



Comune di Grosseto

Settore: Organizzazione, Risorse Umane e Sistemi Informativi
Servizio Sistemi Informativi

Valutazione di adeguamento dei contenuti del sito web istituzionale

Servizi informatici - ottobre 2019

Nota metodologica

Indice

1.Premessa.....	3
2.Valutazione dell'adeguamento dei contenuti.....	5
Introduzione.....	5
Griglia di valutazione.....	6
Procedura di valutazione e adeguamento dei contenuti.....	8

1. Premessa

Con il presente documento si intende indicare ai settori dell'Ente il metodo con il quale questo servizio procederà nei prossimi mesi alla verifica dell'adeguamento dei contenuti del sito web istituzionale da parte degli uffici. Lo scopo della verifica è quello di rilevare eventuali carenze e disomogeneità nei contenuti informativi veicolati al cittadino per mezzo del sito istituzionale e attivare di conseguenza un percorso di adeguamento per ciascun settore.

I principi su cui si basa tale attività risiedono nella base normativa e tecnica che negli ultimi anni si è formata intorno al tema dell'amministrazione digitale e dei servizi web della PA. Con particolare riguardo all'argomento in oggetto, si sono prese in considerazione principalmente le "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione"¹ di AgID e del Team Digitale. L'attività si inquadra inoltre nelle linee di azione previste al capitolo 9 del "Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 - 2021"² ovvero, nel dettaglio:

- LA61 - Adeguamento alle Linee guida di design dei siti e servizi web delle PA³
- LA65 - Pubblicazione obiettivi di accessibilità⁴
- LA66 - Attuazione Direttiva europea 2016/2102 sull'accessibilità dei siti web⁵

Il 30 novembre 2018 è entrato in funzione il nuovo sito web istituzionale dell'Ente. I contenuti con i quali è stato popolato sono inizialmente stati, dopo un processo di riadattamento alla nuova struttura, quelli recuperati dal vecchio sito e per i quali si era richiesto ai vari settori una revisione (prot. n. 95505 del 3 luglio 2018). In seguito alla messa in esercizio del sito è stata avviata da parte di questo servizio una continua attività di aggiornamento dei contenuti informativi provenienti dagli uffici, utilizzando il metodo dell'invio delle richieste ad un'apposita casella condivisa di posta elettronica

1 <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>

2 https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/09_strumenti-per-la-generazione-e-la-diffusione-di-servizi-digitali.html#

3 https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/09_strumenti-per-la-generazione-e-la-diffusione-di-servizi-digitali.html#linee-di-azione

4 https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2019-2021/09_strumenti-per-la-generazione-e-la-diffusione-di-servizi-digitali.html#id3

5 [ibidem](#)

(segnalazioni.sito@comune.grosseto.it) che, tra richieste di pubblicazione e relative risposte, al momento contiene circa 900 mail. Nonostante questo lavoro massivo, sia da parte sia degli uffici che del SED, permangono ancora aree del sito poco popolate e non adeguatamente strutturate, in particolare per quanto riguarda le aree tematiche e le relative sezioni che invece costituirebbero un'utile finestra informativa per l'utenza.

Riguardo al procedimento di pubblicazione dei contenuti, si richiama il “Regolamento per la disciplina della comunicazione e dell'informatizzazione del Comune di Grosseto”, approvato con la DGC n. 417 del 15 novembre 2017, nella parte relativa all'allegato A “Regolamento per la gestione del sito web istituzionale e dei siti tematici”, nel quale vengono individuati i ruoli, i compiti e le responsabilità nella gestione del sito e nel procedimento di pubblicazione.

Le unità informative individuate per la verifica sono solo quelle ritenute al momento prioritarie sulla base di quanto rilevato nel corso della giornaliera attività di gestione e sulle quali è possibile intervenire in modo efficace nella presente fase di sviluppo del servizio; costituiscono inoltre un set di informazioni che, nel loro insieme, sono in grado di fornire un'immagine omogenea e coerente del sito. L'adeguamento dei contenuti individuati è dunque solo uno dei passi necessari nel processo di continuo miglioramento dei contenuti informativi pubblicati.

L'attività di verifica sui contenuti in oggetto costituisce solo una delle azioni di rilevazione che saranno avviate nei prossimi mesi: infatti, per un efficace riscontro della qualità del servizio, verrà parallelamente avviata anche una fase di coinvolgimento diretto degli utenti del sito web istituzionale, in prosecuzione delle attività di analisi dei dati di accesso già in corso.

2. Valutazione dell'adeguamento dei contenuti

Introduzione

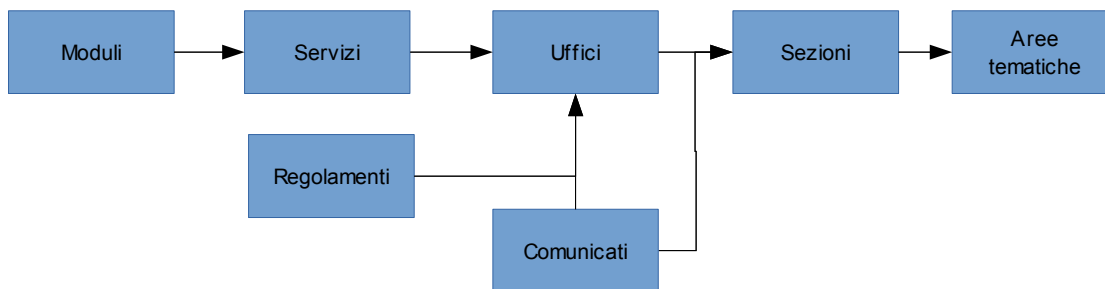
L'informazione contenuta nel nuovo sito web istituzionale è strutturata a oggetti, che nel presente documento chiameremo “**contenitori**” (es: uffici), i quali appunto contengono al loro interno le informazioni, raggruppate in “**unità informative**” (es: materie trattate).

I contenitori oggetto della presente valutazione sono i seguenti:

- **Aree tematiche:** primo livello del percorso per accedere alle informazioni del sito (es: Sport ed eventi)
- **Sezioni:** secondo livello del percorso per accedere alle informazioni del sito (es: Palestre scolastiche)
- **Uffici:** le strutture comunali che erogano i servizi al cittadino (es: Ufficio sport)
- **Servizi:** i servizi erogati dagli uffici comunali (es: Richieste di patrocinio)
- **Moduli:** i moduli per la presentazione delle istanze (es: Modello richiesta patrocinio)
- **Regolamenti:** i regolamenti comunali relativi ai servizi forniti dagli uffici (es: Regolamento per la gestione ed utilizzazione degli impianti sportivi comunali)
- **Comunicati:** comunicati la cui pubblicazione è richiesta dagli uffici all'Ufficio Comunicazione (es: Palestre scolastiche: sia la Galilei che la Da Vinci possono svolgere la loro attività sportiva)

Seguendo il principio fondamentale della progettazione dei servizi web, che mette al centro l'utente, i nomi di questi contenitori richiamano quelli che sono sempre stati i concetti di ufficio e di servizio per la cittadinanza. Come già rilevato in più occasioni, così facendo si è creata un'ambiguità sul termine “Servizio”, che per il cittadino significa: “ciò che fa un ufficio per me”, e che va in conflitto con il termine organizzativo/burocratico di Servizio. Per evitare questo conflitto, nel presente documento useremo il termine **Posizione Organizzativa (PO)** quando ci riferiamo all'unità organizzativa “Servizio” presente nell'articolazione funzionale dell'Ente.

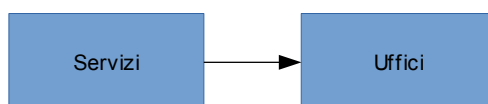
I contenitori sono in relazione tra loro, secondo la seguente struttura:



I collegamenti servono per realizzare gli automatismi presenti nel sito.

Ogni collegamento ha un funzionamento diverso per il **back office**, cioè per gli operatori che inseriscono le informazioni, e per il **front office**, cioè per i cittadini che visitano il sito.

Per esempio, il seguente collegamento:



significa:

- **per l'operatore di back office**: quando creo un servizio, devo collegarlo all'ufficio che lo eroga;
- **per il cittadino**: quando navigo su un ufficio, vedo tutti i servizi di quell'ufficio e quando vado su un servizio, vedo qual è l'ufficio che lo eroga. Un esempio in pubblicazione può essere visto a questo link relativo allo Stato civile: <https://new.comune.grosseto.it/web/uffici/ufficio-stato-civile/>

Griglia di valutazione

Di seguito si riporta la griglia di valutazione contenente gli elementi del sito oggetto di valutazione. Per ciascun elemento, individuato da un numero progressivo, è riportato il livello organizzativo interessato (Settore o PO), i contenitori contenenti l'unità informativa interessata, l'unità informativa stessa e l'obiettivo che si ritiene adeguato in termini di qualità dell'unità informativa.

Elemento	Livello organizzativo	Contenitori	Unità informativa	Obiettivo
1	Settori	Aree tematiche	Contenuto testuale dell'area tematica	L'area tematica contiene un testo che descrive in generale l'area stessa. Il contenuto informativo non deve replicare quello inserito negli altri contenitori (sezioni, uffici, ecc.).
2	Settori	Aree tematiche	Sezioni dell'area tematica	L'area tematica è articolata in sezioni che coprono tutti gli argomenti dell'area.
3	PO	Sezioni	Contenuto testuale della sezione	La sezione contiene un testo che descrive la sezione stessa. il contenuto informativo non deve replicare quello inserito negli altri contenitori (aree tematiche, uffici, ecc.).
4	Settori	Uffici	Uffici di uffici	Non sono presenti "uffici di uffici", ovvero uffici che raggruppano altri uffici. Esiste un solo livello di uffici in cui viene distribuita tutta l'informazione necessaria.
5	PO	Uffici	Responsabile	L'informazione è presente.
6	PO	Uffici	Telefono ufficio	L'informazione è presente.
7	PO	Uffici	Numero verde, numero per chiamate di emergenza	Se l'ufficio ne è provvisto, l'informazione è presente.
8	PO	Uffici	Email	L'informazione è presente. L'email riportata richiama il nome dell'ufficio (es: ufficio.sport@comune.grosseto.it)
9	PO	Uffici	Indirizzo	L'informazione è presente.
10	PO	Uffici	Altri telefoni	L'informazione è presente.
11	PO	Uffici	Orari di apertura	L'informazione è presente.
12	PO	Uffici	Materie trattate	L'informazione è presente.
13	PO	Uffici	Normativa	L'informazione è presente. Le norme sono citate solo come testo, senza collegamenti a siti web o a file.
14	PO	Uffici	Collegamento alla sezione	L'ufficio è collegato alla sezione pertinente dell'area tematica pertinente.
15	PO	Servizi	Contenuto testuale del servizio	Il servizio contiene un testo che descrive il servizio stesso. Il contenuto informativo non deve replicare quello inserito negli altri contenitori (aree tematiche, sezioni, uffici, ecc.).
16	PO	Servizi	Collegamento all'ufficio	Il servizio è collegato all'ufficio che lo eroga.
17	PO	Moduli	Collegamento al servizio	Il modulo è collegato al servizio pertinente.
18	PO	Regolamenti	Atto di adozione	L'informazione è presente (DCC o DGC, numero, data).
19	PO	Regolamenti	Collegamento all'ufficio	Il regolamento è collegato all'ufficio pertinente.
20	PO	Comunicati	Collegamento all'ufficio	Il comunicato è collegato all'ufficio

Elemento	Livello organizzativo	Contenitori	Unità informativa	Obiettivo
				che lo ha emesso.
21	PO	Comunicati	Link nel comunicato	I link presenti nel comunicato sono inseriti nell'apposito campo link. Eventuali link inseriti nel corpo del testo sono cliccabili.
22	Settori/PO	Uffici/Servizi/Privacy	Informativa privacy	È presente l'informativa privacy pertinente, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). È raggiungibile dalla pagina dell'ufficio, del servizio e/o dalla pagina "Privacy" raggiungibile dal footer del sito.
23	Settori/PO	Tutti	File PDF allegati	I file PDF pubblicati non sono scansioni di documenti cartacei. I file PDF pubblicati sono in formato PDF/A.

Procedura di valutazione e adeguamento dei contenuti

Nel richiamare la scadenza PEG del **2 dicembre 2019** per tutti i Settori dell'Ente, relativa all'adeguamento dei contenuti in base alla griglia di valutazione, si invitano fin da ora tutti i Settori e le PO a procedere alla verifica dei propri contenuti in base alla griglia di valutazione sopra riportata e all'eventuale richiesta di pubblicazione delle informazioni di propria competenza, utilizzando sempre la mail segnalazioni.sito@comune.grosseto.it

A partire dal **3 dicembre 2019** i Servizi informatici procederanno a valutare i contenuti del sito secondo la griglia di valutazione, verificando lo stato di raggiungimento degli obiettivi indicati per ciascun elemento (per ciascuna riga della griglia di valutazione) e per ciascun Settore e PO.

Per ogni singolo obiettivo sarà assegnato un valore di valutazione tra i seguenti:

1. obiettivo non raggiunto;
2. obiettivo parzialmente raggiunto;
3. obiettivo pienamente raggiunto.

Al termine del processo di valutazione dei contenuti, i Servizi informatici predisporranno e invieranno al Servizio controlli interni un report riportante i valori di valutazione definitivi.

Al fine di agevolare i Settori e le PO dell'Ente, a partire dal **1 novembre 2019** i Servizi informatici effettueranno valutazioni preliminari dei contenuti a seguito delle quali, nel caso di valutazione 1 o 2, verrà inviata una mail alla PO e al Dirigente del Settore in cui saranno indicati i problemi rilevati e le azioni consigliate per la loro risoluzione.