



WI-PIE
La rete uguale per tutti

LA PRESENZA ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI

Rapporto a cura dell'Osservatorio ICT del Piemonte e di CRC Piemonte

Novembre 2008



Indice

INDICE	2
1 PREMESSA	3
2 RIFERIMENTI NORMATIVI PER I SITI WEB ISTITUZIONALI	6
2.1 INDICAZIONI DEL CODICE DELL' AMMINISTRAZIONE DIGITALE	7
2.2 LE PROPOSTE DELLA REGIONE PIEMONTE PER FAVORIRE LA PRESENZA WEB DELLE AMMINISTRAZIONI LOCALI 9	
3 PRESENZA E REPERIBILITA' ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI	11
4 ANALISI QUALITATIVA DEI SITI WEB DELLE PA PIEMONTESI	16
4.1 STRUMENTI DI ORIENTAMENTO E AGGIORNAMENTO	16
4.2 STRUMENTI PER L'INTERAZIONE PA-CITTADINO	21
4.3 SPECIFICHE DEL CAD.....	23
5 DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON-LINE NEI COMUNI PIEMONTESI	27
5.1 QUANTI COMUNI OFFRONO SERVIZI ON-LINE IN PIEMONTE?	28
5.2 QUANTI SERVIZI ON-LINE EROGANO I COMUNI IN PIEMONTE?.....	34
5.3 QUALI SERVIZI ON-LINE EROGANO I COMUNI IN PIEMONTE?	38
5.4 MODALITÀ DI AUTENTICAZIONE.....	42
5.5 LINK A SERVIZI ESTERNI	44
6 ANALISI DEI SERVIZI ON-LINE OFFERTI DALLE FORME ASSOCIATIVE	45
6.1 RESOCONTO ANALISI DEI SITI DELLE COMUNITÀ MONTANE SUL TERRITORIO PIEMONTESE.....	48
7 IL COMUNE DI TORINO: UN CASO DI ECCELLENZA	50
7.1 UNO SGUARDO AL WEB 2.0.....	52
8 ACCESSIBILITÀ DEI SITI DELLE PA PIEMONTESI [LAU]	54
9 CONCLUSIONI	59
10 METODOLOGIA RILEVAZIONE SERVIZI ON-LINE	61
10.1 DEFINIZIONE DEI SITI WEB DA ANALIZZARE.....	62
10.2 INDICATORI	63
10.3 I SERVIZI ON-LINE – LISTA DI RIFERIMENTO.....	65
11 METODOLOGIA ACCESSIBILITÀ	71
11.1 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE	71

1 PREMESSA

A conferma della costante attenzione di Regione Piemonte all'innovazione della Pubblica Amministrazione piemontese secondo una logica di sistema e *user-centric*, per una sempre maggiore efficienza e trasparenza verso gli utenti finali, prosegue nel 2008 il lavoro di analisi sulla **presenza on-line dei Comuni piemontesi**, svolto attraverso la collaborazione di:

1. CRC Piemonte (1);
2. Osservatorio ICT del Piemonte (2);
3. Laboratorio di accessibilità e usabilità del CSI Piemonte (3).

Partendo dai risultati ottenuti nel corso del 2006/2007 dal primo esperimento di integrazione delle preesistenti metodologie di rilevazione (4), CRC e Osservatorio ICT hanno proseguito il lavoro di collaborazione giungendo alla definizione di una metodologia di indagine che, traendo spunto dal contesto istituzionale di riferimento e dall'esperienza del primo anno, permette, attraverso una *web survey*, un'analisi snella, chiara e sufficientemente approfondita dei servizi on-line offerti dai Comuni piemontesi.

Ricalcando la struttura di analisi del primo anno, anche la rilevazione 2008 ha previsto un'articolazione in tre fasi:

- 1) il primo step è dedicato all'individuazione della **presenza sul web** di uno spazio dedicato a ciascun Comune piemontese;
- 2) in un secondo momento si è passati ad analizzare la **qualità** del sito web comunale;
- 3) in ultima istanza è stata analizzata l'**offerta di servizi** dei siti.

Grazie alla collaborazione del Laboratorio di Accessibilità e Usabilità di CSI Piemonte (LAU-CSI) è stato possibile affrontare anche l'aspetto dell'**accessibilità**, indagato separatamente, secondo metodologia ad hoc, dal Laboratorio, vista l'estrema complessità del tema.

¹ <http://www.ruparpiemonte.it/e-gov/crc.shtml>

² <http://www.sistemapiemonte.it/innovazionetecnologia/osservatorioICT/>

³ <http://lau.csi.it/>

⁴ <http://www.wi-pie.org/notizie/pdf/Rapporto.pdf>

I dati riportati in seguito fanno riferimento ai risultati rilevati nel mese di **Luglio 2008**. Visto l'adeguamento metodologico, non è stato possibile in molti casi operare un confronto con la precedente rilevazione. Sono cambiate anche le fasce dimensionali dei Comuni utilizzate per l'analisi, per cui si riporta di seguito la tabella, relativa ai Comuni piemontesi e aggiornata rispetto alla metodologia 2008.

Come si può notare, è stata aggiunta la fascia dimensionale 0 - 5.000 abitanti, per operare un'analisi specifica sui Comuni aderenti alle A.L.I./CST. Inoltre, il Comune di Torino, unico a contare un numero di abitanti superiori ai 500.000, è stato analizzato come caso a parte, anche in considerazione dell'eccellenza della presenza web della Città di Torino che in alcuni casi avrebbe potuto falsare i risultati relativi ai grandi Comuni.

Tabella 1 Comuni piemontesi

Province	Numero Comuni	Ab. < 5.000 ab.	5.000 < ab. < 10.000	10.000 < ab. < 500.000	Ab. > 500.000
AL	190	180	3	7	-
AT	118	113	2	3	-
BI	82	77	3	2	-
CN	250	226	16	8	-
NO	88	77	5	6	-
TO	315	254	29	31	1
VB	77	72	2	3	-
VC	86	78	6	2	-
Piemonte	1206	1077	66	62	1

La struttura del Rapporto di sintesi sui risultati riprende lo schema già utilizzato nella pubblicazione del 2007, aprendosi con un breve aggiornamento relativo al contesto normativo di riferimento. Segue la presentazione dei risultati della rilevazione (presenza on-line, qualità dei siti, servizi on-line), completata dalle analisi dedicate alle realtà associative piemontesi e al Comune di Torino, con particolare focus sui servizi web 2.0. Il Rapporto si chiude con il contributo del LAU sull'accessibilità dei siti della PA piemontese, completato dall'approfondimento sulle metodologie di indagine adottate.

Hanno collaborato all'indagine e alla redazione:

- per il CRC PIEMONTE: Monica Arduini, Cristina Lupo, Claudia Simonato, Eloisa Testa;
- per l'Osservatorio ICT: Fabrizio Baldan, Roberto De Marchi, Enrico Ferro, Elisa Pautasso;
- per entrambi (con ruolo di coordinamento) Chiara Gallino con la collaborazione di Michela Pollone e Valentina Grillea;
- per LAU: Vincenzo Mania (responsabile del LAU), Andrea Di Pizio (esperto di accessibilità), valutatori (esperti di accessibilità): Alessio Mantenga e Fabio Regina.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI PER I SITI WEB ISTITUZIONALI

Dal sorgere di Internet ad oggi, le Pubbliche Amministrazioni si sono gradualmente affacciate sul web, adattando la propria organizzazione all'adozione delle nuove tecnologie e all'utilizzo delle opportunità di comunicazione ed erogazione di servizi offerte da questo canale.

Si è quindi passati da una presenza web delle Pubbliche Amministrazioni caratterizzata da **"siti vetrina"**, cui gli utenti potevano solo accedere per reperire informazioni, a siti costruiti come **"sportelli virtuali"**, utilizzando i quali i cittadini e le imprese possono realmente fruire di servizi completi, concludendo tutte le fasi dell'interazione con gli uffici pubblici direttamente on-line.

Per quanto riguarda l'offerta e l'organizzazione dei contenuti, aspetti fondamentali per rendere fruibili le informazioni e trasparente l'azione amministrativa, si è passati attraverso alcune fasi ben note: l'abbandono della concezione delle pagine web come mera trasposizione dei testi "cartacei", l'utilizzo di un linguaggio più semplice, immediato, adatto al canale di comunicazione e alla necessità di chiarezza dell'utenza, l'organizzazione dei contenuti in modalità familiare al cittadino ("eventi delle vita"), fino alle evoluzioni più recenti, che prevedono la personalizzazione dell'interfaccia dei portali secondo le preferenze dell'utente e la produzione di contenuti da parte degli stessi utenti (web 2.0).

Il quadro normativo relativo ai siti web istituzionali è rimasto invece abbastanza stabile: il riferimento prescrittivo più diretto è rappresentato dalle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale ⁽⁵⁾ e dalla normativa sull'accessibilità ⁽⁶⁾, seguite dalla Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica inerente la qualità dei servizi on-line ⁽⁷⁾ e, più in generale, dalla normativa inerente le attività di informazione e di

⁵ D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i..

⁶ Legge 9 gennaio 2004, n. 4, d.p.r. 1 marzo 2005, n. 75, di attuazione e decreto del Ministro per l'Innovazione e le tecnologie dell'8 luglio 2005, recante "Requisiti Tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".

⁷ Direttiva per la qualità dei servizi on-line e la misurazione della soddisfazione degli utenti (in G.U. 18 ottobre 2005, n. 243).

comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni ⁽⁸⁾ e la gestione dei dati pubblici ⁽⁹⁾ e dalla normativa sulla privacy ⁽¹⁰⁾.

Le indicazioni normative comunque, non possono, con prescrizioni puntuali, supplire alla sensibilità che le amministrazioni pubbliche dovrebbero sviluppare, anche in questo campo, ponendosi dal lato dell'utenza, proponendo servizi attesi dal cittadino e dalle imprese, sviluppando, in buona sostanza una "cultura del web" inteso come offerta ricca di contenuti in cui la struttura proponente si relaziona dinamicamente e continuamente con l'utente finale.

2.1 Indicazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale

Le prescrizioni maggiormente attinenti al tema di questo Rapporto sono quelle contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale. In particolare, la cogenza di alcune disposizioni è diventata fattiva proprio dal primo gennaio 2008, a due anni dall'entrata in vigore del Codice.

La disciplina relativa ai contenuti dei siti web istituzionali è prescrittiva per le amministrazioni centrali mentre, per le amministrazioni regionali e locali, è commisurata alle risorse tecnologiche ed organizzative disponibili.

Si prevede che nel sito istituzionale siano presenti obbligatoriamente alcune informazioni:

- **l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni** e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta, corredati dai documenti anche normativi di riferimento;
- **l'elenco delle tipologie di procedimento** svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale;

⁸ Legge 7 giugno 2000, n. 150, artt. 1, 2 e 13 – "Disciplina delle attività di informazione e di Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni." ,n G.U. 13 giugno 2000, n. 136.

⁹ D.lgs. 24 gennaio 2006 , n.36 "Attuazione della Direttiva 2003/98 CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico".

¹⁰ D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in G.U. 29 luglio 2003, n. 174.

- le **scadenze e le modalità di adempimento** dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- l'**elenco completo delle caselle di posta elettronica** istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata;
- l'**elenco di tutti i bandi di gara e di concorso**;
- l'**elenco dei servizi forniti in rete già disponibili** e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima.

Questi requisiti sono stati indagati nella *web survey* di cui il presente Rapporto presenta i principali risultati (si veda in particolare il Capitolo 4.3).

Il disposto dell'art. 57 è, d'altro canto, potenzialmente rivoluzionario: vi è prevista la **messa a disposizione da parte delle Pubbliche Amministrazioni, per via telematica, dei moduli, formulari e della documentazione in genere richiesta per i singoli procedimenti**. Al comma 2, si stabilisce che **i moduli o formulari che non siano stati pubblicati on-line dalle Pubbliche Amministrazioni, non possano essere richiesti** e i procedimenti ad essi relativi possano essere conclusi ugualmente qualora la pubblicazione on-line non sia avvenuta.

In sostanza, qualora una Pubblica Amministrazione richieda, per una qualsiasi attività, la presentazione di documenti, è necessario che essi siano resi disponibili on-line, altrimenti l'utente non è tenuto a fornirli.

Il Codice sancisce altresì **l'impossibilità di fornire accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi**. L'entrata in vigore di questa disposizione, prevista anch'essa dal 1 gennaio 2008, è stata **prorogata al 31 dicembre 2008**.

2.2 Le proposte della Regione Piemonte per favorire la presenza web delle amministrazioni locali

Nell'ambito delle azioni finalizzate all'adeguamento dei siti internet alla legge n. 4/2004 (legge Stanca), la Regione Piemonte ha offerto, nel corso del 2008 ed in continuità con gli anni precedenti, un'attività di supporto alla Pubblica Amministrazione piemontese sui temi di accessibilità e usabilità delle pagine web.

L'attività è stata svolta dal LAU – Laboratorio di Accessibilità e Usabilità del CSI-Piemonte che ha fornito, agli enti che ne hanno fatto richiesta, un'attività di formazione e supporto gratuita, articolata in due modalità complementari: l'erogazione, itinerante sul territorio, del **corso di formazione "Progettare, realizzare e testare i siti web della P.A"** e un'attività **consulenziale**.

Il corso ha analizzato le tre fasi essenziali di produzione dei siti web, con l'obiettivo di fornire ai referenti informatici delle PA le conoscenze teoriche e gli strumenti pratici indispensabili alla costruzione di siti istituzionali in linea con le normative di accessibilità e i criteri di usabilità, prevedendo parti teoriche alternate a spazi di esercitazione pratica.

L'offerta di consulenza individuale è volta ad esaminare gli aspetti tecnici relativi all'adeguamento delle pagine web del sito dell'ente richiedente.

Durante l'incontro consulenziale si sono prese in esame le pagine del sito web istituzionale richiesto e, una volta condivisi strategie e obiettivi, sono state proposte soluzioni di impostazione del *layout* di pagina, disposizione degli elementi e tecniche per il raggiungimento dell'accessibilità.

Gli enti hanno l'ulteriore possibilità di richiedere al LAU un **report di valutazione generale dell'accessibilità del sito**: si tratta di un documento, che viene consegnato all'ente richiedente, in cui vengono presi in esame indicatori basati sui requisiti tecnici della Legge Stanca, che verificano la conformità del sito alla normativa vigente. L'analisi è completata da valutazioni aggiuntive in merito a criteri di valutazione sull'orientamento utente-centrico del sito e sulla fruibilità dei contenuti.

Il LAU si è occupato inoltre di realizzare un prototipo funzionante che possa costituire un **modello esemplificativo di sito web di un Comune di piccole dimensioni**.

Il pacchetto (disponibile sul sito del LAU) si configura come un vero e proprio sito web con un aspetto grafico neutro, che al suo interno contiene pagine che presentano:

- un'introduzione al tema dell'accessibilità;
- la descrizione dei contenuti del kit del prototipo stesso;
- l'accesso al prototipo: un sito web esemplificativo di un piccolo Comune.

Per l'impostazione del prototipo e l'architettura dei contenuti è stata fatta un'analisi funzionale dei bisogni dei siti dei piccoli Comuni. Il prototipo, che rappresenta solo **una delle possibili idee su come possa essere strutturato un sito di un ente locale**, presenta una suddivisione in sezioni e sottosezioni contenenti suggerimenti su ciò che potrebbe contenere il corpo della pagina.

Il prototipo è stato progettato secondo i principi di accessibilità delineati dalla normativa ed è pronto per essere modificato a piacimento sia nella struttura che nell'aspetto grafico.

L'obiettivo è quello di suggerire una tra le possibili vie di progettazione di un sito web della PA e al contempo di **facilitare la creazione di una visione comune** nella definizione delle azioni e delle tecniche nel campo dell'accessibilità e della fruibilità in rete dei siti di Comuni di piccole dimensioni.

In prospettiva, attraverso le iniziative proposte, è intendimento della Regione costituire un **centro di monitoraggio permanente dell'accessibilità dei siti web istituzionali degli enti piemontesi**, che abbia la funzione di osservatorio della qualità dei siti web della PA e possa analizzarne problematiche, soluzioni applicate ed evoluzioni nel tempo.

3 PRESENZA E REPERIBILITA' ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI

Dopo l'apertura introduttiva volta a contestualizzare il tema di indagine, si passa ora alla presentazione dei risultati della *web survey* sui siti dei Comuni piemontesi.

Si è scelto, per uniformità di presentazione, di considerare come **base di riferimento per tutti gli indicatori la totalità dei Comuni piemontesi**.

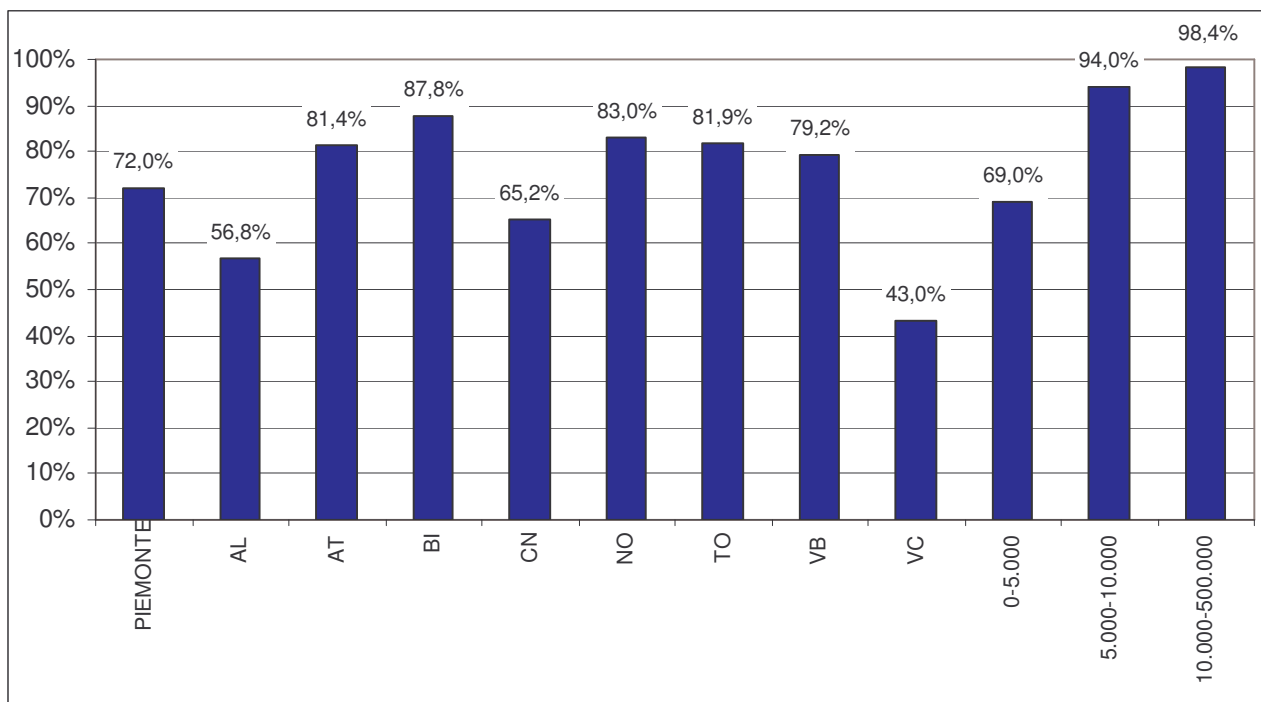
La prima informazione che si deve prendere in considerazione per analizzare l'offerta di servizi da parte delle PA locali piemontesi è la **presenza on-line** dei Comuni, ovvero la disponibilità di un sito web ufficialmente dedicato all'ente.

La presenza on-line dei Comuni piemontesi si attesta su percentuali molto elevate. Il grafico successivo mostra come il **72% dei Comuni disponga di un proprio sito web istituzionale di tipo ufficiale**.

La definizione di sito web ufficiale che è stata scelta dal gruppo di lavoro, proposta nell'appendice metodologica del presente documento (Capitolo 10), rispetto alla rilevazione passata ⁽¹⁾ è più stringente e ha escluso le pagine web presenti in portali generici come piemonteweb e Comuni-italiani: per questo non si ritiene opportuno effettuare un confronto con i dati raccolti negli anni precedenti.

Figura 1 – Comuni con sito ufficiale per Provincia e dimensione del Comune

¹ Nella metodologia 2006 – 2007 si definiva un sito *ufficiale* "...nel caso in cui sia direttamente riconosciuto dall'ente come proprio sito istituzionale, ovvero se è l'ente stesso ad individuarne i contenuti ..."



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

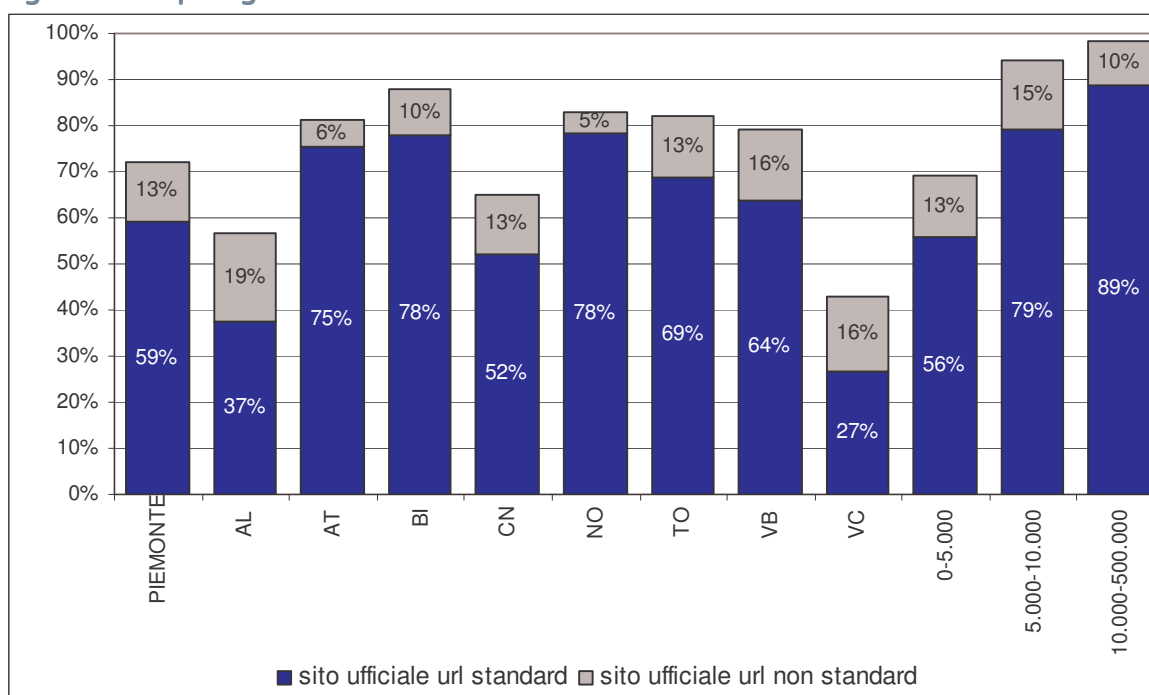
Le Province di Alessandria, Cuneo e Vercelli sono quelle che presentano un minor numero di siti web comunali ufficiali. Inoltre una stratificazione in base alla dimensione del Comune mostra come praticamente tutti i Comuni con più di 5.000 abitanti posseggano un sito web ufficiale.

È interessante leggere queste informazioni facendo riferimento alla **popolazione** che effettivamente può usufruire dei servizi on-line che il Comune mette a disposizione. I dati mostrano infatti come ben il **93,5% della popolazione residente in Piemonte viva in un Comune dotato di sito web ufficiale**. Il dato può essere interpretato considerando la minore difficoltà che i Comuni di ridotte dimensioni incontrano nel Rapporto con i propri cittadini, per cui l'attivazione di un canale telematico risulta superflua. Tuttavia si ritiene comunque urgente l'informatizzazione dei servizi anche per queste realtà, in cui, nonostante non sia frequente l'esperienza della "coda allo sportello", spesso i cittadini residenti sono lavoratori pendolari e possono avere difficoltà nel trovare tempo libero per recarsi personalmente all'ufficio comunale. Non informatizzare i servizi inoltre è contrario ad un'ottica di "sistema" della Pubblica Amministrazione e rappresenta un'occasione persa per attrarre risorse sul territorio comunale.

Si vedrà peraltro, più avanti, come non sempre la presenza on-line di un Comune implichi anche la fornitura di servizi tramite il web.

Ulteriore dato rilevato è l'utilizzo di **URL standard** che semplificano e rendono maggiormente intuitiva e immediata l'individuazione del sito web del Comune. Una larga maggioranza dei **siti web ufficiali piemontesi (l'82%)** sono caratterizzati da una URL standard ⁽¹²⁾ (definita dall'attuale legislatura in base al seguente standard: www.Comune.nomeComune.siglaprov.it). Ragionando in termini assoluti i dati mostrano come il **59% dei Comuni piemontesi** disponga di una URL standard e le Province in cui rispetto alla totalità dei siti si osserva una maggiore presenza di URL standard siano Asti e Novara.

Figura 2 - Tipologia URL

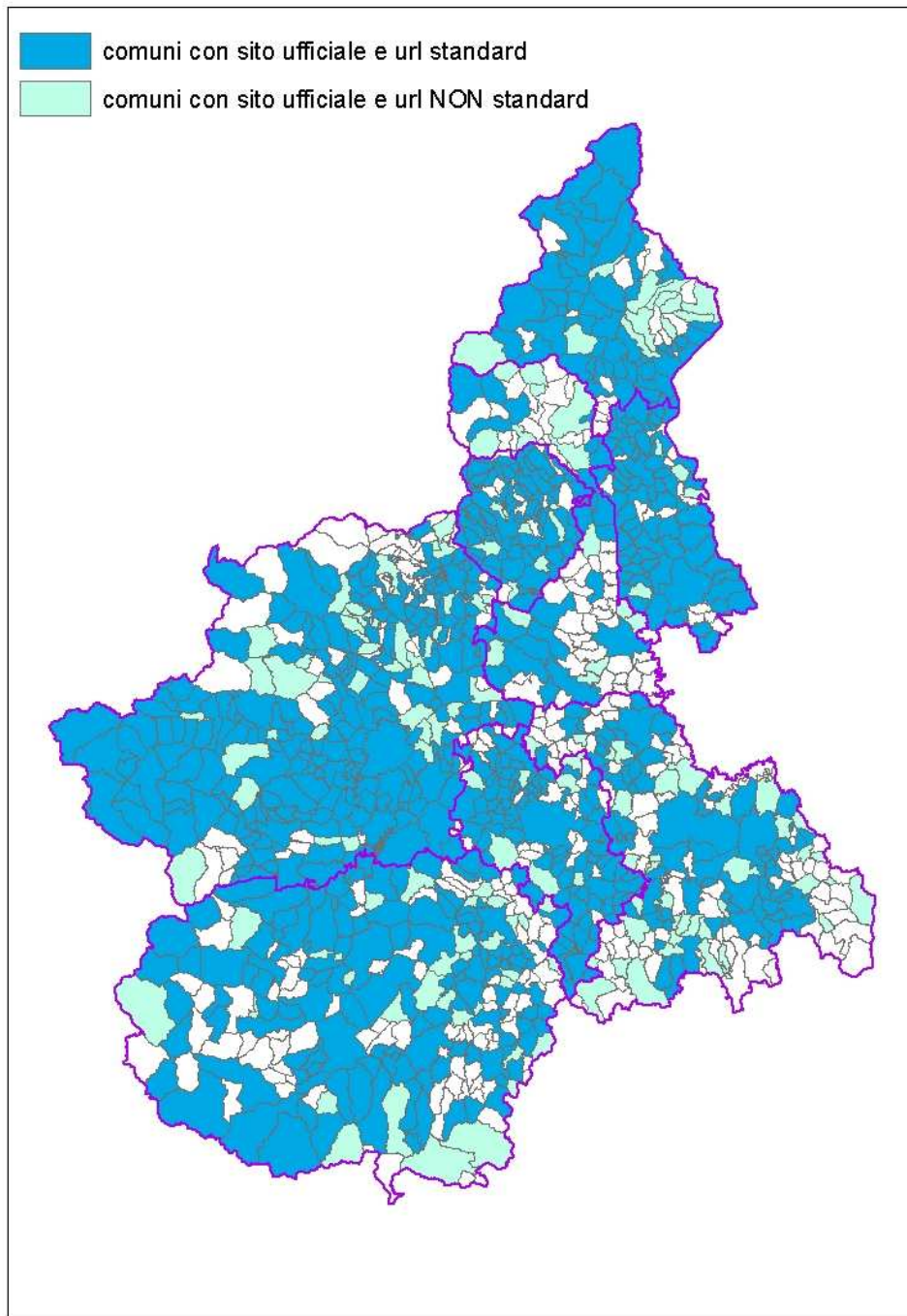


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La mappa successiva aggrega i dati su presenza on-line e sito standard mostrandone la distribuzione sul territorio regionale. Si conferma come i Comuni di più ridotte dimensioni o localizzati in zone più isolate non posseggano un sito web ufficiale o, pur avendo un sito web, utilizzino ancora una url di tipo non standard.

¹² Per maggiori dettagli si veda l'appendice metodologica

Figura 3 – Mappa distribuzione siti web comunali ufficiali e url standard nel territorio regionale



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

È da segnalare, inoltre, come per 28 Comuni (tutti con meno di 5.000 abitanti) la presenza on-line sia **interna al sito della Forma Associativa di appartenenza**: si tratta pertanto di pagine web sotto il dominio della Forma Associativa, presentate talvolta come sito ufficiale (14 casi) e talvolta non ufficiale (14 casi).

La rilevazione evidenzia un primato dei Comuni in Provincia di Asti e di Biella relativamente alla presenza on-line e, come si vedrà nella parte seguente del Rapporto, anche alla disponibilità di servizi on-line. Il dato è interpretabile come conseguenza di iniziative progettuali specifiche avviate sui due territori.

L'analisi sulla presenza on-line, in particolare, ha evidenziato una sorta di "standardizzazione" dei siti di un numero significativo di Comuni rispettivamente nelle due Province.

Per quanto riguarda la Provincia di Asti è da citare l'iniziativa "**Comuni in rete**" (www.Comuninrete.at.it): tale progetto, promosso dal Comune di Asti, è nato con la finalità di fornire ai Comuni o alle Forme Associate un sito Internet standard, i cui contenuti vengono aggiornati dai dipendenti comunali, senza necessità di disporre di capacità tecniche o specifiche conoscenze informatiche in materia. In questo modo il sito web del Comune può essere gestito completamente in autonomia e con costi decisamente ridotti rispetto all'acquisto di soluzioni sul mercato. La diffusione delle soluzioni di "Comuni in rete" ha avuto successo anche perché veicolata attraverso il canale del CST/ALI della Provincia di Asti, che ha divulgato l'iniziativa presso i Comuni.

Per quanto riguarda Biella, molti Comuni hanno aderito al "**Polo Telematico del Biellese**", promosso dalla Provincia di Biella: si tratta di una infrastruttura di rete nata nel 1997 che offre connettività e servizi internet a tutti i Comuni della Provincia di Biella.

In entrambi i casi poco meno del 70% dei Comuni con sito web ufficiale hanno aderito al progetto.

Infine è bene riservare alcune parole a quei Comuni che non hanno ancora un sito web ufficiale: anche per questi enti è stato possibile trovare almeno alcune informazioni essenziali ricorrendo, oltre ai già citati siti delle Forme Associate di appartenenza, anche a siti quali www.Comuni-italiani.it o www.piemonteweb.it.

4 ANALISI QUALITATIVA DEI SITI WEB DELLE PA PIEMONTESI

Valutate le dimensioni della presenza web dei Comuni piemontesi, si passa ora a osservare la qualità dei siti individuati.

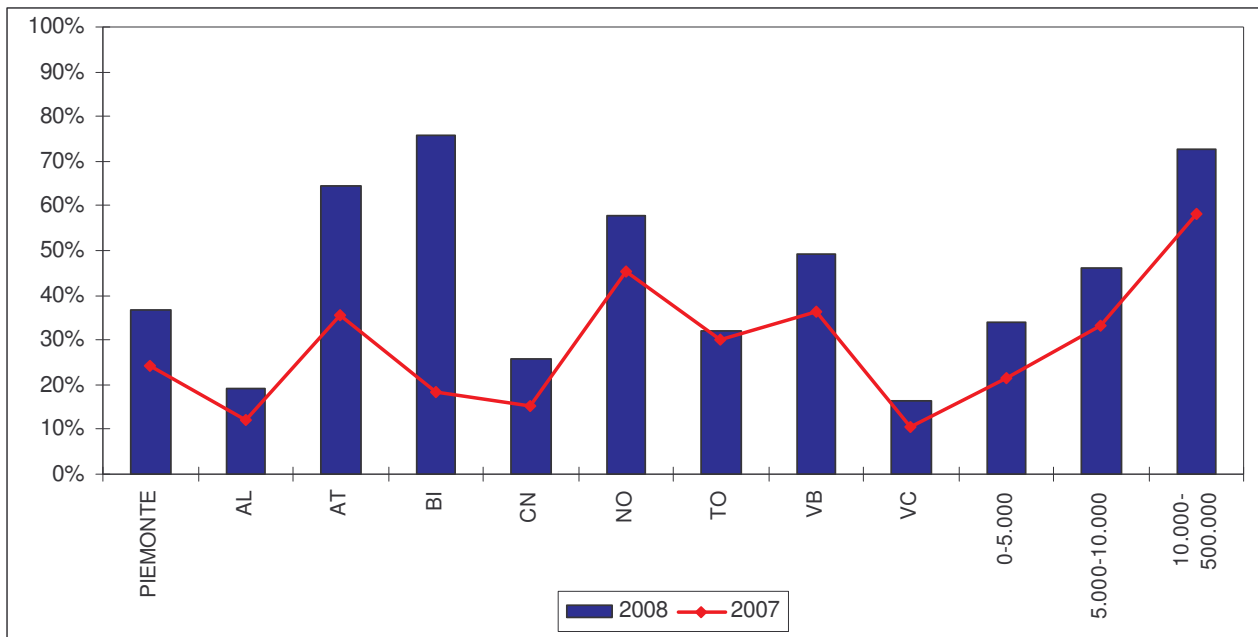
L'analisi qualitativa indaga le **caratteristiche dei siti che agevolano l'utente nella ricerca dell'informazione e che stimolano la partecipazione dei cittadini**. Sono oggetto di analisi, in particolare:

- **gli strumenti di orientamento** (mappa del sito, motore di ricerca...) che permettono all'utente di trovare le informazioni di cui ha bisogno e di tornare al punto di partenza nel caso in cui abbia scelto il percorso sbagliato. In un sito usabile l'utente raggiunge facilmente i suoi obiettivi durante la navigazione, non perde l'orientamento in quanto sa dove si trova, conosce le azioni che può eseguire e come eseguirle;
- **gli strumenti ed i canali di interazione PA-cittadino**: forum, newsletter, chat, sondaggi (strumenti di trasparenza della PA e e-democracy)
- **la coerenza dei siti con le specifiche contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale.**

4.1 Strumenti di orientamento e aggiornamento

La Figura 4 mostra la percentuale di presenza di un **motore di ricerca** all'interno dei siti: il **36,7% dei Comuni piemontesi** presenta un motore di ricerca all'interno del proprio sito, e la presenza aumenta proporzionalmente al numero di abitanti e, naturalmente, in base alla complessità del sito. Il motore di ricerca può essere considerato una soluzione sostitutiva alla mappa del sito, rispondendo allo stesso bisogno di rapidità di ricerca delle informazioni e di servizi di interesse dell'utente. Confrontando i dati del 2006, relativi all'ultima rilevazione, con quelli del 2008 si nota come la percentuale dei siti con il motore di ricerca sia aumentata considerevolmente nella Provincia di Biella e nella Provincia di Asti.

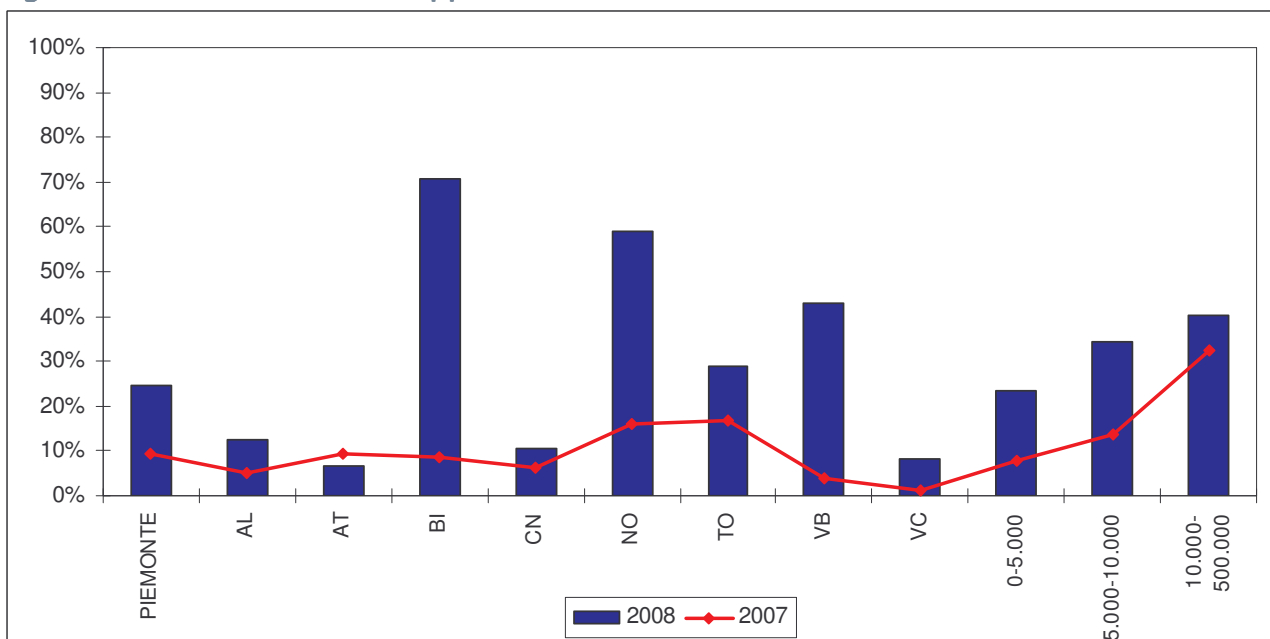
Figura 4 – Presenza di un motore di ricerca interno al sito



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

La Figura 5 è relativa alla presenza di una **mappa del sito** comunale, riscontrata nel **24,8% dei Comuni piemontesi**. Confrontando i dati del 2006 con il grafico sottostante, si nota come vi sia stato un incremento in tutto il Piemonte soprattutto per i siti dei Comuni con più di 10.000 abitanti. Inoltre è da sottolineare un particolare aumento della presenza di una mappa del sito per i Comuni della Provincia di Biella, della Provincia di Novara e della Provincia di Verbania.

Figura 5 – Presenza di una mappa del sito

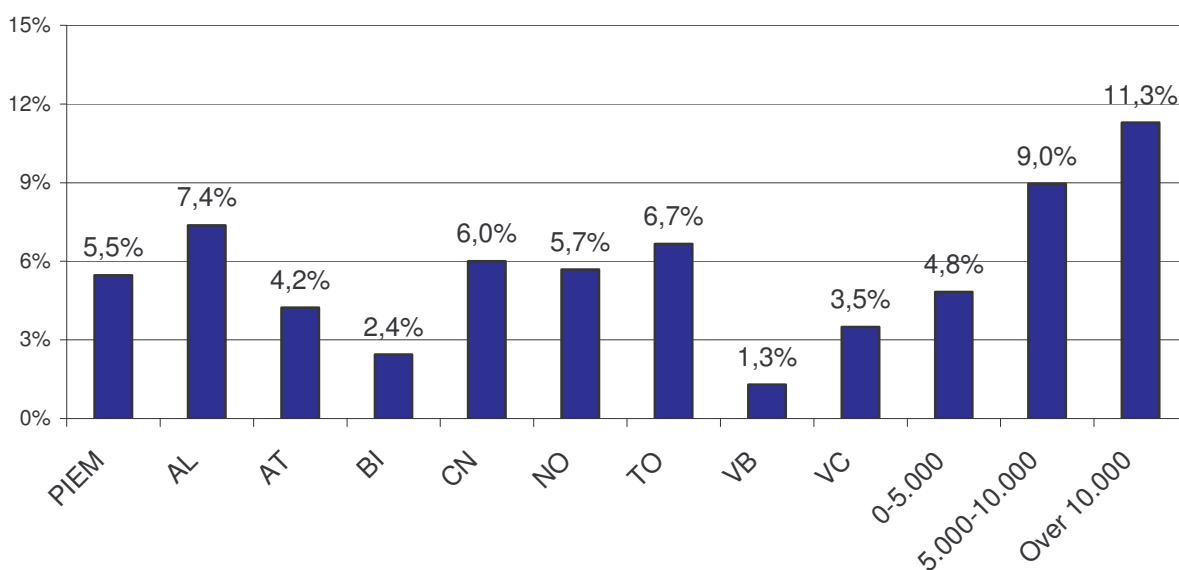


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

Qualità significa anche e soprattutto contenuti attendibili e pertanto non obsoleti: la Figura 6 mostra un'analisi relativa all'**aggiornamento del sito**. La metodologia 2008 ha previsto una verifica particolarmente puntuale sull'aggiornamento, per cui si intende aggiornato il sito che pubblica la data di aggiornamento e al tempo stesso i cui contenuti sono stati aggiornati almeno negli ultimi due mesi. Si è scelto infatti di dare particolare importanza ed attenzione al fatto che le informazioni trovate su di un sito fossero effettivamente recenti, escludendo i siti che non indicavano la data e i siti che, pur con data di aggiornamento esplicita, presentavano notizie o moduli evidentemente datati.

Dal grafico si evince che, a livello regionale, è bassa la percentuale dei Comuni che pubblicano la data di aggiornamento e mantengono fresche le informazioni (**5,5%**). Le Province di Alessandria e Torino rispettivamente con il 7,4% e 6,7% sono le più attive.

Figura 6 - Aggiornamento sito



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

E' stata inoltre rilevata la presenza di una versione alternativa delle pagine web tradotta in almeno una **lingua straniera**, a supporto della fruizione dei contenuti del sito da parte degli utenti di altre nazionalità. Oltre alla presenza dei cittadini stranieri in Piemonte, è necessario considerare gli stranieri non residenti che potrebbero visitare il sito web di un Comune piemontese per motivi di lavoro o turistici.

Differentemente dalla rilevazione del 2006, quest'anno è stata verificata l'effettiva presenza di versioni del sito tradotte in varie lingue, verificando sia il numero di lingue sia i contenuti tradotti.

In controtendenza rispetto agli altri dati rilevati ed in confronto al 2006, la percentuale dei siti comunali in cui è presente una versione in lingua straniera è diminuita, molto probabilmente in ragione della nuova metodologia di rilevazione, più puntuale. Oggi il numero dei Comuni con il sito tradotto almeno in una lingua straniera è di 48 (4% della totalità). Torino è la Provincia che presenta la percentuale più elevata (8,9% dei Comuni) e in generale si nota una propensione alla traduzione dei siti soprattutto nei comuni medi e grandi.

Tabella 2 – Sito tradotto in almeno una lingua straniera

Province	% Comuni con sito tradotto in almeno una lingua straniera
AL	2,1%
AT	3,4%
BI	0%
CN	3,2%
NO	1,1%
TO	8,9%
VB	0%
VC	3,5%
Ab. < 5.000 ab.	3,3%
5.000 < ab. < 10.000	9%
10.000 < ab. < 500.000	8,1%
Piemonte	4%

4.2 Strumenti per l'interazione PA-cittadino

Un ulteriore tema d'indagine affrontato in questa rilevazione è la presenza di strumenti o informazioni nel sito che agevolino la comunicazione e l'interazione tra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti.

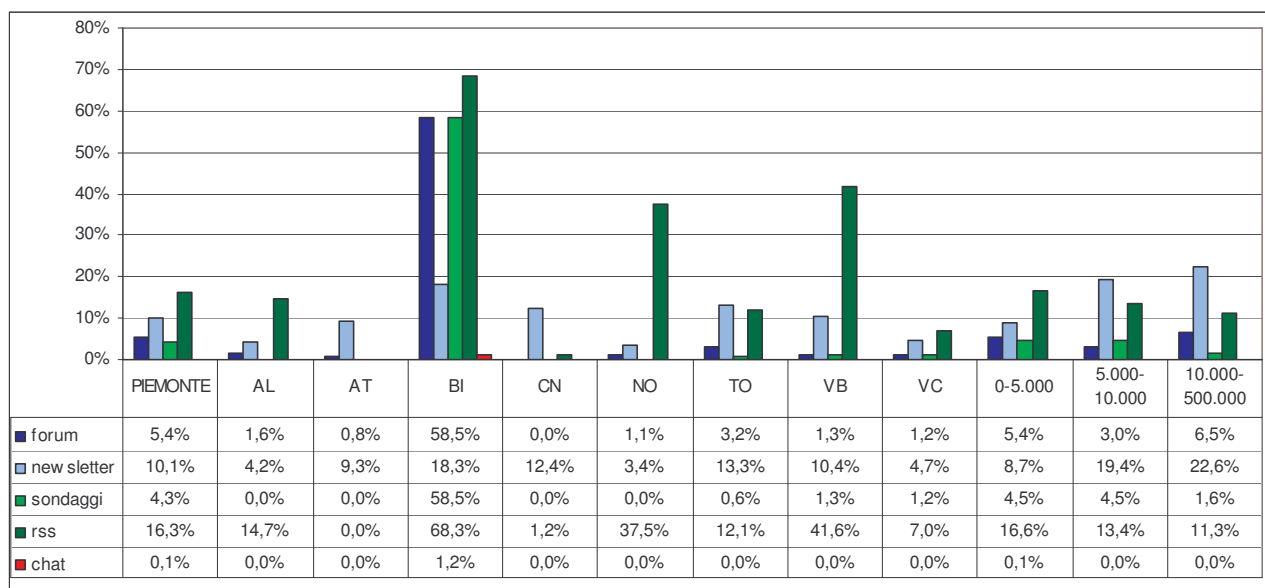
Gli indicatori analizzati misurano il livello di presenza delle diverse tipologie di canali utilizzabili dagli utenti per soddisfare le proprie esigenze informative – come ad esempio RSS ⁽¹³⁾ e newsletter – e per partecipare attivamente ai processi decisionali relativi a scelte di pubblico interesse (sondaggi, forum, chat).

Nella Figura 7 è indicata la presenza percentuale dei diversi strumenti analizzati in questa sezione. Come si può osservare, gli **strumenti maggiormente utilizzati sono l’RSS (16,3% in Piemonte) e la newsletter (10,1% in Piemonte)**.

Anche in questo caso la Provincia di Biella risulta essere quella che maggiormente ha sviluppato questi strumenti innovativi.

¹³ Con il termine RSS (Really Simple Syndication) si indica uno standard per la distribuzione di contenuti nel web. Basato sulla tecnologia XML, RSS definisce una struttura adatta a contenere un insieme di notizie, ciascuna delle quali sarà composta da vari campi (nome autore, titolo, testo, riassunto, ...). Quando si pubblicano delle notizie in formato RSS, la struttura viene aggiornata con i nuovi dati; visto che il formato è predefinito, un qualunque lettore RSS potrà presentare in una maniera omogenea notizie provenienti dalle fonti più diverse (definizione Wikipedia).

Figura 7 – Strumenti e canali di interazione PA

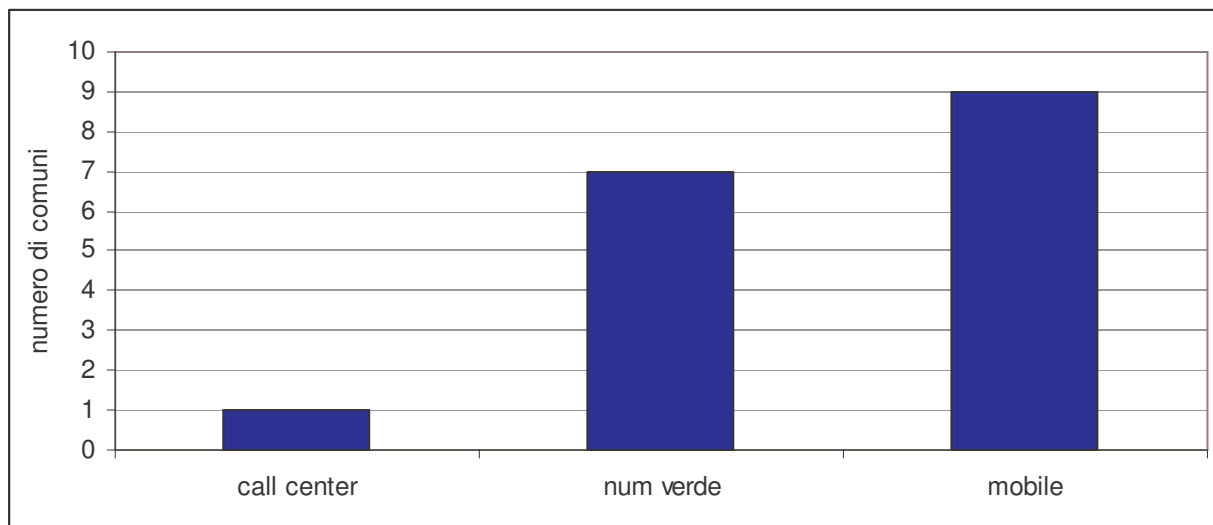


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

Un sito web di qualità deve considerare anche la **multicanalità**, mettendo a disposizione soluzioni per erogare in modo differenziato lo stesso servizio attraverso i **molteplici canali disponibili**, tradizionali e innovativi ⁽¹⁴⁾. La PA che adotta una logica multicanale permette agli utenti di accedere alle informazioni istituzionali ed ai servizi pubblici attraverso strumenti diversi dal computer o dallo sportello (mezzi “classici” di contatto), come ad esempio un telefono cellulare. La Figura 8 mostra come lo strumento preferito ad integrazione dei servizi web sia il cellulare, utilizzato più che altro per fornire servizi informativi tramite sms.

¹⁴ Linee Strategiche volte ad indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del piano triennale per l’ICT . CNIPA 28/02/08.

Figura 8 - Multicanalità



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

L'analisi del grafico evidenzia inoltre che l'utilizzo del numero verde come canale di diffusione è meno sviluppato, nonostante possa essere considerato più "tradizionale" del cellulare. Complessivamente la multicanalità per l'offerta di servizi è uno strumento in ogni caso ancora poco diffuso tra i siti web dei Comuni piemontesi.

In ambito di multicanalità la metodologia ha inoltre previsto l'analisi della presenza di strumenti di t-government,, ovvero di erogazione di servizi tramite tv digitale terrestre. La rilevazione non ha riscontrato casi di Comuni che rendessero disponibili servizi su canale digitale terrestre televisivo. Ricordiamo che Regione Piemonte ha sottoscritto un Protocollo di Intesa con Ministero delle Comunicazioni e DGTVi che prevede la transizione al digitale e lo switch-off anticipato entro il 2009 ⁽¹⁵⁾: tale provvedimento può costituire sicuramente uno stimolo allo sviluppo di servizi che sfruttino il canale digitale terrestre.

4.3 Specifiche del CAD

Rispetto alla precedente rilevazione, sono state considerate le indicazioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale. Come evidenziato nel Capitolo 2.1, il Codice ha infatti lo scopo di assicurare e regolare la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità

¹⁵ http://www.Comunicazioni.it/ministero/ufficio_stamp/Comunicati_stamp/pagina186.html

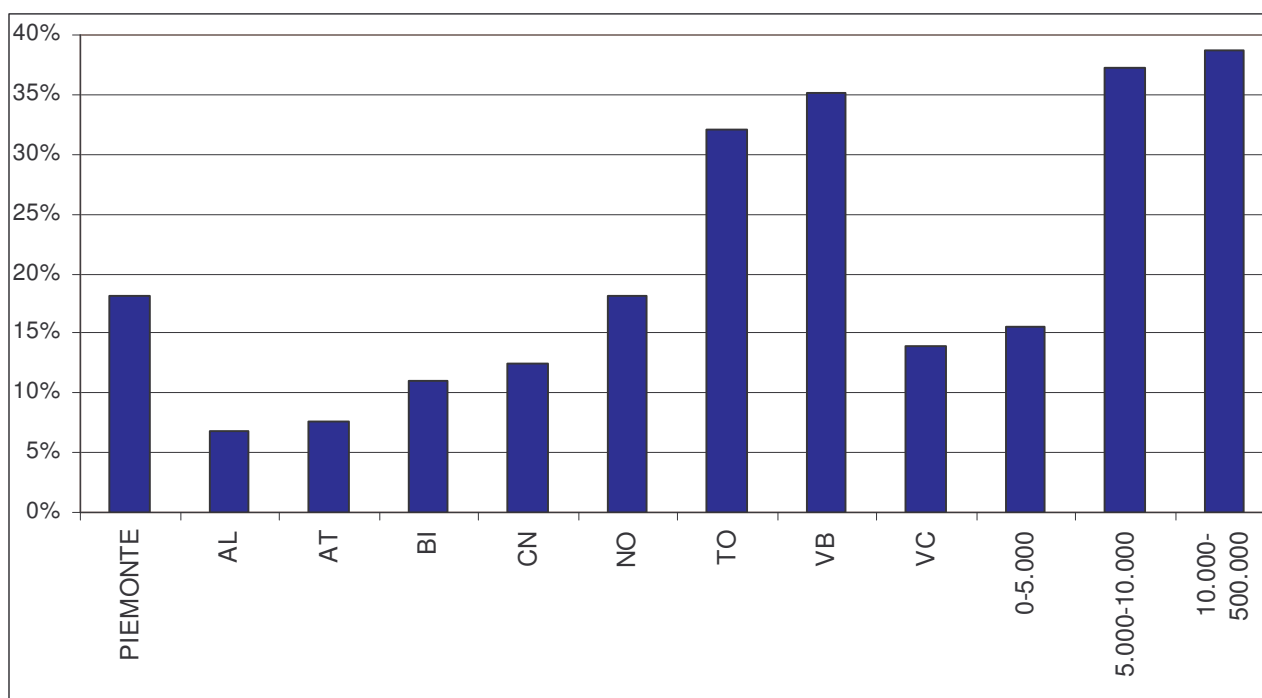
dell'informazione in modalità digitale, ricorrendo alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno della PA e nei rapporti tra l'amministrazione e i privati. In base all'articolo 54 del CAD sono stati individuati i seguenti indicatori:

- presenza attribuzioni uffici;
- organigramma uffici;
- presenza di mail generica di contatto al Comune;
- posta elettronica certificata;
- altro tipo di contatto (numero verde o numero di telefono).

La morfologia di un sito istituzionale tendenzialmente rispecchia l'organizzazione interna dell'amministrazione. Il sito istituzionale costituisce infatti una rappresentazione del *front office* dell'amministrazione.

La Figura 9 evidenzia tuttavia come solo nel 18,1% dei Comuni piemontesi sia presente la descrizione dei settori e delle competenze di ciascun ufficio: la Provincia di Alessandria raggiunge la percentuale minore con il 6,8%, la Provincia del Verbano Cusio Ossola la più elevata, con il 35,1%.

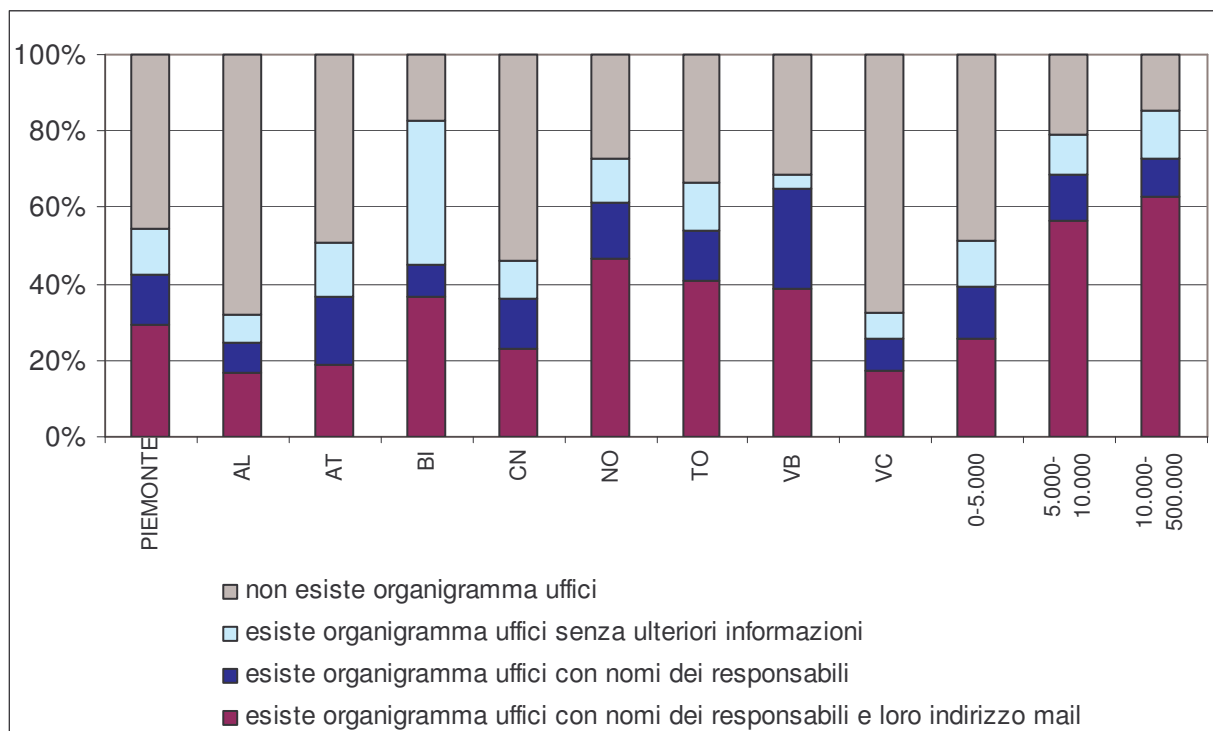
Figura 9 - Attribuzioni Uffici



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La Figura 10 mostra come, in linea generale, ove sia presente, l'organigramma degli uffici è completo con i nomi dei responsabili ed il loro indirizzo e-mail (41%).

Figura 10 - Presenza organigramma

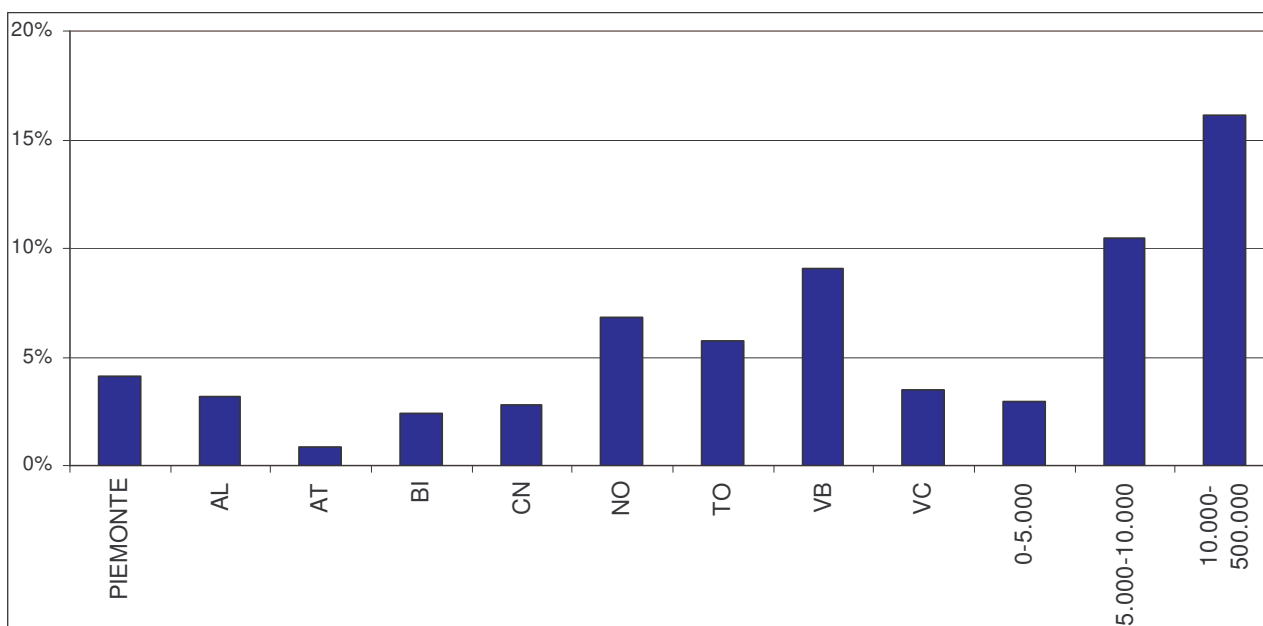


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La mail generica è presente nel 64.2% dei Comuni, nella maggior parte dei casi pubblicata in home page.

La casella di **posta elettronica certificata** è un servizio di posta che permette di ottenere la garanzia del ricevimento del messaggio da parte del destinatario e della integrità del messaggio ricevuto. La figura seguente mostra come in Piemonte non sia ancora sviluppato l'utilizzo di una casella di posta elettronica certificata (presente nel 4,1% dei Comuni): la Provincia piemontese con la maggior percentuale di Comuni che la utilizzano risulta essere quella di Verbania (9,1%).

Figura 11 - Posta Elettronica Certificata



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

E' da sottolineare come tutti i siti dei Comuni piemontesi presentino contatti di tipo tradizionale (indirizzo e numero di telefono).

5 DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON-LINE NEI COMUNI PIEMONTESI

L'aspetto principale indagato dalla *web survey* riguarda la disponibilità di servizi on-line, misurata a partire da una lista di riferimento di servizi di competenza degli EELL ⁽¹⁶⁾, e la valutazione di ciascun servizio individuato in base alla presenza o assenza di alcune prestazioni che ne determinano il livello di interattività.

Rispetto all'ultima rilevazione, sono state ridotte o accorpate alcune prestazioni per semplificare la metodologia di analisi. Di seguito l'elenco delle prestazioni valutate con una breve descrizione:

Tabella 3 – Elenco prestazioni

Prestazioni	Descrizione
Informazioni sui servizi	Informazioni dettagliate su come fruire del servizio (anche tradizionale).
Moduli stampabili/ compilabili	<ul style="list-style-type: none">- Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata.- Moduli Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato
Invio info e dati - attivazioni di procedimenti	Possibilità di invio automatico dei dati (form html) che attiva presso l'amministrazione un procedimento. È l'inizio della transazione.
Conclusione della transazione	A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di transazionalità ottenibile on-line (Es. per il servizio di pagamento è la conclusione del pagamento stesso).

¹⁶ Per approfondimenti si rimanda alla nota metodologica al termine del Rapporto

Sono stati analizzati i servizi comunali, oggetto del paniere di indagine, presenti nel sito web istituzionale del Comune analizzato, o che presentano un link ad un servizio comunale erogato da un altro ente con specifiche competenze riguardo al servizio.

Successivamente alla rilevazione sono stati contattati i responsabili dei servizi con autenticazione (carte servizi, Carta di Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi, PIN, password o codici, codice fiscale) per la verifica dell'esistenza e delle funzionalità del servizio.

I responsabili dei siti dei Comuni piemontesi al di sopra dei 5.000 abitanti hanno confermato che tutti i servizi offerti on-line con autenticazione sono effettivamente attivi.

5.1 Quanti Comuni offrono servizi on-line in Piemonte?

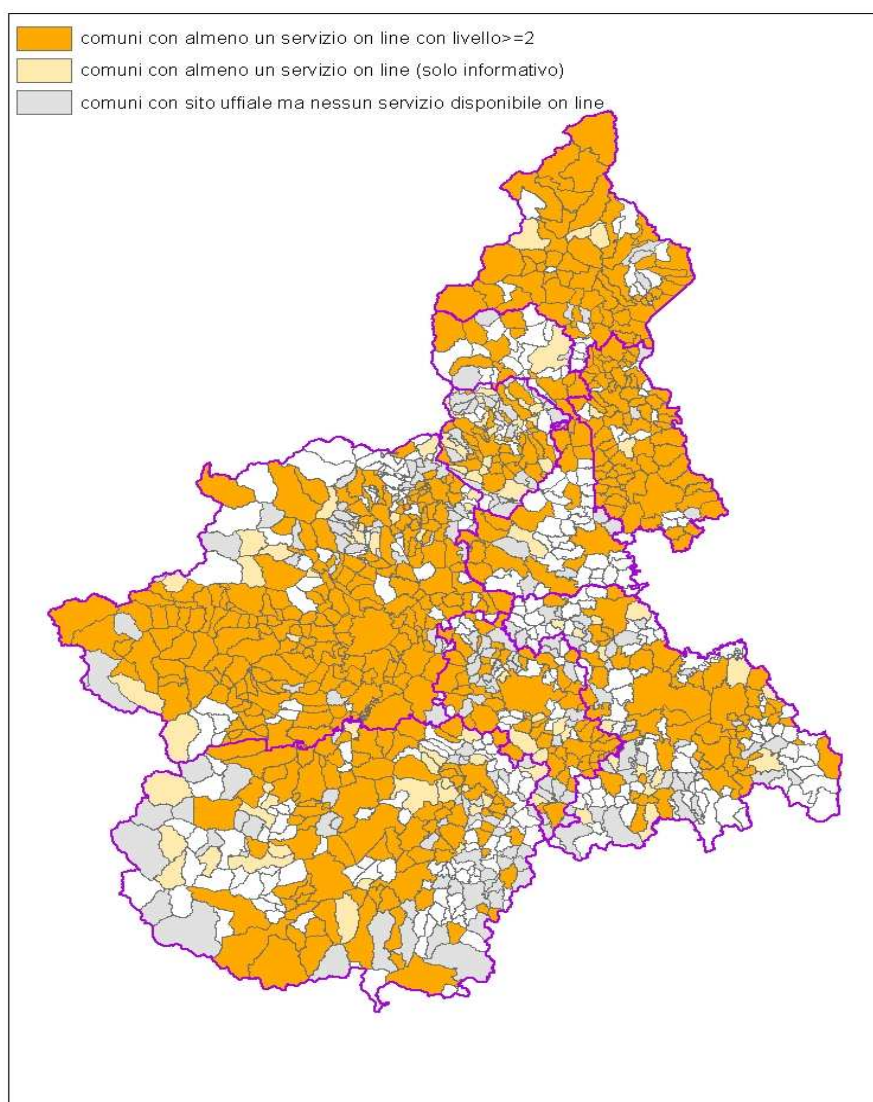
In Piemonte il 55,7% dei Comuni offre almeno 1 servizio on-line.

L'immagine seguente (Figura 12) mostra quanti Comuni piemontesi sono dotati di sito istituzionale ma non offrono servizi (16,6%), quanti offrono solo informazioni (7,7%) e quanti offrono servizi con interattività superiore (48%).

Le Province che offrono il maggior numero di servizi on-line risultano essere quella di Novara e del Verbano Cusio Ossola.

Risulta evidente come la maggioranza dei Comuni abbia almeno un servizio on-line con livello 2, modulistica ⁽¹⁷⁾. Si tratta di un dato positivo in quanto coerente con quanto stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale per le PA centrali (art 57: "le PA devono inserire on-line moduli, formulari e documentazione richiesta per i singoli procedimenti altrimenti non possono essere richiesti e i procedimenti ad essi relativi possono essere conclusi ugualmente qualora la pubblicazione on-line non sia avvenuta").

Figura 12 – Presenza di servizi on-line nei Comuni piemontesi



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

La figura seguente presenta i dati sulla disponibilità di servizi, tentando di separare i servizi rivolti ai cittadini da quelli rivolti alle imprese.

Per servizi ai cittadini si intendono:

- Assegno nucleo familiare
- Contrassegno di invalidità
- Iscrizione centri estivi
- Richiesta assistenza domiciliare
- Autocertificazione anagrafica
- Carta di identità
- Dichiarazione cambio di abitazione
- Richiesta certificati anagrafici
- Dichiarazione TARSU
- Pagamento contravvenzioni

- Pagamento ICI
- Pagamento TARSU
- Iscrizione a corsi comunali
- Iscrizione asilo nido
- Iscrizione servizio mensa scolastica
- Pagamento quote mensa scolastica
- Pagamento retta asilo nido comunale
- Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica
- Concessione passo carrabile
- Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)
- Concorsi pubblici
- Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
- Segnalazione guasti / dissesto stradale
- Visura catastale

Per servizi alle imprese si intendono:

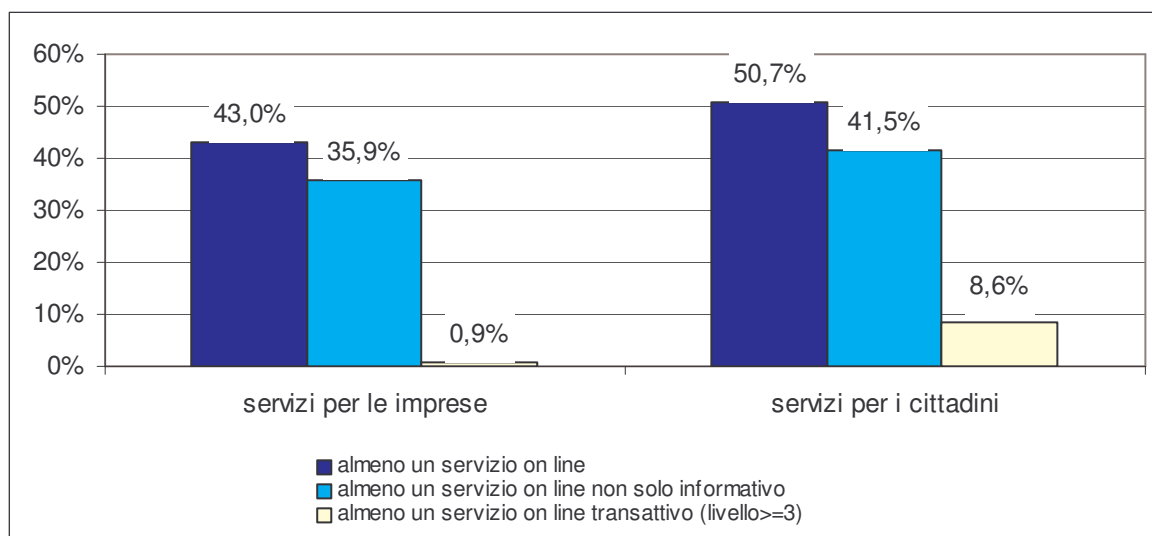
- Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande;
- Autorizzazione Unica SUAP;
- Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)
- Dichiarazione ICP (IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ)
- Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
- Pagamento ICP
- Bandi di gara
- Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
- Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
- Concessione occupazione permanente suolo pubblico

Si tratta di una classificazione approssimativa, individuata per esigenze di analisi, in cui l'attribuzione dei diversi servizi alle due categorie risulta in diversi casi forzata: servizi attribuiti alle "imprese" in alcuni casi sono anche rivolti ai cittadini, ma meno utilizzati da questa tipologia di utenza e viceversa.

La Figura 13 mostra la percentuale di Comuni piemontesi che erogano on-line almeno un servizio oggetto del paniere di indagine, rivolto rispettivamente ai **cittadini** ed alle **imprese**, e di Comuni che, avendo un servizio on-line, permettono una maggiore interazione (possibilità di scaricare modulistica e successivi livelli).

Dalla rilevazione risulta che il 43% dei Comuni offre almeno un servizio on-line per le imprese e il 50,7% dei Comuni offre almeno un servizio on-line per i cittadini.

Figura 13 – Confronto tra Comuni piemontesi con almeno un servizio on-line per imprese e per cittadini



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

Nella passata rilevazione i servizi sono stati considerati solo se presentavano almeno la prestazione modulistica: si era infatti deciso di analizzare solo servizi che prevedevano un livello minimo di interazione tra utente e amministrazione, coerentemente con la precedente rilevazione del CRC Piemonte.

L'attuale rilevazione considera un servizio come disponibile on-line se è presente sul sito indipendentemente dal livello di interazione. Il confronto con i dati della precedente rilevazione non è inoltre possibile poichè è stata modificata la classificazione di servizi ai cittadini e imprese.

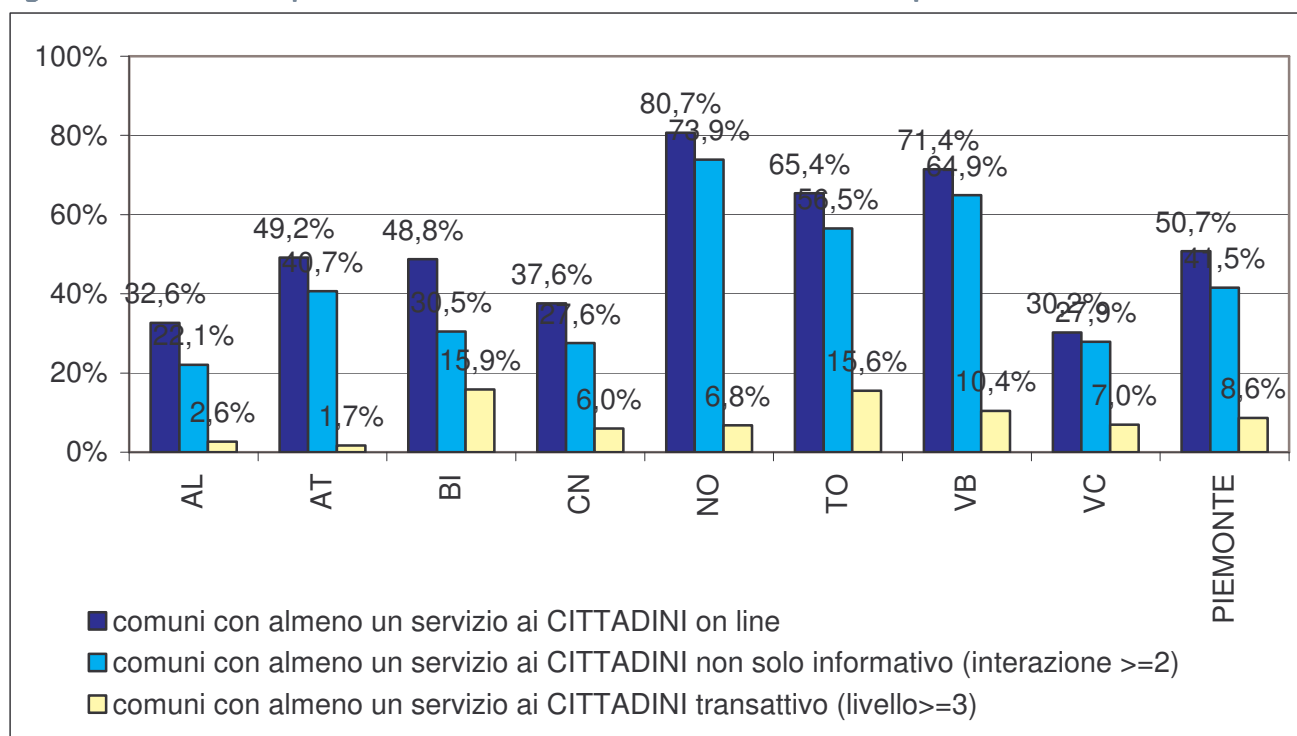
La

Figura 14 mostra la distribuzione sul territorio piemontese dei siti comunali in cui è stato rilevato attivo **almeno un servizio on-line dedicato ai cittadini**.

Risulta evidente che i Comuni delle Province di Novara e Verbania sono particolarmente attivi nella prestazione dei servizi a livello informativo (livello 1) e a livello di fornitura di modulistica (livello 2), coerentemente con la precedente rilevazione.

Per quanto riguarda i servizi transattivi che permettono all'utente di concludere una transazione via web, si evidenzia invece il primato di Biella (15,9 %) e di Torino (15,6%).

Figura 14 – Comuni piemontesi con almeno un servizio on-line per cittadini



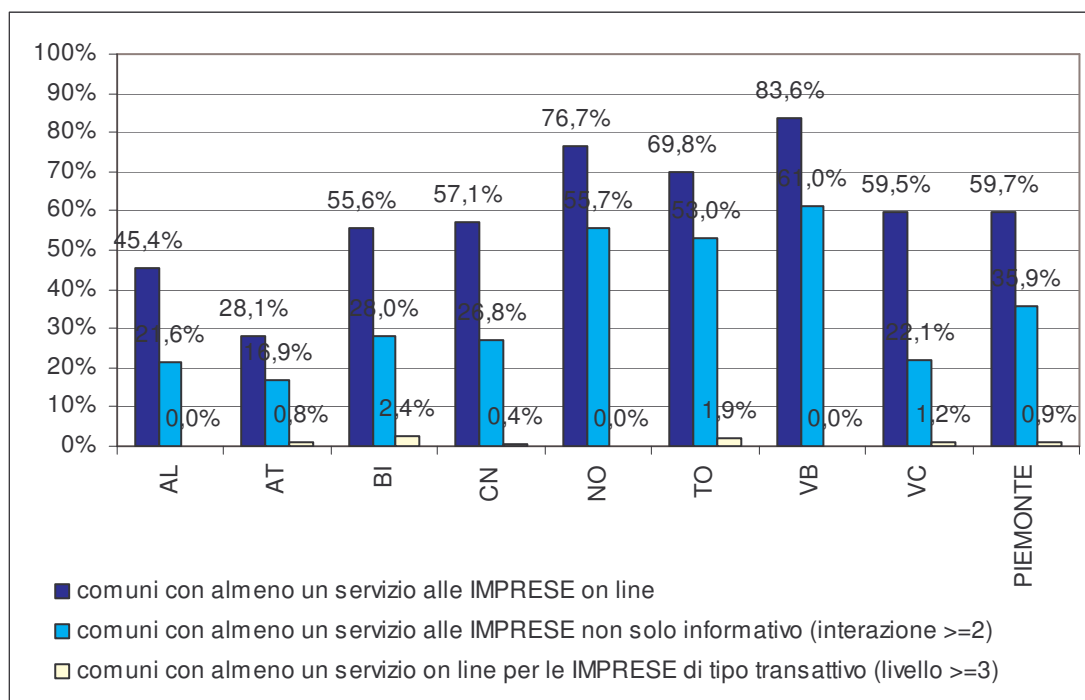
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

La Figura 15 mostra la percentuale di Comuni piemontesi con **almeno un servizio on-line dedicato alle imprese**. Si evidenzia come molto spesso i servizi on-line per le imprese si trovino all'interno dei siti degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) solitamente esterni al sito comunale.

Come nella figura precedente, è possibile individuare come Province maggiormente dinamiche quelle di Novara e Verbania. Una possibile chiave di lettura, data anche nella precedente rilevazione, è la concentrazione di distretti industriali di solida tradizione: essendo particolarmente sviluppata l'attività industriale i siti web istituzionali tendono ad erogare un maggior numero di servizi, soprattutto rivolti alle imprese.

La percentuale di servizi transattivi, che permettono cioè all'impresa di concludere una transazione via web sui siti dei Comuni piemontesi o attraverso link ad essi esterni, è molto bassa e si attesta attorno all'1%.

Figura 15 – Comuni piemontesi con almeno un servizio on-line per imprese suddivisi per Provincia



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

5.2 Quanti servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?

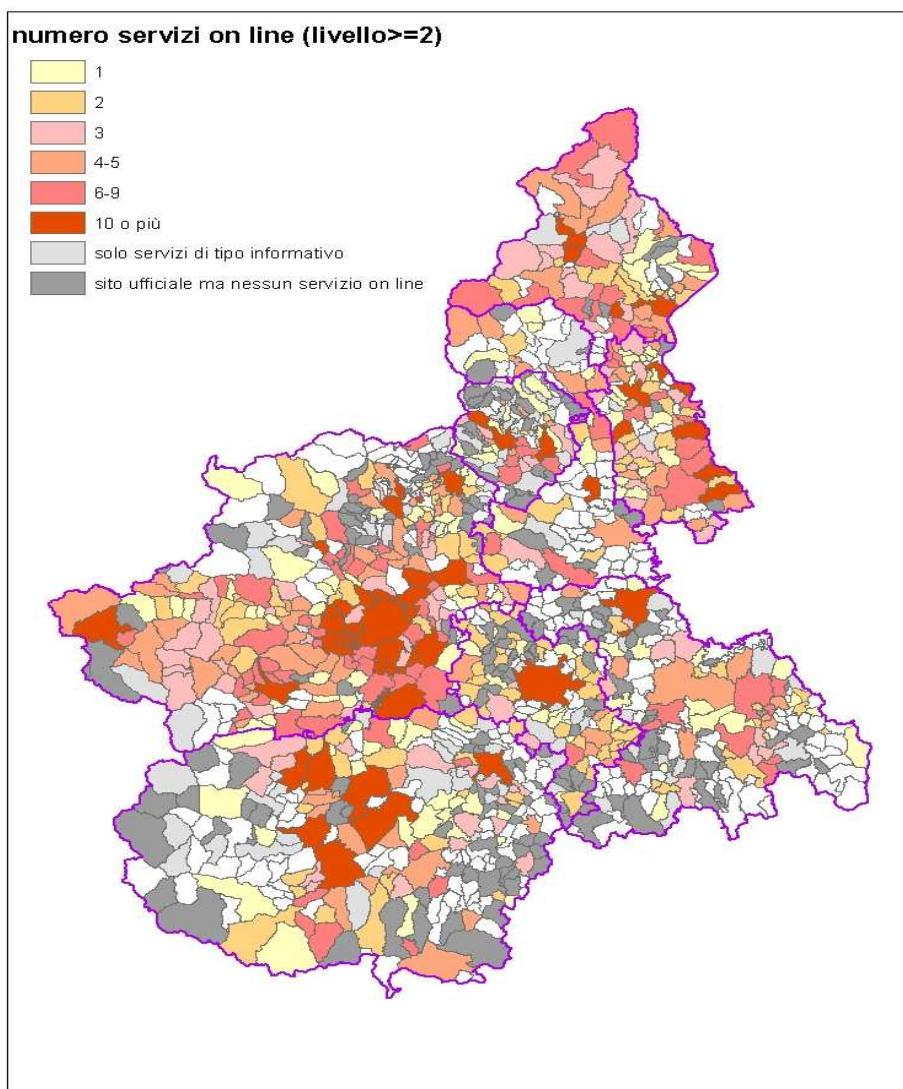
I dati finora presentati hanno dato evidenza alla dimensione e distribuzione del fenomeno di erogazione di servizi on-line in Piemonte, ovvero alla percentuale di Comuni che in Piemonte si dimostrano più o meno sensibili all'erogazione di servizi on-line, dalla prestazione basilare e informativa a quella maggiormente interattiva.

Si passa ora ad evidenziare la qualità dell'erogazione di servizi on-line, che dipende non solo dal livello di interattività ma anche dalla varietà e dal numero di servizi offerti dal singolo Comune.

La [mappa](#) [seguente](#) (

Figura 16) aggrega i servizi oggetto del paniere di indagine e ne mostra la distribuzione sul territorio piemontese, evidenziando come le offerte di servizi qualitativamente più complete (livello di interattività uguale o superiore a 2 e quantità di servizi disponibili) si concentrino nelle Province di Torino e Cuneo.

Figura 16 - Numero servizi on-line non solo informativi



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La tabella seguente dettaglia ulteriormente i risultati presentati in

Figura 16, riportando l'elenco dei primi quindici Comuni piemontesi per numero di servizi, appartenenti al paniere oggetto d'indagine, disponibili nel sito web istituzionale, con l'indicazione del totale dei servizi presenti, dei servizi solo informativi e di quelli transattivi.

Il Comune di Torino risulta essere quello con il maggior numero di servizi on-line, appartenenti al paniere oggetto d'indagine.

Si osserva che tra i primi quindici Comuni piemontesi in classifica compaiono solamente 2 capoluoghi di Provincia, mentre sono presenti Comuni come Orbassano e Arona con popolazione decisamente minore.

Sono tuttavia ancora pochi i servizi che permettono di concludere on-line la transazione. Da evidenziare la *best practice* del Comune di Asti, il cui sito offre ben 10 servizi transattivi su 24 servizi individuati, oggetto del paniere di indagine.

Tabella 4– Primi 15 Comuni per numero di servizi disponibili

offerta (%Comune)	popolazione	numero totale servizi disponibili on-line	numero servizi disponibili solo informativo	tot con livello	numero servizi con possibilità di effettuare transazioni
Torino	865.263	34		10	6
Orbassano	21.581	29		6	1
Arona	14.310	26		9	0
Novara	100.910	25		9	0
Moncalieri	53.350	24		8	2
Pinerolo	33.494	24		8	3
Asti	71.276	24		8	10
Alba	29.910	24		8	2
Treccate	16.915	23		8	1
Rivalta di Torino	17.565	22		7	0
Volpiano	12.991	22		7	3
Cuneo	52.334	22		7	1
Lanzo Torinese	5.141	21		6	0
Pianezza	11.236	21		7	2
Rivoli	49.792	21		7	4
Volvera	6.966	21		7	2

5.3 Quali servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?

L'analisi prosegue prendendo ora in considerazione l'oggetto dei servizi on-line messi a disposizione dai Comuni piemontesi, nell'intento di evidenziare quali tipi di servizi siano prioritariamente veicolati on-line in Piemonte.

La Tabella 5 presenta i servizi on-line maggiormente diffusi in Piemonte (i primi 10), a partire dal livello di interazione più basso.

Tabella 5 – Diffusione dei servizi rilevati nei Comuni piemontesi – livello informativo

Classifica	Servizio	Numero Comuni con tale servizio dal livello 1 in poi	Percentuale
1	Pagamento ICI	441	36,57
2	Autocertificazione anagrafica	402	33,33
3	Bandi di gara	366	30,35

4	Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	289	23,96
5	Dichiarazione TARSU	288	23,88
6	Pagamento TARSU	241	19,98
7	Carta di identità	172	14,26
8	Dichiarazione cambio di abitazione	148	12,27
9	Concorsi pubblici	146	12,11
10	Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	140	11,61

Tra i servizi informativi più diffusi rientrano i bandi di gara e i concorsi pubblici come previsto dal CAD (nei siti istituzionali devono essere presenti gli elenchi di tutti i bandi di gare e dei concorsi pubblici).

Confrontando i dati attuali con i dati della scorsa rilevazione si nota un notevole incremento per quanto riguarda la possibilità di pagare l'ICI on-line. In particolare la *web survey* 2008 ha evidenziato la presenza su tutti i siti indagati dell'informazione relativa alla revoca dell'obbligo di pagamento dell'ICI, salvo nei casi particolari che vengono elencati. Inoltre, rispetto alla scorsa rilevazione alcuni Comuni che permettevano di pagare la tassa on-line ora non lo permettono più, data la nuova legislazione in merito.

Se si passa ad analizzare i servizi con livello di interazione ≥ 2 (modulistica e oltre), la diffusione dei singoli servizi mediamente diminuisce, ma si nota in particolare un cambiamento nell'ordine dei servizi più diffusi: l'autocertificazione anagrafica, la DIA edilizia e i bandi di gara risultano essere i servizi maggiormente offerti.

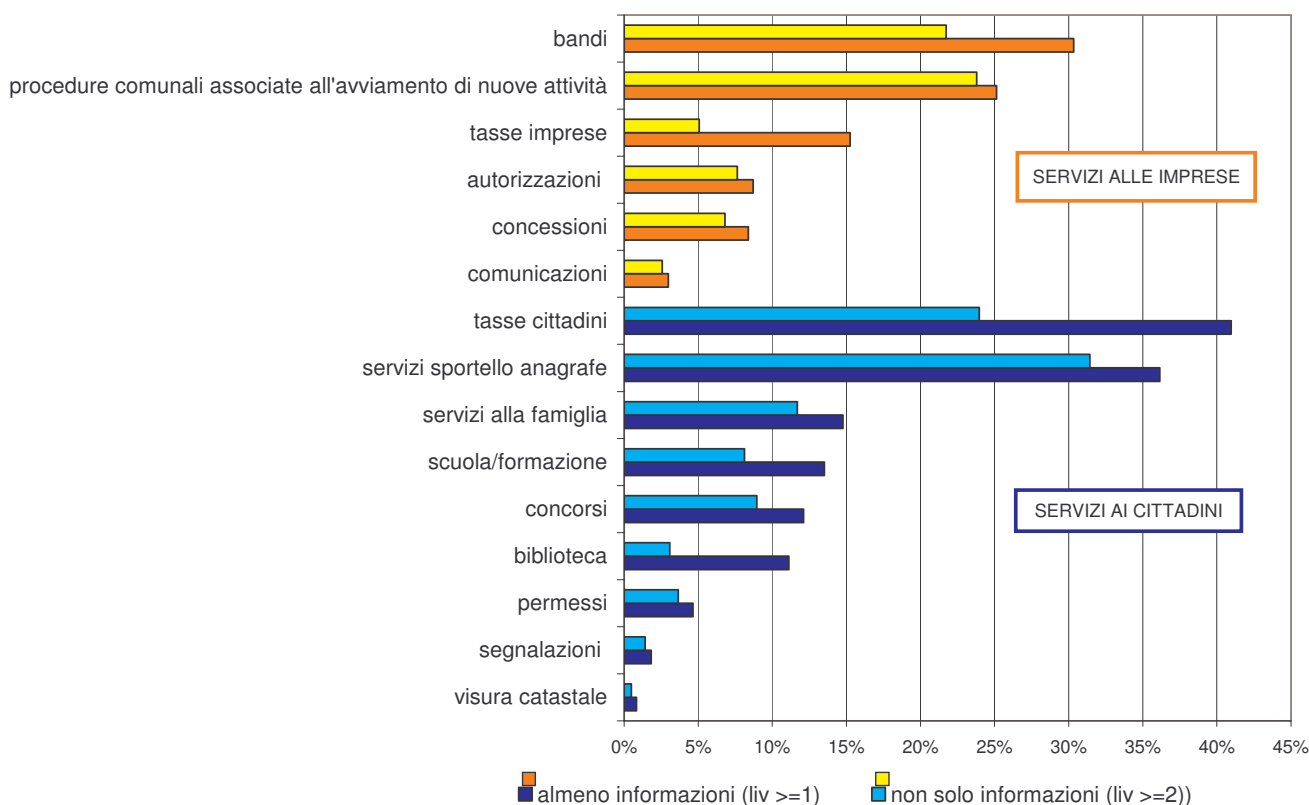
Tabella 6 – Diffusione dei servizi rilevati nei Comuni piemontesi se- livello modulistica

Classifica	Servizio	Numero Comuni con tale servizio dal livello 2 in poi	Percentuale
1	Autocertificazione anagrafica	370	30,7
2	Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	274	22,7
3	Bandi di gara	262	21,7
4	Dichiarazione TARSU	234	19,4
5	Concorsi pubblici	109	9,0
6	Assegno nucleo familiare	96	8,0
7	Dichiarazione cambio di abitazione	84	7,0
8	Concessione occupazione permanente suolo pubblico	82	6,8

9	Iscrizione servizio mensa scolastica	80	6,6
10	Autorizzazione Unica SUAP	68	5,6

Aggregando tutti i servizi del paniere in macrocategorie, si rappresenta in Figura 17 la diffusione della totalità dei servizi, distinguendo tra livello informativo e livello modulistica. In generale si nota elevata disponibilità di informazioni relative al pagamento delle tasse, sia per i cittadini che per le imprese, non sempre accompagnate da modulistica o possibilità di concludere la transazione on-line. Meno scostamento tra disponibilità di informazioni e interattività del servizio si nota per i servizi anagrafici e per le procedure associate all'avvio di nuove attività.

Figura 17 - Diffusione dei servizi rilevati nei Comuni piemontesi: aggregazione in categorie



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

Si riportano di seguito alcune osservazioni emerse nel corso della web survey relativamente ai servizi offerti.

Caratteristica di molti siti è risultata la disponibilità di servizi relativi al pagamento della **mensa scolastica on-line**: i genitori possono trovare sul sito un modulo da compilare che, consegnato agli uffici del Comune, offre la possibilità di entrare in

possesso di una card prepagata per la fruizione dei pasti scolastici. Relativamente a questo servizio, è presente sui siti un link esterno che permette, tramite l'inserimento di una login e di una password, di verificare il credito residuo.

Le informazioni sulla **concessione permanente del suolo pubblico** si ritrovano in pochi comuni, mentre è presente in quasi tutti la concessione temporanea, che il paniere preso in considerazione non prevede.

Spesso i siti delle **biblioteche** sono esterni rispetto a quelli del comune di riferimento, e offrono in molti casi la consultazione ma non la prenotazione dei libri.

Per quanto riguarda l'urbanistica, in molti casi il sito comunale presenta il link all'**ufficio edilizia** che permette, spesso previa autenticazione, di consultare la documentazione. Relativamente alla **DIA** quasi tutti i Comuni ne danno informazione e permettono di scaricare il modulo direttamente sul sito del Comune.

Accanto alle informazioni sul pagamento della **TARSU** (denominata anche TIA) compaiono spesso notizie relative alla raccolta differenziata (giorni, orari, luoghi di raccolta).

In generale è evidente una certa **stagionalità dei servizi pubblicati on-line**: a seconda del periodo di rilevazione determinati servizi possono essere attivati o nascosti poiché non pertinenti.

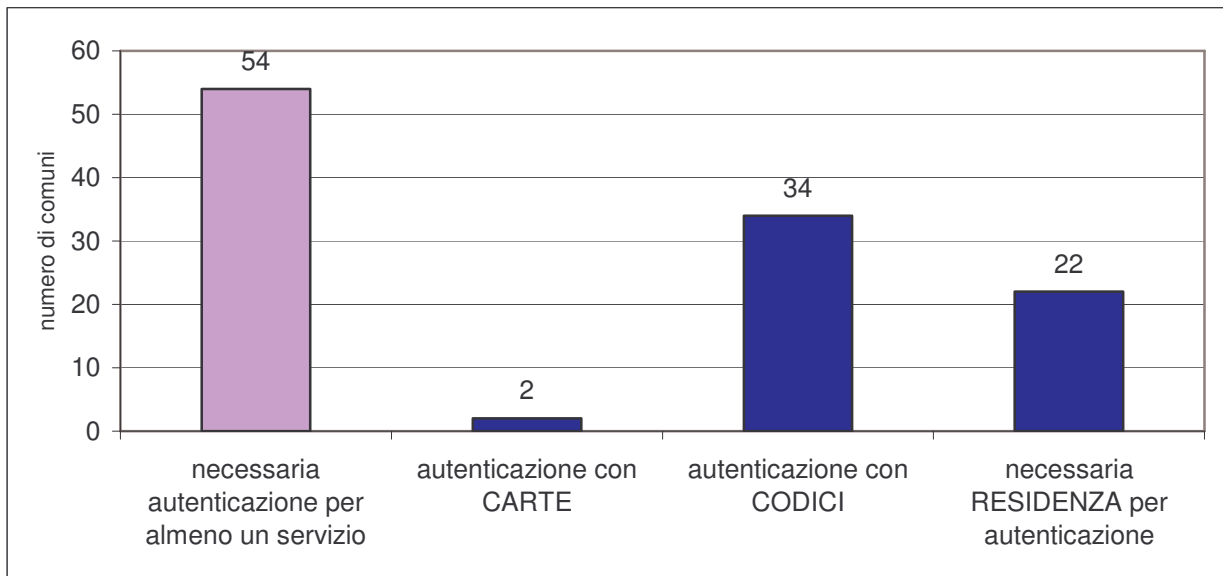
5.4 Modalità di autenticazione

Il paragrafo presenta i dati rilevati in Piemonte relativamente all'erogazione di servizi on-line previa autenticazione dell'utente.

Il grafico seguente mostra, in particolare, le modalità di autenticazione utilizzate dai Comuni piemontesi a supporto dei servizi transattivi. Si evidenzia come solo **54 Comuni su 1206 prevedano qualche forma di autenticazione**. Di questi, solo 2 Comuni prevedono l'utilizzo di carte, mentre la maggior parte dei Comuni che utilizzano sistemi di autenticazione privilegiano l'accesso tramite codici.

Siamo decisamente lontani da quanto disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale in via principale per le Pubbliche Amministrazioni Centrali, e qui sottolineato nel paragrafo relativo ai riferimenti normativi per i siti web istituzionali: fornire accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni solo mediante carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi (scadenza prevista per 1 gennaio 2008 e prorogata al 31 dicembre 2008). I dati mostrano, da una parte, la mancanza generalizzata di una diffusa filosofia dell'identificazione ed autenticazione dell'utenza, probabilmente correlata alla ridotta diffusione di servizi ad alta interattività. Per quanto riguarda la rispondenza al CAD, è inoltre opportuno evidenziare come il Piemonte promuova l'utilizzo di sistemi di identificazione ed autenticazione che, in continuità con l'esperienza di "Torino Facile", non si appoggino tanto su dispositivi di tipo "smart card" quanto su sistemi di autenticazione tramite username e password / PIN inviati tramite canali paralleli (e-mail e posta tradizionale) per garantire maggiore sicurezza. Mantenendo compatibilità con la carta di identità elettronica e la carta nazionale dei servizi, mediante l'utilizzo di queste credenziali di accesso si è inteso alleggerire il più possibile il cittadino da oneri e acquisti straordinari per consentire più semplicemente la fruizione dei servizi.

Figura 18 – Altre funzionalità dei servizi rilevati (in % sul totale carte codici o PIN per autenticazione)

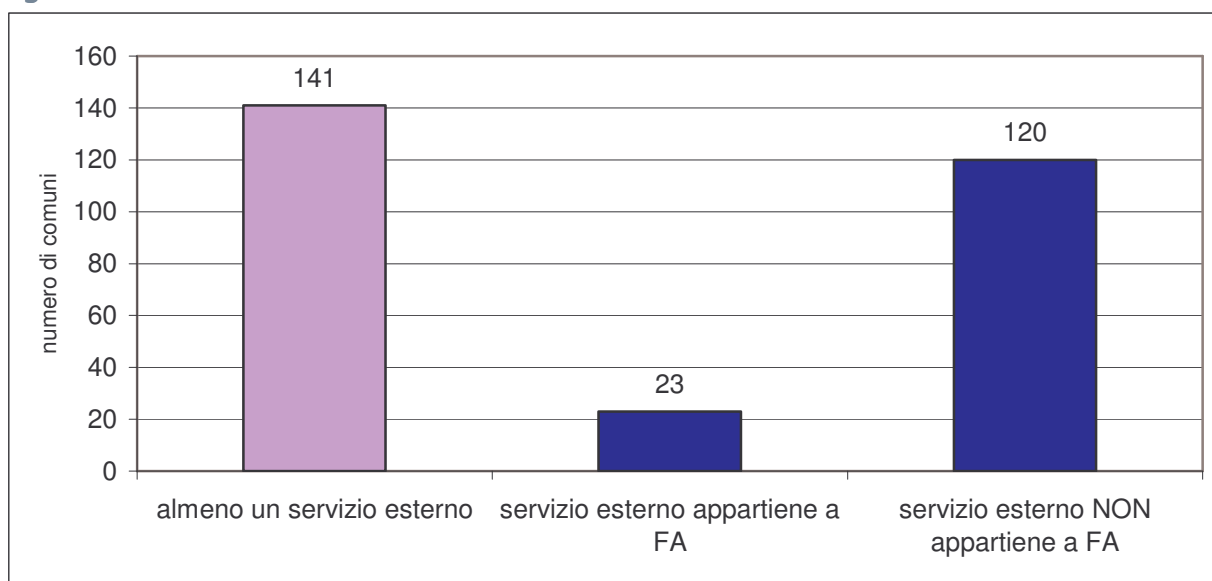


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CRC Piemonte

5.5 Link a servizi esterni

Come già precedentemente sottolineato, l'analisi prende in considerazione tutti i servizi presenti sul sito istituzionale del Comune e i link a servizi esterni. La presenza di link esterni riguarda solo 140 Comuni su 1206: di questi, 23 Comuni rimandano alla Forma Associativa di appartenenza, mentre ben 120 non appoggiano il servizio a siti delle Forme Associate, ma a siti esterni di altra natura.

Figura 19 - Servizi esterni ai siti web istituzionali



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Il capitolo successivo approfondisce l'analisi effettuata sui siti web delle Forme Associate in Piemonte.

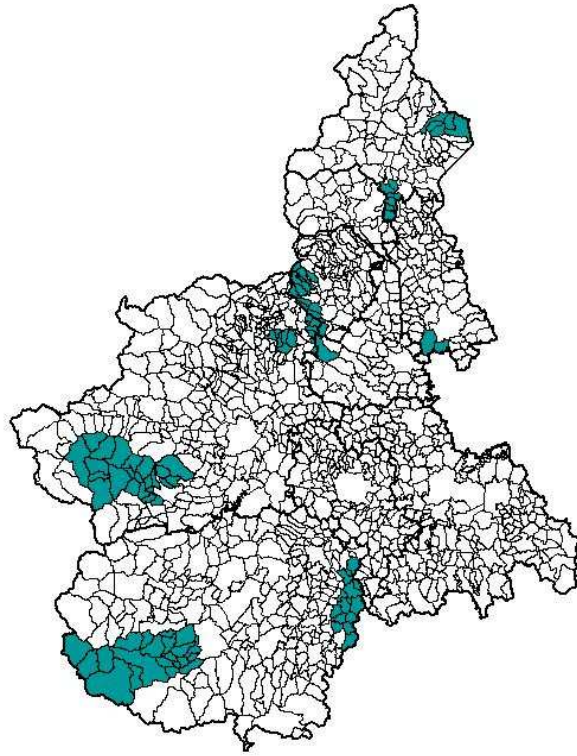
6 ANALISI DEI SERVIZI ON-LINE OFFERTI DALLE FORME ASSOCIATIVE

La presente edizione del Rapporto si arricchisce di una nuova sezione, inerente le Forme associative.

Preliminarmente all'analisi, è stato effettuato uno *screening* dei siti web istituzionali delle Forme associative, da cui è emersa un'offerta qualificata di servizi prevalentemente concentrata nei siti istituzionali delle Comunità Montane. Successivamente, si è applicata, in via sperimentale, la metodologia utilizzata per l'analisi dei siti Comunali ai siti delle Forme Associate; nel seguito se ne riassumono i risultati.

In generale, l'informatica non rientra tra le competenze più diffuse nella gestione associata. Sulla base di una ricerca effettuata dal CRC sulle fonti di delega dei servizi, si è infatti verificato che la gestione dell'informatica delegata a Forme Associate sovraordinate rispetto ai Comuni sia ancora un fenomeno marginale nel contesto piemontese: interessa, infatti, solo 99 Comuni (circa l'8% del totale), che delegano questa funzione a 11 Forme Associate presenti in 6 Province su otto. Le modalità di attribuzione della delega sono solitamente quelle della Convenzione, e la durata della delega è solitamente a tempo indeterminato.

Figura 20 – Distribuzione dei Comuni deleganti il servizio di informatica e informatizzazione degli uffici



Fonte: CRC Piemonte, analisi Statuti e convenzioni delle Forme Associative piemontesi.

Tabella 7 –Forme associative con delega a gestione dell’informatica

Forma associativa	Provincia	Comuni deleganti
Comunità Montana Alta valle dell’Elvo	Biella	Sordevolo, Muzzano, Netro, Graglia, Donato, Torrazzo, Sala Biellese, Magnano, Zimone, Zubiena, Pollone.
Comunità Montana Langa, (Valli Belbo), Valli Bormida e Uzzone	Cuneo	Bergolo, Prunetto, Castelletto Uzzone, Rocchetta Belbo, Castino, Saliceto, Cortemilia, Torre Bormida, Cossano Belbo, Gorzegno, Gottasecca, Levice, Monesiglio, Perletto, Pezzolo Valle Uzzone.
Comunità Montana Valle Grana	Cuneo	Castelmagno, Pradleves, Monerosso Grana, Montemале di Cuneo, Valgrana, Cervasca, Caraglio, Bernezzo, Vignolo.
Comunità Montana Valle Stura	Cuneo	Argentera, Pietraporzio, Sambuco, Vinadio, Aisone, Demonte, Moiola, Valloriate, Gaiola, Rittana, Roccasparvera, Borgo San Dalmazzo.
Unione di Comuni Basso Novarese	Novara	Casalino, Granozzo con Monticello.
Comunità Collinare intorno al Lago	Torino	Azeglio, Borgo d’Ale, Cossano Canavese, Maglione, Palazzo canavese, Piverone, Settimo Rottaro, Viverne.
Comunità Montana Pinerolese Pedemontano	Torino	Cumiana, Frossasco, Prarostino, Roletto, San Pietro Val Lemina, San Secondo di Pinerolo, Cantalupa.
Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca	Torino	Fenestrelle, Inverso Pinasca, Massello, Perosa Argentina, Perrero, Pinasca, Pomaretto, Porte, Pragelato, Prali, Pramollo, Roure, Salza di Pinerolo, San Germano Chisone, Usseaux; Villar Perosa.
Comunità collinare Anfiteatro Morenico Canavesano	Torino	Mercenasco, Perosa Canavese, Romano Canavese, San Martino Canavese, Scarmagno, Strambino.
Comunità Montana Cusio Mottarone	Verbania	Quarna sopra, Quarna sotto, Arola, Madonna del Sasso, Nonio, Cesana.
Comunità Montana Valle Cannobina	Verbania	Cannobio, Cavaglio-Spoccia, Cursolo-Orasso, Falmenta, Gurro.

Questo dato può influenzare anche la realizzazione di siti web: quando la Forma Associativa gestisce l’informatizzazione degli uffici comunali, è più probabile che essa realizzi un sito web con pagine dedicate ai singoli Comuni, che talvolta sostituiscono il sito istituzionale comunale.

6.1 Resoconto analisi dei siti delle Comunità Montane sul territorio piemontese.

In totale, al momento della redazione del Rapporto, le Comunità Montane piemontesi sono 48 di cui 7 prive di sito web ufficiale (l'analisi è stata quindi effettuata su 41 siti). Per ognuno di essi si è analizzata la presenza o meno di servizi on-line rivolti alla cittadinanza, alle aziende o ad altri enti istituzionali (es. Comuni ecc.). Nello svolgere questo tipo di valutazione, ci si è basati sull'elenco dei 34 servizi on-line definiti dalla metodologia congiunta utilizzata per l'analisi dei siti web comunali; si è verificata la disponibilità on-line dei servizi e la modalità di fruizione (possibilità da parte dell'utente di scaricare moduli, possibilità di registrarsi ed entrare in una sezione riservata del sito ecc.) adottata da ogni sito web.

In molti casi (17 casi) non sono state rilevate sezioni dedicate a servizi on-line; in altre situazioni (18 casi) i servizi offerti sono così poco significativi da non necessitare di un'analisi approfondita (si tratta per lo più di servizi puramente informativi, in cui è proposta unicamente la possibilità di scaricare la modulistica, di consultare bandi -spesso nemmeno aggiornati - e consultare informazioni specifiche, come alcune notizie inerenti lo sportello unico).

In conclusione **solo 6 siti web delle Comunità Montane presentano servizi on-line tali da richiedere un'analisi più approfondita** realizzata sulla base della metodologia congiunta: il sito della Comunità Montana Alta Valle di Susa, il sito della Comunità Montana Alto Canavese, il sito della Comunità Montana Pinerolese e pedemontano, il sito della Comunità Montana Val Sangone, il sito della Comunità Montana Val Sesia, il sito della Comunità Montana Valle Sessera.

In relazione ai 6 siti web citati è stata effettuata anche una verifica "incrociata" con i siti web dei singoli Comuni aderenti alla Forma Associativa, per verificare la presenza o meno di servizi simili o uguali.

Non si sono verificate sovrapposizioni tra i servizi offerti nei due contesti: **le Forme Associate offrono quindi servizi diversi e complementari ai servizi offerti dai siti Comunali.**

La rilevazione ha mostrato come l'offerta di servizi on-line sia abbastanza limitata in termini di tipologia di servizio: probabilmente, il dato è da associare alle competenze di questi enti, scarsamente compatibili con l'offerta di servizi on-line.

I 6 siti analizzati offrono tutti la possibilità di scaricare e stampare la modulistica necessaria per partecipare ai bandi di gara e concorsi indetti dalle Forme associative e dai Comuni che ne fanno parte: questa informazione è rispondente alle disposizioni del Codice della Pubblica Amministrazione digitale ⁽¹⁸⁾.

Le Comunità Montane che offrono più servizi on-line sono la Comunità Montana Alta Valle di Susa e la Comunità montana del Pinerolese e Pedemontano (autocertificazione anagrafica, autorizzazione unica SUAP, concorsi pubblici, informazioni sul prestito bibliotecario), che hanno una tradizione di elevata attività nel settore innovazione e che certamente hanno beneficiato del dinamismo e della visibilità offerta dalle Olimpiadi invernali del 2006.

¹⁸ Art. 54 comma 1 lettera f) d. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.

7 IL COMUNE DI TORINO: UN CASO DI ECCELLENZA

I risultati della rilevazione per la città di Torino vengono presentati in un capitolo a parte, viste le dimensioni del Comune in termini di abitanti, che lo collocano al di fuori delle fasce previste (indicate nell'introduzione al Rapporto) e soprattutto date le caratteristiche di eccellenza del sito web comunale, da anni riconosciuto come *best practice* a livello nazionale.

In base agli indicatori previsti dalla metodologia di rilevazione, emergono le seguenti caratteristiche:

1. il sito presenta il motore di ricerca ma non la mappa: è possibile ipotizzare che oltre una certa soglia di complessità del sito lo strumento della mappa perda in effetti di utilità;
2. l'aggiornamento è meticoloso: oltre alla data viene presentata l'ora, a dimostrazione di una particolare vivacità del sito;
3. il sito offre la possibilità di iscriversi alla newsletter, di ricevere RSS e di partecipare a diversi forum;
4. vista l'alta percentuale di cittadini stranieri residenti a Torino, e la grande visibilità che questa città ha avuto in ambito internazionale durante i Giochi Olimpici Invernali, il sito risulta essere tradotto in 6 lingue (inglese, francese, spagnolo, rumeno, albanese e arabo). Ciò significa che l'home page, tradotta nelle diverse lingue, rimanda a notizie e link a loro volta completamente tradotti. Spesso inoltre le pagine in lingua riportano informazioni di particolare rilievo e interesse soprattutto per la popolazione che parla quella determinata lingua;
5. sull'home page del sito sono disponibili tutti i contatti (indirizzo, numero di telefono, fax e mail generica). Esiste l'organigramma completo degli uffici comunali con nome dei responsabili e loro indirizzo mail.

Tutti i servizi del paniere sono disponibili on-line con livello di interazione minimo 2, ad esclusione della visura catastale (erogata con livello di interazione 1). 6 servizi (autocertificazione anagrafica, pagamento TOSAP/COSAP, pagamento contravvenzioni, pagamento ICI e ICP e pagamento TARSU) hanno livello di interazione 4 e sono erogati da un sito esterno (www.torinofacile.it).

Oltre ai 34 servizi analizzati nella rilevazione, il sito della Città di Torino mette a disposizione un'elevata varietà di altri servizi, tra cui si annoverano:

- la ricerca di impianti sportivi, le segnalazioni a tutela del consumatore, con livello di interazione 1;

- la ricerca delle delibere, degli atti di seduta di Consiglio con livello di iterazione 2;
- la consultazione di percorsi e frequenze delle linee urbane e suburbane e dell'orario di arrivo dei mezzi pubblici in fermata, tramite link esterno al sito della GTT (Gruppo Torinese Trasporti);
- l'inoltro di ricorsi al prefetto e la prenotazione delle pubblicazioni di matrimonio tramite link esterno a Torinofacile.

7.1 Uno sguardo al web 2.0

Il web 2.0 rappresenta un'evoluzione rispetto ai tradizionali elementi del mondo Internet (pagine statiche, email, chat, forum): si tratta di un vero e proprio cambiamento culturale, un nuovo approccio alla rete, incentrato sulla persona e su aspetti sociali di condivisione e collaborazione. Sono le persone a contribuire alla generazione dei contenuti e a diffondere le informazioni, realizzando blog, creando e distribuendo foto, filmati etc.

Nell'ambito della PA locale tutto ciò potrebbe portare al miglioramento della fruizione dei servizi da parte degli utenti, offrendo alla Pubblica Amministrazione l'opportunità di ridefinire la propria organizzazione interna e i rapporti con i cittadini, che avrebbero la possibilità di personalizzare il flusso di informazioni che si riferisce al proprio ambito di interessi.

Dalla nostra analisi è emerso che si tratta di una caratteristica nuova, oggi rara ma con margini di sviluppo nei prossimi anni. Si vede già un primo risultato di rilievo nel sito web di Torino: di seguito viene quindi presentato ciò che il sito del Comune classifica come web 2.0.

Tabella 8 – I servizi web 2.0 della Città di Torino¹⁹

Servizio	Descrizione
WIDGET DELLA CITTÀ DI TORINO http://eco.netvibes.com/widgets/230374/Comune-di-torino	Le notizie della Città sono disponibili anche per le pagine personalizzate degli utenti: se utilizzano le homepage personali di iGoogle, Netvibes, Windows Live, i widget ²⁰ di Opera, Windows Vista e Dashboard di Apple, è possibile scaricare il widget ufficiale della Città. All'interno del widget le notizie in evidenza, gli ultimi appuntamenti in diretta da Torinocultura, le informazioni sul traffico e sui mezzi pubblici in tempo reale, le agenzie quotidiane di informazione (TorinoClick e cittAgorà), il meteo, le curiosità etc.
TORINOFACILE: ACCESSO DIRETTO CON WEBCAM WWW.TORINOFACILE.IT/DATACODE/	Il servizio consente di accedere ai servizi personalizzati del portale Torino Facile anche attraverso l'uso di una semplice webcam collegata al proprio PC
TAGGATO WWW.COMUNE.TORINO.IT/TAGGATO	Gli utenti registrati possono contrassegnare le pagine ritenute utili e interessanti con dei "tag" (una o più parole che identificano, secondo loro, le pagine indipendentemente dal linguaggio usato dalla Pubblica Amministrazione per descriverle, per una successiva ricerca personalizzata.

¹⁹ Rif. www.Comune.torino.it

²⁰ Il widget è un elemento di una interfaccia utente che facilita l'utente nell'interazione con il programma .

CAMBIATO WWW.COMUNE.TORINO.IT/CAMBIATO/	<p>Servizio che consente di riunire in una sola pagina le informazioni preferite del sito del Comune di Torino e di altri siti attraverso la gestione di blocchi tematici. (es.: meteo, news Informagiovani, news Informambiente, Comunicati stampa, notizie da GTT, Torino Cultura, etc.)</p>
TORINO ESPRESSO WWW.COMUNE.TORINO.IT/TORINOESPRESSO/	<p>Il servizio raccoglie, in modo semplice e veloce, notizie quotidiane sugli avvenimenti in città: trasporti, traffico, ambiente, giovani, concerti, manifestazioni, webcam, notizie dal Consiglio Comunale, pubblicate sui siti internet della Città, dando la possibilità di leggere un breve estratto delle notizie ed eventualmente approfondirle seguendo i link al testo completo.</p>
STAMPATO WWW.COMUNE.TORINO.IT/TORINOCCLICK/	<p>Un sistema di aggregazione dei contenuti RSS della Città per la stampa: un giornale personalizzato da comporre e stampare. Offre un estratto dai flussi RSS pubblicati dalla Città di Torino, insieme all'edizione del giorno di TorinoClick, un'agenzia quotidiana realizzata dall'Ufficio Stampa e relazioni con i media che offre le principali notizie con aggiornamenti continui.</p>
MAPPATO WWW.COMUNE.TORINO.IT/MAPPATO/	<p>Il servizio sperimentale di personalizzazione delle mappe di Google a cura della Città di Torino: è possibile creare mappe personali che contengono punti di interesse, percorsi e aree scelti dall'utente. Le mappe possono essere private, pubbliche, e rese modificabili da tutti gli utenti iscritti. Tutti possono vedere le mappe pubbliche di MappaTo, mentre per crearle occorre l'identificativo digitale gratuito Torinofacile.</p>
SEGNALATO WWW.COMUNE.TORINO.IT/PHP/RECLAMI/TARGHEVIARIE.PHP?CONTEST=SEZIONI&SUBMITACTION=COA&	<p>Il servizio consente di inviare agli uffici competenti della Città una segnalazione o un suggerimento circa eventuali disservizi e problemi relativi alle targhe viarie, documentandolo con una immagine digitale sia direttamente dal luogo della rilevazione con il telefono cellulare, sia comodamente da casa con il proprio PC.</p>
SCREENCAST E VIDEO GUIDE DELLA CITTÀ WWW.COMUNE.TORINO.IT/VIDEOGUIDE/	<p>Permettono di scoprire le funzionalità delle varie sezioni del sito, raccontandole attraverso piccole pillole informative di facile fruizione: un aiuto semplice, veloce, multimediale, per navigare al meglio tra le pagine della Città.</p>
YOUTORINO: IL CANALE YOUTUBE DELLA CITTÀ WWW.YOUTUBE.COM/YOUTORINO	<p>YouTorino è il canale Youtube della Città di Torino. Attraverso i video ospitati racconta la Città e i suoi aspetti peculiari (il gusto, il design, l'architettura, lo sport, etc.) e informa periodicamente sugli eventi culturali: il canale ospita le edizioni di Torino Web News, il video giornale a cura della Redazione Web.</p>
DENTRO LA MUSICA WWW.COMUNE.TORINO.IT/DENTROLAMUSICA/	<p>Presenta un percorso di preparazione all'ascolto della Terza Sinfonia (Eroica) di Beethoven. Si compone di un audio guida che analizza i movimenti della sinfonia e ne inquadra storicamente la composizione e di una video guida di avvicinamento alla lettura, semplificata e finalizzata all'ascolto, della partitura dell'Eroica.</p>

8 ACCESSIBILITÀ DEI SITI DELLE PA PIEMONTESI [LAU²¹]

La presente sezione riassume i risultati dell'analisi di accessibilità realizzata dal LAU (Laboratorio di Accessibilità e Usabilità) del CSI-Piemonte nel trimestre giugno-agosto 2008 su un campione di siti web della Pubblica Amministrazione piemontese. La ricerca è stata condotta su commissione della Regione Piemonte con lo scopo di valutare e monitorare la qualità dei siti web del territorio a distanza di quattro anni dalla promulgazione della Legge 4/2004.

I provvedimenti legislativi in materia di accessibilità del 2004 e 2005 avevano indicato chiaramente quale doveva essere la direzione che la Pubblica Amministrazione avrebbe dovuto intraprendere allo scopo di fornire servizi web realmente utili e fruibili da tutti i cittadini. I risultati emergenti da questa indagine attestano che la distanza da percorrere è ancora lunga.

Il primo dato emblematico indica che **una percentuale ristretta (21,48%) riesce a superare il primo requisito tecnico della Legge Stanca**, contenente le grammatiche formali di riferimento per la realizzazione delle pagine web. **Una percentuale ovviamente minore (9,14%) dei siti web della PA piemontese risulta conforme alla normativa**, ovvero risponde positivamente a tutti i requisiti tecnici della Legge Stanca.

Solo questi due risultati attestano la portata del problema: malgrado esista una normativa contenente i parametri di riferimento per una realizzazione secondo criteri di qualità, la maggior parte delle amministrazioni ignora queste prescrizioni e continua a costruire i siti istituzionali con tecniche fuori standard. I valori più bassi della statistica vengono toccati quando si va a verificare la presenza di contenuti multimediali. Solo il 2,22% presenta filmati o file audio e ancora meno (0,25%) si preoccupa di renderli direttamente accessibili (provvedendo a sottotitolazioni o trascrizioni testuali).

Questo significa che la maggioranza dei siti non risulta formalmente accessibile anche se presenta le informazioni in forma molto semplice (quasi sempre testuale), ovvero non contiene al suo interno elementi avanzati di interazione con l'utente.

²¹ Redatta da Andrea di Pizio (LAU) e approvata da Vincenzo Mania (LAU)

Persistono consuetudini negative nelle scelte grafiche: solo una parte minoritaria (26,67%) gestisce i colori in modo appropriato, garantendo un contrasto sufficiente tra il testo in primo piano e lo sfondo.

Dati migliori si registrano quando si va a verificare l'utilizzo dei fogli di stile esterni al codice (X)html, che garantirebbero una maggiore flessibilità, manutenibilità e portabilità delle pagine. L'88,44% li utilizza, anche se è necessario aggiungere che la percentuale cala al 55,80% quando si va a verificare se i fogli di stile vengano utilizzati in modo organico per gestire tutta la presentazione (formattazione, spaziamento e posizionamento degli elementi). Ancora minore è la percentuale che presenta fogli di stile dedicati a dispositivi di output diversi dal browser grafico: ad esempio i fogli di stile per la stampa vengono inseriti dal 27,16% dei siti.

Il fatto che questa percentuale coincida più o meno con quella dei siti web gestiti con un CMS (57,04%) è sintomatico. I siti statici (costruiti a mano, pagina per pagina) rappresentano infatti un vecchio modo di pensare al web che, oltre a non permettere la gestione avanzata e l'aggiornamento costante di grandi flussi di notizie o la creazione di archivi dinamici, spesso non consentono quel controllo grafico su tutte le pagine che nei CMS è garantito automaticamente dal foglio di stile generale. L'altro grande vantaggio dei siti gestiti con i CMS, che li differenzia dai siti statici, è che gran parte di essi (78,35%) presenta un motore di ricerca, strumento fondamentale per la trovabilità delle informazioni.

Un dato negativo è sicuramente quello relativo alla presenza dei file allegati (pdf, doc, ppt): solo il 2,47% si preoccupa di rendere questi documenti direttamente accessibili, ovvero correttamente leggibili anche attraverso uno screen reader. È un dato su cui riflettere proprio perché i siti delle amministrazioni hanno spesso esigenza di inserire nelle pagine documenti scaricabili per i cittadini.

I numeri fin qui analizzati dipingono un panorama che lascia ben pochi dubbi sulla portata delle problematiche di accessibilità: gli stimoli del legislatore non sono stati recepiti in maniera organica. Molti siti sono stati realizzati diversi anni fa e ancora portano le tracce del momento storico in cui sono venuti alla luce; appare ancora diffusa la tendenza a gestire il sito con un approccio di stampo amatoriale. Se si fossero esclusi dalle valutazioni i pochi "esempi eccellenti" la qualità media registrata risulterebbe ancora più bassa.

In chiave comparativa con le rilevazioni condotte nel 2005 e 2006 l'azione di rinnovamento dei siti web degli enti locali è cresciuta in termini percentuali ma

non è stata così significativa da poter dichiarare vicino l'obiettivo dell'accessibilità. Il problema centrale è quello che definiremmo la "mancanza di cultura del web", ovvero una concezione primordiale del mezzo che non consente ancora di sfruttarne le potenzialità. **I numeri attestano che coloro che si occupano di gestire i siti della PA fanno ancora fatica a utilizzare i linguaggi standard e le tecniche consolidate per rendere le informazioni fruibili da parte delle categorie svantaggiate.** Sembra che non sia ancora passata la concezione del web come strumento potenzialmente flessibile e con codici di comunicazione unici che presuppongono, per avere una interazione efficace, un costante aggiornamento delle conoscenze da parte di chi realizza i contenuti. Al di là del concetto di accessibilità, molti siti appaiono anacronistici se confrontati alla velocità di evoluzione di soluzioni avanzate per il web. Una parte consistente appartiene alla categoria dei cosiddetti "siti vetrina" e contiene informazioni esclusivamente testuali che, oltre ad essere non accessibili per problemi tecnici, risultano spesso poco approfondite, non aggiornate e caratterizzate da una scarsa interattività con gli utenti.

Il coinvolgimento degli utenti, la loro soddisfazione, l'idea di proporre servizi ricchi sia dal punto di vista informativo (video, file audio) che dell'interazione (ricerche avanzate, personalizzazioni) sono tutti aspetti che ancora mancano nella maggioranza dei siti della PA. Il rischio che non bisogna correre è quello di generare un paradosso: ovvero che i cittadini, che già usufruiscono in massa di soluzioni avanzate e contribuiscono alla costruzione del web (blog, applicazioni web 2.0, portali di social networking), siano più avanti delle amministrazioni.

Per questo, a nostro parere, lo scenario descritto non potrà essere reso conforme senza interventi strutturali:

- la costruzione di servizi web non può più essere affidata all'improvvisazione: chi progetta e realizza pagine web deve necessariamente fare ricorso a linguaggi e tecniche standard;
- il ritmo di evoluzione del mezzo informatico rende ancora più necessarie le iniziative di sensibilizzazione e formazione che hanno l'obiettivo di divulgare "la cultura del web" e azzerare il *gap* di conoscenza;
- se l'obiettivo è creare servizi soddisfacenti per i cittadini, l'esperienza degli utenti, abituati ad utilizzare soluzioni avanzate, impone alle amministrazioni un costante aggiornamento;

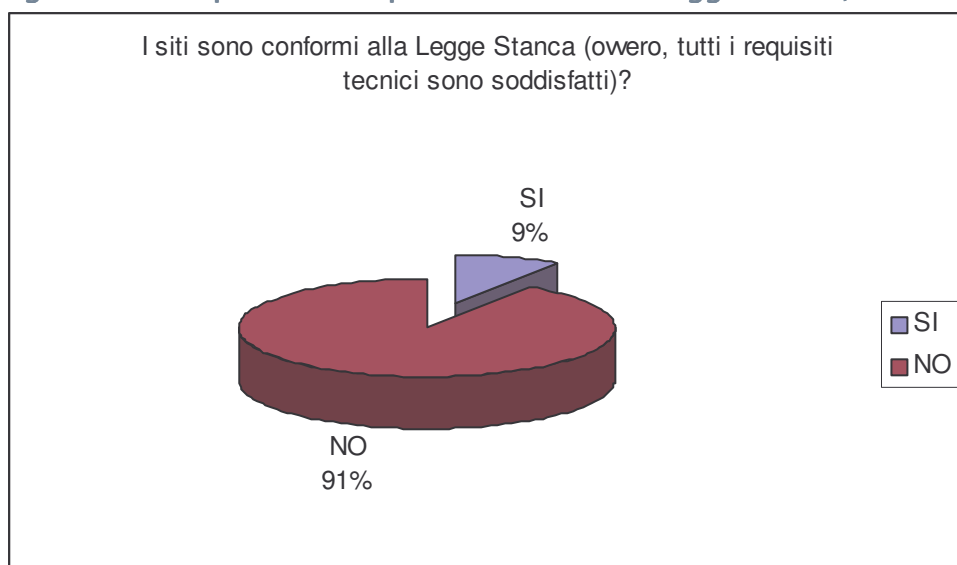
- sarebbe auspicabile divulgare approcci e tecniche, diffondere strumenti e soluzioni pronte, seguire e motivare il personale non tecnico delle PA affinché le leggi sull'accessibilità non siano vissute come un freno ma come un'opportunità.

Per un dettaglio su tutti gli 82 indicatori previsti in fase metodologica, si veda l'apposita pubblicazione, prevista sul sito del LAU (<http://lau.csi.it>) a dicembre 2008.

I dati riportati nella Figura 22, riportano etichette puramente indicative dei 22 requisiti tecnici; si rimanda, per la descrizione completa, alla lettura degli enunciati previsti nel D.M. 8 luglio 2005 e pubblicati su:

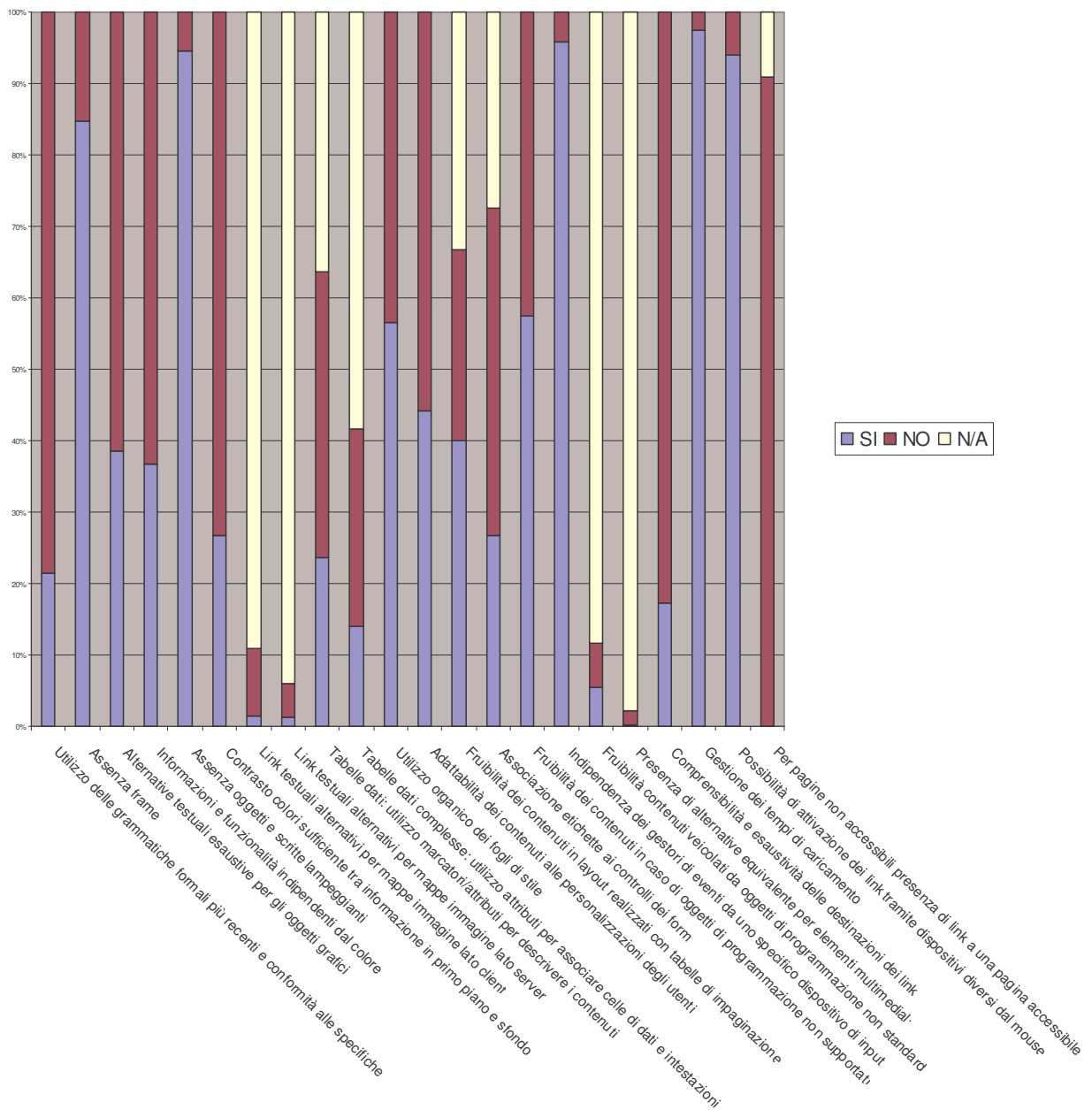
<http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/DM080705.htm>.

Figura 21 – Rispetto dei requisiti tecnici della Legge Stanca, risultati complessivi



Fonte: LAU – CRC Piemonte

Figura 22 – Rispetto dei requisiti tecnici della Legge Stanca, risultati di dettaglio



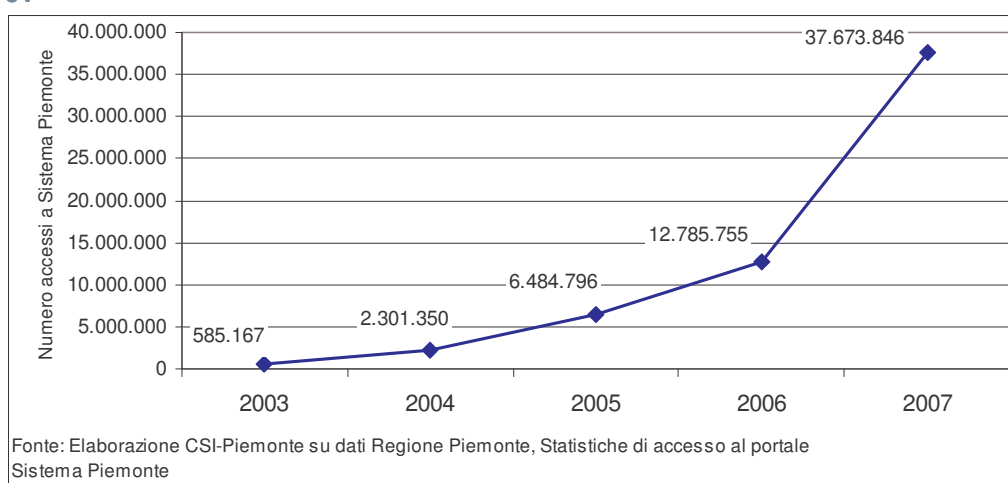
Fonte: LAU – CRC Piemonte

9 CONCLUSIONI

Nell'attuale panorama di razionalizzazione della spesa pubblica e prospettiva utente-centrica, la sfida al miglioramento dell'azione amministrativa si fa costantemente più forte. L'e-government resta lo strumento prioritario per reinventare in una logica di maggiore efficacia ed efficienza il rapporto tra PA, imprese e cittadini ed altre amministrazioni.

La rilevazione sui servizi on-line 2008 conferma un processo evolutivo seguito con difficoltà in particolare dai comuni di piccole dimensioni: si denota un aumento dei comuni con sito web e che offrono servizi on-line, ma il livello di interattività è ancora piuttosto basso (la possibilità di scaricare modulistica è la prestazione più diffusa). L'offerta di servizi on-line da parte delle Forme Associative è debole, mentre risultati migliori si osservano nel caso di iniziative come "Comuni in rete" di Asti e il "Polo telematico biellese", o di portali di servizi come "Sistema Piemonte"(22), che evidenziano significative crescite in termini di accessi da parte degli utenti.

Figura 23 – Numero di accessi a Sistema Piemonte e pagine servizi attive nel periodo 2003-2007



Le Linee guida del SIRE e il Piano triennale per l'e-government e la società dell'informazione in Piemonte 2007-2009 confermano come parole chiave per il rinnovamento dell'azione della PA locale inclusione, cooperazione, programmazione negoziata, riuso: occorre *"promuovere un'azione integrata per trasformare il Piemonte in un sistema amministrativo moderno, capace di concertare gli interventi, di promuovere azioni a favore degli enti minori, di esercitare in forma associata le azioni innovative e di predisporre le infrastrutture"*

²² <http://www.sistemapiemonte.it/>. I dati sono tratti dalla Baseline 2008 dell'Osservatorio ICT del Piemonte: http://www.sistemapiemonte.it/innovazionetecnologia/osservatorioICT/doc_downFile.php?downloadDoc=225

e i progetti necessari per rispondere in modo efficace ai processi di modernizzazione del Paese”⁽²³⁾.

L’approccio piemontese all’e-government e allo sviluppo di servizi on-line, pertanto, viste le caratteristiche di elevata frammentazione, non può che puntare allo sviluppo di piattaforme di servizi e di standard comuni realizzati con la partecipazione di tutti gli enti locali.

²³ Linee Guida del SIRE – pag. 40

10 METODOLOGIA RILEVAZIONE SERVIZI ON-LINE

Per le rilevazioni del 2008 sono state mantenute alcune parti della metodologia congiunta del 2007 e modificati alcuni elementi di criticità evidenziati nella precedente rilevazione.

L'integrazione degli sforzi ha portato ad un'analisi dei siti web istituzionali di tutti i Comuni piemontesi che indaga su:

1. la reperibilità del sito;
2. la qualità dei siti (che riprende la passata analisi sull'interattività utente-PA);
3. i servizi on-line.

Oggetto di indagine sono **tutti i siti web istituzionali** dei Comuni piemontesi.

Qualifica sito web istituzionale comunale:

si verifica, in primo luogo, l'esistenza di un dominio istituzionale attivo (www.Comune.nomeComune.siglaProvincia.it). In assenza di tale condizione, si verifica con attenzione l'ufficialità di altri siti individuati tramite motori di ricerca. I contenuti devono essere del Comune, ufficiali e strutturati, deve essere evidenziata chiaramente l'identità del soggetto pubblico responsabile.

L'analisi **qualitativa** e l'analisi relativa alla reperibilità vengono effettuate per mezzo di opportuni indicatori, derivanti dalle metodologie adottate dall'Osservatorio ICT del Piemonte negli anni precedenti di indagine ed integrati in base alle nuove disposizioni legislative in merito (Capitolo 2).

Dall'indagine qualitativa del 2007 sono stati infatti eliminati gli indicatori poco significativi "ricerca su google" e "link contatti" e modificato l'indicatore relativo alla reperibilità dei contatti. In base alle nuove specifiche normative sono stati inoltre introdotti nuovi indicatori:

- Contenuti del sito (in base alle specifiche richieste ai siti web istituzionali delle PA dal Codice dell'Amministrazione Digitale);
- Multicanalità.

Gli indicatori sono stati raccolti su una piattaforma e analizzati per singolo Comune.

Rispetto all'anno scorso, inoltre, l'analisi sull'accessibilità dei siti è stata completamente demandata al LAU.

Per quanto riguarda i servizi on-line, si analizzano i siti web istituzionali a partire dalla lista di riferimento dei **34 servizi** comunali del paniere di indagine della

metodologia congiunta del 2007. Ciascun servizio viene rilevato all'interno del sito comunale ed eventualmente in **siti esterni** il cui **link è presente nel sito del Comune**. Per la rilevazione si utilizza un file access realizzato ad hoc.

Da un punto di vista procedurale, ai rilevatori è richiesto di analizzare in modo sistematico prima di tutto la parte di home page/pagina/portale tematico che contiene i servizi visibilmente più interattivi. Tale sezione è tipicamente indicata con etichette quali Servizi on-line, Comune on-line, e-Government, Guida ai servizi, URP on-line ecc.

Una volta effettuata la corretta scelta del servizio, il rilevatore inserisce la URL e valuta il servizio sulla base della presenza/assenza di aspetti diversi (anche nell'interattività) che nel loro insieme costituiscono il servizio e che nella metodologia MI SOL RE prendono il nome di "prestazioni". Le singole **prestazioni** rilevabili sono:

- 1) informazione sui servizi;
- 2) modulistica;
- 3) invio informazioni e dati (attivazione di procedimenti);
- 4) conclusione transazione.

Completano infine il quadro delle informazioni relative al servizio:

- l'eventuale segnalazione dell'impossibilità di verificare il servizio a causa di **barriere di accesso** quali sistemi di riconoscimento o necessità di iscrizione (codice/pin, CIE o carta nazionale servizi, username e pwd);
- la segnalazione della presenza evidente di un **Centro Servizi** (per lo meno dal punto di vista del front office): nella fase di raccolta dati, per preservare la comparabilità con i dati 2007, si rendono evidenti i servizi presenti su sito esterno a quello istituzionale del Comune.

Vengono quindi **contattati i responsabili** dei servizi on-line ad accesso riservato per verificare la reale esistenza del servizio e le sue caratteristiche.

10.1 Definizione dei siti web da analizzare

- i siti web di tutti i Comuni piemontesi (1.206)
- una selezione dei siti web delle Forme Associative presenti in Piemonte (Comunità Montane) per una prima indagine esplorativa

Le informazioni riportate di seguito riguardano l'analisi dei siti comunali

10.2 Indicatori

- REPERIBILITÀ DEL SITO

a) analisi URL

1=URL STANDARD

0=URL NON STANDARD

DEFINIZIONE URL STANDARD: URL si definisce standard se ha la seguente struttura <http://www.Comune.nomeComune.siglaProvincia.it> oppure www.Comune.nomeComune.it per i Comuni capoluoghi

b) ufficialità del sito

0=sito non trovato

1=sito ufficiale

2=sito non ufficiale

- ANALISI QUALITATIVA DEI SITI

c) presenza di un motore di ricerca all'interno del sito

0=NO

1=SI

d) presenza di una mappa del sito

0=NO

1=SI

e) aggiornamento del sito

[indicare a quando risale ultimo aggiornamento del sito (mese-anno)]

f) interazione utente - PA

f1) forum

0 = NO

1 = SI

f2) newsletter

0 = NO

1 = SI

f3) sondaggi

0 = NO

1 = SI

f4) RSS

0 = NO

1 = SI

f5) chat

0 = NO

1 = SI

g) categorizzazione dei servizi

0 = nessuna categoria (l'accesso ai servizi è presente direttamente dalla homepage, non sono presenti categorie di servizi);

1 = servizi divisi secondo la configurazione del Comune (supply led) ad esempio "per uffici";

2 = servizi raggruppati per categorie utente centriche (secondo i punti di vista dei segmenti di utenza ai quali si rivolgono, es. per aree tematiche, eventi della vita, categorie di utenti (cittadini, imprese);

3 = presenza di entrambe le categorizzazioni.

h) lingue

[indicazione del numero di lingue straniere presenti sul sito]

i) multicanalità

possibilità di usufruire di determinati servizi tramite:

i1) call center

0 = NO

1 = SI

i2) numero verde

0 = NO

1 = SI

i3) mobile (cellulare)

0 = NO

1 = SI

i1) T gov

0 = NO

1 = SI

[in base a art 54 del codice della PA digitale]

j) presenza organigramma uffici

0 = non esiste organigramma uffici;

1 = esiste organigramma uffici con nomi responsabili;

2 = esiste organigramma uffici con nomi responsabili e loro contatto mail o contatto mail dell'ufficio

k) presenza mail generica (info@Comune)

0 = non esiste mail generica del Comune

1 = esiste mail generica

l) posta elettronica certificata

0 = non esiste contatto di posta elettronica certificata

1 = esiste contatto di posta elettronica certificata

m) altro tipo di contatto (numero verde, numero di telefono)

0 = NO

1 = SI

10.31 servizi on-line – lista di riferimento

Vengono considerati i 34 servizi di competenza comunale, per ognuno dei quali viene valutato²⁴:

serv01_0	1=servizio non è disponibile on-line
serv01_1	1=presenza informazioni sul servizio
serv01_2	1=possibile scaricare modulistica sul servizio
serv01_3	1=possibile compilare (ed inviare) modulistica on-line sul servizio

²⁴ È ammessa la risposta multipla

serv01_4	1=possibile effettuare una transazione (es. pagamento) circa il servizio
serv01_aut	1=è necessario effettuare un'autenticazione per accedere al servizio
serv01_est	1=se rimanda ad un sito esterno per lo svolgimento del servizio (es. per il pagamento delle tasse mi rimanda al sito poste italiane)

Elenco dei servizi considerati:

Assegno nucleo familiare
Autocertificazione anagrafica
Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande
Autorizzazione Unica SUAP
Bandi di gara
Concorsi pubblici
Carta di identità
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
Concessione occupazione permanente suolo pubblico
Concessione passo carrabile
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
Contrassegno di invalidità
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)
Dichiarazione cambio di abitazione
Dichiarazione ICP
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)
Dichiarazione TARSU
Iscrizione a corsi comunali
Iscrizione asilo nido
Iscrizione centri estivi
Iscrizione servizio mensa scolastica
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
Pagamento contravvenzioni
Pagamento ICI
Pagamento ICP
Pagamento quote mensa scolastica
Pagamento retta asilo nido comunale
Pagamento TARSU
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)
Richiesta assistenza domiciliare
Richiesta certificati anagrafici
Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica
Segnalazione guasti / dissesto stradale

Visura catastale

I servizi sono stati successivamente aggregati nelle seguenti categorie:

PER IL CITTADINO**SERVIZI ALLA FAMIGLIA**

Assegno nucleo familiare	1
Contrassegno di invalidità	2
Iscrizione centri estivi	3
Richiesta assistenza domiciliare	4

SERVIZI SPORTELLO ANAGRAFE

Autocertificazione anagrafica	5
Carta di identità	6
Dichiarazione cambio di abitazione	7
Richiesta certificati anagrafici	8

TASSE

Dichiarazione TARSU	9
Pagamento contravvenzioni	10
Pagamento ICI	11
Pagamento TARSU	12

SCUOLE/FORMAZIONE

Iscrizione a corsi comunali	13
Iscrizione asilo nido	14
Iscrizione servizio mensa scolastica	15
Pagamento quote mensa scolastica	16
Pagamento retta asilo nido comunale	17
Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica	18

PERMESSI/CONCESSIONI

Concessione passo carrabile	19
Permesso di transito per zone a traffico	20

PER L'IMPRESA**AUTORIZZAZIONI**

Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande	25
Autorizzazione Unica SUAP	26

PROCEDURE COMUNALI ASSOCIATE ALL'AVVIAMENTO DI NUOVE ATTIVITA'

Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	27
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	28

TASSE

Dichiarazione ICP (IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA)	29
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	30
Pagamento ICP	31

BANDI

Bandi di gara	32
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	33

CONCESSIONI

Concessione occupazione permanente suolo pubblico	34
---	----

	limitato (ZTL)	
CONCORSI	Concorsi pubblici	21
BIBLIOTECA	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	22
SEGNALAZIONI	Segnalazione guasti / dissesto stradale	23
VISURA CATASTALE	Visura catastale	24

11 METODOLOGIA ACCESSIBILITÀ

La ricerca rientra in una rosa di attività della Regione Piemonte e del LAU che si propongono l'obiettivo di costituire un "Centro di Monitoraggio sull'accessibilità del territorio piemontese" che assolva la funzione di osservatorio dello stato dell'arte dei siti web della PA, alla luce dei requisiti tecnici normativi, e sia in grado di analizzarne problematiche ed evoluzioni. campione

La ricerca ha riguardato un campione di 405 siti web della Pubblica Amministrazione piemontese, appartenenti a Comuni, Province, Regione e Aziende Sanitarie Locali.

Procedura di campionamento:

- acquisizione dell'elenco dei siti web dislocati nel territorio piemontese catalogati nel portale indice Comuni-Italiani.it (<http://www.Comuni-italiani.it/index.html>);
- selezione dei siti web appartenenti a enti comunali con più di 1500 abitanti (i dati sulla popolazione residente sono relativi al censimento Istat 2001).

A questi sono stati aggiunti i siti web di:

- Regione Piemonte;
- le 8 Province piemontesi;
- le 19 Aziende Sanitarie Locali in possesso di un sito web (su 22 totali).

11.1 Metodologia di valutazione

Il punto di partenza sono i 22 requisiti tecnici della Legge Stanca contenuti nell'Allegato A del Decreto Ministeriale dell'8 luglio 2005. Queste regole, obbligatorie per i siti web della PA italiana, diventano automaticamente le basi irrinunciabili per un monitoraggio esaustivo dei portali istituzionali. La ricerca è strutturata su 82 indicatori ed è la naturale evoluzione degli analoghi rilevamenti condotti nel 2005 e 2006, rispetto ai quali ha applicato una metodologia di valutazione diversificata.

Nelle fasi preparatorie della analisi si è cercato di estrapolare da ogni requisito gli indicatori essenziali, ovvero una lista di punti di controllo tecnici che i singoli enunciati chiedono di soddisfare all'interno delle pagine web. I punti di controllo estrapolati dai requisiti sono stati trasformati in domande, la cui possibile risposta è una variabile che ammette tre valori:

- SI = soddisfatto
- NO = non soddisfatto
- N.A. = Non Applicabile

Le domande sono state formulate in modo che i risultati positivi, cioè quelli auspicabili per una corretta realizzazione delle pagine, corrispondano sempre al valore SI delle risposte. L'operazione di raccolta dei punti di controllo tecnici da verificare è andata nella duplice direzione di:

- esaurire le richieste tecniche contenute nell'Allegato A del Decreto
- semplificare la loro interpretazione

Nella seconda parte dell'analisi, intitolata "Valutazioni aggiuntive", si è cercato di mettere in luce una serie di elementi ritenuti indispensabili alla realizzazione di siti web di qualità, ma che non vengono espressamente richiesti dai requisiti tecnici della Legge Stanca. Si tratta appunto di valutazioni qualitative aggiuntive che, anche se non fanno parte dei requisiti obbligatori per la PA, rispondono ad elementi oggettivamente quantificabili. Gli indicatori raccolti sono rappresentati da una serie di punti di controllo che hanno un corrispettivo in alcuni dei criteri di valutazione soggettiva contenuti nell'allegato B del Decreto Ministeriale dell'8 luglio 2005.

La terza e ultima parte dell'analisi ha previsto la formulazione di tre ulteriori indicatori soggettivi che corrispondono a una valutazione della coerenza delle pagine, trovabilità dei contenuti e gradevolezza grafica.

La metodologia di valutazione prende spunto dalle proposte metodologiche formulate:

- dal gruppo di lavoro I "Metodologia" della Segreteria tecnico-scientifica della Commissione interministeriale permanente per l'impiego delle ICT a favore delle categorie deboli o svantaggiate

- dal gruppo di lavoro WAI del World Wide Web Consortium

Queste proposte sono state rielaborate alla luce dell'esperienza maturata negli ultimi anni dal LAU nell'ambito della verifica dell'accessibilità dei siti pubblici e nel contatto diretto con le amministrazioni locali. Il processo finale ha previsto in buona parte valutazioni di tipo manuale condotte da esperti di accessibilità. Inoltre si sono aggiunte valutazioni effettuate con strumenti semi-automatici e con software di validazione automatica.

Strumenti tecnologici utilizzati:

- Sistemi operativi: Windows 2000 / XP
- Browser grafici: Internet Explorer 5.x / 6 / 7; Firefox 2.x / 3.0
- Screen Reader: Jaws 8.0
- Screen Reader emulator: Fangs 1.0
- Barra di accessibilità versione 2.0 per Internet Explorer
- Web Developer Toolbar 1.1.x per Firefox
- Web Accessibility test: TAW3 on-line
- W3C QA Markup Validation Service
- W3C CSS Validator