

# **CITTADINI ON LINE**



**Indagine sulla comunicazione via internet  
della Pubblica Amministrazione**

**Roma, giugno 2005**

## **Team di ricerca per la realizzazione dell'indagine**

### *Coordinamento generale e revisione Rapporto finale*

**Antonio Longo,**  
giornalista esperto di comunicazione

### *Coordinamento gruppo di lavoro e stesura del Rapporto*

**Sara Barbanera,**  
Sociologa della comunicazione

### *Monitoraggio e-mail e analisi contenuti siti*

**Lucilla Mancini,**  
Master in nuove tecnologie applicate al turismo

**Rocco Mancini,**  
Master in comunicazione aziendale

**Mariangela La Grotta,**  
Master in Manager dei Trasporti

**Valentina Corvino,**  
Master in esperto dei mercati sensibili e dei diritti del consumatore

### *Approfondimento E-government*

**Valentina Caracciolo,**  
Giornalista esperta di comunicazione

### *Editing*

**Marco Dal Poz,**  
Giornalista esperto di comunicazione

## **PARTE I**

### *L'ASCOLTO DEI CITTADINI*

#### *(MONITORAGGIO DELLA RISPOSTA ELETTRONICA)*

##### **Premessa metodologica**

Il Movimento Difesa del Cittadino, su incarico di Consumers' Forum, ha realizzato tra il 2004-2005 la prima indagine sui siti della Pubblica amministrazione giudicati secondo quattro parametri:

- **la risposta al cittadino;**
- **la quantità di informazioni e servizi interattivi;**
- **la qualità dei contenuti;**
- **l'accessibilità.**

**Il campione** esaminato è composto da

- i 13 ministeri più direttamente interessanti per il cittadino (vd elenco sotto)
- le 20 Regioni
- i 20 Comuni capoluogo di regione

<b>AMMINISTRAZIONE CENTRALE</b>
Ministero per i Beni e le Attività Culturali
Ministero delle Comunicazioni
Dipartimento della Funzione Pubblica
Ministero delle Politiche Agricole e Forestali
Ministero della Salute
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
Ministero dell'Economia e delle Finanze
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
Ministero dell'Istruzione
Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio
Ministero della Giustizia
Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie
Ministero dell'Interno

La capacità di risposta al cittadino, che abbiamo chiamato “**INTERATTIVITA'**”, dipende anche da quanto l'amministrazione effettivamente riesce a risolvere il problema per il quale l'utente si è rivolto ad essa. Maggiore è il ruolo dell'amministrazione nell'orientare il cittadino, maggiore è il grado di interattività effettiva: se l'amministrazione mette a fuoco le necessità del cittadino, se risponde con indicazioni specifiche, allora riesce ad instaurare un dialogo e ad incidere fattivamente rispetto alla richiesta avanzata dall'utente. A ciascun Ministero, Regione, Comune sono state inviate 3 e-mail, ottenendo così un totale di 159 e mail inviate: 60 e mail relative alle 20 Regioni, 60 per i 20 Comuni e 39 per i 13 Ministeri. Tutte le e mail sono state inviate nel corso del mese di marzo 2005. Si è scelto

di inviare l'e mail ad un indirizzo o form di contatto generico, reperito alla voce "contattaci" ("scrivici", "contatti", "info").

Nelle e-mail inviate alle amministrazioni locali, il mittente si è presentato come cittadino utente di quella comunità territoriale, chiedendo un chiarimento o un'indicazione su questioni specifiche. I rilevatori si sono firmati con nomi fittizi e diversi per le tre e mail inviate a ciascuna amministrazione. Per rendere omogeneo il lavoro dei tre rilevatori, alle amministrazioni sono state inviate le stesse e mail, presentate nella tabella 3.

Sono stati valutati tre parametri: rapidità di risposta, quantità e qualità delle informazioni fornite alle email inviate. **L'insieme di questi parametri indica anzitutto l'attenzione dell'amministrazione nel rispondere al cittadino.**

#### **a) RAPIDITÀ**

La velocità della risposta è il primo requisito perché si possa parlare di interattività a qualsiasi livello: se l'utente, ad esempio, riceve una risposta dopo tre mesi, si può supporre che nel frattempo abbia sopperito in altro modo alle sue necessità informative. Il ritardo o l'eccessiva lentezza nella risposta equivale ad una non risposta: rimanendo nella metafora automobilistica, il cittadino interpreta l'inefficienza dell'amministrazione come un divieto d'accesso alle risorse informative dell'amministrazione stessa. Ciò è vero soprattutto per i mezzi di scambio telematico, dove proprio la tempestività dei flussi informativi rende meno giustificabile e sopportabile l'attesa di tempi lunghi. Alle risposte ricevute nel corso dei quindici giorni di monitoraggio sono stati assegnati i relativi punteggi, da 0 a 3, in base al tempo di risposta alle email inviate da parte del rilevatore.

Quindi:

- 0 punti la "non-risposta", cioè quella non arrivata o inviata dopo 15 giorni dalla richiesta;
- 1 punto la "risposta lenta", ricevuta tra 10 e 15 giorni;
- 2 punti la "risposta accettabile", ricevuta 6-10 giorni;
- 3 punti "risposta veloce", entro 5 giorni

#### **B) UTILITÀ**

Il grado di interattività dipende anche da quanto l'amministrazione effettivamente riesce ad influire sugli utenti, sulla loro quotidianità, relativamente alla risoluzione delle loro esigenze pratiche. Quindi maggiore è la capacità dell'amministrazione di orientare il cittadino, più alto è il grado di interattività effettiva. Se l'amministrazione mette a fuoco le necessità del cittadino, se risponde con indicazioni specifiche, allora riesce ad instaurare un dialogo e ad incidere fattivamente rispetto alla richiesta avanzata dall'utente.

La quantità di informazione fornita è stata misurata attraverso il conteggio del numero di riferimenti alle categorie indicate nella tabella 1. **Nel caso di assenza di riferimenti è stato assegnato punteggio zero, mentre per ogni riferimento ad una di queste categorie è stato attribuito un punteggio pari a 1.**

Per ogni risposta pervenuta si sono rilevati:

- numero di riferimenti parziali, relativamente a ciascuna delle categorie elencate;
- numero di riferimenti totali a tutte le diverse categorie: ciò per avere una misura di quanto l'amministrazione è in grado di fornire un'informazione a tutto campo rispetto alle richieste dell'utente.

Il riferimento a "associazioni dei consumatori" è stato individuato come categoria a parte: ciò per verificare la rilevanza e l'autorevolezza che le associazioni hanno agli occhi delle amministrazioni e quanto vengano considerate un riferimento extra istituzionale per i cittadini e per le istituzioni stesse. Da un lato ciò ha fornito una misura del peso delle associazioni dei consumatori e del grado di penetrazione della loro struttura a rete nel territorio. Dall'altro si è voluto sondare se e quanto le istituzioni ritengono di dover e poter collaborare con le associazioni come fonte di supporto specifico su alcune particolari aree. Queste categorie possono essere sia riferimenti interni all'amministrazione che esterni. Uno sportello può essere lo sportello del cittadino dell'amministrazione stessa o lo sportello di ascolto di un'associazione di volontariato o, ancora, lo sportello di consulenza di un'azienda privata.

*Tab.1 – Criteri assegnazione punteggio per il parametro UTILITA'*

<b>QUANTITA' DELL'INFORMAZIONE (1 punto per ogni riferimento)</b>
Altro ufficio
Sportello
Numero di telefono
Indirizzo postale presso cui reperire altre informazioni
Nome di referente (persona)
Altro ente pubblico o privato
Associazione o comitato
Associazione dei consumatori
Evento connesso all'argomento in oggetto: progetto (= 1), fiera (= 1), riunione (= 1), assemblea (= 1);
Media tradizionali: carta stampata (= 1), tv (= 1), radio (= 1)
Strumento telematico: sito web (= 1), indirizzo e mail (= 1)
Pubblicazione specifica sulla materia
Testo normativo
Altro

### **c) QUALITÀ**

Questo parametro è stato inserito per verificare quanto l'informazione fornita agli utenti è documentata, specifica, proveniente da un'amministrazione competente e scrupolosa che non intende fornire risposte di cortesia, ma contenuti qualificati ai cittadini.

Se l'informazione fornita dall'ente funziona come bussola, l'utente prenderà l'amministrazione come punto di riferimento in grado di supportarlo rispetto ai suoi diversi bisogni informativi. La misurazione del livello di qualità della risposta è stata effettuata attraverso la griglia della tabella 2: il punteggio aumenta quanto più la risposta è esaustiva, completa e articolata.

Tab. 2 – Criteri assegnazione punteggio per il parametro “QUALITÀ”

MOTIVAZIONI	VALORE
L'amministrazione dichiara la sua impossibilità di reperire informazioni significative sul problema; il problema non è di stretta competenza dell'ufficio a cui si è fatta pervenire la richiesta e nella risposta non è contenuta alcuna indicazione su come colmare la necessità informativa manifestata dall'utente. Di fatto l'amministrazione non attiva nessun processo di documentazione o di raccolta di informazioni (all'interno o all'esterno dell'ente stesso) per fornire una risposta all'utente.	0
L'amministrazione si limita a rimandare ad altro referente (altro ufficio, sportello, numero di telefono ecc) per la risoluzione del problema.	1
L'amministrazione rimanda ad altro referente e al contempo ne specifica il funzionamento, le finalità, le modalità di accesso e fornisce all'utente informazioni specifiche su come muoversi all'interno del contesto indicato per risolvere il problema in oggetto (ad esempio, se il cittadino di un Comune richiede dove poter trovare il modulo di domanda per l'ammissione ad un concorso, l'amministrazione risponde rimandando alla pagina web dove scaricare il modulo, specificando come accedere al modulo e fornendo indicazioni su orari e giorni di apertura dello sportello del Comune dove ritirare il modulo di persona).	2
L'amministrazione è in grado di fornire una risposta esaustiva che non richiede ulteriori azioni da parte del cittadino: l'amministrazione fornisce direttamente l'informazione richiesta anche attraverso l'invio di materiale informativo, documentazione, modulistica (ad esempio, se il cittadino di un Comune richiede dove poter trovare il modulo di domanda per l'ammissione ad un concorso, l'amministrazione risponde non rimandando alla pagina web dove scaricare il modulo, ma inviando in allegato il modulo stesso).	3

**L'interattività è stata analizzata attraverso i tre parametri elencati; questi sono stati misurati singolarmente attraverso le griglie di rilevazione. I tre parametri sono stati aggregati e, dalla loro lettura incrociata, si è data una valutazione sia delle relazioni fra le diverse variabili considerate, sia del livello globale di interattività della relazione amministrazione - cittadino.**

A tutte le Amministrazioni dei tre aggregati (Regioni, Comuni, Ministeri) sono state inviate specifiche domande, di carattere generale ma sufficientemente mirate per ottenere risposte altrettanto precise e non generiche.

Tab. 3 – Argomenti delle e mail inviate

ENTE	E MAIL INVIATA
REGIONE	1. Il cittadino chiede dove poter prenotare una visita specialistica (es. risonanza magnetica) nel territorio regionale.
	2. Il cittadino chiede se la regione ha attivato un organismo regionale per la tutela del consumatore e a quali sportelli rivolgersi; chiede inoltre se c'è una legge specifica in materia ed eventualmente quale.
	3. Il cittadino chiede dove poter trovare informazioni sui bandi di concorso europei e se ci sono sportelli regionali apposti in materia.
COMUNE	1. Il cittadino ha necessità di conoscere sede, giorni e orari di ricevimento del Sindaco.
	2. Il cittadino vuole sapere come avanzare un reclamo sui trasporti pubblici locali.
	3. Il cittadino vuole sapere se il Comune ha un osservatorio locale sui prezzi e dove trovare eventuale documentazione e dati sull'argomento.
MINISTERO	1. Il cittadino chiede dove trovare informazioni sui concorsi dell'amministrazione interpellata.
	2. Il cittadino chiede dove poter inviare una segnalazione per un disservizio relativo al settore dell'amministrazione interpellata.
	3. Il cittadino chiede dove si trova l'URP dell'amministrazione interpellata.

## CAPITOLO 1 - La Pubblica Amministrazione risponde : i dati quantitativi

I Comuni danno prova di un uso più frequente della posta elettronica come strumento di contatto con il cittadino. Considerando invece le diverse macroaree geografiche, è il nord che fornisce un maggiore riscontro, sia a livello regionale che comunale. Il centro e il sud si attestano su livelli di risposta più bassi, alternandosi al secondo e terzo posto in funzione del diverso ambito regionale o comunale.

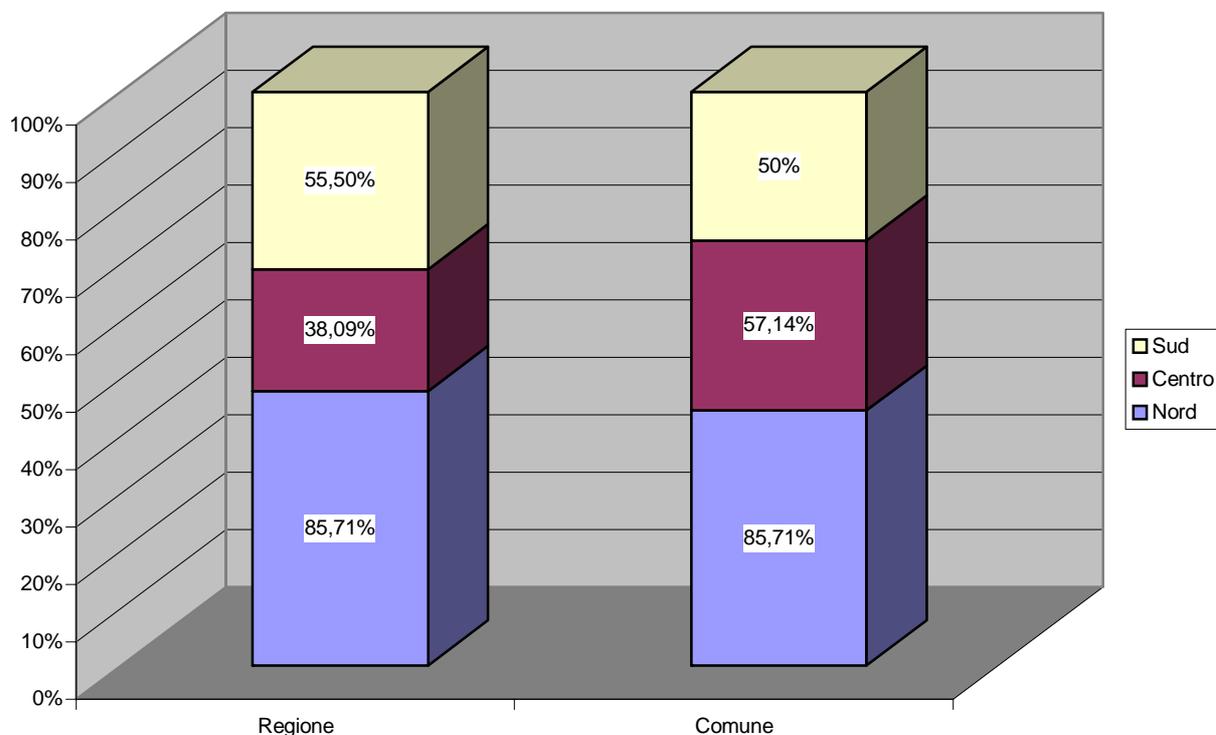
Tab. 4 - Tasso % di risposta per tipo di amministrazione

AMMINISTRAZIONE	E-MAIL INVIATE	RISPOSTE	% RISPOSTE
<b>Regioni</b>	60	36	<b>60%</b>
<b>Comuni</b>	60	39	<b>65%</b>
<b>Ministeri</b>	39	23	<b>59%</b>
<b>TOTALE</b>	159	98	<b>61%</b>

Tab. 5 - Tasso % di risposta per macroarea geografica

AMMINISTRAZIONE	MACROAREA	E MAIL	RISPOSTE	% RISPOSTE
<b>Regione</b>	Nord	21	18	<b>85,71%</b>
	Centro	21	8	<b>38,09%</b>
	Sud	18	10	<b>55,5%</b>
<b>Comune</b>	Nord	21	18	<b>85,71%</b>
	Centro	21	12	<b>57,14%</b>
	Sud	18	9	<b>50,0%</b>

Grafico 1 – Risposte e-mail di Regioni e Comuni per aree geografiche



### **a) I Ministeri : 1 su 3 non risponde**

Come si è visto sopra, i Ministeri hanno fornito 23 risposte alle 39 e mail inviate, rispondendo nel 59% dei casi, con un tasso di risposta che è il più basso fra i tre tipi di amministrazioni considerate.

La tabella 6 presenta la distribuzione risposte fra i 13 Ministeri considerati, evidenziando indubbiamente performances negative.

*Tab. 6 – Risposte Ministeri*

<b>RISPOSTE</b>	<b>MINISTERI</b>	<b>%</b>
<b>3</b>	6	46,1%
<b>2</b>	2	15,4%
<b>1</b>	1	7,7%
<b>0</b>	4	30,8%

Le risposte si distribuiscono in modo molto difforme fra le quattro classi di quantità: la maggioranza delle risposte proviene dai 6 Ministeri che forniscono 3 risposte ciascuno; oltre il 22% dei Ministeri fornisce 2 o 1 risposta. Molto alta, infine, è la percentuale di Ministeri che non rispondono affatto (30,8%).

Questo fa supporre che, per le amministrazioni centrali, l'uso della posta elettronica non sia di primaria rilevanza o che comunque non sia un canale privilegiato di contatto con il cittadino, considerato che tre Ministeri si sono attivati solo in parte e quattro hanno totalmente ignorato le richieste inviate. Esaminando i dati più nel dettaglio, si può osservare la distribuzione delle risposte fra i 13 Ministeri, ordinati per numero decrescente di risposte fornite.

*Tab. 7- Numero di e mail di risposta per Ministero*

<b>AMMINISTRAZIONE CENTRALE</b>	<b>RISPOSTE</b>
Ministero per i Beni e le Attività Culturali	3
Ministero delle Comunicazioni	3
Dipartimento della Funzione Pubblica	3
Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	3
Ministero della Salute	3
Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	3
Ministero dell'Economia e delle Finanze	2
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	2
Ministero dell'Istruzione	1
Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio	0
Ministero della Giustizia	0
Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	0
Ministero dell'Interno	0

**Fra tutti, salta agli occhi che fra le amministrazioni che non hanno risposto, c'è il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, da cui ci si aspettava invece una maggiore attenzione nell'uso dello strumento elettronico come canale di contatto con i cittadini.**

## **b) Le Regioni: 1 su 4 non risponde**

**I dati indicano che il 40% delle Regioni ha fornito 3 risposte, il 25% ha dato 2 risposte e il 10% solo 1 risposta. Molto alta è la percentuale delle risposte non pervenute: 5 Regioni su 20 (25%) non hanno fornito alcuna risposta alle e mail inviate.**

Il tasso di risposta varia sensibilmente in funzione dell'area geografica di appartenenza delle amministrazioni considerate: riprendendo i dati della tabella 5, il nord presentava un alto tasso di risposta (85,71%), seguito dal sud (55,5%) e infine dal centro (38,09%).

La tabella seguente riporta l'elenco delle Regioni ordinate in base al numero delle risposte pervenute.

*Tab. 8 - Risposte per Regione*

<b>REGIONE</b>	<b>RISPOSTE</b>
Liguria	3
Lombardia	3
Piemonte	3
Veneto	3
Emilia Romagna	3
Campania	3
Puglia	3
Sardegna	3
Friuli Venezia Giul.	2
Trentino Alto Adige	2
Val d'Aosta	2
Toscana	2
Umbria	2
Basilicata	1
Lazio	1
Abruzzo	0
Marche	0
Molise	0
Calabria	0
Sicilia	0

Si nota che le risposte del nord provengono in particolare dall'area del nord ovest; nella "classe" delle tre risposte rientrano poi alcune Regioni del sud, del centro nord e del nord est. Nella "classe" delle due risposte, le più rappresentate sono le Regioni del nord est e del centro nord. Nelle ultime due classi (1 e 0 risposte) sono preponderanti le Regioni del centro, del sud e isole.

## **c) I Comuni: più risposte ai cittadini**

**I Comuni hanno fornito complessivamente un riscontro maggiore delle Regioni.** La tabella 9 mostra la distribuzione delle risposte fra i 20 Comuni capoluogo di Regione.

Rispetto alle Regioni, si nota che le risposte si distribuiscono in modo meno uniforme fra le quattro classi: un numero maggiore di amministrazioni (il 50%) fornisce 3 risposte, mentre si riduce il

numero di amministrazioni che forniscono 2 (20%) e 1 risposta (5%). Come per le Regioni, il 25% dei Comuni fornisce zero risposte. Da questo primo dato risulta che i Comuni, più delle Regioni, hanno prestato attenzione alle domande poste dal cittadino attraverso lo strumento della posta elettronica.

*Tab. 9 - Distribuzione Comuni per quantità di risposte*

<b>RISPOSTE</b>	<b>COMUNI</b>	<b>%</b>
<b>3</b>	10	50%
<b>2</b>	4	20%
<b>1</b>	1	5%
<b>0</b>	5	25%

La tabella seguente riporta l'elenco dei Comuni capoluogo in base al numero delle risposte pervenute.

*Tab. 10 - Numero di e mail di risposta per Comune*

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<b>RISPOSTE</b>
Aosta	3
Genova	3
Trieste	3
Venezia	3
Ancona	3
Bologna	3
Firenze	3
Cagliari	3
Napoli	3
Palermo	3
Bolzano	2
Milano	2
Torino	2
Roma	2
Perugia	1
Campobasso	0
L'Aquila	0
Bari	0
Catanzaro	0
Potenza	0

Nella classe delle 3 risposte sono presenti, più o meno in ugual misura, i Comuni del nord (in particolare del nord ovest), del centro nord e del sud. La distribuzione delle risposte quindi è omogenea. Per le due risposte prevalgono i Comuni del nord.

## **CAPITOLO 2 - La Pubblica Amministrazione risponde: i dati qualitativi**

Non basta che la Amministrazione risponda e in tempi accettabili. Questo parametro, che chiameremo “**EFFICIENZA**”, è solo il presupposto di base per poter fare una valutazione complessiva sul rapporto Amministrazione-cittadino.

Sono stati quindi applicati ad ogni risposta gli altri due parametri di valutazione, uno relativo alla **quantità di contenuti utili (UTILITA’)** a soddisfare la richiesta del cittadino e uno sulla **qualità complessiva (QUALITA’)** della risposta. Quest’ultimo parametro in particolare riguarda il livello di “approfondimento” della risposta. Più la risposta è esaustiva, completa e articolata, più aumenta il punteggio assegnato. Abbiamo quindi affiancato i tre parametri, ottenendo un giudizio complessivo sulla relazione Amministrazione-cittadino, che abbiamo chiamato **INTERATTIVITA’**, intesa come **capacità dell’Amministrazione pubblica di rapportarsi positivamente col cittadino.**

### **a) I Ministeri: Infrastrutture vincenti**

La tabella 11 presenta i valori ottenuti dai Ministeri, disposti in ordine decrescente in base al grado di interattività realizzata. **Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti è quello che raggiunge il valore più alto relativamente al grado di interattività complessiva con 9 e anche in ciascuna delle tre variabili.**

*Tab. 11 - Interattività per Ministero (valori medi)*

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<b>EFFICIENZA</b>	<b>UTILITA’</b>	<b>QUALITA’</b>	<b>INTERATTIVITA’</b>
Ministero Infrastr. e Trasp.	3	4,7	1,3	9
Ministero Beni e Att. Cult.	3	3	1,3	7,3
Ministero della Salute	3	2,4	1,3	6,7
Ministero Comunicazioni	3	1,7	0,3	5
Ministero Pol. Agr. e For.	3	1	1	5
Dipartimento Funz. Pubbl.	3	1	0,7	4,7
Ministero Economia	2	0,7	0,7	3,4
Ministero Lavoro Pol. Soc.	2	0,7	0,7	3,4
Ministero dell’Istruzione	1	0,3	0,3	1,6
Ministero Ambiente	0	0	0	0
Ministero della Giustizia	0	0	0	0
Ministero Innov. e Tecn.	0	0	0	0
Ministero dell’Interno	0	0	0	0
<b>Totale Ministeri</b>	<b>1,76</b>	<b>1,19</b>	<b>0,59</b>	<b>3,54</b>

Considerando la media del grado di interattività relativa al totale dei Ministeri (3,54), si nota che solo i sei Ministeri che forniscono tre risposte la sopravanzano. La stessa constatazione può essere fatta per il parametro dell’utilità, mentre per l’efficienza e l’approfondimento ben otto su nove Ministeri si collocano al di sopra della media nazionale. Ciò significa che, oltre ai valori mediamente bassi dei singoli Ministeri, a penalizzare molto la performance complessiva di queste amministrazioni nel dato

medio presentato nell'ultima riga, è l'alto numero di risposte non pervenute. La tabella seguente presenta la stessa graduatoria, elaborata in centesimi.

*Tab. 12 - Interattività per Ministero – graduatoria in centesimi*

AMMINISTRAZIONE	INTERATTIVITA'
1. Ministero Infrastrutture e Trasporti	100
2. Ministero Beni e Attività Culturali	81
3. Ministero della Salute	74
4. Ministero Comunicazioni	56
4. Ministero Politiche Agricole e Forestali	56
5. Dipartimento Funzione Pubblica	52
6. Ministero Economia e delle Finanze	38
6. Ministero Lavoro e delle Politiche Sociali	38
7. Ministero Istruzione	18
Ministero Ambiente e della Tutela del Territorio	0
Ministero Giustizia	0
Ministero Innovazione e Tecnologie	0
Ministero Interno	0

### **b) Le Regioni: Liguria sopra tutte**

L'interattività media del totale delle Regioni si attesta sul **6,32**. I valori più alti sono raggiunti dalla **Liguria per il nord, dall'Emilia Romagna per il centro e dalla Campania per il sud**.

*Tab. 13 - Interattività per Regione – Italia (valori medi)*

REGIONE	EFFICIENZA	UTILITA'	QUALITA'	INTERATTIVITA'
1. Liguria	2,7	8,7	2,7	14,1
2. Piemonte	3	8	2	13
3. Veneto	3	8	2	13
4. Val d'Aosta	2	5,3	1,7	9
5. Emilia Romagna	3	5	1	9
6. Campania	3	4,7	1	8,7
7. Puglia	3	4,3	1,3	8,6
8. Sardegna	3	3,7	1,3	8
9. Lombardia	2,7	3,3	1,7	7,7
10. Toscana	1,3	5	1	7,3
11. Umbria	2	4,3	1	7,3
12. Trentino Alto Ad.	2	4,3	0,7	7
13. Friuli Ven. Giulia	2	3,7	1	6,7
14. Basilicata	0,7	4	0,3	5
15. Lazio	1	1,7	0,7	3,4
16. Marche	0	0	0	0
17. Abruzzo	0	0	0	0
18. Molise	0	0	0	0
19. Calabria	0	0	0	0
20. Sicilia	0	0	0	0
<b>Regioni Italia</b>	<b>1,71</b>	<b>3,65</b>	<b>0,96</b>	<b>6,32</b>

Nel caso della macroarea del **centro**, confrontando i valori delle diverse Regioni sulle singole variabili, si nota una relazione più forte fra efficienza, utilità e approfondimento: con ciò si intende che al diminuire del valore di una variabile, diminuisce anche il valore delle altre due.

Ciò ad eccezione dell'Umbria che ha un grado di efficienza maggiore della Toscana, che pure realizza un grado di utilità e approfondimento maggiori.

L'andamento irregolare della relazione fra variabili si riscontra quindi solo in un caso, con un'incidenza dell'11%. Lo stesso può dirsi per il sud, dove l'andamento irregolare della relazione si verifica in un caso su 9 (dato che corrisponde ad una percentuale dell'11%). Nel caso della macroarea centro e del sud, comunque, la relazione fra le tre variabili risulta essere più salda: chi è più efficiente, fornisce anche risposte più ricche ed esaustive e viceversa.

**Da ciò si potrebbe concludere che le amministrazioni più attente al canale della posta elettronica lo considerano un rapido strumento per aumentare l'efficienza e la capacità di contatto con il cittadino.**

Per questo sono poi anche in grado di sfruttare al meglio questo canale, fornendo un'informazione adeguata e approfondita: queste amministrazioni non si limitano ad un contatto formale e non rispondono solo per assolvere ad un dovere di efficienza, ma sfruttano questo canale in modo completo, garantendo anche l'efficacia del servizio da loro reso.

Osservando però i valori del **nord**, questa relazione fra le tre variabili è in parte contraddetta o, quantomeno, indebolita: in 6 valori su 18 (pari al 33% circa dei casi), al diminuire del valore di un parametro, l'altro non decresce ma aumenta. La Liguria, ad esempio, raggiunge valori di utilità e approfondimento maggiori di Piemonte e Veneto, ma questi ultimi hanno un grado di efficienza maggiore. Ancora, nel caso della Lombardia, al decrescere dei valori di utilità e approfondimento, non corrisponde la stessa tendenza sul valore dell'efficienza che è invece in crescita rispetto alla Val d'Aosta (2,7). Lo stesso dicasi per la relazione fra le variabili dell'utilità e dell'approfondimento; esemplare è il Trentino Alto Adige: al diminuire dei valori di efficienza e approfondimento, aumenta il valore della quantità di informazione fornita.

**Dai dati si può quindi desumere che sussiste una relazione fra le tre variabili, che non è però confermata dalla totalità dei valori osservati, visto che, in alcuni casi, non si osserva un andamento regolare (in senso discendente) dei valori dei tre parametri. Quindi non necessariamente ad una maggiore quantità corrisponde una maggiore qualità dell'informazione. Si osserva, inoltre, anche il mancato legame di queste ultime due variabili con il parametro dell'efficienza: ricevere da un'amministrazione una risposta in tempi brevi non significa ricevere la risposta alla propria richiesta di informazioni.** Tradotto in altri termini, un'amministrazione efficiente non sempre, dai dati della ricerca, risulta anche capace di erogare un servizio efficace; pur instaurando un contatto immediato con il cittadino, può non riuscire a cogliere il bisogno informativo o ad attivarsi internamente per fare fronte alla richiesta del cittadino.

Infine, pur fornendo una serie di informazioni utili e di riferimenti specifici alle categorie considerate nella ricerca, un'amministrazione può non essere in grado di dare un quadro completo di indicazioni che permettano al cittadino di orientarsi o di trovare la soluzione al suo problema informativo.

*In generale, per le Regioni si osserva che, nell'utilizzo di questo canale, andrebbe sviluppato un approccio più organico allo strumento telematico, curando coerentemente ogni fattore rilevante per le performance dell'amministrazione, al fine di erogare ai cittadini utenti un servizio efficiente e, al contempo, efficace.*

Qui di seguito la graduatoria finale, maggiormente leggibile grazie ai valori espressi in centesimi. Il valore più alto (Liguria = 14,1) è stato fatto pari a cento e, a seguire, sono stati calcolati tutti gli altri.

*Tab. 14 - Interattività per Regione (in centesimi)*

AMMINISTRAZIONE	INTERATTIVITA'
1. Liguria	100
2. Piemonte	92
2. Veneto	92
3. Valle d'Aosta	64
3. Emilia Romagna	64
4. Campania	62
5. Puglia	31
6. Sardegna	57
7. Lombardia	55
8. Toscana	52
8. Umbria	52
9. Trentino Alto Adige	50
10. Friuli Venezia Giulia	48
11. Basilicata	35
12. Lazio	24
13. Marche	0
14. Abruzzo	0
15. Molise	0
16. Calabria	0
17. Sicilia	0

### **c) I Comuni Capoluogo: Venezia, Ancona, Bologna in testa**

La tabella seguente presenta i valori medi ottenuti dai Comuni Capoluogo di regione. L'interattività media si attesta sul **6,15** e risulta quindi leggermente inferiore a quella realizzata dalle Regioni (6,32). **I valori più alti sono raggiunti da Venezia seguita da Ancona e Bologna; Cagliari è la prima nel sud-isole. A differenza delle Regioni, quindi, il secondo posto è occupato a parità di punteggio da due Comuni dell'area centro. In fondo alla graduatoria si concentrano tre Comuni del sud e due del centro.**

E' interessante soffermarsi sull'esame dei valori ottenuti dai Comuni sulle singole variabili: solo i Comuni della macroarea nord superano le medie nazionali in ognuno dei tre parametri. Il sud si attesta

al di sotto della media nazionale su tutte e tre le variabili. Nel caso del centro, i valori dell'efficienza e dell'approfondimento sono al di sotto, mentre il valore dell'utilità supera di poco il dato nazionale. Anche nel caso dei Comuni si può comunque affermare che la migliore performance del nord, seguito dal centro e, infine dal sud, è un dato non casuale: nella macroarea nord lo sforzo delle amministrazione si distribuisce in modo organico su tutti i fattori che migliorano la performance complessiva dell'ente; i dati disaggregati dimostrano che il buon grado di interattività complessiva del nord è sostenuto da un andamento omogeneo dei valori delle tre variabili singolarmente considerate.

*Tab. 15 - Interattività per Comuni Capoluogo (valori medi)*

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<b>EFFICIENZA</b>	<b>UTILITA'</b>	<b>QUALITA'</b>	<b>INTERATTIVITA'</b>
<b>1. Venezia</b>	3	7,7	2,7	<b>13,4</b>
<b>2. Ancona</b>	3	7,7	2,3	<b>13</b>
<b>3. Bologna</b>	3	8,3	1,7	<b>13</b>
<b>4. Trieste</b>	3	6	3	<b>12</b>
<b>5. Genova</b>	3	4,4	2	<b>9,4</b>
<b>6. Cagliari</b>	2,3	5,4	1,3	<b>9</b>
<b>7. Bolzano</b>	2	4,3	1,6	<b>7,9</b>
<b>8. Aosta</b>	3	2,7	1,7	<b>7,4</b>
<b>9. Roma</b>	2	3,7	1,3	<b>7</b>
<b>10. Firenze</b>	3	2,4	1,3	<b>6,7</b>
<b>11. Milano</b>	2	3,3	1,3	<b>6,6</b>
<b>12. Torino</b>	2	2,7	1,3	<b>6</b>
<b>13. Napoli</b>	3	1,7	1,3	<b>6</b>
<b>14. Palermo</b>	3	1,7	1	<b>5,7</b>
<b>15. Perugia</b>	1	0,7	1	<b>2,7</b>
16. Bari	0	0	0	<b>0</b>
17. Campobasso	0	0	0	<b>0</b>
18. Catanzaro	0	0	0	<b>0</b>
19. L'Aquila	0	0	0	<b>0</b>
20. Potenza	0	0	0	<b>0</b>
<b>Media Comuni</b>	<b>1,89</b>	<b>3,05</b>	<b>1,21</b>	<b>6,15</b>

L'esame dei dati dei Comuni sembra confermare quanto già osservato per le Regioni: esiste indubbiamente un legame fra le tre variabili che vanno a comporre il grado di interattività complessiva; tale legame non è però assoluto, in quanto si riscontrano numerosi casi in cui viene contraddetto dall'andamento non parallelo dei valori delle tre variabili. Infine, fra le due realtà amministrative considerate, il fenomeno risulta più vistoso nei Comuni che non nelle Regioni. I dati disaggregati hanno mostrato, quindi, che la graduatoria sarebbe stata diversa se fosse stata elaborata a partire dai valori delle singole variabili anziché dal grado di interattività complessiva. In altri termini, ad un grado di interattività, non sempre corrispondono valori maggiori sulle tre variabili singolarmente considerate; i valori delle singole variabili evidenziano infatti, quelli che potrebbero essere definiti punti di forza e di debolezza delle singole amministrazioni.

Il dato dell'interattività globale va quindi letto considerando sempre i valori delle singole variabili, in quanto un eccessivo scarto fra i valori pregiudica l'effettiva utilità dello strumento elettronico: è lecito affermare che una risposta esaustiva (in termini di qualità e approfondimento) sia comunque poco efficace, se l'amministrazione pecca di inefficienza, rispondendo in un tempo dilatato (che nella ricerca è stato fissato nel termine di 15 giorni). D'altro canto, una risposta fornita in tempi stretti ha poco valore se l'amministrazione non è in grado di attivarsi per colmare il bisogno informativo del cittadino. La tabella seguente mostra la graduatoria finale, con i valori espressi in centesimi.

*Tab. 16 - Interattività per Comune Capoluogo (in centesimi)*

<b>AMMINISTRAZIONE</b>	<b>INTERATTIVITA'</b>
1. Venezia	100
2. Ancona	97
2. Bologna	97
3. Trieste	90
4. Genova	70
5. Cagliari	67
6. Bolzano	59
7. Aosta	55
8. Roma	52
9. Firenze	50
10. Milano	49
11. Torino	45
11. Napoli	45
12. Palermo	43
13. Perugia	20
14. Bari	0
15. Campobasso	0
16. Catanzaro	0
17. L'Aquila	0
18. Potenza	0

#### **d) Osservazioni conclusive di sintesi**

Al termine dell'esame dei dati, si propone un quadro sintetico delle osservazioni più rilevanti emerse nel percorso di analisi fin qui seguito.

**1.** Fra i tre tipi di amministrazioni considerate, il maggiore riscontro quantitativo si è avuto dai Comuni (65% delle risposte), seguiti dalle Regioni (60%) e, infine, dai Ministeri (59%).

**2.** Per le amministrazioni locali, il nord ha fatto registrare il più alto tasso di risposta, pari all'85,71% sia per le Regioni che per i Comuni. Nel caso delle Regioni, il sud ha fornito un maggior tasso di risposte (55,5%); per i Comuni, invece, la macroarea del centro, ha segnato un miglior risultato quantitativo rispetto al sud, con un tasso di risposta pari al 57,14%.

**3.** Sul piano complessivo, sono le Regioni a realizzare un maggior grado di interattività complessiva (6,32 contro 6,15 dei Comuni e il 3,54 dei Ministeri). L'analisi delle tre variabili considerate ha però mostrato che i Comuni raggiungono valori medi più alti in due parametri su tre: dimostrano una maggiore efficienza (1,89 contro 1,71 delle Regioni) e sono in grado di fornire risposte con un miglior grado di approfondimento rispetto alle Regioni (1,21 contro 0,96 delle Regioni). Solo sul parametro dell'utilità, quindi, le Regioni sopravanzano i Comuni (3,65 contro 3,05 dei Comuni). In questo caso, il valore del grado di interattività complessiva viene mitigato dall'analisi disaggregata dei valori delle tre variabili che rivalutano le performance dei Comuni.

**4.** Per le Regioni, come per i Comuni, sono in totale 15 le amministrazioni che forniscono almeno una risposta. Nel caso delle Regioni, la distribuzione del numero di delle risposte è più omogenea fra le amministrazioni che rispondono; nel caso dei Comuni, le risposte sono più concentrate nella classe delle tre risposte, in quanto è maggiore il numero di Comuni (10 Comuni contro 8 Regioni) che risponde alle tre e mail inviate. Per entrambi i tipi di amministrazione, non si è ricevuta alcuna risposta nel 25% dei casi.

**5.** Nel caso delle Regioni, la migliore performance si è registrata per le amministrazioni del nord: il valore medio di questa macroarea è più alto sia sul grado di interattività, che sui valori delle tre variabili singolarmente considerate. Il nord è seguito dal sud, che presenta valori pari circa alla metà di quelli della macroarea nord. Le Regioni del centro si attestano su valori piuttosto bassi, inferiori a quelli del sud, sia come grado di interattività che come valori sulle tre variabili.

Rispetto alla media del totale delle Regioni, solo il nord si colloca al di sopra al dato nazionale, sia sul valore dell'interattività che sul valore delle singole variabili.

Dalle graduatorie per macroarea, le Regioni con valori più alti risultano la Liguria per il nord, l'Emilia Romagna per il centro e la Campania per il sud.

**6.** Anche nel caso dei Comuni, la migliore performance si è registrata per le amministrazioni del nord: anche in questo caso il valore medio della macroarea è più alto sia sul grado di interattività, che sui valori delle tre variabili singolarmente considerate. Il nord è seguito dal centro, che presenta valori non troppo distanti macroarea nord. I Comuni del sud si attestano sui valori più bassi, inferiori a quelli del centro, sia come grado di interattività che come valori sulle tre variabili.

Rispetto alla media del totale dei Comuni, solo il nord si colloca al di sopra al dato nazionale, sia sul valore dell'interattività che sul valore delle singole variabili; l'unica eccezione è il centro, che sopravanza di poco la media nazionale sulla variabile dell'utilità.

Dalle graduatorie per macroarea, i Comuni con valori più alti risultano Venezia per il nord, Ancona e Bologna (con pari grado di interattività) per il centro e Cagliari per il sud.

**7.** Sulla base dei dati, sia delle Regioni che dei Comuni, si è ipotizzata l'esistenza di un legame fra le tre variabili: la relazione è tale che le variabili seguono un andamento parallelo per cui, al diminuire di una variabile, anche le altre decrescono. Questo è stato riscontrato come tendenza generale: ad un esame puntuale dei dati, però, è emerso che tale relazione è indebolita da alcuni valori con un andamento inverso a quello descritto. Questi valori hanno una maggiore incidenza nel caso dei Comuni e si è quindi concluso che la relazione fra le tre variabili è più forte nelle amministrazioni regionali. Si è quindi sottolineato che sembrerebbe opportuno, in particolare per i Comuni, un approccio più organico allo strumento telematico: indipendentemente dai valori raggiunti, il grado di interattività dovrebbe essere il risultato di una miscela equilibrata fra le tre variabili che concorrono a definire l'interattività stessa.

**8.** Il campione di e-mail è stato limitato appositamente, per meglio porsi nella posizione del singolo cittadino che giudica l'Amministrazione dal suo personale punto di vista. Non si pretende di dare giudizi definitivi sulle performance delle amministrazioni in quanto obiettivo della ricerca è quello di realizzare una sorta di istantanea della situazione, relativamente al grado di avanzamento nell'uso delle nuove tecnologie, nel rapporto fra amministrazioni e cittadini.

Il valore conoscitivo dei dati presentati sta, in particolare, nella possibilità di operare confronti fra i diversi tipi di realtà amministrative; ciò, sia per verificare quanto le nuove tecnologie incidano attualmente nel rapporto fra amministrazioni e i cittadini, sia per sondare quali siano i punti di forza e di debolezza nel presente e quali, invece, le possibili evoluzioni e le prospettive di miglioramento nell'uso di questo mezzo da parte delle istituzioni considerate.

## **PARTE SECONDA**

### ***LA COMUNICAZIONE ON LINE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (ANALISI DEI SITI)***

#### **Premessa metodologica**

Nella seconda parte del progetto, il gruppo ha lavorato sul campione di siti individuato per la prima parte del progetto, rilevando la tipologia, la qualità-quantità dell'informazione e dei servizi offerti on line dalle amministrazioni ai cittadini.

**L'indagine è focalizzata su un particolare segmento di utenza che è appunto quello dei cittadini.**

Generalmente un servizio dell'amministrazione può essere erogato a diversi target identificabili con i cittadini, le imprese, le altre amministrazioni, i dipendenti delle amministrazioni stesse. La presente ricerca compie un'indagine sui siti delle amministrazioni relativamente ad una serie di aree tematiche (vedi tabella 17) con riferimento esclusivo al **rapporto amministrazione – cittadini**.

Il campo di ricerca è quello della relazione istituzione – cittadini, laddove il rapporto con l'amministrazione erogante sia di tipo “consumer”, relativamente alla fruizione di informazioni e servizi da parte del cittadino. Si è così delimitato il campo della ricerca escludendo i servizi e le informazioni che l'amministrazione fornisce ad altri segmenti (come imprese o altre amministrazioni), che pure possono instaurare rapporti di tipo “consumer” con l'amministrazione erogante (come nel caso di un'impresa che richiede un'autorizzazione ad un'amministrazione).

**Si è scelto, quindi, di considerare esclusivamente il rapporto di informazione – erogazione - fruizione fra amministrazione e cittadini.**

Le metodologie di analisi sono state diversificate tra Ministeri e Regioni-Comuni Capoluogo, per una differenza sostanziale: mentre i siti delle amministrazioni regionali coprono una molteplicità di aree tematiche (dalla sanità ai trasporti, dall'ambiente al commercio, alla tutela dei diritti e all'informazione etc.), per i Ministeri l'area tematica generale è definita dallo specifico interesse di competenza (salute, ambiente, etc.).

Vediamo prima quella, più complessa, di Regioni e Comuni.

#### **a) Griglia di lettura per Regioni e Comuni**

Poiché l'indagine ha riguardato i siti, è stata necessaria una revisione del tradizionale concetto di testo come unità minima su cui operare l'indagine; il lavoro su un ipertesto, infatti, rende complessa una descrizione completa attraverso griglie concettuali tradizionali. Risulta particolarmente difficile delineare i confini di un ipertesto che, per definizione, è illimitatamente esteso e la cui struttura “destrutturata” non presenta le caratteristiche di linearità e univocità del percorso di lettura. Lo stesso sito o la stessa pagina può essere visitata ed esplorata con percorsi totalmente differenti tra due utenti che pure sono alla ricerca della medesima informazione. Sul sito di una delle amministrazioni

regionali monitorate, si legge: “Le informazioni contenute nel Portale sono raggiungibili attraverso diversi percorsi: la navigazione per “Attività” attraverso la quale è possibile scegliere il tema di interesse; l’area “Entra in Regione” che a sua volta mette a disposizione un accesso per “Eventi della vita” oppure un accesso per “Organizzazione” che rispecchia l’organizzazione interna della Regione.”

Data la molteplicità dei percorsi possibili, si è esclusa l’idea di considerare unità comunicativa il testo, proprio per la concreta difficoltà di delimitarne i suoi confini. Ciò anche per non ridurre la complessità e la ricchezza dei siti ad eccessive ed improprie schematizzazioni. Per rendere più uniforme possibile la navigazione fra i diversi rilevatori, si è partiti dal concetto di **percorso** anziché da quello di testo.

**Avendo riscontrato che, nella pagina iniziale, tutti i siti di Regioni e Comuni presentano una griglia di attività, si è scelto di partire da questo schema comune e di considerare unità comunicative alcune aree tematiche individuate fra queste attività. Fra queste attività, le aree tematiche scelte sono quelle più strettamente attinenti alla vita del cittadino.**

Si è scelto di escludere i contenuti riguardanti la comunicazione istituzionale, per considerare invece l’area della **comunicazione di servizio** e, all’interno di questa, i contenuti relativi alle seguenti attività - aree tematiche:

*Tab. 17 – Aree tematiche del monitoraggio di Regioni e Comuni*

<b>AREA TEMATICA</b>
1. Ambiente
2. Assicurazioni/auto/trasporti pubblici
3. Casa/servizi “acqua - luce - gas” (bollette, consumi)
4. Categorie protette (disabili)/fasce deboli (immigrati)
5. Economia/risparmio/attività produttive (agricoltura, commercio, caccia, pesca, industria)
6. Famiglia e servizi sociali (es. asili, consultori, centri di ascolto, anziani, parità)
7. Fisco (tasse, imposte)
8. Lavoro/previdenza
9. Personale (certificati anagrafici, documenti personali)
10. Ricostruzione – emergenze ambientali (alluvioni, frane, incendi)
11. Sanità/salute/alimentazione
12. Sicurezza/giustizia/obblighi militari
13. Studio (scuola, formazione, università, borse di studio, bandi, concorsi)
14. Tempo libero (cultura, sport, turismo)
15. Area dedicata: spazio consumer
16. Varie (statistica, Europa, altro)

Si è ritenuto di dover includere anche l’area tematica “ricostruzione/emergenze ambientali”, dato che il tema è di notevole rilevanza in alcune Regioni colpite da eventi sismici o catastrofi naturali, i cui effetti incidono ancora oggi nella vita dei cittadini.

Inoltre si è scelto di individuare un’area dedicata “spazio consumer”: all’interno di questa area i temi trattati sono tutti quelli considerati nella tabella 7. Si è scelto però di considerarla come area tematica

a sé per verificare se nei siti sia presente un apposito spazio ben identificato come area consumer nella quale trovare riferimenti specifici, ad esempio, a strutture dedicate e ad associazioni di consumatori nella loro dimensione locale o nazionale.

Pur senza poter delimitarne i confini quantitativi, la griglia di aree tematiche ha permesso di individuare le unità comunicative su cui lavorare: le aree tematiche, che nei siti vengono generalmente presentate sotto la voce di “attività”, rappresentano l’unità su cui operare l’analisi e sono quindi il punto di partenza comune per i tre rilevatori.

## **b) Parametri di analisi dei siti di Regioni e Comuni**

Si è scelto quindi di analizzare ogni singola unità comunicativa attraverso i **quattro parametri della collocazione, livello di accessibilità, tipo di contenuto e tipo di servizio.**

### **1) Collocazione e accessibilità**

**Si è reso necessario inserire il parametro della “collocazione” che è importante soprattutto per alcuni portali regionali. In alcuni casi i siti presentano una struttura “a scatola cinese” fra il portale principale e siti tematici, identificati con un altro indirizzo web ma di pertinenza della stessa amministrazione.**

Uno dei casi più frequenti è quello dell’area tematica Sanità/salute: nel portale della Regione Toscana, ad esempio, la home page del portale è identificata dall’indirizzo [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it); in questa pagina è presente l’elenco delle attività: scegliendo l’area tematica Sanità/salute si accede ad un altro sito, di pertinenza della Regione Toscana, ma identificato da un altro indirizzo web (nell’esempio: [www.sanita.toscana.it](http://www.sanita.toscana.it)). Nella stessa Regione, le attività ed i servizi per i cittadini sono collocati all’indirizzo [www.retetoscana.it](http://www.retetoscana.it): il sito identifica la rete dei servizi, distinguendola dall’area della comunicazione istituzionale, collocata sul portale [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it).

**Questa prima classificazione risulta rilevante in quanto permette di avere una misura di come il portale si articola. Una struttura più articolata è anche indice di una maggiore ricchezza in termini di varietà e quantità di contenuto:** se ad un’area tematica è dedicato un sito, si suppone che questo contenga e veicoli risorse informative maggiori rispetto ad una serie di pagine interne al portale regionale. Rovesciando i termini del discorso, si può supporre che sia stato strutturato un sito autonomo proprio per poter organizzare in modo chiaro e efficace una mole informativa altrimenti ingestibile. Questo primo parametro è descritto dalle due categorie alternative fra loro, presentate nella tabella 18.

Contestualmente a questa rilevazione, si è provveduto anche a monitorare l’**accessibilità dei siti**, con riferimento al livello di conformità alle **“Linee guida per l’accessibilità ai contenuti del Web”** del

**W3C<sup>1</sup>**. Questa rilevazione è tanto più importante dal momento che è passato ormai quasi un anno dall'entrata in vigore della Legge Stanca, meritoria iniziativa che impone a tutti i siti della Pubblica Amministrazione di assicurare l'accessibilità.

In conclusione, per ogni area tematica si è rilevata contemporaneamente la collocazione e il livello di conformità fra i quattro possibili che il sito espone (zero, A, AA, AAA)<sup>2</sup>, come sintetizzato nella tabella 18.

Tab. 18 – Unità di classificazione: collocazione e accessibilità

COLLOCAZIONE AREA TEMATICA	LIVELLO DI ACCESSIBILITA'
1 = Portale principale dell'amministrazione (es: <a href="http://www.regione.nomeregione.it">www.regione.nomeregione.it</a> )	Zero – A – AA – AAA
2 = Altro sito di pertinenza dell'amministrazione (es: <a href="http://www.sanita.nomeregione.it">www.sanita.nomeregione.it</a> ; es: <a href="http://www.saluter.it">www.saluter.it</a> : portale del servizio sanitario regionale Emilia Romagna)	Zero – A – AA – AAA

## 2) Tipologia di contenuto: rilevazione quantitativa

**Questa unità di classificazione intende individuare la tipologia di contenuti trattati, con riferimento a quanto è presentato nei primi tre livelli che l'utente può esplorare, dopo aver cliccato su una delle aree tematiche indicate.** La tabella seguente elenca le categorie dell'unità "tipo di contenuto" attraverso le quali è stata conteggiata la quantità di informazione disponibile sul sito.

<sup>1</sup> Per un approfondimento sull'argomento, cfr. *Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web*, Raccomandazione del W3C, 5 maggio 1999. Versione normativa in lingua inglese: <http://www.w3.org/TR/WCAG/>; versione italiana all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cwai/WAI-trad.htm>.

<sup>2</sup> I tre livelli di conformità danno una misura del grado di accessibilità del sito, dal livello minimo identificato con A, al più alto livello di accessibilità, identificato con AAA. Nelle linee guida si individuano dei *punti di controllo* ritenuti critici perché da essi dipende l'accessibilità del sito: tutti i punti di controllo sono classificati in tre categorie a seconda della loro *priorità* (priorità 1: "must"; priorità 2: "should"; priorità 3: "may"). Il livello A di conformità si ha quando il sito soddisfa tutti i punti di controllo del livello di *priorità 1*; il livello AA si ha quando il sito rispetta anche tutti i punti di controllo del livello di *priorità 2*; si ha conformità AAA quando sono rispettati anche i punti di controllo del livello di *priorità 3*. Per sottoporre un sito a questo controllo si utilizzano i cosiddetti validatori, dei programmi appositi che analizzano il sito e producono un report dettagliato di ciò che occorre fare per rendere conforme il sito. Il validatore più comune è Bobby ([www.cast.org/bobby](http://www.cast.org/bobby)). Un'alternativa italiana a Bobby è Torquemada, il software italiano validatore di accessibilità. Per un approfondimento, cfr. [http://www.html.it/elevata\\_accessibilita/accessibilita.htm](http://www.html.it/elevata_accessibilita/accessibilita.htm). I siti sottoposti a test e che soddisfano questi livelli di conformità possono esporre l'icona del W3C, contrassegnandola con uno dei tre livelli di conformità illustrati. Il concetto di accessibilità qui illustrato riguarda esclusivamente la sintassi di un documento web, cioè il suo codice verificabile con l'aiuto di un software. In alcun modo un validatore può sondare l'aspetto della semantica in quanto l'accessibilità in termini di contenuto può essere controllata solo dall'uomo. Sull'argomento cfr. anche [www.osservatoriotecnologico.net](http://www.osservatoriotecnologico.net).

Tab.19 – Categorie dell’unità di classificazione “tipo di contenuto”

NUMERO DI...	TIPO DI CONTENUTO
Il rilevatore deve registrare il numero di ognuna delle tipologie di contenuto elencate nella sezione di destra della tabella, rilevando tale numero fino ad un massimo di 3 livelli di approfondimento esplorati per ogni area tematica della tabella 17.	Progetto (dell’amministrazione o di altri enti pubblici e privati)
	Evento (dell’amministrazione o di altri enti pubblici e privati): fiere, conferenze, convegni, eventi speciali, giornate di sensibilizzazione (es. giornata del consumatore, giornata del sangue)
	Campagna di comunicazione (dell’ente o di altri enti pubblici e privati)
	Osservatorio/laboratorio/raccolta pareri (es. Osservatorio prezzi: accesso ai dati, alle statistiche, illustrazione delle attività dell’osservatorio)
	Documentazione specifica (testi normativi dell’ente locale, nazionali e comunitari, atti amministrativi, consultazione Gazzetta Ufficiale, consultazione BUR, bandi, appalti pubblici, comunicati stampa dell’ente, illustrazione delle linee generali, delle azioni programmate; es. linee del Piano sanitario regionale)
	Prodotto editoriale/materiale divulgativo (dell’amministrazione o di altri enti pubblici o privati) in formato cartaceo o digitale, fruibile on line o off line: pubblicazioni, riviste periodiche, bollettini, newsletter, ipertesto multimediale, approfondimenti, guide, manuali, studi, relazioni, report gruppi di lavoro
	Struttura (dell’amministrazione o di altri enti pubblici e privati, es. aziende sanitarie, strutture ospedaliere pubbliche e private, servizio 118, polizia, carabinieri, vigili urbani)/associazione (pubblica e privata; di volontariato, non profit, a carattere economico): illustrazione del funzionamento, modalità di accesso, indicazione di referenti, di indirizzi postali, telefonici, web
	Associazione dei consumatori (ambito locale, nazionale, sopranazionale)
	Altro

Le categorie presentate nella griglia rappresentano una sorta di indice che ha permesso di rilevare la quantità di risorse informative che l’amministrazione mette a disposizione all’interno di ognuna.

Riprendendo l’esempio della Regione Toscana, sulla home page il rilevatore ha selezionato l’area sanità, arrivando così alla home page del sito [www.sanita.toscana.it](http://www.sanita.toscana.it); qui si è trovato di fronte ad un indice di argomenti: entrando nell’argomento Progetti, ha rilevato il numero di progetti segnalati; lo stesso, entrando nell’argomento Prodotti editoriali, ha rilevato il numero di prodotti editoriali segnalati su quella pagina.

Poiché si è lavorato su pagine con struttura ipertestuale che rimandano, quindi, a contenuti di altri siti in una catena potenzialmente infinita, si precisa che la rilevazione ha riguardato solo gli elementi presenti sulle pagine web del sito dell’amministrazione. Ciò per delimitare i confini della ricerca che altrimenti avrebbe potuto estendersi all’infinito a tutti i contenuti e siti linkati a quello in analisi.

**Inoltre si precisa che è stato rilevato solo il numero di oggetti espressamente presentati o elencati sulla pagina web visitata:** nel caso di accesso a banche dati o ad archivi (come nel caso della consultazione del BUR o di archivi di comunicati stampa dell’amministrazione), non si è rilevato il numero di singoli elementi ma si è solo segnalato l’accesso ad una banca dati (come specificato più avanti nell’illustrazione della terza unità di classificazione “tipo di servizio”).

Il numero di oggetti relativi ad una delle categorie della griglia è stato rilevato fino ad **un massimo di 3 livelli di approfondimento** esplorati sul sito dell'amministrazione. Le pagine web di un sito presentano un'organizzazione dei contenuti che va dal generale al particolare. Partendo da questa struttura, si è chiesto ad ogni rilevatore di "scendere" nella gerarchia delle pagine fino ad un massimo di tre livelli e contare i riferimenti non oltre questi tre livelli.

Ad esempio, il rilevatore ha registrato il numero di "campagne di comunicazione" se e quando queste sono state presentate entro questi tre livelli che il rilevatore ha esplorato.

Inoltre, nel caso in cui un titolo rimandi ad un archivio, il rilevatore non ha registrato il numero di "campagne di comunicazione", bensì ha soltanto segnalato "accesso ad archivio".

Lo stesso vale per la consultazione di testi di legge, che spesso rimanda a banche dati: in questi casi è impensabile (oltre che poco utile) contare il numero di leggi consultabili. Si è quindi scelto di indicare solo "accesso a banca dati". Questa ultima indicazione non è un dato numerico ma è sufficiente a dare una misura quantitativa della vastità delle risorse informative a cui l'utente ha accesso.

### **3) Tipo di servizio: servizi informativi e servizi strumentali**

**Questa unità di classificazione è stata inserita per verificare le finalità per cui un servizio viene fornito dall'amministrazione al cittadino; ciò per valutare la capacità dell'amministrazione di soddisfare le esigenze del cittadino, attraverso l'erogazione di servizi di vario tipo.**

Anziché considerare la suddivisione fra informazione e servizio in senso stretto, si è utilizzato il concetto di servizio in senso più ampio, come tutto ciò che viene messo a disposizione del cittadino per soddisfare un bisogno. Il cittadino fruisce di un servizio sia quando colma una lacuna informativa (ad esempio, leggendo un semplice testo), sia quando scarica un modulo o inoltra una richiesta all'amministrazione. Servizio è quindi tutto ciò che viene "fatto per soddisfare un bisogno".

La distinzione viene posta quindi in base alla finalità e alle necessità che il servizio si propone di soddisfare rispetto al cittadino:

\* **Servizio informativo:** si fa riferimento a ciò che viene offerto sul sito allo scopo di informare, di colmare lacune informative, di rendere il cittadino più consapevole o sensibilizzato, di promuovere un suo più completo inserimento nel contesto economico, sociale, culturale attraverso l'arricchimento del suo background individuale.

L'informazione a cui ci si riferisce può avere quindi un fine strettamente informativo (es. informazioni sui progetti dell'amministrazione in materia di lotta al fumo, inserimento degli immigrati), un fine formativo (es. guida al risparmio; istruzioni tecniche per leggere e capire una bolletta; informazioni sulla scadenza per il pagamento della tassa sui rifiuti urbani) o un fine

educativo (es. corretto utilizzo dell'energia; rispetto dell'ambiente; informazioni tecniche sulla raccolta differenziata dei rifiuti: come separare i rifiuti, dove depositare i differenti materiali, ecc)<sup>3</sup>.

Queste tipologie vengono qui considerate in un'unica categoria, definita appunto "servizio informativo" che ha come scopo quello di informare, formare o educare il cittadino in riferimento alla sua sfera di vita individuale e collettiva.

L'offerta di questa informazione è finalizzata alla semplice fruizione da parte del cittadino e non prevede nessuna forma di interazione: alla fruizione di tale informazione non segue nessuna azione immediata da parte dell'utente. Certamente essa può produrre effetti, come detto, nella sfera del cittadino. Un effetto è già la risoluzione del problema informativo dell'utente; ma nel senso più pratico ed immediato, tale tipo di informazione non richiede e non implica un'azione immediata e on line dell'utente, a differenza della categoria dei servizi strumentali.

\* **Servizio strumentale:** si fa riferimento a servizi che permettono all'utente di compiere un'azione immediata on line; sono quindi mezzi che si pongono fra la necessità del cittadino e l'azione che ne segue per trovare risposta a tale esigenza (necessità dell'utente – servizio strumentale – azione dell'utente). Questi mezzi presuppongono che l'utente compia un'ulteriore azione, come ad esempio, inoltrare una richiesta on line, compilare un modulo per la presentazione di una domanda o calcolare il bollo auto on line: sono quindi servizi che l'amministrazione fornisce perché il cittadino ottenga un risultato immediato (come nel caso del bollo auto) o posticipato (nel caso di invio di una e mail in cui la risposta non è istantanea). I servizi informativi e quelli strumentali possono essere forniti sotto diverse forme riassunte nella tabella che segue.

---

<sup>3</sup> La classificazione del testo rimanda al *Rapporto sull'informazione per i consumatori in Italia* dove si erano individuate diverse tipologie testuali in base allo scopo dell'informazione fornita: "Ogni tipo di testo identifica un diverso approccio con il lettore/consumatore, un diverso fine dell'informazione veicolata e un diverso utilizzo di tale informazione da parte del lettore. Testo informativo: fornisce notizie, dati, opinioni su fatti, leggi, provvedimenti (...). Testo formativo (di utilità individuale): fornisce consigli pratici, istruzioni tecniche di ausilio per le attività della vita quotidiana del singolo. Tale tipo di testo ha lo scopo di sviluppare l'autonomia individuale e di rinforzare le possibilità di autotutela del singolo rispetto alle necessità della vita quotidiana (...). Testo educativo (di utilità collettiva): il testo tende a rafforzare stili di vita individuali che hanno però anche rilievo collettivo. In tale tipo di testo si sottolinea l'utilità collettiva di comportamenti individuali corretti (...)." Cfr. Consumers' Forum, *Rapporto sull'informazione per i consumatori in Italia*, a cura del Movimento di Difesa del Cittadino, settembre 2002, pp. 16 e sgg.

Tab.20 - Categorie dell'unità di classificazione "tipo di servizio"

	<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>NUMERO (limite: 3 livelli approfondimento)</b>
<b>SERVIZIO INFORMATIVO</b>	File integrale e originale (documenti inseriti nella pagina come file consultabili e/o scaricabili in versione integrale; es. file in formato doc, pdf, jpg, come testi di legge, bandi, comunicati stampa dell'ente ecc)	Si rileva il numero di documenti disponibili
	Indirizzo Web (numero di link)	Si rileva il numero di link a siti web
	Elenco (privo di link, es. di appuntamenti, date, nomi, referenti)	Si rileva il numero di elenchi forniti (si conteggia "elenco = 1", senza conteggiare il numero degli oggetti enumerati nell'elenco)
	Accesso a banca dati di documenti testuali, immagini, video (dell'amministrazione o di altri enti pubblici e privati)	Si rileva il numero di banche dati, registrando "accesso a banca dati = 1"; non è necessario accedere alla banca dati, è sufficiente rilevare la possibilità di accesso per l'utente
	Accesso ad archivio di documenti testuali, immagini, video (dell'amministrazione o di altri enti pubblici e privati)	Si rileva il numero di archivi, registrando "accesso ad archivio = 1"; non è necessario accedere all'archivio, è sufficiente rilevare la possibilità di accesso per l'utente
	Testo esplicativo (pagina web) - (relazione, inchiesta, riassunto, illustrazione di disposizioni normative, ecc)	Si conteggia "testo = 1" con riferimento a quei testi esplicitamente finalizzati alla presentazione o illustrazione di una delle categorie della tabella 9 (es. illustrazione di un progetto, di una campagna di comunicazione, del funzionamento di una struttura ecc)
	Grafico, dati, tabella, scheda riassuntiva (riquadro, box laterale)	Si conteggia es. "grafico = 1" con riferimento a quegli oggetti esplicitamente finalizzati alla presentazione di dati o alla sintesi grafica o verbale di una delle categorie della tabella 9 (es. presentazione dei dati rilevati dall'osservatorio prezzi, effetti quantitativi di una campagna di comunicazione sulla donazione del sangue)
	Immagine	Si conteggia "immagine = 1" solo con riferimento a quelle immagini che hanno scopi informativi relativamente ad una delle categorie della tabella 9
	Video	Si conteggia "video = 1" solo con riferimento a video che forniscono un contributo informativo relativamente ad una delle categorie della tabella 9
	Altro (specificare)	Si specifica cosa si registra e si conteggia 1 per ogni oggetto rilevato
<b>SERVIZIO STRUMENTALE</b>	Indirizzo e mail/form di contatto (interno all'amministrazione)	Si conteggia "indirizzo e mail = 1" per quanto riguarda gli indirizzi e mail o i form di contatto con l'amministrazione
	Indirizzo e mail/ form di contatto (di altro ente pubblico o privato)	Si conteggia "indirizzo e mail = 1" per quanto riguarda gli indirizzi e mail o i form di contatto che rimandano ad enti diversi dall'amministrazione
	Modulistica (interattività unidirezionale e bidirezionale)/form di calcolo	Si registra "modulo = 1", conteggiando ogni modulo messo disponibile on line
	Pratiche on line (esecuzione del servizio in tempo reale; interrelazioni fra amministrazioni)	Si registra "pratica = 1" per ogni pratica attivabile dal sito dell'amministrazione
	Altro (specificare)	Si specifica cosa si registra e si conteggia 1 per ogni oggetto rilevato

Come illustrato nella tabella, **si è scelto di associare alla rilevazione qualitativa (descrizione del servizio) una rilevazione anche quantitativa**, con la registrazione del numero di oggetti rilevati. Il numero degli oggetti è da rilevare in un numero massimo di 3 livelli esplorati per ogni area tematica. Inoltre, relativamente a banche dati, archivi ed elenchi si è ritenuto opportuno registrare soltanto la possibilità di accesso senza conteggiare il numero degli oggetti disponibili all'interno della banca dati o dell'archivio. Ciò perché risulterebbe piuttosto gravoso, oltre che poco utile, effettuare questo tipo di rilevazione quantitativa.

Nella classificazione dei servizi strumentali, si è scelto di mantenere separato “indirizzo e mail” dell'amministrazione da “indirizzo esterno” proprio per rilevare quanto l'amministrazione si apre ai cittadini, mettendo a disposizione canali di contatto diretto; allo stesso tempo, il numero indirizzi e mail di altri enti dà una misura di quanto la stessa amministrazione sia in grado di fornire strumenti di orientamento e azione rispetto all'intero contesto sociale in cui al cittadino è inserito.

Si precisa inoltre che con “modulistica” ci si riferisce a due possibili forme di interattività raggruppate sotto questa unica voce:

**1. Interattività unidirezionale:** si verifica quando all'utente è consentito scaricare un modulo che però necessita di una compilazione e di un re-invio in fase successiva (come nel caso di un modulo di variazione di residenza scaricabile da Internet);

**2. Interattività bidirezionale:** in questo caso l'utente può accedere al servizio, ottenere un modulo elettronico, compilarlo e inviarlo all'amministrazione per via elettronica (si pensi all'invio di dati anagrafici attraverso il web).

Relativamente alla categoria “pratiche on line”, ci si riferisce a quei servizi che permettono, non solo l'invio, ma anche l'immediata acquisizione dei dati da parte dell'amministrazione e la contemporanea esecuzione del servizio in tempo reale. Un caso emblematico sono le transazioni on-line, come il pagamento delle imposte o dei tributi locali. In alcuni casi, inoltre, la categoria pratiche on line presuppone l'esistenza di interrelazioni fra le amministrazioni: in questi casi, i sistemi informativi di diversi apparati amministrativi dialogano fra loro in maniera “invisibile” per il cittadino; quest'ultimo, però, cessa di essere il cosiddetto “postino dell'amministrazione” in quanto è l'amministrazione che si fa carico delle diverse incombenze per l'espletamento della pratica (ciò avviene nel caso di cambio di residenza: è l'amministrazione che si occupa di procedere all'invio dei dati alla motorizzazione per l'aggiornamento dei dati della patente di guida)<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Per una classificazione dello stato di avanzamento dei servizi della pubblica amministrazione, cfr. *Osservatorio sull'impatto delle ICT nelle amministrazioni pubbliche*, Dipartimento della Funzione Pubblica - Presidenza del Consiglio dei Ministri, Roma, 10 maggio 2002.

E' possibile a questo punto sintetizzare le quattro unità di classificazione in un'unica tabella utilizzata come griglia di rilevazione nel corso dell'indagine sui siti web di Regioni e Comuni (tab. 21). Si ricorda che l'analisi attraverso le tre unità di classificazione è riferita alle singole unità comunicative, corrispondenti alle aree tematiche della tabella 17.

Tab. 21– Griglia di rilevazione del monitoraggio: Regioni e Comuni

UNITÀ DI CLASSIFICAZIONE	CATEGORIE DELL'UNITÀ DI CLASSIFICAZIONE	VALORE
1. COLLOCAZIONE AREA TEMATICA	Portale principale dell'amministrazione	1
	Altro sito dell'amministrazione	2
2. LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ	Conformità alle linee guida W3C	Zero - A - AA - AAA
3. TIPOLOGIA DI CONTENUTO	Progetto	+ 1*
	Evento	+ 1
	Programmazione dell'ente	+ 1
	Campagna di comunicazione	+ 1
	Osservatorio/laboratorio/raccolta pareri	+ 1
	Documentazione specifica	+ 1
	Prodotto editoriale/materiale divulgativo	+ 1
	Struttura/associazione	+ 1
	Associazione di consumatori	+ 1
	Altro (specificare)	+ 1
	4A.. SERVIZIO INFORMATIVO	File integrale e originale
Indirizzo web		+ 1
Elenco		+ 1**
Accesso a banca dati		+ 1**
Accesso ad archivio		+ 1**
Testo esplicativo		+ 1
Grafico, dati, tabella, scheda riassuntiva		+ 1
Immagine		+ 1
Video		+ 1
Altro (specificare)		
4B. SERVIZIO STRUMENTALE	E mail/form di contatto (interno all'amministrazione)	+ 1
	E mail/form di contatto (di altro ente)	+ 1
	Modulistica/form di calcolo	+ 1
	Pratica on line	+ 1
	Altro (specificare)	

\* Con "+1" si intende che va registrato il numero di oggetti conteggiati nel limite di 5 pagine.

\*\* Con "1" si intende che va rilevata soltanto la presenza di un elenco, banca dati o archivio. Non vanno quindi conteggiati i singoli oggetti che compongono l'elenco, il database o l'archivio.

### c) Griglia di lettura e analisi dei ministeri

Per il monitoraggio dei Ministeri sono stati monitorati i portali a partire dalla mappa del sito, che è stata analizzata con la seguente griglia:

Tab. 22 – Griglia di rilevazione del monitoraggio: Ministeri

<b>UNITA' COMUNICATIVA = MAPPA DEL SITO</b>	
<b>UNITA' DI CLASSIFICAZIONE</b>	<b>CATEGORIE DELL'UNITA' DI CLASSIFICAZIONE</b>
<i>A. Livello di accessibilità</i>	Zero – A – AA – AAA
<i>B. Contenuto</i>	Canale istituzionale
	Canale normativa - documentazione
	Canale comunicazione
	Canale attività del Ministero
<i>C. Area dei servizi (al cittadino)</i>	Banca dati – archivio
	Biblioteca – museo
	Prestiti - consultazioni - prenotazioni - document delivery – iscrizioni on line
	Acquisti on line
	Visite virtuali (foto – video)
	Link
	Download
	Risorse elettroniche specificatamente indirizzate al cittadino (pagine informative dedicate, pubblicazioni, progetti, dossier, studi, ricerche, iniziative, eventi)
<i>D. Area di contatto (con il cittadino)</i>	Altro
	Urp
	Contatti - e mail
	Iscrizione alla mailing list (per invio newsletter)
	Comunità (forum - bacheca - registrazione - e mail per segnalazione eventi e attività) - servizio di posta elettronica
	Call center
<i>E. Area di orientamento</i>	Altro
	Mappa
	F.a.q.
	Motore di ricerca interno (cerca nel sito)
	Strumenti di ausilio (strumenti di navigazione - navigazione con la tastiera - download programmi - guida - statistiche sul sito - credits)
	Glossario
	Sito WAI (sito in versione ad alta accessibilità) - “personalizza”
Altro	

Nel monitoraggio dei siti dei Ministeri si è tralasciata la rilevazione della collocazione dell'area tematica mentre, per quanto riguarda la rilevazione del livello di accessibilità, si rimanda a quanto già illustrato sopra, relativamente al monitoraggio dei siti delle amministrazioni locali.

Relativamente alle altre unità di classificazione (B, C, D, E), si è lavorato sulla mappa del sito, contando il numero di sezioni dedicate ad ognuna delle categorie illustrate nell'elenco.

L'unità contenuto rimanda ai diversi canali che il portale di ogni Ministero contiene; nel dettaglio, i canali presentati si riferiscono ai seguenti contenuti:

- **Canale istituzionale:** si conteggiano le sezioni riservate all'illustrazione della struttura e del funzionamento dell'amministrazione (il Ministro, il Ministero, Sottosegretario, Organigramma, Dipartimenti, uffici, organi interni, enti collegati);

- **Canale documentazione e normativa:** si conteggia il numero di sezioni riservate alla presentazione di normativa nazionale e comunitaria (leggi, decreti, direttive, circolari), piani nazionali di settore, documenti, atti, gare, appalti, concorsi, concessione di servizi, studi di fattibilità, relazioni (non divulgative);

- **Canale comunicazione:** si conteggia il numero di sezioni dedicate all'area stampa (comunicati, rassegna stampa, ufficio stampa, interviste, foto, archivio comunicati, audizioni, discorsi, interventi, redazione Internet, media on line) e alle news (iniziative, campagne di comunicazione, progetti). I contenuti presentati non sono specificatamente indirizzati al cittadino ma possono essere anche indirizzati ad operatori e professionisti (ad esempio, giornalisti).

- **Canale attività proprie:** si conteggiano le sezioni riservate all'illustrazione delle aree di attività e intervento del Ministero (ad esempio, nel caso del Ministero delle Politiche Agricole, le aree di attività sono: aree produttive, alimentazione, prodotti di qualità, pesca e agricoltura, ricerca e sperimentazione, ambiente, repressione frodi alimentari, aiuti all'imprenditoria).

Il punto C riguarda i vari tipi di servizio a disposizione del cittadino, analogamente a quanto illustrato per le amministrazioni locali.

I punti D e E mirano a rilevare la presenza di sezioni di contatto e di orientamento: in realtà anche in questo caso si tratta di servizi ma si è preferito effettuare una rilevazione separata dai servizi veri propri per delineare più nel dettaglio l'organizzazione e la quantità dei contenuti di questi siti. Le aree D ed E sono particolarmente significative proprio perché danno una misura della quantità di spazi informativi non settoriali dedicati alla generalità degli utenti.

Si precisa che, a differenza delle amministrazioni locali dove si è rilevato il numero di riferimenti rilevato nelle pagine interne del sito, per i Ministeri è stato conteggiato il numero di sezioni riferite al contenuto e ai servizi. Seppure meno dettagliata, questa rilevazione fornisce un quadro generale sulla struttura dei siti e sulla ripartizione degli spazi fra diverse tipologie di contenuto (identificate dai quattro canali) e di servizi (classificati nelle tre aree strumentali illustrate ai punti C, D, E).

## **CAPITOLO 4 – La Pubblica Amministrazione comunica: i contenuti dei siti (Regioni e Comuni)**

I dati presentati in questa sezione permettono di avere un primo quadro generale sulla quantità di materiale raccolto attraverso la rilevazione sui siti.

Nel corso del monitoraggio sono state raccolte in totale **408** schede tematiche relative a Regioni e Comuni: ogni scheda di rilevazione riguarda un'area tematica di un'amministrazione. Il grafico seguente mostra la ripartizione delle 408 schede fra Regioni e Comuni:

Come illustrato nel progetto della ricerca, nel monitoraggio si è scelto considerare unità comunicative alcune aree tematiche individuate fra le attività in genere elencate nel menù principale della home page di ogni amministrazione. Fra queste attività, ne sono state scelte 16 più direttamente rivolte al cittadino. Nella sezione precedente è stata esaminata la ripartizione delle 408 schede totali fra tipi di amministrazione e macroaree geografiche; qui si presenta la ripartizione delle schede fra le 16 aree tematiche, per verificare di cosa parlano le amministrazioni nei loro siti e come sono suddivisi gli spazi informativi fra i diversi contenuti dedicati al cittadino.

### **a) Spazio alla persona e alle attività economiche**

Il grafico 2 è relativo alla totalità delle amministrazioni locali (Regioni + Comuni): qui le 16 aree tematiche sono state raggruppate in 6 macroaree, così da avere una prima idea generale dei contenuti prevalenti al livello nazionale.

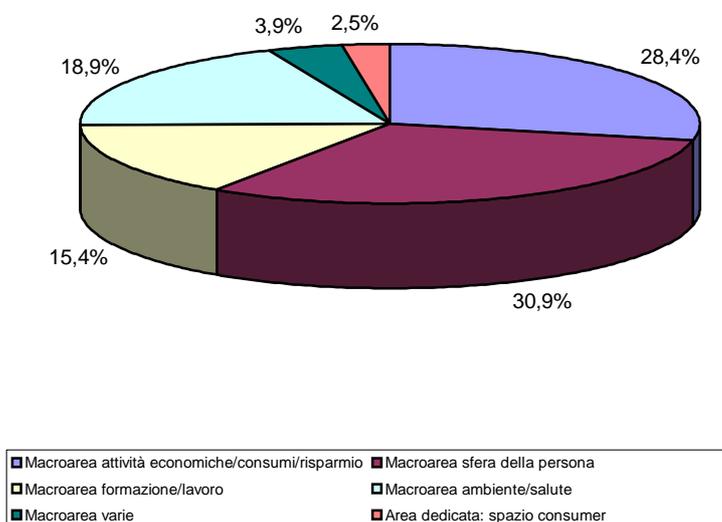
La tabella 23 fornisce il dettaglio degli argomenti che ricadono in ogni macroarea.

Si noti che l'area tematica spazio consumer non è stata inclusa in nessuna macroarea proprio per verificare il peso percentuale di questo argomento rispetto alla totalità delle schede raccolte.

*Tab. 23 - Macroaree tematiche*

<b>MACROAREA TEMATICA</b>	<b>AREE TEMATICHE DEL MONITORAGGIO</b>
<i>1. Macroarea sfera della persona</i>	famiglia-servizi sociali; categorie protette-fasce deboli; personale; sicurezza-giustizia-obblighi militari; tempo libero.
<i>2. Macroarea attività economiche/consumi/risparmio</i>	economia-risparmio-attività produttive; assicurazioni-auto-trasporti pubblici; casa-servizi (bollette, consumi); fisco.
<i>3. Macroarea ambiente/salute</i>	ambiente; sanità-salute-alimentazione; ricostruzione-emergenze ambientali.
<i>4. Macroarea formazione/lavoro</i>	studio; lavoro-previdenza.
<i>5. Macroarea varie</i>	Altre aree tematiche (Europa, statistica, elezioni, diritti e partecipazione, comunicazione e semplificazione, Euro).
<i>6. Area dedicata: spazio consumer</i>	Spazi informativi espressamente dedicati al consumatore

Grafico 2: I contenuti dei siti per aree tematiche (Regioni-Comuni)



Il grafico evidenzia la **netta prevalenza della macroarea sfera della persona**, con il 31% circa delle schede, seguita, a breve distanza, dalla **macroarea attività economiche/consumo/risparmio**; ciò anche perché questi due raggruppamenti includono un maggior numero di aree rispetto agli altri. All'incirca sullo stesso livello percentuale si attestano le macroaree ambiente/salute (18,9%) e formazione/lavoro (15,4%). La macroarea varie raccoglie il 3,9% delle schede, mentre lo spazio dedicato ai consumatori occupa il 2,5% degli spazi totali riservati ai cittadini a livello nazionale. Sebbene non sia troppo consistente, la percentuale dell'area tematica consumer segnala quantomeno una consapevolezza delle amministrazioni rispetto alle questioni e ai diritti specifici dei consumatori. La tabella 24 presenta i casi specifici in cui si è riscontrata la presenza di spazi dedicati a queste tematiche: sono 6 le Regioni e solo 4 i Comuni in cui questa area ha una sezione specifica riservata agli utenti in quanto consumatori.

Tab. 24 - Presenza area "Spazio consumer" per tipo di amministrazione e macroarea geografica

MACROAREA GEOGRAFICA	REGIONE	COMUNE
Nord	Liguria, Lombardia	Bolzano
Centro	Emilia Romagna, Marche, Toscana, Umbria	Roma
Sud	-----	Bari, Napoli

Le amministrazioni locali sembrano concentrare la loro attenzione su quelli che rientrano sotto la voce “**Eventi della vita**”: le amministrazioni parlano al cittadino in particolare di ciò che concerne la sua dimensione privata, occupandosi di fornire strumenti informativi e servizi per la persona prima ancora che per il cittadino nella sua dimensione lavorativa, economica e sociale.

#### **a) Il dato disaggregato per Regioni e Comuni**

Si analizzeranno ora i dati relativi alle sole **Regioni**, per verificare se la variabile tipo di amministrazione influisce sulla scelta dei contenuti disponibili sui siti delle amministrazioni stesse. Tali dati verranno poi confrontati con quelli relativi ai Comuni. In questo passaggio i dati non sono aggregati per macroaree tematiche, ma vengono presentati rispettando la suddivisione in 16 aree tematiche utilizzata nella fase della raccolta dati. Quella che segue è una graduatoria, dall’area maggiormente presente nei siti regionali a quella più marginale.

*Tab.25 - Regioni: ripartizione schede fra le 16 aree tematiche (valori assoluti e percentuali)*

<b>AREA TEMATICA – REGIONI</b>	<b>N° schede per macroarea tematica (totale Regioni)</b>	<b>% schede per macroarea tematica (totale Regioni)</b>
1° Tempo libero	20	9,7%
2° Ambiente	19	9,2%
2° Studio/bandi/concorsi	19	9,2%
3° Economia/risparmio/attività produttive	18	8,7%
3° Famiglia/servizi sociali	18	8,7%
3° Sanità/salute/alimentazione	18	8,7%
4° Assicurazioni/auto/trasporti pubblici	16	7,8%
4° Lavoro/previdenza	16	7,8%
5° Casa/servizi	11	5,3%
5° Fisco	11	5,3%
6° Categorie protette (disabili - immigrati)	10	4,9%
7° Ricostruzione/emergenze ambientali	8	3,9%
8° Altre aree tematiche	7	3,4%
9° Area dedicata: spazio consumer	6	2,9%
9° Sicurezza/giustizia/obblighi militari	6	2,9%
10° Personale	3	1,5%
<b>Totale</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>

Il primo posto è occupato dall’area **Tempo libero**, che, con il 9,7%, risulta quella maggiormente presente nei siti regionali; ciò conferma quanto osservato per il dato nazionale aggregato che mostrava la prevalenza delle aree tematiche dedicate alla persona. Notevole spazio è dato anche ai temi sullo Studio e Ambiente, collocati al secondo posto.

Fra le aree più rilevanti, al terzo posto si trovano i temi su Economia/risparmio/attività produttive, Famiglia/servizi sociali e Sanità/salute/alimentazione. Non troppo rilevanti, e meno di quanto ci si poteva attendere, sono le aree a Fisco e Categorie protette. L’area Spazio consumer raggiunge all’incirca il 3%, una percentuale discreta, che supera tra l’altro il 2,5% nazionale.

La stessa graduatoria relativa ai **Comuni** mostra dati non del tutto conformi a quelli delle Regioni.

Tab. 26 – Comuni: ripartizione schede fra le 16 aree tematiche (valori assoluti e percentuali)

AREA TEMATICA – COMUNI	N° schede per macroarea tematica (totale Comuni)	% schede per macroarea tematica (totale Comuni)
1° Ambiente	19	9,4%
1° Tempo libero	19	9,4%
2° Fisco	18	8,9%
3° Famiglia/servizi sociali	16	7,9%
4° Casa/servizi	15	7,4%
4° Studio/bandi/concorsi	15	7,4%
5° Categorie protette (disabili - immigrati)	14	6,9%
5° Economia/risparmio/attività produttive	14	6,9%
6° Assicurazioni/auto/trasporti pubblici	13	6,4%
6° Lavoro/previdenza	13	6,4%
7° Personale	12	5,9%
8° Sanità/salute/alimentazione	11	5,4%
9° Altre aree tematiche	9	4,5%
10° Sicurezza/giustizia/obblighi militari	8	4,0%
11° Area dedicata: spazio consumer	4	2,0%
12° Ricostruzione/emergenze ambientali	2	1%
<b>Totale</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

Dalla graduatoria, si nota che nei Comuni l'area Fisco ha maggiore rilevanza quantitativa che nelle Regioni (8,9% contro 5,4%); la stessa cosa si può osservare per le aree Casa/servizi sociali (7,4% contro 5,4%), Categorie protette (6,9% contro 4,9%) e Personale (5,9% contro 1,5%).

Queste ultime tre aree rientrano nella macroarea tematica Sfera della persona, il che fa concludere che **i Comuni, ancora più delle Regioni, concentrano la loro attenzione sugli utenti nella loro dimensione di vita privata più che su quella sociale o economica.**

Nei Comuni è piuttosto ridotto lo spazio riservato all'area Sanità/salute/alimentazione che nelle Regioni occupa il quarto posto. Si noti, infine, che nei Comuni si riduce anche la percentuale delle schede dell'area dedicata Spazio Consumer (2% contro 2,9%).

In generale, **nei Comuni si osserva che la distribuzione delle schede è più uniforme fra le diverse aree tematiche, mentre nelle Regioni è più concentrata sui temi in testa alla graduatoria.**

Grafico 3 : I contenuti dei siti per macroaree tematiche (Regioni)

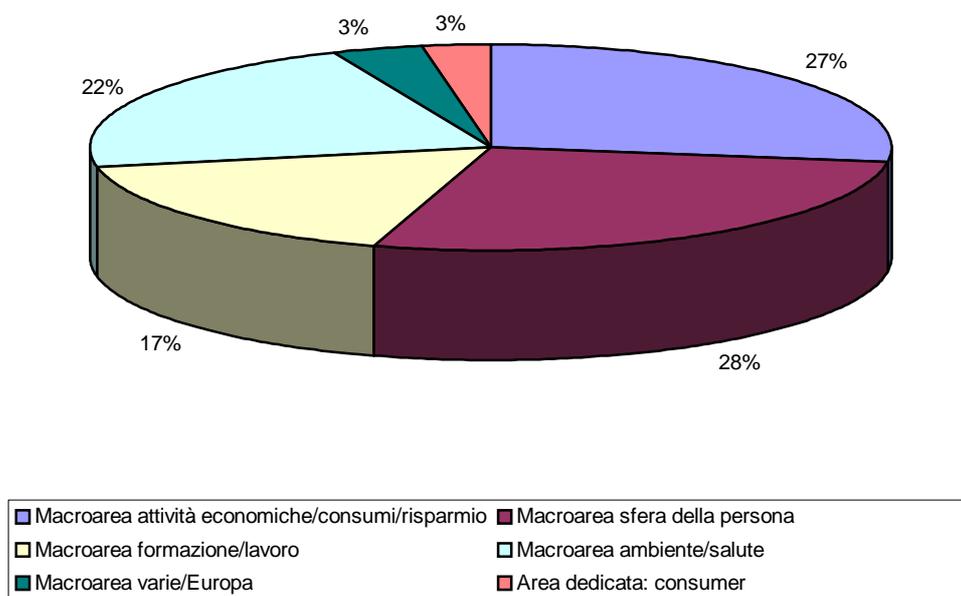
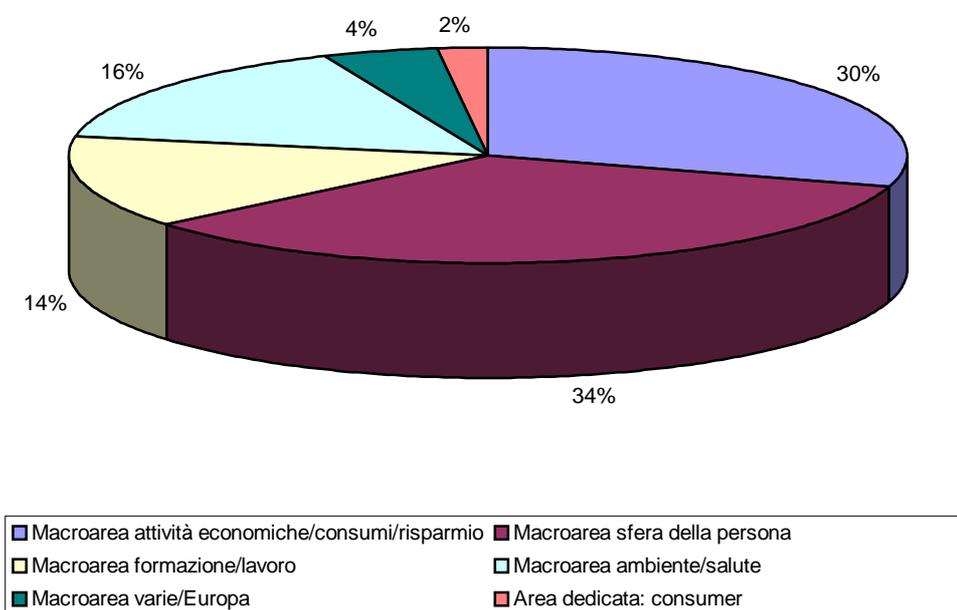


Grafico 4 : I contenuti dei siti per macroaree tematiche (Comuni)



Come si poteva immaginare, la macroarea Sfera della persona occupa un maggiore spazio nei Comuni che nelle Regioni (34% contro 28%); nei Comuni più rilevante è anche la macroarea Economia/consumi/risparmio, grazie in particolare alla crescita delle due aree Fisco e Casa/servizi. Nei Comuni la crescita del peso percentuale di queste macroaree va a scapito delle macroaree Ambiente/salute e Formazione/lavoro. Sempre nei Comuni cresce la percentuale delle schede della

macroarea Varie mentre è più ridotta l'incidenza dell'area Consumer, che perde 0,9% rispetto alle Regioni.

**Il confronto fra le diverse elaborazioni dei dati per Regioni e Comuni permette di dare qualche notazione sulla struttura dei portali di Regioni e Comuni separatamente considerati.** Nel caso delle Regioni i siti di secondo livello hanno una maggiore incidenza che nei Comuni (39% contro 19%): da ciò si può concludere che, nonostante il numero di schede di Regioni e Comuni sia all'incirca lo stesso, **le Regioni presentano siti più articolati.**

**Mentre nel caso dei Comuni prevale una struttura gerarchica, nei siti regionali, l'informazione è organizzata secondo una struttura ad albero;** con un'immagine esplicativa, si può ipotizzare che il sito di primo livello è il tronco principale, da cui partono i vari rami, rappresentati dai siti di secondo livello: questi si sviluppano parallelamente fra loro poiché sono in genere dedicati a specifiche aree tematiche non collegate l'una con l'altra. Soprattutto nel caso delle Regioni, infatti, i siti di secondo livello riguardano settori di competenza regionale in cui le specifiche attività vengono svolte non direttamente dall'amministrazione ma da organismi appositi; è il caso di Agenzie regionali quali l'Arpa (Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente), l'Arsia in Toscana (Agenzia Regionale Sviluppo e Innovazione nel settore agricolo), l'Artel in Sardegna (Agenzia Regionale Telelavoro): in questi casi emerge chiaramente che le materie sono di pertinenza dell'amministrazione; il sito di secondo livello ha però lo scopo di evidenziare la ripartizione di funzioni dal punto di vista operativo e permette, al contempo, una organizzazione dei contenuti più razionale e ordinata.

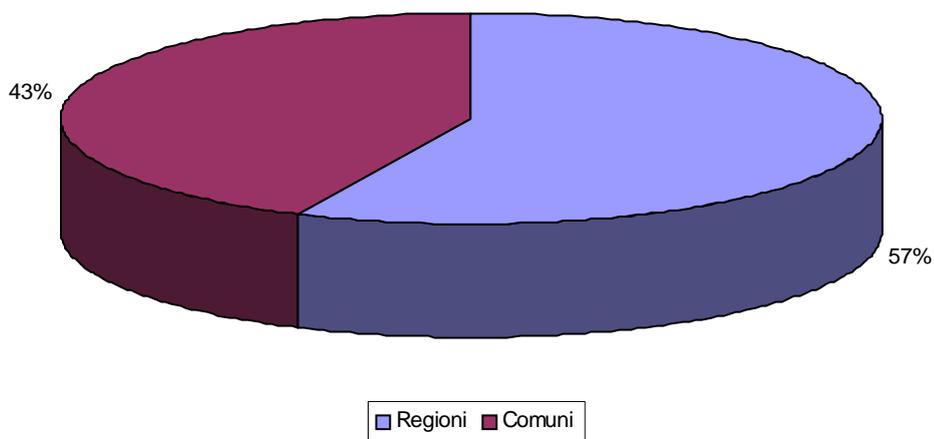
#### **b) Quantità e categorie del contenuto (Regioni e Comuni)**

**Proseguendo nell'analisi dettagliata delle unità di classificazione del monitoraggio, si entra ora nello specifico di quanto rilevato sull'unità di classificazione "tipo di contenuto".**

Di questa unità sono stati rilevati contemporaneamente la quantità di contenuti e la suddivisione delle informazioni fra le categorie presentate nel progetto della ricerca; il contenuto è stato quantificato, infatti, attraverso il conteggio del numero di riferimenti alle suddette categorie.

Il dato da cui parte l'analisi riguarda la distribuzione dei riferimenti di contenuto fra Regioni e Comuni: il grafico 5 raffigura la ripartizione percentuale, mentre la tabella 27 presenta i valori realmente registrati.

Grafico 5: Distribuzione dei contenuti per tipo di amministrazione



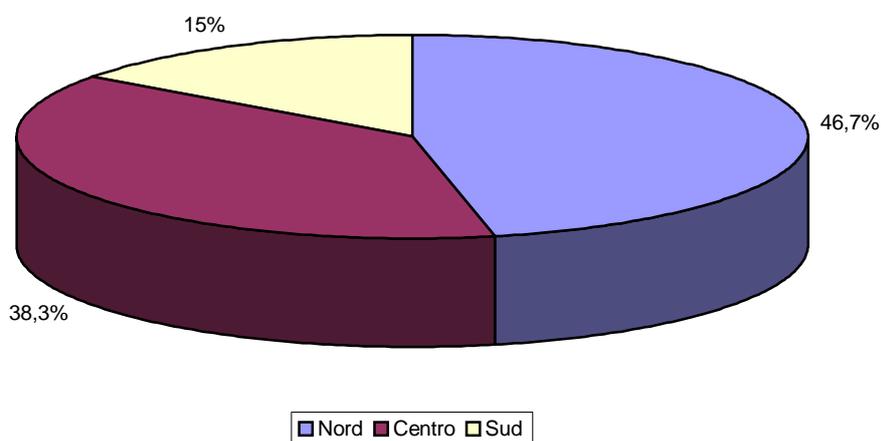
Tab. 27 – Distribuzione riferimenti di contenuto per tipo di amministrazione

TIPO DI AMMINISTRAZIONE	NUMERO DI RIFERIMENTI
Regioni	7.980
Comuni	6.056
<b>Totale</b>	<b>14.036</b>

Anche se lo scarto fra i due tipi di amministrazione non è eccessivo, emerge chiaramente che le Regioni offrono siti più ricchi in termini di quantità di informazione destinata ai cittadini.

Lo stesso dato complessivo di Regioni e Comuni può essere disaggregato, esaminando la distribuzione del contenuto fra nord, centro e sud, per verificare l'influenza della variabile geografica sulla quantità di contenuto fornita dalle amministrazioni. Come sopra, si presenta il grafico con i dati percentuali e la relativa tabella, con i dati reali della rilevazione.

Grafico 6: Distribuzione dei contenuti per macroarea geografica



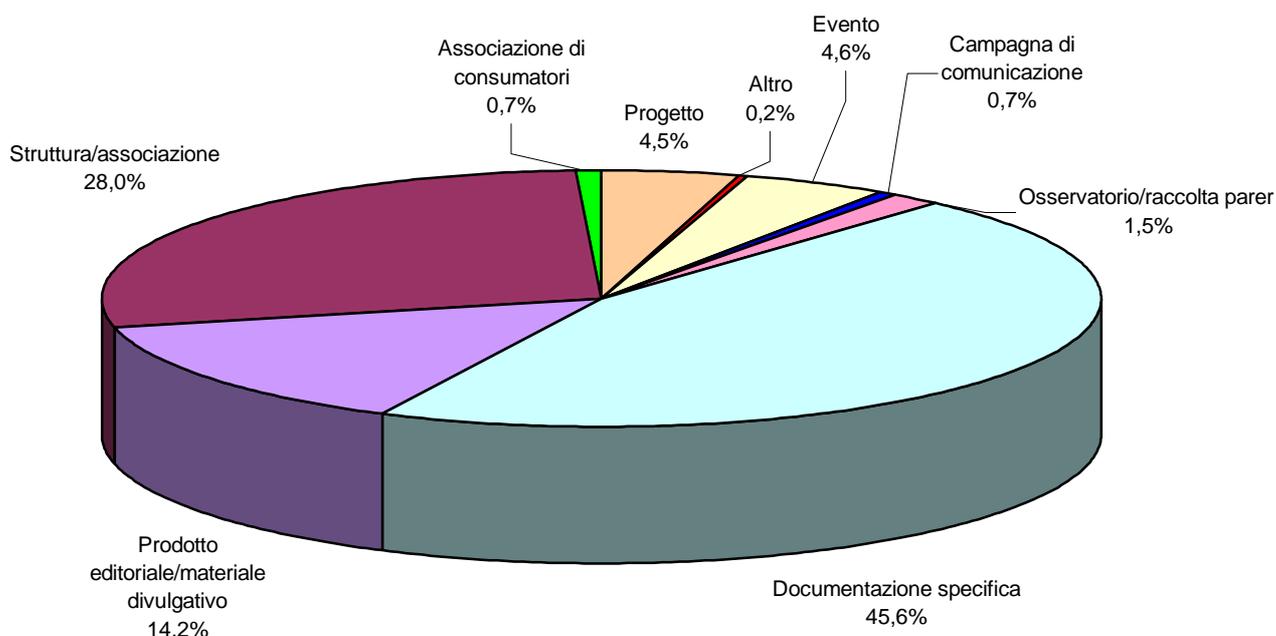
*Tab. 28 - Distribuzione riferimenti di contenuto per macroarea geografica*

<b>MACROAREA GEOGRAFICA</b>	<b>NUMERO DI RIFERIMENTI (REGIONI + COMUNI)</b>
Nord	6.559
Centro	5.381
Sud	2.096
<b>Totale</b>	<b>14.036</b>

**Fra le tre macroaree, è quella del nord che fornisce il maggior contributo in termini di quantità di contenuto; a circa 8 punti percentuali di distanza, si colloca la macroarea del centro, seguita dal sud che raggiunge soltanto il 15% dei contenuti totali rilevati sui siti.**

Si passa ora ad analizzare la **distribuzione dei contenuti** rilevati fra le 9 categorie dell'unità di classificazione "tipo di contenuto", che denotano la "forma" dell'informazione disponibile sui siti. I dati del grafico 26 sono relativi alla totalità delle amministrazioni: nella maggior parte dei casi (45,6%), si è riscontrato che i contenuti destinati ai cittadini consistono di documentazione specifica, categoria nella quale rientrano testi normativi, comunicati stampa, Carte dei Servizi, illustrazione delle linee generali dei piani di azione dell'amministrazione. Il 28% delle informazioni registrate concerne riferimenti e indicazioni su specifiche strutture e associazioni che hanno come destinatario primo il cittadino. Circa il 14% delle informazioni riguarda riferimenti a prodotti editoriali in formato cartaceo o digitale, consultabile on line o off line. Questa categoria include l'insieme dei materiali a carattere divulgativo, generalmente pubblicati proprio per il target dei cittadini, come ad esempio le guide, i manuali, gli studi, presentati in forma ridotta o semplificata per utenti non professionali. Per il resto, l'informazione raccolta si distribuisce fra le altre categorie evidenziate: fra queste è presente anche la categoria associazione di consumatori, alla quale è riservato soltanto lo 0,7% dei contenuti specificatamente indirizzati ai cittadini.

Grafico 7: Distribuzione dei contenuti per categoria del contenuto (Regioni + Comuni)



In conclusione, l'informazione quantitativamente prevalente è di carattere più tecnico che non divulgativo, trattandosi nel 45% dei casi di documenti e testi non specificamente progettati per il cittadino. Questo dato è mitigato dalla presenza di una discreta quantità di informazione non settoriale e destinata alla generalità dell'utenza, come nel caso delle categorie prodotto editoriale, progetto e evento. Infine è presente una rilevante quota di informazione di utilità immediata, consistente in indicazioni specifiche su strutture e associazioni di riferimento per il cittadino.

Questo l'esame aggregato per la totalità delle amministrazioni; si ritiene superfluo, a questo punto, procedere nell'analisi disaggregata per tipo di amministrazione. Ciò perché nel considerare separatamente Regioni e Comuni, emerge che la distribuzione delle informazioni fra le categorie del contenuto ha un andamento piuttosto simile a quello riscontrato per il dato aggregato presentato nel grafico 7: seppure è presente qualche scarto fra Regioni e Comuni, la quota principale delle informazioni ricade nella categoria documentazione specifica, seguita dall'informazione relativa alla categoria struttura/associazione e, infine, a prodotto editoriale/materiale divulgativo. Per entrambi i

tipi di amministrazione le altre informazioni raccolte si suddividono fra le categorie minori, all'incirca con le stesse percentuali già viste per il dato aggregato.

Per concludere questa sezione, **si propone una graduatoria, elaborata a partire dalla quantità di informazioni registrate per ogni singola amministrazione sull'unità comunicativa "tipo di contenuto"**. Le amministrazioni sono elencate in ordine decrescente (in base al numero di riferimenti di ciascuna amministrazione sul totale dei riferimenti); le percentuali dell'ultima colonna esprimono l'incidenza di ogni amministrazione sul totale dei contenuti rilevati quella tipologia amministrativa.

*Tab. 29 – Graduatoria delle Regioni per quantità di contenuto*

<b>REGIONE</b>	<b>n° riferimenti alle categorie del contenuto</b>	<b>incidenza % di ogni Regione su totale riferimenti di contenuto</b>
1° Friuli Venezia Giulia	974	12,2%
2° Veneto	950	11,9%
3° Emilia Romagna	799	10,0%
4° Lombardia	604	7,6%
5° Campania	565	7,1%
6° Toscana	520	6,5%
7° Piemonte	483	6,2%
8° Liguria	479	6,0%
9° Lazio	478	5,9%
10° Basilicata	435	5,5%
11° Marche	302	3,8%
12° Abruzzo	274	3,4%
13° Val d'Aosta	252	3,2%
14° Umbria	248	3,1%
15° Sicilia	242	3,0%
16° Sardegna	103	1,3%
17° Trentino Alto Adige	82	1,0%
18° Puglia	73	0,9%
19° Molise	68	0,8%
20° Calabria	49	0,6%
<b>Totale Regioni</b>	<b>7.980</b>	<b>100%</b>

Nella graduatoria relativa alle Regioni i primi 14 posti sono occupati da amministrazioni del nord e del centro, tranne che per il quinto e decimo posto, occupati da Regioni del sud. Tranne che in due casi (Trentino Alto Adige e Molise), quasi tutti ultimi posti della graduatoria sono occupati dalle Regioni del sud. La graduatoria dei Comuni presenta lo stesso andamento, con la differenza che le Regioni del sud risultano ancora più schiacciate verso il fondo della graduatoria, perdendo ancora qualche posizione a vantaggio del centro; nei Comuni, infatti, il primo Comune del sud a comparire è Napoli, al settimo posto.

Relativamente ai valori percentuali dell'ultima colonna, la distribuzione dei punteggi è più uniforme nella graduatoria delle Regioni, dove lo scarto fra la prima e l'ultima amministrazione è dell'11,6%.

Nel caso dei Comuni, la differenza fra la prima e l'ultima amministrazione è del 13%: emerge quindi, una distribuzione dei valori più concentrata verso le prime posizioni della graduatoria.

Tab. 30 – *Graduatoria dei Comuni per quantità di contenuto*

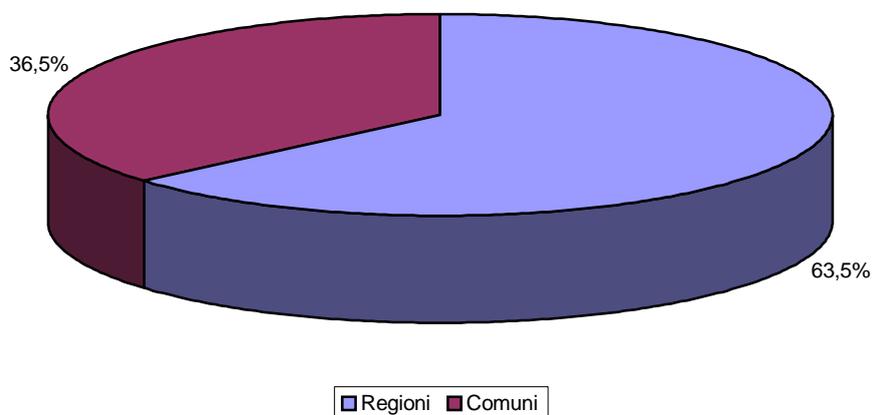
COMUNE	n° riferimenti alle categorie del contenuto	incidenza % di ogni Comune su totale riferimenti di contenuto
1° Bologna	884	14,6%
2° Torino	817	13,5%
3° Milano	805	13,3%
4° Roma	775	12,8%
5° Firenze	552	9,2%
6° Venezia	433	7,1%
7° Napoli	354	5,8%
8° Bolzano	272	4,5%
9° Genova	266	4,4%
10° Ancona	212	3,5%
11° Perugia	190	3,2%
12° Potenza	168	2,8%
13° Aosta	77	1,2%
14° Trieste	65	1,0%
15° Bari	48	0,8%
16° Campobasso	43	0,7%
17° Palermo	38	0,6%
18° L'aquila	36	0,5%
19° Cagliari	11	0,3%
20° Catanzaro	10	0,2%
<b>Totale Comuni</b>	<b>6.056</b>	<b>100%</b>

### c) Servizi informativi e servizi strumentali

Si conclude la presentazione dei dati del monitoraggio con l'analisi della quarta ed ultima unità di classificazione, relativa al **“tipo di servizio” fruibile on line dai cittadini**.

Come per l'unità “tipo di contenuto”, anche per questa unità sono stati rilevati contemporaneamente la quantità di servizi e la loro ripartizione fra le categorie del progetto della ricerca; da sottolineare che, per questa unità di classificazione, è stata introdotta **un'ulteriore distinzione fra servizi informativi e servizi strumentali**, in base alla finalità e alle necessità che il servizio si propone di soddisfare rispetto al cittadino. Si procederà per gradi, iniziando con l'esame dei dati della totalità dei servizi, considerando poi i dati dei servizi informativi separatamente da quelli dei servizi strumentali. Iniziamo dalla ripartizione dei totali dei servizi registrati fra Regioni e Comuni.

Grafico 8: servizi per tipo di amministrazione (servizi informativi + servizi strumentali)

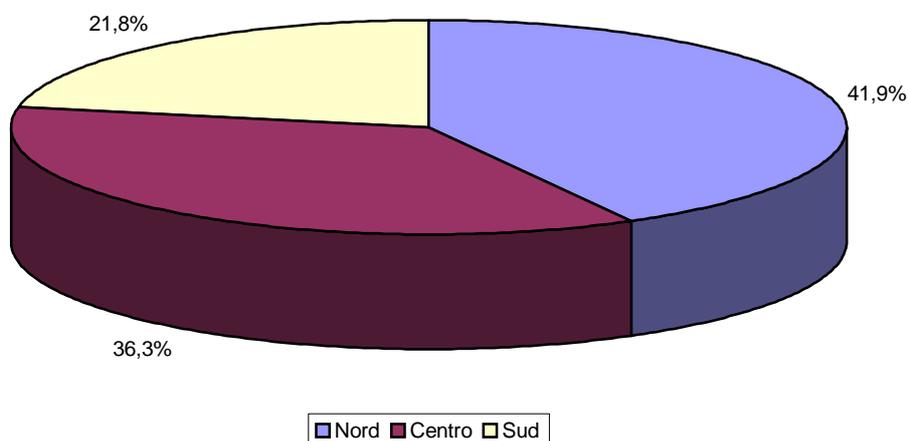


Tab. 31 – Distribuzione servizi (informativi + strumentali) per tipo di amministrazione

TIPO DI AMMINISTRAZIONE	NUMERO DI SERVIZI
Regioni	19.758
Comuni	11.353
<b>Totale</b>	<b>31.111</b>

La variabile “tipo di ente” sembra influire molto sul numero di servizi offerti dalle amministrazioni; dall’elaborazione dei dati emerge, infatti, la netta prevalenza delle Regioni che forniscono una quantità di servizi molto maggiore rispetto ai Comuni. Il numero totale dei servizi (informativi + strumentali) può essere elaborato attraverso la variabile “macroarea geografica” che risulta, anch’essa, abbastanza influente sulle performance delle amministrazioni.

Grafico 9: servizi (informativi + strumentali) per macroarea geografica (Regioni + Comuni)



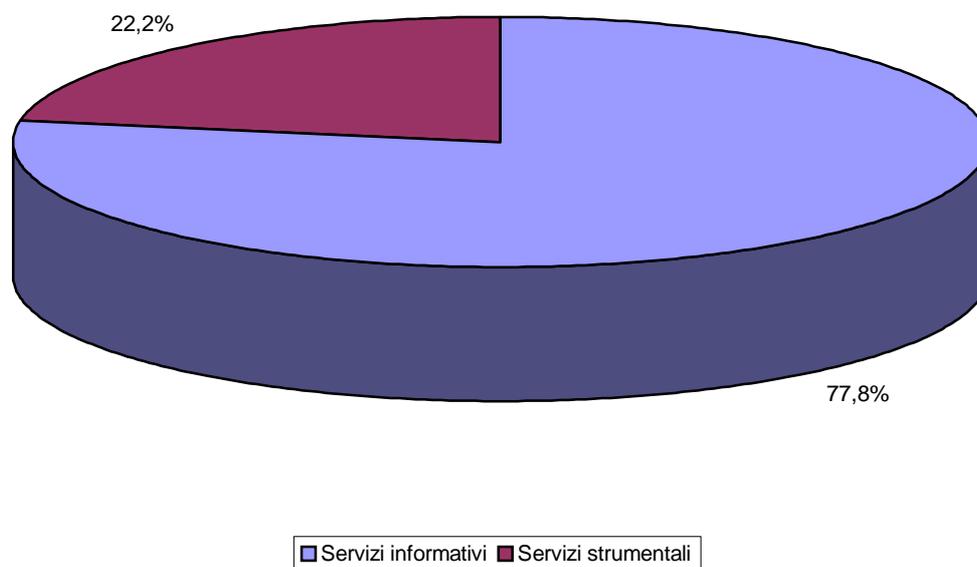
Tab. 32 - Distribuzione servizi per macroarea geografica

MACROAREA GEOGRAFICA (REGIONI + COMUNI)	NUMERO DI SERVIZI (INFORMATIVI + STRUMENTALI)
Nord	13.027
Centro	11.300
Sud	6.784
<b>Totale</b>	<b>31.111</b>

Anche la variabile geografica sembra giocare un ruolo rilevante ai fini del numero di servizi, che variano molto da una macroarea all'altra. Il nord sopravanza le altre due macroaree con una quantità di servizi che è all'incirca doppia rispetto a quanto riscontrato nei siti del sud. Il centro si colloca al secondo posto, con una quantità di servizi più vicina a quella del nord che non del sud. In sintesi, le macroaree del nord e del centro realizzano un risultato abbastanza simile ed entrambe si collocano ad una certa distanza dalla macroarea del sud, che in termini di quantità di servizi risulta piuttosto arretrata.

Dopo questo primo esame generale, il dato complessivo può essere ulteriormente disaggregato; il grafico seguente presenta il totale dei servizi ripartito fra le due tipologie considerate: i servizi informativi e i servizi strumentali.

Grafico 10: Distribuzione dei servizi per tipologia

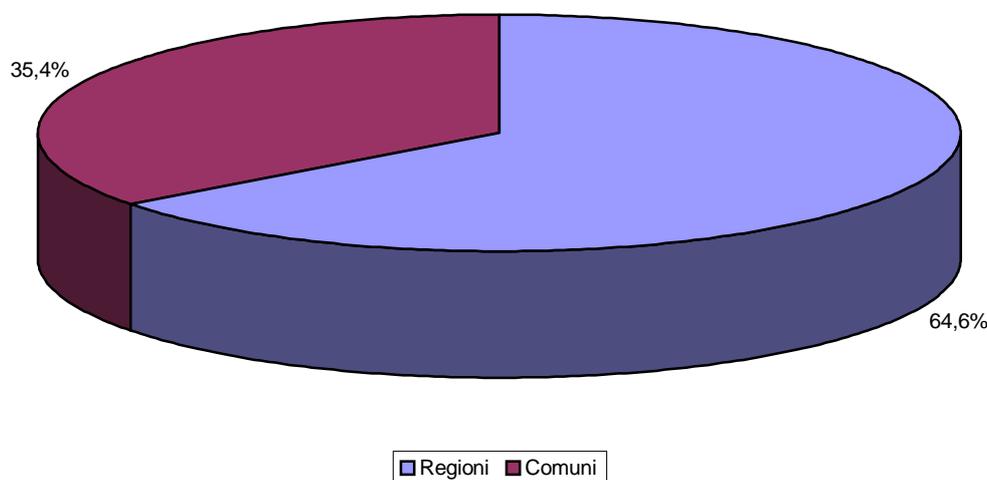


Tab. 33– Distribuzione servizi per tipo di servizio (Regioni + Comuni)

TIPO DI SERVIZIO	NUMERO DI SERVIZI (REGIONI + COMUNI)
Servizio informativo	24.218
Servizio strumentale	6.893
<b>Totale</b>	<b>31.111</b>

Fra le due, prevale nettamente la tipologia informativa che si riferisce a servizi forniti al fine di informare, formare o educare il cittadino sulle tematiche di suo interesse. **I servizi informativi** si caratterizzano per il fatto di essere finalizzati alla semplice fruizione, non prevedendo né implicando un’azione pratica ed immediata del cittadino. **I servizi strumentali** sono quelli che realizzano un maggior grado di interattività, perché prevedono che, utilizzandoli, l’utente compia un’azione. Con questa azione l’utente si relaziona direttamente con l’amministrazione per ottenere un risultato immediato o posticipato. **Nei siti delle pubbliche amministrazioni i servizi strumentali coprono il 22,8% del totale dei servizi: ciò significa che le amministrazioni sfruttano solo in parte le potenzialità del sito come strumento di interrelazione “operativa” con il cittadino.** L’erogazione di servizi strumentali è ancora minoritaria e solo in piccola parte, il rapporto telematico subentra al rapporto reale, per così dire, “di sportello” fra amministrazione e cittadino. Gli ultimi due passaggi che presentiamo riguardano la scomposizione del dato di Regioni e Comuni per i due tipi servizio. Ancora una volta, i siti delle Regioni sono più ricchi di quelli dei Comuni. Il dato è illustrato dal grafico 11 e dalla relativa tabella 34. Sul totale dei servizi registrati, il 64,6% proviene dai siti delle amministrazioni regionali che danno prova di una maggiore ricchezza e di un grado di avanzamento migliore relativamente alla erogazione di servizi on line.

Grafico 11: servizi INFORMATIVI per tipo di amministrazione



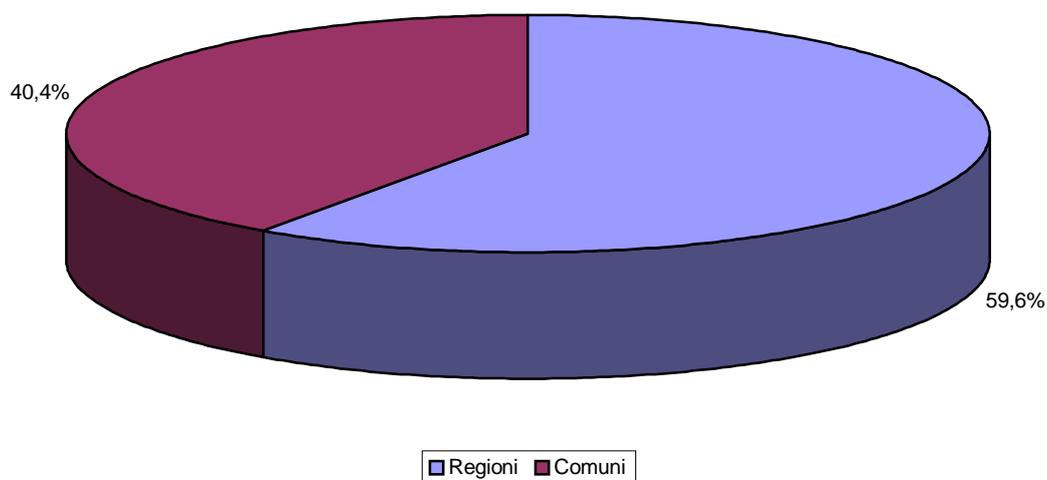
Tab. 34 – Distribuzione servizi informativi per tipo di amministrazione

TIPO DI AMMINISTRAZIONE	NUMERO DI SERVIZI INFORMATIVI
Regioni	15.468
Comuni	8.570
<b>Totale</b>	<b>24.218</b>

Il dato disaggregato per Regioni e Comuni conferma l'andamento già riscontrato per il totale dei servizi, presentato nel grafico 8.

La stessa operazione di scomposizione del dato fra Regioni e Comuni può essere operata per i servizi strumentali. Nel grafico 12 si noterà che, le Regioni hanno una quota leggermente inferiore che nei servizi informativi, ma confermano comunque una prestazione migliore dei Comuni nell'erogazione di servizi strumentali; lo scarto fra i due tipi di amministrazione è infatti di circa 19 punti percentuali.

Grafico 12: servizi STRUMENTALI per tipo di amministrazione



Tab. 35 – Distribuzione servizi strumentali per tipo di amministrazione

TIPO DI AMMINISTRAZIONE	NUMERO DI SERVIZI INFORMATIVI
Regioni	4.110
Comuni	2.783
<b>Totale</b>	<b>6.893</b>

Sia sul dato aggregato (servizi informativi + servizi strumentali), che sui due tipi di servizi separatamente considerati, le Regioni garantiscono un livello quantitativo maggiore che fa supporre un grado di sviluppo maggiore dei siti regionali rispetto a quelli comunali: secondo questi dati, le Regioni, più dei Comuni, hanno sfruttato le potenzialità del contatto telematico con il cittadino, distanziandosi dalla logica di sito vetrina in favore di un'impostazione di sito "self service".

La lettura di questi dati, però, viene mitigata da un'analisi dettagliata della distribuzione dei servizi strumentali fra le categorie di questa unità comunicativa. Si ricorda, infatti, che sia per i servizi informativi che per quelli strumentali, erano state introdotte delle categorie specifiche utilizzate per la rilevazione. La distribuzione del numero di servizi strumentali totali fra queste categorie modifica, almeno in parte, quanto osservato nei grafici 8, 11 e 12.

La tabella 36 presenta la distribuzione percentuale fra le diverse categorie dei servizi strumentali, mettendo a confronto le Regioni e i Comuni. Se è vero che le Regioni forniscono una quota di servizi strumentali maggiore dei Comuni, questi ultimi presentano percentuali più alte sulle due categorie più significative, evidenziate in giallo nella tabella: modulistica/form di calcolo e, soprattutto, pratiche on line. Si ritiene che siano queste e categorie più rilevanti dei servizi strumentali perché è da queste che dipende l'effettivo grado di interattività realizzata attraverso il sito. Si è detto infatti, che i servizi strumentali sono quelli che permettono un'azione immediata dell'utente; in sostanza, l'interazione cittadino - amministrazione è maggiore laddove produce un risultato concreto per l'utente. Fra le categorie considerate, sono le due evidenziate quelle che di fatto rispondono concretamente ad una necessità dell'utente, fornendo uno strumento operativo e di immediata utilità. E' proprio su queste due categorie che i Comuni sopravanzano le Regioni in termini percentuali e assoluti.

*Tab. 36 – % e numero di servizi per categoria dei servizi strumentali*

<b>CATEGORIE DEI SERVIZI STRUMENTALI</b>	<b>REGIONI</b>	<b>COMUNI</b>	<b>REGIONI</b>	<b>COMUNI</b>
E mail/form dell'amministrazione	54,7%	35,0%	2249	975
E mail/form di altro ente	24,3%	16,5%	997	458
Modulistica/form di calcolo	17,7%	43,1%	729	1.200
Pratica on line	1,5%	3,8%	60	107
Altro	1,8%	1,5%	75	43
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.110</b>	<b>2.783</b>

Quindi, se per quantità le Regioni sopravanzano i Comuni, per qualità dei servizi strumentali, sono i Comuni a raggiungere una migliore performance, attraverso l'erogazione di servizi specifici in direzione di un rapporto di interattività più spinta con il cittadino.

Come per l'unità "tipo di contenuto", anche per l'unità "tipo di servizio", si presentano due graduatorie, una per le Regioni e una per i Comuni, elencati in ordine decrescente, in base al numero di servizi rilevati per ogni singola amministrazione. La graduatoria riguarda la totalità dei servizi (informativi + strumentali): i dati su cui concentrare l'attenzione sono quelli dell'ultima colonna, che

danno la misura della quantità di servizi offerta da ogni amministrazione sul totale dei servizi rilevati per quella tipologia amministrativa.

Nella graduatoria relativa alle Regioni, si noterà che i primi quattro posti sono occupati da amministrazioni del nord e del centro. La macroarea sud compare dal quinto posto in poi, alternandosi al centro e al nord. La zona centrale (10° - 14° posto) vede di nuovo la presenza di nord e centro. Solo a fine graduatoria ricompare anche il sud, alternato a nord e centro nelle ultime sei posizioni.

Per quanto riguarda la provenienza geografica, nella graduatoria dei Comuni la presenza del nord e del centro è ancora più concentrata verso i primi posti: queste due macroaree occupano i primi undici posti, ad eccezione di Napoli che compare al sesto posto. Agli ultimi posti le tre macroaree si alternano ma la presenza del sud è la più consistente (5 Comuni contro 2 del nord e 2 del centro).

Relativamente ai valori percentuali dell'ultima colonna, la distribuzione dei punteggi è più uniforme nella graduatoria delle Regioni: qui lo scarto fra la prima e l'ultima amministrazione è del 9,1% e lo scarto massimo fra una Regione e la successiva è dell'1,1% (fra Veneto, al terzo posto, e Liguria, al quarto). Nel caso dei Comuni, emerge una distribuzione dei valori più concentrata verso le prime posizioni: fra la prima e l'ultima amministrazione la differenza è del 13%, mentre lo scarto massimo fra una Regione e la successiva è del 3,7% (fra Milano, al settimo posto, e Genova, all'ottavo).

*Tab. 37 - Graduatoria delle **Regioni** per quantità di servizi*

<b>REGIONE</b>	<b>N° di servizi</b>	<b>incidenza % di ogni Regione su totale numero di servizi</b>
1° Emilia Romagna	1.940	9,8%
2° Friuli Venezia Giulia	1.799	9,1%
3° Veneto	1.760	8,9%
4° Liguria	1.537	7,8%
5° Sicilia	1.521	7,7%
6° Toscana	1.449	7,3%
7° Basilicata	1.357	6,9%
8° Piemonte	1.236	6,2%
9° Campania	1.114	5,7%
10° Lazio	1.032	5,2%
11° Lombardia	988	5,0%
12° Val d'Aosta	971	4,9%
13° Marche	853	4,3%
14° Abruzzo	575	2,9%
15° Sardegna	539	2,7%
16° Umbria	416	2,1%
17° Puglia	211	1,1%
18° Molise	165	0,9%
19° Calabria	156	0,8%
20° Trentino Alto Adige	139	0,7%
<b>Totale Regioni</b>	<b>19.758</b>	<b>100%</b>

Tab 51 - *Graduatoria dei Comuni per quantità di servizi*

<b>COMUNE</b>	<b>n° di servizi</b>	<b>incidenza % di ogni Comune su totale numero di servizi</b>
1° Bologna	1.501	13,2%
2° Roma	1.195	10,5%
3° Torino	1.134	10,0%
4° Venezia	1.075	9,5%
5° Firenze	1.043	9,2%
6° Napoli	994	8,8%
7° Milano	985	8,7%
8° Genova	571	5,0%
9° Ancona	543	4,8%
10° Bolzano	501	4,4%
11° Perugia	481	4,2%
12° Potenza	375	3,3%
13° Bari	264	2,3%
14° Trieste	177	1,6%
15° Aosta	154	1,4%
16° Palermo	151	1,3%
17° Cagliari	73	0,7%
18° L'aquila	55	0,5%
19° Campobasso	52	0,4%
20° Catanzaro	29	0,2%
<b>Totale Comuni</b>	<b>11.353</b>	<b>100%</b>

## **Capitolo 5 - La Pubblica amministrazione on line: eccellenze e ritardi**

Finora sono stati esaminati i dati relativi alle diverse unità di classificazione, elaborati per tipo di amministrazione, per macroarea geografica o per singola amministrazione.

**A conclusione della ricerca si è pensato di presentare due graduatorie, una per le Regioni e una per i Comuni, elaborate a partire dai seguenti quattro parametri, tre dei quali sono unità di classificazione della ricerca.**

### **1) Parametri finali:**

#### **a) Percentuale delle aree tematiche per singola amministrazione**

Ognuna delle schede è relativa ad un'area tematica monitorata. Il punteggio assegnato ad ogni amministrazione corrisponde all'incidenza percentuale delle schede rilevate in quella singola amministrazione sul totale delle schede di quel tipo di amministrazione. Un esempio può chiarire: sul parametro “% di schede tematiche”, L'Abruzzo ha punteggio 5,9 che deriva da una percentuale calcolata. Il valore 5,9% esprime, infatti, l'incidenza percentuale delle 12 schede della Regione Abruzzo sul totale schede di tutte le Regioni (205). Questa elaborazione ha permesso di assegnare un punteggio ad ogni amministrazione.

#### **b) Livello di accessibilità**

Questo parametro si riferisce al grado di accessibilità del sito, segnalato dalla presenza del bollino per uno dei tre possibili livelli “A”, “AA” oppure “AAA”, come ampiamente illustrato nella prima parte della ricerca.

Per rendere l'attribuzione del punteggio omogenea rispetto agli altri parametri si è scelto di considerare 1 il punteggio massimo pari al livello AAA, e di dividere l'intero 1 per il numero di categorie di questo parametro ( $1:3 = 0,33$ ). Il punteggio è stato assegnato secondo il seguente criterio:

- Scheda con livello di accessibilità zero: punti zero
- Scheda con livello di accessibilità A: 0,33 punti
- Scheda con livello di accessibilità AA: 0,66 punti
- Scheda con livello di accessibilità AAA: 0,99

Si è scelta questa soluzione, preferendola all'assegnazione del punteggio  $A = 1$ ,  $AA = 2$  e  $AAA = 3$ ; questa seconda possibilità avrebbe alterato il risultato finale delle graduatorie, dilatando troppo il punteggio e dando un peso eccessivo a questo parametro rispetto agli altri parametri.

#### **c) Percentuale di riferimenti a categorie del contenuto (quantità dell'informazione).**

Questo punteggio è relativo alla unità di classificazione “tipo di contenuto”, utilizzata per quantificare e classificare l'informazione fornita su ciascun sito. Il punteggio di ciascuna amministrazione

corrisponde all'incidenza percentuale dei riferimenti di contenuto di quella amministrazione sul totale dei riferimenti di tutte le amministrazioni di quel tipo. Ad esempio, il punteggio 3,4 dell'Abruzzo è stato assegnato in quanto in questa Regione sono stati rilevati 274 riferimenti a contenuti vari, che corrispondono al 3,4% del totale dei riferimenti rilevati in tutte le Regioni (7.980).

**d) Percentuale di servizi (quantità dei servizi informativi e strumentali).**

Questo punteggio è relativo alla unità di classificazione "tipo di servizio", utilizzato per rilevare la tipologia e la qualità dei servizi offerti su ciascun sito. Come illustrato per il numero di riferimenti, anche qui il punteggio di ciascuna amministrazione corrisponde all'incidenza percentuale dei servizi di quella amministrazione sul totale dei servizi di tutte le amministrazioni di quel tipo. Ad esempio, il punteggio 2,9 dell'Abruzzo è stato assegnato in quanto in questa Regione sono stati rilevati 575 riferimenti, che corrispondono al 2,9% del totale dei servizi rilevati in tutte le Regioni (19.758).

Delle unità di classificazione della ricerca sono state incluse queste tre poiché danno la misura di tre aspetti importanti e, nel loro insieme, permettono di formulare un giudizio complessivo sul sito.

Il parametro "grado di conformità" permette di avere un'idea sul grado di accessibilità del sito e, quindi, sulla fruibilità dei contenuti e dei servizi destinati ai cittadini. La presenza di indicatori dell'accessibilità è inoltre un segnale della sensibilità dell'amministrazione rispetto a queste tematiche e dell'effettiva volontà di aprire una porta telematica al cittadino.

Le due unità di classificazione "tipo di contenuto" e "tipo di servizio", sono state incluse perché danno una misura quantitativa delle risorse disponibili sul sito. A questi tre, è stato aggiunto il parametro "percentuale di schede" in quanto indicatore della varietà degli argomenti trattati e della capacità del sito di affrontare tutte le tematiche di interesse del cittadino.

Nelle prime quattro colonne le tabelle 39 e 403 presentano i punteggi ottenuti dalle amministrazioni sui singoli parametri; nell'ultima colonna è riportato il punteggio finale di ogni amministrazione, ottenuto come semplice somma di tutti i punteggi sui singoli parametri.

Tab. 39 – Punteggi Regioni sui quattro parametri

REGIONI	% schede	Livello di accessibilità	n° riferimenti	n° servizi	punteggio totale
Abruzzo	5,9	0,3	3,4	2,9	12,5
Basilicata	4,4	0	5,5	6,9	16,8
Calabria	4,4	0	0,6	0,8	5,8
Campania	4,4	0	7,1	5,7	17,2
Emilia Romagna	6,3	6	10	9,8	32,1
Friuli Venezia Giulia	3,9	0	12,2	9,1	25,2
Lazio	6,3	0	5,9	5,2	17,4
Liguria	3,9	8	6	7,8	25,7
Lombardia	4,9	3,3	7,6	5	20,8
Marche	5,9	0,3	3,8	4,3	14,3
Molise	5,9	0	0,8	0,9	7,6
Piemonte	5,9	0	6,2	6,2	18,3
Puglia	3,9	0	0,9	1,1	5,9
Sardegna	3,4	1	1,3	2,7	8,4
Sicilia	4,9	0	3	7,7	15,6
Toscana	6,3	0,7	6,5	7,3	20,8
Trentino Alto Adige	1,9	0	1	0,7	3,6
Umbria	6,8	0	3,1	2,1	12,0
Val d'Aosta	4,4	0	3,2	4,9	12,5
Veneto	6,3	1,4	11,9	8,9	28,5

Tab. 40 – Punteggi Comuni sui quattro parametri

COMUNI	% schede	Livello di accessibilità	N° riferimenti	N° servizi	punteggio totale
Ancona	7	0	3,5	4,8	15,3
Aosta	4	0	1,2	1,4	6,6
Bari	4,5	0	0,8	2,3	7,6
Bologna	7	0	14,6	13,2	34,8
Bolzano	3	0	4,5	4,4	11,9
Cagliari	1,5	0	0,3	0,7	2,5
Campobasso	5,5	0	0,7	0,4	6,6
Catanzaro	2,5	0	0,2	0,2	2,9
Firenze	7	2	9,2	9,2	27,4
Genova	5	10	4,4	5	24,4
L'Aquila	4,5	0	0,5	0,5	5,5
Milano	6	0	13,3	8,7	28,0
Napoli	5	0	5,8	8,8	19,6
Palermo	3,5	0	0,6	1,3	5,4
Perugia	6,5	0	3,2	4,2	13,9
Potenza	4,5	0	2,8	3,3	10,6
Roma	7,5	0	12,8	10,5	30,8
Torino	5,5	3,6	13,5	10	32,6
Trieste	3,5	2,3	1	1,6	8,4
Venezia	6,5	4,3	7,1	9,5	27,4

Da queste tabelle sono state ricavate le due **graduatorie finali** (tabella 41 e 42) dove le amministrazioni sono elencate in ordine decrescente in base al punteggio totale ottenuto. Per dare maggiore chiarezza e leggibilità alla graduatoria, i punteggi finali sono espressi in centesimi: dal punteggio massimo, fatto pari a 100, sono stati calcolati tutti gli altri punteggi.

**Le due graduatorie presentano un andamento simile fra loro: le prime posizioni sono occupate da amministrazioni del nord e del centro: nelle Regioni il sud compare all’ottavo posto con la Campania e, nei Comuni, al settimo posto con Napoli. Nel caso delle Regioni, il sud conquista anche qualche posizione intermedia, con Basilicata e Sicilia al nono e decimo posto. Nei Comuni, invece, la stessa macroarea risulta un po’ più schiacciata verso il basso. In entrambi i casi le prime sei posizioni restano suddivise fra il nord e il centro. Il nord dà una migliore performance nel caso delle Regioni, conquistando quattro posti fra i primi sei mentre il centro realizza migliori risultati nei Comuni, occupando tre posizioni fra le prime sei.**

*Tab. 41 – La classifica finale delle Regioni*

<b>REGIONE</b>	<b>PUNTEGGIO FINALE (centesimi)</b>
<b>1. Emilia Romagna</b>	<b>100</b>
<b>2. Veneto</b>	<b>89</b>
<b>3. Liguria</b>	<b>80</b>
4. Friuli Venezia Giulia	79
5. Toscana	65
5. Lombardia	65
6. Piemonte	57
7. Lazio	54,2
8. Campania	53,6
9. Basilicata	52
10. Sicilia	49
11. Marche	45
12. Abruzzo	39
13. Val d’Aosta	39
14. Umbria	37
15. Sardegna	26
16. Molise	24
17. Puglia	18,4
18. Calabria	18,1
19. Trentino Alto Adige	11

Tab. 42 – La classifica finale dei Comuni

COMUNE	PUNTEGGIO FINALE (centesimi)
<b>1. Bologna</b>	<b>100</b>
<b>2. Torino</b>	<b>94</b>
<b>3. Roma</b>	<b>89</b>
4. Milano	80
5. Firenze	79
5. Venezia	79
6. Genova	70
7. Napoli	56
8. Ancona	44
9 Perugia	40
10. Bolzano	34
11. Potenza	30
12. Trieste	24
13. Bari	22
14. Campobasso	19
14. Aosta	19
15. L'Aquila	15,8
16. Palermo	15,5
17. Catanzaro	8
18. Cagliari	7

## 2) Osservazioni conclusive su Regioni e Comuni

A conclusione dell'esame dei dati relativi alle amministrazioni locali, si propone una sintesi dei punti salienti dell'analisi.

**1.** Si è partiti dal dato quantitativo totale di 408 schede, ognuna delle quali corrisponde ad un'area tematica: l'analisi per tipo di amministrazione ha mostrato che le schede si ripartiscono uniformemente fra Regioni e Comuni (rispettivamente 206 e 202). Più rilevante è risultata la variabile dell'appartenenza geografica: la distribuzione delle schede è sbilanciata in favore del centro (44%), seguito dal nord (32%) e, infine, dal sud (24%).

Infine, si è osservato che all'interno di ognuna delle tre macroaree geografiche le schede si ripartiscono in modo omogeneo fra Regioni e Comuni, attestandosi all'incirca sul 50% delle schede per ciascun tipo di amministrazione.

**2.** Le 408 schede sono state raggruppate in sei macroaree fra le quali è risultata prevalente la sfera della persona, con il 31% delle schede, seguita dalla sfera attività economiche/consumi/risparmio, (28,5% delle schede). Abbastanza significativa è anche la copertura data alle macroaree Ambiente/salute (18,9%) e Formazione/lavoro (15,4%). L'area Spazio consumer è stata rilevata solo in sei casi (4 Regioni e 2 Comuni).

Un'analisi più dettagliata ha permesso di evidenziare una graduatoria decrescente: le aree tematiche che trovano maggiore copertura sono Tempo libero nelle Regioni e Ambiente nei Comuni; le aree di minore rilevanza sono Personale nelle Regioni e Ricostruzione/emergenze ambientali nei Comuni.

**3.** Per quanto riguarda la collocazione, per il totale delle amministrazioni si è osservato che le aree tematiche sono collocate prevalentemente sul portale principale (nel 70,8% dei casi), identificato dall'indirizzo principale dell'amministrazione. Il fenomeno è più accentuato nei Comuni (81% delle schede sul portale principale); si è osservato che le Regioni presentano portali più articolati dei Comuni, dato che nel 39% dei casi le aree tematiche sono collocate su siti di secondo livello. Fra le tre macroaree geografiche, è il centro che presenta un maggior numero di schede collocate su siti di secondo livello (40%, contro 19% del nord e 25% del sud).

**4.** Sull'unità di classificazione livello di accessibilità, in generale si è osservato che prevale su tutti il grado di conformità zero rispetto alle "Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web" del W3C. Il livello zero si è riscontrato nell'80% delle aree tematiche monitorate. L'analisi per tipo di amministrazione ha mostrato che le Regioni presentano il livello zero nell'84% dei casi; i Comuni presentano questo livello 78% dei casi, mostrando quindi una maggiore sensibilità rispetto alla questione dell'accessibilità.

L'analisi per macroarea geografica ha evidenziato una migliore performance del nord, dove il livello zero è presente nel 54% delle aree tematiche monitorate. Al centro e al sud la quasi totalità delle aree tematiche ha livello di accessibilità zero (rispettivamente nel 93% e nel 97% dei casi).

**5.** Per l'unità di classificazione tipologia di contenuto si è partiti dall'esame del numero di riferimenti rilevati nelle 408 schede: il totale dei riferimenti si ripartisce equamente fra Regioni e Comuni. Con l'analisi per macroarea geografica si è evidenziato il maggior contributo in termini quantitativi proviene dal nord (46,7%), seguito dal centro (38,3%) e, infine, dal sud (15%).

Analizzando le tipologie di contenuto, si è osservato che la categoria prevalente è quella della documentazione specifica, rilevata nel 45,6% dei riferimenti registrati. Nel 28% i riferimenti riguardano invece strutture/associazioni utili per il cittadino. Sono queste le due categorie che coprono la maggior parte dei contenuti rilevati sui siti delle amministrazioni centrali.

Da questi dati sono state stilate due graduatorie che presentano le amministrazioni in ordine decrescente in base al numero di riferimenti alle diverse tipologie di contenuto considerate: per le Regioni, il primo posto è occupato dal Friuli Venezia Giulia e per i Comuni da Bologna.

**6.** Contrariamente all'unità tipo di contenuto, si è osservato che la variabile tipo di amministrazione influisce sull'unità di classificazione tipo di servizio: sul totale dei servizi rilevati, le Regioni ne forniscono il 63,5% mentre i Comuni soltanto il 36,5%.

Più simile a quella osservata per l'unità tipo di contenuto, è la distribuzione dei servizi fra le tre macroaree geografiche: anche nel numero di servizi offerti, è il nord che realizza il risultato migliore con il 41,9% sul totale dei servizi conteggiati; a breve distanza si colloca il centro (36,3%) e infine, il sud (21,8%).

L'analisi per tipo di servizio offerto ha evidenziato che le amministrazioni forniscono principalmente servizi informativi (77,8% contro 22,2% di servizi strumentali).

Sul totale dei servizi informativi rilevati, la quota maggiore proviene dalle Regioni (64,6% contro 35,4% dei Comuni); lo stesso accade per i servizi strumentali: sul totale, circa il 60% dei servizi è stato rilevato nei siti delle amministrazioni regionali (59,6% contro 40,4% dei Comuni). Da questi primi dati si era concluso che le Regioni offrono siti più ricchi in termini di quantità di servizi, sia informativi che strumentali. Relativamente ai servizi strumentali, però, l'analisi è stata approfondita, analizzando le categorie interne; se le Regioni forniscono un maggiore contributo quantitativo, è dai Comuni che proviene la maggiore quota di quei servizi caratterizzati da un più alto grado di interattività: si tratta, in particolare, delle categorie modulistica e pratiche on line dove i Comuni sopravanzano di molto le Regioni. Si è quindi concluso che qualitativamente i Comuni offrono una maggiore quota proprio di servizi specifici orientati alla realizzazione di un rapporto di interattività più spinta con il cittadino.

A partire da questi dati, sono state elaborate due graduatorie: le amministrazioni più ricche in termini di numero di servizi sono risultate l'Emilia Romagna per le Regioni e Bologna per i Comuni.

**7.** A conclusione del monitoraggio sui siti di Regioni e Comuni, si è pensato di stilare due graduatorie complessive, una per le regioni e una per i comuni. Le due graduatorie finali sono state elaborate a partire dai punteggi ottenuti dalle amministrazioni su quattro unità di classificazione (percentuale di aree tematiche, livello di accessibilità, percentuale di riferimenti a categorie del contenuto, percentuale di riferimenti a servizi). Le due amministrazioni che si classificano al vertice sono l'Emilia Romagna per le Regioni e Bologna per i Comuni.

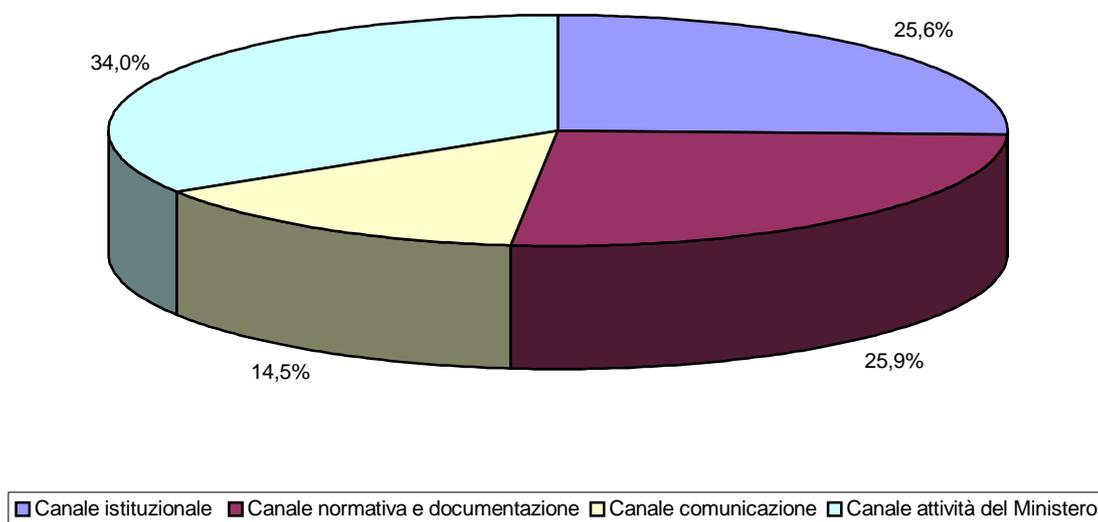
### 3) I siti dei Ministeri

Esaminiamo per ultimo la struttura e i contenuti dei siti dei Ministeri.

#### a) I contenuti

Relativamente all'unità di classificazione "contenuto", in totale sono state rilevate 359 sezioni. Si procede ora illustrando come le 359 sezioni si ripartiscono fra i quattro canali che identificano i quattro tipi di contenuto: il grafico 13 mostra la ripartizione percentuale delle sezioni e la tabella 43 riporta, in ordine decrescente, anche il numero effettivo di sezioni registrate per ogni canale.

*Grafico 13: Distribuzione dei contenuti per canale di attività*



*Tab. 43 - Ripartizione sezioni per canale del contenuto (totale Ministeri)*

MACROAREA TEMATICA	NUMERO DI SEZIONI PER CANALE	% DI SEZIONI CANALE
Canale attività del Ministero	122	34%
Canale normativa e documentazione	93	25,9%
Canale istituzionale	92	25,6%
Canale comunicazione	52	14,5%
<b>Totale</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

La maggior parte delle sezioni del contenuto è riservata alle attività del Ministero, quindi all'illustrazione degli ambiti di operatività dell'amministrazione. Per quanto specifiche, queste sezioni presentano materiali informativi anche divulgativi, in cui si illustrano le aree di intervento, le iniziative in corso e le linee generali di azione dell'amministrazione. I canali normativa e documentazione e istituzionale si collocano ad un livello quantitativo simile fra loro: nel primo caso le sezioni riguardano materiali informativi molto specifici, spesso forniti sotto forma di allegati, testi

integrali, moduli; spesso in questo canale è previsto l'accesso a banche dati o archivi contenenti la normativa del settore di competenza dell'amministrazione. Il canale istituzionale fornisce invece una panoramica sulla struttura e l'organizzazione del Ministero, sugli uffici, sui referenti e sugli organismi collegati all'amministrazione. Il canale meno ricco di sezioni è quello della comunicazione, dedicato ai cittadini ma anche agli operatori del settore dell'informazione. In genere questo comprende sia le notizie più generali pertinenti al settore dell'amministrazione che prodotti specifici quali comunicati stampa e rassegna stampa, di minore interesse per il cittadino.

In conclusione, si osserva che la maggior parte degli spazi informativi è dedicata comunque a materiali e contenuti piuttosto tecnici: con ciò ci si riferisce ai canali normativa e documentazione e istituzioni che, da soli, assommano oltre il 50% delle sezioni rilevate sui siti. Una buona quota è assorbita dal canale attività del Ministero che si potrebbe definire a carattere "misto", poiché include sia sezioni "generaliste" che materiale informativo più settoriale. Il canale comunicazione fornisce contenuti non targettizzati e di accessibilità immediata ed è quello che riveste una minore importanza quantitativa, coprendo solo il 14,5% dei contenuti. In sintesi, i contenuti forniti dalle amministrazioni centrali sembrano orientati verso un'informazione a carattere tecnico piuttosto che divulgativo.

Per verificarne la rilevanza quantitativa, si passa ad analizzare la ripartizione delle sezioni fra le varie aree tematiche delle diverse amministrazioni. I 13 Ministeri sono stati raggruppati in sette macroaree tematiche, per avere una prima idea generale di come le 359 sezioni si ripartiscono fra i diversi argomenti di interesse del cittadino. La tabella 44 presenta i Ministeri inclusi in ogni macroarea.

*Tab. 44 - Ministeri per macroarea tematica*

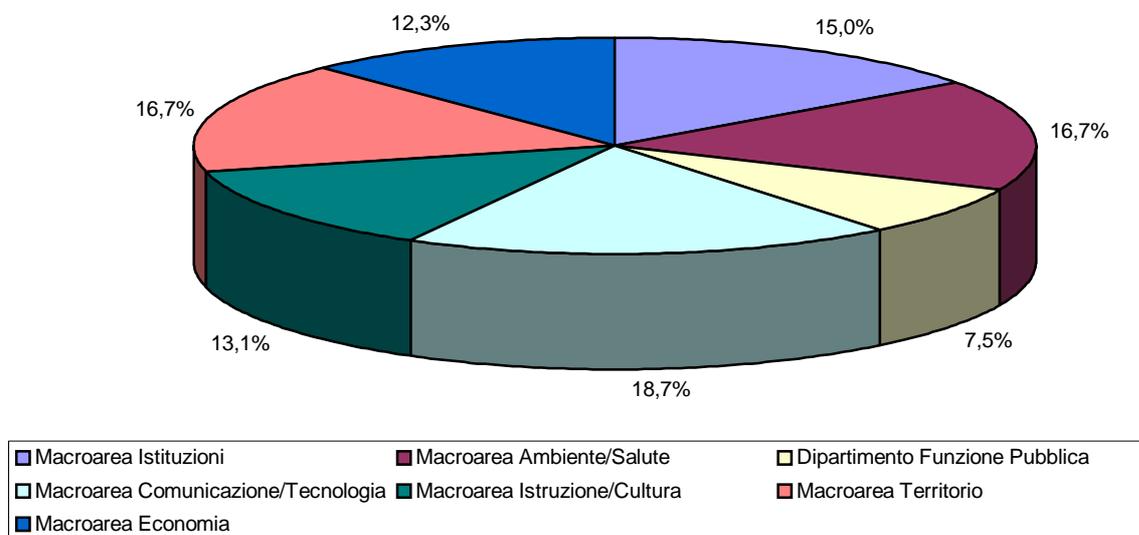
<b>MACROAREA TEMATICA</b>	<b>MINISTERI INCLUSI NELLA MACROAREA</b>
Macroarea Comunicazione/Tecnologia	Comunicazioni; Innovazione e Tecnologie
Macroarea Ambiente/Salute	Salute; Ambiente e Tutela del Territorio
Macroarea Territorio	Politiche agricole e forestali; Infrastrutture e Trasporti
Macroarea Istituzioni	Giustizia; Interno
Macroarea Istruzione/Cultura	Istruzione; Beni e Attività Culturali
Macroarea Economia	Economia e Finanze; Lavoro e Politiche Sociali
Funzione Pubblica	Dipartimento Funzione Pubblica

Questi raggruppamenti permettono di mostrare in modo sintetico come si distribuiscono le 359 sezioni fra le macroaree tematiche e quale macroarea prevale sulle altre.

Il grafico 14 presenta appunto la ripartizione percentuale delle sezioni fra le sette macroaree considerate; nella tabella 59 viene presentato anche il numero di sezioni per macroarea tematica.

La maggior parte delle sezioni informative rilevate sono dedicate alla macroarea Comunicazione/Tecnologia, seguita dalle macroaree Ambiente/Salute e Territorio che presentano la stessa incidenza percentuale sul totale delle sezioni. Le altre macroaree tematiche seguono tutte a breve distanza l'una dall'altra.

Grafico 14: sezioni per macroarea tematica (totale Ministeri)



Tab. 45 - Distribuzione delle sezioni del contenuto fra le macroaree tematiche (totale Ministeri)

MACROAREA TEMATICA	NUMERO DI SEZIONI PER MACROAREA TEMATICA	% DI SEZIONI PER MACROAREA TEMATICA
Macroarea Comunic./Tecnologia	67	18,7%
Macroarea Ambiente/Salute	60	16,7%
Macroarea Territorio	60	16,7%
Macroarea Istituzioni	54	15,0%
Macroarea Istruzione/Cultura	47	13,1%
Macroarea Economia	44	12,3%
Funzione Pubblica	27	7,5%
Totale	359	100%

Questi primi dati forniscono un'idea generale della rilevanza quantitativa dei diversi argomenti: per un esame più dettagliato, si presenta la graduatoria dei 13 Ministeri in base al numero di sezioni del contenuto registrate per ognuno.

Le due colonne finali presentano il numero e la percentuale di sezioni rilevate per ogni Ministero: le percentuali raggiunte da ciascuna amministrazione verranno utilizzate come punteggi per l'elaborazione della graduatoria finale presentata più avanti.

Tab. 46 - Graduatoria Ministeri per numero di sezioni del contenuto

MINISTERO	NUMERO DI SEZIONI	% DI SEZIONI
1. Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	43	12,0%
2. Ministero della Salute	38	10,6%
3. Ministero dell'Interno	33	9,2%
4. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	30	8,4%
4. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	30	8,4%
5. Dipartimento della Funzione Pubblica	27	7,5%
6. Ministero dell'Economia e delle Finanze	26	7,2%
7. Ministero delle Comunicazioni	24	6,7%
8. Ministero per i Beni e le Attività Culturali	24	6,7%
9. Ministero dell'Istruzione	23	6,4%
10. Ministero dell'Ambiente e Tutela del Territorio	22	6,1%
11. Ministero della Giustizia	21	5,8%
12. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	18	5,0%
<b>Totale</b>	<b>359</b>	<b>100%</b>

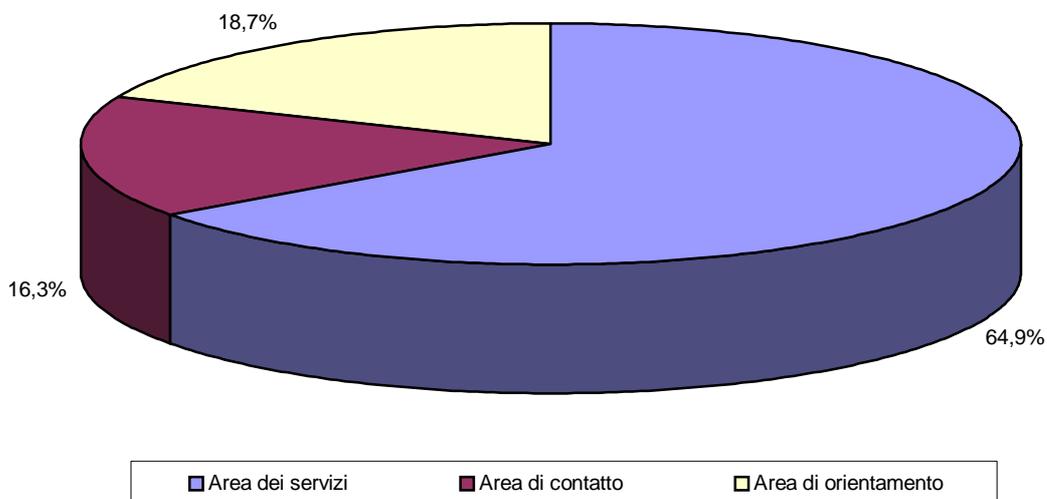
L'area tematica più ricca, in termini di numero di sezioni, è quella del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie; come nella graduatoria aggregata per macroaree, anche qui al secondo posto si colloca il Ministero della Salute. Gli ultimi posti sono occupati da Ministeri appartenenti alla macroarea Istituzioni e Economia.

#### **b) Analisi delle aree strumentali: area dei servizi, area di contatto, area di orientamento**

Si passa ora ad analizzare quella che è stata definita area strumentale poiché include le tre aree in cui l'amministrazione fornisce appunto strumenti operativi ai cittadini: gli strumenti possono essere servizi di vario tipo (area dei servizi), strumenti di contatto con l'amministrazione stessa (area di contatto) e strumenti per l'orientamento dell'utente all'interno del sito (area di orientamento). Si ricorda che, anche per queste aree, sono state conteggiate le sezioni dedicate a ciascuno strumento (e non il numero di strumenti nelle pagine interne del sito).

Il primo passaggio riguarda l'analisi aggregata delle tre aree: il grafico 15 mostra che la maggior parte delle sezioni conteggiate ricade nell'area dei servizi che occupa circa il 65% dell'area strumentale. All'incirca sullo stesso livello quantitativo si collocano l'area di orientamento (18,7%) e l'area di contatto (16,3%).

Grafico 15: Distribuzione delle sezioni per tipo di area strumentale



Tab. 47 - Numero e % sezioni per area strumentale

AREA STRUMENTALE	NUMERO DI SEZIONI	% DI SEZIONI
Area dei servizi	163	64,9%
Area di orientamento	47	18,7%
Area di contatto	41	16,3%
<b>Totale</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>

Per ognuna delle tre aree è possibile approfondire l'analisi e verificare la ripartizione delle sezioni fra le categorie interne all'area stessa. Si ricorda infatti, che ognuna delle tre aree prevedeva una lista di tipologie di strumenti che ha permesso una rilevazione più dettagliata.

Le tabelle 48, 49, 50 disaggregano i dati della tabella 47, mostrando la distribuzione delle sezioni conteggiate fra le categorie interne ad ogni area.

La tabella 48 è relativa all'unità di classificazione area dei servizi e presenta la ripartizione delle sezioni rilevate fra le varie tipologie di servizio. Fra i servizi, risultano nettamente prevalenti le risorse informative di vario tipo come, ad esempio, le sezioni dedicate agli eventi e alle iniziative in primo piano; fra queste rientra anche la sezione intitolata "come fare per", dove in genere l'utente trova istruzioni pratiche su come muoversi all'interno del contesto amministrativo.

Un altro esempio interessante di risorse elettroniche per il cittadino è la sezione "Ambiente e temi" del Ministero dell'ambiente e della Tutela del Territorio: si tratta di un servizio sperimentale del sito dedicato ai temi e alle parole dell'ambiente. Questa sezione è interessante in quanto, per ogni argomento, sono disponibili schede con materiale di tipo divulgativo rivolto, non ad un pubblico di settore ma alla generalità degli utenti. Oltre a documenti specifici sulla legislazione, sono disponibili anche un glossario, un percorso didattico (informativo e operativo), un archivio di immagini, un indice dei programmi attivati e delle direzioni di settore.

Numerose sono le sezioni dedicate ai link esterni, alle banche dati e alla biblioteca interna all'amministrazione. Più scarsi sono i servizi con un maggior grado di interattività come prestiti, consultazioni, prenotazioni on line: questi servizi sono stati rilevati solo nel caso del Ministero dell'Istruzione (iscrizioni on line), del Ministero delle Comunicazioni (prestito interbibliotecario, consultazioni, document delivery) e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (prenotazione musei) che è anche l'unico ad offrire il servizio di acquisto on line. Il Ministero delle Comunicazioni è l'unico che offre la possibilità di visita virtuale, con una presentazione delle strutture e delle risorse (Biblioteca, Museo) del Ministero stesso.

*Tab. 48 - Ripartizione delle sezioni fra le tipologie di servizio (totale Ministeri)*

<b>SEZIONE DELL'AREA DEI SERVIZI</b>	<b>NUMERO DI SEZIONI</b>	<b>% DI SEZIONI</b>
Risorse elettroniche specificatamente indirizzate al cittadino (pagine informative dedicate, pubblicazioni, progetti, dossier, studi, ricerche, iniziative, eventi)	68	41,7
Link	47	28,8
Banca dati - archivio	27	16,6
Biblioteca - museo	9	5,5
Prestiti - consultazioni - prenotazioni - document delivery - iscrizioni on line	7	4,3
Visite virtuali (foto - video)	2	1,2
Acquisti on line	1	0,6
Download	1	0,6
Altro	1	0,6
<b>Totale</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

La tabella 49 mostra la ripartizione delle sezioni conteggiate fra le categorie dell'area di contatto. Le sezioni quantitativamente prevalenti sono quelle riservate all'Urp, ai contatti con l'amministrazione (indirizzi e mail, telefono, indirizzo postale, sedi, referenti) e all'iscrizione alla mailing list. Ad una discreta distanza si collocano tutte le altre sezioni. Si segnala che il call center, servizio di una certa rilevanza per i cittadini, è stato rilevato solo nel caso del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero della Salute.

Tab. 49 - Ripartizione delle sezioni fra gli strumenti di contatto (totale Ministeri)

SEZIONE DELL'AREA DI CONTATTO	NUMERO DI SEZIONI	% DI SEZIONI
Urp	13	31,7%
Contatti - e mail	12	29,3%
Iscrizione alla mailing list (per invio newsletter)	9	22,0%
Comunità (forum - bacheca - e mail per segnalazione eventi e attività - registrazione) - servizio di posta elettronica	4	9,8%
Call center	2	4,9%
Altro (pagina di Benvenuto)	1	2,4%
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

La tabella 50 presenta la ripartizione delle sezioni conteggiate fra le categorie dell'area di orientamento. Gli strumenti più frequentemente rilevati sono il motore di ricerca, gli strumenti di ausilio e la mappa. In quattro casi si è riscontrata la possibilità di personalizzare la navigazione, accedendo ad una versione alternativa del sito: in due casi si tratta della versione WAI ad alta accessibilità (Ministero delle Comunicazioni, Ministero dell'Ambiente); negli altri due casi (Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, Ministero dell'Istruzione) si tratta di tre versioni alternative (standard, libero, alto contrasto) in cui variano le impostazioni grafiche del sito.

Tab. 50 - Ripartizione delle sezioni fra gli strumenti di orientamento (totale Ministeri)

SEZIONE DELL'AREA DI ORIENTAMENTO	NUMERO DI SEZIONI	% DI SEZIONI
Motore di ricerca interno	16	34,0%
Strumenti di ausilio (strumenti di navigazione - navigazione con la tastiera - download programmi - guida - statistiche sul sito - credits - altro)	14	29,8%
Mappa	10	21,3%
Sito WAI (sito in versione ad alta accessibilità) - "personalizza"	4	8,5%
F.a.q.	2	4,3%
Glossario	1	2,1%
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

A conclusione di questo esame, si presentano tre graduatorie relative alle tre aree strumentali appena esaminate: i 13 Ministeri sono presentati in ordine decrescente in base al numero di sezioni rilevate per ogni area strumentale. Le percentuali dell'ultima colonna verranno utilizzate come punteggio da assegnare nella graduatoria finale presentata nel prossimo paragrafo.

La tabella 51 presenta il numero (e la relativa percentuale) di sezioni registrate per ogni Ministero nell'area dei servizi. Il sito con il maggior numero di sezioni dedicate ai servizi è quello del Ministero della Salute, che raggiunge un ottimo risultato, anche considerando il notevole scarto che lo separa dall'ultimo posto della graduatoria (circa 18 punti percentuali). Si osserva inoltre, che sono presenti tre casi di Ministeri che si collocano allo stesso posto in graduatoria (quinto, sesto, ottavo posto).

Tab. 51 - Graduatoria Ministeri per numero di sezioni dell'area dei servizi

MINISTERO	NUMERO DI SEZIONI	% DI SEZIONI
1. Ministero della Salute	32	19,6%
2. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	26	16,0%
3. Ministero delle Comunicazioni	19	11,7%
4. Ministero per i Beni e le Attività Culturali	17	10,4%
5. Ministero dell'Interno	11	6,7%
5. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	11	6,7%
6. Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	10	6,1%
6. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	10	6,1%
7. Ministero dell'Istruzione	8	4,9%
8. Dipartimento della Funzione Pubblica	6	3,7%
8. Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio	6	3,7%
9. Ministero della Giustizia	4	2,5%
10. Ministero dell'Economia e delle Finanze	3	1,8%
<b>Totale</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>

Lo stesso dato, relativo all'area di contatto viene presentato nella tabella 52. La graduatoria non riflette l'andamento dei dati relativi all'area dei servizi: molti Ministeri si collocano allo stesso posto della graduatoria, in particolare nella zona centrale della graduatoria. Inoltre lo scarto fra il primo e l'ultimo posto (9,8%) è molto ridotto rispetto a quello rilevato per l'area dei servizi. In sintesi, per l'area di contatto, i Ministeri mostrano risultati più omogenei fra loro (da un massimo di 5 ad un minimo di 1 sezione rilevata per l'area di contatto).

Tab. 52 - Graduatoria Ministeri per numero di sezioni dell'area di contatto

MINISTERO	NUMERO DI SEZIONI	% DI SEZIONI
1. Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	5	12,2%
1. Dipartimento della Funzione Pubblica	5	12,2%
2. Ministero dell'Interno	4	9,8%
2. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	4	9,8%
2. Ministero dell'Istruzione	4	9,8%
3. Ministero dell'Economia e delle Finanze	3	7,3%
3. Ministero delle Comunicazioni	3	7,3%
3. Ministero per i Beni e le Attività Culturali	3	7,3%
3. Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio	3	7,3%
3. Ministero della Salute	3	7,3%
4. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	2	4,9%
5. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	1	2,4%
5. Ministero della Giustizia	1	2,4%
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Infine, la tabella 53 presenta il numero di sezioni registrate per ogni Ministero nell'area di orientamento. La graduatoria presenta un andamento simile a quello della tabella 66: moltissimi sono i casi di Ministeri con uguale numero di sezioni, soprattutto nella zona centrale della graduatoria (terzo posto). Lo scarto fra il primo e l'ultimo posto è ancora più ridotto che nell'area di contatto (8,5%

contro 9,8% della tabella 66). Le differenze fra le performance delle amministrazioni risultano quindi ancora meno marcate che nelle due graduatorie già esaminate.

*Tab. 53 - Graduatoria Ministeri per numero di sezioni dell'area di orientamento*

<b>MINISTERO</b>	<b>NUMERO DI SEZIONI</b>	<b>% DI SEZIONI</b>
1. Dipartimento della Funzione Pubblica	6	12,8%
2. Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	5	10,6%
2. Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio	5	10,6%
2. Ministero per i Beni e le Attività Culturali	5	10,6%
3. Ministero della Salute	4	8,5%
3. Ministero dell'Interno	3	6,4%
3. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	3	6,4%
3. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	3	6,4%
3. Ministero delle Comunicazioni	3	6,4%
3. Ministero dell'Istruzione	3	6,4%
3. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	3	6,4%
4. Ministero dell'Economia e delle Finanze	2	4,3%
4. Ministero della Giustizia	2	4,3%
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

In conclusione, l'unica area dove si notano differenze apprezzabili fra un Ministero e quello successivo della graduatoria, è l'area dei servizi. Nelle altre due graduatorie, gli scarti fra un Ministero e il successivo sono piuttosto ridotti e complessivamente le amministrazioni realizzano performance piuttosto omogenee fra loro.

### **c) Il Governo telematico : primato alla Salute**

Come già anticipato, le percentuali dell'ultima colonna vengono qui riprese ed utilizzate come punteggio per l'elaborazione di una graduatoria finale: aggregando i punteggi di ogni Ministero sulle diverse unità di classificazione, si arriva ad un punteggio calcolato che permette di avere una valutazione complessiva delle performance dei diversi Ministeri. La tabella 54 presenta le unità di classificazione considerate per l'elaborazione del punteggio finale, evidenziato nella colonna in celeste.

Tab. 54 – Graduatoria finale Ministeri (totale punteggi delle unità di classificazione)

MINISTERI	Livello di accessibilità	% sezioni contenuto	% sezioni area dei servizi	% sezioni area di contatto	% sezioni area di orientamento	totale
Min.della Salute	2	10,6	19,6	7,3	8,5	48
Dip. Innov. e Tec.	0	12	6,1	12,2	10,6	40,9
Dip. Funz. Pubbl.	2	7,5	3,7	12,2	12,8	38,2
Min. Beni At. Cult.	0	6,7	10,4	7,3	10,6	35
Min. Pol. Agr. For.	0	8,4	16,0	2,4	6,4	33,2
Min. Comunicaz.	0	6,7	11,7	7,3	6,4	32,1
Min. Interno	0	9,2	6,7	9,8	6,4	32,1
Min. Lav. Pol. Soc.	2	5,0	6,7	9,8	6,4	29,9
Min. Ambiente	0	6,1	3,7	7,3	10,6	27,7
Min. Istruzione	0	6,4	4,9	9,8	6,4	27,5
Min. Infr. Trasp..	0	8,4	6,1	4,9	6,4	25,8
Min. Economia	0	7,2	1,8	7,3	4,3	20,6
Min. Giustizia	1	5,8	2,5	2,4	4,3	16

Relativamente all'area del contenuto e alle tre aree strumentali (servizi, contatto, orientamento), i punteggi sono semplicemente la percentuale di sezioni registrata per ogni Ministero all'interno di ognuna delle quattro aree. Per l'unità di classificazione Livello di accessibilità, si è assegnato il punteggio secondo il seguente criterio:

- Sito con livello di accessibilità zero: zero punti;
- Sito con livello di accessibilità A: 1 punto;
- Sito con livello di accessibilità AA: 2 punti;
- Sito con livello di accessibilità AAA: 3 punti.

Da questa prima graduatoria, ne è stata ricavata un'altra: il punteggio del Ministero al primo posto è stato fatto pari a 100 e da questo sono stati calcolati tutti gli altri.

Tab. 55 – Graduatoria finale Ministeri (totale in centesimi)

MINISTERI	totale
1. Ministero della Salute	100
2. Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie	85,2
3. Dipartimento della Funzione Pubblica	79,6
4. Ministero per i Beni e le Attività Culturali	72,9
5. Ministero delle Politiche Agricole e Forestali	69,2
6. Ministero delle Comunicazioni	66,9
6. Ministero dell'Interno	66,9
7. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	62,3
8. Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio	57,7
9. Ministero dell'Istruzione	57,3
10. Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	53,8
11. Ministero dell'Economia e delle Finanze	42,9
12. Ministero della Giustizia	33,3

Al primo posto si colloca il Ministero della Salute che si era collocato ai primi posti, sia nell'area del contenuto che in quella dei servizi. Il successivo Ministero si colloca ad una distanza notevole (circa 15 punti). Gli scarti fra un'amministrazione e la successiva sono invece abbastanza ridotti per i Ministeri fra il secondo e il nono posto: si va da un massimo di sette punti (terzo e quarto posto) ad un minimo di due punti circa (quinto e sesto posto). Agli ultimi posti della graduatoria si notano invece scarti più consistenti fra un'amministrazione e la successiva (10,9 punti fra il decimo e l'undicesimo posto).

Si noti, infine, che i primi cinque posti della graduatoria sono occupati da Ministeri appartenenti a macroaree tematiche diverse. Le performance migliori non risultano concentrate quindi in una particolare macroarea ma sono distribuiscono in modo uniforme fra filoni tematici diversi. Poiché lo stesso andamento si può osservare nelle graduatorie elaborate per le quattro unità di classificazione singolarmente considerate, si può concludere che non sembra sussistere una relazione fra area tematica e performance dell'amministrazione in termini di quantità di sezioni presenti sul sito.

#### **d) Osservazioni conclusive sui Ministeri**

Si presentano di seguito i passaggi più significativi dell'analisi dei dati rilevati per i 13 Ministeri considerati.

**1.** Attraverso la specifica griglia di rilevazione utilizzata per le amministrazioni centrali sono state conteggiate 610 sezioni: di queste 359 sono relative all'unità di classificazione contenuto, mentre 251 sono state rilevate per l'area strumentale che include l'area dei servizi, l'area di contatto e l'area di orientamento.

**2.** Per quanto riguarda l'accessibilità dei siti, nella maggioranza dei casi si è riscontrato livello di accessibilità pari a zero (69,3% dei siti). Solo una quota minoritaria di siti presenta livello 1 (7,7%) e 2 (23%).

**3.** Si è passati poi ad analizzare la ripartizione delle 359 sezioni del contenuto fra i quattro canali che identificano quattro tipi di contenuto: la quota maggiore delle sezioni conteggiate ricade nel canale attività del Ministero (34%); in realtà, però, i due canali di informazione più tecnica assorbono oltre il 50% delle sezioni rilevate: nel canale normativa e documentazione ricade il 25,9% delle sezioni mentre quello istituzionale include il 25,6% delle sezioni. Il canale più marginale è quello della comunicazione, presente con il 14% del totale delle sezioni conteggiate.

Le 359 sezioni sono state poi raggruppate in sette macroaree, fra le quali quella quantitativamente prevalente è la macroarea Comunicazione/tecnologia (18,7% delle sezioni); a breve distanza, ed entrambi al secondo posto, si collocano le macroaree Ambiente/salute e Territorio (16,7%).

Al primo posto della graduatoria dei Ministeri per numero di sezioni del contenuto si è collocato il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie (12% del totale delle sezioni); all'ultimo posto si è classificato il Ministero per il Lavoro e le Politiche Sociali, con soltanto 18 schede (5%).

**4.** L'analisi dei dati ha considerato poi la ripartizione delle 251 sezioni fra le tre aree strumentali: la maggiore quota delle sezioni è stata conteggiata per l'area dei servizi (64,9% delle sezioni) che sopravanza di molto l'area di contatto (18,7%) e l'area di orientamento (16,3%).

All'interno dell'area dei servizi, la categoria più ricca di sezioni è risultata quella delle risorse informative (41,7%); una buona quota di sezioni proviene anche dalle categorie link (28,8%) e banca dati/archivio (16,6%). All'interno di questa area il Ministero che offre il maggior numero di servizi è il Ministero della Salute.

All'interno dell'area di contatto, le sezioni provengono principalmente dalle categorie Urp (31,7%), Contatti/e mail (29,3%) e iscrizione alla mailing list (22%). Nella graduatoria interna a quest'area, al primo posto si è collocato il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie.

Nell'area di orientamento, le categorie più frequentemente rilevate riguardano il motore di ricerca (34%), gli strumenti di ausilio (29,8%) e la mappa (21,3%). Al primo posto della graduatoria elaborata per numero di strumenti di orientamento, si è collocato il Dipartimento della Funzione Pubblica.

**5.** Al termine dell'esame dei dati sui siti delle amministrazioni centrali, è stata elaborata una graduatoria, in cui il punteggio finale è stato calcolato sommando i punteggi ottenuti dai Ministeri su cinque unità di classificazione (livello di accessibilità, percentuale di sezioni del contenuto, percentuale di sezioni area dei servizi, percentuale di sezioni area di contatto, percentuale di sezioni area di orientamento). Nella graduatoria finale il risultato complessivo migliore è stato ottenuto dal Ministero della Salute.

# APPROFONDIMENTO

## L'E-GOVERNMENT IN ITALIA

### Introduzione

Un sondaggio del settembre 2004 commissionato a Nielsen Net Ratings dall'Osservatorio sulla società dell'informazione del MIT (Ministero per l'Innovazione Tecnologica), ha fatto rilevare a politici ed esperti della materia una grande soddisfazione dei cittadini verso i servizi on line della Pubblica Amministrazione. Il 62% dei visitatori si diceva molto o abbastanza soddisfatto dei siti della P.A. e delle informazioni e dei servizi da essi ricavabili. Il 54% dei navigatori abituali utilizza tali siti, e tale dato si rivela superiore a quelli rilevati in Inghilterra, Spagna e Germania, per esempio – rispettivamente 50, 50 e 40%. Tra i servizi più “gettonati”, la ricerca di informazioni e il download di atti e documenti. Il pagamento di tasse, bolli, multe interessa per il momento soltanto il 6% degli utenti, solo il 5% richiede on line certificati o altri documenti personali.

Solo undici utenti su 100 utilizzano il web per comunicare o dialogare con l'amministrazione pubblica.

#### Motivi di utilizzo dei siti della P.A.

	Totale	Età (%)			
		14-17	18-24	25-54	55+
<b>Ricerca di informazioni</b>	77	78,1	65	80,1	75,1
<b>Scarico moduli</b>	38	23,6	42,7	37,2	43,2
<b>Rinvio moduli compilati</b>	11	8,4	12,1	10,9	9,1
<b>Esprimere opinioni</b>	10	25,5	8,4	3,5	2,3
<b>Pagamento tasse/bolli/canoni/bollette</b>	6	4,1	5	6,2	9,3
<b>Richiesta certificati/documenti personali</b>	5	5,6	9	10,9	10,5

Fonte: MIT 2004

Secondo l'8° Rapporto sulle città digitali RUR-Censis, nel 2004 “non esiste regione, provincia o comune capoluogo che non abbia una propria finestra istituzionale, rappresentata da un sito Internet in costante aggiornamento”<sup>5</sup>. Sottolinea il Censis, tra l'altro, che tali siti sono spesso un insieme di siti indipendenti e “sottodomini”, con una crescita di tale tipo di struttura del 31% dal 2002 (15% nel 2002, 46% nel 2004).

Il Rapporto sulle Città digitali individua i migliori siti tra quelli regionali, provinciali, comunali: tra le regioni, Liguria e Emilia Romagna; fra le Province, Milano e la Provincia Autonoma di Trento; fra i comuni capoluogo Torino e di Firenze; fra i comuni non capoluogo, Jesi, Carpi e Sesto San Giovanni.

<sup>5</sup> RUR-Censis – 8° Rapporto “Le città digitali in Italia. E-Government e E-democracy: le sfide per le istituzioni territoriali”

Per quel che riguarda le regioni, quelle indicate hanno il tasso più elevato di innovazione e i livelli più alti di spesa investita nell'ICT. Il Rapporto sottolinea quindi il divario rispetto alle Regioni del Mezzogiorno, che si caratterizzano per avere siti meno interattivi, meno ricchi di contenuti e tecnologicamente più obsoleti, in un contesto di ancora scarse infrastrutture e back office degli enti poco efficienti. Importanti anche le ricadute in termini di esercizio dei diritti del cittadino come soggetto fondamentale della democrazia. Secondo il Rapporto “sul piano dei contenuti è interessante notare che i siti istituzionali degli enti stanno diventando anche un importante strumento della comunicazione politica. Il 97,1% dei comuni, il 98% delle province e la totalità delle regioni offrono questo tipo di informazioni su Internet, con la tendenza a prevedere la gestione autonoma e decentrata dei siti del Consiglio, della Giunta e dei vertici politici. E' soprattutto in questi ambiti che si attivano forme di comunicazione interattiva assimilabili all'*e-democracy*”<sup>6</sup>.

**RATING 8° RAPPORTO CITTÀ DIGITALI 2003/2004  
(LE PRIME 10 POSIZIONI)**

<b>POSIZIONE</b>	<b>REGIONI</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
1	Liguria	83
2	Emilia Romagna	80
3	Piemonte	77
4	Lombardia	72
5	Toscana	71
6	Lazio	67
7	Veneto	63
8	Friuli Venezia Giulia	62
8	Umbria	62
9	Valle D'aosta	61

<b>POSIZIONE</b>	<b>PROVINCE</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
1	Milano	69
2	Trento	68
2	Mantova	68
2	Modena	68
2	Torino	68
3	Brescia	67
3	Bologna	67
3	Ferrara	67
4	Cuneo	66
4	Parma	66

<sup>6</sup> Ibidem

POSIZIONE	COMUNI MINORI	PUNTEGGIO
1	Jesi (An)	63
2	Carpi (Mo)	61
2	Sesto San Giovanni (Mi)	61
3	Imola (Bo)	59
4	Empoli (Fi)	58
4	Cesena (Fc)	58
5	Argenta (Fe)	57
6	Vigevano (Pv)	55
7	Formigine (Mo)	54

## 1. LE LINEE GUIDA DEL GOVERNO BERLUSCONI

Sono 10 gli obiettivi di legislatura in materia di e-gov fissati dal Ministero per l’Innovazione Tecnologica, a seguito dell’emanazione della Direttiva 20 dicembre 2002 “Linee guida in materia di digitalizzazione dell’Amministrazione” e ancora prima – nel giugno dello stesso anno – con la pubblicazione delle “Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell’informazione”.

Quest’ultimo documento definisce l’e-gov come “un passaggio innovativo fondamentale nell’evoluzione del rapporto cittadino/Pubblica amministrazione, che si inserisce nel processo di profonda trasformazione che tutti gli enti pubblici stanno affrontando per servire i cittadini e le imprese come ‘clienti’ da gestire con la massima attenzione”.

Il concetto di “cliente” può essere considerato il passaggio fondamentale della svolta innovativa nei servizi al cittadino da parte della P.A., inteso non semplicemente come il passaggio ad una gestione “aziendalista” o “privatistica” della Pubblica amministrazione, o – peggio – ad una gestione di “profitto”, ma “più semplicemente il loro obiettivo [delle Amministrazioni, ndr] diventa quello di erogare servizi in linea con le esigenze di chi ne usufruisce e la soddisfazione del ricettore del servizio è strumento fondamentale di verifica della sua qualità”.<sup>7</sup>

Priorità e scadenze per la società dell’informazione italiana sono fissate nell’ambito di 5 macroaree tematiche e operative: servizi a cittadini e imprese, efficienza, valorizzazione delle risorse umane, trasparenza e qualità. Alla base delle 5 macroaree individuate sono **tre obiettivi strategici fondamentali**<sup>8</sup>, al raggiungimento dei quali deve condurre proprio la realizzazione dei 10 obiettivi operativi:

- “modernizzare il Paese attraverso un uso diffuso delle nuove tecnologie ICT sia nel pubblico che nel privato”;
- “favorire la competitività del sistema Paese accelerando lo sviluppi dell’economia della rete”;

<sup>7</sup> “Linee guida del Governo.....”

<sup>8</sup> Comitato dei Ministri per la società dell’informazione – riunione febbraio 2002

- “realizzare una Società dell’informazione che migliori la qualità della vita e prevenga esclusioni di natura sociale o economica”.

E con più stretto riferimento alla Pubblica Amministrazione, **sei sono gli elementi chiave** attraverso i quali si arriva a stabilire i 10 obiettivi fondamentali da raggiungere nell’arco della legislatura:

**Erogazione dei servizi:** servizi prioritari – individuati nell’arco di tutti quelli a capo della P.A. – erogabili a cittadini e imprese attraverso modalità innovative, ad un livello di qualità elevato e attraverso un’unica interfaccia per l’utente. In altri termini “le complessità interne alla Pubblica amministrazione verranno mascherate all’utente/cliente”.<sup>9</sup>

**Riconoscimento digitale:** per modalità di riconoscimento digitale si intende lo sviluppo e la diffusione della carta d’identità elettronica, della firma digitale e la definizione della Carta Nazionale dei Servizi.

**Canali di accesso:** lo sfruttamento a 360° delle modalità di comunicazione oggi a disposizione, Internet, call center, cellulare, e così via.

**Enti eroganti:** ottimizzazione dei back office.

**Interoperabilità e cooperazione:** interfaccia comune tra le Amministrazioni per favorire comunicazioni rapide ed efficaci.

**Infrastruttura di comunicazione:** come sopra, un collegamento rapido ed efficiente tra le P.A.

### **Ed ecco i 10 obiettivi:**

#### **Servizi a cittadini e imprese:**

- 1) Tutti i servizi “prioritari” disponibili on line
- 2) 30 milioni di carte d’identità elettroniche e carte nazionali dei servizi distribuite
- 3) 1 milione di firme digitali diffuse (entro il 2003) diffuse (entro il 2003)

#### **Efficienza**

- 4) 50% della spesa per beni e servizi tramite e-procurement
- 5) Tutti gli impegni e mandati di pagamento gestiti on line
- 6) Tutta la posta interna alla pubblica Amministrazione via e-mail

#### **Valorizzazione risorse umane**

- 7) Alfabetizzazione certificata di tutti i dipendenti pubblici elegibili

---

<sup>9</sup> “Linee guida”

8) 1/3 della formazione erogata via e-learning

## **Trasparenza**

9) 2/3 degli uffici della Pubblica amministrazione con accesso on line all'iter delle pratiche da parte dei cittadini

## **Qualità**

10) Tutti gli uffici che erogano servizi dotati di un sistema di customer satisfaction

Per raggiungere tali obiettivi, lo sviluppo di servizi e-gov passa anche, nel documento governativo, per il contributo determinante delle Amministrazioni centrali impegnate su diversi fronti:

- **servizi on line:** farsi carico direttamente, tra i loro obiettivi di programmazione, di 37 tra gli 80 servizi on line individuati come prioritari per cittadini e imprese;
- **sviluppo e diffusione della CIE e della Carta Nazionale dei Servizi:** innanzitutto il Ministero dell'Interno; ma anche altre Amministrazioni hanno programmato l'adeguamento dei propri sistemi per l'accesso sicuro tramite CIE/CNS;
- **diffusione della firma digitale al loro stesso interno,** promuovendo campagne di sensibilizzazione sui potenziali utilizzatori e intervenendo allo stesso tempo per rendere accessibili applicazioni e servizi;
- **completamento (Ministero dell'Economia e Consip) della piattaforma e degli strumenti on line per l'utilizzo dell'e-procurement<sup>10</sup>;**
- **sviluppo dell'utilizzo della posta elettronica,** attraverso il potenziamento delle reti locali e delle postazioni;
- **diffusione dell'utilizzo di impegni e mandati di pagamento on line,** attraverso le soluzioni già approntate dalla Ragioneria dello Stato;
- **formazione e alfabetizzazione informatica di tutti i dipendenti** (il Ministero dell'Istruzione, tra gli altri, si è posto l'obiettivo dell'alfabetizzazione di 400.000 docenti);
- **sostegno all'e-learning<sup>11</sup>;**
- **accesso on line all'iter delle pratiche,** attraverso lo sviluppo e la diffusione di protocolli informatizzati, posta certificata e trasparenza dell'iter burocratico all'esterno;
- **sviluppo della qualità dei servizi.**

---

<sup>10</sup> definizione di e-procurement

<sup>11</sup> La formazione erogata on line

## 2. OBIETTIVI SPECIFICI DI E-GOVERNMENT DELLE AMMIN. CENTRALI

<b>MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI</b>	gestione anagrafica dei cittadini italiani residenti all'estero; voto telematico per i cittadini italiani all'estero; realizzazione del sistema informativo a sostegno del made in Italy (accesso a tutte le banche dati esistenti presso le diverse Amministrazioni attraverso un portale a disposizione dell'industria italiana all'estero); realizzazione di una rete di comunicazione tra la Farnesina e le 220 circa rappresentanze diplomatiche estere;
<b>MINISTERO DELL'AMBIENTE</b>	disponibilità on line del patrimonio informativo cartografico in tema di ambiente, territorio e sistema idrogeologico; informatizzazione di uffici quali la banca dati delle concessioni di derivazione d'acqua, di elettrodotti e opere idrauliche; monitoraggio telematico degli interventi di difesa del suolo;
<b>MINISTERO DEI BENI CULTURALI</b>	digitalizzazione del patrimonio culturale, con l'acquisizione di dati inventariali per 44 milioni di beni, dati di catalogazione per 41 milioni, digitalizzazione di 14 milioni; creazione di un portale multilingue con un'utenza potenziale di circa 2 miliardi di persone; automazione dei servizi gestionali;
<b>MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI</b>	realizzazione di una rete a banda larga di collegamento tra le strutture del Ministero; realizzazione di una rete di monitoraggio dei livelli di campo elettromagnetico, con la costruzione di una rete di centraline automatiche, i cui dati rilevati saranno a disposizione di cittadini e P.A. e consultabili on line; sviluppo del servizio telefonico 114 per la segnalazione di abusi a danno di minori; realizzazione di un sistema telematico per la gestione delle richieste di risorse di numerazione, la costituzione e il mantenimento dei numeri portati; realizzazione di un elenco telefonico generale da mettere a disposizione di fornitori di servizio elenco abbonati e dell'Autorità giudiziaria;
<b>MINISTERO DELLA DIFESA</b>	sviluppo di servizi su larga banda, di teleassistenza sanitaria in situazioni di emergenza, e di collegamento tra Organi Centrali della Difesa e Alti Comandi periferici miglioramento dei processi di gestione del personale e della logistica; creazione e gestione di banche dati unitarie tra le diverse Forze d'armata;
<b>MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE</b>	Amministrazione del Tesoro: sviluppo dell'e-procurement e dell'automazione di impegni e mandati di pagamento; completamento del sistema di documentazione delle banche dati e ampliamento delle banche dati conoscitive sulla finanza pubblica e gli investimenti pubblici; Amministrazione finanziaria: completa digitalizzazione degli adempimenti doganali; introduzione di modalità telematiche per lo svolgimento dei processi tributari; creazione del portale per gli Enti locali per la facilitazione del federalismo fiscale; F23 telematico per gli adempimenti demaniali; monitoraggio e controllo telematico dei flussi di merci in porti e aeroporti;
<b>MINISTERO DELLA GIUSTIZIA</b>	processo telematico per la consultazione a distanza di cause, registri di cancelleria, fascicolo elettronico; deposito di atti e richiesta di copie via web; area penale: collegamento telematico di Procure e Forze dell'Ordine; creazione del fascicolo digitale per il P.M.; sistema digitalizzato di archiviazione degli atti;
<b>MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI</b>	sviluppo del portale dell'automobilista; realizzazione del NISAT ( <i>Navigation Information Sistem in Advanced Technology</i> ), del VTS, della Banca Dati del Naviglio e dal Sistema di Radiolocalizz. satellitare; gestione automatizzata dei flussi di traffico, <i>tracking</i> delle merci a terra; monitoraggio telematico, servizi di cartografia territoriale, di pianificazione e gestione dell'intero ciclo di realizzazione delle infrastrutture;

<b>MINISTERO DEGLI INTERNI</b>	automazione degli archivi di Stato Civile e creazione del Centro Nazionale in attuazione del D.P.R. 396/2000; creazione del Sistema Informativo Uffici Territoriali (UTG); completamento della gestione automatizzata dell'AIRE;
<b>MINISTERO DELL'ISTRUZIONE, DELL'UNIVERSITA' E DELLA RICERCA</b>	Infrastruttura ICT scuole: entro il 2005 il rapporto dei PC rispetto al numero di studenti vuole raggiungere il livello europeo, pari a 1/12; ottimizzazione del processo annuale di mobilità del personale scolastico rendendo possibile l'inserimento delle relative domande e l'invio di successive comunicazioni direttamente on line, da casa o da una postazione ubicata presso la scuola; eLearning e alfabetizzazione ICT: lancio di un pacchetto gratuito di 50 ore di inglese per tutti gli studenti di ogni livello; sviluppo di un percorso base per circa 160 mila docenti che conseguiranno la patente europea del computer; creazione delle figure di docenti esperti nelle metodologie didattiche offerte dalle tecnologie dell'informazione; corsi per "responsabili delle infrastrutture tecnologiche" della scuola o di reti di scuole collegate fra loro che riguarderanno 4.500 docenti; creazione del Portale Nazionale dell'offerta formativa; incentivi alla costituzione di uffici per il trasferimento tecnologico e alla collaborazione con le imprese, attivazione di meccanismi finanziari premianti le sedi universitarie;
<b>MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI</b>	creazione della Borsa nazionale continua del lavoro, per l'incrocio domanda/offerta e il monitoraggio degli ammortizzatori sociali;
<b>MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI</b>	automazione di tutti i servizi riguardanti i finanziamenti nei settori dell'agricoltura e della pesca; sviluppo del Sistema informativo della montagna e diffusione dei servizi nelle aree montane;
<b>MINISTERO DELLA SALUTE</b>	monitoraggio livelli di assistenza e spesa sanitaria; portale della salute; registro informativo dei servizi trasfusionali; sistema informativo per l'educazione continua in medicina; rete dei medici di medicina generale; contact center per la salute; monitoraggio delle liste di attesa;

Anche gli altri soggetti che gravitano intorno, potremmo dire a più ampio raggio, alla P.A., hanno fissato alcuni obiettivi di e-gov, che sono schematizzabili come segue:

**Corte dei conti:** acquisizione dei conti consuntivi degli Enti locali per via telematica.

**Inail:** costruzione dell'Osservatorio on line sul mercato del lavoro.

**Inpdap:** ormai diventato parte integrante dell'INPS, ha previsto come suo obiettivo prioritario l'acquisizione e il consolidamento della base dati previdenziale dei pubblici dipendenti.

**Inps:** l'Istituto di previdenza nazionale ha avviato ormai da tempo un impegnativo lavoro per l'accessibilità on line a tutti i suoi servizi. Sul portale Inps è ormai possibile trovare i servizi per artigiani e commercianti, le procedure di calcolo e pagamento dei contributi volontari, la possibilità di visualizzare l'iter delle domande pensionistiche e lo stato dei pagamenti di prestazioni non pensionistiche.

**Istat:** l'Istituto nazionale di statistica sta procedendo alla costruzione del Portale SISTAN, ovvero del punto unico di accesso per cittadini, imprese, istituzioni a tutte le statistiche rese disponibili dai soggetti che partecipano al Piano Statistico nazionale.

### 3. LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE LOCALE

*“Le tecnologie dell’informazione e della comunicazione sono la risorsa strategica che consente di porre in modo nuovo il problema del rapporto tra autonomia locale e necessità di coordinamento e di armonizzazione a livello nazionale”.* Il capitolo dedicato allo sviluppo dell’e-gov presso Enti locali e Regioni all’interno delle Linee guida del 2002 mette in evidenza la necessità di uno sviluppo coordinato e integrato dell’innovazione tecnologica a livello “periferico”, nell’ottica federalista verso la quale il nostro Paese sta andando. Secondo le Linee guida un ruolo strategico è ricoperto dalle Regioni “nel governo dei processi di e-government sul territorio (i piani regionali di eGovernment) e nella predisposizione di servizi infrastrutturali per i diversi enti locali, per i cittadini e le imprese (i servizi delle reti unitarie regionali)”, e agli stessi Comuni è riservato un coinvolgimento particolarmente rilevante nella gestione e nella erogazione di servizi on line a cittadini e imprese.

A Regioni ed Enti locali è stato chiesto di presentare progetti di eGov da finanziare con un impegno di spesa – da parte del Dipartimento per l’innovazione e le tecnologie – straordinario di 250 milioni di euro provenienti da fondi UMTS.

Queste le caratteristiche che i progetti dovevano avere per l’ammissibilità ai finanziamenti:

- chiara finalità di servizio on line per i cittadini;
- aggregazione degli enti proponenti;
- riutilizzo delle soluzioni e promozione dello scambio di best practices tra Amministrazioni;
- individuazione di standard tecnici di riferimento per favorire la convergenza dei progetti dal punto di vista tecnico;
- coerenza dei progetti con i piani regionali per l’eGov;
- cofinanziamento da parte degli Enti locali; lo Stato interviene per una quota fino al 50%.

#### 3.1 - I PROGETTI DELLE AMMINISTRAZIONI LOCALI

Nel corso dell’ultimo decennio alcune regioni, antesignane dell’e-government, hanno già realizzato progetti diretti ai cittadini-utenti, che vanno dalla promozione dell’alfabetizzazione informatica agli incentivi per l’innovazione nelle imprese:

- **in Basilicata** l’iniziativa “Un computer per tutti”;
- **in Emilia Romagna**, i 156 progetti innovativi finanziati dalla Regione nel corso del 2001;
- **nel Lazio**, lo studio di fattibilità del piano regionale di e-Government realizzato dalla Regione;

- **in Liguria**, il portale regionale che ha ricevuto importanti riconoscimenti di qualità;
- **in Lombardia**, il coordinamento degli enti locali del territorio e la sperimentazione della carta sanitaria, così come la Borsa Lavoro partita in via sperimentale;
- **nelle Marche**, i servizi della rete regionale alle PMI dei distretti marchigiani;
- **in Piemonte**, le iniziative per promuovere l'utilizzo delle ICT nelle scuole avviate dalla Regione;
- **in Toscana e Veneto**, il sistema informativo del lavoro.

Ma le ultime due legislature sono state fondamentali per lo sviluppo dell'innovazione a livello locale.

### 3.1.1. E-GOVERNMENT FASE I<sup>12</sup>

**La I<sup>a</sup> fase di attuazione dell'e-government** nelle Regioni ed Enti Locali si è sviluppata tra ottobre 2001 ed aprile 2003, secondo tre linee di azione fortemente correlate fra loro: la promozione di progetti di e-government volti allo sviluppo di servizi infrastrutturali e servizi finali all'utenza, la definizione di un comune quadro tecnico e metodologico di riferimento, la creazione della rete dei **Centri Regionali di Competenza (CRC)**. La prima linea di azione si è realizzata mediante l'emissione di un Avviso per il cofinanziamento di progetti finalizzati all'individuazione e realizzazione di servizi on-line per cittadini ed imprese. La valutazione dei progetti ha messo in luce il buon livello di progettualità espressa dal territorio, che ha consentito di selezionare 134 progetti, di cui 26 nel Sud, per complessivi 500 milioni di euro (di cui 120 ml cofinanziati dal MIT). I progetti selezionati sono finalizzati in massima parte all'erogazione di servizi pubblici in rete a larga parte della popolazione e delle imprese. Gli obiettivi che tali progetti si propongono riguardano da un lato la semplificazione, l'efficienza e la competitività delle circa 4.000 pubbliche amministrazioni che si sono impegnate in questo percorso di modernizzazione; dall'altro il sostegno alla coerenza ed integrazione tra il livello locale e il sistema nazionale. Coerentemente agli obiettivi illustrati l'ICT è utilizzata dai progetti quale risorsa strategica per la definizione del rapporto tra le diverse autonomie locali e l'armonizzazione dei processi innovativi a livello nazionale. Nella primavera del 2003 sono state firmate tutte le convenzioni di attivazione dei progetti. Da giugno 2003 a marzo 2004 il CNIPA ha supportato la pianificazione esecutiva dei progetti cofinanziati, propedeutica all'avvio del monitoraggio dello stato avanzamento dei lavori. Il sistema di monitoraggio applicato rappresenta un approccio innovativo finalizzato alla puntuale verifica delle attività progettuali effettivamente realizzate ed alla conseguente erogazione delle diverse tranche di cofinanziamento previste.

---

<sup>12</sup> Questo paragrafo è ripreso dal sito [www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it)

Tra i progetti selezionati che hanno avuto accesso al cofinanziamento, eccone alcuni di particolare interesse.

Il **Progetto Iride** in Piemonte, suddiviso in tre linee di intervento (cittadini, imprese, P.A.), prevede lo sviluppo di una piattaforma di autenticazione da utilizzare per l'accesso a servizi on line, mentre le attività di implementazione dei servizi di autenticazione per i cittadini sono partite nel 2001.

Il **Progetto Enterprise**, realizzato dal Comune di Pordenone, è un sistema di relazione in rete tra pubblica amministrazione e imprese: uno sorta di Sportello Unico per le Attività Produttive e il Marketing Territoriale che coinvolge tutti i 51 comuni della Provincia di Pordenone (oltre 280.000 abitanti) e rende disponibili alle imprese del territorio, tramite il modello di "sportello virtuale on line", oltre 430 procedimenti (classificati secondo gli eventi della vita) e la possibilità di raggiungere il livello 4 di interattività nella scala e-Europe – quello che si riferisce alla transazione completa, incluso il pagamento.

**Comuneamico.net** è il portale coordinato dal Comune di Bergamo; rilascio del permesso per la circolazione su zone a traffico limitato, autocertificazione assistita e forum sono i primi servizi partiti a marzo 2004. Il progetto ha dimensione nazionale, coinvolge circa 200 enti ed oltre 3 milioni di cittadini. Più di 80 servizi saranno disponibili per cittadini, professionisti e imprese che risiedono e/o operano nel territorio. Dal punto di vista organizzativo il progetto prevede un unico polo (PES) di erogazione multicanale dei servizi on line a cittadini e imprese, localizzato presso il Comune di Bergamo e vari poli di accesso sul territorio (PAT), presso gli enti sviluppatori.

### **3.1.2. E-GOVERNMENT FASE II**

La seconda fase dell'e-Government prevede il potenziamento e l'estensione territoriale delle esperienze già avviate nella prima fase, ed alcune nuove iniziative.

Per l'identificazione delle linee di azione da intraprendere è stata determinante l'approvazione in conferenza unificata Stato-Regioni, Città e Autonomie Locali, a luglio 2003, del documento "**L'e-government per un federalismo efficiente. Una visione condivisa, una realizzazione cooperativa**".

Nell'autunno del 2003 è stato invece approvato, sempre dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni, Città e Autonomie Locali, il documento "**L'e-government nelle Regioni e negli Enti Locali: II fase di attuazione**", che definisce le azioni attuative della seconda fase.

Le **linee di azione** previste dal documento sono cinque:

- Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali;
- La diffusione territoriale dei servizi per cittadini ed imprese;
- L'inclusione dei comuni piccoli nell'attuazione dell'e-government;
- L'avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy);
- La promozione dell'utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese.

Si è chiuso a settembre 2004 il bando per la presentazione di progetti, da parte delle Regioni (e delle province autonome di Trento e Bolzano) per lo "Sviluppo dei servizi infrastrutturali locali e SPC (Sistema pubblico di connettività), mirati a creare o a sviluppare le infrastrutture necessarie all'erogazione di servizi ai cittadini. Come spiega il CNIPA, per servizi infrastrutturali si intendono "tutti quei servizi che le amministrazioni regionali e le province autonome mettono a disposizione nei loro territori e la cui disponibilità è necessaria per la realizzazione di progetti di e-government": servizi di connettività delle reti regionali e provinciali, servizi di gestione delle carte dei servizi regionali, servizi di gestione documentale e per la riservatezza dei dati, servizi per la certificazione dei fornitori, e così via. Il finanziamento per lo sviluppo di servizi infrastrutturali locali è pari a 35 milioni di euro, e il completamento dei progetti dovrà avvenire entro 36 mesi dall'erogazione della prima tranche di finanziamento. Spiega ancora il CNIPA: "Lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali è la prima delle cinque linee di azione della 'seconda fase di attuazione dell'e-government' il cui obiettivo principale è l'allargamento al maggior numero di amministrazioni locali dei processi di innovazione già avviati nella prima fase. Forte di un finanziamento di 207 milioni euro, la "seconda fase" prevede in particolare la realizzazione di servizi on-line per promuovere la cittadinanza digitale e specifiche misure per l'inclusione dei piccoli comuni, per la promozione dell'utilizzo dei servizi on line e per la formazione e l'assistenza agli Enti locali. Entro il 2005, secondo il piano, si dovrebbe arrivare alla copertura di almeno il 50% del territorio e della popolazione e all'erogazione in rete di 80 servizi prioritari per cittadini e imprese".

#### **4. I SERVIZI PRIORITARI**

Le Linee guida del MIT pubblicate nel 2002 si pongono, tra gli altri, l'obiettivo di rendere disponibili, entro la fine della legislatura, tutti i servizi on line ad almeno il 50% della popolazione. Tra gli strumenti considerati di primissima importanza troviamo innanzitutto la carta d'identità elettronica (CIE), introdotta come sperimentazione nel 1998. Oltre a rispondere ad esigenze di sicurezza, la CIE è progettata come strumento di identificazione in rete per i servizi telematici. Tra il '98 e il 2001, in via sperimentale, vengono consegnate 100.000 carte d'identità elettroniche in 83 Comuni italiani.

Il MIT ha deciso di affiancare alla CIE – passando così ad una fase successiva della sperimentazione – la Carta Nazionale dei Servizi, uno strumento più flessibile, e quindi più facilmente e immediatamente utilizzabile, grazie al fatto di non avere funzioni di riconoscimento “a vista”. Sia la CIE che la CNS sono predisposte per l’interoperabilità su tutto il territorio nazionale e per essere utilizzate anche come carte sanitarie, venendo incontro così alle sperimentazioni avviate dal Ministero della Salute.

#### **4.1. LA CARTA D’IDENTITÀ ELETTRONICA**

La carta d'identità elettronica è un tesserino in polibicarbonato dalle dimensioni del tutto simili a quelle di una normale carta di credito. Al contrario di questa, però, è dotata sia di bande a memoria ottica che di un microprocessore. La memoria ottica, letta con strumentazioni laser, viene utilizzata per l'archiviazione delle informazioni sull'identità del cittadino. Il "chippetto", invece, viene utilizzato per consentire l'identificazione in rete (a distanza) e per la fruizione dei servizi telematici che, proprio grazie alla nuova "card", potranno essere erogati dalla Pubblica Amministrazione e non solo. La produzione delle card è affidata all'Istituto Poligrafico dello Stato mentre il suo rilascio è, come per le carte "tradizionali", affidato al comune di residenza.

La CIE contiene al suo interno i dati identificativi della persona; il codice fiscale; i dati relativi alla residenza e alla cittadinanza; la fotografia; l'indicazione eventuale di non validità ai fini dell'espatrio; il codice numerico identificativo del documento; il codice del comune di rilascio; la data del rilascio e di scadenza; la firma del titolare (o di uno degli esercenti la potestà genitoriale o la tutela).

#### **4.2. LA CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI**

La Carta nazionale dei servizi è emessa dalle amministrazioni che vogliono anticipare i tempi rispetto alla CIE. La Carta contiene i dati identificativi del titolare, il codice numerico identificativo della carta stessa, la data di rilascio e di scadenza, nonché il certificato di autenticazione rilasciato da un certificatore accreditato.

Di recente, la Carta Nazionale dei Servizi è assunta alla funzione di strumento per il pagamento on line di tasse, prestazioni e servizi vari erogati dagli uffici pubblici<sup>13</sup>, grazie all’accordo tra il CNIPA e l’e-Committee dell’ABI che ha prodotto il cosiddetto “Bankpassweb”. L’uso di Bankpassweb è partito, a giugno 2004, in via sperimentale nelle città di Bologna e Verona, e permette l’identificazione sicura dell’utente senza la necessità che i numeri delle carte di credito viaggino on line. E a favore dell’interoperabilità, Bankpassweb è progettato in modo da essere compatibile con tutte le piattaforme web utilizzate dai maggiori istituti di credito.

---

<sup>13</sup> Innovazione – Newsletter CNIPA – 1 giugno 2004

## 5. OBIETTIVI E RISULTATI A DUE ANNI DALLE LINEE GUIDA

“L’obiettivo è di posizionare l’Italia tra i primi 7 Paesi in Europa sulla maggioranza degli indicatori”<sup>14</sup>. Secondo il CNIPA (Centro nazionale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione), sono quattro, sui 10 fissati nelle Linee Guida del 2002, gli obiettivi centrati al 2003 per quel che riguarda i progetti di eGov nella P.A. centrale<sup>15</sup>:

- servizi prioritari on line: sui 37 di esclusiva competenza della PA centrale, a fine 2003 18 (circa il 50%) erano, anche se una parte (11) solo parzialmente;
- rilascio dei dispositivi di firma digitale: al 31 dicembre 2003 erano 1,1 milioni;
- scambio della posta interna via e-mail: aumenta – tra il 2002 e il 2003 – del 76% (144 milioni di messaggi) l’uso delle comunicazioni elettroniche tra gli uffici della P.A., e aumentano anche i dipendenti con una casella di posta elettronica (dal 48% del 2002 al 61% del 2003);
- oltre 24 milioni di impegni e mandati elettronici di pagamento (l’obiettivo fissato era 20).

Ritardo più o meno forte, invece, sugli altri sei. Per quel che riguarda, innanzitutto, la diffusione di 3,3 milioni di Carte d’identità elettroniche e 4,4 carte nazionali dei servizi preventivati dal MIT, il CNIPA segnala un ritardo di circa 1 anno e mezzo, dovuto a necessità di approfondimenti tecnici e mancanza di fondi.

Ancora limitata l’acquisizione di beni e servizi tramite e-procurement (1959 milioni di euro, di cui 1092 per la sola Pubblica amministrazione centrale, sui 3 miliardi di euro preventivati dal MIT), e l’alfabetizzazione informatica del 60% dei pubblici dipendenti (solo l’1,2% dei dipendenti della PAC è entrato in possesso dell’ECDL, la patente europea di computer).

Comunque, segnala il CNIPA, il 91% dei dipendenti “eleggibili” ha una sua postazione di lavoro e circa 50mila dipendenti hanno, negli ultimi anni, frequentato corsi analoghi a quelli attraverso cui si ottiene l’ECDL.

L’e-learning è un altro punto di sofferenza: solo il 3% della formazione (obiettivo del MIT 15%), al 2003, viene erogato on line, anche se l’aumento, dal 2002 (anno in cui la percentuale era ferma allo 0,7%), c’è stato. L’obiettivo dell’accesso on line all’iter delle pratiche per il 30% degli uffici, è in realtà fermo a solo pochi enti, anche se esempi eccellenti sono rappresentati dall’Inps, per quel che riguarda le pratiche di pensione, e dal Consiglio di Stato per i ricorsi.

---

<sup>14</sup> Linee Guida 2002

<sup>15</sup> CNIPA - Relazione annuale 2003 sullo stato dell’informatizzazione nelle amministrazioni

Infine, solo l'11% degli uffici della PAC effettuano la rilevazione della customer satisfaction (obiettivo MIT al 30%) e sul 20% dei servizi on line tramite call center.

## **IL CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE<sup>16</sup>**

Una importante svolta nell'e-gov è stata l'approvazione del **Codice dell'Amministrazione Digitale**, avvenuta di recente con il **D.L. 7 marzo 2005, n. 82**. Il Codice è il risultato di oltre due anni di lavoro, di continue interazioni con tutti i livelli istituzionali, con le Regioni e le Autonomie Locali. È stato redatto dal MIT in collaborazione con tutte le amministrazioni statali e con il contributo di personalità del mondo dell'università, ricerca, imprenditoria, ordini professionali e associazioni di categoria. La diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione è fortemente condizionata dalle regole che ne definiscono la cornice normativa. Innovazione e normativa sono legate da un rapporto di reciproca influenza molto articolato, reso ancor più complesso dall'accelerazione propria della dinamica tecnologica. Se i due aspetti non procedono di pari passo, la normativa rischia di diventare un ostacolo invece che una risorsa per promuovere e incoraggiare lo sviluppo.

Le Pubbliche amministrazioni sono molto cambiate in questi ultimi anni: secondo i sondaggi i cittadini stessi le vedono mediamente più veloci e più attente ai bisogni dei loro utenti. I motori di questo cambiamento sono state le reti telematiche, l'informatica, Internet. Eppure vi è ancora molto da fare: spesso infatti l'innovazione tecnologica si è solo affiancata ai vecchi sistemi e i computer hanno convissuto con i timbri e i raccoglitori d'archivio. Il Codice rende ora obbligatoria l'innovazione nella PA nel modo più naturale: da una parte offrendo ai cittadini il diritto di interagire sempre, dovunque e verso qualsiasi amministrazione attraverso Internet, posta elettronica, reti; dall'altra stabilendo che tutte le amministrazioni devono organizzarsi in modo da rendere sempre e comunque disponibili tutte le informazioni in modalità digitale. Il Codice è, quindi, una complessa riforma, una specie di "costituzione" del mondo digitale, che tiene conto di diritti e doveri e che contemporaneamente fornisce i principi operativi con cui tali diritti e doveri si possono concretizzare. In questo modo semplifica il sistema giuridico di riferimento e lo rende più efficace. In sostanza il Codice ha ordinato e riunito norme già esistenti e ne ha fatte di nuove per nuovi servizi e nuove opportunità, ha creato insomma il quadro legislativo necessario per dare validità giuridica alle innovazioni. Il Codice dà attuazione alla prima delle cinque missioni del Programma di Governo per la riorganizzazione della macchina pubblica e alla digitalizzazione della PA:

---

<sup>16</sup> Questo paragrafo dedicato al Codice dell'Amministrazione digitale è ripreso dal sito del CNIPA ([www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it))

- introducendo nuovi diritti per i cittadini e le imprese e definendo il quadro giuridico che ne garantisce l'effettivo godimento;
- indicando nuovi strumenti e consolidando la loro validità giuridica;
- ponendo le basi per la costruzione di un federalismo efficiente;
- disegnando così una Pubblica amministrazione che funzioni meglio e costi meno ai contribuenti.

## **P.A. DIGITALE E NUOVI DIRITTI DEI CITTADINI**

Nella Pubblica amministrazione digitale i cittadini e le imprese hanno nuovi diritti che il Codice precisa e definisce e che rende quindi effettivamente esercitabili:

**Diritto all'uso delle tecnologie (art. 3)** I cittadini e le imprese hanno diritto di usare le moderne tecnologie informatiche per tutti i rapporti con qualsiasi amministrazione dello Stato. Non sarà più possibile quindi per un'amministrazione o per un gestore di pubblico servizio obbligare i cittadini a recarsi agli sportelli per presentare documenti cartacei, per firmare fisicamente domande o istanze, per fornire chiarimenti: per tutto questo deve essere sempre e dovunque disponibile un canale digitale sicuro, certificato e con piena validità giuridica che permetta di dialogare con la PA dal proprio computer.

**Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali (art. 4)** In particolare i cittadini e le imprese hanno diritto di accedere agli atti che li riguardano e di partecipare ai procedimenti in cui sono coinvolti tramite le moderne tecnologie informatiche e telematiche. Tutte le amministrazioni devono quindi organizzarsi per rendere disponibili agli interessati documenti, atti e procedimenti, in modo sicuro e trasparente, in formato digitale.

**Diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale (art. 5)** Dal 1° gennaio 2006 i cittadini e le imprese avranno il diritto di effettuare in modo sicuro qualsiasi pagamento verso le Pubbliche amministrazioni centrali attraverso le tecnologie informatiche e telematiche. Non sarà quindi più necessario alcun passaggio materiale di denaro né tanto meno fare file in banca o alla posta.

**Diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail (art. 6)** I cittadini e le imprese che ne fanno richiesta hanno diritto a ricevere ed inviare le comunicazioni dalle e verso le Pubbliche amministrazioni via e-mail all'indirizzo che avranno dichiarato. La posta elettronica proveniente dalla PA sarà certificata, ossia sarà certa la data e l'ora della spedizione, della sua ricezione e provenienza. Le comunicazioni e i documenti ricevuti in questo modo avranno piena validità giuridica anche verso altre persone o aziende.

**Diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione (art. 7)** I cittadini e le imprese hanno diritto a servizi pubblici di qualità e che rispondano alle loro reali esigenze. Le Pubbliche amministrazioni devono organizzare i servizi in modo da controllarne periodicamente la qualità e la soddisfazione dell'utenza.

**Diritto alla partecipazione (art. 8)** I cittadini hanno diritto di partecipare al processo democratico e di esercitare i diritti politici usufruendo delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie.

**Diritto a trovare on-line i moduli e i formulari validi e aggiornati (art. 58)** Entro due anni i cittadini e le imprese avranno diritto a trovare in rete i moduli, i formulari e i documenti rilevanti per qualsiasi pratica verso le Pubbliche amministrazioni. I moduli, i formulari e i documenti che non fossero disponibili in via telematica non saranno più giudicati validi, o almeno non saranno più necessari.

## **GLI STRUMENTI DELLA P.A. DIGITALE**

Nella PA digitale questi diritti sono garantiti dalla disponibilità dei seguenti strumenti innovativi a cui il Codice dà piena validità giuridica:

**La posta elettronica certificata (art. 6 e art. 51)** Si tratta di una e-mail che garantisce ora e data di spedizione e di ricezione, provenienza (con una firma elettronica) e integrità del contenuto. D'ora in poi vale quanto una raccomandata con ricevuta di ritorno, costituisce una prova certa, costa molto meno e si può fare da casa.

**La firma digitale (art. 21)** È una firma elettronica che garantisce con sicurezza l'identificazione di chi firma e la sua volontà di firmare. Questa firma può sostituire per sempre sigilli, punzoni, timbri e dà validità giuridica a qualsiasi attestazione nei rapporti tra privati, tra privati e Pubbliche amministrazioni e tra amministrazioni. Per rendere più sicura la firma elettronica questa deve essere certificata da un ente certificatore che risponda ai requisiti di legge e che si faccia garante dell'affidabilità della firma. Il codice regola tale certificazione in modo da conferire massima sicurezza alla firma elettronica, meglio di quanto ora avviene con la firma autografa.

**I documenti informatici (art. 17 e segg.; art. 37; art. 42 e segg.; art. 46 e seg.)** Un documento informatico, sottoscritto con una firma elettronica certificata, ha sempre e dovunque la stessa identica validità del documento cartaceo ad ogni effetto di legge e deve essere accettato da qualsiasi soggetto pubblico o privato. È possibile quindi sostituire i documenti cartacei con documenti informatici, con

considerevoli vantaggi in termini di tempo. Anche tutti i documenti contabili che la legge impone di conservare possono essere sostituiti da documenti informatici secondo le regole prescritte dal Codice e possono quindi essere conservati in forma digitale. Le Pubbliche amministrazioni possono raccogliere tutti i documenti relativi ad un procedimento in un fascicolo elettronico e devono comunicare ai cittadini interessati come accedervi, secondo quanto prescrive la legge sulla trasparenza (legge n. 241/90). Il Codice obbliga tutte le amministrazioni a gestire i documenti con sistemi informatici mediante il protocollo elettronico (certo e non modificabile, a garanzia di equità e di trasparenza, scoraggia malcostumi e forme di corruzione) e l'archiviazione elettronica che consente enormi risparmi di spazio e soprattutto di rintracciare velocemente qualsiasi documento tra i miliardi di documenti conservati dalle Pubbliche amministrazioni.

**I siti Internet delle PA (art. 56-57)** Quasi tutte le Pubbliche amministrazioni hanno già i loro siti Internet, ma il codice ne rende obbligatorie alcune caratteristiche fondamentali: i siti pubblici devono essere accessibili da tutti, anche dai disabili, reperibili, facilmente usabili, chiari nel linguaggio, affidabili, semplici, omogenei tra loro. I siti Internet diventano la “porta” privilegiata per entrare nelle Pubbliche amministrazioni e sono tenuti quindi a riportare alcuni dati necessari per orientarsi: l'organigramma per sapere chi fa cosa; gli indirizzi e-mail a cui rivolgersi per ciascuna necessità; l'elenco dei servizi forniti in rete; l'elenco di tutti i bandi di gara; l'elenco dei procedimenti svolti da ciascun ufficio con la loro durata e il nome del responsabile. Dopo 15 anni la legge sulla trasparenza diventa quindi concreta. Non bisogna fare più domande per vedere lo stato di una pratica, sapere chi ne è il responsabile e quanto deve durare il procedimento: queste notizie devono essere a disposizione sul sito della PA interessata.

**Le carte elettroniche (art. 67)** La carta di identità elettronica e la carta nazionale dei servizi diventano lo strumento chiave per razionalizzare e semplificare l'azione amministrativa e sono regolate dal Codice per essere uno strumento di autenticazione e di accesso ai servizi in rete della PA che sia universalmente valido in Italia, ma allo stesso tempo che contenga quei servizi e quelle utilità che ciascuna amministrazione territoriale giudichi utile per i propri cittadini.

## **LA P.A. DIGITALE FUNZIONA MEGLIO**

Nella PA Digitale le amministrazioni cooperano tra loro e costituiscono una rete integrata di cui il Codice definisce principi e finalità:

**Il federalismo efficiente (art. 12)** LA PA Digitale, integrata e interconnessa in rete, è il fattore chiave per costruire un federalismo efficiente. A tal fine il Sistema Pubblico di Connettività costituisce lo strumento che consente ai soggetti pubblici di dialogare, scambiare dati e documenti

attraverso standard condivisi e canali sicuri: una rete fatta dalle reti delle Pubbliche amministrazioni, che mette in comunicazione PA centrale, PA locale, regioni e soggetti erogatori di servizi pubblici.

**La cooperazione (art. 10 e 64)** Le Pubbliche amministrazioni utilizzano le tecnologie dell'informazione e comunicazione garantendo l'accesso alla consultazione, la circolazione, lo scambio di dati e informazioni, l'interoperabilità, ossia la capacità dei sistemi informatici di scambiarsi e di usare mutuamente informazioni anche se diversi. Le Pubbliche amministrazioni devono inoltre collaborare integrando i procedimenti di rispettiva competenza per rendere più efficienti i processi e agevolare i cittadini e le imprese nei loro adempimenti con la PA.

**La riorganizzazione gestionale e dei servizi (art. 13)** Il Codice lega strettamente l'utilizzo delle tecnologie al raggiungimento di obiettivi di efficacia, efficienza, economicità dell'attività amministrativa. Le Pubbliche amministrazioni devono utilizzare le tecnologie in modo da razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, la modulistica, le modalità di accesso ai servizi. Non basta informatizzare: l'innovazione tecnologica deve essere chiaramente orientata ad una maggiore efficienza interna ed efficacia dei servizi resi a cittadini e imprese.

**La gestione informatica dei procedimenti (art. 37)** Con il Codice nasce il fascicolo informatico. Le Pubbliche amministrazioni devono gestire i procedimenti utilizzando le nuove tecnologie e possono raccogliere in un "fascicolo digitale" atti e documenti relativi ad un procedimento anche se prodotti da amministrazioni diverse. In questo modo si accelerano tempi e procedure interne, con maggiore efficienza, minori costi per la Pubblica amministrazione e maggiore trasparenza per i cittadini.

**La trasmissione informatica dei documenti (art. 50 e segg.)** Le amministrazioni possono comunicare e trasmettere documenti tra di loro in tempo reale. Il codice dà piena validità giuridica all'utilizzo della posta elettronica nella comunicazione tra uffici pubblici. Anzi è lo strumento con cui di norma le amministrazioni devono comunicare. Comunicazioni, atti e documenti trasmessi per e-mail tra uffici pubblici sono validi ai fini del procedimento amministrativo in tutti i casi in cui è possibile accertare la provenienza e cioè se sono siglate con la firma digitale, oppure con protocollo informatico o trasmessi con posta certificata.

**La disponibilità dei dati (art. 53 e 60)** Le Pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili all'utilizzo da parte di altre amministrazioni i dati di cui sono in possesso, attraverso le tecnologie informatiche e telematiche. Ciascuna amministrazione titolare di dati è tenuta a renderli accessibili, nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività, ad altri soggetti pubblici che ne fanno richiesta per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali.

**Le basi di dati di interesse nazionale (art. 62)** Il Codice individua come basi di dati di interesse nazionale un insieme di informazioni, omogenee per tipologia e contenuto, come ad esempio gli archivi delle anagrafi, che sebbene siano possedute da Pubbliche amministrazioni diverse, sono necessarie ad altre Pubbliche amministrazioni per lo svolgimento dei propri compiti. Le basi di dati di interesse nazionale costituiscono un sistema informativo unitario che deve essere gestito, nel rispetto delle competenze dell'amministrazione che possiede i dati, garantendo l'allineamento delle informazioni e l'accesso da parte delle amministrazioni interessate nell'ambito del Sistema Pubblico di Connettività. È questa novità introdotta dal Codice che renderà possibile, ad esempio, passare dall'autocertificazione alla de-certificazione: eliminare cioè la richiesta di un gran numero di certificazioni da parte delle Pubbliche amministrazioni.

### **LA P.A. DIGITALE COSTA MENO**

La Pubblica amministrazione nel suo complesso già spende cifre considerevoli in nuove tecnologie (circa 1.300 milioni di € la PA locale e circa 1.800 milioni di € la PA centrale e gli Enti non economici) e ha dotato quasi tutti i dipendenti (91% dei posti "informatizzabili") di un posto di lavoro in rete, ma a tale sforzo spesso non si è accompagnato un incremento effettivo di efficienza e quindi un risparmio nei costi di funzionamento. Il Codice mette le condizioni per realizzare una PA che sia più efficiente, elimini gli sprechi e in definitiva costi meno.

**L'azzeramento dei certificati (art. 53)** Sono 35 milioni i certificati prodotti annualmente dalle Pubbliche amministrazioni con un costo per i cittadini di circa 13,50 € per ciascun certificato. La PA digitale potrà praticamente azzerare il numero dei certificati necessari attraverso la trasmissione dei documenti tra amministrazioni e la condivisione dei database. I cittadini e le imprese potrebbero risparmiare oltre 400 milioni di €

**L'uso della posta elettronica (art. 6,49,50,51,52)** Si sono stimati in 31 milioni i messaggi di posta elettronica inviati tra Pubbliche amministrazioni e nei contatti di queste con l'esterno e in 18 € il risparmio ottenuto per messaggio rispetto alla gestione di un messaggio di posta fisico. Il Codice, riconoscendo piena validità giuridica alle comunicazioni per via telematica, pone le basi per un incremento di tale numero e soprattutto per una sostituzione quasi totale della vecchia trasmissione cartacea. Una stima prudente valuta in circa 360 milioni di € i risparmi che ne potrebbero derivare già dal prossimo anno.

**Gli archivi digitali (art. 46 e segg.)** Con il Codice la Pubblica amministrazione senza carta diventa realtà. Tutti gli atti, i dati, i documenti, le scritture contabili ed anche la corrispondenza prodotti o riprodotti in maniera digitale secondo le regole che garantiscono la conformità agli originali hanno la

stessa validità giuridica di documenti cartacei e devono essere conservati in archivi informatici. Grazie alla conservazione digitale, si riducono tempi e costi di ricerca dei documenti, ma anche i costi di gestione e manutenzione degli archivi: processi più veloci, risparmi di spesa per le amministrazioni, enorme recupero di spazi prima occupati da ingombranti archivi cartacei.

**Le conferenze dei servizi on-line (art. 37)** Quando un qualsiasi procedimento pubblico (una licenza, una nuova opera pubblica, un evento, ecc.) coinvolge più amministrazioni, per semplificare il suo svolgimento viene indetta una “conferenza dei servizi” a cui partecipano responsabili di tutti gli enti interessati. Ora il Codice prevede la possibilità che queste conferenze si svolgano on-line, evitando viaggi, spese di trasferta, perdite di tempo e quindi con un notevole risparmio di denaro e una maggiore velocità.

**Il riuso delle tecnologie (art. 70 e segg.)** Il Codice istituisce la banca dati dei programmi informatici riutilizzabili, un elenco di programmi applicativi di proprietà pubblica. Prima di acquisire nuove applicazioni tecnologiche le Pubbliche amministrazioni devono verificare se vi sono soluzioni riutilizzabili, che sono cedute in maniera gratuita dalle amministrazioni titolari. Il processo di riuso abbate i costi degli investimenti in tecnologie e aiuta anche le amministrazioni con minore capacità di spesa ad acquisire tecnologie innovative. In questo modo tutte le amministrazioni, dalle più grandi alle più piccole potranno erogare servizi avanzati a cittadini e imprese.

**Gli sportelli per le imprese (art. 9)** Gli sportelli unici per le attività produttive diventano telematici: devono riorganizzarsi per gestire i procedimenti e le attività interne in maniera informatica, acquisire istanze da parte delle imprese ed erogare i servizi attraverso internet e posta elettronica. Per ottenere una maggiore efficienza e per risparmiare risorse il Codice prescrive forme di coordinamento tra le varie amministrazioni interessate che permetterà alle imprese di trovare ovunque una procedura omogenea. A livello centrale nasce il registro informatico degli adempimenti amministrativi di competenza delle amministrazioni centrali, nell’ambito però di una rete integrata di servizi gestiti dagli sportelli sul territorio.