

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI  
DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

CIRCOLARE 13 marzo 2001, n. 3/2001

Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità  
dei siti Web delle pubbliche amministrazioni

(Pubblicata sulla G.U. n. 65 del 19-03-2001)

A tutte le amministrazioni dello Stato

L'utilizzo ottimale delle tecnologie di comunicazione e, in particolare, di Internet, costituisce una esigenza strategica per le pubbliche amministrazioni. La rete è infatti un mezzo importante sia per accrescere la produttività del lavoro all'interno degli uffici pubblici, sia per migliorare la qualità dei servizi che essi devono offrire ai cittadini, sia, infine, per promuovere una migliore informazione sulle attività delle amministrazioni pubbliche e una maggiore partecipazione dei cittadini alle scelte delle medesime amministrazioni.

La presente circolare, in attuazione del piano di azione e-Government, approvato dal comitato interministeriale per la società dell'informazione il 29 giugno 2000 e dalla Conferenza unificata Stato-regioni-città -autonomie locali il 23 luglio 2000, contiene indicazioni per la costruzione dei siti Web delle amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legislativo n. 29/1993, ed è indirizzata a chiunque all'interno delle indicate amministrazioni abbia responsabilità collegate alla progettazione, realizzazione e manutenzione di sistemi informativi basati sulle tecnologie del Web.

In materia di accessibilità costituiscono prioritari riferimenti i documenti conclusivi della Conferenza ministeriale di Lisbona dell'Unione europea del 20 marzo 2000 e della Conferenza ministeriale di Feira del 19 e 20 giugno 2000, nonché le linee guida sull'accessibilità dei siti Web del Consorzio

mondiale del Web (W3C).

Obiettivo della circolare è fornire indicazioni sugli aspetti più importanti che riguardano le reali fruizioni dei siti Web nelle amministrazioni pubbliche, con particolare riferimento al contesto organizzativo, all'usabilità del Web, all'accessibilità delle informazioni.

## **1. Il contesto organizzativo.**

L'attività di progettazione e di sviluppo del sito deve essere opportunamente inserita nel contesto organizzativo dell'amministrazione. Il Web è uno strumento comunicativo in grado di modificare i flussi informativi all'interno di una organizzazione e tra essa e l'esterno.

Per questo motivo il Web dovrebbe essere utilizzato per pubblicare tutta l'informazione di rilevanza pubblica relativa alle attività generate dall'amministrazione, provvedendo alla validazione e al regolare aggiornamento delle informazioni. Le informazioni obsolete sono inutili e danneggiano la reputazione e l'affidabilità del sito Web, oltre che dell'amministrazione che lo gestisce.

Si raccomanda di utilizzare il più possibile le tecnologie Web per la comunicazione interattiva, avendo cura di verificare attentamente le possibilità reali di corrispondere alla domanda di contatto che si crea.

Il Web è inoltre una "tecnologia organizzativa". In quanto tale permette di lavorare insieme ad altri e di condividere informazioni tra uffici, di realizzare pratiche di integrazione tra basi di dati e tra procedure, nonché forme di collaborazione con soggetti esterni a una determinata amministrazione; fornisce, inoltre, il supporto tecnologico per la realizzazione di servizi evoluti ai cittadini.

Si invitano a tal fine le amministrazioni in indirizzo a porre in essere efficaci sistemi di collaborazione tra gli uffici, utilizzando in modo creativo le risorse disponibili.

## **2. L'usabilità.**

I siti devono essere usabili. L'usabilità del Web implica che le informazioni debbano essere organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità .

Prerequisito di ogni progettazione di un sito è l'identificazione delle tipologie di pubblico al quale è rivolto. È importante che vi sia uno sforzo per immaginare come il Web sarà visto e usato dai suoi utenti una volta realizzato, tenendo conto della varietà delle caratteristiche personali, sociali e culturali dei cittadini.

Le opinioni del pubblico, opportunamente stimolate, sono essenziali per costruire un buon sito Web.

L'informazione deve essere scritta in modo chiaro e con un linguaggio comune, evitando l'utilizzo di formati commerciali. Si raccomanda, inoltre, l'uso della tecnologia più semplice e più comune per risolvere un determinato problema, e la scelta di tecnologie compatibili e rispettose degli standard di Internet.

Si raccomanda la progettazione di siti coerenti nell'organizzazione e nella presentazione delle informazioni, avuto riguardo, in particolare, ai sistemi di gestione dei siti con organizzazione decentrata, nonchè di porre in essere soluzioni atte a facilitare la ricerca degli argomenti attraverso, ad esempio, strumenti di ricerca semantica e la predisposizione di una mappa del sito corredata di tutti i relativi collegamenti ipertestuali aggiornati e da una guida che chiarisca le principali difficoltà riscontrabili dai navigatori.

Le informazioni, inoltre, devono essere organizzate in una struttura che evolva senza imporre frequenti spostamenti o cancellazioni, garantendo, per quanto possibile, l'omogeneità di tale struttura in tutte le parti del sito. È necessario, pertanto, che sia garantito il funzionamento dei link ipertestuali, e quindi la reperibilità delle informazioni, anche a distanza di tempo.

### **3. L'accessibilità.**

I siti devono essere accessibili. Essi devono essere progettati in modo da

garantire la loro consultazione anche da parte di individui affetti da disabilità fisiche o sensoriali, o condizionati dall'uso di strumenti con prestazioni limitate o da condizioni ambientali sfavorevoli. Un sito accessibile fornisce vantaggi anche alla generalità degli utenti. L'informazione in formato elettronico per molte persone disabili è in linea di principio più accessibile rispetto alla forma tradizionale cartacea, proprio grazie alle nuove tecnologie che permettono la traduzione in diverse modalità percettive. L'esclusione causata da barriere di comunicazione risulta perciò particolarmente grave.

Ogni sforzo deve essere fatto perchè i siti Web dell'amministrazione pubblica siano accessibili.

Con riferimento ai siti e ai documenti disponibili nel Web, l'accessibilità assume il significato di possibilità di lettura delle pagine, orientamento e navigazione all'interno di un sito, di interazione con le procedure che prevedono scelte, immissione di dati, attivazione di collegamenti ipertestuali, scaricamento di documenti ed altro.

Si invitano pertanto tutti coloro che, a vario titolo, sono coinvolti nella progettazione, gestione e aggiornamento dei siti della P.A., ad attenersi alle regole di seguito riportate nell'allegato A possibilmente entro sei mesi dalla pubblicazione della presente circolare.

Si invitano, nel contempo, tutti coloro che sono in condizione di applicare fin nei dettagli le linee guida sull'accessibilità dei siti Web del Consorzio mondiale del Web (W3C), con le procedure di verifica in esse suggerite, a completare il progetto o la ristrutturazione di un sito in tal senso, al fine di raggiungere un livello superiore di accessibilità .

Roma, 13 marzo 2001

*Il Ministro per la funzione pubblica*

Bassanini

