



RadareWeb PA

Una metodologia per la rilevazione della qualità dei siti web della PA

Formez PA

Palermo, 04 aprile 2012

Linee guida

Luglio 2010

Suggerire alle Pubbliche Amministrazioni

criteri e strumenti per

razionalizzare i contenuti online, ridurre i siti web pubblici obsoleti e migliorare quelli attivi.

Benefici sia per settore pubblico che per l'utenza



RadarWeb della PA

Radar Web PA è una metodologia che permette di valutare la

conformità di un sito web della pubblica amministrazione italiana ai

criteri definiti nelle *Linee guida per i siti web della PA*

Realizzato nell'ambito di **ETICA**, un progetto di Formez PA finalizzato tra l'altro al miglioramento della comunicazione delle attività realizzate dalle pubbliche amministrazioni



<http://www.flickr.com/photos/fortgirl/2664652818/>

Obiettivi

Migliorare la qualità dei servizi online delle PA

Come?

- ☑ **Rilevare la conformità alle indicazioni normative:** checklist
- ☑ **Confrontarsi con ciò che hanno fatto gli altri:** confronto attraverso punti di controllo e report di sintesi
- ☑ **Individuare buone pratiche**

Fasi realizzazione: individuazione della metodologia

Esperienza analoghe che in passato si sono occupate della valutazione della qualità dei siti web

- ⇒ ARPA-C Valutazione siti web amministrazioni centrali CENSIS- 2001
- ⇒ ARPA-L Valutazione siti web amministrazioni Locali CENSIS 2004
- ⇒ Monitoraggio Università di Udine- 2009
- ⇒ Metodologia Università di TRENTO- Modello 2QCV2Q – 2000
- ⇒ Linee guida web Emilia Romagna
- ⇒ Linee guida di MINERVA per la qualità dei siti web
- ⇒ Measuring quality and value

Le scelte

Scelte fatte a monte nella costruzione della metodologia

- ☑ Prevedere elementi osservabili e misurabili anche da un valutatore esterno alla amministrazione
- ☑ Elementi osservabili (variabili) ponderati \Rightarrow indice
- ☑ Valutazione sintetizzata con un grafico a radar
- ☑ Metodologia in beta continua

La normativa

RadarWeb PA ha l'obiettivo di misurare la qualità e la trasparenza dei siti web attraverso sei indici che rappresentano la rispondenza di un sito alle diverse indicazioni e prescrizioni normative e indicazioni fornite in:

- ☑ Linee Guida per la qualità dei siti web della PA (direttiva 8/2009)
- ☑ Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (CiVIT)
- ☑ Codice dell'Amministrazione digitale (D.Lgs. n.82/2005 aggiornato dal D.Lgs 235/2010 e dal D.L. 138/2011)
- ☑ DM 8 luglio 2005

In collaborazione con...



La discussione

INNOVATORI PA

La rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana

Cerca nel sito:

[Ricerca avanzata](#) ~ [GooglePA](#)    

[Persone](#) [Blog](#) [Gruppi](#) Salve [admin](#) ([Esci](#)) Nel gruppo... ▼

Linee Guida WEB PA



Riflessione su alcuni dei temi introdotti dalle Linee Guida per i siti web della PA

Referenti: [Alessandra Cornero](#), [Gianfranco Andriola](#), [Gianluca Affinito](#), [Irene Torrente](#), [Laura Manconi](#), [Sabrina Onano](#), [Sergio Agostinelli](#), [Salvatore Marras](#), [Stefania Mulas](#)

Le aree di lavoro del gruppo

Valore dei contenuti

Area di lavoro dedicata all'indice 3 (Valore dei contenuti) della *Metodologia per la valutazione della qualità dei siti web*.

Allegato	Dimensione
radar_web_pa_indice_valore_dei_contenuti_24_01_2011.ppt	711.5 KB

Non contiene discussioni

Trasparenza e dati aperti

Spazio dedicato alla discussione dell'indice Trasparenza e dati aperti

Descrizione: l'indice "Trasparenza e dati aperti" misura il grado di interoperabilità tecnologica e semantica; la presenza di modelli di metadati standard; l'uso di reti semantiche; l'adozione di licenze di open content; la disponibilità di contenuti aperti e dati riusabili (open data). Inoltre, questa sezione integra le disposizioni date dal CIVIT nella Delibera n. 105/2010 – Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità riguardo la trasparenza dei siti web della pubbliche amministrazioni.

Istruzioni: l'indice è composto da 23 variabili, che oltre a misurare quanto una PA si rende trasparente attraverso il proprio sito istituzionale colgono anche aspetti di "apertura" del sito web, in una accezione che richiama i paradigmi dell'open government

Riferimenti: i riferimenti per la composizione di questo indice sono i seguenti:

- Linee guida per i siti web della PA § 5.1 Classificazione e semantica
- Linee guida per i siti web della PA § 5.2 Formati aperti

Iscritti al gruppo





[Irene Torrente](#)
02/02/2011 - 11:45
Letto 24 volte



[Gianfranco Andriola](#)
01/02/2011 - 17:41
Letto 47 volte

Gli obiettivi

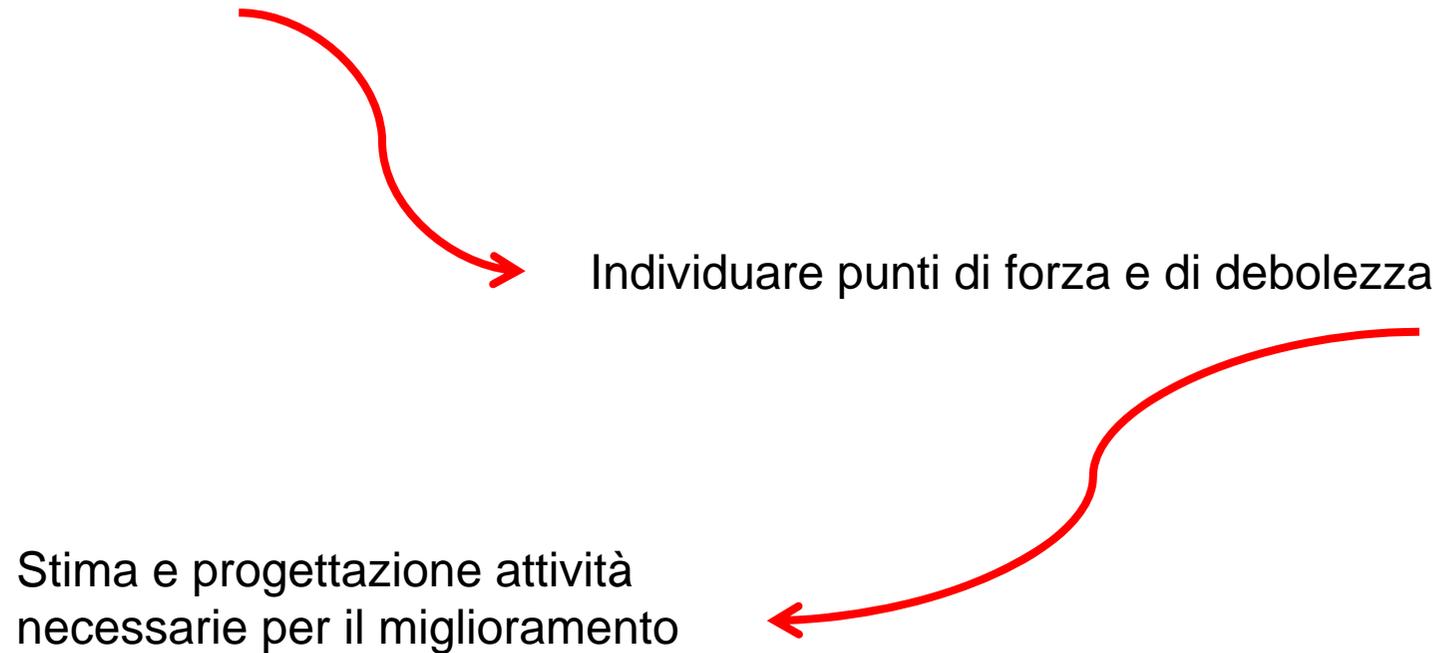


- ✓ Accompagnare le PA nel processo di adeguamento dei propri siti alle *Linee guida per i siti web della PA* (ver. 2011)
- ✓ Facilitare l'attività di miglioramento della qualità di un sito web
- ✓ Permettere l'individuazione dei punti di forza e di debolezza di un sito web
- ✓ Verificare se gli interventi di miglioramento realizzati hanno portato i risultati attesi

<http://www.flickr.com/photos/fortgirl/5813211606>

Indici di qualità e benchmarking

Indici e variabili per misurare la qualità



Razionalizzazione web pubblico

Indici di qualità e benchmarking

Definire con **criteri omogenei** valore di un sito

SWOT ANALYSIS



http://it.wikipedia.org/wiki/File:SWOT_en.svg

Dismissione siti obsoleti

Misurare la qualità della comunicazione

Sei indici

- ⇒ Requisiti minimi (tecnici e legali)
- ⇒ Accessibilità e usabilità
- ⇒ Valore dei contenuti
- ⇒ Servizi
- ⇒ Trasparenza e dati aperti
- ⇒ Amministrazione 2.0.

Corrispondenti alle categorie di requisiti sulle quali sono articolate le Linee Guida

Le Variabili

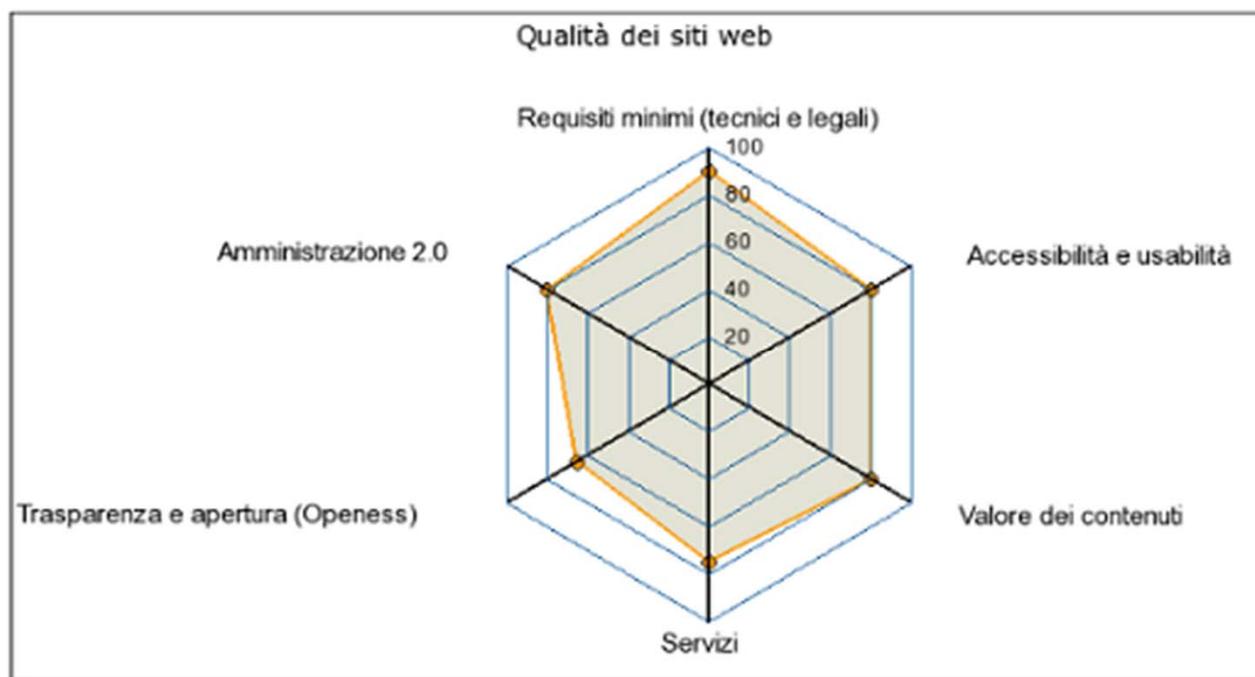
- ✓ Rilevano, in modo quantitativo o qualitativo, un particolare aspetto, il rispetto di un requisito, l'aderenza a una raccomandazione.
- ✓ La rilevazione è prevalentemente basata su elementi effettivamente osservabili e misurabili in modo da poter essere realizzata dalle singole amministrazioni, come strumento di autodiagnosi, e da soggetti esterni.
- ✓ La rilevazione delle variabili è sintetizzata con un grafico a radar: ogni vertice rappresenta un indice rapportato a 100.
- ✓ Le variabili sono formulate in maniera tale da rilevare la presenza/assenza di un elemento o di misurarne la qualità in una scala graduata che va da 1 a 5.
- ✓ È prevista l'applicazione di pesi

Gli indici

- ✓ Misurano livello di qualità per ambito omogeneo
- ✓ Elaborati attraverso la rilevazione di circa 20 variabili, che concorrono in maniera ponderata alla formazione del valore
- ✓ Rappresentano un'area di requisiti e proprietà da quelle di base, regolate da norme, a quelle in forte evoluzione e non necessariamente soggette a regole codificate.

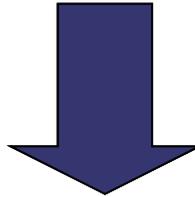
Il grafico radar

Radar Web è una applicazione [on line](#).

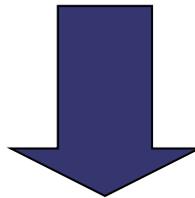


Fasi realizzazione: Test

Utilizzando la prima versione della griglia di osservazione è stata fatta una prima rilevazione su un sottoinsieme di siti di amministrazioni regionali.



- ☑ Individuazione degli elementi di miglioramento nella griglia di rilevazione
- ☑ Individuazione dei problemi riscontrati dalle persone coinvolte nella rilevazione



Fasi realizzazione: Test

Predisposizione di un documento che, per ciascuna delle variabili, indica come debba essere correttamente rilevata, in questo modo potrà essere ridotta al minimo l'arbitrarietà dell'osservatore.



Misurare la trasparenza: RadarWeb della PA

Requisiti minimi (tecnici e legali)

Normativa di riferimento

I riferimenti utilizzati per la composizione di questo indice sono i seguenti:

- Linee guida per i siti web della PA § 4.1. Iscrizione al dominio “.gov.it” (abbr. § 4.1.)
- Linee guida per i siti web della PA § 4.2. Trasparenza e contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici (abbr. § 4.2.)
- Linee guida per i siti web della PA § 4.6. Policy (abbr. § 4.6.)
- Linee guida per i siti web della PA § A1 Contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici (abbr. § A1.)
- CiVIT - Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (abbr. LG civit)

Ambito di osservazione

La verifica della presenza dei requisiti deve essere fatta sulla home page o, dove previsto, sulle pagine il cui link è presente sulla home page.

Indice	Id	Titolo	Variabile	Riferimento	Valore	Guida alla compilazione
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A1	Dominio .gov	Il sito è provvisto di un dominio governativo: .gov (nel caso di amministrazioni centrali) o geografico (nel caso di enti territoriali)?	LG § 4.1	si/no	Dall'url del sito si riscontra immediatamente la registrazione al dominio .gov.it
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A2	Nome dominio autoesplicativo	Il nome del dominio (URL) del sito è autoesplicativo?	LG § 4.1	si/no	Nei caso di siti istituzionali si deve verificare il nome del sito oltre che sia autoesplicativo, anche la riconducibilità all'ente
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A3	Loghi istituzionali	Sono presenti in home page i loghi istituzionali dell'ente e degli enti coinvolti a diverso titolo nel sito web?		no; si, la maggior parte; si	Verificare se in homepage sono presenti tutti i loghi istituzionali, anche quelli degli enti coinvolti
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A4	Sezione informazioni sull'Ente	Nel sito esiste una sezione "Informazioni sull'Ente" che contenga: la natura giuridica dell'Ente e le principali competenze?		no, non esiste; si, esiste ma incompleta; si, esiste ed è completa	Verificare l'esistenza della sezione e il grado di completezza delle informazioni presenti
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A5	Informazioni URP	Nel sito sono immediatamente raggiungibili le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)?	LG § 4.2 L.150/2000	si/no	Verificare l'immediatezza della raggiungibilità delle info sull'URP in homepage (può essere un link diretto o un link ad una sezione apposita).
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A6	Indirizzo PEC	L'indirizzo PEC dell'ente è raggiungibile dall'home page?	LG § A1	si/no	Verificare l'immediatezza della raggiungibilità della PEC dell'ente in homepage (può essere un link diretto o un link ad una sezione apposita)
Requisiti minimi (tecnici e legali)	A7	Riferimenti Responsabile Contenuti	E' disponibile un link alla pagina www.nomesito.gov.it/responsabile dove è indicato il nome e i riferimenti del responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti?	Dir. 8 LG § A1	si/no	Verificare la presenza nel sito dei riferimenti del responsabile dei contenuti (può essere un link diretto o a una sezione apposita, la posizione migliore è nel footer)

Riferimenti normativi

Guida alla compilazione

Sviluppi futuri

I risultati ottenuti con l'utilizzo del RadarWeb PA potranno essere utilizzati come base di riferimento per:

- ✓ attività di confronto strutturato nel tempo della qualità del sito
- ✓ attività di confronto fra amministrazioni;

Il RadarWeb PA può essere usato come strumento a supporto delle attività formative sulla qualità dei siti web della PA.

Desiderata

- ☑ L'applicazione web potrà essere perfezionata in modo tale da fornire un feedback automatico a termine rilevazione con indicazione di punti di forza e punti di debolezza del sito web analizzato e suggerire buone pratiche di interesse
- ☑ L'indice Accessibilità e Usabilità potrà essere rilevato automaticamente

Riferimenti normativi: *Linee Guida per i siti web della PA*

- § 3.1 Razionalizzazione dei contenuti di un sito web pubblico
- § 3.2.1 Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati
- § 4.1. Iscrizione al dominio “.gov.it”
- § 4.2. Trasparenza e contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici
- § 4.3.1 Aggiornamento
- § 4.4.2 Indirizzi sul design e usabilità
- § 4.5 Accesso ai servizi on line,
- § 4.6. Policy
- § 4.8 Dati per il monitoraggio
- § 5.1 Classificazione e semantica
- § 5.2 Formati aperti
- § 5.3 Contenuti aperti
- § 6.2. Indici di qualità e benchmarking
- § 6.1. Valutazione degli utenti
- § 6.3. Partecipazione e web 2.0
- § A1 Contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici

Riferimenti normativi: *Linee Guida CiVIT*

§ 1.1. Integrità e doveri di comportamento dei titolari di funzioni pubbliche

§ 1.2. Trasparenza e performance

§ 3.1. Protezione dei dati personali

§ 4.1. Requisiti di forma

§ 4.2. Pubblicazione on line dei dati

Riferimenti normativi: *CAD*

D.Lgs. n.82/2005 aggiornato dal D.Lgs 235/2010 e dal D.L. 138/2011

Capo I Sezione II Diritti dei cittadini e delle imprese (artt. 3-4-5-6)

Diritto all'uso delle tecnologie

Partecipazione al procedimento amministrativo informatico

Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche

Capo IV Trasmissione informatica dei documenti (artt. 45-46-48)

Valore giuridico della trasmissione

Dati particolari contenuti nei documenti trasmessi

Posta elettronica certificata

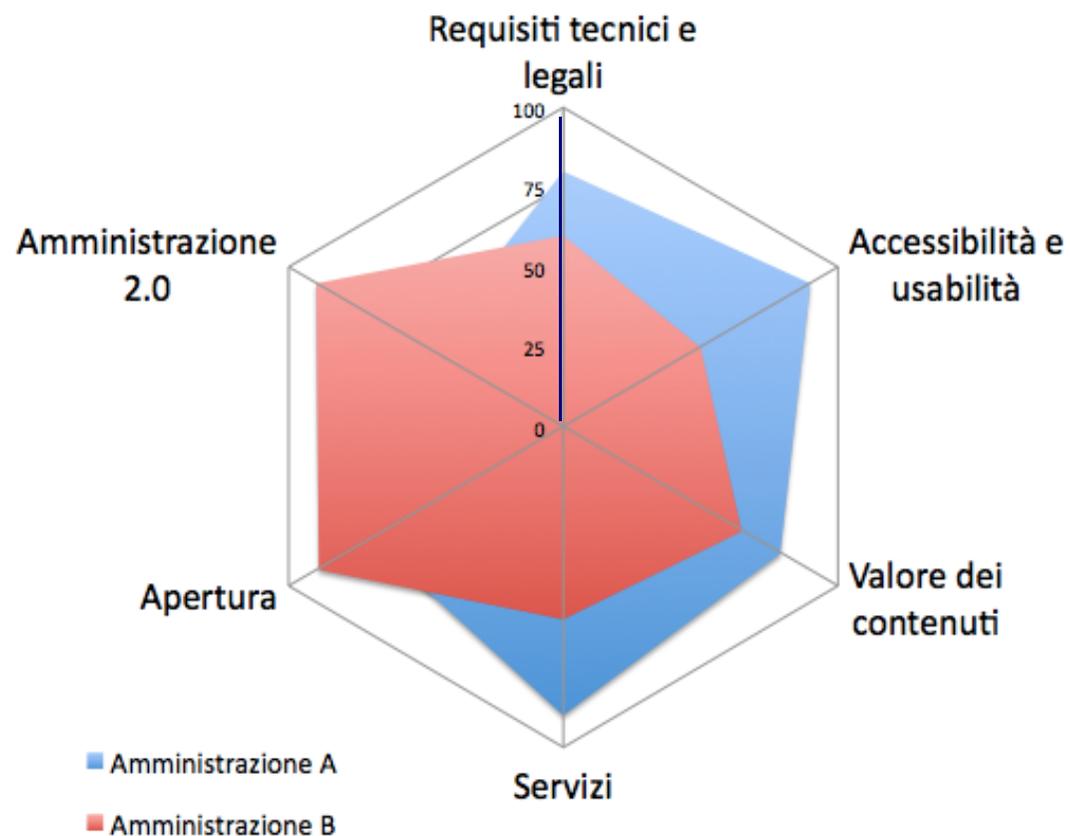
Capo V Sezione I Dati delle pubbliche amministrazioni (artt.50-52-54)

Disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni

Accesso telematico e riutilizzo dei dati e documenti delle Pubbliche Amministrazioni

Contenuti dei siti delle Pubbliche Amministrazioni

Indice *Requisiti minimi Tecnici e legali*



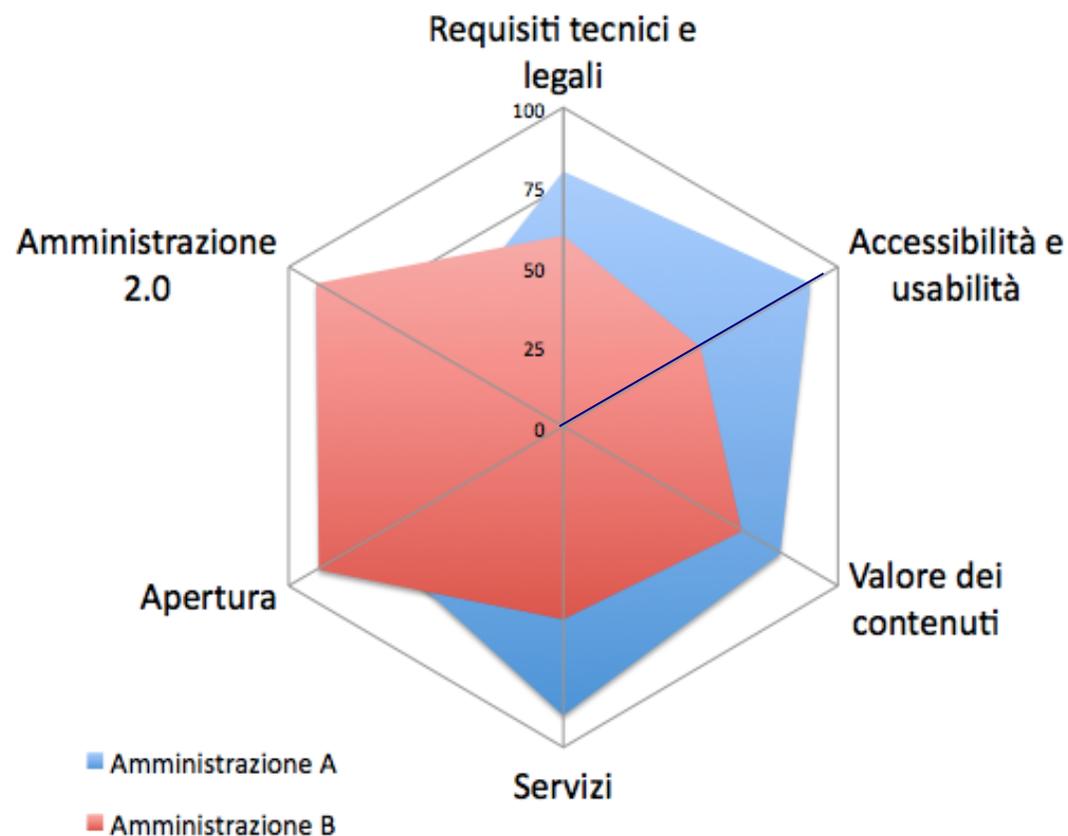
Cosa misura?

L'indice fornisce una indicazione sulla presenza di contenuti minimi, sia tecnici che legali

Requisiti minimi Tecnici e legali: Cosa misura?

- ✓ la **riconoscibilità** del soggetto pubblico,
- ✓ l'applicazione delle regole del **dominio** gov.it e geografico,
- ✓ l'indicazione del **responsabile** procedimento pubblicazione contenuti,
- ✓ l'applicazione della normativa sulla **privacy**,
- ✓ l'applicazione del codice dell'amministrazione digitale
- ✓ la presenza di **contatti**

Indice *Accessibilità e usabilità*



Cosa misura?

L'indice misura la capacità del sito di veicolare informazioni ed erogare servizi a tutti gli utenti e quanto per gli utenti è agevole raggiungere i propri obiettivi con efficienza ed efficacia.

Accessibilità e usabilità: Cosa misura?

Accessibilità

La capacità dei sistemi informatici (...) di erogare servizi e fornire informazioni fruibili (...) anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari

Art. 2, Legge 4/2004

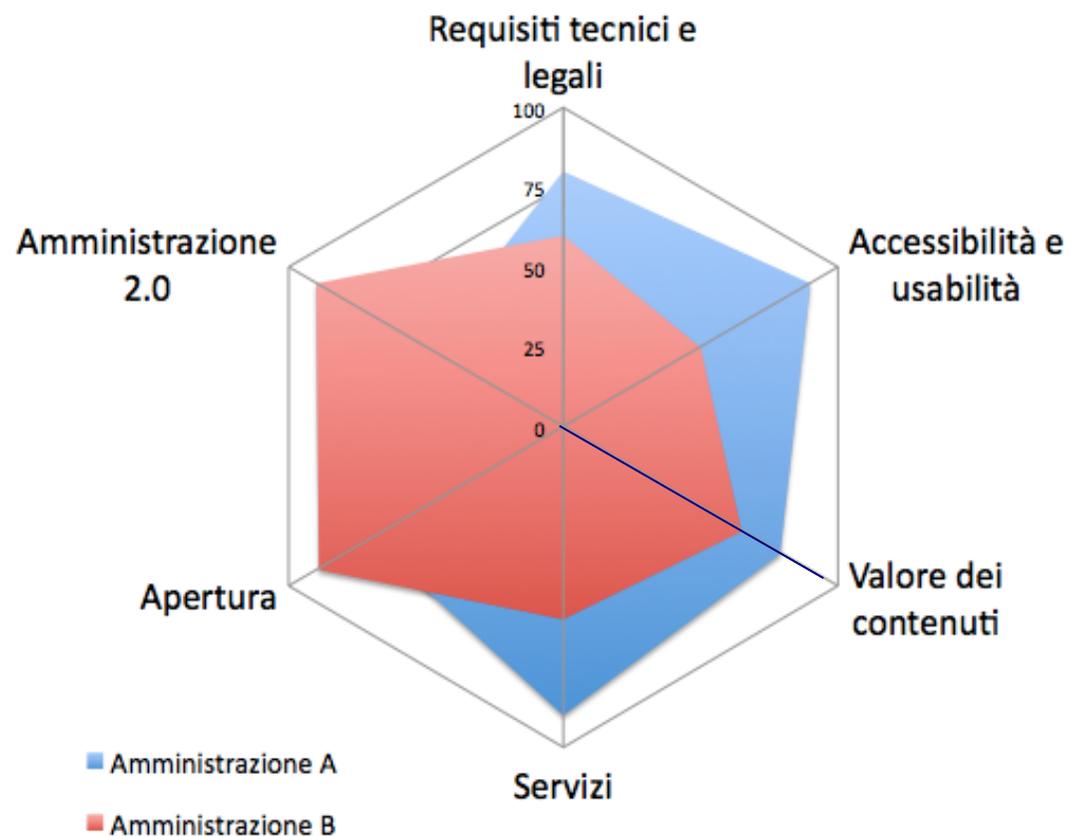
Usabilità

Il grado con cui un prodotto può essere usato da classi di utenti per raggiungere specifici obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in un contesto d'uso determinato

Standard ISO 9241-11

- ✓ qualità comunicazione attraverso **immagini**,
- ✓ utilizzo funzionalità pagina attraverso **tastiera**,
- ✓ **alternative** nelle modalità di navigazione,
- ✓ **aiuto** nell'inserimento dati.

Indice *Valore dei contenuti*



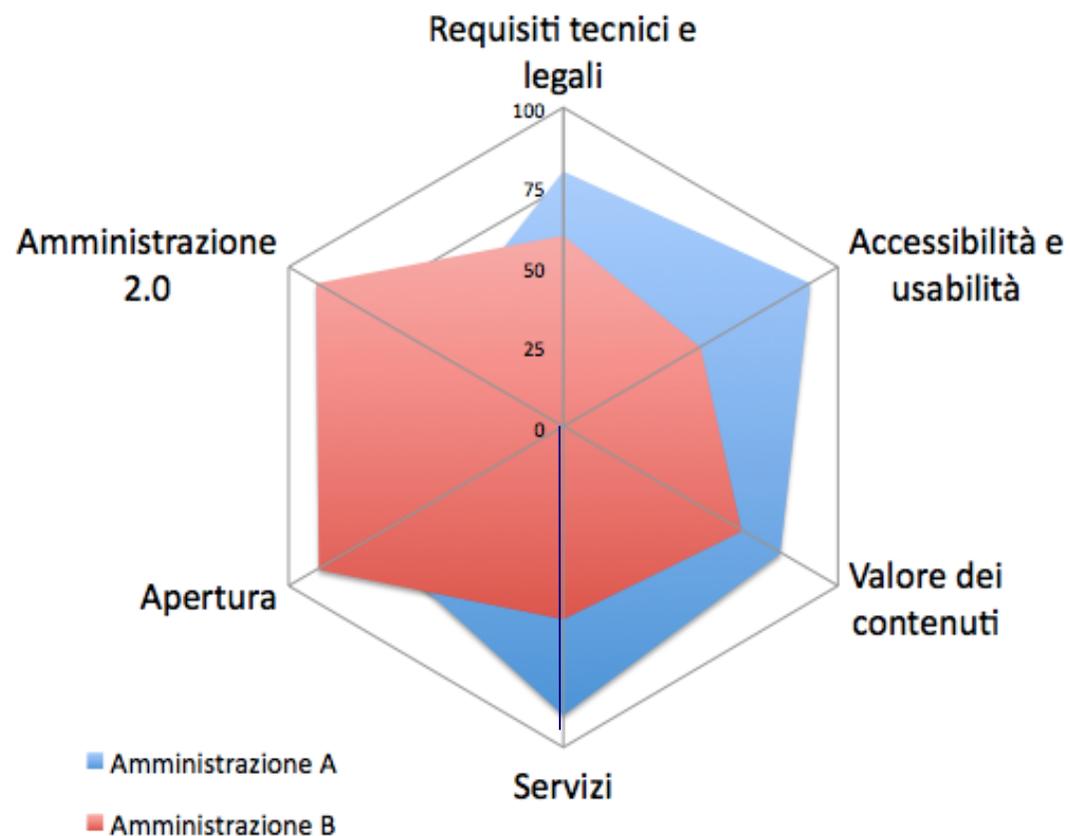
Cosa misura?

L'indice fornisce indicazioni sulla qualità dei contenuti

Valore dei contenuti : *Cosa misura?*

- ✓ indicazione della **validità** dell'informazione (pubblicazione, aggiornamento),
- ✓ identificazione della **fonte**,
- ✓ presenza delle dichiarazioni di **policy**,
- ✓ **raggiungibilità** delle informazioni da parte dei motori di ricerca,
- ✓ **visibilità** e la reputazione in rete,
- ✓ dati sugli **accessi**.

Indice *Servizi*



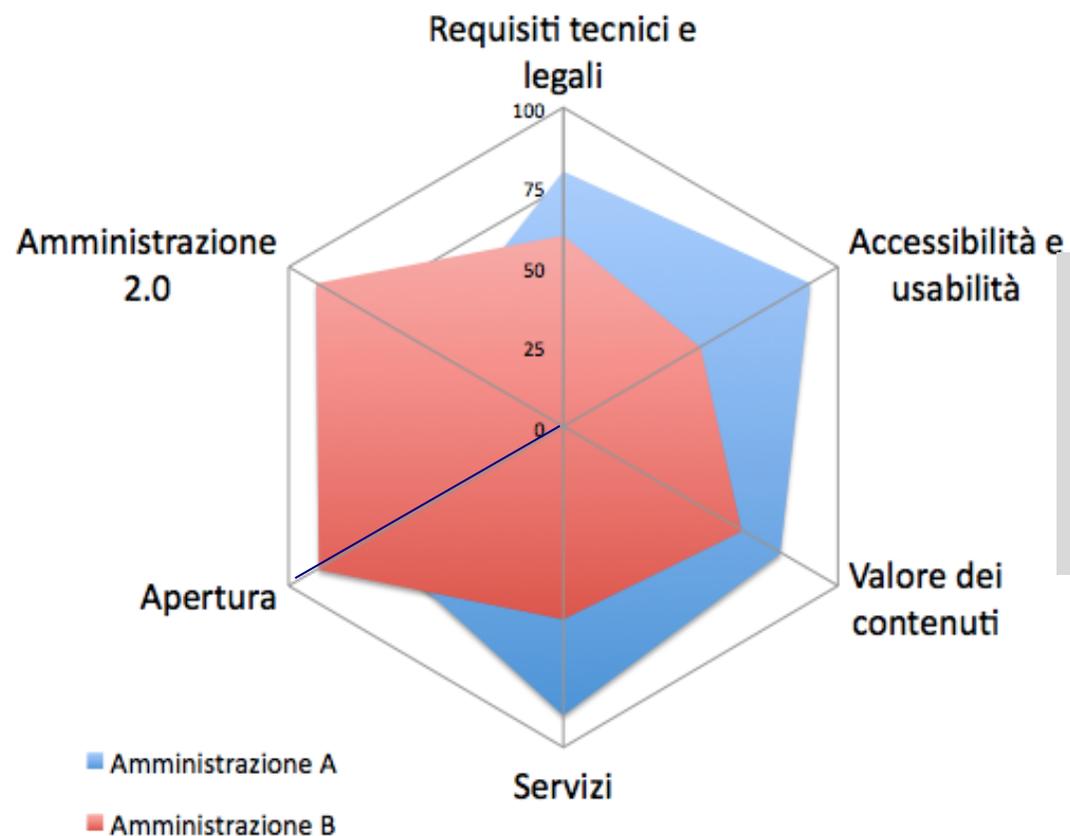
Cosa misura?

L'indice misura la predisposizione alla erogazione di servizi on line rilevabili dal sito web.

Servizi: *Cosa misura?*

- ✓ presenza e **livello** di evoluzione del servizio (informazione, presenza di modulistica),
- ✓ **reperibilità** del servizio,
- ✓ modalità di **accesso** e riconoscimento dell'utente,
- ✓ modalità di **erogazione** del servizio,
- ✓ presenza di **modulistica**,
- ✓ forme di **assistenza** sincrona/asincrona,
- ✓ presenza di informazioni sull'utilizzo di servizi di **e-procurement**.

Indice Trasparenza e dati aperti



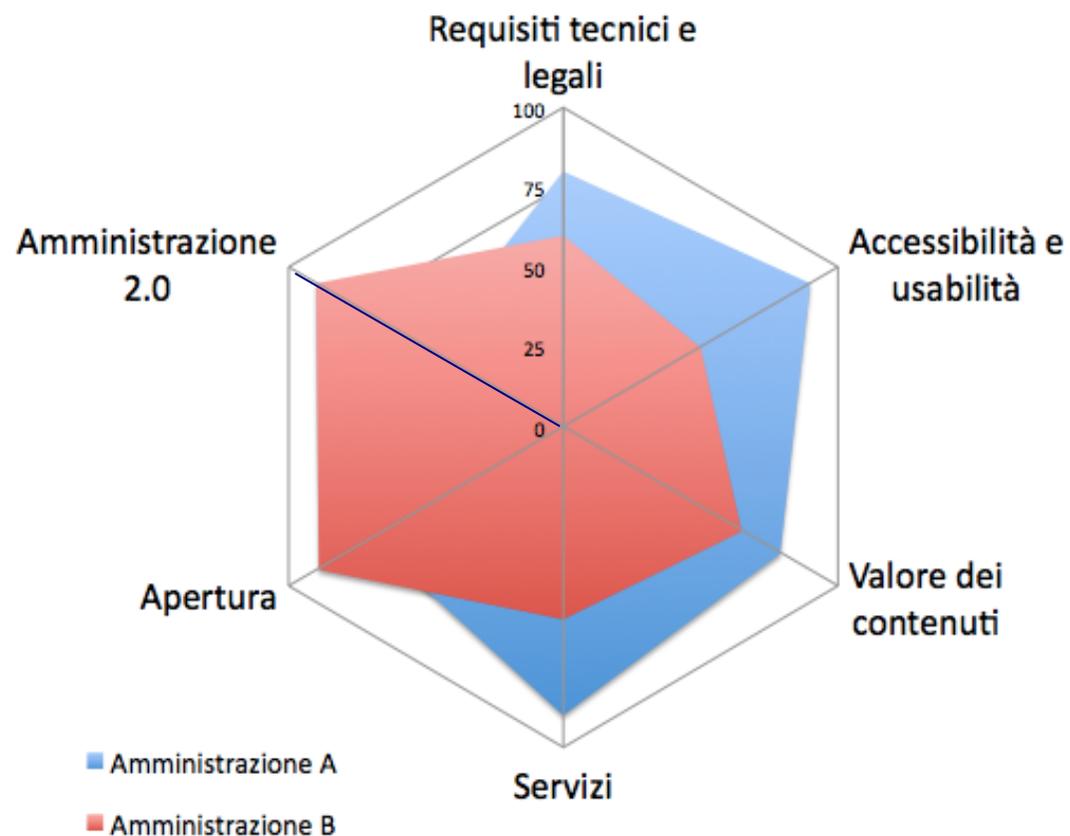
Cosa misura?

L'indice misura il grado di interoperabilità tecnologica e semantica

Trasparenza e dati aperti: *Cosa misura?*

- ✓ la presenza di modelli di **metadati** standard,
- ✓ l'adozione di **licenze aperte**,
- ✓ la disponibilità di contenuti aperti e dati riusabili (**open data**),
- ✓ la facilità di reperire le informazioni attraverso **motore di ricerca interno**,
- ✓ la presenza **piano triennale per la trasparenza**
- ✓ la presenza **curricula** previsti nelle linee guida CiVIT
- ✓ la presenza dei report sui **tassi di presenza e assenza**
- ✓ la presenza dei dati sulla **distribuzione delle premialità**

Indice Amministrazione 2.0



Cosa misura?

L'indice sintetizza l'apertura dei siti web istituzionali verso le nuove forme di presenza attiva dei cittadini

Amministrazione 2.0: *Cosa misura?*

- ✓ la presenza di dagli strumenti di **rilevazione del gradimento** (emoticon),
- ✓ la presenza **di strumenti 2.0**,
- ✓ la presenza di strumenti di **consultazione**,
- ✓ la disponibilità di **pagine personalizzabili** per il cittadino,
- ✓ la presenza dell'amministrazione nei **social network**
- ✓ la presenza di strumenti di comunicazione sincrona,
- ✓ **syndacation** in entrata e in uscita,
- ✓ la presenza di informazioni **georeferenziate**,
- ✓ la possibilità di associare tag ai contenuti