pubblica – su temi e potenzialità offerti dalla telematica pubblica, soprattutto con riferimento agli obiettivi e alle finalità di quelle politiche che si ispirano ai temi dell'*open government*.

Si tratta di una nuova fase ricca di potenzialità – basti pensare alle iniziative riferite agli open data o ai nuovi strumenti di *crowdsourcing*<sup>8</sup> – che include la possibilità di coinvolgere i cittadini nella gestione di alcuni servizi pubblici e che può esprimersi pienamente laddove si rendano disponibili strumenti in grado non solo di orientare i decisori e i gestori dei servizi pubblici ma anche, come nel

---

<sup>7</sup> Web 2.0 è un termine coniato nel 2005 da Tim O'Reilly per definire genericamente uno stato di evoluzione di Internet (e in particolare del World Wide Web), rispetto alla condizione precedente. Si tende ad indicare come Web 2.0 l'insieme di tutte quelle applicazioni on line che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente (come blog o sistemi quali Wikipedia, Youtube, Facebook, Twitter ecc.).

<sup>8</sup> Neologismo coniato da Jeff Howe, giornalista della rivista Wired, nell'articolo "The Rise of Crowdsourcing" ed è l'unione dei termini crowd (folla/persone) e outsourcing (esternalizzare un'attività al di fuori della propria organizzazione). Indica una metodologia di collaborazione con la quale si chiede un contributo attivo alla rete per lo sviluppo di un progetto, per definire collaborativamente soluzioni a problemi o raccogliere idee e proposte per migliorare un'attività.

caso di questo Vademecum, di valutare e confrontare, sulla base di indicatori oggettivi, le esperienze portate avanti dalle diverse amministrazioni.

## **2. La misurazione**

La Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione invita a “sviluppare, promuovere e diffondere nelle PA un processo volto a fornire, attraverso i propri siti web, un accesso diretto, semplificato e qualitativamente valido alle informazioni e ai servizi resi all'utenza, migliorandone la fruibilità.”

Per migliorare la qualità, passo fondamentale è definire i singoli aspetti e misurarli. Questo esercizio, necessariamente limitato e sottoposto a compromessi, richiede l'individuazione di singoli elementi per i quali sia possibile osservare il livello qualitativo, la definizione di una metrica che trasformi l'osservazione qualitativa in quantitativa, la sintesi delle osservazioni di singoli elementi in indicatori, attraverso un processo di normalizzazione.

I sei indici previsti nel par. 6.2 dalle *Linee guida per i siti web delle PA*, versione 2011, definiscono a tal fine un quadro di riferimento articolato di caratteristiche essenziali che un sito di una pubblica amministrazione dovrebbe avere. Se tutte le PA rispondessero in modo adeguato a questi requisiti, si creerebbero le condizioni per una comunicazione istituzionale omogenea per tutti i cittadini, indipendentemente dall'area geografica o dalle dimensioni urbane.

Ogni indice è la sintesi di una serie di qualità osservabili, raggruppate secondo criteri di uniformità per facilitare una immediata analisi e interpretazione<sup>9</sup>:

- Contenuti minimi;
- Accessibilità e Usabilità;
- Valore dei contenuti;
- Servizi;
- Dati pubblici;
- Amministrazione 2.0.

Rispetto agli indici delle Linee guida 2011 è stato qui modificato il nome del primo gruppo di variabili, in precedenza “Requisiti minimi (tecnici e legali)”. Tale gruppo, che ora si chiama “Contenuti minimi”, include informazioni, comprese quelle sulla trasparenza, per le quali è previsto

---

<sup>9</sup> Gli indici, anche in base a nuovi interventi normativi, sono suscettibili di variazioni. Quelli qui riportati hanno subito alcune modifiche rispetto a quelli definiti nell'ultima versione (2011) delle *Linee guida per i siti web delle PA*.

l'obbligo della pubblicazione. Conseguentemente l'indice denominato "Trasparenza e dati pubblici" è diventato qui "Dati pubblici".

L'osservabilità degli elementi valutati è una proprietà fondamentale, sia perché centra la valutazione su aspetti effettivamente percepiti da ogni utente, sia perché rende l'analisi indipendente dalla disponibilità di informazioni interne<sup>10</sup>.

Il senso di ogni indice è dato dall'insieme delle variabili che lo costituiscono. Ogni variabile misura il livello di qualità percepibile relativamente a un singolo aspetto. In alcuni casi la misurazione si può limitare a rilevare la presenza o assenza, in altri la misurazione può prevedere una scala di valori più ampia.

Per diverse variabili, la presenza o assenza di un requisito può essere rilevata con strumenti automatici. Questo è il caso dei "Contenuti minimi" per i quali il Dipartimento della Funzione Pubblica mette a disposizione un servizio web *La Bussola della trasparenza dei siti web* che svolge rapidamente l'analisi completa della rispondenza di un sito a circa 40 requisiti<sup>11</sup>. Nel caso dell'accessibilità sono disponibili altri sistemi on line, di supporto alla verifica della rispondenza ai 22 requisiti tecnici, previsti dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4<sup>12</sup>.

Quando, invece, si deve osservare il livello di rispondenza a una caratteristica che può essere presente in diverse forme o diversi gradi di completezza, estensione o approfondimento, entra in gioco la soggettività dell'osservatore. La trasformazione di una variabile qualitativa in un numero contiene, inevitabilmente, un elemento di distorsione. D'altra parte il vantaggio di trasformare la qualità osservata in numeri è evidente nella costruzione degli indici e nella loro rappresentazione grafica.

Formez PA ha messo a punto uno strumento denominato *Radar Web PA*<sup>13</sup> che rappresenta in un grafico radar i sei indici. Ogni indice è elaborato osservando una serie di variabili, misurando il

---

<sup>10</sup> La richiesta di dati, quando disponibili, ai responsabili dei siti condizionerebbe in modo significativo i tempi e i costi di ogni rilevazione.

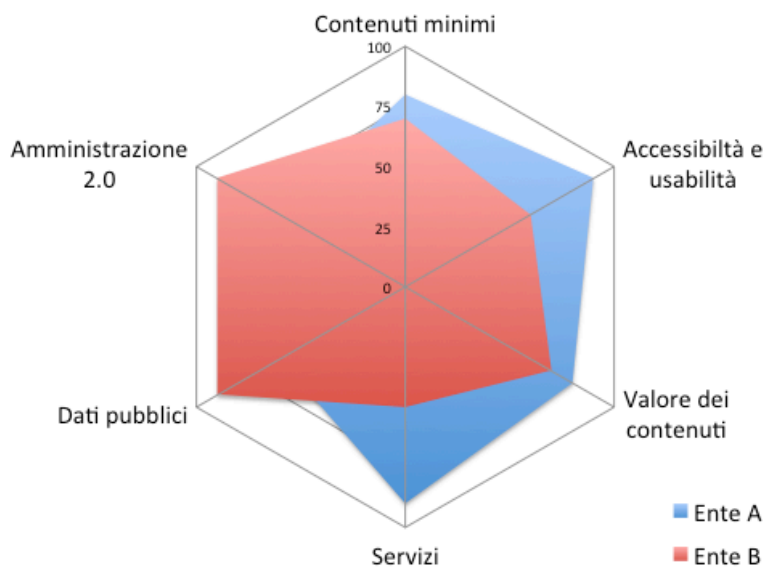
<sup>11</sup> Il numero esatto dipende dalla tipologia dell'ente e può variare nel tempo.

<sup>12</sup> Per effettuare la verifica tecnica è possibile avvalersi di strumenti per la valutazione semi-automatica dell'accessibilità. Si segnala in particolare "VaMoLà", un servizio on line realizzato dalla Regione Emilia-Romagna in collaborazione con l'Università di Bologna, raggiungibile al seguente indirizzo: <<http://polo-rer.polocesena.unibo.it/checker/>>. Una lista completa di tutti gli strumenti per la valutazione dell'accessibilità di un sito web è disponibile sul sito del W3C al seguente indirizzo: <<http://www.w3.org/WAI/RC/tools/complete>>.

<sup>13</sup> *Radar Web PA* è stato realizzato nell'ambito del Progetto ETICA pubblica nel Sud, finanziato con fondi FESR (Fondo europeo di sviluppo regionale) dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento delle Politiche di Sviluppo. Le note metodologiche sono disponibili all'indirizzo <<http://egov.formez.it>>. Una scheda descrittiva è presente in appendice al presente Vademecum.

livello qualitativo in una scala da 1 a 5 e sintetizzando il risultato finale nella percentuale di qualità raggiunta<sup>14</sup>.

**Figura 1 - Esempio di risultato misurazione Radar Web PA: confronto tra due siti**



La disponibilità di dati sulla qualità consente la messa in atto di diverse importanti azioni quali:

- l'individuazione e la diagnosi dei punti di forza e di debolezza di ogni sito per pianificare interventi di miglioramento;
- il monitoraggio nel tempo dei cambiamenti e la valutazione della congruità delle risorse umane e materiali impegnate nella comunicazione on line;
- il confronto con altre amministrazioni simili (per tipologia e dimensione) per facilitare il trasferimento di esperienze e il riuso di soluzioni e strumenti.

Nel primo caso, il grafico radar fornisce un'immediata immagine delle eventuali criticità e l'analisi delle singole variabili permette di individuare gli aspetti sui quali è opportuno intervenire prioritariamente per ottenere rapidi miglioramenti. Un'analisi approfondita delle variabili, che evidenzia nel dettaglio i punti di forza e di debolezza, permette la realizzazione di un rapporto di diagnosi utile a indirizzare e definire un piano di miglioramento.

<sup>14</sup> L'intero processo di misurazione della qualità di un sito, processo basato sull'analisi di un rilevatore esperto, richiede da tre a quattro ore di tempo, a seconda della dimensione e complessità.

La rilevazione periodica delle variabili consente confronti dello stesso sito nel tempo. Attraverso un monitoraggio continuo si possono valutare gli effetti delle azioni di miglioramento e il ritorno degli investimenti realizzati.

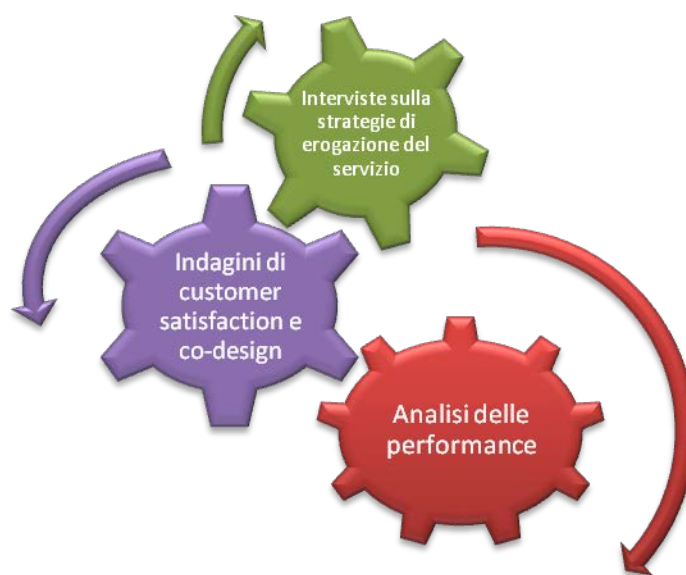
Il confronto degli indici e delle variabili di due o più siti consente di evidenziare le migliori pratiche attraverso azioni continue di *benchmarking*. Il confronto con le amministrazioni che raggiungono i punteggi più elevati, nei diversi indici, è utile per individuare e sviluppare nuovi servizi, adottare modelli di comunicazione efficace, riusare soluzioni tecniche, trasferire modelli organizzativi e, in generale, contenere i costi di ricerca e sviluppo.

### 3. Dalla misurazione alle azioni di miglioramento

La misurazione della qualità osservabile non è l'unica attività utile al miglioramento dei siti web delle PA. Insieme ad essa si dovrebbero prevedere azioni di:

- rilevazione delle strategie di erogazione dei servizi on line;
- indagini di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dai cittadini;
- analisi della performance nella erogazione di specifici servizi.

**Figura 2 - Azioni migliorative per la qualità dei siti e dei servizi web delle PA**



L'approfondimento sulle strategie di erogazione dei servizi può essere effettuata mediante interviste dirette o questionari on line finalizzati a rilevare:

- la presenza o meno di una strategia integrata nell'erogazione del servizio tra i diversi canali a disposizione dell'ente e i livelli di sinergia organizzativa tra i settori che partecipano all'erogazione del servizio. L'interazione tra i diversi settori (ad esempio, sistemi informativi, comunicazione e settore verticale che gestisce il contenuto del servizio) influenza in maniera rilevante il livello di fruizione del servizio stesso;
- i livelli di utilizzo dei servizi stessi che, raccolti sistematicamente, creano una base di riferimento per la definizione di obiettivi anche quantitativi da raggiungere nel medio periodo e, se sono disponibili dati di dettaglio, di suggerimenti in termini di target sui quali prioritariamente puntare per la promozione di quella attività on line<sup>15</sup>.

Per una valutazione più ampia dell'efficacia dell'azione della PA nella comunicazione on line è fondamentale, inoltre, un coinvolgimento diretto della cittadinanza, utente del servizio o dei contenuti. Le indagini di *customer satisfaction* specifiche sul servizio fruito consentono infatti di verificare elementi importanti relativamente alla qualità percepita, ai livelli di soddisfazione ed ai punti di forza e di debolezza del servizio stesso. In questo contesto sono utili anche azioni di *co-design* per leggere i benefici concreti che la cittadinanza si attende dall'uso dei siti e dei servizi on line (ad esempio, tempestività delle risposte, riduzione degli spostamenti, ecc.), nonché per verificare il bisogno sottostante delle funzionalità indispensabili fino a quelle che invece creano *delightment*<sup>16</sup>, promuovendo in tal modo ulteriori servizi. A un livello più operativo nell'ambito delle azioni di *co-design* è utile considerare anche la realizzazione di test di usabilità specifici per selezionare, tra i numerosi indicatori che lo stato dell'arte sull'usabilità identifica, quelli che i cittadini segnalano come più efficaci per il servizio stesso.

---

<sup>15</sup> In questo contesto la possibilità di un *benchmarking* con altre PA del territorio è inoltre utile ad identificare elementi di interesse da promuovere come buone pratiche e spunti per la definizione di modelli di successo per l'erogazione di servizi e contenuti specifici.

<sup>16</sup> Noriaki Kano identifica nella teoria dell'*Attractive Quality*, o qualità inattesa, un modello concettuale nato alla fine degli anni '70 che scompone l'offerta di prodotti o servizi in una serie di attributi o qualità che i clienti percepiscono e apprezzano in modo diverso. Nello specifico, il modello di Kano considera l'insieme delle caratteristiche di un bene o servizio distinguendo tre classi di fattori, ciascuna dotata di specifici elementi distintivi: fattori di base; fattori prestazionali; fattori di *delightment*. I fattori di *delightment* sono elementi inattesi che, se presenti, permettono di stupire il cliente di un prodotto o servizio grazie soprattutto all'effetto sorpresa. L'assenza di questi elementi in un prodotto o servizio non comporta effetti negativi sulla soddisfazione del cliente in quanto il *delightment* si manifesta solo quando gli elementi sono presenti. <<http://www.qualitapa.gov.it/nc/services/news/article/il-modello-di-kano-sullattractive-quality/>>.

Infine l'analisi sulla performance delle PA attraverso l'utilizzo del sito e dei servizi on line fornisce utili indicazioni su elementi essenziali nella gestione della relazione on line quali il linguaggio utilizzato (più o meno vicino al linguaggio comune), nonché sui tempi e sull'appropriatezza/completezza della risposta e richiede rilevazioni dedicate. La definizione di un programma di *mystery shopping*<sup>17</sup> strutturato in maniera da prevedere l'invio di richieste da parte di utenti fittizi in maniera ripetuta nel tempo consente di identificare *gap* a livello di gestione operativa della comunicazione e nei processi di Customer Relationship Management (CRM)<sup>18</sup>. Questo programma deve essere concordato con i responsabili di servizio per obiettivi da verificare, struttura e modalità e prevede solitamente il coinvolgimento di interlocutori esterni nella parte realizzativa dell'azione<sup>19</sup>.

---

<sup>17</sup> *Mystery shopping* (o *a mystery consumer*) è una metodologia utilizzata da società di ricerche di mercato e agenzie di audit o internamente da aziende per misurare la qualità di un servizio o la sua adeguatezza a normative; o ancora per raccogliere specifiche informazioni su prodotti e servizi.

<sup>18</sup> Approccio sistemico, fatto di metodologie, strumenti, processi e attività, orientato al governo della relazione con gli utenti.

<sup>19</sup> Per approfondire si segnala l'esperienza della Regione Emilia-Romagna che dal 2003 effettua una rilevazione annuale sulla qualità dei siti web e dei servizi on line offerti dalle PA della regione. Una scheda descrittiva è disponibile in appendice al presente Vademecum.



## Parte II

### 4. Indici di qualità: Contenuti minimi

#### Definizione

Questo indice fornisce il livello di rispondenza del sito alla presenza e modalità di pubblicazione di “Contenuti minimi”<sup>20</sup> previsti da disposizioni normative per i siti web delle PA in materia di amministrazione digitale e di trasparenza amministrativa.

#### Quadro normativo

L'art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, *Codice dell'Amministrazione Digitale* (e successive modifiche e integrazioni) individua i dati minimi che devono essere necessariamente presenti nei siti istituzionali delle PA. Successivamente con ulteriori norme in materia, questo elenco di contenuti è stato esteso<sup>21</sup>. In particolare con il Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150<sup>22</sup>, è stata istituita la sezione “Trasparenza, valutazione e merito” con obbligo di inserimento di specifiche informazioni, rientranti anch'esse nel dominio dei cosiddetti “Contenuti minimi”.

L'aggiornamento dei contenuti è continuato con le *Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web - 2 marzo 2011*<sup>23</sup> nonché con le Delibere della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) n. 105/2010<sup>24</sup> e n. 2/2012<sup>25</sup> e attraverso processi fondamentali come quello relativo all'iscrizione al dominio “.gov.it”. In particolare le indicazioni CiVIT prevedono delle specifiche informazioni per i contenuti minimi (esempio: valori obbligatori per la scheda informativa su tematiche quali gli incarichi) nonché le modalità di rappresentazione (forma tabellare ed esportabilità dei dati).

---

<sup>20</sup> Contenuti minimi sono quelli indicati nella tab. 5 cap. 4 delle Linee guida. <<http://www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/indice/cap4-garantire-la-qualita-dei-siti/tabella-5.aspx>>. Obblighi di legge non compresi nella tabella 5, come ad esempio l'accessibilità, fanno parte di altri indici.

<sup>21</sup> Tali contenuti sono costantemente aggiornati in recepimento di nuove norme nonché di interpretazione delle medesime

<sup>22</sup> “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. (09G0164)”.

<sup>23</sup> Deliberazione del Garante per la protezione dei dati personali 2 marzo 2011, n. 88.

<sup>24</sup> Delibera n. 105 del 14 ottobre 2010, *Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità* (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150).

<sup>25</sup> Delibera n. 2 del 5 gennaio 2012, *Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità*.

Il tema della pubblicazione sui siti istituzionali di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale, come assolvimento dell'obbligo di pubblicazione, è introdotto dall'art. 32 della Legge 18 giugno 2009, n. 69. Per quanto riguarda invece il dettaglio sulle sezioni bandi di gara e bilanci, si deve comunque far riferimento al DPCM del 26 aprile 2011<sup>26</sup> relativo alla pubblicazione di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci, adottato ai sensi dell'art. 32 della Legge 69/2009.

Da ultimo, l'art. 18 del Decreto Legge 22 giugno 2012, n. 83, *Misure urgenti per la crescita del Paese*, introduce l'obbligo, a partire dal 1° gennaio 2013, della pubblicazione dettagliata dei resoconti relativi alla concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e ausili finanziari alle imprese, nonché dell'attribuzione dei corrispettivi e dei compensi a persone, professionisti, imprese ed enti privati e comunque di vantaggi economici di qualunque genere.

### **Analisi del contesto**

Le PA sono tenute a pubblicare alcuni contenuti in base a disposizioni normative, seguendo altresì indicazioni sulle modalità di pubblicazione (come gli esempi previsti per la sezione “Trasparenza, Valutazione e Merito” nella delibera CiVIT 105/2010). Con la pubblicazione di questi contenuti le PA dovrebbero diventare una “casa di vetro” per i cittadini, in modo che chiunque possa verificare e valutare l'operato delle amministrazioni sia in ambito organizzativo (ad esempio, valutando i curricula dirigenziali), sia in ambito amministrativo (ad esempio, valutando il ricorso agli incarichi esterni). La specifica identificazione di contenuti minimi e relativo posizionamento consente altresì al cittadino di orientarsi all'interno dei siti web delle PA, senza dover cercare i contenuti identificati sino ad oggi con differenti terminologie e differente posizionamento all'interno dell'albero di navigazione del sito web dell'amministrazione.

Le *Linee guida per i siti web delle PA 2011* nel par. 4.2 consentono di identificare in modo chiaro due differenti tipologie di siti:

1. istituzionali, che si pongono come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata, descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza;

---

<sup>26</sup> Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 26 aprile 2011, *Pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci, adottato ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69.*

2. tematici, che vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità (la presentazione di un progetto, di un evento, l'erogazione di un particolare servizio, ecc.).

Le stesse Linee guida indicano in forma schematica (cap. 4, tabella 5) i contenuti che devono essere presenti sui siti istituzionali, collegandoli alle norme di riferimento e segnalando alla voce *Indicazioni di reperibilità* i principali suggerimenti operativi per ciascuna voce. I contenuti minimi dei siti tematici<sup>27</sup> prevedono invece nel piè di pagina una sezione informativa denominata *Informazioni sul sito* con i seguenti contenuti:

- amministrazioni responsabili: indicazione delle amministrazioni, una o più, che hanno realizzato il sito e che lo gestiscono, aggiornandolo;
- finalità del sito: sintetica descrizione delle finalità del sito con il riferimento alle norme, ai protocolli d'intesa, al progetto o all'iniziativa che ne hanno determinato o reso opportuna la realizzazione;
- frequenza di aggiornamento dei contenuti: descrizione dei motivi, delle modalità e dei tempi previsti per l'aggiornamento dei contenuti;
- periodo di validità del sito: segnalazione della data eventualmente prevista per la chiusura del sito;
- informativa sulla privacy.

### **Indicatori e strumenti per la misurazione**

Per misurare l'indice "Contenuti minimi" è necessario prendere in considerazione alcune variabili oggettivamente verificabili basate sulla tabella 5 del capitolo 4 delle *Linee guida per i siti web delle PA*, edizione 2011, applicando altresì le indicazioni contenute nello specifico nel capitolo 4 (in particolare ai paragrafi 4.1, 4.2 e 4.6).

Le caratteristiche specifiche per l'analisi di questo indice sono relative alla verifica:

- dell'effettiva registrazione del dominio .gov.it<sup>28</sup> per la propria amministrazione;


---

<sup>27</sup> *Linee guida per i siti web delle PA*, par. 4.2.2.

<sup>28</sup> Le Linee guida, par. 4.1, evidenziano che la Direttiva n. 8/2009 sancisce ambito di applicazione e obbligatorietà dell'iscrizione al dominio ".gov.it" e che le pubbliche amministrazioni sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio .gov di tutti i siti che intendono mantenere attivi. Per le Regioni e gli Enti locali territoriali ciò si applica nel rispetto della loro autonomia organizzativa e comunque nel rispetto del riparto di competenza di cui all'art. 117 della Costituzione. Possono essere escluse dalla registrazione al dominio ".gov.it" le Università e gli Enti di ricerca.

- della pubblicazione dei contenuti minimi per i siti istituzionali pubblici all'interno delle specifiche sezioni e nelle modalità previste nella tabella 5 del capitolo 4 dalle Linee guida;
- della presenza delle policy per il sito web, ovvero delle note legali e dell'informativa sul trattamento dei dati personali (privacy).

Come strumento di supporto utile al monitoraggio e alla verifica dei Contenuti minimi, è possibile utilizzare *La Bussola della trasparenza dei siti web*<sup>29</sup>, limitatamente all'identificazione del contenuto (utilizzo di semantica corretta per identificare specifici contenuti minimi tramite etichette) e del suo corretto posizionamento rispetto ai dettami normativi<sup>30</sup>.

<p>Esempio di variabili relative ai <b>Contenuti minimi</b> considerate dalla <b>Bussola della trasparenza</b></p>	<p><b>Codice QR</b><sup>31</sup> dell'indirizzo web leggibile con apposito programma di lettura.</p>		<p><b>Indirizzo breve</b> <a href="http://goo.gl/y4MWT">http://goo.gl/y4MWT</a></p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

## 5. Indici di qualità: Accessibilità e Usabilità

### Definizione

Questo indice fornisce informazioni sul rispetto, da parte dell'ente, di accessibilità e usabilità, due principi di sviluppo cardine per il web:

- Accessibilità è accesso senza discriminazioni.
- Usabilità è qualità dell'interazione.

In particolare la dimensione dell'accessibilità analizza la presenza di contenuti e accorgimenti tecnici necessari per garantire a tutti l'accesso alle informazioni e ai servizi disponibili sul sito web,

<sup>29</sup> <<http://www.magellanopa.it/bussola>>. La Bussola della trasparenza è descritta in appendice al presente Vademecum.

<sup>30</sup> Per un approfondimento relativo alle modalità di pubblicazione di ogni contenuto, confronta le linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (delibere CiVIT) <<http://www.civit.it/?p=2182>>; <<http://www.civit.it/?p=4923>> e altre pubblicazioni specifiche, disponibili all'indirizzo <<http://www.funzionepubblica.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>>, quali: Contenuti minimi dei siti istituzionali delle PA, in appendice alle *Linee guida per i siti web delle PA 2011*; Vademecum Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo on line per le modalità di pubblicazione in ambito di pubblicità legale, elaborato da DigitPA.

<sup>31</sup> Acronimo di *Quick Response*

inclusi gli utenti che, a causa di disabilità di qualsiasi tipo, hanno bisogno di tecnologie assistive<sup>32</sup> o configurazioni particolari.

L'usabilità viene invece misurata attraverso l'individuazione di indizi presenti sui siti, tali da presumerla induttivamente. Ciò perché tale dimensione, diversamente da quanto accade per l'accessibilità, non può essere considerata una proprietà del sito rilevabile oggettivamente e definitivamente<sup>33</sup>.

Per l'accessibilità sono previsti alcuni requisiti tecnici definiti dalla normativa italiana vigente. L'usabilità si garantisce, a monte dell'interazione, con una buona progettazione e, a valle, con misurazioni e valutazioni iterative dell'esperienza utente.

## 5.1 Accessibilità

### Quadro normativo

Le PA hanno l'obbligo di legge di garantire l'accessibilità dei propri siti web: un sito web non accessibile discrimina una categoria di utenti impedendo l'accesso ad informazioni e servizi fruibili da tutti gli altri cittadini. La legge 9 gennaio 2004, n. 4, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici* (la cosiddetta Legge Stanca) ribadisce il diritto costituzionale<sup>34</sup> per tutti i cittadini, indipendentemente dalle condizioni personali e sociali e quindi da qualsiasi disabilità di accedere ai servizi e alle informazioni all'interno dei siti web delle PA. La stessa legge inserisce per la prima volta in una normativa italiana i concetti di accessibilità e di tecnologie assistive. L'accessibilità viene definita come la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari; le tecnologie assistive indicano gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici.

---

<sup>32</sup> Le tecnologie assistive sono strumenti e soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici.

<sup>33</sup> A questo riguardo indicazioni su che cosa possa intendersi per usabilità (vedi Fig. 2) e su quali siano i principi e le linee di attività da seguire nella predisposizione del "Piano di usabilità" – uno degli indicatori utilizzati da questo indice per la rilevazione – sono fornite nel paragrafo 4.4.2 delle *Linee guida per i siti web delle PA 2011*.

<sup>34</sup> "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali", Costituzione della Repubblica Italiana, art. 3.

L'art. 4 della stessa legge al comma 2 sancisce la nullità di contratti sottoscritti dalle PA<sup>35</sup> quando non è previsto che essi rispettino i requisiti di accessibilità definiti in un successivo decreto (Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, *Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici – Allegato A*).

Per i siti web e, in generale, per i contenuti web prodotti internamente alle PA, è necessario garantire che rispettino “i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità” (art. 53 Decreto legislativo 82/2005).

I requisiti per l'accessibilità dei siti web delle PA introdotti dalla Legge n. 4/2004 e attualmente in vigore sono 22 e si basano sul recepimento delle linee guida internazionali definite dal W3C<sup>36</sup> per l'accessibilità, le WCAG 1.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*, 5 maggio 1999)<sup>37</sup>. Tali requisiti sono in fase di aggiornamento a seguito dell'emanazione delle nuove raccomandazioni internazionali (WCAG 2.0, 11 dicembre 2008)<sup>38</sup> da parte del W3C (*World Wide Web Consortium*).

### **Analisi del contesto**

L'accessibilità dei servizi e delle informazioni erogate dalle PA è una tematica particolarmente cara agli utenti con disabilità in quanto, grazie alle tecnologie informatiche, sono in grado di poter interagire con le amministrazioni pubbliche e con i contenuti e i servizi dei siti web anche se soggetti a disabilità motorie o sensoriali.

La tematica dell'accessibilità viene spesso relegata alla fase conclusiva dello sviluppo del sito web mentre, trattandosi di un principio di progettazione, è necessario che sia inserita, fin dalle fasi iniziali di creazione del sito web, monitorando costantemente l'impatto di ogni singola implementazione rispetto alle differenti categorie di utenti (in particolar modo con le categorie deboli e svantaggiate).

Le problematiche di accessibilità che si riscontrano nei servizi web delle PA possono essere raggruppate in diverse tipologie:

- uso di strumenti di pubblicazione non idonei a garantire l'accessibilità dei contenuti;

---

<sup>35</sup> Si tratta di contratti per la realizzazione e la modifica di siti Internet.

<sup>36</sup> Il W3C (*World Wide Web Consortium*) è il consorzio internazionale fondato nel 1994 da Tim Berners Lee, con l'obiettivo di potenziare e diffondere il *World Wide Web*. L'organizzazione definisce e rilascia i protocolli e i linguaggi per il web per garantire l'interoperabilità, contribuendo allo sviluppo e al miglioramento del WWW.

<sup>37</sup> Versione in italiano disponibile al seguente indirizzo: <<http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm>>.

<sup>38</sup> Versione in italiano disponibile al seguente indirizzo: <<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-it/>>.

- uso di un'impaginazione non coerente con le necessità di talune disabilità;
- creazione di servizi non accessibili e/o senza alternative accessibili;
- pubblicazione di contenuti (moduli, bandi, informazioni, avvisi, ecc.) non accessibili.

Mentre per i primi 3 punti è possibile monitorare le problematiche intervenendo in fase di sviluppo dei servizi, per il quarto punto è necessaria una adeguata formazione del personale alla generazione di contenuti accessibili: un bando di concorso, un documento pubblicato sull'albo pretorio in modalità non accessibile, ad esempio, possono essere oggetto di contestazione da parte di utenti con disabilità visive.

### **Indicatori e strumenti per la misurazione**

Per misurare l'indice Accessibilità è necessario prendere in considerazione gruppi di variabili oggettivamente verificabili.


Le caratteristiche specifiche per l'analisi di questo indice sono le seguenti:

- Le informazioni e i componenti dell'interfaccia utente devono essere presentati in modo che possano essere fruiti attraverso differenti canali sensoriali:
  - fornire alternative testuali per qualsiasi contenuto non di testo in modo che possa essere trasformato/adattato per gli utenti con tecnologie assistive (esempio: immagini informative, versioni accessibili di documenti PDF, ecc.);
  - fornire alternative per i contenuti multimediali: trascrizioni e/o sottotitoli per i contenuti audio e alternative audio per contenuti video (esempio: descrizione di azioni senza parlato);
  - creare contenuti che possano essere rappresentati in modalità differenti (ad esempio, con layout più semplici), senza perdere informazioni o la struttura;
  - rendere più semplice agli utenti la visualizzazione e il sonoro dei contenuti, separando i contenuti in primo piano dallo sfondo.
- I componenti dell'interfaccia utente e i comandi in essa contenuti devono essere utilizzabili senza ingiustificati disagi o vincoli per l'utente:
  - rendere disponibili tutte le funzionalità tramite tastiera;
  - fornire agli utenti un'adeguata disponibilità di tempo per leggere ed utilizzare i contenuti;
  - non sviluppare contenuti che possano causare attacchi epilettici;

- fornire delle funzionalità di supporto all'utente per navigare, trovare contenuti e determinare la propria posizione.
- Gli utenti devono poter comprendere le modalità di funzionamento dell'interfaccia e le azioni in essa contenute necessarie per ottenere servizi e informazioni:
  - rendere il testo leggibile e comprensibile;
  - creare pagine web che appaiano e che siano prevedibili, ovvero che abbiano una impaginazione coerente e costante;
  - aiutare gli utenti ad evitare gli errori e agevolarli nella loro correzione.
- Il contenuto deve essere abbastanza robusto da poter essere interpretato in modo affidabile da una vasta gamma di programmi utilizzati dall'utente, comprese le tecnologie assistive:
  - incrementare la compatibilità con i programmi utente attuali e futuri, includendo le tecnologie assistive.

Premesso che tutte le pagine web dell'amministrazione devono rispettare i requisiti di accessibilità, la fase di verifica si svolge – secondo la metodologia prevista dall'Allegato A del DM 8 luglio 2005 – sulla homepage del sito, su tutte le pagine raggiungibili dalla homepage, su tutte le pagine contenenti differenti tipologie di moduli web e su una percentuale del 5% di pagine di tipologia differente.

Per la misurazione dell'Accessibilità è possibile utilizzare *Radar Web PA*<sup>39</sup>.

<p>Esempio di variabili relative a <b>Accessibilità</b> e <b>Usabilità</b> considerate da <b>Radar Web PA</b></p>	<p>Codice QR<sup>40</sup> dell'indirizzo web leggibile con apposito programma di lettura.</p> 	<p><b>Indirizzo breve</b>  <a href="http://goo.gl/TgoJP">http://goo.gl/TgoJP</a></p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>39</sup> Su *Radar Web PA* cfr. nota 13.

<sup>40</sup> Acronimo di *Quick Response*



## 5.2 Usabilità

### Quadro normativo

Per quanto riguarda l'usabilità solo quanto previsto dall'art. 53 del CAD può essere considerato disposizione con vera e propria forza di legge, laddove recita che le amministrazioni centrali "realizzano siti istituzionali [...] che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità" nonché da alcuni requisiti tra quelli validi per la verifica dell'accessibilità dell'Allegato A del DM 8 luglio 2005.

Per gli altri riferimenti (dalla Circolare del Ministro per la Funzione Pubblica n. 3/2001, alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 maggio 2002<sup>41</sup> e alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27 luglio 2005 sulla qualità dei servizi on-line) si tratta viceversa di disposizioni non dotate di forza giuridica cogente, ma di atti di indirizzo politico-amministrativo, semplici metodologie e criteri di valutazione, e/o generici riferimenti tecnici. Va precisato altresì che l'Allegato B del DM 8 luglio 2005 citato non ha trovato attuazione, pur presentandosi al momento della sua emanazione con la forza cogente dei requisiti sull'accessibilità e pur previsto dal legislatore come un protocollo di "verifica soggettiva"<sup>42</sup> per il riconoscimento del bollino dell'accessibilità fino a tre asterischi di qualità.

Il primo chiaro riferimento definitorio dell'usabilità, ancorché denominata fruibilità, che compare nell'ordinamento giuridico italiano, è quello contenuto nel Decreto del Presidente della Repubblica 1 marzo 2005, n. 75, *Regolamento di attuazione della cosiddetta legge Stanca (legge n. 4/2004)*.

Tale Regolamento riprende, specificandone le caratteristiche, lo stesso concetto anticipato dalla legge e all'art. 2, in modo articolato, precisa infatti che le informazioni offerte dai siti web, per essere fruibili, come dice la legge n. 4/2004, devono essere caratterizzate da facilità e semplicità d'uso, efficienza, efficacia e rispondenza alle esigenze dell'utente, soddisfazione.

Tali caratteristiche della fruibilità delle informazioni possono essere accertate empiricamente come stabilito dall'Allegato B del DM 8 luglio 2005 che, per effettuare la verifica soggettiva, prevede 12 criteri di valutazione. Questi ultimi sono stati ripresi dalla tabella 6 delle *Linee guida per i siti web delle PA* (paragrafo 4.4.2) nell'ambito di linee di indirizzo sull'usabilità esplicitamente ispirate ad

---

<sup>41</sup> *Conoscenza e uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali*

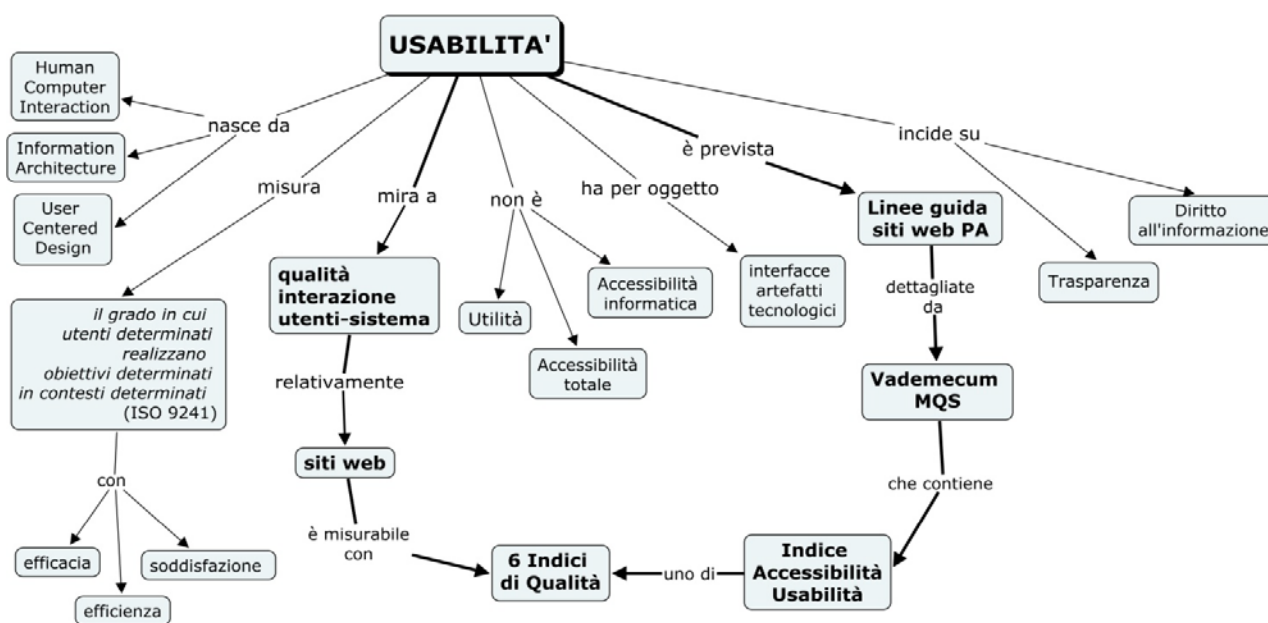
<sup>42</sup> La verifica soggettiva è una valutazione del livello di qualità dei servizi, già giudicati accessibili tramite la verifica tecnica, effettuata con l'intervento del destinatario, anche disabile, sulla base di considerazioni empiriche.

un più complesso paradigma metodologico che, ad oggi, si presenta come il quadro di riferimento sull'usabilità più dettagliato e articolato disponibile<sup>43</sup>.

### Analisi del contesto

La sintetica mappa concettuale<sup>44</sup> dell'indice di usabilità di seguito riportata, consente di avere un quadro d'insieme delle radici storico-metodologiche, del suo oggetto, delle differenze con concetti analoghi con cui non va confusa (utilità, accessibilità) e della stretta integrazione nel Vademecum con la misurazione della più complessa dimensione della qualità dei siti web.

**Figura 3 - Mappa concettuale dell'indice di usabilità.**



È segnalata inoltre la presenza dell'usabilità nell'ordinamento giuridico italiano in quanto connessa con il diritto all'informazione e alla trasparenza. Sebbene praticata comunemente (come progettazione, misurazione e valutazione) in un ciclo *user oriented*, l'usabilità sconta la mancanza di canoni euristici e metodologici diffusi e universalmente accettati dalla comunità degli esperti.

<sup>43</sup> Un elenco sufficientemente esaustivo del quadro "normativo" sull'usabilità, può essere trovato sul sito del progetto URPe degliURP, utile da consultare anche per bibliografia e sitografia. < <http://www.urp.gov.it/>>.

<sup>44</sup> Una mappa concettuale è una rappresentazione grafica della conoscenza che si serve di nodi e linee-frecce per descrivere concetti (nodi) e relazioni (linee-frecce). Si leggono dall'alto verso il basso, secondo una struttura di solito (ma non sempre) inclusiva e seguendo collegamenti trasversali.

Inoltre, una volta rilevata con le variabili presenti nell'indice, essa non può valere che in contesti determinati, per utenti determinati e obiettivi determinati, come sottolineato dalla definizione dell'usabilità ISO 9241-11:1998<sup>45</sup>. Da ciò, peraltro, dipende la caratteristica di iteratività ricorsiva che devono possedere i test di usabilità.

Tra i principali fattori di contesto vanno evidenziati lo sviluppo dell'impiego di metriche e metodologie sempre più informate ai principi e agli standard dello *User Centered Design* (UCD)<sup>46</sup> così come la persistente carenza di attenzione alla pratica della qualità in uso nella gestione dei siti web delle pubbliche amministrazioni. A ciò va aggiunta, su un altro versante, la non avviata attuazione dell'Allegato B del DM 8 luglio 2005, che prevedeva l'attribuzione degli asterischi di qualità associati al bollino blu dell'accessibilità sulla base delle verifiche soggettive con panel di utenti.

Si tratta di fattori che sembrano favorire oggi una pratica dell'usabilità – da parte degli operatori pubblici – di tipo *discount*<sup>47</sup>, ancorché metodologicamente sostenibile.

In questa direzione è andata nel 2011 l'iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica di avviare un forum dedicato all'Usabilità ABC (A Basso Costo) i cui destinatari fossero innanzitutto i redattori web dei siti istituzionali (comunicatori, operatori URP, giornalisti, ecc.), ma anche gli esperti (webmaster, web designer, content editor) e i professionisti (pubblici e privati) delle tecniche di usabilità. Senza trascurare gli esperti e i professionisti dell'accessibilità che dedicano, per legge, molta attenzione a requisiti tecnici e righe di codici, ma che possono mettere in secondo piano principi e imperativi di una ecologia della comunicazione, la cui violazione talvolta è l'unica e vera barriera d'accesso ai contenuti dei siti.

### **Indicatori e strumenti di misurazione**

Ai fini della misurazione dell'usabilità, è necessario preliminarmente tener presente i principi euristici indicati nella tabella 6 delle *Linee guida per i siti web delle PA* 2011 (par. 4.4.2) che sono

---

<sup>45</sup> Secondo questa definizione l'usabilità rappresenta il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso.

<sup>46</sup> Lo *User Centered Design* (UCD) è il processo di progettazione in cui le indicazioni dell'utente finale e di altri portatori di interesse, vengono incorporate e ritenute centrali nelle specifiche, nello sviluppo e nell'uso del prodotto (norme ISO di riferimento 18529 e 13407).

<sup>47</sup> Stile di approccio all'usabilità basato sull'uso di tecniche facili da impiegare e risorse a basso costo.

L'idea di una *discount usability* è stata avanzata per la prima volta da J. Nielsen nel 1989, ma il riferimento in questo Vademecum è soprattutto all'approccio all'usabilità basato sul buon senso di Steve Krug contenuto nel suo *Don't Make Me Think* (2005). Nel capitolo *discount usability test* infatti, Krug propone test di usabilità che richiedono poche risorse e sono facili da realizzare. Un approfondimento di questa metodologia *discount* è contenuto nel suo libro successivo tradotto in italiano con il titolo *Usabilità. Individuare e risolvere i problemi*, Tecniche Nuove, 2010.

alla base degli indicatori compresi in questo indice. Indicazioni utili a questo riguardo sono presenti anche nei criteri di valutazione della verifica soggettiva di cui all'Allegato B del DM 8 luglio 2005.

Le variabili dell'indice mirano al controllo e alla misurazione di molteplici fattori di usabilità tra l'altro riferibili:

- alla chiarezza del sistema di orientamento nella navigazione;
- alla corretta e rapida individuazione delle funzionalità e al loro facile apprendimento;
- al grado di controllo da parte dell'utente in tutte le fasi di interazione con il sito;
- alla semplicità di riconoscimento degli errori da parte dell'utente e alla chiarezza e completezza delle istruzioni fornite dal sistema per correggerli;
- alla comprensibilità delle etichette dei link e in generale di tutto il contenuto testuale;
- alla coerenza dei simboli e dei messaggi presenti nelle pagine.

Possono essere valutate inoltre le azioni messe in campo dall'amministrazione per la verifica dell'usabilità mediante test empirici e l'eventuale predisposizione del Piano di usabilità con la programmazione iterativa dei test.

È opportuno che si abbia cura di accertare se sul sito sono presenti pagine informative di tali azioni e se viene dato conto delle modifiche operate in coerenza con le analisi delle criticità del sito o con le segnalazioni di disfunzioni e malfunzionamenti avanzate dagli utenti, anche mediante reclami presentati al front-office dell'URP o comunque pervenute tramite il sito web.

Per la misurazione dell'Usabilità è possibile utilizzare *Radar Web PA*<sup>48</sup>.

Esempio di variabili relative a <b>Accessibilità</b> e <b>Usabilità</b> considerate da <b>Radar Web PA</b>	Codice QR dell'indirizzo web leggibile con apposito programma di lettura.		Indirizzo breve <a href="http://goo.gl/TgoJP">http://goo.gl/TgoJP</a>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

<sup>48</sup> Su *Radar Web PA* cfr. nota 13.

## 6. Indici di qualità: Valore dei contenuti

### Definizione

L'indice relativo al valore dei contenuti fornisce una indicazione sulla qualità dei contenuti dei siti web istituzionali e tematici. In particolare questo indice permette di misurare i contenuti in termini di copertura, aggiornamento, pertinenza e visibilità.

### Quadro normativo

Per venire incontro alle esigenze di tutti i potenziali utenti, gli atti prodotti dalle pubbliche amministrazioni (circolari, ordini di servizio, bilanci) devono utilizzare un linguaggio comprensibile ed evitare espressioni burocratiche e termini tecnici. Nel corso degli ultimi anni più volte sono stati definiti criteri di semplificazione del linguaggio utilizzato dalle amministrazioni pubbliche per la redazione dei testi scritti. In particolare, la *Direttiva 2 maggio 2002 del Ministro della Funzione Pubblica sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi* definisce le regole da applicare a tutti i testi prodotti dalle amministrazioni pubbliche, regole che riguardano la comunicazione, la struttura giuridica e il linguaggio dei testi scritti. Tali regole sono state riprese anche nella successiva *Direttiva 24 ottobre 2005 sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni* in cui si afferma che “le pubbliche amministrazioni devono comunicare con veridicità e trasparenza. Devono perciò pensare, parlare e scrivere con chiarezza. Sempre.”

L'articolo 53 del *Codice dell'Amministrazione Digitale* definisce le caratteristiche da rispettare nella realizzazione dei siti web e stabilisce che le pubbliche amministrazioni devono realizzare siti web che rispettano tra l'altro “completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità”. Al comma 4 del successivo articolo viene specificato che “Le pubbliche amministrazioni garantiscono che le informazioni contenute sui siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito”.

Infine è necessario fare riferimento alla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009, direttiva emanata principalmente con l'obiettivo di definire i criteri per il trattamento dei contenuti da dichiarare obsoleti, in modo da garantire agli utenti la disponibilità, attraverso i propri siti web, di informazioni valide e aggiornate. Il terzo capitolo delle *Linee guida per i siti web delle PA* è interamente dedicato a descrivere i passi essenziali del processo di razionalizzazione dei contenuti e di riduzione dei siti web obsoleti, con lo scopo di fornire uno schema logico di partenza attraverso cui ogni pubblica amministrazione può pianificare le attività necessarie.

## **Analisi del contesto**

I cittadini hanno diritto a una informazione completa, aggiornata e attendibile. I contenuti pubblicati sui propri siti web dalle pubbliche amministrazioni possono infatti essere considerati una risorsa strategica per i cittadini e le imprese. L'assenza di regole per il trattamento dei contenuti da dichiarare obsoleti ha però reso sempre più difficile la ricerca da parte degli utenti di contenuti validi e aggiornati. Per migliorare la qualità dei contenuti, le *Linee guida per i siti web della PA* hanno definito alcuni criteri da seguire per razionalizzare le informazioni presenti in rete, prevedendone la revisione, l'eventuale cancellazione delle pagine obsolete e la predisposizione di un archivio storico che preservi e valorizzi il patrimonio informativo prodotto dalla amministrazione. I siti web e i loro contenuti possono infatti continuare ad essere utili, anche se non sono più strettamente legati alla funzione per cui erano stati creati.

Le amministrazioni devono definire delle politiche per l'aggiornamento dei contenuti, possibilmente anche in automatico, in modo da dare la possibilità agli utenti di valutare l'affidabilità delle informazioni presenti nel sito. Le già citate Linee guida definiscono alcuni attributi associabili alla validità di un contenuto: *permanente*, il contenuto in sé non è soggetto ad obsolescenza e quindi non perde mai di significatività; *collegata*, il contenuto è collegato ad un evento che ne determina la necessità di aggiornamento; *a termine*, il contenuto ha una scadenza che ne determina l'eliminazione o lo spostamento in un archivio.

In particolare, occorre controllare e aggiornare periodicamente i contenuti soggetti a obsolescenza, evidenziare gli elementi informativi relativi alla effettiva validità del singolo contenuto (data di pubblicazione di una notizia, vigenza di una norma, scadenza di un provvedimento, ecc.), la data di pubblicazione e la data di ultimo aggiornamento sulla singola pagina o sezione del sito. La revisione dei contenuti è utile per determinare il contenuto che dovrebbe essere trasferito su un altro sito web e per identificare quei contenuti che sono, o che dovrebbero essere, opportunamente archiviati.

Per migliorare la visibilità dei contenuti e dei servizi offerti, le Amministrazioni sono inoltre tenute ad informare gli utenti dell'esistenza del proprio sito web, segnalandone chiaramente l'indirizzo in tutte le occasioni di comunicazione, come ad esempio sulla carta intestata, sulla modulistica, sulle pubblicazioni.

Un altro aspetto da tenere presente per il miglioramento complessivo della comunicazione sul web riguarda la semplificazione del linguaggio. Chi scrive deve avere chiara la finalità del testo, ponendosi come obiettivo la facilità di comprensione da parte di tutti gli utenti, addetti ai lavori e


non. La leggibilità e la comprensibilità del testo possono infatti ridurre gli ostacoli per una sua piena fruibilità<sup>49</sup>.

### Indicatori e strumenti per la misurazione

Per misurare l'indice *Valore dei contenuti* si elencano di seguito alcuni aspetti da considerare:

- la **copertura** del dominio oggetto del sito deve essere in funzione degli obiettivi del sito stesso e dell'utente. A titolo esemplificativo, se lo scopo del sito è di offrire un servizio on line, devono essere fornite tutte quelle informazioni di cui l'utente ha bisogno per poterlo utilizzare;
- la **pertinenza** dei contenuti che devono trattare esclusivamente argomenti utili per l'utente. Fornire troppe informazioni può infatti essere fuorviante per un utente che ha scarsa dimestichezza con le tecnologie e può rendere di conseguenza più difficile l'utilizzo del sito dell'amministrazione;
- il costante **aggiornamento** dei contenuti attraverso la definizione di precisi criteri di validità attribuiti al momento della pubblicazione on line. Indicatori utili per valutare questo aspetto sono la presenza delle date di pubblicazione e di aggiornamento di una notizia, la data di scadenza di un provvedimento (ad esempio un bando o un avviso) e di ultima revisione del sito;
- la **visibilità** dei contenuti e dei servizi offerti, attraverso azioni di informazione che hanno l'obiettivo di far conoscere agli utenti l'esistenza del sito web.

Per la misurazione di questa dimensione è possibile utilizzare *Radar Web PA*<sup>50</sup>.

Esempio di variabili relative a <b>Valore dei contenuti</b> considerate da <b>Radar Web PA</b>	Codice QR dell'indirizzo web leggibile con apposito programma di lettura. 	Indirizzo breve <a href="http://goo.gl/TgoJP">http://goo.gl/TgoJP</a>
------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

<sup>49</sup> A titolo esemplificativo, vanno sciolte le eventuali ambiguità di norme e procedure, vanno chiarite le modalità con cui l'utente può accedere a un servizio on line e vanno evitati gli ipertecnicismi e gli arcaismi tipici del linguaggio burocratico.

<sup>50</sup> Su *Radar Web PA* cfr. nota 13.

## 7. Indici di qualità: Servizi

### Definizione

Questo indice fornisce un'indicazione sulla predisposizione all'erogazione di servizi on line da parte dell'ente, attraverso il proprio sito web istituzionale o attraverso siti adeguatamente collegati. In particolare la dimensione Servizi analizza la presenza e il livello di sviluppo dell'offerta di servizi erogati on line rilevabile attraverso la sola misurazione delle informazioni disponibili sul sito web.

### Quadro normativo

Nelle *Linee guida per i siti web delle PA* la dimensione dei servizi on line è trattata principalmente nei paragrafi 4.5 "Accesso ai servizi on line", 6.2 "Indici di qualità e benchmarking" e in Appendice nel paragrafo "Servizi disponibili on line e servizi di futura pubblicazione".

I riferimenti normativi sono riconducibili principalmente al *Codice dell'Amministrazione Digitale* e ai successivi aggiornamenti, in particolare alle modifiche introdotte dal Decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235 (il cosiddetto Nuovo CAD). Gli articoli di riferimento sono l'art. 53 (Caratteristiche dei siti), l'art. 63 (Organizzazione e finalità dei servizi in rete), l'art. 64 (Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni), l'art. 73 (Sistema pubblico di connettività-SPC), l'art. 8 (Alfabetizzazione informatica dei cittadini) e l'art. 57 (Moduli e formulari).

Le modalità del servizio di accesso agli atti sono regolate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 (modificata e integrata dalla Legge 11 febbraio 2005, n. 15), *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*.

Alcuni aspetti sugli standard di qualità nell'erogazione dei servizi resi al cittadino dalle pubbliche amministrazioni sono approfonditi dalla delibera CiVIT n. 3/2012 *Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*.

Sul tema dell'*e-procurement*<sup>51</sup> il Decreto del Presidente della Repubblica 4 aprile 2002, n. 101<sup>52</sup> ha introdotto il Mercato Elettronico quale nuovo e ulteriore strumento d'acquisto, utilizzabile da tutte le amministrazioni, per approvvigionamenti di importo inferiore alla soglia comunitaria e la legge 27 dicembre 2006, n. 296 ha allargato l'uso del Mercato Elettronico delle amministrazioni statali centrali e periferiche.

---

<sup>51</sup> L'e-procurement è un sistema di approvvigionamento di beni e servizi attraverso la Rete.

<sup>52</sup> *Regolamento recante criteri e modalità per l'espletamento da parte delle amministrazioni pubbliche di procedure telematiche di acquisto per l'approvvigionamento di beni e servizi.*



Una ulteriore spinta all'utilizzo dei canali telematici per l'erogazione dei servizi è arrivata il 6 aprile 2012 quando è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 82 il decreto Semplifica Italia<sup>53</sup>. In particolare nella disposizione "Organizzazione e finalità dei servizi in rete" in cui viene indicato che, a partire dal 1 gennaio 2014, devono essere utilizzati "esclusivamente i canali e i servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata, per l'accesso ai propri servizi, anche per mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze e atti, nonché garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni".

### **Analisi del contesto**

Analizzare e misurare la dimensione della qualità dei servizi erogati attraverso il canale web è fondamentale per avere un quadro sull'attitudine dell'amministrazione ad interpretare il sito web come ambiente evoluto di erogazione diretta dei servizi on line e non solo come strumento di informazione. L'approccio che il canale web deve realizzare è quello di mirare il più possibile alla conclusione dei procedimenti direttamente on line, integrandolo, dove non opportuno con gli altri canali non web di offerta dei servizi.

Elementi che fanno parte della fornitura complessiva del servizio, come istruzioni, assistenza, possibilità di transazione e certificazione degli esiti attraverso il solo canale web, sono aspetti che fino a poco tempo fa potevano essere percepiti come di frontiera, ma che sono ormai diventati una esigenza sia per il cittadino che per la stessa amministrazione. Questa tendenza è rafforzata anche da recenti provvedimenti normativi, come per esempio il "Semplifica Italia" che direttamente spingono all'uso esclusivo dei canali telematici per l'erogazione di molti servizi. La maggiore diffusione di servizi, basati su transazioni effettuate in rete (servizi on line) erogati dalla pubblica amministrazione, rende utile misurare anche la qualità della gestione delle identità digitali per l'accesso a questi servizi.

I cittadini e le imprese si aspettano dai canali in rete la possibilità di effettuare prenotazioni, richieste on line, transazioni, pagamenti e quindi personalizzazioni sulla base dei profili, come definito nei cinque livelli d'interazione dei servizi riportati nella tabella 2 del cap. 2 delle Linee guida, "Analisi e identificazione degli interventi da realizzare".

Resta fondamentale, per elevare il livello di miglioramento del sito, prevedere un'analisi completa dei servizi on line erogati che può essere effettuata solamente attraverso la disponibilità di informazioni ricavabili da un monitoraggio interno e da un coinvolgimento dei cittadini. In questo

---

<sup>53</sup> Decreto Legge 9 febbraio 2012, n. 5 contenente *Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo*, convertito con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012, n. 35. Con conseguente aggiornamento dell'art. 63 del CAD.

modo è possibile misurare anche la qualità effettiva dei servizi pubblici erogati che tenga conto dei principi elaborati in ambito EUPAN<sup>54</sup> in cui la gestione della *customer satisfaction* è finalizzata al miglioramento reale dei servizi erogati in modo da rendere tutti gli stakeholder interni ed esterni dei co-ideatori, co-decisor, co-produttori e consapevoli co-valutatori.

### Indicatori e strumenti per la misurazione

Per misurare l'indice Servizi, ossia il grado di propensione all'erogazione di servizi on line, di seguito si elencano aspetti da considerare:

- la reperibilità dei servizi on line sul sito, le funzionalità di assistenza informativa, le modalità di accesso, il livello di forme evolute di erogazione dei servizi;
- la propensione dell'amministrazione a fornire servizi in rete indirettamente, attraverso altri enti pubblici o altri fornitori di servizi al cittadino, anche in cooperazione applicativa;
- gli elementi generali collegati a particolari aspetti del ciclo di vita del servizio come per esempio, la modalità per presentazione di istanze, reclami, denunce, oppure la richiesta di autorizzazioni o certificati, o ancora l'uso della prenotazione o la possibilità di effettuare pagamenti verso l'ente;
- le iniziative messe in campo dall'amministrazione per facilitare l'uso dei servizi on line per i cittadini e imprese, come per esempio iniziative contro il *digital divide* culturale.

La specificità e diversità dei servizi erogati dalle diverse tipologie di amministrazioni necessita di un'attenzione particolare. Una possibilità è quella di misurare un gruppo di servizi a campione tra le categorie prevalenti, come erogazione di contributi, autorizzazioni/concessioni, pagamenti di tasse/tributi, obblighi di comunicazione/denuncia da parte del cittadino/impresa/PA o la pubblicazione e messa a disposizione on line di dati pubblici<sup>55</sup>.

Per la misurazione di questa dimensione è possibile utilizzare *Radar Web PA*<sup>56</sup>.

<p>Esempio di variabili relative a <b>Servizi</b> considerate da <b>Radar Web PA</b></p>	<p>Codice QR dell'indirizzo web leggibile con apposito programma di lettura.</p> 	<p>Indirizzo breve <a href="http://goo.gl/TgoJP">http://goo.gl/TgoJP</a></p>
------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

<sup>54</sup> EUPAN (European Public Administration Network) è una rete informale costituita dai responsabili delle PA negli Stati membri dell'Unione europea, la Commissione europea e i paesi osservatori <<http://www.eupan.eu/>>

<sup>55</sup> Per alcune tipologie di amministrazioni (comunali, provinciali, regioni, aziende sanitarie, università, scuole, ecc.) può essere definito a priori un insieme di servizi e se ne può verificare la presenza e misurare il livello di interattività.

<sup>56</sup> Su *Radar Web PA* cfr. nota 13.

## 8. Indici di qualità: Dati pubblici

### Definizione

Questo indice misura elementi relativi alla predisposizione e all'organizzazione delle informazioni prodotte dal settore pubblico, affinché queste ultime possano essere facilmente reperibili e riusabili da parte di altre pubbliche amministrazioni, cittadini, imprese e associazioni di categoria.

### Quadro normativo

Il *Libro verde dell'Unione europea sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione*<sup>57</sup>, pubblicato nel 1999, ha posto le basi per la definizione di Public Sector Information (PSI) nonché di modalità e strumenti pratici per l'accesso, prezzi, diritto d'autore, effetti sulla concorrenza. Il documento ha enfatizzato in particolare gli aspetti economici dell'informazione, aspetti che hanno assunto particolare rilievo anche nella Direttiva europea sul riuso<sup>58</sup> dell'informazione del settore pubblico, pubblicata nel 2003<sup>59</sup> e recepita in Italia con il Decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36<sup>60</sup>.

La Direttiva<sup>61</sup> fornisce un quadro legislativo comune al mercato europeo del settore, in precedenza privo di regole e, basandosi su trasparenza e competizione, incoraggia gli Stati membri a rendere disponibile il maggior numero possibile di informazioni per il riuso. La revisione della Direttiva, proposta nel 2011 dalla Commissione europea, è una delle azioni chiave della *Digital Agenda for Europe*<sup>62</sup>.

La produzione normativa in materia specifica di informazione del settore pubblico – in particolare relativa ai dati in formato aperto e riutilizzabile – rappresenta in Italia un processo in corso. Numerose disposizioni legislative riguardano invece la trasparenza delle PA e l'accesso ai dati del settore pubblico, temi da cui è possibile derivare gli orientamenti amministrativi in materia di dati aperti. Un riferimento normativo sul tema è reso disponibile dal CAD, dove si parla esplicitamente di disponibilità dei dati delle PA (art. 50) e di accesso telematico e riutilizzazione dei dati e documenti (art. 52), definendo, all'articolo 54, comma 3, che “I dati pubblici contenuti nei siti delle

---

<sup>57</sup> L'informazione del settore pubblico: una risorsa fondamentale per l'Europa: libro verde sull'informazione del settore pubblico nella società dell'informazione, COM(1998)585 <[ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/econtent/docs/gp\\_it.pdf](ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/econtent/docs/gp_it.pdf)>.

<sup>58</sup> Con riuso si intende qualsiasi uso dei dati diverso da quello per il quale sono stati prodotti o raccolti originariamente.

<sup>59</sup> Direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 novembre 2003 *relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico*.

<sup>60</sup> Decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, *Attuazione della Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico*.

<sup>61</sup> Riguarda materiali posseduti da soggetti pubblici degli Stati membri, a livello nazionale, regionale e locale.

<sup>62</sup> Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni, Un'agenda digitale europea (COM/2010/0245). Testo on line disponibile all'indirizzo: <[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245R\(01\):IT:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245R(01):IT:NOT)>; Portale dell'Agenda digitale <[http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/index_en.htm)>.

pubbliche amministrazioni sono fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di identificazione informatica”. Inoltre il recente Decreto Legge 7 maggio 2012, n. 52, *Disposizioni urgenti per la razionalizzazione della spesa pubblica*<sup>63</sup>, pone la pubblicazione dei “Dati in tema di acquisizioni di beni e servizi” (art.18 ) al centro della trasparenza amministrativa dell’azione pubblica.

Infine, restando ancora sul piano normativo nazionale, un importante contributo al tema dei dati aperti è contenuto nel Decreto Legge *Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese*<sup>64</sup>, che dedica una sezione ai dati pubblici di tipo aperto. Il Decreto definisce il concetto di dato di tipo aperto e ne precisa forme e modalità di apertura, lega la pubblicazione dei dati alla valutazione della performance dirigenziale e individua nell’Agenzia per l’Italia digitale l’ente che ha il compito di promuovere e monitorare le politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale.

Alcune regioni italiane hanno già legiferato in maniera diretta sul tema dei dati aperti e riutilizzo dell’informazione pubblica, in particolare: la Regione Piemonte con Legge regionale 23 dicembre 2011, n. 24 *Disposizioni in materia di pubblicazione tramite la rete internet e di riutilizzo dei documenti e dei dati pubblici dell’amministrazione regionale*; la Regione Puglia con Legge regionale 24 luglio 2012, n. 20 *Norme sul software libero, accessibilità di dati e documenti e hardware documentato*; la Regione Lazio con Legge regionale 18 giugno 2012, n. 7 *Disposizioni in materia di dati aperti e riutilizzo di informazioni e dati pubblici e iniziative connesse*.

La reperibilità è una delle caratteristiche da rispettare nella realizzazione dei siti previste dall’art. 53 del *Codice dell’Amministrazione Digitale*<sup>65</sup>.

La previsione di modalità pratiche per facilitare la ricerca di documenti disponibili per il riutilizzo è una delle azioni necessarie previste, comunque, sia dall’art. 9 della Direttiva 2003/98/CE che dall’art. 9 del Decreto legislativo 36/2006<sup>66</sup>.

## **Analisi del contesto**

Sono molte le possibilità offerte dalla rete per ampliare il concetto di trasparenza amministrativa e accesso alle informazioni, scenari che permettono di ridurre i costi e insieme di coinvolgere maggiormente i cittadini e le imprese alla partecipazione democratica. Particolarmente utile alla

---

<sup>63</sup> Convertito con modificazioni dalla Legge 6 luglio 2012, n. 94.

<sup>64</sup> Decreto Legge approvato dal Consiglio dei Ministri il 4 ottobre 2012.

<sup>65</sup> “Le pubbliche amministrazioni centrali realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità. Sono in particolare resi facilmente reperibili e consultabili i dati di cui all'articolo 54”.

<sup>66</sup> Per la reperibilità dei contenuti dei siti web delle PA cfr. anche *Linee guida per i siti web delle PA*, capitolo 5, “Criteri di indirizzo e strumenti per il trattamento dei dati, della documentazione pubblica e per la loro reperibilità”.

realizzazione di questi propositi è una diffusa disponibilità di dati aperti. La normativa prevede infatti che la pubblica amministrazione rilasci quelle informazioni che già raccoglie per proprio mandato istituzionale attraverso un formato aperto<sup>67</sup> e libero da restrizioni, al fine di facilitare l'accesso al patrimonio informativo pubblico e insieme incentivare il riutilizzo anche a fini istituzionali e commerciali.

Il libero accesso ai documenti, agli atti, e – più in generale – alle informazioni pubbliche è un aspetto centrale per garantire la trasparenza delle istituzioni nei confronti dei cittadini, stimolando e facilitando il controllo continuo sulle scelte e i provvedimenti delle istituzioni in una logica di governo aperto<sup>68</sup>. Inoltre, esporre le informazioni pubbliche attraverso un formato aperto e rielaborabile da applicazioni elettroniche può diventare il fattore abilitante per la collaborazione attiva e propositiva tra enti pubblici, comunità di cittadini e imprese. Nonostante queste opportunità sono ancora pochi<sup>69</sup> gli enti italiani che espongono sul web il proprio patrimonio informativo in formato aperto.

Le informazioni, oltre ad essere disponibili e riusabili, devono essere reperibili.

I motori di ricerca rappresentano il principale strumento per permettere ai cittadini di arrivare più facilmente alle informazioni prodotte e quindi innalzare il livello del servizio informativo.

Ottimizzare il proprio sito per i motori di ricerca significa, in particolare, intervenire disponendo misure – sia di carattere tecnologico che redazionale – volte a permettere ai motori di ricerca di leggere e interpretare<sup>70</sup> al meglio le informazioni presenti sui siti degli enti pubblici.

Il miglioramento della reperibilità dei contenuti passa anche necessariamente da misure di classificazione, dall'uso condiviso di metadati<sup>71</sup>, vocabolari e strumenti di indicizzazione, azioni queste raccomandate dalle *Linee guida per i siti web delle PA* (cap. 5). La misurazione di questi aspetti è possibile al momento in larga misura attraverso la disponibilità di informazioni ricavabili da un'analisi interna.

---

<sup>67</sup> Formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi.

<sup>68</sup> Una definizione di Open Government è disponibile su Wikipedia: <[http://it.wikipedia.org/wiki/Open\\_government](http://it.wikipedia.org/wiki/Open_government)> .

<sup>69</sup> Per un confronto a riguardo si rimanda al costante monitoraggio del Portale Dati.gov.it: <<http://www.dati.gov.it/content/infografica>>.

<sup>70</sup> Il funzionamento di un motore di ricerca web si sviluppa, normalmente, in tre fasi:

1. analisi del campo d'azione dei siti web attraverso degli appositi programmi chiamati spider. Questa prima fase viene comunemente denominata con il termine inglese crawling;
2. indicizzazione delle informazioni attraverso i metatag e l'archiviazione del materiale ottenuto all'interno del proprio server;
3. risposte alla interrogazione degli utenti sulla base delle informazioni raccolte e catalogate fornendo una serie di risultati ordinati secondo un criterio di attinenza.

<sup>71</sup> I metadati sono informazioni sui contenuti digitali. Possono essere associati a qualsiasi risorsa digitale, dai documenti HTML alle basi di dati, dai libri ai siti web, dai servizi agli eventi. Sono informazioni strutturate che hanno lo scopo di identificare, gestire, conservare, descrivere per recuperare e dare accesso alle risorse.

## Indicatori e strumenti per la misurazione

Per misurare l'indice Dati pubblici è necessario prendere in considerazione alcuni gruppi di variabili oggettivamente verificabili.

Gli aspetti da considerare per l'analisi dell'apertura dei dati sono:

- la dichiarazione, nelle note legali, delle licenze utilizzate;
- l'utilizzo di licenze aperte (ad es. IODL<sup>72</sup> o Creative Commons<sup>73</sup>);
- l'utilizzo di formati aperti e standardizzati (HTML/XHTML; PDF con marcatura standard ISO/IEC 32000-1:2008; XML; ODF e OOXML; PNG) e leggibili da una applicazione elettronica per la redazione dei file contenenti i dati e le informazioni;
- la libera indicizzazione dei dati e le informazioni da parte dei motori di ricerca;
- la raccolta dei dati in un'unica sezione, o in un portale tematico dedicato e linkato nel sito istituzionale, al fine di facilitare la ricerca agli utenti.

Gli aspetti da considerare per l'analisi della reperibilità sono:

- la presenza di una sezione/*directory* chiamata Documentazione, identificata in modo chiaro in homepage, che dia accesso unico a tutte le risorse informative presenti nel sito (es. raccolte di documenti, banche dati);
- la verifica del posizionamento del sito web sui principali motori di ricerca (Google, Bing, ecc.), svolto attraverso una ricerca semplice ed intuitiva;
- la verifica che tutte le sezioni del sito web siano opportunamente indicizzate;
- l'utilizzo da parte del sito web di tag HTML il più possibile attinenti alla struttura e alla sequenza dei contenuti;
- la verifica che il codice delle pagine sia formalmente valido al fine di una migliore indicizzazione da parte dei motori di ricerca nella fase di *crawling*;
- la verifica della coerenza dei titoli delle pagine web con il contenuto, prestando attenzione a che i titoli contengano le parole chiave più attinenti con i testi;
- la verifica dell'attinenza tra le URL delle pagine e i titoli delle pagine stesse.

---

<sup>72</sup> La licenza IODL (Italian Open Data License) è stata creata nel 2010 da Formez PA allo scopo precipuo di dare a tutte le amministrazioni italiane uno strumento "certificato", in grado di facilitare la diffusione e il riutilizzo dell'informazione del settore pubblico. <<http://www.dati.gov.it/iodl/2.0/>>.

<sup>73</sup> Le licenze Creative Commons nascono dall'esigenza di permettere la libera circolazione del materiale creativo protetto dal diritto d'autore. Indicano generalmente quali sono le libertà che l'autore vuole concedere alla sua opera e a quali condizioni è possibile utilizzare la stessa <<http://www.creativecommons.it/>>.

Per la misurazione di questa dimensione è possibile utilizzare *Radar Web PA*<sup>74</sup>.

<p>Esempio di variabili relative a <b>Dati pubblici</b> considerate da <b>Radar Web PA</b></p>	<p>Codice QR dell'indirizzo web leggibile con apposito programma di lettura.</p>		<p>Indirizzo breve <a href="http://goo.gl/TgoJP">http://goo.gl/TgoJP</a></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

Per un approfondimento sulla pubblicazione dei dati aperti, è possibile consultare il *Vademecum Open data*<sup>75</sup> curato da Formez PA, nell'ambito delle *Linee guida per i siti web delle PA*.

## 9. Indici di qualità: Amministrazione 2.0

### Definizione

Questo indice verifica la presenza dell'amministrazione negli spazi di condivisione e relazione del web sociale e fornisce un'indicazione sull'apertura dell'ente verso nuove forme di presenza attiva dei cittadini, dagli strumenti di rilevazione della qualità percepita, quali, ad esempio gli *emoticon*, alla consultazione, fino alla vera e propria partecipazione, attraverso la disponibilità sul sito istituzionale di strumenti del Web 2.0 come mappe, video, *podcasting*<sup>76</sup>, *microblogging*<sup>77</sup>, pagine personalizzabili per il cittadino.

### Quadro normativo

Nelle *Linee guida per i siti web delle PA*, il tema del coinvolgimento dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione e quello dell'introduzione nei siti web delle PA, dei nuovi strumenti di contatto, ascolto e relazione con i cittadini tipici del Web 2.0 (forum, wiki, blog, social network, XML e RSS, podcast, ecc.) sono trattati al capitolo 6 "Metodi per la

<sup>74</sup> Su *Radar Web PA* cfr. nota 13.

<sup>75</sup> Formez PA, *Vademecum Open data: come rendere aperti i dati delle pubbliche amministrazioni*, versione beta 2011, a cura di Alessandra Cornero; contributi di Ernesto Belisario e Stefano Epifani, Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica – Formez PA, 2011. Testo on line disponibile all'indirizzo: <<http://www.funzionepubblica.gov.it/media/982175/vademecumopendata.pdf>>

<sup>76</sup> Sistema che permette di scaricare in modo automatico documenti (podcast), comunemente in formato audio o video, utilizzando un programma generalmente gratuito, chiamato aggregatore o lettore di flussi informativi (feed reader). Un protocollo feed molto diffuso è il feed RSS.

<sup>77</sup> Forma di pubblicazione su web di semplici e brevi messaggi di testo (normalmente fino a 140 caratteri), immagini, video, audio MP3. Questi contenuti vengono pubblicati su piattaforme quali ad esempio Twitter, e possono essere letti da chiunque o solo dalle persone all'interno della propria rete sociale.

rilevazione e il confronto della qualità dei servizi on line e dei siti web delle PA” e particolarmente ai paragrafi 6.2 “Indici di qualità e benchmarking” e 6.3 “Partecipazione e Web 2.0”.

I riferimenti normativi utilizzati per la composizione di questo indice sono riconducibili principalmente alla Legge 7 giugno 2000, n. 150, *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni* (art.1, comma 5), al Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150 *Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni* (art. 8) e al Decreto legislativo n. 235/2010 *Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69* (art. 3 e art. 9).

La Delibera 29 luglio 2010, n. 89 *Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)* della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT), individua nella soddisfazione e nel coinvolgimento del cittadino il vero motore dei processi di miglioramento e innovazione delle PA. Attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione, trasparenza e collaborazione con i cittadini e i diversi stakeholder, le pubbliche amministrazioni possono, infatti, ricavare elementi utili a migliorare la qualità e quantità dei servizi erogati.

Si tratta di un principio sancito anche dall'art. 8 comma e) del Decreto legislativo 150/2009, che individua, tra gli ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa, “lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione”.

Infine, per un inquadramento del tema del coinvolgimento dei cittadini e degli stakeholder per il miglioramento della qualità dei servizi nell'ambito del ciclo della performance della pubblica amministrazione, è possibile fare riferimento anche alla Delibera CiVIT n.105 del 2010.

### **Analisi del contesto**

La scelta, da parte di un ente, di utilizzare a fini istituzionali gli strumenti del web sociale così come di essere presente sui social network, non deriva dall'esistenza di precisi obblighi giuridici, ma rientra tra le possibili modalità attraverso le quali dare attuazione ad una serie di principi, dal diritto alla partecipazione attiva e trasparenza amministrativa al diritto all'uso delle tecnologie nella comunicazione con gli uffici pubblici, sanciti da numerose disposizioni normative in materia di Pubblica amministrazione digitale.



Il *Codice dell'Amministrazione Digitale* prevede il diritto, per cittadini e imprese, all'uso delle tecnologie nelle comunicazioni con i pubblici uffici (art. 3) così come alla partecipazione democratica elettronica (art. 9), laddove afferma che le pubbliche amministrazioni “favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini, anche residenti all'estero, al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili sia individuali che collettivi”.

Attraverso il ricorso a soluzioni cosiddette di *e-democracy* (voto elettronico, sondaggi, servizi di segnalazione e collaborazione on line, ecc.) le pubbliche amministrazioni hanno l'opportunità di integrare e rafforzare le forme tradizionali di partecipazione dei cittadini, in un'ottica di collaborazione e coinvolgimento attivo dei portatori di interesse nel processo di progettazione e gestione sia dei contenuti informativi che dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione.

La propensione al dialogo e alla trasparenza dell'amministrazione pubblica, cioè all'apertura intesa come capacità di condivisione e partecipazione dei propri processi può trovare proprio nelle tecnologie della comunicazione gli elementi abilitanti. Ad oggi, sono numerose le istituzioni pubbliche, sia a livello centrale che locale, ad avere scelto di integrare, all'interno dei propri spazi di comunicazione on line, strumenti del web sociale.

L'interesse verso questi strumenti è visibile anche a livello europeo: su Europa.eu<sup>78</sup>, il portale informativo gestito dal servizio comunicazione della Commissione europea, è presente una sezione “Partecipa!” dalla quale è possibile accedere a spazi di discussione on line, partecipare a sondaggi e indagini di *customer satisfaction*, essere informati sui canali 2.0 presidiati dall'istituzione, nonché comunicare e interagire direttamente con l'amministrazione e i suoi rappresentanti.

La dimensione della partecipazione riveste da sempre un ruolo strategico per l'Unione europea, non solo al fine di rafforzare e consolidare il senso di appartenenza e ridurre la distanza tra cittadini e istituzioni ma anche nell'ottica di contribuire, attraverso l'interazione strutturata e diffusa con i cittadini, al miglioramento e alla progettazione di servizi pubblici di qualità.

In questo senso, l'individuazione di canali partecipativi alternativi, in particolare il ricorso ai social media quali canali privilegiati per la comunicazione e la relazione con il cittadino, trova applicazione per attività di valutazione civica, progettazione partecipata, ascolto e creazione di reti con i territori, supporto a processi decisionali.

I modelli di interazione e di partecipazione del Web 2.0 influiscono anche e soprattutto sulle modalità con cui le pubbliche amministrazioni gestiscono la propria funzione di comunicazione al

---

<sup>78</sup> Sito ufficiale dell'Unione europea: <[http://europa.eu/index\\_it.htm](http://europa.eu/index_it.htm)>.

cittadino. Le attività di informazione e comunicazione istituzionale, per le quali è necessario assicurare il massimo livello possibile di diffusione sono infatti quelle per le quali più frequentemente si fa ricorso nella pubblica amministrazione, all'uso degli strumenti 2.0 e dei social network, integrati con i tradizionali canali informativi, di contatto, ascolto e relazione con i cittadini utilizzati dall'Amministrazione. Si tratta di una presenza che non può essere in alcun modo sostitutiva del sito istituzionale, che rimane la principale fonte informativa e punto di accesso per il cittadino ai dati e ai servizi della pubblica amministrazione.

Per il perseguimento degli obiettivi di trasparenza, semplificazione e partecipazione, richiamati dalla normativa in materia di pubblica amministrazione digitale, i siti web istituzionali sono chiamati ad adeguarsi, a riprogettare le modalità di relazione e comunicazione, aprendosi alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e dagli strumenti del Web 2.0.

È quindi necessaria una valutazione orientata a misurare questa apertura, in grado di monitorare gli elementi principali, caratteristici di un approccio dell'amministrazione orientato alla conclusione dei procedimenti direttamente on line, integrato con gli altri canali non web di erogazione dei servizi.

### **Indicatori e strumenti per la misurazione**

Per misurare l'indice Amministrazione 2.0, ossia il grado di apertura di un ente verso l'utilizzo degli strumenti per la partecipazione e l'interazione con i cittadini resi disponibili dall'evoluzione sociale del web, è necessario definire un gruppo di variabili oggettivamente verificabili e utilizzabili per qualsiasi tipologia di sito dei diversi enti (comune, provincia, azienda sanitaria, regione, scuola, ministero, ecc). Poiché usare i social media comporta aprire degli spazi istituzionali sui domini web esterni al dominio dell'ente, nell'effettuare l'analisi si deve considerare, per alcune variabili, la possibilità di includere gli altri domini dove vengono svolte attività di comunicazione istituzionale.

I principali aspetti da considerare per l'analisi di questo indice sono:

- la presenza sul sito istituzionale di strumenti di rilevazione del gradimento e strumenti per la consultazione, la partecipazione e l'ascolto attivo dei cittadini così come di link ai profili dell'ente sui social network;
- la propensione dell'ente alla trasparenza e all'ascolto per esempio, attraverso la pubblicazione sul sito web, dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti (indagini di customer satisfaction);
- l'integrazione nel sito web di funzionalità per facilitare l'accesso ai contenuti, ai servizi e in generale la navigazione in mobilità;

- la presenza sul sito di funzionalità che consentono la personalizzazione delle informazioni e dei servizi sulla base delle esigenze dell'utente o di modalità differenziate per la distribuzione dei contenuti informativi, quali ad esempio i feed rss;
- l'attenzione dell'amministrazione a facilitare l'accesso ai dati e ai servizi on line attraverso ad esempio, la presenza sul sito istituzionale di sistemi di autenticazione basati sull'identità sociale dell'utente.

Per la misurazione di questa dimensione è possibile utilizzare *Radar Web PA*<sup>79</sup>.

<p>Esempio di variabili relative a <b>Amministrazione 2.0</b> considerate da <b>Radar Web PA</b></p>	<p><b>Codice QR dell'indirizzo web</b> leggibile con apposito programma di lettura.</p> 	<p><b>Indirizzo breve</b> <a href="http://goo.gl/TgoJP">http://goo.gl/TgoJP</a></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Per una verifica della modalità di pubblicazione è possibile consultare il *Vademecum Pubblica Amministrazione e social media*<sup>80</sup> realizzato nell'ambito delle *Linee guida per i siti web delle PA*.

<sup>79</sup> Su *Radar Web PA* cfr. nota 13.

<sup>80</sup> Formez PA, *Vademecum Pubblica Amministrazione e social media*, a cura di Laura Manconi e Gianluca Affinito; contributi di G. Arata, E. Belisario, G. Cogo, A. De Vanna, S. Epifani, D. Pennone, C. Policaro, Formez PA – Dipartimento per la Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'Innovazione tecnologica, 2011. Testo disponibile on line all'indirizzo <[http://www.funzionepubblica.gov.it/media/982042/vademecum\\_pubblica\\_amministrazione\\_e\\_social\\_media.pdf](http://www.funzionepubblica.gov.it/media/982042/vademecum_pubblica_amministrazione_e_social_media.pdf)>.

## **Riferimenti normativi**

In questa sezione sono elencate, in ordine cronologico, le principali disposizioni normative utili per la predisposizione e la consultazione del presente Vademecum, corredate dai relativi indirizzi al testo on line.

I link<sup>81</sup> a Normattiva<sup>82</sup> fanno riferimento al testo multivigente.

#### **LEGGE 7 agosto 1990, n. 241**

Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241)

#### **LEGGE 7 giugno 2000, n. 150**

Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2000-06-07;150](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2000-06-07;150)

#### **DECRETO LEGISLATIVO 30 marzo 2001, n. 165**

Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2001-03-30;165](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2001-03-30;165)

#### **CIRCOLARE del Ministro della Funzione Pubblica n. 3/2001**

Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni

[http://www.urp.gov.it/allegati/circolare\\_bassanini\\_2001.pdf](http://www.urp.gov.it/allegati/circolare_bassanini_2001.pdf)

#### **DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 4 aprile 2002, n. 101**

Regolamento recante criteri e modalità per l'espletamento da parte delle amministrazioni pubbliche di procedure telematiche di acquisto per l'approvvigionamento di beni e servizi

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.del.presidente.della.repubblica:2002-04-04;101](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.del.presidente.della.repubblica:2002-04-04;101)

#### **DIRETTIVA del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 maggio 2002**

Direttiva per la conoscenza e l'uso del dominio internet "gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "Italia.gov.it" con le PA e le loro diramazioni territoriali

[http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/normativa/dw\\_Direttiva%20PCM%20del%2030%20maggio%202002\\_c\\_0\\_0.pdf](http://www.digitpa.gov.it/sites/default/files/normativa/dw_Direttiva%20PCM%20del%2030%20maggio%202002_c_0_0.pdf)

---

<sup>81</sup> Qualora il collegamento al link Normattiva non fosse possibile a partire da questa pagina, è opportuno copiare l'indirizzo nella barra del browser.

<sup>82</sup> Normattiva, il portale della legge vigente, è una banca dati testuale in cui sono memorizzati tutti gli atti normativi numerati pubblicati in Gazzetta Ufficiale dal 1946 ad oggi. La banca dati è stata impostata con l'obiettivo di presentare gli atti sia nel testo pubblicato originariamente, sia nel testo vigente ad una data, sia nel cosiddetto testo multivigente. Con multivigente si intende la ricostruzione del ciclo di vita di un atto normativo con le modifiche esplicite che esso ha subito nel tempo e l'indicazione delle corrispondenti date di validità per ogni aggiornamento dell'articolo. Per maggiori informazioni sulle modalità di visualizzazione degli atti e degli aggiornamenti si può consultare la guida all'uso <<http://www.normattiva.it/static/guida.html> >

**DIRETTIVA 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 novembre 2003,**  
relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32003L0098:IT:HTML>

**LEGGE 9 gennaio 2004, n. 4**

Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici

[http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/legge\\_20040109\\_n4.htm](http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/legge_20040109_n4.htm)

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2004-01-09;4](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2004-01-09;4)

**DIRETTIVA 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica**

Sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini

[http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/normativa/Dir\\_Customer\\_Satisfaction\\_03\\_04.pdf](http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/normativa/Dir_Customer_Satisfaction_03_04.pdf)

**LEGGE 11 febbraio 2005, n. 15**

Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2005-02-11;15](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2005-02-11;15)

**DECRETO del Presidente della Repubblica 1 marzo 2005, n. 75**

Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4, per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.del.presidente.della.repubblica:2005-03-01;75](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.del.presidente.della.repubblica:2005-03-01;75)

**DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82**

Codice dell'amministrazione digitale

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82>

**DECRETO del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 8 luglio 2005**

Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici

<http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/DM080705.htm>

**DIRETTIVA 27 luglio 2005 della Presidenza del Consiglio dei Ministri**

Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti

<http://www.urp.it/allegati/Direttiva%2027%20luglio%202005.pdf>

**DECRETO LEGISLATIVO 24 gennaio 2006, n. 36**

Attuazione della direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2006-01-24;36](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2006-01-24;36)

**LEGGE 27 dicembre 2006, n. 296**

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007).

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2006-12-27;296](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2006-12-27;296)

**LEGGE 18 giugno 2009, n. 69**

Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2009-06-18;69](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2009-06-18;69)

**DECRETO LEGISLATIVO 27 ottobre 2009, n. 150**

Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2009-10-27;150](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2009-10-27;150)

**DIRETTIVA del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione 26 novembre 2009, n. 8** per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino

[http://www.funzionepubblica.gov.it/media/339253/dir\\_n\\_8\\_09.pdf](http://www.funzionepubblica.gov.it/media/339253/dir_n_8_09.pdf)

**DELIBERA della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) 89/2010**

Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del Sistema di misurazione e valutazione della performance (articoli 13, comma 6, lett. d) e 30, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)

<http://www.civit.it/?p=1815>

**DELIBERA della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) 105/2010 (approvata nella seduta del 14 ottobre 2010)**

Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)

<http://www.civit.it/?p=2182>

**DECRETO LEGISLATIVO 30 dicembre 2010, n. 235**

Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2010-12-30;235](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2010-12-30;235)

**DELIBERAZIONE del Garante per la protezione dei dati personali 2 marzo 2011, n. 88**

Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web

<http://www.garanteprivacy.it/garante/doc.jsp?ID=1793203>

**DECRETO del Presidente del Consiglio dei Ministri 26 aprile 2011**

Pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci, adottato ai sensi dell'articolo 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69

<http://www.italia.gov.it/itagov2/sites/default/files/DPCM26aprile2011.pdf>

**LEGGE regionale Piemonte 23 dicembre 2011, n. 24**

Disposizioni in materia di pubblicazione tramite la rete internet e di riutilizzo dei documenti e dei dati pubblici dell'amministrazione regionale.

<http://arianna.consiglioregionale.piemonte.it/ariaint/TESTO?LAYOUT=PRESENTAZIONE&TIPO DOC=LEGGI&LEGGE=24&LEGGEANNO=2011>

**DELIBERA della Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CiVIT) 2/2012 (approvata nella seduta del 5 gennaio 2012)**

Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità

<http://www.civit.it/?p=4923>

**DECRETO LEGGE 24 gennaio 2012, n. 1**, convertito con modificazioni dalla L. 24 marzo 2012, n. 27

Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2012-01-24;1](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2012-01-24;1)

**DECRETO LEGGE 9 febbraio 2012, n. 5**, convertito con modificazioni dalla L. 4 aprile 2012, n. 35

Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2012-02-09;5](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2012-02-09;5)

**LEGGE 24 marzo 2012, n. 27**

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2012-03-24;27](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2012-03-24;27)

**LEGGE 4 aprile 2012, n. 35**

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5, recante disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2012-04-04;35>

**LEGGE regionale Lazio 18 giugno 2012, n. 7**

Disposizioni in materia di dati aperti e riutilizzo di informazioni e dati pubblici e iniziative connesse

[http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/leggi\\_regionali.php?vms=107&vmf=19](http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglioweb/leggi_regionali.php?vms=107&vmf=19)<sup>83</sup>

**DECRETO LEGGE 22 giugno 2012, n. 83**, convertito con modificazioni dalla L. 7 agosto 2012, n. 134

Misure urgenti per la crescita del Paese

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2012-06-22;83>

---

<sup>83</sup> Link alla maschera di ricerca della banca dati Leggi e regolamenti del Consiglio Regionale del Lazio



**LEGGE regionale Puglia 24 luglio 2012, n. 20**

Norme sul software libero, accessibilità di dati e documenti e hardware documentato  
<http://www.consiglio.puglia.it/documentazione/leges/modulo.aspx?id=12375>

**LEGGE 7 agosto 2012, n. 134**

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, recante misure urgenti per la crescita del Paese

[www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2012-08-07;134](http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2012-08-07;134)

## **Appendice**

## **La Bussola della trasparenza dei siti web**

La *Bussola della trasparenza dei siti web*<sup>84</sup> è uno strumento di lavoro on line che consente alle pubbliche amministrazioni e ai cittadini di analizzare e monitorare in modalità automatica alcune caratteristiche dei siti web, in particolare i contenuti minimi, definiti ed elencati nelle *Linee guida per i siti web delle PA* (tab. 5, cap. 4)<sup>85</sup>.

Il principale obiettivo è di accompagnare le amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini, nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni on line e dei servizi digitali. Tale iniziativa si ispira ai principi anglosassoni dell'*Open government*, favorendo sia la trasparenza e l'*accountability* delle PA, sia la partecipazione e la collaborazione dei cittadini.

Le pubbliche amministrazioni possono utilizzare la Bussola della trasparenza come un vero e proprio strumento di lavoro on line per verificare il sito web istituzionale, introducendo forse per la prima volta nelle PA il concetto di *compliance*. Tale verifica, attuabile in modo semplice e comprensibile anche dai non addetti ai lavori, è basata su un confronto con gli standard di pubblicazione definiti nelle Linee guida. In questo modo, il cittadino, può capire e conoscere meglio il suo comune, il mondo delle pubbliche amministrazioni; il professionista, il ricercatore possono effettuare statistiche e studi su una serie di tematiche e fenomeni riguardanti il mondo delle PA.

L'importanza che le amministrazioni rispettino i criteri di standardizzazione definiti nelle *Linee guida per i siti web delle PA* è riconducibile anche al fatto di rendere così possibile una aggregazione dei diversi contenuti informativi garantendo, oltre che ricerche migliori, anche una maggiore rintracciabilità delle informazioni.

La Bussola della trasparenza orienta, in modo semplice, le pubbliche amministrazioni tra i sempre maggiori obblighi relativi ai contenuti da pubblicare on line abilitando, tra l'altro, la concreta partecipazione del cittadino che, attraverso un controllo collettivo amichevole, partecipa al processo continuo di miglioramento della trasparenza. Quest'ultimo può effettuare infatti sia segnalazioni su eventuali inadempienze da parte delle PA, sia proposte e suggerimenti migliorativi sul sistema o su temi riguardanti gli stessi adempimenti di legge inerenti i contenuti pubblicati.

### **Come funziona**

La Bussola della trasparenza è basata su un sistema software automatico che effettua il controllo della conformità rispetto a quanto definito nella tabella 5 del cap. 4 delle *Linee guida per i siti web delle PA*. In particolare verifica la presenza nella homepage e in altre sezioni del sito, della

---

<sup>84</sup> <[www.magellanopa.it/bussola](http://www.magellanopa.it/bussola)>





<sup>85</sup> Per la tab. 5, cap. 4 delle Linee guida, cfr. nota 20

predisposizione delle sezioni e delle pagine entro le quali devono essere inseriti i contenuti previsti dalla legge.

**Figura 1 - Un esempio relativo al risultato della verifica su alcuni contenuti minimi per un sito di una PA.**

### Risultati Indicatori linee guida 2011

Numero indicatori soddisfatti: 28 su 42

Guida	Indicatore	Esito	Contenuto Minimo	Pagina Origine	Pagina Risultato	Suggerimenti
	Presenza link URP		Informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Vai	Vai	
	Presenza dell'indirizzo di PEC		Indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi	Vai	Vai	
	Presenza del link Trasparenza valutazione e merito		Sezione Trasparenza valutazione e merito	Vai	Vai	
	Presenza del programma triennale per la trasparenza		Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione	Vai	Vai	

Il sistema analizza il codice HTML con particolare riferimento al contenuto del testo inserito nel link oppure, nel caso in cui all'interno del link sia presente una immagine, effettua l'analisi sull'attributo alt del tag.

Sono in fase di predisposizione ulteriori controlli sui metatag delle pagine.

Il sistema non è in grado apparentemente di fornire un giudizio sulla qualità dei contenuti pubblicati anche se è dotato di una serie di strumenti e funzionalità aggiuntive che abilitano, indirettamente, un miglioramento continuo delle informazioni pubblicate e dei servizi on line.

Per spiegare meglio questo concetto si riportano i diversi possibili risultati della verifica dell'analisi e i relativi falsi positivi o negativi. Successivamente viene illustrato come il sistema consente di attivare un processo di miglioramento continuo della qualità delle informazioni pubblicate.

### **Caso A - faccina verde**

Il sistema rileva che sia la posizione, sia il nome della sezione o della pagina all'interno delle quali dovrebbe essere collocato il contenuto minimo definito nella tabella 5 del cap. 4 delle Linee guida risponde ai criteri di standardizzazione ivi definiti.

### **Caso B - faccina gialla**

Il sistema rileva che la posizione della sezione o della pagina all'interno delle quali dovrebbe essere collocato il contenuto minimo definito nella tabella 5 del cap. 4 delle Linee guida risponde ai criteri di standardizzazione ivi definiti. Il nome utilizzato per la sezione o la pagina è un sinonimo (la lista dei sinonimi è consultabile accedendo al simbolo informativo che appare sulla sinistra dei risultati della funzionalità di verifica) utilizzato dal sistema.

### **Caso C - faccina rossa**

Il sistema non rileva la posizione della sezione o della pagina all'interno delle quali dovrebbe essere collocato il contenuto minimo definito nella tabella 5 del cap. 4 delle linee guida. Non viene rilevato un nome rispondente a quanto standardizzato, per quel contenuto, nella tabella 5 delle Linee guida e a quanto rappresentato nella lista dei sinonimi.

Nel caso A, faccina verde, potrebbero presentarsi le seguenti situazioni.

1) La PA ha realizzato correttamente il contenitore per il contenuto minimo ma non ha inserito alcun contenuto al suo interno. Siamo in presenza di un falso positivo, non rilevabile attualmente dal sistema automatizzato<sup>86</sup>.

Si tenga presente che tale strumento può facilitare e semplificare le verifiche da parte degli organi deputati al controllo di una serie di obblighi di pubblicazione (OIV, CiVIT, Corte dei conti, Ispettorato della Funzione Pubblica, ecc.).

2) La PA ha realizzato correttamente il contenitore per il contenuto minimo ed ha inserito un contenuto diverso, non completo o di scarsa qualità al suo interno.

Anche in questa situazione si applicano le stesse considerazioni di cui al punto 1.

---

<sup>86</sup> Tale situazione, che sembrerebbe rappresentare un problema di difficile risoluzione e dunque un serio limite del sistema, è superata grazie alla combinazione di due elementi che costituiscono i pilastri fondamentali della bussola: la trasparenza e la partecipazione. Infatti, la possibilità che qualsiasi cittadino così come altre PA possano facilmente verificare (grazie anche alle funzionalità navigabili di *instant preview* che il sistema mette a disposizione) l'effettiva presenza dei contenuti nelle relative sezioni effettuando segnalazioni sulle eventuali inadempienze, espone in modo non trascurabile la PA obbligata alla pubblicazione. Ciò favorisce una maggiore *accountability* degli amministratori riducendo notevolmente il rischio che si manifesti questa situazione e, nel caso in cui si verifichi, sarebbero estremamente repentine le modifiche per colmare l'inadempienza rilevata.

Nel caso B, faccina gialla si possono presentare le stesse situazioni del caso A con l'unica differenza che il nome della sezione o della pagina dove deve essere presente il contenuto definito nella tabella 5 del cap. 4 delle Linee guida è un sinonimo.

Anche in questo caso possiamo effettuare le medesime considerazioni effettuate nel caso A.

Nel caso C, faccina rossa, potrebbero presentarsi le seguenti situazioni.

1) Il sistema non rileva i contenuti pubblicati on line dalla PA, poiché questa non ha seguito i criteri di standardizzazione definiti nella tabella 5 del cap. 4 delle Linee guida.

Siamo in presenza di un falso negativo attualmente non rilevato dal sistema.

In questa situazione, è il cittadino che segnala alla PA l'inadempienza, stimolando un adeguamento del sito agli standard definiti nelle Linee guida successivamente alle modifiche per la *compliance*. Tale situazione è riconducibile al caso A per cui valgono le considerazioni sulla qualità già esposte.

2) Il sistema non rileva i contenuti poiché la PA non li ha effettivamente pubblicati.

In questo scenario, la verifica diretta da parte del cittadino e degli organi di controllo stimoleranno la PA ad adempiere agli obblighi normativi.

Si tenga presente che il sistema è fornito anche di funzionalità che accelerano lo stimolo di adeguamento alla *compliance* e di miglioramento continuo della qualità. In questo senso è importante citare il "Confronta siti" e "La classifica".

Attraverso il "Confronta siti" infatti è possibile attivare anche una competizione, ad esempio tra comuni limitrofi o amministrazioni di un medesimo comparto, abilitando fenomeni emulativi che possano migliorare le informazioni, la standardizzazione e anche la qualità dei servizi digitali. Allo stesso modo, "La classifica" può stimolare le amministrazioni ad adempiere agli obblighi di pubblicazione, garantendo non solo il rispetto di quanto definito per i contenuti minimi, ma anche un certo grado di completezza delle informazioni on line. Infatti, i primi in classifica sono anche i più soggetti a controllo, sia da parte dei cittadini, sia da parte delle PA che si trovano in posizioni arretrate.

Da queste considerazioni emerge quanto sia stato fondamentale unire a strumenti automatici di monitoraggio, funzionalità aggiuntive di massima trasparenza e partecipazione sempre più necessarie in un universo altamente eterogeneo come quello delle pubbliche amministrazioni, consentendo una sempre maggiore convergenza verso un sistema più aperto ai nuovi paradigmi dettati dalle reti sociali su Internet.

## **Radar Web PA**

La metodologia di valutazione *Radar Web PA*<sup>87</sup> ha la finalità di fornire alle pubbliche amministrazioni uno strumento che permetta di individuare gli interventi necessari per il miglioramento della propria comunicazione on line e per la realizzazione di un sito web di qualità.

*Radar Web PA* permette di verificare la corrispondenza di un sito web della pubblica amministrazione italiana a criteri definiti nelle *Linee guida per i siti web della PA*. La metodologia, abbinata ad un'azione per la riduzione dei siti web pubblici obsoleti, suggerisce alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per il miglioramento di quelli da mantenere attivi.

Per definire la metodologia sono state analizzate esperienze<sup>88</sup> realizzate in passato per favorire attività di miglioramento della qualità dei siti delle pubbliche amministrazioni.

La metodologia *Radar Web PA* è in continua evoluzione, per garantire l'allineamento con novità sia normative che tecniche - in particolare con le citate *Linee guida* - ed è consultabile all'indirizzo <<http://egov.formez.it/content/griglia-di-rilevazione-radar-web-pa>>. Per proporre delle integrazioni e per confrontarsi sull'utilizzo della metodologia, è possibile partecipare alle discussioni sulla comunità on line "InnovatoriPA"<sup>89</sup>.

## **Descrizione**

La metodologia di misurazione *Radar Web PA* nasce dalla trasposizione in variabili misurabili delle indicazioni contenute nelle *Linee guida per i siti web della PA* che individuano 6 diversi indicatori di qualità.

La presenza dei Contenuti minimi è misurata attraverso i dati raccolti dalla rilevazione automatica della Bussola della Trasparenza. *Radar Web PA* copre, con l'osservazione di circa 100 variabili da parte di un analista, la misurazione degli altri 5 indici:

---

<sup>87</sup> *Radar Web PA* è stato realizzato nell'ambito dell'azione B (La Comunicazione al servizio della trasparenza) di ETICA pubblica nel Sud, un progetto - realizzato da Formez PA e finanziato con fondi FESR (Fondo Europeo di Sviluppo Regionale) dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dal Dipartimento delle Politiche di Sviluppo - finalizzato, tra l'altro, al miglioramento della comunicazione delle attività realizzate dalle amministrazioni pubbliche <<http://europa.formez.it/content/progetto-etica-pubblica-nel-sud>>.

<sup>88</sup> Cfr. Analisi dei siti realizzata con ARPA-C Valutazione siti web amministrazioni Centrali e ARPA-L Valutazione siti web amministrazioni Locali è consultabile nei rapporti RUR-Censis sulle Città digitali, consultabili, previa registrazione, sul sito del Censis <<http://www.censis.it>>; Linee guida per siti e applicazioni web Regione Emilia Romagna <[http://www.regione.emilia-romagna.it/sin\\_info/lineeguida/](http://www.regione.emilia-romagna.it/sin_info/lineeguida/)>; Metodologie proposte dalle Università di Udine nel 2009 <<http://qui.uniud.it/sedi/gorizia/siti-web-pubblici-restyling-non-riuscito-per/MONITORAGGIO-%20siti-istituzionali2009.pdf>>, e dall'Università di Trento nel 2000 <[http://www.cs.unitn.it/Internet\\_turismo/modello2qcv2q.pdf](http://www.cs.unitn.it/Internet_turismo/modello2qcv2q.pdf)>; Linee guida MINERVA per la qualità dei siti web <<http://www.otebac.it/index.php?it/94/linee-guida-di-minerva>>; Measuring quality and value, sezione web curata dal Central Office of Information (COI), UK <<http://coi.gov.uk/guidance.php?page=262>>.

<sup>89</sup> InnovatoriPA: la rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana, Gruppo Linee guida web PA <<http://www.innovatoripa.it/groups/linee-guida-web-pa>>.

- Accessibilità e usabilità
- Valore dei contenuti
- Servizi
- Dati pubblici
- Amministrazione 2.0.

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

Il valore di ciascuno degli indici di qualità è ricavato dall'osservazione di variabili che:

- hanno carattere oggettivo, in modo tale da rendere confrontabili i risultati ricavati;
- sono rilevabili anche da un osservatore esterno alla redazione del sito web analizzato.

L'universo di riferimento della misurazione è rappresentato dai siti web istituzionali. Con alcuni adattamenti, *Radar Web PA* può essere utilizzato anche per misurare i siti web tematici.

### **Matrice**

Le variabili sono formulate in modo da rilevare la presenza/assenza di un elemento o da misurarne la qualità in una scala graduata che va da 1 a 5. I valori delle diverse variabili vengono poi sommati all'interno di ciascun indice. Per rendere comparabili i diversi ambiti di analisi, il valore massimo che può raggiungere un indice è pari a 100.

La guida alla compilazione che accompagna le variabili, indicando come debbano essere correttamente rilevate, ha lo scopo di ridurre al minimo l'arbitrarietà dell'osservatore e rendere le rilevazioni maggiormente oggettive.



## **La misurazione della qualità dei siti e dei servizi on line della Regione Emilia-Romagna**

La Regione Emilia-Romagna dal 2003 effettua una rilevazione annuale sulla qualità dei siti web e dei servizi on line offerti dalla PA. La rilevazione è rivolta agli enti locali della regione e comprende 348 comuni, 9 province, 52 forme associate e la regione. Obiettivo della rilevazione è fornire supporto alla definizione della programmazione regionale per la telematica nel territorio e si inserisce nell'ambito delle attività di coordinamento del Piano Telematico regionale.

### **Metodologie**

La qualità dei siti e dei servizi on line viene misurata prevalentemente mediante la verifica da web – effettuata da analisti indipendenti – di set di indicatori ritenuti rilevanti per la definizione della qualità. Nel corso degli anni, a questo approccio si sono aggiunte delle azioni mirate a verificare più nella sostanza la qualità del sito e dei servizi offerti dalla PA utilizzando metodologie di *mystery shopping*<sup>90</sup>, indagini CATI per la verifica di aspetti di personalizzazione dei servizi ed anche strumenti automatizzati per la verifica dei requisiti di accessibilità. I modelli di analisi che sono alla base della selezione degli indicatori si propongono di replicare l'approccio che il cittadino comune ha nell'affrontare un sito web della PA: si tende quindi a guardare i siti ed i servizi della PA on line con gli “occhi del cittadino”. Alla base della selezione degli indicatori c'è, infatti, un'esperienza maturata nell'analisi della diffusione e dell'uso delle tecnologie ICT nel territorio regionale.

La qualità dei servizi on line viene misurata mediante alcuni indicatori in corrispondenza delle azioni di:

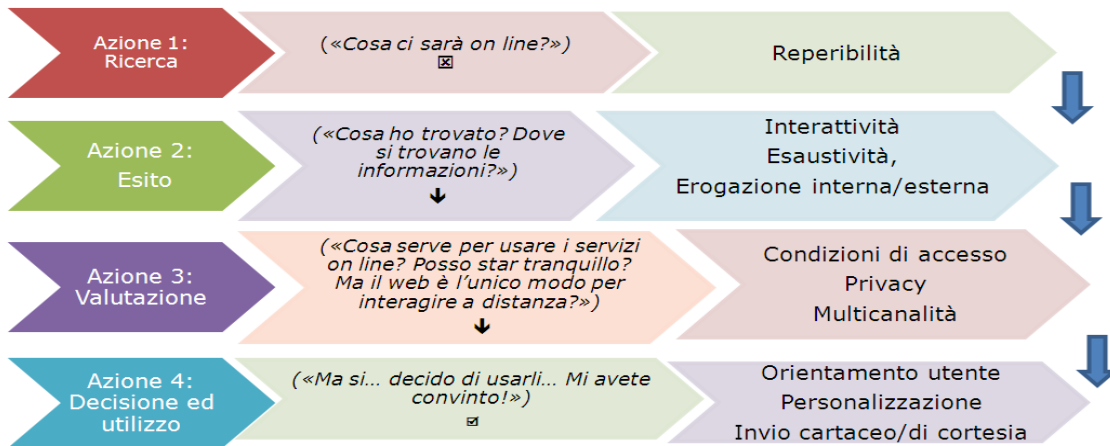
- **Ricerca**, verificando la reperibilità dei contenuti.
- **Esito** della ricerca, verificando i livelli di interattività, la presenza di tutte le fasi della procedura on line, e se l'erogazione di fasi del servizio fa riferimento a siti esterni a quello istituzionale.
- **Valutazione** dell'uso o meno del servizio, verificando le condizioni di accesso previste, i livelli di privacy e le possibilità di accesso multicanale.
- **Decisione e utilizzo**, valutando le condizioni di orientamento all'utente, di personalizzazione del servizio e la necessità o meno di invii cartacei di documenti.

---

<sup>90</sup> Su *mystery shopping*, vedi nota 17.

Figura 2 - Le fasi ideali per la misurazione dei servizi on line delle PA

## Approccio RER– fasi ideali dell'utente nell'utilizzo dei servizi



La misurazione dei siti della PA identifica 3 ambiti che raggruppano gli indicatori ritenuti rilevanti:

- La *trasparenza*, verificando la possibilità per gli utenti di entrare in relazione con la PA, la standardizzazione dei siti web della PA e l'orientamento alla rendicontazione verso la cittadinanza delle risorse investite (operazione trasparenza).
- La *centralità dell'utente e la partecipazione*, verificando l'organizzazione delle informazioni e l'usabilità, l'orientamento al coinvolgimento (partecipazione) e alla comunicazione con la cittadinanza.
- L'*inclusione*, verificando l'accessibilità, il multilinguismo e le possibilità di accesso multicanale ai contenuti presenti sul sito.

**Figura 3 - I tre ambiti di riferimento per la misurazione**

## Ambiti di riferimento per la misurazione della qualità dei siti web della PA

