
2. Orientarsi nell'operare

2.1 Vademecum della comunicazione istituzionale on line

a cura del
Laboratorio di benchmarking
URPdegliURP sulla qualità della
comunicazione pubblica su Internet.

Definizione della comunicazione istituzionale on line

Per **Comunicazione istituzionale on line** si intende l'attività delle amministrazioni pubbliche (artt. 1 e 8 della legge 7 giugno 2000, n. 150) tesa al perseguimento di obiettivi concernenti la comunicazione:

- di certezza (pubblicità legale od obbligatoria degli atti pubblici) della normativa
- della normativa
- dei procedimenti amministrativi
- delle attività istituzionali
- delle attività di semplificazione e modernizzazione
- di pubblica utilità e sociale
- di promozione d'immagine

secondo codici simbolici, modalità di interazione, opportunità di partecipazione e accesso, propri dei processi di comunicazione della rete Internet.

La comunicazione istituzionale on line è parte integrante della comunicazione pubblica. Grazie alle essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, interattività e bassi costi di transazione tipiche della rete, rappresenta la forma più adeguata all'attuale sviluppo della Società della Informazione e uno **strumento strategico** per il miglioramento delle relazioni delle Istituzioni con i cittadini.

Quali sono i servizi di comunicazione istituzionale?

- informazione
- comunicazione
- gestione della trasparenza
- sportello (unico, polifunzionale, multi-ente)
- partecipazione
- promozione dei processi di semplificazione e organizzazione
- customer satisfaction
- controllo della qualità dei servizi
- marketing

Quale funzione svolge il Web nell'erogazione dei servizi di comunicazione istituzionale on line?

1. La comunicazione istituzionale on line si affianca a modalità più tradizionali di erogazione dei servizi
2. Il beneficio del canale web di cui si avvale, consiste nella specifica proprietà di essere canale interattivo "a due vie" e quindi particolarmente adatto ad una amministrazione attenta ai bisogni degli utenti e in costante dialogo con i cittadini
3. Anche se sono possibili stadi intermedi di presenza sul Web, la piena e soddisfacente fruizione da parte dell'utente dei servizi di comunicazione istituzionale on line coincide con il raggiungimento del massimo livello possibile di diffusione, facilità di accesso, trasparenza, interattività e completezza del servizio erogato

Quali sono i livelli di interazione dei servizi on line?

Livello 1 - Informazione

Sono fornite informazioni sul servizio e/o sulle sue modalità di erogazione (es. Guida ai servizi)

Livello 2 - Interazione a una via

E' possibile ottenere on line i moduli per la richiesta di erogazione del servizio che dovrà poi essere inoltrata per canali tradizionali (ad es. Modulo di variazione residenza o moduli autocertificazione)

Livello 3 - Interazione a due vie

E' possibile avviare on line la procedura di erogazione del servizio (ad es. Modulo da riempire e inviare on line), ma viene garantita solo la presa in carico dei dati non la loro elaborazione

Livello 4 - Transazione completa

Il servizio viene erogato interamente on line, incluso l'eventuale pagamento del suo costo

Che cosa significa **livello di interazione 1** Informazione

- Pubblicare un insieme completo, attendibile, accessibile e di facile consultazione di informazioni relative ai servizi e alle attività di pubblico interesse dell'ente rappresentato, dell'URP, ed, eventualmente, di altri enti di riferimento (vedi **Liste di controllo**)
- Verificare, controllare e aggiornare con frequenza programmata tali contenuti presso gli organi o gli uffici che li producono o li detengono in banche dati
- Sottoporre il linguaggio usato alle regole del "Manuale di stile" (www.funzionepubblica.it/chiaro) per le comunicazioni scritte delle pubbliche amministrazioni e di web-writing, prima che entri nel ciclo di web-publishing (vedi **Appendice 2**)
- Mantenere la consistenza tra le informazioni veicolate via web e quelle veicolate tramite altri canali (stampa, bacheche, altri sportelli)
- Garantire la coerenza fra le informazioni date in diverse parti dello stesso sito o in diversi siti

In sintesi: presidiare la qualità dei contenuti a tutti i livelli di web content management (vedi **Finestre 5.1.9 e 5.1.10**)

Che cosa significa **livello di interazione 2** Interazione ad una via

- Rendere disponibile nelle pagine dell'URP o del sito, in formato elettronico, tutta la *modulistica* relativa ai servizi e le *pratiche necessarie* per accedere ai servizi
- Creare e gestire un *indice ragionato della modulistica*, curandone l'aggiornamento continuo, l'usabilità e la navigabilità
- Predisporre il formato elettronico dei moduli e degli stampati, secondo le regole del "Manuale di stile" per le comunicazioni scritte delle pubbliche amministrazioni
- Seguire le direttive e le linee guida in tema di accessibilità e design universale (vedi **Finestra 5.1.1 e 5.1.8, Liste di controllo nn. 2 e 3, Appendice 1**)
- Rendere disponibile, per ciascun modulo, una *guida alla compilazione*, interattiva o stampabile assieme al modulo
- Prevedere diversi formati dei moduli (.pdf, .txt, .rtf, .xls) compatibili con le diverse piattaforme presenti sul mercato, dando la preferenza a soluzioni non proprietarie e open source
- Garantire l'allineamento fra la modulistica di "sportello" e quella su Web

In sintesi: presidiare la predisposizione della modulistica dei servizi dell'Ente ed applicare i criteri di usabilità ed accessibilità al formato elettronico

Che cosa significa **livello di interazione 3** Interazione a due vie

- Prevedere la possibilità, da parte degli utenti, di attivare una richiesta di servizio inviando, tramite Web, la modulistica necessaria
- Gestire la compilazione dei moduli on line, con help interattivi e contestuali e finestre di dialogo realizzate ad hoc
- Gestire lo scambio di moduli, dati e comunicazione con gli utenti in formato elettronico, con pulsanti di controllo e finestre di verifica
- Gestire l'identificazione (debole) degli utenti (p.e. userid e pwd) e le regole di autorizzazione ai diversi servizi
- Disporre sistemi integrati che diano agli utenti la certezza dell'invio/ricezione delle pratiche tramite posta elettronica certificata, protocollazione informatica dei documenti inviati elettronicamente, sistemi di document flow management
- Disporre di un sistema di back-office integrato che gestisca il trattamento dei dati/info/documenti inviati tramite Web, anche nel rispetto della l. 675/96 (vedi **Lista di controllo 4**)

In sintesi: significa ridisegnare i processi tradizionali di erogazione dei servizi per adattarli al Web, verificare l'integrazione del Web con i sistemi di back-office di gestione dei servizi, presidiare l'informatizzazione del sistema di protocollo e del document flow management

Che cosa significa **livello di interazione 4** Transazione

Realizzare una piena e completa erogazione su Web di tutti i servizi di sportello dell'Ente (anche nel caso in cui il processo di erogazione coinvolga più enti)

Indicizzare i servizi e ridisegnare i processi di servizio in ottica web

Garantire l'aderenza dei servizi erogati on line, con i servizi tradizionali e con le regole dettate dalla normativa vigente

Affiancare l'utente con sistemi di help on line e call center

Gestire l'accesso sicuro ai servizi e le liste di autorizzazione tramite la identificazione certa e *forte* degli utenti con smart card, carta d'identità elettronica, carta nazionale dei servizi (vedi **Finestre 5.1.2** e **5.1.4**)

Adeguare l'infrastruttura di sicurezza ai servizi erogati ed ai dati (ai sensi della l. 675/96) trattati;

Integrare le procedure informatiche di backend con il front end, curando particolarmente, nel caso di servizi multiente, l'integrazione e lo scambio di dati fra gli enti coinvolti

Tracciare lo stato dei processi di erogazione dei servizi, attivando sistemi di workflow management

In sintesi: significa presidiare i cicli di vita del processo di informatizzazione dell'offerta di servizi e di web content management, per orientarli al miglioramento della qualità percepita dagli utenti

Le priorità dell'URP on line

1) Il rapporto con le Redazioni dei siti web

Gestire la presenza dell'URP all'interno delle Redazioni dei siti web, puntando su un ruolo attivo di coordinamento della comunicazione interna dell'ente e di raccordo tra le necessità di comunicazione degli Uffici con i cittadini e la comunicazione via web. Gestire o contribuire a gestire la catena del *content management* del sito, presidiando i contenuti on line e il loro tempestivo aggiornamento (vedi **Finestra 5.1.9** e **5.1.10**)

2) Il Web come front-office dell'URP

Gestire la presenza dell'URP come ufficio di front-office on line, tenendo conto delle peculiarità della forma telematica della relazione con gli utenti e in base allo specifico ruolo di "URP on line". L'URP deve essere sempre raggiungibile dalla homepage del sito istituzionale tramite link reso visibile da elemento grafico caratteristico o da logo. La pagina e/o le pagine di un eventuale ramo di navigazione deve/devono inoltre contenere tutti gli elementi di informazione "a catalogo" sia dell'URP fisico, sia dell'URP del web. Per la verifica della presenza di questi elementi (vedi **Lista di controllo 1**)

3) L'URP come facilitatore di accesso ai servizi

Fornire supporto e consulenza per tutti i servizi che l'ente eroga via web anche se non direttamente gestiti dall'URP, sulla base della sua missione generale di facilitatore di accesso. In particolare, promuovendo l'allargamento dell'accesso alle pratiche on line, con riferimento ai diversi livelli di interazione con gli utenti che tali servizi comportano prima, durante e dopo il contatto effettivo con i visitatori del sito

4) Monitoraggio dell'utenza, verifica della qualità dei servizi on line, Internet marketing

Promuovere e fornire informazione sui *servizi on line* dell'ente sia sul versante dei pubblici virtuali di riferimento, sia su quello del pubblico tradizionale, curando l'applicazione di programmi di verifica e controllo della qualità e del livello di soddisfazione dei servizi (vedi **Finestra 5.1.3** e **5.1.5**)

Le priorità dell'URP on line

5) Accessibilità e usabilità

Promuovere, informare e adottare gli standard di accessibilità e usabilità - previsti dalle norme italiane e internazionali per i siti web pubblici – puntando al più alto livello di accessibilità e usabilità possibile secondo le linee guida del progetto WAI del W3C (WCAG, UAAG, ATAG, XAG). Valutare anche la possibilità di svolgere test di usabilità sulla home page del sito e le stesse pagine dell'URP secondo una metodologia di valutazione euristica e/o di analisi empirica (vedi **Finestre 5.1.1 e 5.1.8, Liste di controllo nn. 2 e 3 e Appendice 1**)

Quali sono i contenuti delle nuove professionalità del Web a cui guardare

Web Content Manager

- **Definizione:** Responsabile della progettazione e sviluppo dei contenuti di un sito web
- **Profilo:** Stabilisce la linea editoriale e le modalità di presentazione e fruibilità dei contenuti di un sito web in conformità agli obiettivi di business e marketing dell'organizzazione. Definisce la mappa dei contenuti del sito. Coordina e gestisce il team delle figure professionali necessarie alla realizzazione del progetto

Web Content editor (Redattore web)

- **Definizione:** Responsabile della redazione dei contenuti testuali per il web
- **Profilo:** Cura la scrittura elettronica dei testi articolando i contenuti in un contesto ipertestuale e adattandoli ai diversi stili e obiettivi della comunicazione

Esperto di Internet Marketing

- **Definizione:** Responsabile delle strategie di marketing, promozione e pubblicità di un prodotto/servizio internet
- **Profilo:** Implementa il piano di marketing on line. Progetta e sviluppa azioni di promozione che comportino campagne pubblicitarie, presenze nei portali, e specifiche attività di P.R. on line (newsletter, campagne e-mail ecc.). Analizza i sistemi di vendita on line. Registra il sito sui principali motori di ricerca monitorandone la presenza. E' responsabile del controllo del traffico di visitatori generato nel sito attraverso l'analisi delle statistiche di accesso

Web Customer Relationship Manager

- **Definizione:** Cura e organizza l'assistenza al cliente sul

sito in modo da fornire risposte adeguate alle sue esigenze utilizzando tutti i canali di interazione e di comunicazione. Ha accesso a tutti i data-base relativi agli interventi effettuati (tipologia-tempi) in modo da poter valutare e migliorare il servizio offerto

Community manager

- **Definizione:** Responsabile della gestione e del coordinamento di una comunità on line
- **Profilo:** Opera a diretto contatto con il pubblico di un sito. Il suo ruolo è quello di aggregare e stimolare gli utenti a partecipare attivamente alla discussione "mantenendo viva" la comunità on line in chat, video-chat, mailing-list, forum. Deve avere specifiche competenze su determinati settori e argomenti

Copy on line (pubblicitario web)

- **Definizione:** Responsabile dell'ideazione e dello sviluppo del contenuto testuale dei messaggi pubblicitari sul web
- **Profilo:** Sa giocare con le parole per tradurre in forma originale e coerente con l'immagine il messaggio pubblicitario on line. Studia e redige testi pubblicitari in base alle necessità ed al tipo di prodotto/servizio che deve essere proposto

Web programmer (programmatore web)

- **Definizione:** Sviluppatore specializzato in area Internet
- **Profilo:** Si occupa dello sviluppo di pagine e di soluzioni web basate su tecnologie e linguaggi come HTML, visual Basic Scripting, Java, XML ecc. Ha il compito di individuare le soluzioni tecniche e gli applicativi per lo sviluppo dei siti web. In genere è specializzato in uno o più linguaggi. Collabora con il settore design traducendo tecnicamente il

layout di un sito web realizzato dal grafico web.

Web designer

- **Definizione:** Rappresenta una delle figure professionali più conosciute di Internet. Progetta, realizza, con spiccata creatività, l'interfaccia grafica di un sito web in funzione delle esigenze di comunicazione del cliente e ai principi standard della navigazione internet.

- **Profilo:** Il suo ruolo non va confuso con quello del Webmaster o del Web programmer. Pur essendo un lavoro prettamente creativo, richiede fondamentali conoscenze tecniche per la realizzazione di un sito (tools di sviluppo web e linguaggio HTML). Questa attività si basa sulla continua ricerca di un giusto equilibrio tra navigabilità del sito e aspetto grafico. Compromesso spesso difficile da raggiungere ma che rappresenta l'elemento fondamentale di distinzione tra un web designer dilettante e un professionista.

Webmaster

- **Definizione:** Responsabile della gestione tecnica del sito web. Secondo l'IWA (International Webmaster Association) (www.iwa-italy.org) il webmaster non corrisponde ad una figura professionale bensì ad un raggruppamento di figure che operano in ambito web.

- **Profilo:** Si occupa di tutte le problematiche attinenti la gestione tecnica di un sito e del relativo server. Gestisce i team specialistici. Si occupa dell'architettura tecnologica. Del backup, del supporto agli utenti, stabilisce gli strumenti per la redazione del web, verifica che le informazioni sul sito siano aggiornate.

Le definizioni e i profili sopra riportati - tranne quello relativo alla figura del Web Customer Relationship Manager, tratto da I.Montis, Le nuove professioni del Web, Roma 2001, Carocci - sono ripresi con qualche piccolo adattamento dal libro di Jusy Accetta, Guida alle professioni di Internet, Edizioni Internos, 2001

LE POSSIBILI CORRISPONDENZE CON LE PROFESSIONI DEL WEB

Struttura di riferimento Figura professionale	Redazione web	URP	Ufficio Stampa	Uffici Ente	CED
Web Content Manager					
Web Content Editor					
Web Customer Relationship Manager					
Esperto di Internet Marketing					
Community Manager					
Copy on line					
Webmaster					
Webdesigner					
Webprogrammer					

Lista di controllo n. 1 –
I contenuti delle pagine URP

Sono indispensabili:

- Recapiti fisici
- Recapiti telematici
- Nome del Responsabile e/o Dirigente e degli addetti di front-office
- Orari di apertura (con info utili per raggiungere l'ufficio: mappa via, linee bus ecc.)
- Missione, competenze e attività URP (Regolamento ex lege 150/2000 e collocazione nell'organigramma)
- Guida (o link) a modulistica
- E-mail o form per segnalazione disservizi, reclami, suggerimenti

Possono essere presenti anche:

- Missione, competenze e attività ente
- Info (o link) di pubblica utilità (lavoro, turismo, tempo libero)
- Guida (o link) di presentazione alle info presenti sul sito sui servizi dell'ente

Lista di controllo n. 2 – Accessibilità

Fonti tecniche di riferimento

- Web Content Accessibility Guidelines 1.0

www.w3.org/WAI/

www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm (traduzione italiana)

www.webaccessibile.org/ (la risorsa italiana per l'accessibilità)

Fonti normative di riferimento (vedi anche **Parte 5.4**)

- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica emanata con circolare n. 3 del 13 marzo 2001: "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni"
- Circolare Aipa/CR/32 del 6 settembre 2001: "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili"
- Risoluzione del Consiglio d'Europa del 25.3.2002 sul piano d'azione e-Europe: "Accessibilità del pubblico ai siti web e al loro contenuto"

-
- **I consigli del W3C (standard de facto)**
 - **Immagini ed animazioni.** Utilizzare l'attributo **alt** per descrivere la funzione di ogni elemento grafico.
 - **Immagini cliccabili.** Utilizzare l'elemento **MAP** e descrivere le zone attive.
 - **Multimedia.** Fornire sottotitoli e trascrizioni per l'audio, e descrizione di filmati.
 - **Link ipertestuali.** Utilizzare enunciati che conservino il loro senso al di fuori del contesto. Per esempio, evitare "cliccare qui".
 - **Organizzazione.** Utilizzare titoli, liste e una struttura coerente. Utilizzare **CSS** per l'impaginazione.
 - **Figure e diagrammi.** Descriverli all'interno della pagina o utilizzare l'attributo **longdesc**.
 - **Script, applet e plug-in.** Fornire una pagina alternativa quando tali funzionalità sono inaccessibili o non supportate.
 - **Cornici (frames).** Utilizzare **NOFRAMES** e titoli significativi.
 - **Table.** Facilitare la lettura linea per linea. Riassumere.
 - **Verificare il lavoro.** Validare. Utilizzare gli strumenti, la lista di controllo e le linee guida di: www.w3.org/TR/WCAG.

Attenzione: i validatori automatici (ad es. Torquemada e Bobby) sono strumenti utili ma non forniscono certificazioni: non tutti i punti di controllo delle WCAG sono verificabili in automatico. Per questo motivo, lo studio delle linee guida e il controllo manuale del codice sono imprescindibili per un Web design accessibile. La lista completa dei checkpoints delle linee guida del W3C è disponibile alla seguente URL: www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/full-checklist.html

Lista di controllo n. 3 – Usabilità

Elenco dei primi 15 item ripreso dalla documentazione allegata alla Direttiva PCM 30 maggio 2002, scaricabile dal sito del Ministro per l'Innovazione le Tecnologie: www.innovazione.gov.it

- Sono disponibili motori di ricerca nel sito?
- E' possibile raggiungere le informazioni e i servizi più importanti dalla homepage?
- Esiste un mappa del sito o un indice delle informazioni?
- E' presente in ogni pagina un titolo ben visibile, chiaro e coerente con il dettaglio?
- E' presente almeno nei primi due livelli una barra di navigazione sulla sinistra o sulla destra dello schermo?
- E' possibile tornare alla homepage da qualsiasi pagina?
- E' comprensibile la localizzazione della pagina che si sta visitando nell'architettura informativa del sito?
- Le immagini presenti sono tutte funzionali ai servizi offerti dal sito?
- Le immagini hanno un peso complessivo per pagina inferiore a 70K?
- E' possibile escludere l'uso della grafica?
- Sono assenti le pagine splash, pagine introduttive ricche di grafica e prive di contenuto?
- Il sito è compatibile con i principali browser e le principali piattaforme tecnologiche?
- Il tempo di scaricamento medio delle pagine è uguale o inferiore a 10" con un modem a 56K?
- E' disponibile un aiuto alla navigazione (help on line, call center, ecc.)?
- Il numero di azioni (click) che l'utente deve compiere per ottenere un servizio e' mediamente inferiore a 5?

Lista di controllo n. 4 – Privacy e sicurezza

L'elenco degli item ripreso dalla documentazione allegata alla Direttiva PCM 30 maggio 2002, scaricabile dal sito del Ministro per l'Innovazione le Tecnologie: www.innovazione.gov.it

- E' stata effettuata la verifica delle politiche di sicurezza e misure di protezione adottate, in conformità a quanto riportato nel questionario di Auto-diagnosi?
- Sono state definite le politiche di sicurezza per il sito .gov.it del dominio dell'amministrazione?
- Sono state adottate le misure di sicurezza minime previste dal DPR n. 318 del 28.7.99?
- E' stata definita una procedura di emergenza da utilizzare in caso di incidente di sicurezza?
- In caso affermativo, la procedura individua chiaramente il responsabile della gestione degli incidenti?
- Gli aggiornamenti del software disponibili presso i fornitori vengono applicati con regolarità?
- E' stata definita, nell'ambito delle misure di protezione adottate, una procedura per l'aggiornamento del software e dell'hardware al fine di evitare potenziali problemi di sicurezza?
- In caso affermativo, la procedura individua chiaramente il responsabile degli aggiornamenti?
- Vengono effettuati periodicamente dei test di sicurezza orientati alla valutazione del livello di sicurezza che i siti offrono?
- Viene valutata la capacità del sito di resistere rispetto ai tentativi di modifica delle informazioni pubblicate, di accesso non autorizzato alle risorse informatiche che li costituiscono e rispetto a tentativi di rendere indisponibile il servizio?
- E' presente un sistema per verificare con adeguata tempestività l'eventuale modifica fraudolenta delle informazioni pubblicate?