

GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA

Questo giorno mercoledì 02 **del mese di** novembre
dell' anno 2011 **si è riunita nella residenza di** via Aldo Moro, 52 BOLOGNA
la Giunta regionale con l'intervento dei Signori:

1) Errani Vasco	Presidente
2) Saliera Simonetta	Vicepresidente
3) Bianchi Patrizio	Assessore
4) Freda Sabrina	Assessore
5) Gazzolo Paola	Assessore
6) Lusenti Carlo	Assessore
7) Marzocchi Teresa	Assessore
8) Melucci Maurizio	Assessore
9) Muzzarelli Gian Carlo	Assessore
10) Peri Alfredo	Assessore
11) Rabboni Tiberio	Assessore

Funge da Segretario l'Assessore Muzzarelli Gian Carlo

Oggetto: APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO "LINEE GUIDA PER LA COMUNICAZIONE WEB" PER LE STRUTTURE DELLA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA, GLI ISTITUTI E LE AGENZIE - PER IL PERIODO 2011-2013

Cod.documento GPG/2011/1738

Num. Reg. Proposta: GPG/2011/1738

LA GIUNTA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Premesso che:

- con proprio atto deliberativo n.1394 del 20 settembre 2010 recante "Riorganizzazione della comunicazione web della Regione Emilia-Romagna" la Giunta ha approvato l'indirizzo editoriale per la razionalizzazione e qualificazione dell'offerta web dell'Ente e delle sue strutture, ed ha affidato specifici compiti alle strutture centrali competenti in materia per lo sviluppo del processo di riorganizzazione (Cabina di regia e dei referenti della comunicazione web istituita con atto di determinazione del Capo di Gabinetto del Presidente della Giunta regionale n.17332/2004 aggiornato con successive determinazioni n.10294/2011), alle Direzioni generali, agli Istituti, alle Agenzie (Gruppo di progetto comunicazione integrata costituito con determinazione del Direttore generale centrale organizzazione, personale, sistemi informativi e telematica n.1841/2010 aggiornato con successiva determinazione n.9214/2011);
- la sopra citata DGR n.1394/2010 e il processo di riorganizzazione hanno a riferimento il Piano della comunicazione della Regione, approvato con propria deliberazione n.1935/2009, la Direttiva del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione per la riduzione dei siti web delle Pa e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino (Direttiva n.8/2009);
- la Regione Emilia-Romagna ha adottato un nuovo sistema di realizzazione e gestione dei siti web (Plone) sul quale verranno trasferiti tutti i siti dell'Ente;
- nel corso del 2010 è stata espletata una procedura di gara per la riprogettazione del portale istituzionale ERMES, la linea editoriale, il coordinamento strutturale e grafico dei portali tematici e siti correlati, aggiudicata con determinazione del Direttore dell'Agenzia Informazione e Ufficio stampa della Giunta regionale n.15306/2010;

- il nuovo portale istituzionale è on line dal 5 aprile 2011 e il progressivo completamento della riorganizzazione e migrazione dei contenuti nel nuovo ambiente è in corso di svolgimento;

Ricordato inoltre che:

- tra l'autunno il novembre 2010 e febbraio 2011 il Gruppo di progetto comunicazione integrata (allargato ai principali referenti web) ha svolto un project work dedicato alla redazione di Linee Guida per la comunicazione web regionale. Tale elaborato è stato realizzato con il coordinamento e la supervisione del Gruppo tecnico della Cabina di regia web composto dai referenti delle tre strutture centrali competenti;
- la Cabina di regia web comprendente i Direttori e Responsabili di Agenzia Informazione e ufficio stampa della Giunta, Servizio Comunicazione ed educazione alla sostenibilità, Servizio Informativo-Informatico regionale, ha licenziato il documento Linee Guida ed i suoi allegati nella sua seduta del 6 luglio 2011;
- il documento definisce i criteri e fornisce indicazioni necessarie per la progettazione e gestione di progetti web della Regione identificando le forme della governance dello strumento, attori coinvolti e loro ruolo; gli elementi comuni e i contenuti obbligatori per i siti web; le fasi e il ciclo di vita di un progetto web, incluse le forme di monitoraggio;

Ritenuto opportuno che:

- il documento citato "Linee guida per la comunicazione web" sia assunto in via sperimentale per il periodo 2011-2013 affinché sia di riferimento per le Direzioni generali, gli Istituti e le Agenzie della Giunta regionale nella progettazione e gestione di progetti web, per orientare in un'ottica di comunicazione integrata e di immagine coordinata la qualità dell'offerta web dell'ente;
- che la Cabina di regia web, composta da Agenzia Informazione e ufficio stampa della Giunta, Servizio Comunicazione ed educazione alla sostenibilità e Servizio Informativo-Informatico regionale, in collaborazione con il Gruppo comunicazione integrata che comprende i referenti della comunicazione delle Direzioni generali, Istituti e Agenzie, sia di riferimento e sovrintenda alla promozione e applicazione delle suddette Linee Guida;

Richiamate infine, ai fini dell'attuazione della presente deliberazione:

- n.1057/2006 "Prima fase di riordino delle strutture organizzative della Giunta regionale. Indirizzi in merito alle modalità di integrazione interdirezionale e di gestione delle funzioni trasversali" e s.m.;
- n. 1663/2006 concernente "Modifiche all'assetto delle Direzioni Generali della Giunta e del Gabinetto del Presidente";
- n. 2416/2008, recante "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Adempimenti conseguenti alla delibera 999/2008. adeguamento e aggiornamento della delibera 450/2007" e s.m.;
- n.722/2010 recante "Disposizioni relative alla composizione, al funzionamento e ai compiti del Comitato di direzione della Giunta regionale - Integrazione alla delibera 1958/2006";
- n.1377/2010 concernente "Revisione dell'assetto organizzativo di alcune Direzioni Generali";

Dato atto del parere allegato;

Su proposta del Presidente della Giunta;

A voti unanimi e palesi

D e l i b e r a

1. di approvare, in considerazione di quanto in premessa esposto, il documento "Linee guida per la comunicazione web", allegato parte integrante della presente deliberazione;
2. di stabilire che le "Linee guida per la comunicazione web" siano adottate come documento di riferimento per le strutture della Giunta della Regione Emilia-Romagna, gli Istituti e le Agenzie per il periodo 2011-2013;
3. di demandare altresì alla Cabina di Regia web l'approvazione di documenti tecnici esplicativi e di supporto alla applicazione delle Linee guida, il loro aggiornamento e messa a disposizione sul sito istituzionale;
4. di dare mandato alla Cabina di Regia per la comunicazione, istituita con DGR n.346/2006, di svolgere funzioni di indirizzo e monitoraggio sugli sviluppi della riorganizzazione del web e applicazione delle Linee guida, nel contesto più complessivo degli indirizzi e strumenti di programmazione della comunicazione dell'Ente;
5. di stabilire che la Cabina di Regia web (Det. 10294/2011) composta da Agenzia Informazione e ufficio stampa della Giunta; Servizio Comunicazione ed educazione alla sostenibilità; Servizio Informativo-Informatico regionale sia di riferimento

per tutte le strutture della Giunta, gli Istituti e le Agenzie nella riorganizzazione del web e nell'applicazione delle Linee Guida per la comunicazione web.

- - -

Linee guida per la comunicazione web

Ottobre 2011

Indice dei contenuti

Linee guida per la comunicazione web.....	1
 Indice dei contenuti.....	2
 3.1) Portali e siti.....	6
 3.2) Nomi a dominio (regole di naming)	7
 3.3) Content management system	8
 3.4) Elementi comuni e contenuti obbligatori.....	8
4.1) Attori coinvolti e ruoli.....	10
 4.1.1) Cabina di regia per la comunicazione.....	10
 4.1.2) Cabina di regia web.....	10
 4.1.3) Gruppo Comunicazione integrata	11
 4.1.4) Responsabile del progetto web.....	11
 4.1.5) Referente del progetto web.....	12
 4.1.6) Gestore dei contenuti e delle funzionalità del progetto web (redattore).....	12
4.2) Processi.....	14
 4.2.1) Proposta.....	14
 4.2.2) Fattibilità.....	15
 4.2.3) Progettazione esecutiva.....	15
 4.2.4) Realizzazione.....	16
 4.2.5) Gestione e monitoraggio.....	16

1) 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).

2) 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 vengono 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.

3) Definizioni

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

3.1) 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

3.2) 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”.

3.3) 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).

3.4) 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.

4) 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)

4.1) Attori coinvolti e ruoli

4.1.1) 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.

4.1.2) 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
- predispone 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.

4.1.3) 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.

4.1.4) 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.

4.1.5) 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.

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

Il “redattore¹”, 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

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’Agenzia Informazione e Ufficio Stampa della Giunta e ha invece funzioni giornalistiche (elaborazione e creazione di contenuti originali come notizie, servizi, prodotti editoriali, ecc)

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'Agenzia 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.

4.1.7) 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.

4.2) 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.

4.2.1) 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 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”.

4.2.2) 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".

4.2.3) 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”.

4.2.4) 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.

4.2.5) 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

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Atti amministrativi

GIUNTA REGIONALE

Sonia Cioffi, Responsabile del SERVIZIO SEGRETERIA E AFFARI GENERALI DELLA GIUNTA. AFFARI GENERALI DELLA PRESIDENZA. PARI OPPORTUNITA', in sostituzione del Capo di Gabinetto, in applicazione dell'art.46 comma 3 della LR n.43/2001 nonché delle delibere n.720 e n.722 del 31 maggio 2010 e n.2058 del 20 dicembre 2010, esprime, ai sensi dell'art. 37, quarto comma, della L.R. n. 43/2001 e della deliberazione della Giunta Regionale n. 2416/2008, parere di regolarità amministrativa in merito all'atto con numero di proposta GPG/2011/1738

data 25/10/2011

IN FEDE

Sonia Cioffi

omissis

L'assessore Segretario: Muzzarelli Gian Carlo

Il Responsabile del Servizio
Segreteria e AA.GG. della Giunta
Affari Generali della Presidenza
Pari Opportunita'