

## Le linee guida per essere accessibili e “servizievoli” i siti che affollano internet

Le linee guida vogliono suggerire alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per la razionalizzazione dei contenuti on-line, la riduzione dei siti web pubblici obsoleti, il miglioramento di quelli attivi. Un gruppo di lavoro permanente (composto da DigitPA, Formez e due Dipartimenti della Funzione pubblica) ha realizzato una prima stesura delle linee guida da sottoporre attraverso consulta-

zione telematica ai vari stakeholders: cittadini, pubbliche amministrazioni, associazioni di categoria, fornitori Ict. I feedback pervenuti saranno la base per la revisione delle linee.

*Pubblichiamo la parte centrale del documento del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, riguardante la tipologia dei siti web e i cinque livelli di servizi messi a disposizione.*

I siti web della pubblica amministrazione, in quanto emanazione e rappresentazione dell'Ente che li ha realizzati, devono porsi, come obiettivo primario, quello di offrire all'utenza cui si rivolgono servizi, sia di tipo informativo che transazionale, rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in: 1) accertata utilità; 2) semplificazione dell'interazione tra amministrazione ed utenza; 3) trasparenza dell'azione amministrativa; 4) facile reperibilità e fruibilità dei contenuti; 5) costante aggiornamento.

**Due tipologie.** Distinguiamo due macrotipologie di siti pubblici:

- *siti istituzionali* che si pongono come obiettivo prioritario quello di presentare una istituzione pubblica (Ministero, Ente pubblico non economico, Regione, Ente locale, ecc.), descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza;

- *siti tematici* che vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo: a) la presentazione di un progetto; b) la presentazione di un evento; c) l'erogazione di un particolare servizio; d) la focalizzazione di un'area di interesse. Per entrambe le tipologie di siti, l'impegno richiesto alla

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

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

### LIVELLI DI INTERATTIVITA' OBIETTIVI PRIMARI E SERVIZI OFFERTI

**Livello 1/ Informazione.** Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).

**Livello 2/ Interazione a una via.** Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).

**Livello 3/ Interazione a due vie.** L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e

# SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE L'INTERPRETAZIONE DEI BISOGNI

inviato online) e viene garantita online solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.

**Livello 4/ Transazione.** L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente online, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.

**Livello 5/ Personalizzazione e proattività.** L'utente, oltre ad eseguire online l'intero ciclo del procedimento

amministrativo di interesse riceve proattivamente informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.).

Si possono identificare i possibili obiettivi primari del sito e, in corrispondenza, i contenuti caratterizzanti e i livelli d'interazione prevedibili.

## **OBIETTIVI PRIMARI DEI SITI WEB PA**

### **Web istituzionale**

*Informare gli utenti sulle attività dell'ente.* Chi siamo; dove siamo; attività istituzionali e correnti (news, comunicati stampa, etc.); organigramma; normativa; documentazione; concorsi; gare e appalti; ecc.

*Erogare servizi di competenza.* Servizi informativi; modulistica; servizi di interazione con l'utente (Scrivici, risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.); servizi transattivi e di pagamento.

### **Web tematico**

*Presentare un progetto, un'iniziativa, un evento.* Interviste; interventi; sala stampa; comunicati stampa; speciali; approfondimenti; ecc.

*Gestire una community.* Forum; Wiki; bacheche; social navigation; ecc.

*Erogare specifici servizi anche trasversali a più amministrazioni.* Servizi informativi: modulistica; servizi di interazione con l'utente (Scrivici, risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.); servizi transattivi e di pagamento.

*Formare.* Documenti formativi; didattica on line; corsi on line (elearning); tassonomie create dagli utenti (folksonomie).

**Uso soddisfatto.** L'elenco dei contenuti caratterizzanti ciascuna tipologia di siti non è esaustivo, ma è utile a specificare gli obiettivi. Gli obiettivi primari dei siti tematici qui riportati sono tra i più diffusi, ma non esauriscono la gamma delle possibili finalità di un sito appartenente a tale tipologia.

Nonostante il livello d'interattività dei servizi offerti da un sito web sia un indice importante per la valutazione del sito stesso, l'efficienza, l'efficacia e la qualità di un sito web sono legate ad

altri aspetti fondamentali ed imprescindibili: la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza, la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza.

**Tipologie di intervento.** Uno degli obiettivi fondamentali è razionalizzare le informazioni presenti in rete, ridurre i costi di gestione e offrire un servizio che vada nella direzione di un miglioramento continuo. Il tema in questione impatta, secondo dati rilevati e stime effettuate, su oltre 40.000 siti web gestiti dalle pubbliche amministrazioni, suddivisi tra istituzionali e tematici.

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

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

In relazione ai siti tematici, le presenti Linee guida intendono proporre una strategia di intervento che coinvolga principalmente i responsabili del pro-

cedimento di pubblicazione dei contenuti dei siti web.

**I compiti.** A tali fini, è importante che le pubbliche amministrazioni conferiscano a questi ultimi il compito di: 1) porre in essere azioni continue di manutenzione dei contenuti web pubblicati nel sito istituzionale e di rendere evidente la presenza di questa attività; 2) valutare l'opportunità di avviare interventi di razionalizzazione dei contenuti on-line e di riduzione dei siti tematici; 3) promuovere una verifica dell'utilità riferita all'attivazione di un nuovo sito o servizio web.

**Mappe e schede.** Affinché ciascuna Amministrazione possa identificare quali azioni compiere per il processo di miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino, è opportuno avviare un'analisi che comprende tre fasi fondamentali: 1) la raccolta delle informazioni critiche; 2) la valutazione preliminare; 3) l'individuazione dello scenario di riferimento.

Per ogni sito web dell'amministrazione, l'attività di raccolta delle informazioni deve essere finalizzata a: a) realizzare una mappa di tutti i siti web afferenti alla propria amministrazione; b) predisporre, per ogni sito web, una scheda che includa un insieme minimo di elementi conoscitivi quali la descrizione degli obiettivi e della storia del sito o alcuni indicatori chiave quali lo stato di aggiornamento.

## **Ma l'utente è soddisfatto?**

Per capire se l'utente è soddisfatto del sito web le pubbliche amministrazioni devono misurare la qualità percepita, attivare forme di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette e on-line, sperimentare e adottare la rilevazione sistematica della *customer satisfaction* tramite emoticon, assicurare un sistema permanente per la raccolta, elaborazione e pubblicazione dei dati sulla soddisfazione del cittadino verso i servizi telematici, utilizzare i dati raccolti per razionalizzare e migliorare i servizi erogati.

L'uso di indicatori e indici permette il confronto, l'individuazione dei punti di forza e di debolezza e quindi facilita il miglioramento dei siti da parte dei responsabili. Misurare la qualità del sito è la condizione fondamentale per le scelte strategiche e operative utili a pianificare, progettare e realizzare i siti al meglio.