

Razionalizzazione della comunicazione su Web

Premessa

La Direttiva n. 8/2009 "Per la riduzione dei siti web delle PA e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni online al cittadino" fornisce indicazioni per evitare la diffusa proliferazione di siti pubblici da parte delle singole amministrazioni, per favorire una maggiore riconoscibilità dei siti istituzionali e per migliorare la qualità dei dati e delle informazioni pubblicate.

Nel 2010 e nel 2011 sono state emanate le "Linee guida per i siti web delle PA" con indicazioni pratiche per raggiungere gli obiettivi della Direttiva 8/2009, tra cui i "Criteri di indirizzo per la razionalizzazione dei contenuti e per la riduzione dei siti della PA".

In effetti, la proliferazione di siti si è verificata perché la loro realizzazione dal punto di vista tecnico-informatico è divenuta sempre più facile e ha indotto le amministrazioni a porre scarsa attenzione agli aspetti legati a:

- | costi (non solo di realizzazione, ma anche e soprattutto di gestione, sia interni che esterni);
- | efficacia comunicativa (realizzando spesso cosiddetti siti vetrina senza preoccuparsi dei destinatari);
- | caratteristiche del ciclo di vita di un sito web e delle competenze richieste per mantenerne una significativa vitalità e qualità.
- | Inoltre non sempre, nella realizzazione dei siti, è stata garantita la conformità ai criteri di fruibilità e ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente in materia.

Pertanto, la razionalizzazione dei contenuti e la riduzione del numero dei siti diventano tanto più significative, quanto più sono risultato di un processo estremamente più rilevante: la razionalizzazione della comunicazione su web.

Una delle prime amministrazioni che ha voluto garantire una gestione economica, razionale e efficace della propria comunicazione su web è stata la Regione Emilia-Romagna.

Nell'intento di illustrare a tutte le amministrazioni interessate tale esperienza e offrire gli utili spunti metodologici che se ne possono trarre, nel seguito vengono descritti gli aspetti più importanti.

L'esperienza della Regione Emilia-Romagna

Il progetto ha richiesto il coinvolgimento dei massimi livelli dell'organizzazione, poiché impattava sulle modalità di comunicazione via web, troppo spesso sviluppatasi in un contesto di autonomia decisionale non coordinata (come avviene, salvo qualche rarissima eccezione, in tutte le amministrazioni).

I massimi livelli dell'amministrazione, individuate le strutture competenti in materia e quelle più direttamente coinvolte (Agenzia informazione e ufficio stampa della giunta,

Servizio comunicazione; educazione alla sostenibilità e Servizio sistema informativo - informatico regionale), hanno designato i componenti di un Gruppo di progetto a cui sono stati affidati, con la supervisione di una cabina di regia, i seguenti compiti:

- | censire tutti i siti web pubblici dell'amministrazione indicandone responsabile, destinatari, obiettivi, costi, caratteristiche, nonché risorse per la realizzazione, la gestione e la manutenzione;
- | individuare eventuali criticità, riguardanti in particolare la precisione delle informazioni, l'aggiornamento dei contenuti, la rilevazione dei dati di costo e le condizioni dei contratti in essere, la regola adottata per il "naming" del sito, i contenuti ridondanti, la fruibilità in termini di conformità alla normativa sull'accessibilità e ai criteri di usabilità, le statistiche degli accessi e il livello di soddisfazione degli utenti;

- | realizzare la mappa di tutti i siti web afferenti l'amministrazione;
- | individuare la struttura di archiviazione delle informazioni ritenute patrimonio informativo;
- | individuare un nuovo modello di riferimento cui ricondurre tutti i siti, che comprenda forme di integrazione gestionale dei siti, nuova mappa dei siti, eventuale adozione di strumenti di sviluppo e gestione uniformi per tutti i siti e l'iter per autorizzare la realizzazione di nuovi siti;
- | definire le linee guida per la comunicazione sul web
- | fornire alla Cabina di regia elementi per definire il percorso per la razionalizzazione dei siti web della Regione.

Il percorso (aprile 2010 - dicembre 2011)

Presentazione del progetto

Il percorso è stato avviato il 7/4/2010 con un incontro di presentazione del progetto in cui i membri della cabina di regia web hanno illustrato ai referenti per la comunicazione di ciascuna Direzione e Agenzia i dettagli del progetto di razionalizzazione web che li avrebbe coinvolti nei mesi e anni successivi.

Censimento.

I referenti della cabina di regia web, in collaborazione con i referenti per la comunicazione, nel periodo maggio-giugno 2010 hanno realizzato un "censimento" di tutti i siti web regionali, tramite la compilazione online di una "scheda di rilevazione" appositamente predisposta (v. allegato 1).

Risultati del censimento

- | i siti censiti sono stati 231 (per alcuni dati statistici sui risultati del censimento vedere l'allegato 2)
- | *criticità emerse*: carenza di informazioni precise, assenza di regole per il "naming" dei siti, difficoltà nel rilevare i dati di costo, incongruenze ed approssimazioni nei dati di gestione, scarsa attenzione verso le statistiche degli accessi al sito e la soddisfazione degli utenti, confusione sulle responsabilità gestionali dei singoli siti, argomenti non chiaramente riconducibili a vere e proprie aree tematiche, casi particolari da gestire (v. allegato 3).

Incontri con le Direzioni Generali e Agenzie

È seguita una serie di incontri con ciascuna Direzione Generale e Agenzia, in cui sono stati coinvolti i rispettivi referenti della comunicazione e i principali referenti dei siti web di quel settore; nell'ambito di tali incontri sono stati esaminati i dati raccolti durante il "censimento", sono state affrontate alcune criticità emerse da tale rilevazione e sono state formulate ipotesi di accorpamenti, revisioni, dismissioni dei siti nell'ottica di armonizzare e razionalizzare la comunicazione web regionale.

Ipotesi di riorganizzazione dei contenuti

A seguito degli incontri con i vari settori, si è ottenuto un disegno di riorganizzazione dei contenuti e una ipotesi di articolazione dei portali tematici e relativi siti (v. allegati 4 e 5).

Il principio ispiratore della razionalizzazione della comunicazione su web da parte dei vertici dell'amministrazione regionale è stato quello di passare da uno schema basato su appartenenze/competenze organizzative (per D.G. o Servizio) a un modello più rivolto alla comunicazione e basato su grandi aree tematiche, indipendentemente dalle strutture che seguono i vari argomenti o progetti che hanno fatto nascere i siti web.

Quindi la comunicazione web è stata articolata su tre livelli:

- | un portale istituzionale
- | un numero limitato di aree tematiche ad ognuna delle quali corrisponde un portale tematico (nella gran parte dei casi il portale esistente, in altri da progettare); il portale diventa il luogo di

aggregazione e rappresentazione di tutte le attività della Regione in quel particolare settore (a differenza del sito che si occupa di un argomento, progetto, o attività specifica all'interno di quel settore) ed è il punto unico di riferimento verso i livelli nazionale ed europeo per quanto riguarda normativa, progetti di rilievo, link...

- | un numero limitato di siti tematici all'interno di ciascun portale, con approfondimenti su temi specifici
- | Sono inoltre previsti eventuali siti speciali per iniziative, progetti e campagne di comunicazione, con una durata limitata nel tempo.

Formalizzazione del percorso di razionalizzazione

Per andare verso questa nuova configurazione è stato necessario produrre, da parte della cabina di regia web, un documento sintetico sui risultati della ricognizione, sulla proposta di razionalizzazione e sul percorso da seguire. Tale documento è stato condiviso e approvato dal Comitato di Direzione; quindi si è proceduto con la formalizzazione del progetto di riorganizzazione e qualificazione della comunicazione web tramite l'approvazione da parte della Giunta regionale della Delibera 1394/2010.

Questi in sintesi i punti formalizzati nel documento:

- | la responsabilità del percorso di riorganizzazione della comunicazione web è della Cabina di regia sulla comunicazione che opera attraverso l'Agenda Informazione ufficio stampa, il Servizio Comunicazione, il Servizio Informatico;
- | la comunicazione su web della Regione dovrà articolarsi secondo un modello a 3 livelli a cui dovranno essere ricondotti e riferirsi tutti i siti (un portale istituzionale, i portali tematici, i siti di approfondimento dei portali)
- | la Cabina di regia web, con la collaborazione del gruppo di progetto Comunicazione integrata (composto dai referenti per la comunicazione di tutte le Direzioni generali e Agenzie), dovrà definire nel dettaglio l'articolazione dei portali tematici e gli interventi da operare sui siti esistenti (accorpamento, riorganizzazione, dismissione) (v. allegato 6)
- | fino al termine del percorso di riorganizzazione non verranno realizzati nuovi siti
- | verrà realizzata una gara per la riprogettazione del portale istituzionale e la definizione della nuova linea editoriale (coordinamento strutturale e grafico dei portali tematici e relativi siti) a cui tutti i portali dovranno adeguarsi a partire dal 2011.

Linee guida per la comunicazione web della PA

A fine 2010 è stato avviato un percorso di project work rivolto a tutti i referenti della comunicazione e ai principali referenti web per elaborare il documento conclusivo dell'intero progetto e cioè la proposta di Linee guida regionali per la governance della comunicazione web.

Questo percorso si è concluso con l'approvazione da parte della Giunta regionale della Delibera 1567/2011 del documento conclusivo "Linee Guida per la comunicazione web".

In tale documento vengono definiti i criteri e fornite le indicazioni necessarie per la progettazione e gestione di progetti web della Regione Emilia-Romagna identificando le forme della governance, gli attori coinvolti e il loro ruolo; gli elementi comuni e i contenuti obbligatori per i siti web; le fasi del ciclo di vita di un progetto web, incluse le forme di monitoraggio.

Nelle "Linee Guida per la comunicazione web" è stabilito, in particolare, che la Cabina di regia web sovrintenda alla promozione e applicazione delle suddette Linee guida; approvi documenti tecnici esplicativi e di supporto alla applicazione delle Linee guida nonché il loro aggiornamento e messa a disposizione sul sito istituzionale; sia di riferimento per tutte le strutture della Giunta, gli Istituti e le Agenzie nella riorganizzazione del web e nell'applicazione delle stesse Linee Guida per la comunicazione web.

Monitoraggio della strategia di comunicazione e coordinamento editoriale

Dopo il primo anno di applicazione della nuova strategia di comunicazione web regionale, sarà verificata l'efficacia di tale soluzione tramite la realizzazione di test di usabilità sui 15 portali realizzati. Tali test potranno suggerire revisioni per risolvere le criticità emerse.

Parallelamente verrà attivato un percorso formativo per i referenti della comunicazione web e verranno implementati strumenti e modalità organizzative per aumentare il raccordo tra la cabina di regia e il gruppo comunicazione integrata, al fine di migliorare la coerenza tra i portali anche a livello comunicativo, assicurando uniformità anche nello stile redazionale, nel linguaggio, nel tono della comunicazione.

Allegati:

- | Scheda del censimento
- | Dati del censimento
- | Criticità riscontrate dal censimento
- | Mappa situazione al 2010
- | Mappa nuova ipotesi di articolazione
- | Elenco siti oggetto di riorganizzazione e dismessi
- | Elenco siti dismessi al 1/12/2011
- | Testo della Delibera 1567/2011
- | Riferimenti per approfondimenti

Scheda del censimento

1. Nome sito (obbl.):.....
2. URL (obbl.):.....
3. Tipologia di sito (obbl.):
 - Portale istituzionale
 - Portale istituzionale tematico
 - Sito speciale (per uno specifico progetto, servizio, campagna di comunicazione...).
 - Altro... (specificare)
4. Indicare il nome del responsabile del sito (obbl.):
5. Quando è stato realizzato (obbl.):.....
6. Obiettivi:
.....
.....
7. Destinatari:
8. Numero di contenuti aggiornati negli ultimi 30 giorni:
9. Vengono effettuate analisi statistiche degli accessi al sito?
- Se sì, indicare:
 - Numero di visitatori unici nel mese di Febbraio 2010:
 - Numero totale di visite nel mese di Febbraio 2010:
 - Numero di visualizzazioni di pagina nel mese di Febbraio 2010:
10. Sono state fatte indagini sulla soddisfazione degli utenti?
11. Costi di realizzazione (se il sito è stato realizzato con gara/affidamento/consulenze, indicare cosa è stato messo a contratto e per quale importo complessivo):.....
.....
12. Costi di gestione (se c'è -o c'era- un contratto per la gestione del sito, indicarne la durata, cosa comprende e per quale importo):
.....
.....
13. Se il sito viene realizzato/gestito in partnership con altre PA, associazioni, Università, altri Paesi dell'Unione Europea, indicare quali:
14. Eventuale soggetto esterno presso cui risiede il sito (se in hosting):
.....
.....
15. Redazione: (a) personale interno: n°..... (b) personale esterno: n°.....
16. Se redazione esterna, indicare soggetto che la gestisce:
17. Numero medio di ore settimanali dedicate alla redazione:
18. Funzionalità e strumenti presenti nel sito:
 - Audio e/o Video
 - Forum
 - Blog
 - Newsletter (indicare il numero di iscritti e la periodicità:)
 - Social Network

- Banche dati e/o Servizi Online
- Aree riservate
- SMS
- Rubriche informative:
- Altri strumenti di informazione e comunicazione:

19. Il sito o la newsletter sono registrati presso il Tribunale come testata giornalistica? Se si, indicare il Direttore responsabile:

20. Ci sono contenuti riferiti a progetti o iniziative conclusi e che non vengono più aggiornati?

21. Ci sono contenuti che potrebbero essere spostati su altri portali?

22. Spazio a disposizione per integrazioni e note ritenute utili ai fini della presente rilevazione:.....

Dati del censimento

Di seguito si riportano alcuni dati numerici di sintesi sulla rilevazione dei siti web regionali:

n° di siti inizialmente ipotizzati:	120
n° di siti censiti:	231
n° siti in hosting:	51
n° siti nel "vecchio" sistema WCM regionale (da trasferire entro il 2011):	100
n° di siti rilevati per Direzione Generale:	
	Assemblea Legislativa: 10
	Gabinetto di Presidenza: 40
	Affari Istituzionali: 6
	Agricoltura: 11
	Ambiente: 40
	Attività produttive: 17
	Cultura, formazione, lavoro: 18
	Organizzazione: 15
	Programmazione territoriale: 22
	Reti infrastrutturali: 5
	Risorse finanziarie: 1
	Sanità: 22
	AGREA: 1
	ASR: 15
	IBACN: 4
	IntercentER: 1
	Protezione Civile: 1
	Comitato pari opportunità: 1
n° di siti con contenuti obsoleti (definiti tali nelle schede del censimento):	46
n° di siti con contenuti trasferibili su altri portali (definiti tali nelle schede del censimento):	62
n° di diversi domini rilevati:	
	70 sottositi di www.regione.emilia-romagna.it
	14 sottositi di ermesambiente, 8 sottositi di saluter
	22 sottodomini di .regione.emilia-romagna.it
	80 domini a sé stanti, di cui: 64 .it, 7 .net, 1 .org, 1 .com, 5 .eu, 2 .info

n° siti che si avvalgono di fornitori esterni per la redazione: 75

n° di contenuti aggiornati negli ultimi 30 giorni: in 80 casi non si sono ottenute risposte; gli altri vanno da meno di 10 gg (38 casi) a oltre 1000 gg

funzionalità presenti:

| Audio e/o Video: 54

| Forum: 19

| Blog: 7

| Newsletter: 40

| Social network: 14

| Banche dati e/o Servizi Online: 105

| Aree riservate: 46

| SMS: 3

| Altro: News, PrimoPiano, RSS, Eventi/Scadenze, Bandi/Finanziamenti, Comunicati stampa, Documentazione, Normativa, Gallerie fotografiche, Mappe/cartine, Commenti/Rating, Consulenze online / FAQ / HelpDesk, Sondaggi

Criticità riscontrate dal censimento

Dall'analisi dei risultati della rilevazione emergono alcune criticità che si dovranno affrontare nel processo di riorganizzazione della comunicazione web:

Assenza di regole per il "naming" dei siti

80 domini diversi da quello istituzionale registrati per la Regione :

- ▮ in 16 casi era usata la sigla "ER" come prefisso o suffisso del nome (es. SalutER, MobilitER)
- ▮ 12 casi era utilizzato il testo "emiliaromagna" per esteso, sia prima che dopo il nome del sito (es. emiliaromagnaturismo, emiliaromagnasociale, radioemiliaromagna)
- ▮ in 5 casi era stato usato il nome "ermes" (ermesambiente, ermesimprese)
- ▮ in 2 casi veniva usata la sigla "EMR" che identifica il nostro territorio (es. IBC, Cartellone)
- ▮ tutti gli altri avevano nomi di "fantasia".

Di fatto, in nessuno di questi casi era possibile riconoscere dal nome del sito il grado di "istituzionalità" delle informazioni in esso contenute, con conseguente perdita di credibilità.

Carenza di informazioni

Molte schede, vuote o quasi, hanno reso difficoltoso reperire dai responsabili dei siti i dati che venivano richiesti (talvolta non si conosceva l'esistenza di alcuni siti).

Inoltre, spesso i siti non riportavano le date delle notizie (o di inserimento/aggiornamento dei contenuti), il che ha reso difficile valutare l'attendibilità delle dichiarazioni su numero e qualità dei contenuti modificati negli ultimi 30 gg.

Difficoltà nel rilevare i dati di costo

I costi di realizzazione sono stati indicati soltanto in 50 casi, e spesso solo a livello di stima o associati anche ad altri servizi, e solo in 25 casi sono stati riportati i costi di gestione (il che, considerato che sono 48 i siti in hosting e 75 i siti con almeno parte della redazione costituita da personale esterno, dimostra quanto sia complesso - e al contempo sottovalutato - questo argomento)

Incongruenza e approssimazione nei dati di gestione

Spesso i dati sulle attività della redazione hanno denotato scarsa conoscenza riguardo alla gestione operativa dei siti e/o approssimazione; spesso le redazioni erano composte da molte persone che vi dedicavano pochissimo tempo e vi lavoravano in maniera saltuaria e non costante.

Scarsa attenzione verso le statistiche degli accessi al sito e a soddisfazione degli utenti

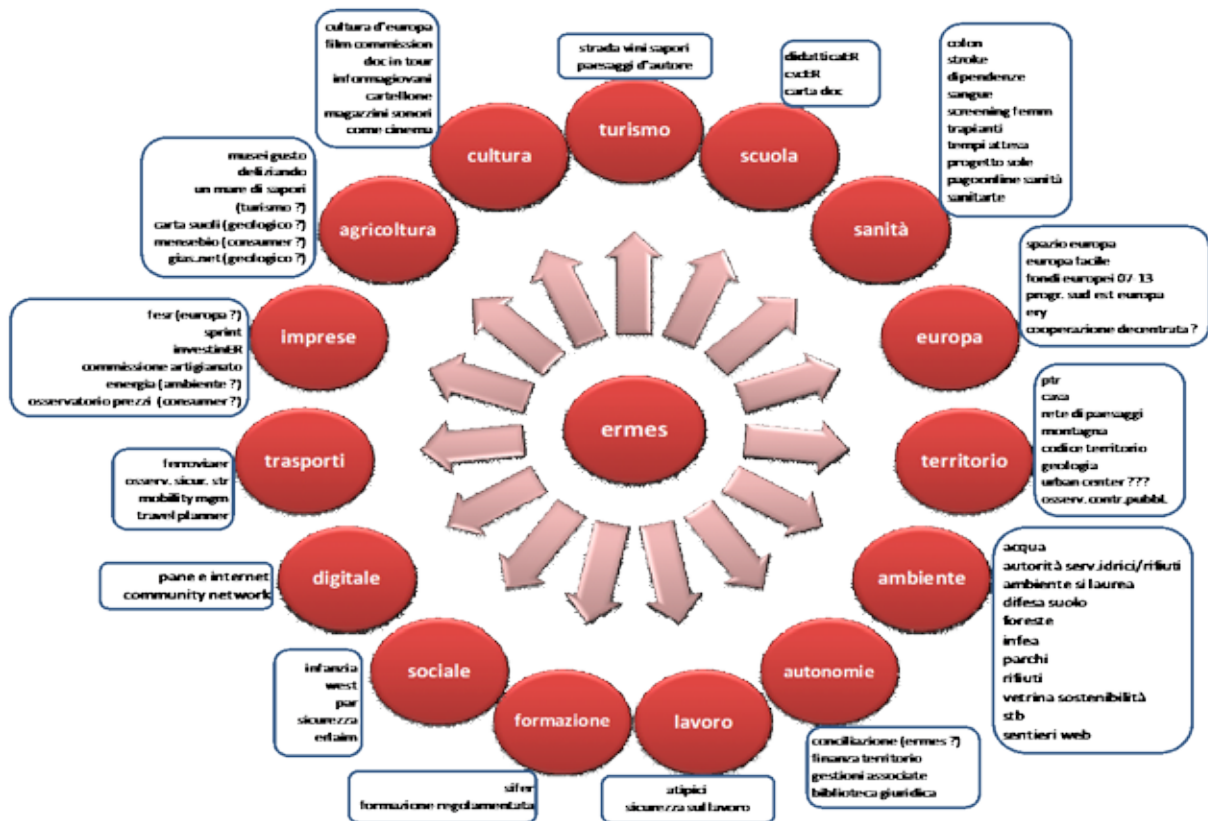
Soltanto in 1/3 dei casi gli intervistati hanno fornito informazioni sugli accessi ai propri siti web e solo in 30 casi hanno affermato di aver fatto almeno una indagine sulla soddisfazione degli utenti; (ciò confermerebbe la "corrente di pensiero" secondo cui i siti della PA sono spesso soltanto siti "vetrina", poco aggiornati e con scarsa attenzione alle esigenze dei visitatori).

Confusione sui termini che definiscono un sito web

Poca chiarezza è risultata nel concetto di "Portale tematico" e di "Il portale istituzionale". Analogamente è emersa la necessità di saper distinguere un sito da una applicazione o banca dati. Altro termine che è risultato poco chiaro è quello del "Responsabile" di un sito: in molti casi è stato indicato il redattore, talvolta pure il fornitore esterno, oppure spesso il referente della comunicazione, o il responsabile nella registrazione dei domini dei siti web.

Mappa nuova ipotesi di articolazione

Questa è la prima ipotesi di riorganizzazione dei siti web, dopo il primo ciclo di incontri con i referenti della comunicazione. Questa ipotesi è poi stata discussa in sede di revisione dei singoli portali e porterà alla configurazione finale a quando il processo di riorganizzazione sarà completato.



Siti oggetto di riorganizzazione e dismessi

Fase 1 - Situazione al 1/12/2011:

Siti realizzati	Siti dismessi / da dismettere
Portale istituzionale	38 siti dismessi
3 portali tematici	
1 portale trasversale	

Fase 1 - Completamento (primi mesi 2012):

Siti realizzati	Siti dismessi / da dismettere
5 portali tematici	5+18+5+10+4 = 42 siti da dismettere
2 portali di Agenzia/Istituto	2 siti sostituiti
3 portali trasversali / per target	5 siti da dismettere
7 siti tematici del portale istituzionale	14 siti da dismettere
TOTALE 16 siti realizzati	TOTALE 57 siti dismessi

Fase 2 (fine 2012 – metà 2013):

Siti realizzati	Siti dismessi / da dismettere
4 siti tematici del portale istituzionale	7 siti da dismettere
6 portali tematici	7+17+0+3+2+4 (?) = 33 siti da dismettere
1 portale di Agenzia	1 sito sostituito
2 portali trasversali / per target	4 siti da dismettere
TOTALE 13 siti realizzati	TOTALE 45 siti dismessi

TOTALE COMPLESSIVO	
33 siti realizzati	140 siti dismessi

Elenco siti dismessi al 1/12/2011 (col rilascio dei primi 4 nuovi portali)

- | Presidente Errani <http://www.presidenterrani.it/>
- | Giunta <http://giunta.regione.emilia-romagna.it>
- | CaldaiaSicura <http://www.regione.emilia-romagna.it/caldaiasicura>
- | Oppers <http://www.regione.emilia-romagna.it/oppers/>
- | Si-Impresa <https://www.emiliaromagna.si-impresa.it/>
- | Energia <http://www.regione.emilia-romagna.it/energia/>
- | Mobiliter <http://www.mobiliter.eu/>
- | Ferroviaer <http://www.ferroviaer.it/>
- | Mobilitymanagement <http://www.regione.emilia-romagna.it/mobilitymanagement/>
- | Osservatorio Educazione Stradale <http://osservatorioeducazionestradale.regione.emilia-romagna.it>
- | Donare sangue <http://www.donaresangue.it/>
- | CSC-ER <http://www.csc-er.it/>
- | EmiliaRomagnaSociale <http://www.emiliaromagnasociale.it/>
- | Infanzia <http://www.regione.emilia-romagna.it/infanzia/>
- | Erlaim <http://www.regione.emilia-romagna.it/erlaim/>
- | Agende 21 <http://www.regione.emilia-romagna.it/agende21>
- | Gestione del rischio in strutture sanitarie <http://www.regione.emilia-romagna.it/docrischio/>
- | ALTicket <http://cm.regione.emilia-romagna.it/alticket>
- | ErmesImprese <http://www.ermesimprese.it/>
- | Obiettivo2 <http://www.ermesimprese.it/obiettivo2/>
- | Biomasse <http://www.biom-adria.eu/>
- | Imprenditoria femminile <http://www.ermesimprese.it/imprenditoriafemminile/>
- | Cerfad <http://www.regione.emilia-romagna.it/cerfad/>
- | Conferenza della Montagna <http://www.regione.emilia-romagna.it/conferenzamontagna>
- | Repus <http://www.repus.it/>
- | Infoagenda2000 <http://www.regione.emilia-romagna.it/infoagenda2000/>
- | Youthnet <http://www.regione.emilia-romagna.it/youthnet/>
- | CityPorts <http://www.regione.emilia-romagna.it/cityports/>
- | Centri Bambini e Famiglie <http://www.regione.emilia-romagna.it/cbf>
- | HEpa 2009 <http://www.saluter.it/hepa2009/>
- | Emilia-Romagna parla di noi <http://www.emiliaromagnaparladinoi.it>
- | Paesaggi d'autore RER <http://www.emiliaromagnaturismo.it/paesaggidautore/>

**Testo delle “Linee guida per la comunicazione web”
approvate con la delibera 1567/2011**

Linee guida per la comunicazione web

Ottobre 2011

Finalità

Il web è oggi il principale canale di comunicazione della Pubblica Amministrazione, ma è anche uno dei modi principali con cui i cittadini raggiungono la PA e da cui si aspettano informazioni e servizi.

Questa rilevanza sempre più evidente è testimoniata anche dai vari interventi normativi che negli ultimi anni hanno definito caratteristiche e contenuti del web pubblico, in termini di obblighi informativi e di servizio, standard e diritti (diritti digitali, all'accessibilità e alla privacy).

Compiti primari di ogni Pubblica Amministrazione sono oggi quelli di garantire sul web:

- | la disponibilità di informazioni chiare, aggiornate, complete e facilmente fruibili sull'organizzazione, le sue attività, i programmi e i servizi
- | la disponibilità di servizi on line sempre più numerosi, transattivi, interconnessi.

Le linee guida per la comunicazione web regionale sono il frutto di un percorso cominciato nel 2010 con il censimento dei siti web della Regione Emilia-Romagna, con l'obiettivo di mappare motivazioni, caratteristiche tecniche e comunicative, dati di accesso, costi di realizzazione e gestionali, e con la successiva Delibera di Giunta 1394/2010 con cui è stato avviato un percorso di riorganizzazione della comunicazione web regionale.

Tra gli elementi che hanno condotto ad avviare tale percorso:

- | la consapevolezza del forte aumento negli ultimi anni del numero dei siti web della Regione Emilia-Romagna e la conseguente necessità di ricondurre la comunicazione web ad un progetto consapevole, governato, riconoscibile, ed efficace;
- | la scelta di migrare tutto il web regionale in ambiente open source, concretizzando la scelta del content management system "Plone" fatta dopo un approfondito benchmarking;
- | la volontà di recepire la Direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, volta alla riduzione dei siti web della Pubblica amministrazione e le annesse Linee guida che sistematizzano una serie di indicazioni normative uscite negli ultimi anni (a partire dal Codice dell'amministrazione digitale);
- | la necessità di ridurre i costi per la realizzazione dei siti web e di renderne più sostenibile la gestione.

Le presenti linee guida si inseriscono in questo percorso con lo scopo di definire procedure, standard metodologici e comunicativi, modelli organizzativi, da applicare a tutti i progetti web dell'Ente per migliorare l'efficacia e la qualità della comunicazione web regionale nel suo complesso.

Esse sono integrate da appendici "tecniche" dove vengono descritti in maniera più dettagliata:

- | il ciclo di vita di un progetto web (appendice A)
- | gli elementi comuni e i contenuti obbligatori dei siti web (appendice B)
- | gli standard metodologici e comunicativi da applicare all'utilizzo dei Social Media (appendice C)
- | il catalogo degli strumenti e dei contenuti web (appendice D)
- | la normativa di riferimento per ogni progetto web (appendice E).

Le Linee guida per la comunicazione web sono state realizzate come previsto dalla DGR 1394/2010 con la collaborazione di un gruppo di lavoro composto da rappresentanti di tutte le Direzioni, Istituti e Agenzie e dell'Assemblea Legislativa, e coordinato dalle strutture centrali Agenzia Informazione e ufficio stampa della Giunta, Servizio Comunicazione ed educazione alla sostenibilità, Servizio Sistema informativo-informatico regionale (incaricate dalla DGR 1394/2010 della Riorganizzazione della comunicazione web della Regione Emilia-Romagna).

Ambito di applicazione

Le presenti Linee guida (e le relative appendici) si rivolgono a tutte le persone direttamente coinvolte nella progettazione, realizzazione e gestione di progetti web; esse si applicano integralmente in via sperimentale fino alla fine del 2013 alle Direzioni, Istituti e Agenzie della Giunta.

I principi, le procedure, gli standard metodologici e comunicativi, contenuti in questo documento si applicano anche nei confronti di eventuali fornitori della Regione (software house, agenzie di comunicazione, società *in house*, ecc.) a cui vengano affidate attività nell'ambito di un progetto web.

In questo documento, con "progetto web" si intendono in senso lato portali e siti, ma anche applicazioni (se collegate a un sito web), servizi online, funzionalità particolari correlate a un sito web (es. newsletter), profili e canali social media ecc. (realizzate, di proprietà, che rappresentano un programma o un servizio, che comunicano le iniziative) delle Direzioni, Agenzie e Istituti della Giunta.

Definizioni

Nel documento sono usati alcuni termini di cui si fornisce il significato da attribuire loro in questo contesto.

Portali e siti

Il portale istituzionale è il punto di ingresso ufficiale dell'Ente sul web; risponde all'URL istituzionale dell'Ente (www.regione.emilia-romagna.it), fornisce accesso a tutti i contenuti web dell'Ente, riporta le informazioni e le notizie relative alle attività istituzionali, nonché i contenuti minimi obbligatori previsti dalla normativa nazionale per i portali istituzionali. Il portale istituzionale della Regione Emilia-Romagna è gestito dalla Giunta regionale con la collaborazione di tutte le altre strutture; ad esso si affianca il sito dell'Assemblea Legislativa, che riporta le notizie e le informazioni relative alle attività dell'organo di indirizzo politico ed amministrativo, nell'ambito della propria autonomia funzionale e organizzativa.

Il portale istituzionale inoltre si articola in un numero limitato di portali tematici, intesi come luogo di aggregazione/rappresentazione di tutte le attività della Regione in quel particolare settore. Tali aree tematiche vengono individuate dalla Cabina di regia web sulla base dei macro-argomenti che si suppone possano essere cercati dagli utenti del sito e i principali ambiti di attività della Regione, e non coincidono necessariamente con i settori di attività dell'Ente o con la struttura organizzativa che in un dato momento gestisce tali contenuti.

I portali a loro volta si articolano in siti o sezioni tematici, con approfondimenti su argomenti specifici: una sezione contiene materiale di approfondimento, articolato secondo un proprio albero di contenuti, anche molto complesso; un sito offre funzionalità e strumenti aggiuntivi rispetto al materiale di approfondimento, come notizie, multimedia, segnalazione di eventi, strumenti di interazione con l'utenza tipo forum, newsletter, sondaggi ecc.

Sia le sezioni che i siti mantengono una coerenza visiva e comunicativa con il portale a cui appartengono; pur potendo avere gestioni autonome rispetto al portale, hanno in comune alcuni elementi di base (il sistema di navigazione, la classificazione dei contenuti, nonché le funzionalità disponibili) e naturalmente sono raggiungibili dallo stesso nome a dominio.

Oltre alle tipologie di sito descritte fin qui, esistono altre tipologie che esulano dal "modello" a 3 livelli, e sono:

- ▮ sito di progetto: nasce per uno specifico progetto, ha una durata legata alla vita del progetto e può vedere la partecipazione della Regione insieme ad altri soggetti. Esempi sono i siti dei progetti europei o interregionali. Per esigenze comunicative legate agli obiettivi del progetto, può avere una grafica ed una linea comunicativa che si discosta dalla linea grafica-editoriale dell'Ente.
- ▮ campagna di comunicazione: nasce per promuovere una specifica iniziativa che ne determina la durata. Per esigenze comunicative legate agli obiettivi del progetto, può avere una grafica ed una linea comunicativa che si discosta dalla linea grafica-editoriale dell'Ente, pur mantenendo chiara la fonte istituzionale del sito.
- ▮ siti di partner esterni (realizzati col patrocinio regionale oppure tramite finanziamenti regionali o specifici accordi). Questi siti possono avere una grafica ed una linea comunicativa che si discosta da quella dell'Ente pur mantenendone chiara la partecipazione attraverso l'apposizione in home del logo regionale e del marchio del portale

Nomi a dominio (regole di naming)

La Direttiva del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione n.8/2009 impone alle pubbliche amministrazioni di provvedere all'**iscrizione al dominio "gov.it"** dei siti che intendono mantenere attivi, per

consentire una immediata riconoscibilità ai siti e portali delle pubbliche amministrazioni e garantire ai cittadini il rispetto di omogenei criteri di riconoscibilità, aggiornamento, usabilità e accessibilità.

La Regione Emilia-Romagna pertanto ha registrato il sottodominio “.emilia-romagna.gov.it”, che comporta l'autonomia nella gestione dei relativi DNS e nella definizione di nomi al suo interno (come ad esempio “www.emilia-romagna.gov.it” e “sociale.emilia-romagna.gov.it”).

Per quanto riguarda i siti tematici, nelle Linee guida ministeriali è indicato che i loro nomi a dominio devono preferibilmente risiedere all'interno del dominio istituzionale dell'Ente, realizzando dei sottodomini ad hoc oppure delle sottosezioni del dominio istituzionale; pertanto in Regione Emilia-Romagna si è stabilito che i portali tematici avranno un sottodominio ad hoc (ad esempio “sociale.emilia-romagna.gov.it”) mentre i loro siti o sezioni corrisponderanno a cartelle del sottodominio principale (ad esempio “sociale.emilia-romagna.gov.it/anziani”).

Nel passaggio al nuovo indirizzo “.gov.it”, verranno mantenuti attivi i nomi a dominio precedentemente utilizzati tramite opportuni reindirizzamenti; inoltre, per ogni nuovo nome attivato sotto “emilia-romagna.gov.it” verrà attivato un analogo nome sotto “regione.emilia-romagna.it”.

Content management system

È il sistema che consente la creazione di siti web e la gestione dei contenuti.

Il cms adottato dalla Regione Emilia-Romagna è Plone, su cui saranno sviluppati i nuovi progetti (e a cui saranno gradualmente ricondotti quelli già esistenti).

Elementi comuni e contenuti obbligatori

Gli elementi comuni di layout e navigazione dei progetti web sono quelli stabiliti dalla strategia comunicativa della Regione Emilia-Romagna sul web, così come dettagliata in appendice B.

I contenuti obbligatori, dettagliati in appendice B, sono stabiliti dalla normativa nazionale e descritti nelle Linee guida ministeriali per i siti web della PA.

Governance

L'applicazione delle indicazioni contenute nelle Linee guida per la comunicazione web è affidata ad un modello organizzativo articolato su due livelli, uno centrale e l'altro localizzato nelle Direzioni generali, Istituti e Agenzie.

A livello centrale la **Cabina di regia per la comunicazione** ha compiti di indirizzo, nonché di valutazione e approvazione dei principali documenti (la relazione annuale sullo stato del web regionale e il piano annuale di attività web).

La Cabina di regia per la comunicazione si relaziona principalmente con la **Cabina di regia web**, composta dalle strutture centrali che rappresentano le componenti fondamentali per il governo del web (area giornalistico-editoriale, area it, area comunicazione e rapporto con il pubblico) che ha il compito di coordinare operativamente l'attuazione delle Linee guida, anche attraverso il **Gruppo comunicazione integrata** (composto dai referenti per la comunicazione designati dai Direttori generali e dai Direttori di Agenzie e Istituti) interfaccia tra le rispettive strutture di appartenenza e il livello centrale.

A livello locale i **Responsabili di progetto** (sempre figure dirigenziali che, nel caso di siti e portali coincidono con i responsabili dei contenuti) garantiscono tutti i passaggi formali (e la relazione con la Cabina di regia web) individuando le figure interne per lo sviluppo, il coordinamento e la gestione dei progetti web (**Referente di progetto - Gestore/i dei contenuti e delle funzionalità**), nonché approvando i principali documenti di programmazione (piano editoriale) monitoraggio-analisi (report semestrali e annuali).

Attori coinvolti e ruoli

Cabina di regia per la comunicazione

Istituita con DGR 346/2006, è composta dal Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta regionale, che la presiede, il Direttore Generale all'Organizzazione, personale, sistemi informativi e telematica e il Direttore dell'Agenzia Informazione e ufficio stampa della Giunta, ed ha funzioni di indirizzo e monitoraggio sulle attività di comunicazione della Giunta.

In particolare, ai sensi della DGR 1394/2010, ha la responsabilità del percorso di riorganizzazione della comunicazione web, avviato nel 2010, ed opera attraverso le strutture centrali competenti: Agenzia Informazione e ufficio stampa della Giunta, Servizio Comunicazione ed educazione alla sostenibilità, Servizio Sistema informativo-informatico regionale.

Cabina di regia web

Deriva dalla Cabina di regia diERMES (istituita dalla Det. 17332/2004 e aggiornata con la Det. 10294/2011), è composta dalle strutture centrali competenti in materia di comunicazione web: Agenzia informazione e ufficio stampa della Giunta, Servizio Comunicazione ed educazione alla sostenibilità, Servizio Sistema informativo-informatico regionale.

Ad essa la DGR 1394/2010 ha affidato la riorganizzazione della comunicazione web regionale, con la collaborazione dei referenti per la comunicazione delle Direzioni generali, Istituti e Agenzie.

La cabina di regia web, oltre alla gestione del portale istituzionale, ha i seguenti compiti:

- | valuta e approva le proposte di nuovi progetti web
- | concorda con il Responsabile del progetto tempi e modalità operative per ciascuna fase del ciclo di vita del progetto
- | valuta e approva lo studio di fattibilità dei nuovi progetti
- | fornisce consulenza per la realizzazione dei documenti previsti da ciascuna fase del ciclo di vita dei progetti web
- | coordina la raccolta dei report di monitoraggio annuali

- | predisporre la relazione annuale sullo stato del web regionale
- | ha una funzione propositiva nello sviluppo del web dell'Ente attraverso lo studio e la realizzazione di nuovi progetti e funzionalità al passo con l'evoluzione del settore.

Gruppo Comunicazione integrata

Istituito con Det. 1841/2010 (aggiornato con Det.9214/2011), il gruppo è composto dai referenti per la comunicazione (indicati dalle strutture centrali - Aiusg, Siir, Ceas – e da ogni Direzione generale, Istituto, Agenzia e dall'Assemblea legislativa), con il compito di coordinare le attività di comunicazione svolte da ciascuna struttura (facendosi portatori delle specificità della propria struttura nella definizione di iniziative e linee guida a livello di Ente e garanti dell'applicazione nella propria struttura di quanto definito a livello di Ente).

Ai sensi della DGR 1394/2010 esso collabora con la Cabina di regia web per la riorganizzazione della comunicazione web regionale.

Nell'ambito del ciclo di vita di un progetto web, il referente per la comunicazione viene tenuto costantemente informato in ogni fase del progetto, ed ha il compito di assicurare la coerenza di tale progetto con la strategia comunicativa della sua struttura e dell'Ente.

Responsabile del progetto web

Il responsabile di un progetto web è il dirigente responsabile della struttura richiedente o a cui afferisce; nel caso di un portale/sito esso coincide con la figura del responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti, come descritta nelle Linee guida per i siti web della PA (n.b. nel caso non sia espressamente nominato è il vertice della struttura organizzativa a cui fa riferimento il progetto, cioè il Direttore generale o il Direttore di Istituto o Agenzia). Il nominativo di tale responsabile viene pubblicato in ogni portale/sito, in un'apposita sezione accessibile da tutte le pagine, con relativo indirizzo e-mail e la descrizione degli ambiti di responsabilità; egli risponde, nei confronti degli utenti finali, della qualità dei contenuti presenti nel sito, in termini di appropriatezza, correttezza e aggiornamento.

- | Il responsabile del progetto web, nelle varie fasi del ciclo di vita del progetto, ha i seguenti compiti:
- | individua il referente di progetto ed eventuali altre figure coinvolte nelle varie fasi del ciclo di vita del progetto (eventuali fornitori esterni, altri collaboratori che supportano il referente di progetto, la redazione)
- | presenta alla cabina di regia le proposte di nuovi progetti web
- | approva lo studio di fattibilità per i nuovi progetti e lo presenta alla cabina di regia
- | approva il documento di Analisi progettuale
- | valida il prototipo e il prodotto finale realizzato, richiede le verifiche previste dalle Linee guida per la governance del Siir e il rilascio online del prodotto realizzato.
- | approva il piano editoriale del progetto
- | valida i report di monitoraggio.

Referente del progetto web

Ogni progetto ha un referente operativo che segue tutte le fasi del ciclo di vita del progetto web, individuato tra i collaboratori regionali della struttura a cui afferisce il progetto (può coincidere con il referente per la comunicazione).

Il referente del progetto coordina l'attività delle persone a vario titolo coinvolte e ne risponde al responsabile; garantisce il rispetto dei tempi e le caratteristiche dei documenti previsti dal ciclo di vita del progetto; partecipa ad eventuali incontri con la cabina di regia; redige e/o valida lo studio di fattibilità, il documento di analisi progettuale, i report di monitoraggio; durante la gestione operativa, sovrintende alle

richieste di manutenzione.

Gestore dei contenuti e delle funzionalità del progetto web (redattore)

Il "redattore"¹, inteso come gestore dei contenuti e delle funzionalità del progetto web, ha il compito di aggiornare ed inserire i contenuti (notizie, documenti, foto, video, dati...) secondo il piano editoriale del progetto, nonché di controllare periodicamente le funzionalità previste nel progetto; inoltre, cura il rapporto con gli utenti, la manutenzione, la promozione e il monitoraggio del progetto.

Per portali particolarmente complessi l'Agenda Informazione e ufficio stampa della Giunta, in accordo con il Responsabile del progetto web, può prevedere l'attivazione di una redazione giornalistica. In tutti gli altri casi la redazione dei materiali informativi è svolta dai funzionari della struttura preposta, dal referente del progetto, o da eventuali fornitori esterni.

Referente tecnico

Il referente tecnico è un collaboratore del Servizio Sistema informativo-informatico regionale che, una volta approvata la proposta, segue il progetto in tutte le fasi del suo ciclo di vita (può essere affiancato da un esperto informatico della struttura e/o da eventuali fornitori esterni, ma non sostituito da questi).

In particolare collabora nella definizione delle specifiche indispensabili alla realizzazione del progetto e alla manutenzione del prodotto una volta realizzato, e assicura la coerenza del progetto con gli standard tecnologici regionali.

Processi

Realizzare un progetto web, partendo dall'idea fino alla sua realizzazione e al suo quotidiano aggiornamento, richiede una serie di attività che, nel loro insieme, rappresentano il "ciclo di vita" di un progetto web.

Queste attività possono essere raggruppate in fasi successive:

- | proposta
- | fattibilità
- | progettazione esecutiva
- | realizzazione
- | gestione e monitoraggio.

Di seguito vengono descritte brevemente le procedure, gli attori e gli elementi di attenzione che caratterizzano ciascuna fase; in appendice A vengono fornite indicazioni più analitiche sulle singole attività che compongono le varie fasi e sulla documentazione da produrre.

Proposta

È una fase preliminare in cui valutare il progetto da realizzare, individuarne le caratteristiche di massima e verificarne le condizioni e i requisiti necessari all'avvio.

Per avviare questa fase, il dirigente responsabile del progetto invia una richiesta alla cabina di regia web con una descrizione sintetica del progetto che intende realizzare. La cabina di regia valuta la proposta entro 15 giorni dal suo ricevimento, eventualmente tramite un incontro di approfondimento, e in assenza di

¹ Per redattore si intende un collaboratore con funzioni tecniche di inserimento di contenuti e di elaborazione di notizie di servizio. Il redattore giornalista, è incaricato dall'Agenda Informazione e Ufficio Stampa della Giunta e ha invece funzioni giornalistiche (elaborazione e creazione di contenuti originali come notizie, servizi, prodotti editoriali, ecc)

ostacoli evidenti concorda tempi e modi per la predisposizione dello studio di fattibilità, individuando assieme ai proponenti le persone che seguiranno tale fase.

In appendice vengono forniti lo schema della procedura e il modello di "documento di proposta".

Fattibilità

È una fase valutativa fondamentale in cui si pongono le basi per l'attività di project management e per le fasi di progettazione, realizzazione e gestione. La fattibilità si concretizza in uno studio che descrive e formalizza gli aspetti fondamentali del progetto quali finalità, destinatari, aspetti tecnologici, risorse umane, budget, tempistiche, criticità. Tale studio può essere realizzato in maniera ridotta se si tratta di un progetto web già esistente che deve essere rivisto (manutenzione evolutiva).

Lo studio di fattibilità, firmato dal dirigente che lo propone, viene presentato alla cabina di regia, che entro 30 giorni ne approva il passaggio alle fasi successive (di progettazione e realizzazione), concordandone tempi e condizioni.

La cabina di regia può essere consultata per ricevere indicazioni e suggerimenti utili alla redazione del documento di fattibilità.

In appendice sono dettagliati gli elementi necessari per redigere lo studio di fattibilità e vengono forniti lo schema della procedura e il modello di documento di "studio di fattibilità".

Progettazione esecutiva

La fase di progettazione esecutiva ha l'obiettivo di definire in termini operativi e dettagliati tutti gli aspetti indispensabili alla realizzazione e alla successiva gestione del progetto web (portale, sito, applicazione, servizi online, o parti di questi), alcuni dei quali sono già stati delineati nella fase di fattibilità.

Prodotto di questa fase è il documento di analisi progettuale.

Gli aspetti da considerare, in misura diversa a seconda della tipologia di progetto web, sono:

- | contenutistici (architettura dell'informazione ecc.)
- | tecnico-informatici
- | organizzativi (risorse e ruoli)
- | comunicativi (design, tono, etichette, navigazione, layout, wireframe)
- | economici (costi di realizzazione e gestione)
- | di monitoraggio.

Tra questi, uno degli aspetti centrali è la scelta degli strumenti e delle funzionalità da attivare: per fornire indicazioni utili alla scelta e progettazione di tali strumenti e funzionalità è stato realizzato un "catalogo", reperibile in appendice.

Il documento di analisi progettuale, approvato dal dirigente responsabile, viene inviato per conoscenza alla cabina di regia web e quindi passa alla fase di realizzazione.

In appendice sono dettagliati gli elementi necessari per redigere il documento di analisi progettuale e tutto il materiale intermedio.

Vengono inoltre forniti lo schema della procedura e il modello di documento di "analisi progettuale".

Realizzazione

Questa fase porta alla produzione e al rilascio online di quanto progettato. La realizzazione si sviluppa attraverso diverse attività, che possono svolgersi in parte in modo sequenziale, in parte in parallelo:

- | Realizzazione del prototipo
- | Test di usabilità

- | Sviluppo
- | Collaudo
- | Richiesta formale di pubblicazione
- | Pubblicazione
- | Verifica
- | Test

In appendice vengono descritte in maniera più analitica le attività che compongono la fase di realizzazione e gli elementi necessari per redigere i documenti previsti nelle varie attività e il materiale intermedio.

Vengono inoltre fornite alcune checklist di supporto per le varie attività e lo schema della procedura.

Gestione e monitoraggio

Questa fase comprende diverse attività successive alla pubblicazione online del progetto web:

Gestione redazionale

Comprende la formalizzazione del gruppo redazionale², l'aggiornamento dei contenuti, la definizione del Piano editoriale del progetto web e delle attività di monitoraggio e rendicontazione.

Manutenzione

Comprende la manutenzione ordinaria (controllo dei contenuti e del funzionamento degli elementi rilevanti del progetto web) e straordinaria (modifiche correttive, adeguamenti, correzione di malfunzionamenti; da programmare e gestire insieme al Servizio Sistema informativo-informatico regionale).

La manutenzione evolutiva, intesa come introduzione di nuovi elementi (contenuti, strumenti, servizi, banche dati) o come risposta a nuove esigenze comunicative, è di fatto un nuovo progetto e come tale va trattato.

Promozione

La promozione può essere realizzata sia all'avvio, sia in modo ricorrente durante tutta la vita del progetto, tenendo conto del quadro di riferimento esistente (Agenzia Informazione e Ufficio stampa della Giunta, redazione giornalistica ER, Ufficio relazioni con il pubblico, Internos, il piano di comunicazione regionale), anche attraverso strumenti di web marketing.

Monitoraggio

Le attività di monitoraggio si basano su: dati desumibili dagli strumenti di "web analytics", dai feedback dell'utenza (questionari di gradimento, test di vario tipo...) o di altri soggetti, dati gestionali (per esempio: richieste arrivate, tempi di risposta della redazione, contenuti pubblicati, tempo dedicato dai redattori a una determinata attività...)

I risultati delle attività di monitoraggio sono riportati in un report semestrale, ad uso interno, e un report annuale, da presentare alla cabina di regia entro il mese di gennaio di ogni anno. La cabina di regia a sua volta redige entro febbraio, sulla base dei dati e delle analisi contenute nei report annuali, una relazione sullo stato del web regionale.

In appendice vengono descritte in maniera più analitica le attività che afferiscono alla fase di gestione e monitoraggio, e gli elementi necessari per redigere i vari documenti da produrre. Vengono inoltre forniti lo schema della procedura e i modelli per la redazione del piano editoriale e dei report di monitoraggio.

² se è stata approvata dall'Agenzia informazione la presenza di una redazione giornalistica, viene formalizzata anch'essa in questa sede

Riferimenti per approfondimenti

Per ricevere informazioni e approfondimenti sul percorso di razionalizzazione dei siti web della Regione Emilia-Romagna è possibile contattare:

- | Agenzia informazione e ufficio stampa della giunta
- | Brunella Buttieri (BButtieri@regione.emilia-romagna.it)
- | Elisabetta Collini (ECollini@regione.emilia-romagna.it)
- | Servizio comunicazione; educazione alla sostenibilità
- | Milco Forni (MiForni@ regione.emilia-romagna.it)
- | Servizio sistema informativo - informatico regionale
- | Sara Turra (STurra@regione.emilia-romagna.it)
- | Giovanni Grazia (GGrazia@regione.emilia-romagna.it)