



*Il sito web è uno strumento
di comunicazione di
un'organizzazione*

Itri 3.02.2012

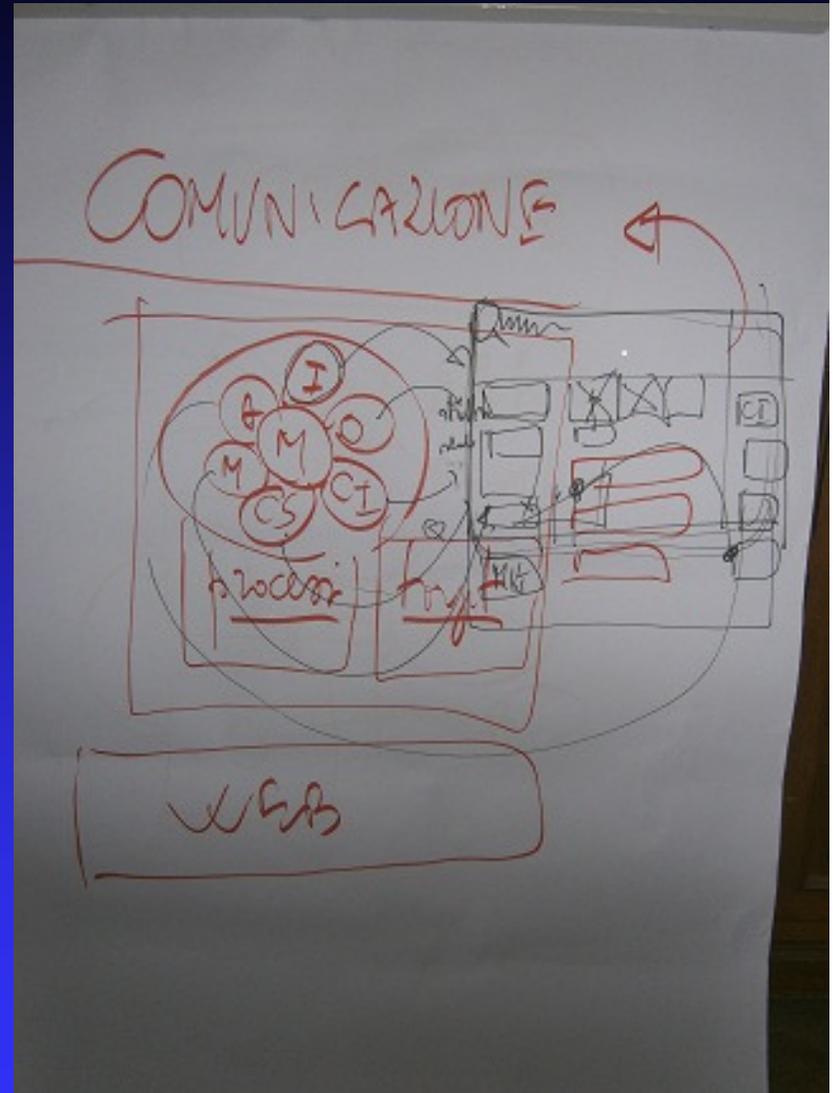
Renato Di Gregorio

L'indice

- La comunicazione
- L'organizzazione
- La gestione
- Le Leggi
- La tecnologia
- Il processo
- I casi



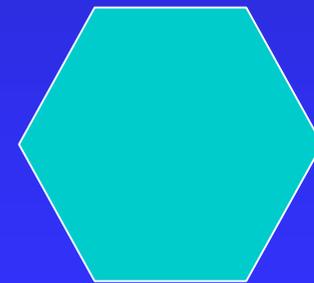
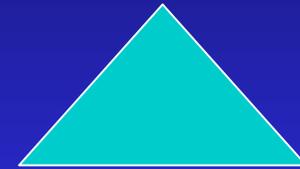
La Comunicazione



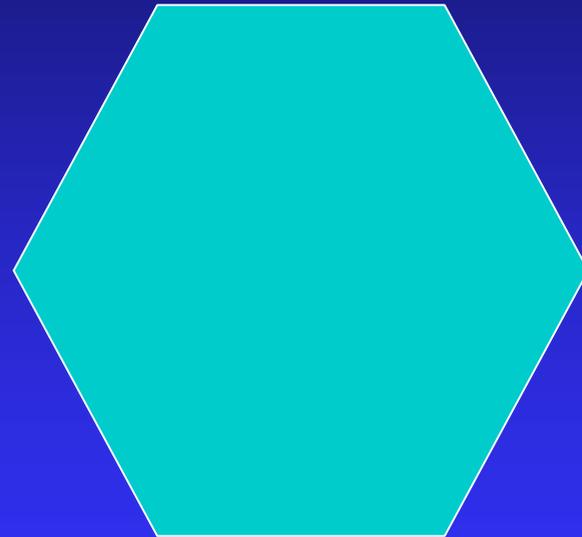
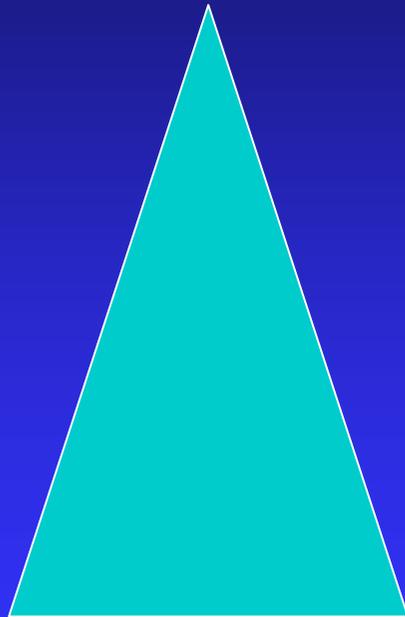
Ognuno comunica comunque



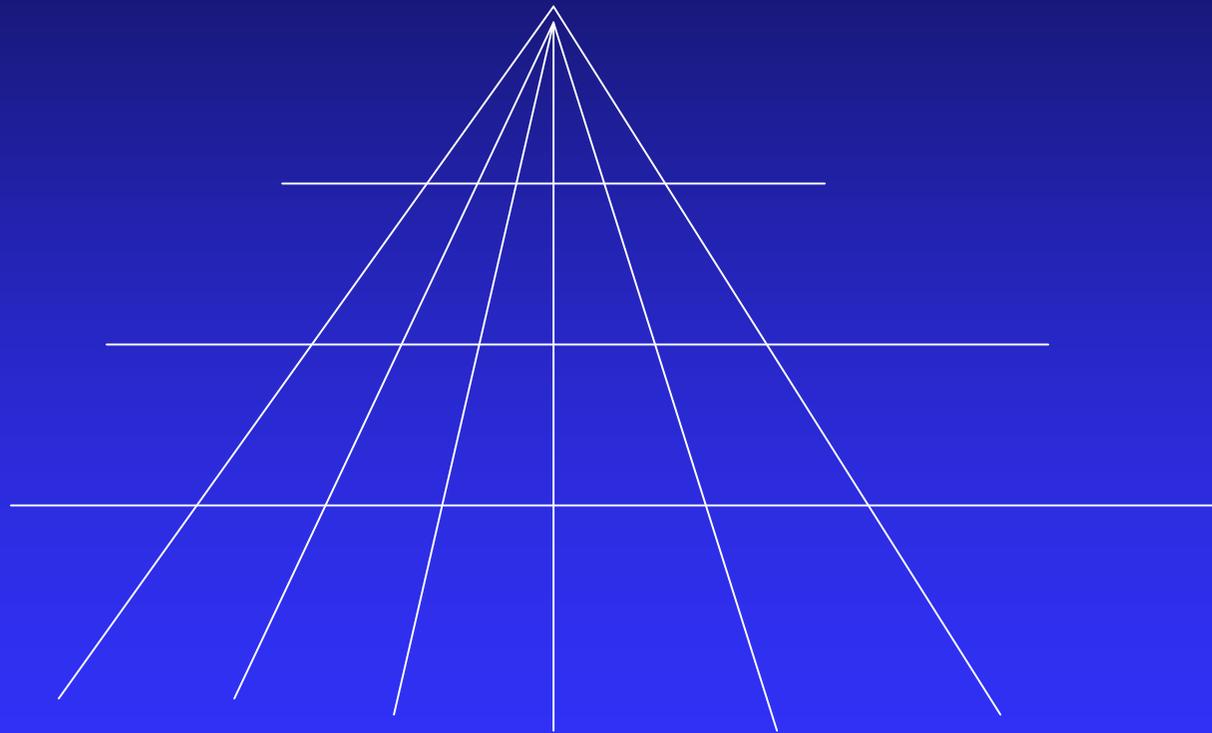
Tutti comunicano con sé e con gli altri



Quello che vale per il singolo
vale per gli altri



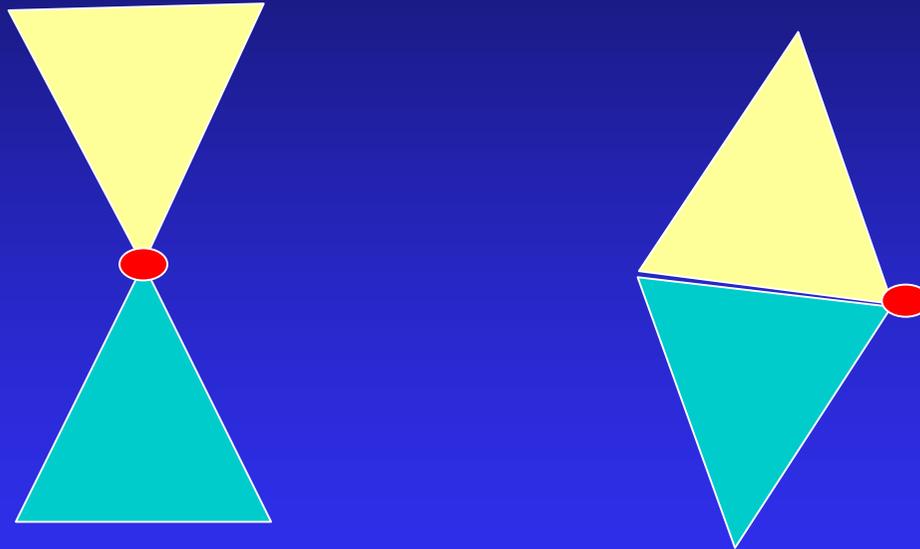
L'Organizzazione divide – la Comunicazione unisce



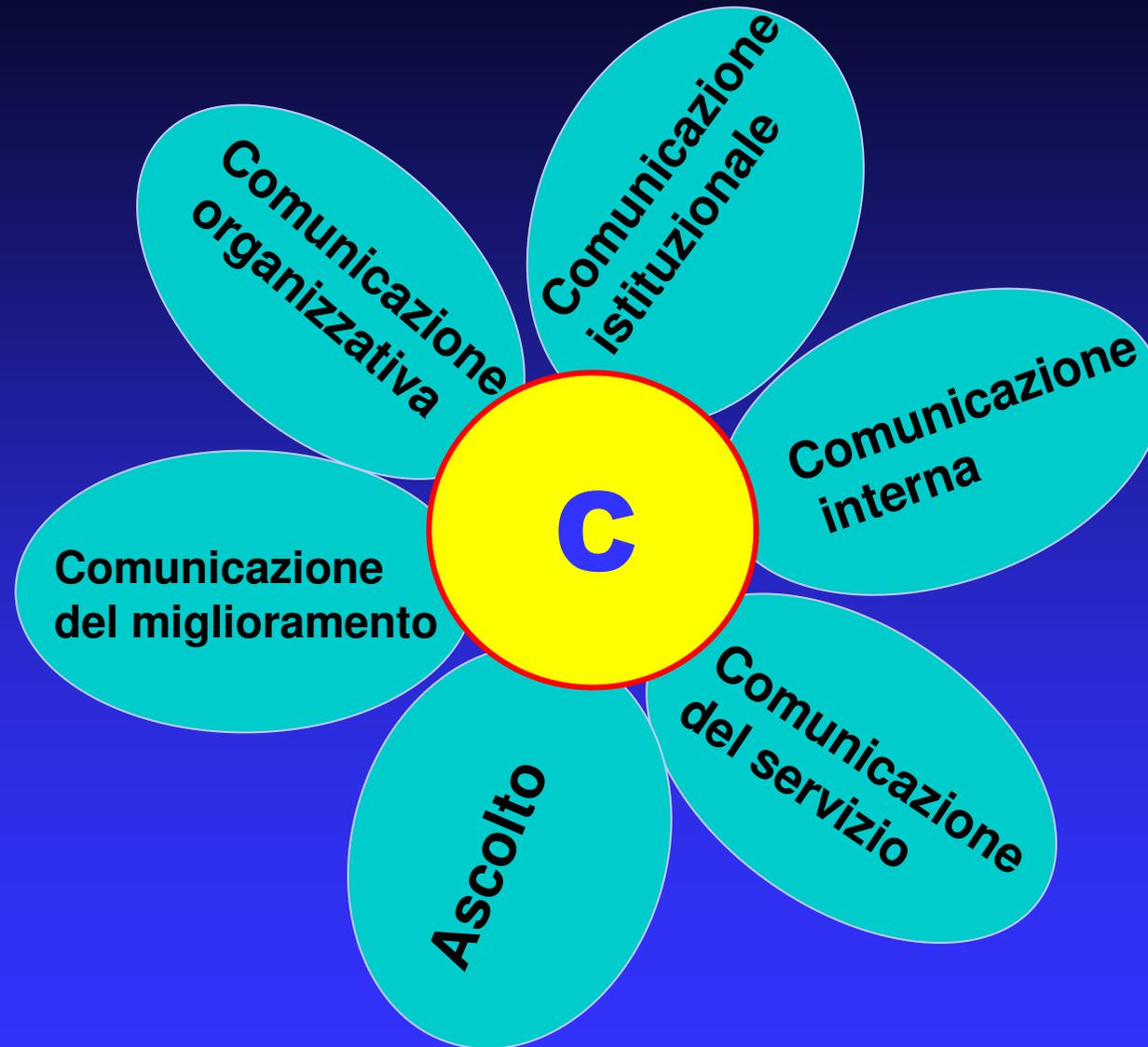
La comunicazione è un processo



L'Organizzazione che comunica



L'articolazione della comunicazione



La Comunicazione istituzionale

Serve a rendere immediatamente riconoscibile l'organizzazione e chi ne fa parte (il nome, lo stabile, il livello, il luogo, la fama, l'immagine, i ricordi, la storia, i successi,)

- Dice chi sono io
- Si rivolge all'esterno (qualità e sicurezza)
- Serve all'identificazione da parte del personale interno (tranquillità e prestigio)
- Ne è responsabile il vertice e la sua staff

La Comunicazione del Servizio

Serve a far utilizzare correttamente il servizio erogato (es. le scuole, gli insegnamenti, la didattica, la mensa, il trasporto, i laboratori, la semplificazione burocratica, la pulizia, l'orientamento, ecc...)

- È promessa, ma non può essere falsa
- Ma è realizzata principalmente dagli stessi erogatori dei servizi
- La responsabilità è degli erogatori, ma il vertice può controllare attraverso la customer satisfaction

La Comunicazione Interna

Serve a rendere partecipi tutti i componenti di un'organizzazione delle vita e del funzionamento dell'organizzazione. (Riunioni, comunicazioni al personale, gruppi di progetto, giornali interni, ecc.)

- È diretta al coinvolgimento e partecipazione del personale rispetto all'identità e alla vita dell'organizzazione
- Si sviluppa dall'alto verso il basso (top-down)...
- ...ma anche dal basso verso l'alto (bottom-up)

La Comunicazione Organizzativa

Serve a regolare la vita organizzativa della Scuola (organigramma, orari, uso delle strutture e degli strumenti, disciplina, responsabilità, relazioni organizzative, regolamenti, piani di sicurezza, ecc)

- È rivolta al personale della scuola e ai suoi clienti (studenti e genitori)
- È esclusivamente top-down
- È sostanzialmente formale
- Detta regole e standard

La Comunicazione del Miglioramento

Serve a rendere partecipi le persone (docenti, personale amministrativo, personale ATA) del processo di cambiamento che si conta di perseguire per risultare più apprezzati per i servizi erogati (didattica, orientamento, organizzazione, servizi)

- È diretta a creare consensi sui progetti di miglioramento
- Valorizza gli sforzi delle persone impegnate nei progetti
- Attrae investimenti e contributi degli stakeholder
- Assicura gli impegni

La comunicazione dell'ascolto

Serve a comunicare l'intenzionalità di rendere partecipi i cittadini circa le esigenze di miglioramento della qualità della didattica, della organizzazione e dei servizi della Scuola

- È una richiesta di alleanza
- Richiede un feed-back
- È orientato verso specifici target
- Può riguardare anche il singolo

Gli strumenti della comunicazione. Il web

Per ogni tipo di comunicazione ci sono ruoli preposti e strumenti più adatti per assicurarne l'erogazione, ma il sito web può essere usato dall'insieme dei ruoli e assicurare più tipi di comunicazione

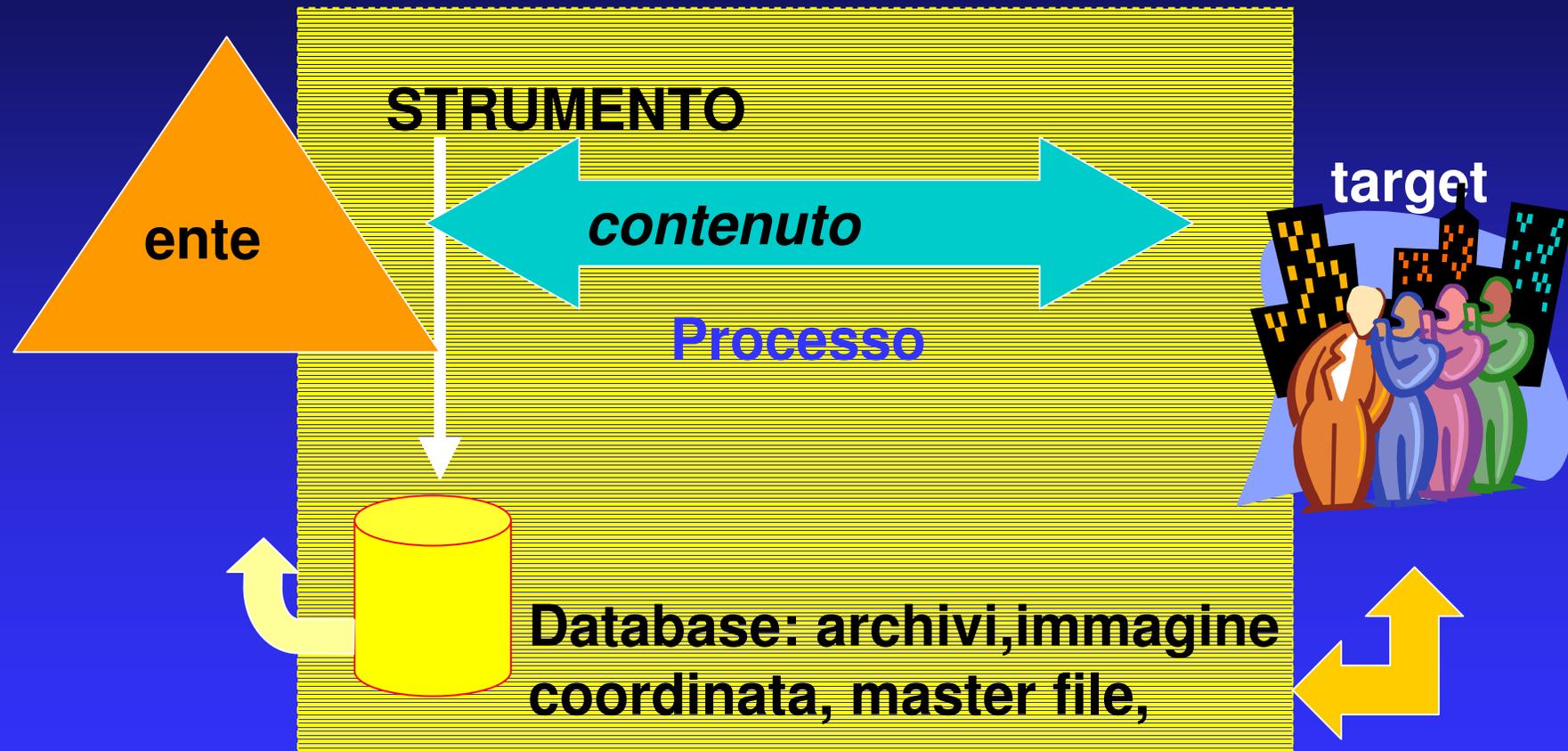
istituzionale

Organiz
zazione
Servizi
Progetti

Struttura (scuole)
News

Piani
Didattica
Programmi
Comunica
zione

Ma cosa è la comunicazione di un ente come la Scuola?



L'organizzazione



L'organizzazione

- Il nuovo strumento richiede una nuova organizzazione
- Ogni parte del sito web richiede un ruolo di riferimento organizzativo
- Ogni ruolo organizzativo richiede nuove competenze da acquisire
- La progettazione partecipata può preparare le nuove competenze



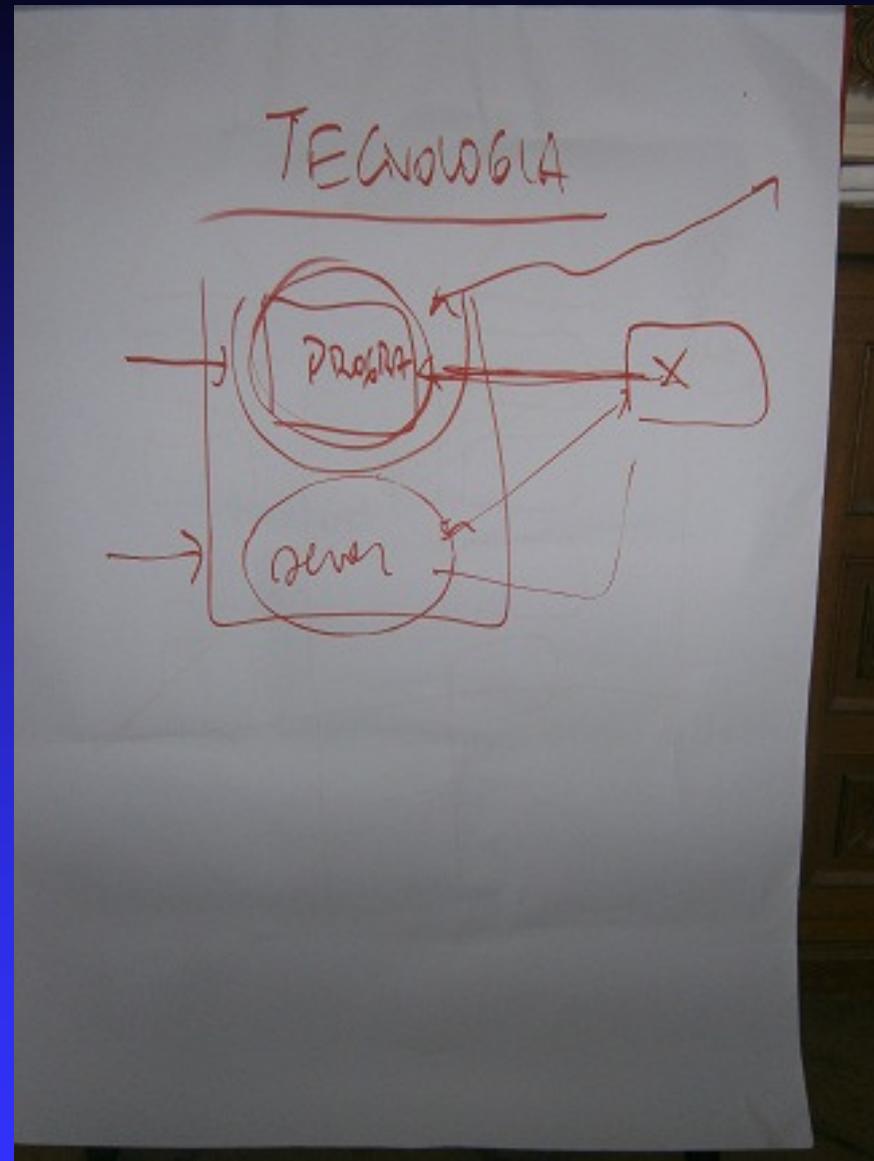
La gestione



La Gestione

- La gestione del sito viene ripartita tra i diversi ruoli deputati a dialogare con la clientela (studenti, genitori, docenti)
- Le persone vanno formate per comunicare con efficacia attraverso il nuovo strumento
- La comunicazione diventa un nuovo contenuto di ruolo e un nuovo piano di valutazione della prestazione

La tecnologia



Tecnologia

1. Software e Database

2. Hosting

- Gestione dominio
- Attivazione e gestione delle caselle di posta elettronica e della PEC
- Installazione del sito web e Server Farm

La tecnologia del web

Tecnologia : software Open Source per web dinamici

- Tecnologia PHP4
- Data base: POSTGRE SQL
- piattaforma APACHE piattaforma web più diffusa nel mondo a suo agio su UNIX e su Windows NT

Usabilità e accessibilità

Rispetto dei livelli di conformità W3C

- XHTML o HTML
- CSS level 2
- WAI – AAA
- Bollino ministeriale

Visualizzazione sui diversi browser :

Internet Explorer, Netscape, Mozilla, Firefox,
Opera, ecc

Hosting

Gestione dominio

Procedura di attivazione - trasferimento

- 1. Compilazione dei dati, relativi all'Istituzione, all'interno del format del sito web di ARUBA**
- 2. Inoltro della lettera di assunzione di responsabilità (LAR), prodotta per la sottoscrizione del Dirigente scolastico da ARUBA**
- 3. Inoltro della LAR, timbrata e sottoscritta dal Dirigente Sindaco, al Registro del ccTLD (anagrafe dei domini internet)**

Hosting

Caselle di posta elettronica e PEC attivazione e supporto alla configurazione

1. Creazione, all'interno del pannello di controllo di ARUBA, di ciascuna casella di posta elettronica e relativa password
2. Consegna delle caselle di posta elettronica e delle password provvisorie alla Scuola con la documentazione di supporto per l'utilizzo della webmail e per la configurazione delle caselle di posta sull'Outlook

Installazione del sito web e Server Farm

Il Sito internet comunale è installato, ospitato e mantenuto presso web server con doppi processori Xeon con dischi ridondanti in modalità raid 5, dotati di firewall e sistemi di anti-intrusione (IDS).

Specifici UPS in parallelo ridondato ed i relativi gruppi di batterie garantiscono la presenza immediata di alimentazione elettrica in caso di cali o perdite di energia.

Il sistema di condizionamento garantisce temperatura ed umidità costanti all'interno delle sale dati.

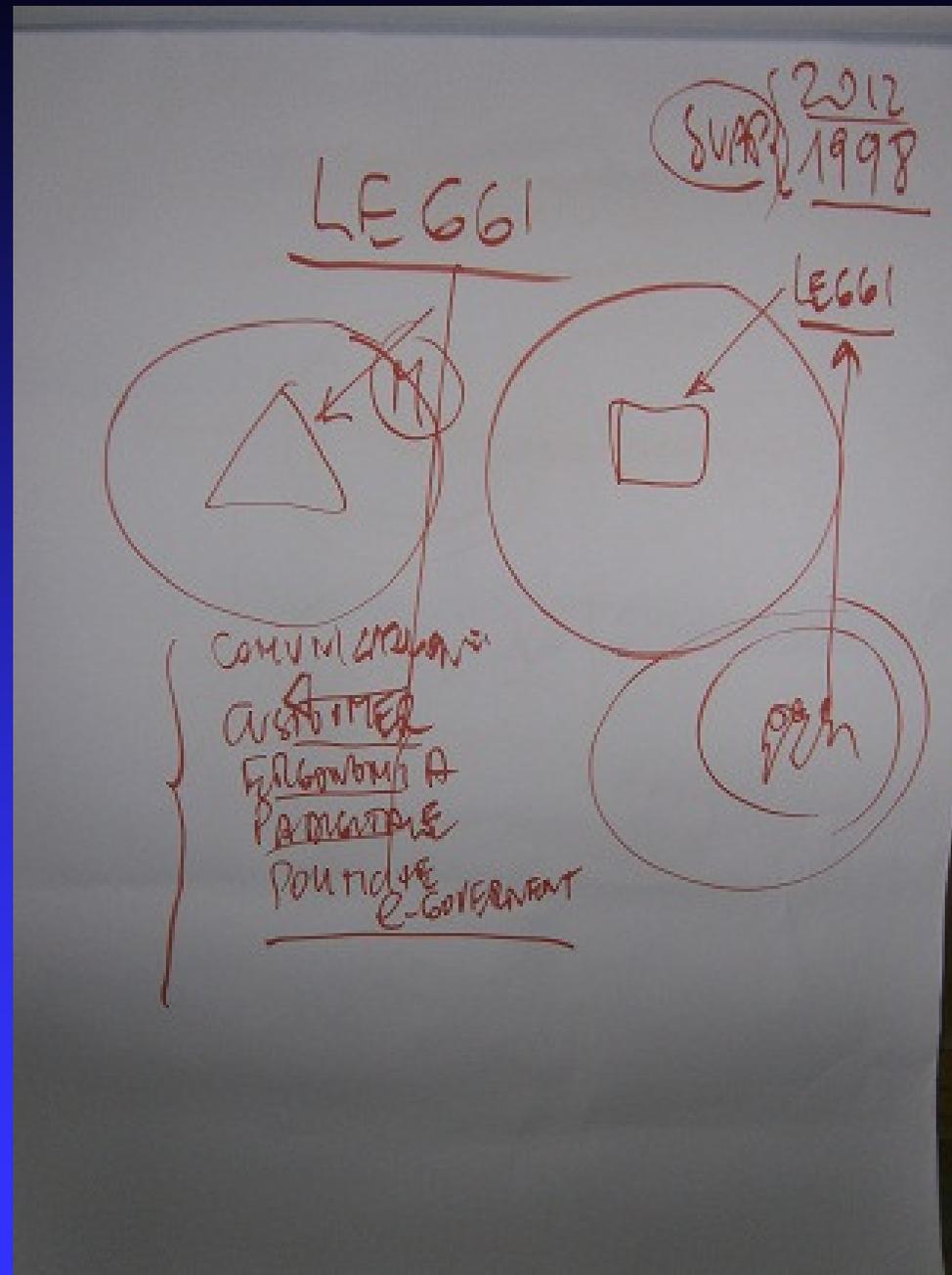
I web server sono costantemente sottoposti a controlli di sicurezza e ad una manutenzione sia ordinaria che straordinaria. La webfarm è presidiata quotidianamente. Tutti i tecnici dispongono di strumenti di visualizzazione in tempo reale dello stato di ogni singolo server e vengono avvisati immediatamente in caso di problema.

Il sistema di sorveglianza con telecamere permette di tenere sotto controllo la struttura e l'allarme ne rileva eventuali manomissioni o aperture non autorizzate.

La velocità della connessione è garantita dalla fibra ottica che raggiunge una velocità di 10Mb/s.

Il back up dei dati viene svolto costantemente con modalità incrementale. I dati salvati vengono depositati all'interno di una cassetta di sicurezza, posta all'interno di un caveau della Banca Unicredit di Milano..

Le Leggi



La comunicazione

Legge 150/2000

DPR 422 del 2002

Valutazione, trasparenza e merito

Legge 133/2008

nota come legge Brunetta, all'art. 67 stabilisce che ciascuna amministrazione pubblica in modo permanente sul proprio sito istituzionale la documentazione trasmessa annualmente all'organo di controllo in materia di contrattazione integrativa. Andranno pubblicati in modo permanente e visibile sul sito internet del Comune i seguenti atti:

- testo degli accordi integrativi sottoscritti e perfezionati dall'organo di controllo comprensivo dell'accordo annuale di ripartizione del fondo;
- le specifiche schede informative 2 e tabelle 15 del conto annuale per ciascuna macrocategoria di personale.

Customer satisfaction

**Direttiva sulla Customer satisfaction
4 febbraio 2004**

Direttiva 27 luglio 2005

Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti.

Obiettivo della presente direttiva é fornire indicazioni per migliorare la qualità e promuovere l'utilizzo dei servizi on-line, attraverso un'attenta ed efficace rilevazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti.

Legge n. 69 del 18.6.2009

Art. 21: ... è stato previsto che le Pubbliche Amministrazioni abbiano l'obbligo di pubblicare nel proprio sito internet le retribuzioni annuali, i curricula vitae, gli indirizzi di posta elettronica e i numeri telefonici ad uso professionale dei dirigenti e dei segretari comunali nonché di rendere pubblici, con lo stesso mezzo, i tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale...

“Sezione Albo Pretorio”

Legge 18 giugno 2009

Art. 32. Eliminazione degli sprechi relativi al mantenimento di documenti in forma cartacea

"A far data dal 1^o gennaio 2010, gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati"....

Accessibilità, usabilità



Dichiarazione di accessibilità | Mappa

W3C	XHTML 1.0	✓	W3C	CSS	✓	W3C	WAI-AA WCAG 1.0
-----	--------------	---	-----	-----	---	-----	--------------------

Alcune importanti direttive:

- **Circolare 13 marzo 2001, n. 3/2001**
Dipartimento della Funzione Pubblica. Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni.
- **Circolare 6 settembre 2001, n. Aipa/CR/32**
Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili
- **Impostazioni dettate da E-Government:**
Ciclo di vita per l'individuo e impresa:
Eventi della vita
- **Informazione e interazione con la Pubblica Amministrazione:**
4 livelli di interazione
- **Validazione con il consorzio W3C**
Regole di progettazione e verifica on line

Nel 2004 anche una legge!

**Legge 4 del
09/01/2004,
pubblicata nella
Gazzetta Ufficiale il
17 gennaio 2004**

**Disposizioni per
favorire l'accesso
dei soggetti disabili
agli strumenti
informatici**

Legge Stanca
Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici

Art. 1.
(Obiettivi e finalità)

1. La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici.
2. È tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione.

Art. 2.
(Definizioni)

1. Ai fini della presente legge, si intende per:
 - a) «accessibilità»: la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;
 - b) «tecnologie assistive»: gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici.

Art. 3.
(Soggetti erogatori)

1. La presente legge **si applica alle pubbliche amministrazioni** di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e alle aziende appaltatrici di servizi informatici.
2. Le disposizioni della presente legge in ordine agli obblighi per l'accessibilità non si applicano ai sistemi informatici destinati ad essere fruiti da gruppi di utenti dei quali, per disposizione di legge, non possono fare parte persone disabili.

Art. 4.
(Obblighi per l'accessibilità)

1. Nelle procedure svolte dai soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, **per l'acquisto di beni e per la fornitura di servizi informatici, i requisiti di accessibilità stabiliti con il decreto di cui all'articolo 11 costituiscono motivo di preferenza a parità di ogni altra condizione nella valutazione dell'offerta tecnica**, tenuto conto della destinazione del bene o del servizio. La mancata considerazione dei requisiti di accessibilità o l'eventuale acquisizione di beni o fornitura di servizi non accessibili è adeguatamente motivata.
2. I soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, **non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti INTERNET quando non è previsto che essi rispettino i requisiti di accessibilità** stabiliti dal decreto di cui all'articolo 11. I contratti in essere alla data di

Legge 4 del 09/01/2004, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 17 gennaio 2004

Art. 1. (Obiettivi e finalità)

1. La Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici.
2. È tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione.

Art. 2. (Definizioni)

1. Ai fini della presente legge, si intende per:
 - a) «**accessibilità**»: la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari;
 - b) «**tecnologie assistive**»: gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dai sistemi informatici.

Codice dell'Amministrazione Digitale

DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n.82

Le disposizioni del presente codice entrano in vigore a decorrere dal 1° gennaio 2006 (totale art. 76)

76 articoli:

ART. 3 (Diritto all'uso delle tecnologie)

ART. 4 (Partecipazione al procedimento amministrativo informatico)

ART. 5 (Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche)

ART. 7 (Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza)

ART. 8 (Alfabetizzazione informatica dei cittadini)

ART. 9 (Partecipazione democratica elettronica)

ART. 10 (Sportelli per le attività produttive)

ART. 11 (Registro informatico degli adempimenti amministrativi per le imprese)

ART. 12 (Norme generali per l'uso delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni nell'azione amministrativa)

ART. 13 (Formazione informatica dei dipendenti pubblici)

ART. 15 (Digitalizzazione e riorganizzazione)

ART. 19 (Banca dati per la legislazione in materia di pubblico impiego)

ART. 20 (Documento informatico)

ART. 21 (Valore probatorio del documento informatico sottoscritto)

ART. 22 (Documenti informatici delle pubbliche amministrazioni)

ART. 24 (Firma digitale)

ART. 40 (Formazione di documenti informatici)

ART. 41 (Procedimento e fascicolo informatico)

ART. 42 (Dematerializzazione dei documenti delle pubbliche amministrazioni)

ART. 43 (Riproduzione e conservazione dei documenti)

ART. 44 (Requisiti per la conservazione dei documenti informatici)

ART. 46 (Dati particolari contenuti nei documenti trasmessi)

ART. 47 (Trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni)

ART. 48 (Posta elettronica certificata)

ART. 49 (Segretezza della corrispondenza trasmessa per via telematica)

ART. 50 (Disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni)

ART. 51 (Sicurezza dei dati)

ART. 52 (Accesso telematico ai dati e documenti delle pubbliche amministrazioni)

ART. 53 (Caratteristiche dei siti)

ART. 54 (Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni)

ART. 56 (Dati identificativi delle questioni pendenti dinanzi al giudice amministrativo e contabile)

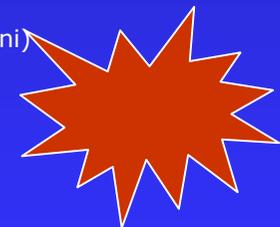
ART. 61 (Delocalizzazione dei registri informatici)

ART. 64 (Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni)

ART. 65 (Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica)

ART. 66 (Carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi)

ART. 67 (Modalità di sviluppo ed acquisizione)



Le caratteristiche fondamentali del sito:

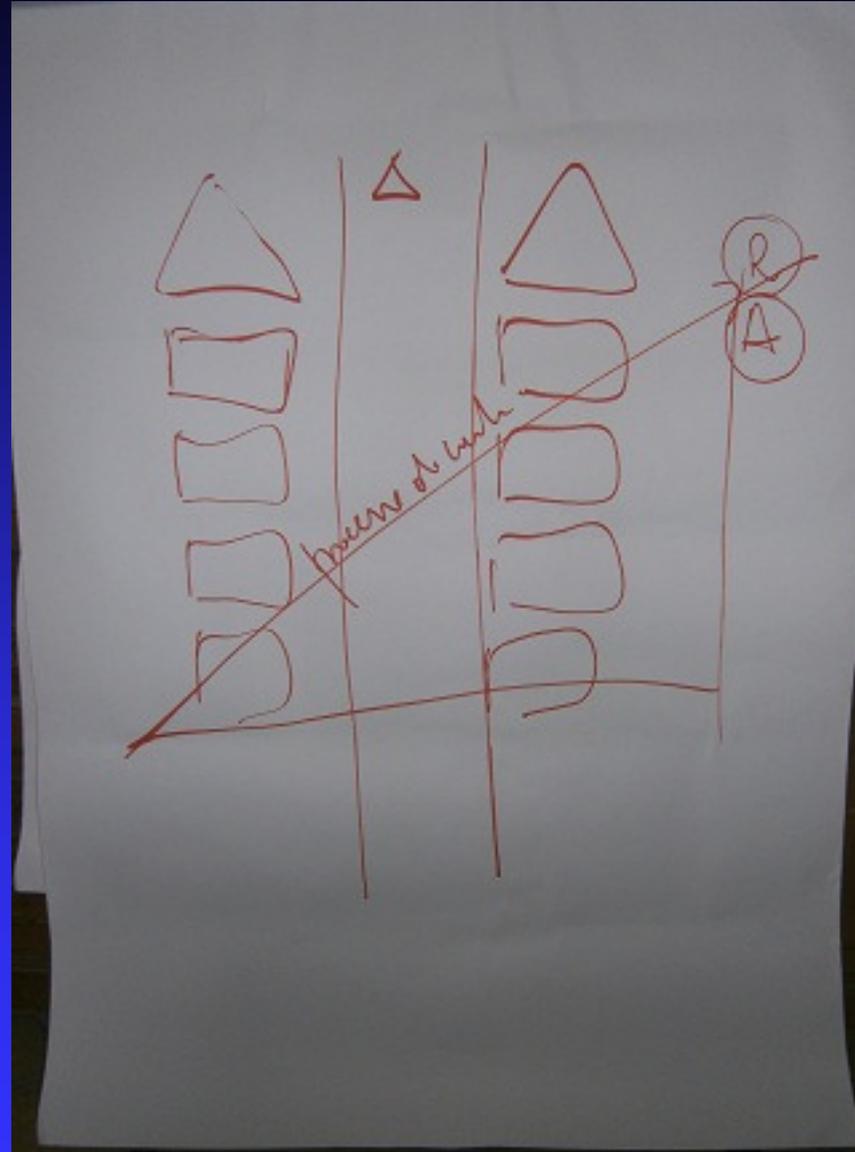
Accessibilità

- il sito è navigabile da chiunque e con qualsiasi browser
- il sito è accessibile con qualsiasi connessione internet
- il sito è accessibile con qualsiasi computer

• **Usabilità**

- versione ad alta visibilità
 - versione solo testo
 - possibilità di ingrandire il carattere
 - programma adatto agli strumenti vocali
-
- Servizi suddivisi per **eventi della vita** del cittadino e dell'impresa oltre che per uffici eroganti
-
- **Dinamico** (tramite chiavi di accesso personali con abilitazioni specifiche sarà possibile modificare qualsiasi informazione presente nel sito, inoltre è implementabile nel tempo con moduli nuovi e aggiornati)

Il processo



Il processo

- Un processo di progettazione partecipata consente di sviluppare l'apprendimento mentre si realizza lo strumento
- La pluralità delle competenze richiede un gruppo interdisciplinare e interorganizzativo
- Una partecipazione larga consente di sensibilizzare anche la clientela (studenti e genitori)



I casi

www.istitutocomprensivoaggius.it

Istituti: Castelforte, Piglio, Itri,
Minturno