



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

Giugno 2007



INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	POLITICHE DI RIFERIMENTO SULLA DISCIPLINA DEI SITI web ISTITUZIONALI	5
2.1	I pre-requisiti della presenza on line degli enti piemontesi	6
3	PRESENZA E REPERIBILITA' ONLINE DELLE PA PIEMONTESEI	8
4	ACCESSIBILITÀ DEI SITI web: UNA LETTURA POSSIBILE.....	14
5	MODALITA' DI INTERAZIONE TRA UTENTE E PA	20
6	DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON LINE NEI COMUNI PIEMONTESEI.....	22
7	DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI NEI TERRITORI COMUNALI SUPERIORI AI 10.000 ABITANTI.....	35
7.1	L'interattività dei singoli servizi offerti	36
7.2	La disponibilità dei servizi nei territori comunali con più di 10.000 abitanti.....	37
7.3	Servizi disponibili per territorio comunale	43
8	CONCLUSIONI.....	46
9	APPENDICE METODOLOGICA	48
9.1	LE TRE INDAGINI.....	48
9.1.1	INDAGINE "OSSERVATORIO SERVIZI ONLINE" CRC.....	48
9.1.2	INDAGINE "OSSERVATORIO REGIONALE SULLE ICT"	51
9.1.3	LABORATORIO DI ACCESSIBILITÀ E USABILITA' DI CSI PIEMONTE.....	52
9.2	METODOLOGIA CONGIUNTA	54
9.2.1	I servizi on line: lista di riferimento dei servizi	55
9.2.2	La reperibilità del sito: gli indicatori.....	56
9.2.3	Interattività Utente – PA: gli indicatori.....	57
9.2.4	L'accessibilità: gli indicatori.....	58

1 PREMESSA

*A cura di CSP per l'Osservatorio ICT del Piemonte e di CSI per CRC Piemonte–
Chiara Gallino, Claudia Simonato.*

L'attenzione della Pubblica Amministrazione piemontese alla presenza on line dei propri enti è dimostrata dalle eccellenze di alcune esperienze locali ma anche dalle diverse iniziative di analisi e monitoraggio dell'e-government portate avanti da soggetti regionali operanti nell'ambito dell'innovazione ICT, nell'obiettivo di individuare dinamiche di diffusione e barriere all'adozione delle ICT da parte della PA locale.

Esistono infatti da qualche anno in Piemonte tre principali rilevazioni sui siti web delle pubbliche amministrazioni, a cura di 3 strutture regionali di supporto allo sviluppo della Società dell'Informazione. Tali rilevazioni hanno finalità specifiche, ma anche alcuni ambiti di sovrapposizione.

Si tratta delle indagini svolte da:

1. **Osservatorio CRC:** la struttura nasce nel 2002 nell'ambito delle attività del progetto CRC (rete dei Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione), gestito congiuntamente dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA) e dalle Regioni. Le attività dell'Osservatorio CRC sono condotte da ogni nodo della rete, in costante raccordo e allineamento metodologico con uno "Staff Centrale". Il CRC Piemonte, istituito nel 2003, è coordinato da Regione Piemonte (Direzione Regionale Organizzazione, Pianificazione, Sviluppo e Gestione delle Risorse Umane), con la partecipazione di CSI-Piemonte, CNIPA e CSP-Innovazione nelle ICT (che riveste la funzione specifica di coordinamento delle attività di Osservatorio del CRC Piemonte in collaborazione con lo "Staff Centrale");
2. **Osservatorio ICT del Piemonte:** struttura nata nel 2004, coordinata da IRES, con la partecipazione di Regione Piemonte, CSI-Piemonte, CSP-Innovazione nelle ICT, Istituto Superiore Mario Boella (ISMB) e Politecnico di Torino;
3. **Laboratorio di accessibilità e usabilità di CSI Piemonte:** nato nel 2003 all'interno della Direzione Sviluppo Servizi su Rete e Banche Dati del CSI-Piemonte.

La Regione Piemonte, in particolare la Direzione Sistemi Informativi, ha inteso, per le rilevazioni 2006, promuovere la convergenza delle tre indagini, con la volontà di mettere a fattor comune le diverse esperienze maturate e di giungere ad un'analisi completa e sintetica della presenza web degli enti piemontesi.

A questo scopo, è stata promossa un'integrazione tra le rilevazioni esistenti, in grado di fornire un quadro unitario e completo di tutti i Comuni piemontesi, superando la semplice somma dei dati e delle metodologie precedentemente avviate in modo autonomo, nell'obiettivo di dare avvio ad una nuova metodologia di indagine e ad una collaborazione tra i diversi soggetti locali operativi a vario titolo nell'ambito della misurazione della Società dell'Informazione.

In questa prima fase di lavoro cooperativo, la metodologia integrata ha tentato di mantenere il più possibile gli elementi principali delle singole rilevazioni, per conservare il valore del lavoro svolto negli anni passati e consentire confronti territoriali e temporali.

L'analisi svolta si è articolata in tre fasi:

- 1) il primo step è stato dedicato all'individuazione della semplice presenza sul web di uno spazio dedicato a ciascun Comune piemontese;

2) in un secondo momento si è passati ad analizzare l'accessibilità e le qualità del sito web comunale;

3) in ultima istanza è presentata un'analisi dell'offerta di servizi dei siti.

Prima di presentare i risultati dell'analisi dei siti web dei Comuni piemontesi, si presentano alcune informazioni di contesto utili ad una corretta interpretazione dei dati rilevati. La tabella che segue evidenzia l'elevata frammentazione amministrativa che caratterizza la regione Piemonte: un solo comune supera i 500.000 abitanti (il capoluogo) e appena il 5% dei comuni è di dimensioni medio-grandi.

Le dimensioni medie comunali si sono dimostrate una delle chiavi di lettura più efficaci all'interpretazione della prevalenza/carenza di servizi on line: la concentrazione di comuni di dimensioni medio-grandi in alcune province piemontesi risulta infatti essere una variabile fortemente correlata all'offerta di servizi on line e al loro livello di interattività.

Tabella 1 Comuni piemontesi

Province	Numero Comuni	Numero Comuni con meno di 10.000 ab.	Numero Comuni tra 10.000-500.000 ab.
AL	190	183	7
AT	118	115	3
BI	82	80	2
CN	250	242	8
NO	88	82	6
TO	315	283	31
VB	77	74	3
VC	86	84	2
Piemonte	1206	1143	62

Si ringraziano Staff Centrale CRC e LAU-CSI per aver messo a disposizione i dati ed aver contribuito alla definizione delle metodologie congiunta.

Hanno collaborato all'indagine e alla redazione:

- Laura Milone [Regione Piemonte]
- Eloisa Testa, Luigi Reggi [CRC Piemonte – Staff Centrale rete CRC]
- Claudia Simonato [CSI-Piemonte]
- Chiara Gallino, Michela Pollone [CSP-Innovazione nelle ICT]
- Vincenzo Mania [LAU-CSI]
- Enrico Ferro, Tommaso Carratta [ISMB]

2 POLITICHE DI RIFERIMENTO SULLA DISCIPLINA DEI SITI web ISTITUZIONALI

A cura di CSI Piemonte per CRC Piemonte – Claudia Simonato.

Lo sviluppo della presenza sul web delle Pubbliche Amministrazioni locali è l'ultimo tassello del mosaico dell'innovazione della Pubblica Amministrazione, e ne costituisce forse l'elemento più eclatante, l'indicatore di innovazione più facilmente percepibile.

La realizzazione di siti web istituzionali rappresenta, infatti, il risultato finale di un processo articolato di definizione delle politiche di sviluppo della società dell'informazione, di individuazione delle strategie, di realizzazione di servizi on line e, infine, di contenuti informativi di corollario all'offerta proposta dal singolo ente. Il sito web rappresenta la "vetrina" che si popola dei risultati raggiunti, il primo biglietto da visita, al pari degli uffici aperti al pubblico, delle amministrazioni verso gli utenti finali dei servizi.

A dispetto dell'importanza di questo strumento di comunicazione - la realizzazione di un sito web istituzionale è un passo fondamentale nella gestione dei rapporti dell'ente con l'esterno - nel nostro Paese non esistono standard definiti né linee guida per una corretta gestione dei siti web della Pubblica Amministrazione. Gli unici riferimenti normativi a tal proposito sono:

- o il **Codice dell'Amministrazione Digitale** ⁽¹⁾ che disciplina i contenuti dei siti, la modalità di gestione dei dati e le modalità di accesso;
- o la **legge 9 gennaio 2004, n. 4**, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".

Il Codice dell'Amministrazione Digitale sancisce **l'obbligatorietà del sito web per ogni ente**, nel rispetto dei requisiti di usabilità, reperibilità ed accessibilità. Il sito deve, inoltre, presentare completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, qualità, omogeneità ed interoperabilità. In ottemperanza al principio di trasparenza dell'azione amministrativa, il sito web deve rendere palese l'organizzazione interna dell'ente (organigramma ed articolazione degli uffici), i responsabili organizzativi e procedurali.

Un'informazione di dettaglio deve essere fornita in merito ai procedimenti ed alla modulistica necessaria ad esperirli; per ciò che riguarda i servizi on line, la scelta di quali mettere a disposizione è legata a criteri di efficacia, economicità, utilità, eguaglianza e non discriminazione degli utenti. Pertanto, deve essere garantito l'accesso ai servizi on line da parte di tutti gli utenti, eventualmente disponendo la fruibilità in modalità multicanale dei servizi ⁽²⁾.

¹ D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82, integrato dal d.lgs. 4 aprile 2006, n. 159.

² In tema di servizi on line, è importante ricordare la "Direttiva per la qualità dei Servizi on Line e la misurazione della soddisfazione degli utenti", pubblicata sulla G.U. n. 243 del 18 ottobre 2005. la Direttiva del 18 novembre 2005, "Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale" (G.U. 20 gennaio 2006, n. 16), ha invece valore prescrittivo solo per le amministrazioni centrali e tratta unicamente delle modalità di pagamento dei servizi on line al massimo livello di interattività.

Secondo la Direttiva dell'ottobre 2005 :” [...] per quanto riguarda i servizi transazionali on-line é opportuno:

- a. che il servizio sia autoconsistente; di regola, non deve essere richiesto all'utente di utilizzare un altro canale, ed in particolare quello tradizionale dello sportello, al fine di completare il processo. Ciò non toglie che, ove risulti necessario od opportuno, per l'esecuzione delle diverse fasi del servizio si possano utilizzare i diversi canali disponibili e che quindi alcune fasi del processo possano essere svolte con il ricorso ad altri strumenti di comunicazione a distanza di uso comune (es. il fax o la posta);

Infine, vengono in rilievo, a maggior ragione trattando di amministrazioni pubbliche, la disciplina del **trattamento dei dati personali** e la tutela del **diritto d'autore**. Per quanto riguarda i primi, vale il disposto del “Codice in materia di protezione dei dati personali” ⁽³⁾ in ottemperanza al quale deve essere disponibile un’informativa in merito alle modalità con cui l’ente prevede di trattare i dati raccolti; per quanto riguarda il secondo, vale l’antica normativa sul diritto d’autore, da coordinarsi con il Codice della PA digitale e con la normativa relativa al riutilizzo di documenti pubblici ⁽⁴⁾, secondo la quale i dati pubblici devono essere fruibili e riutilizzabili da parte di altre amministrazioni e di privati. La dimensione della fruibilità e del riutilizzo acquisisce sempre maggiore importanza, in quanto costituisce presupposto fondamentale per la formazione dei cittadini, per l’interoperabilità degli applicativi e per un web che recepisca davvero i contenuti prodotti dagli utenti, in ottica “WEB2.0”.

2.1 I pre-requisiti della presenza on line degli enti piemontesi

In Piemonte si sono costituite da tempo le precondizioni per concretizzare la presenza on line delle Pubbliche Amministrazioni locali:

- la **connettività attraverso la RUPAR**, in prospettiva con alta capacità grazie al programma WI-PIE;
- la disponibilità di una piattaforma infrastrutturale per **l'autenticazione e l'identificazione degli utenti** (IRIDE) per garantire l'accesso ai servizi;

b. che il servizio sia facilmente fruibile; deve essere messa a disposizione una guida all'utilizzo semplice e chiara, fornendo collegamenti immediati a contenuti normativi o informativi correlati, deve essere attivato un recapito telefonico o di posta elettronica per la richiesta di chiarimenti e in tutti i messaggi rivolti all'utente si deve utilizzare un linguaggio che non sia per gli «addetti ai lavori»;

c. che per ogni servizio siano pubblicate organicamente e mantenute aggiornate le domande più frequenti poste dagli utenti;

d. che il servizio realizzi una reale semplificazione delle attività che gli utenti devono svolgere, promuovendo, per quanto possibile, l'integrazione in un'unica transazione di più adempimenti di competenza di diversi soggetti istituzionali, ma finalizzati al conseguimento di un risultato unitario per l'utente;

e. che il servizio offra vantaggi concreti e immediatamente percepibili, quali costi inferiori a quelli richiesti nel caso di utilizzo del tradizionale canale di sportello, scadenze più dilazionate, fruibilità indipendente dagli orari di ufficio;

f. che il servizio sia fruibile da tutti; fermo restando, anche in questo ambito, quanto previsto nella già citata normativa in materia di accessibilità, è opportuno che si tenga conto delle esigenze degli stranieri o dei cittadini italiani di origine estera, sia nella predisposizione della modulistica, sia nel prevedere, almeno per i servizi di uso più frequente da parte di questa classe di utenti, l'utilizzo delle lingue più diffuse;

g. che il servizio sia trasparente; è necessario fornire adeguata informazione sulle caratteristiche e finalità della transazione ed evidenziare con chiarezza i risultati e gli effetti della transazione una volta attivata, indicare gli eventuali tempi di completamento del processo e delle eventuali ulteriori interazioni necessarie, nonché consentire di conoscere lo stato di avanzamento dell'iter;

h. che l'utente abbia la certezza dell'esito della transazione; sia che il procedimento si concluda in tempo reale, sia che si completi in tempi differiti rispetto alla sua attivazione, all'utente deve essere fornita un'attestazione, equivalente a tutti gli effetti a quella fornita allo sportello, atta ad evidenziare i tempi e le modalità con le quali ha richiesto il servizio e gli esiti del procedimento. [...]

3 D. lgs. 30 giugno 2003, n. 196 .

4 D. lgs. 24 gennaio 2006, n. 36 “Attuazione della Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti del settore pubblico”

- lo **sviluppo**, in sinergia con gli altri enti del territorio, di **servizi on line** sia di front office, sia di back office.

Nell'ottica di "sistema" che caratterizza le politiche regionali in tema di e-government, è stato realizzato un portale che raccoglie tutti i servizi di front office, realizzati nel corso del tempo grazie ai finanziamenti della Regione, delle Province e di vari enti e alla cooperazione di tutti i livelli amministrativi (www.sistemapiemonte.it). Un analogo portale, raccoglie i servizi di back office, in grado di servire le strutture interne della Pubblica Amministrazione (www.ruparpiemonte.it).

Il ventaglio di servizi on line così realizzato può costruire l'offerta da rendere fruibile dai siti istituzionali degli enti. La definizione dei servizi da realizzare è frutto della concertazione tra le amministrazioni coinvolte: in questo processo, negli ultimi anni si è facilitata la partecipazione dei piccoli Comuni alla definizione delle politiche regionali di sostegno all'innovazione, mediante l'avvio dei tavoli di concertazione dei Centri Servizi Territoriali/Alleanze Locali per l'Innovazione.

Per quanto riguarda la gestione dei contenuti, non esiste invece un'offerta istituzionalizzata: a parte alcune iniziative puntuali, proposte da enti di maggiori dimensioni ⁽⁵⁾; l'individuazione di sistemi per la gestione dei contenuti è lasciata ai Comuni, che, ove impossibilitati per la scarsità di risorse umane e di competenze, si affidano al mercato.

5 Significativa è ad esempio l'esperienza del Comune di Asti nel progetto "Comuni in Rete", della Provincia di Biella, che ha realizzato il Portale telematico del Biellese, garantendo agli spazi web fruibili da parte dei Comuni il rispetto dei criteri di accessibilità ed usabilità; della provincia di Alessandria con l'esperienza "Comuni in Provincia".

3 PRESENZA E REPERIBILITA' ONLINE DELLE PA PIEMONTESI

A cura di ISMB per l'Osservatorio ICT del Piemonte – Tommaso Caratta

La prima fase dell'analisi è dedicata alla semplice individuazione della presenza sul web di uno spazio dedicato a ciascun Comune piemontese.

In questo paragrafo vengono presentati alcuni risultati che delineano le diverse modalità di presenza su web scelte dai Comuni piemontesi.

L'indagine sulla presenza e reperibilità on line, non essendo oggetto di rilevazione da parte di altri soggetti, utilizza la metodologia di ISBM per l'Osservatorio ICT del Piemonte (dettagliata nel paragrafo 9.1.2 – INDAGINE “OSSERVATORIO ICT DEL PIEMONTE”).

Il primo parametro analizzato è la **reperibilità** del sito web, ritenuta condizione abilitante e fondamentale per l'accesso ai servizi on line.

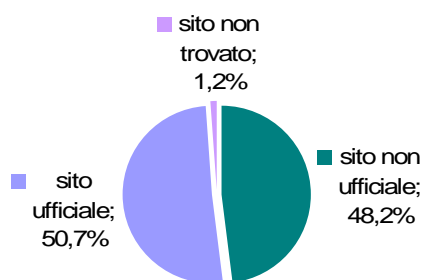
La presenza su Internet dei 1206 Comuni piemontesi è stata rilevata attraverso il motore di ricerca Google, inserendo le parole chiave: “Comune” + “Nome Comune”. I risultati ottenuti sono stati classificati in tre categorie, così definite:

- “sito non trovato”: se non è stato possibile trovare un sito web del Comune (2 casi);
- “sito ufficiale”: il sito web viene considerato ufficiale nel caso in cui sia direttamente riconosciuto dall'ente come proprio sito istituzionale, ovvero se è l'ente stesso ad individuarne i contenuti. L'analisi ha rilevato la presenza di 645 siti ufficiali in Piemonte;
- “sito non ufficiale”: vengono considerati siti non ufficiali le pagine informative, presenti nella maggior parte dei casi all'interno di siti o portali di altri soggetti diversi dal Comune (559 casi).

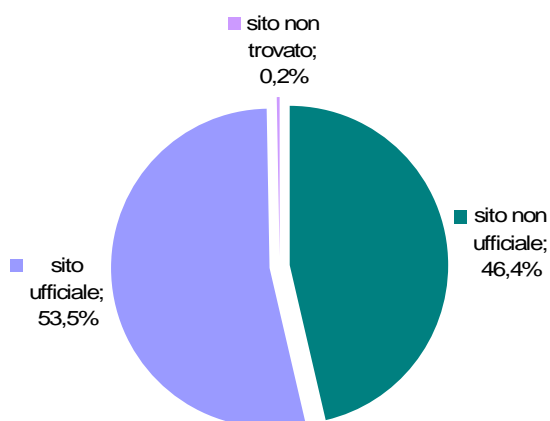
La rilevazione 2006 ha mantenuto inalterata classificazione e metodologia ISMB allo scopo di garantire comparabilità con i dati rilevati nel 2005.

I grafici a torta in figura 1 illustrano la percentuale di siti web appartenenti alle tre categorie di reperibilità, fornendo anche i dati rilevati nel 2005 per un confronto. Si può osservare un lieve incremento nel numero di siti ufficiali e una contestuale diminuzione di siti non trovati e siti non ufficiali. La mappa del Piemonte in figura 1 permette invece di visualizzare la distribuzione geografica dei Comuni con l'indicazione della relativa reperibilità del sito web.

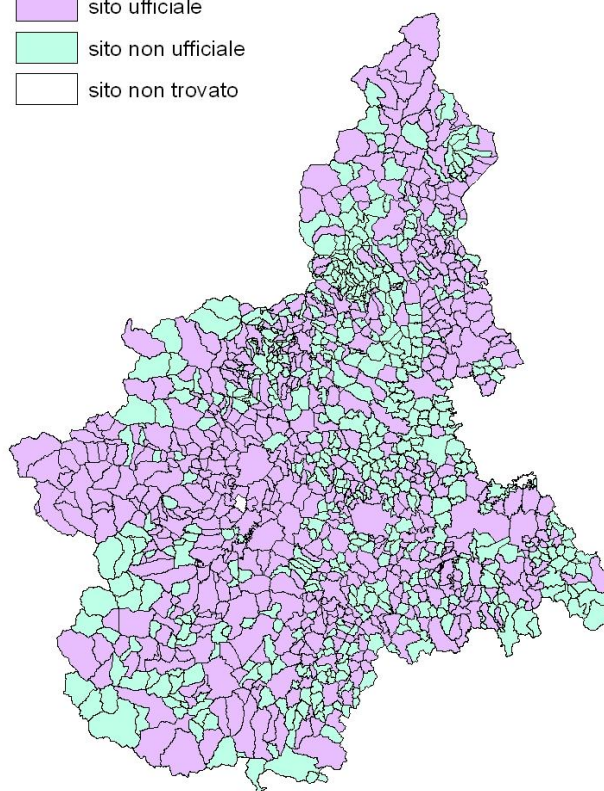
Figura 1 Reperibilità: siti web dei Comuni piemontesi (2005 e 2006)



dati Osservatorio ICT del Piemonte 2005

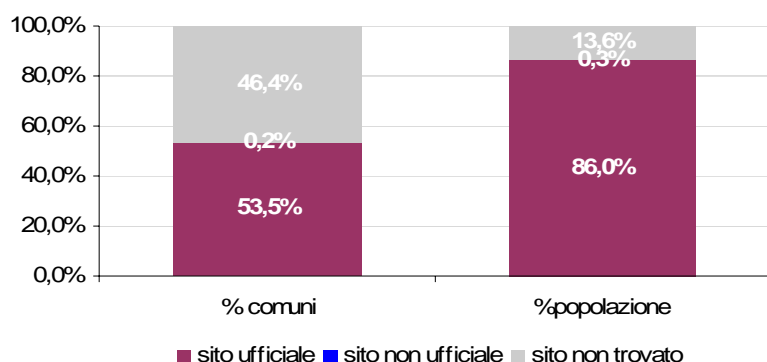


dati Osservatorio ICT del Piemonte 2006



Nel grafico in figura 2 si può osservare come l'86 % della popolazione piemontese risiede in Comuni che hanno un sito web ufficiale, ovvero il 53,5% di tutti i Comuni piemontesi. Ne deriva che i Comuni con sito web ufficiale corrispondono a quelli con un maggior numero di abitanti.

Figura 2 Percentuale di Comuni e di popolazione residente in Comuni con sito web (2006)

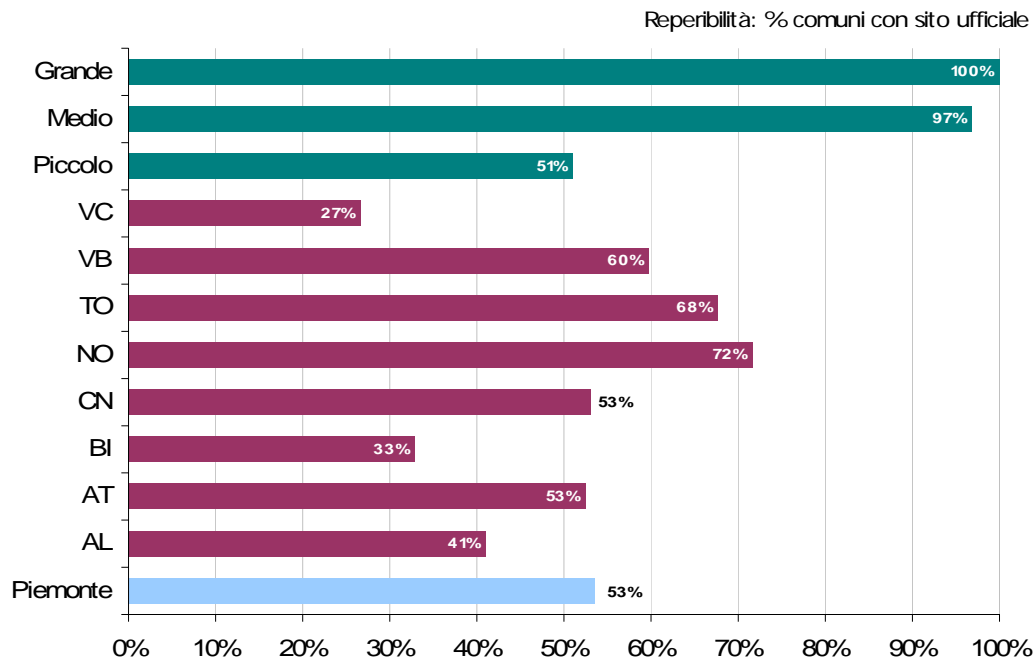


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Il grafico in figura 3 permette di osservare la percentuale di Comuni con sito ufficiale distinti per dimensione (Piccolo, [<10000 abitanti]; Medio [da 10.000 a 500.000 abitanti]; Grande [>500.000 abitanti]) e provincia di appartenenza. Si conferma la stretta relazione tra sito ufficiale e dimensione

comunale (93% di siti ufficiali nei Comuni di medie dimensioni; 51% nei Comuni di piccole dimensioni).

Figura 3 Reperibilità dei Comuni piemontesi: Comuni con sito ufficiale per dimensione e provincia (2006)



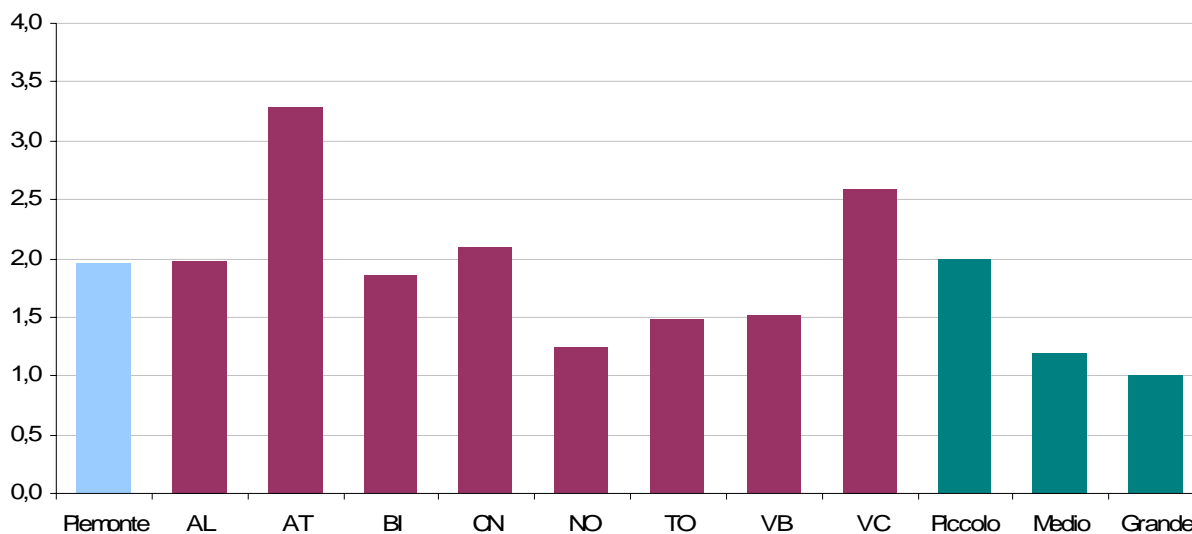
Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Il dato relativo ai comuni biellesi va letto considerando che, in concomitanza con la rilevazione (novembre-dicembre 2006), la Provincia di Biella aveva in corso un'azione volta ad accompagnare i comuni alla registrazione e all'utilizzo del dominio standard (www.comune.bi.it). Questa azione ha condotto la maggioranza dei comuni ad allinearsi. Stimiamo quindi che la percentuale di siti web disponibili per il 2006 sia pari o superiore a quella rilevata per il 2005, pari al 70% circa.

Il secondo indicatore di reperibilità utilizzato è il **“ranking”**, ovvero la posizione occupata dal sito web del Comune tra i risultati del motore di ricerca utilizzato (www.google.com). Nel grafico in figura 4 si osservano i valori più bassi nelle province di Novara e Torino: i siti dei Comuni delle due province si trovano mediamente in posizioni più alte nelle graduatorie di ricerca (ricordiamo che valori bassi del “ranking” equivalgono ad una maggiore reperibilità del sito), rispetto ai Comuni delle altre province (ad esempio Asti e Vercelli).

Anche il ranking ha una forte relazione con la variabile dimensionale: i Comuni con più di diecimila abitanti in genere hanno un sito web che si trova in prima posizione nel motore di ricerca, mentre per i Comuni più piccoli la posizione media si aggira attorno al secondo posto.

Figura 4 Ranking medio: posizione dei siti web nella graduatoria del motore di ricerca (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Come ultimo indicatore di reperibilità è stata analizzata la **tipologia di URL** del sito, individuandone il livello di standardizzazione.

Nello specifico, i siti dei Comuni piemontesi sono stati classificati secondo i seguenti tre livelli:

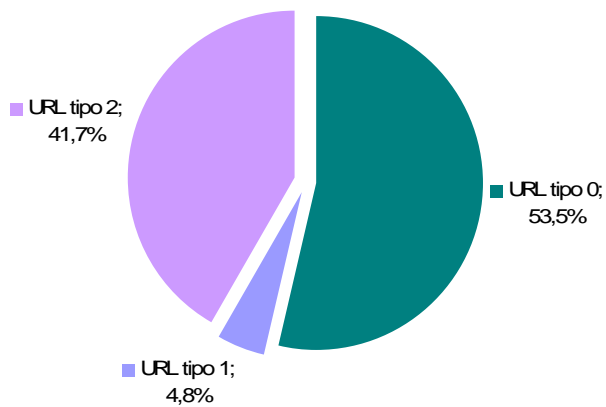
- URL Standard = 1.
 - www.comune.nomecomune.it
 - www.comune-nomecomune.it
 - www.comunenomecomune.it
- URL Standard con specificazione della provincia =2
 - www.comune.nomecomune.prov.it
 - www.comune-nomecomune.prov.it
 - www.comunenomecomune.prov.it
- URL Non standard = 0

Il grafico in figura 5 permette di visualizzare la tipologia di URL dei siti analizzati. Poco più della metà dei siti analizzati non ha URL standard, mentre tra i Comuni che hanno adottato un URL standard, la maggior parte presenta specificazione della provincia.

L'attuale legislazione definisce come unico **standard di URL istituzionale la tipologia: www.comune.nomecomune.prov.it**, con esclusione del campo prov (provincia) per i comuni **capoluogo di provincia (www.comune.nomecomune.it)**.

La rilevazione 2006 sarà quindi l'ultima ad analizzare lo standard URL secondo questa triplice distinzione (URL non standard, URL standard 1 e URL standard 2).

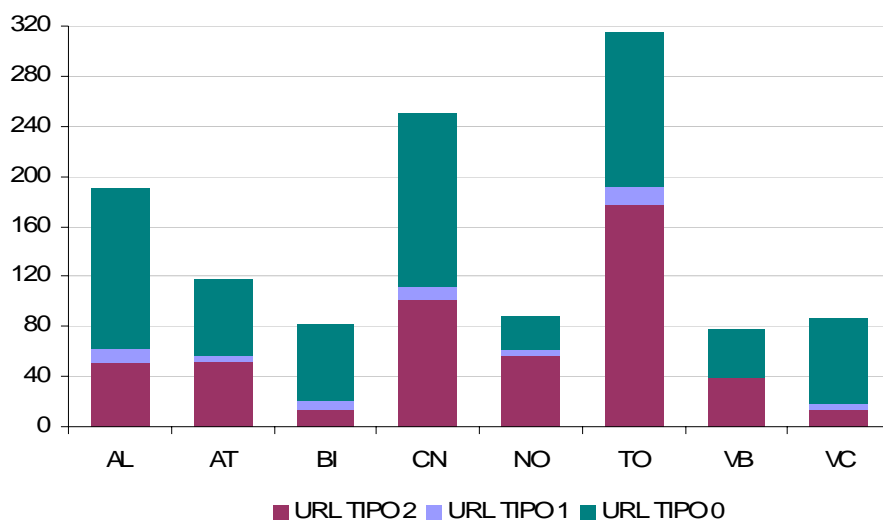
Figura 5 Tipologia URL (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

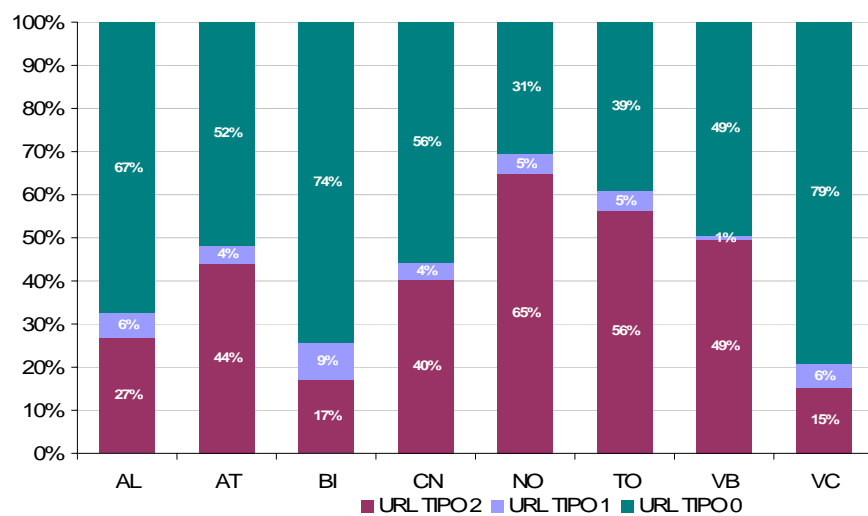
I grafici in figura 6 e 7 permettono di analizzare la distribuzione dei siti nelle diverse realtà provinciali, sia in modo assoluto (figura 6) che relativo (figura 7)

Figura 6 Tipologia URL: distribuzione per provincia - valori assoluti (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Figura 7 Distribuzione dei siti per tipologia di URL: Province - Valori relativi (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

4 ACCESSIBILITÀ DEI SITI web: UNA LETTURA POSSIBILE

A cura di ISMB per l'Osservatorio ICT del Piemonte – Tommaso Caratta

Con accessibilità di un sito si intende “la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalla tecnologia, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari” (6).

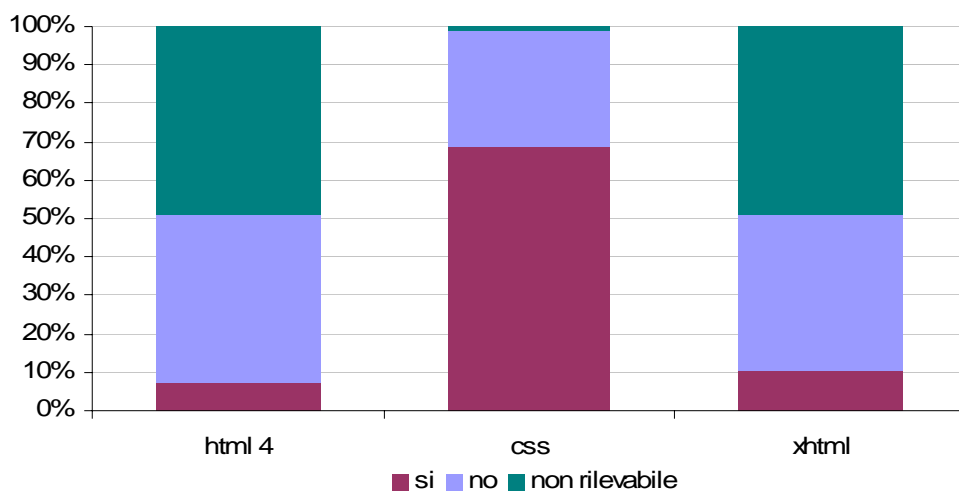
La rilevazione 2006 ha mantenuto inalterata classificazione e metodologia ISMB allo scopo di garantire comparabilità con i dati rilevati nel 2005, utilizzando in parte i dati rilevati dal Laboratorio di Accessibilità e Usabilità di CSI-Piemonte.

Per analizzare i livelli di accessibilità dei siti dei Comuni piemontesi sono stati utilizzati i seguenti indicatori standard, che certificano le caratteristiche tecniche legate alla programmazione del sito:

1) **W3C**(7): (verifica automatica del mark-up⁸) verifica, attraverso l'utilizzo di un software validatore on line (<http://validator.w3.org>), il mark-up del sito :

- HTML 4.01
- XHTML(9)
- CSS(10)

Figura 8 Rilevazione codice sito web - verifica automatica del mark-up (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte – CSI LAU

⁶ La definizione di accessibilità è tratta da “legge Stanca” 9 Gennaio 2004.

⁷ World Wide Web Consortium: <http://www.w3.org/>

⁸ Un *linguaggio di markup* descrive i meccanismi di rappresentazione (strutturali, semantici o presentazionali) del testo che, utilizzando convenzioni standardizzate, sono utilizzabili su più supporti.

⁹ XHTML EXtensible Hypertext Markup Language: linguaggio utilizzato per definire la struttura delle pagine web.

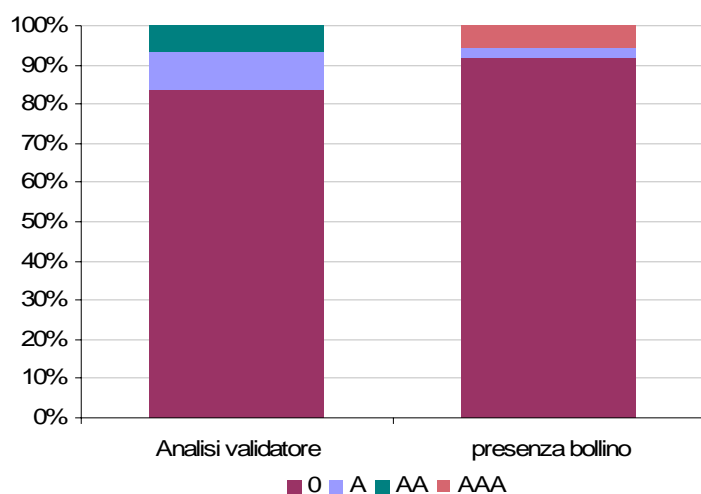
¹⁰ CSS Cascading Style Sheet: linguaggio utilizzato per specificare la presentazione delle pagine web.

Rispetto alle rilevazioni precedenti si nota una graduale evoluzione nel linguaggio di definizione della struttura del sito: molti siti precedentemente definiti in HTML 4 sono passati al nuovo linguaggio XHTML, per poter usufruire meglio delle opportunità offerte dall'adozione di linguaggi basati su XML.

2) WAI⁽¹¹⁾

- Presenza bollino WAI/dichiarazione accessibilità e indicazione del livello (A, AA, AAA)
- Analisi del livello WAI tramite un software validatore online (<http://webxact.watchfire.com>)

Figura 9 Analisi WAI: Comuni con meno di 1500 abitanti (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Le raccomandazioni contenute nell'iniziativa WAI garantiscono che il sito web sia accessibile ed indicano tre livelli di accessibilità in funzione dei requisiti che il sito riesce a soddisfare. La dichiarazione di accessibilità (ovvero la visualizzazione del bollino con il logo WAI) è di competenza del creatore del sito ed è verificata tramite il validatore on line <http://webxact.watchfire.com>. La nostra indagine ha analizzato la presenza del bollino WAI nella Homepage e contestualmente verificato l'effettiva accessibilità tramite il validatore on line.

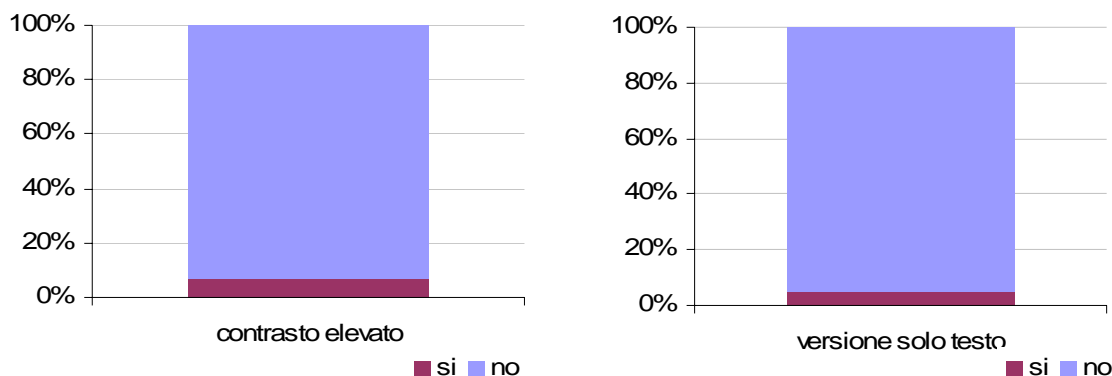
Nel grafico in figura 9 si nota che per i livelli di accessibilità A e AA i siti analizzati soddisfano i requisiti WAI, senza esibire, in molti casi, la dichiarazione di accessibilità. Il 6% dei comuni analizzati presenta il bollino di accessibilità WAI-AAA pur non rispondendo ai requisiti richiesti.

Segue un'analisi dei singoli requisiti:

- **Presenza di una versione solo testo:** possibilità di accedere alla versione solo testo tramite un pulsante/link nella Homepage;
- **Alto contrasto:** possibilità di accedere alla versione alto contrasto tramite un pulsante nella Homepage.

¹¹ Web Accessibility Initiative, gruppo di lavoro del World Wide web Consortium che si occupa di accessibilità dei siti web.

Figura 10 Presenza di una versione solo testo e di una versione con contrasto elevato: comuni con meno di 1500 abitanti (2006)

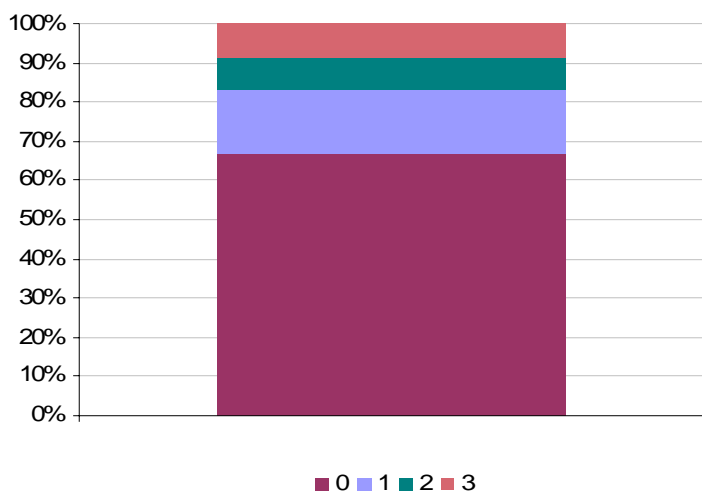


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

I risultati delle due rilevazioni presentati in figura 10 evidenziano una limitata presenza dei due accorgimenti necessari per rendere più semplice la navigazione e l'accesso ai servizi per alcune categorie di utenza caratterizzata da deficit visivi.

- **Carattere espandibile:** possibilità espandere il carattere tramite browser internet Explorer⁽¹²⁾ e/o pulsante nella Homepage.

Figura 11 Carattere espandibile: Tutti i comuni piemontesi (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CSI LAU

Legenda valori:

- 0 = non è possibile espandere il carattere del sito, ovvero il carattere è settato in valore assoluto e non è presente un pulsante che rimandi ad altre versioni del sito con carattere più visibile;
- 1= è possibile espandere il carattere tramite browser internet Explorer (il carattere è settato in valore relativo);

¹² La possibilità di espandere il carattere tramite un tool di Internet Explorer indica che il sito è stato realizzato con carattere in valore relativo. Indichiamo Ms internet Explorer come browser specifico per questa indagine in quanto Mozilla Firefox permette in ogni caso l'espansione del carattere.

- 2= è possibile visualizzare il carattere più grande tramite un pulsante e/o un link nella Homepage;
- 3 = è possibile visualizzare il carattere più grande sia tramite browser internet Explorer sia da un pulsante/link nella Homepage del sito.

Il grafico in figura 11 evidenzia le percentuali dei Comuni che permettono di incrementare o diminuire la dimensione de caratteri utilizzati nei propri siti. Le soluzioni adottate, non rispettivamente esclusive, sono:

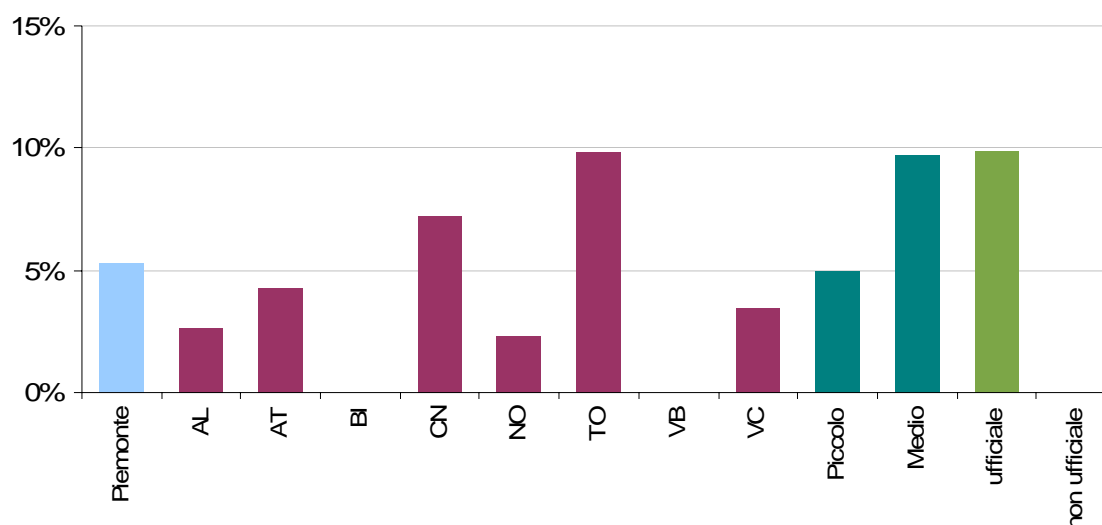
- espansione del carattere tramite browser;
- visualizzazione del carattere più grande tramite un pulsante e/o un link nella Homepage.

Al concetto di accessibilità di un sito web si affiancano altri indicatori, relativi alla semplificazione della navigazione:

- Presenza di versioni alternative tradotte in **differenti lingue**;
- Presenza di una **mappa del sito** e di un **motore di ricerca**.

La presenza di informazioni in altre lingue, diverse dall'italiano, può agevolare la navigazione sul sito da parte di coloro che, essendo stranieri, vogliono avere informazioni circa un Comune o una particolare zona del Piemonte. Oltre alla presenza di cittadini stranieri residenti in Piemonte (la popolazione straniera residente rappresenta circa il 4% del totale e ben il 50% degli stranieri abitano nella provincia di Torino), bisogna inoltre considerare gli stranieri non residenti che potrebbero voler visitare il sito web di un Comune piemontese anche per motivi di lavoro o turistici. Tuttavia, il 94% dei Comuni offre informazioni on line esclusivamente in italiano: solo la provincia di Torino (con il 10% dei siti tradotti in altre lingue) e i Comuni a maggiore vocazione turistica (provincia di Cuneo e comuni attrezzati per attività sciistiche) sono caratterizzati dalla presenza di traduzioni in altre lingue.

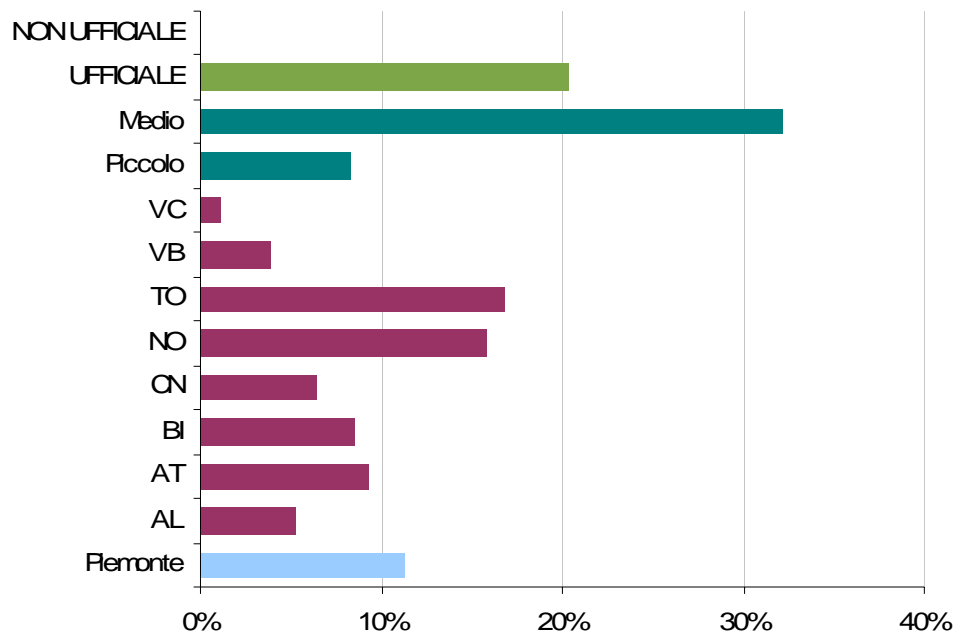
Figura 12 Presenza di una versione alternativa delle pagine web tradotta in almeno una lingua straniera (base:tutti i comuni piemontesi - 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CSI LAU

La presenza di una mappa all'interno del sito agevola la navigazione, permettendo di rintracciare istantaneamente la sezione del sito di maggior interesse. Nel grafico seguente (Figura 13) si nota che solo i siti ufficiali dispongono di una mappa al proprio interno e che all'aumentare della dimensione del Comune, aumenta anche la percentuale di siti contenenti mappe, per rendere più agevole la navigazione in siti con un una maggiore complessità di contenuti.

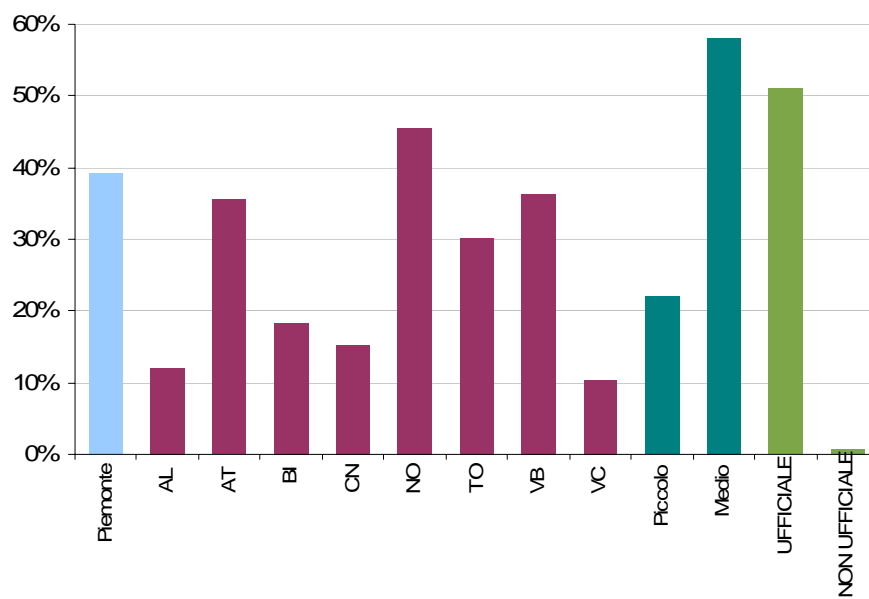
Figura 13 Presenza di una mappa del sito: tutti i Comuni piemontesi (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Anche la presenza di un motore di ricerca è correlata alla reperibilità del sito e alla dimensione del Comune. 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 dei servizi di interesse dell'utente. Confrontando i grafici in figura 12 e 13 è possibile osservare come il motore di ricerca rappresenti la soluzione preferita nella maggior parte dei casi.

Figura 14 Presenza di un motore di ricerca interno al sito - base: tutti i siti dei comuni piemontesi (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte 2006

5 MODALITA' DI INTERAZIONE TRA UTENTE E PA

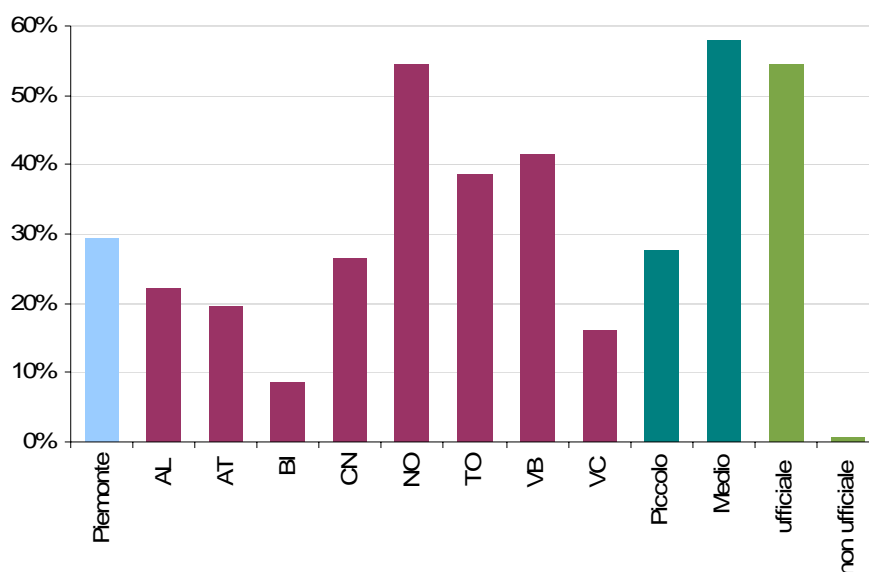
A cura di ISMB per l'Osservatorio ICT del Piemonte – Tommaso Caratta

Un ulteriore tema d'indagine affrontato nell'analisi 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 utilizzo delle differenti tipologie di canali utilizzabili dagli utenti per poter rispondere alle proprie esigenze informative (contatti mail e telefonici, newsletter, Rss) e per partecipare attivamente ai processi decisionali relativi a scelte di pubblico interesse (sondaggi, forum, ...).

Nel grafico in figura 15 è indicata la presenza di un collegamento (link) nella Homepage del sito web per l'accesso a una sezione dedicata ai contatti di interesse per i cittadini, nell'ambito delle attività di competenza comunale.

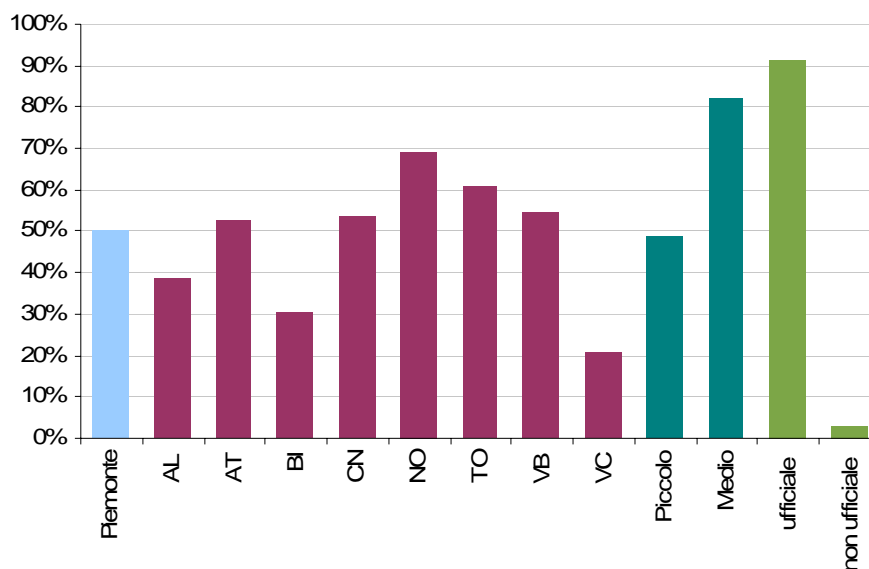
Figura 15 Link contatti Homepage - base tutti i Comuni piemontesi (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

Tra i canali utilizzabili per comunicare con il personale amministrativo, il telefono è tutt'ora quello più diffuso, ma la presenza di contatti e-mail, sia specifici che generici, è in costante crescita. Il grafico in figura 16 permette di visualizzare il livello di diffusione di contatti e-mail nei siti delle differenti province piemontesi, distinguendo anche tra siti di Comuni piccoli e medi e tra siti ufficiali e non ufficiali.

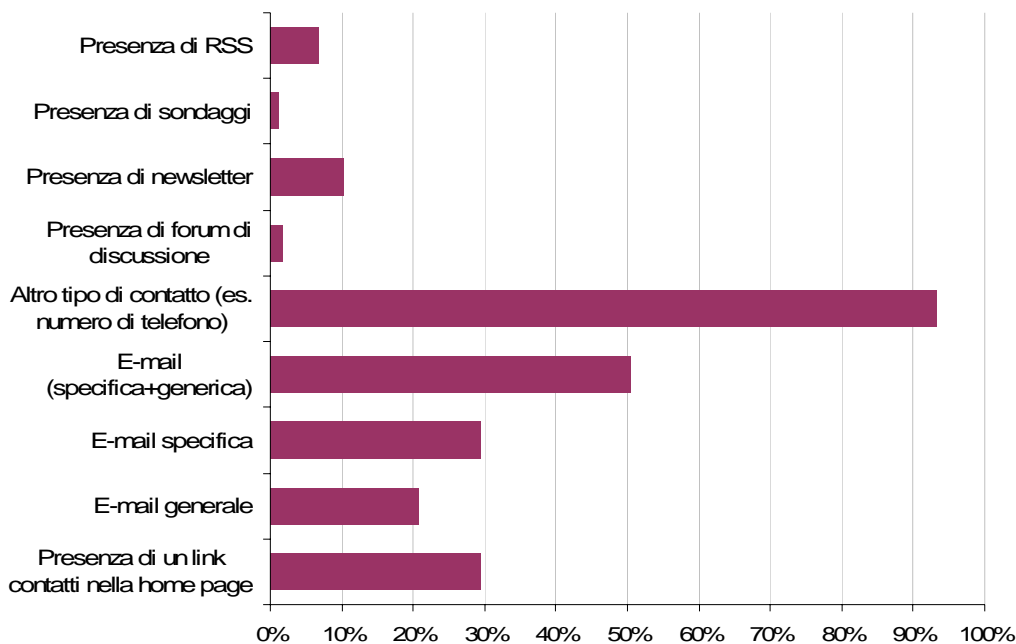
Figura 16 Presenza di contatti e-mail (sia specifici che generici)-(base: tutti i comuni piemontesi - 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

La figura 17 permette di confrontare la presenza dei differenti strumenti analizzati in questa sezione. Come si può osservare, gli strumenti più innovativi sono ancora poco sviluppati, ma in costante incremento rispetto ai dati rilevati dall'Osservatorio ICT del Piemonte nel 2005: in particolare crescono la presenza di feed RSS (che passa dal 0,17% al 7%) e la presenza di newsletter (dal 3,7% al 10%).

Figura 17 Strumenti e canali di interazione PA - cittadino (2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte

6 DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON LINE NEI COMUNI PIEMONTESI

*A cura di ISMB per l'Osservatorio ICT del Piemonte e di CRC Piemonte –
Tommaso Caratta, Eloisa Testa*

L'analisi dei siti web delle PA locali regionali CRC - Osservatorio ICT del Piemonte ⁽¹³⁾ si basa sull'integrazione delle rispettive metodologie di rilevazione, allo scopo di fornire un quadro più approfondito della realtà dei servizi on line presenti nella regione Piemonte. Rispetto all'indagine sui Servizi On Line (acronimo SOL) di CRC, realizzata a livello nazionale ⁽¹⁴⁾, la rilevazione congiunta ha analizzato tutti i Comuni del Piemonte (le differenti metodologie sono presentate in dettaglio nella nota metodologica al termine del rapporto).

Con l'ausilio di una piattaforma di rilevazione web (www.osservatoriocrc.it), l'Osservatorio ICT del Piemonte e l'Osservatorio CRC Piemonte hanno effettuato, nei mesi di Novembre-Dicembre 2006, la rilevazione dei servizi on line di tutti i Comuni piemontesi, a partire da una lista di riferimento di servizi di competenza locale/degli EELL ⁽¹⁵⁾ e la valutazione di ciascun servizio individuato in base alla presenza o assenza di alcune prestazioni che ne determinano il livello di interattività. Di seguito l'elenco delle varie prestazioni con una breve descrizione:

Tabella 2 - Elenco prestazioni

Prestazione	Descrizione
Informazioni sui servizi ¹⁶	Informazioni dettagliate su come fruire del servizio (anche tradizionale).
Moduli stampabili	Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata.
Moduli compilabili	Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato
Informazioni interattive pubbliche	Informazioni pubbliche (es. cataloghi biblioteche o importo ICI) visualizzabili tramite l'immissione di parametri e filtri di ricerca.
Informazioni interattive riservate	Informazioni personali (es. stato avanzamento pratiche o situazione personale pagamento tributi) visualizzabili tramite l'immissione di dati personali
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).
Eventuale pagamento (costi, diritti e oneri)	Pagamento di costi accessori (es. bolli) o legati alla fruizione del servizio (es. retta della mensa scolastica)
Targettizzazione ¹⁷	Il sistema "riconosce" l'utente allo scopo di personalizzare, semplificare e rendere più veloce la fruizione del servizio in modo proattivo.

¹³ L' Osservatorio ICT del Piemonte nasce nel 2004, è affidato all'IRES Piemonte e vede la partecipazione di Regione Piemonte, CSI-Piemonte, CSP, Istituto Superiore Mario Boella e Politecnico di Torino.

¹⁴ Che considera i soli Comuni superiori ai 10 mila abitanti.

¹⁵ Si veda l'elenco in appendice.

¹⁶ Le informazioni sui servizi non corredate almeno da moduli scaricabili non sono state considerate. Di conseguenza i numerosi "servizi on line" solamente informativi (es. semplici pagine informative su come fruire del servizio allo sportello, gli orari di apertura al pubblico, etc.) non sono stati rilevati.

¹⁷ Questa prestazione si riferisce al quinto livello di interattività dell'indagine europea sul benchmarking dei servizi on line (Cap Gemini, 2006).

Completa la valutazione del servizio la segnalazione di forme di autenticazione, distinguendo tra modalità di autenticazione forti (carte servizi, Carta di Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi) e deboli (pin, password o codici, codice fiscale di attestazione della residenza in un determinato territorio comunale o provinciale). Successivamente, i servizi ad accesso riservato, altrimenti inaccessibili al rilevatore, sono stati analizzati tramite il contatto diretto con i responsabili dei servizi on line degli enti.

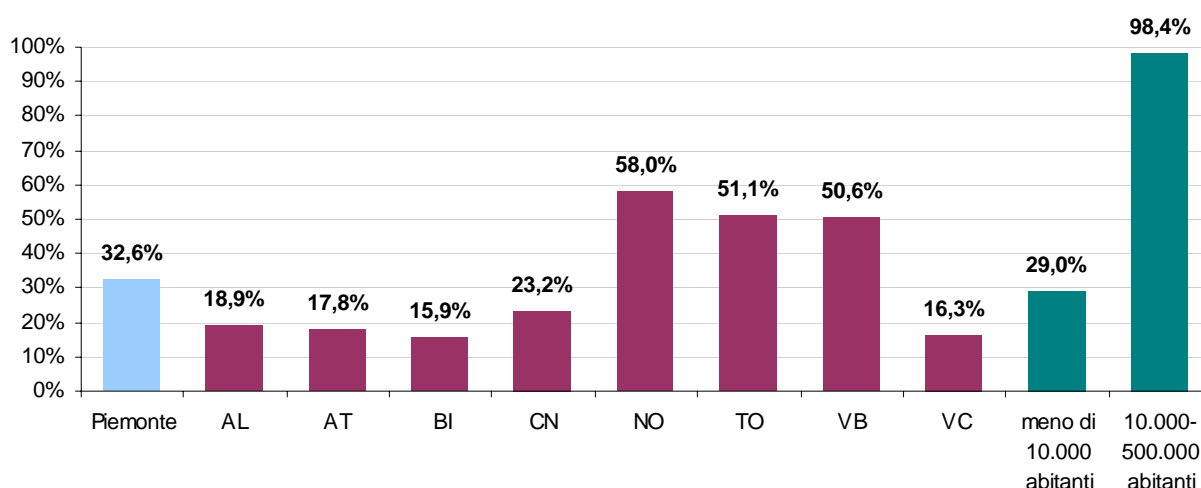
L'osservatorio ICT del Piemonte si è occupato dei Comuni piemontesi inferiori ai 10 mila abitanti, individuando ed analizzando i servizi comunali presenti nel sito web istituzionale del Comune analizzato, o che presentano un link ad un servizio comunale, erogato da un altro ente con specifiche competenze riguardo al servizio. L'approccio è pertanto focalizzato all'osservazione degli enti locali e della relativa capacità di offerta di servizi.

Il CRC Piemonte ha invece analizzato i territori comunali superiori ai 10 mila abitanti, facendo riferimento ad una lista più ampia di servizi: i 34 di competenza comunale più 12 servizi di diversa competenza (provinciale, regionale etc.). I servizi oggetto di osservazione sono quindi stati ricercati e individuati non solo nei siti web istituzionali ma anche in tutti i siti che per competenza possono essere erogatori alternativi dei servizi (es. le ASL per servizi sanitari). In tal modo l'approccio CRC allarga la dimensione indagata ad un numero maggiore di soggetti e di "luoghi virtuali" in cui il servizio è disponibile indipendentemente dall'esistenza di un "link" dal sito ufficiale del comune. L'approccio del CRC è, infatti, orientato al cittadino e all'osservazione dei servizi on line, appartenenti al paniere di indagine, cui può accedere il residente in un comune piemontese.

Viene di seguito presentata una parte di analisi generale relativa a **tutti i Comuni piemontesi** (1206). L'analisi prende in considerazione tutti i servizi presenti sul sito istituzionale e i link a servizi esterni. La base di riferimento dei dati è la totalità dei comuni piemontesi. Verrà poi approfondita, nel paragrafo successivo, la disponibilità dei servizi on line da parte di più canali web erogatori, in base a quanto emerso nell'analisi dei Comuni piemontesi superiori ai 10 mila abitanti.

I dati riportati in seguito fanno riferimento ai risultati rilevati nel mese di Dicembre 2006.

Figura 18 - Comuni piemontesi con almeno un servizio on line (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La Figura 18 riporta, per provincia di appartenenza, la percentuale di Comuni piemontesi che erogano on line almeno un servizio oggetto del paniere di indagine (sono escluse le informazioni su come fruire del servizio tradizionale).

Il 32,6% dei Comuni piemontesi offre nel proprio sito istituzionale almeno un servizio on line: i Comuni superiori ai 10 mila abitanti raggiungono il 98,4% (¹⁸) a fronte del 29% dei piccoli Comuni.

Le province di Novara, Verbania e Torino presentano il maggior numero di Comuni con almeno un servizio on line, disponendo, infatti, delle più elevate percentuali di Comuni dotati di siti web istituzionali (rispettivamente il 71,6%, il 67,6%, ed il 59,7%).

La tabella seguente mostra, invece, la disponibilità dei servizi on line, del paniere oggetto di indagine, nei Comuni piemontesi, per presenza percentuale (a qualsiasi livello di interazione) e presenza in forma interattiva.

Tabella 3 - Diffusione dei servizi rilevati nei Comuni piemontesi (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)

Nome servizio	siti in cui il servizio è disponibile (tutti i Comuni)	siti in cui il servizio è disponibile e permette la conclusione della transazione Comuni < 10.000 ab.	siti in cui il servizio è disponibile e permette la conclusione della transazione Comuni > 10.000 abitanti
Autocertificazione anagrafica	19,1%	-	4,8%
Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU)	15,8%	-	1,6%
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	14,1%	-	-
Bandi di gara	13,7%	-	-
Assegno nucleo familiare	6,7%	-	-
Concorsi pubblici	4,6%	-	-
Iscrizione servizio mensa scolastica	4,2%	-	3,2%
Autorizzazione Unica SUAP	3,7%	-	-
Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	3,0%	0,1%	36,5%
Iscrizione asilo nido	2,9%	-	-
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	2,6%	0,1%	20,6%
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	2,1%	-	-
Concessione occupazione permanente suolo pubblico	2,1%	-	-
Concessione passo carrabile	1,7%	-	-
Contrassegno di invalidità	1,7%	-	-
Dichiarazione Imposta Comunale insegne e Pubblicità (ICP)	1,5%	-	-
Dichiarazione cambio di abitazione	1,4%	-	11,1%
Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande	1,3%	-	-
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	1,2%	-	1,6%
Iscrizione centri estivi	1,2%	-	-
Richiesta certificati anagrafici	1,2%	-	7,9%
Segnalazione guasti / dissesto stradale	1,2%	0,3%	7,9%
Pagamento TARSU abitazioni	0,7%	0,2%	7,9%
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	0,7%	-	-
Richiesta esenzione pagamento mensa	0,6%	-	-

¹⁸ Al momento della rilevazione solo il Comune di Vinovo non disponeva ancora di un proprio sito web istituzionale.

scolastica			
Iscrizione a corsi comunali	0,6%	-	1,6%
Carta di identità	0,4%	-	-
Richiesta assistenza domiciliare	0,4%	-	-
Pagamento quote mensa scolastica	0,3%	-	1,6%
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	0,2%	-	3,2%
Pagamento Imposta Comunale insegne e Pubblicità (ICP)	0,2%	-	3,2%
Pagamento contravvenzioni	0,2%	-	4,8%
Pagamento retta asilo nido comunale	0,1%	-	1,6%
Visure Catastali	-	-	-

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Il servizio più diffuso risulta essere **l'autocertificazione anagrafica**: il 19,1% dei Comuni piemontesi dispone di questo servizio e il 4,8% dei Comuni superiori ai 10 mila abitanti lo eroga in forma transattiva. Lato utente è sicuramente uno dei servizi più frequentemente utilizzato e di semplice fruizione: molte pratiche istruite nei confronti della PA richiedono documentazione di autocertificazione, inoltre, con l'entrata in vigore del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000 il 7 marzo 2001, recante il Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, i cittadini non sono più tenuti a presentare i tradizionali certificati anagrafici in tutti i casi in cui è possibile fare l'autocertificazione.

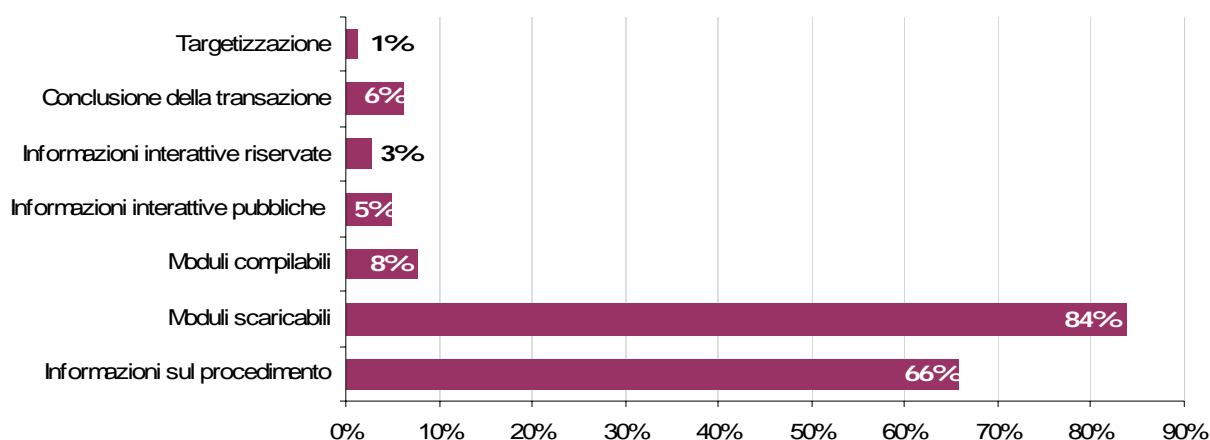
Dai risultati emersi, sembra che molti Comuni piemontesi ritengano l'erogazione on line dei servizi Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU) e Denuncia Inizio attività edilizia (DIA edilizia) una priorità: sono infatti presenti rispettivamente nel 15,8% e nel 14,1% dei siti istituzionali comunali. Una possibile ragione può essere ricercata nel frequente e regolare utilizzo da parte dei cittadini (per il servizio TARSU) e nella più efficiente gestione delle richieste e della relativa documentazione da parte del comune (per quanto attiene le DIA).

Il servizio maggiormente transattivo, come prevedibile, è il Pagamento dell'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI). Si tratta, infatti, del servizio più utilizzato dai cittadini e nello stesso tempo più semplice da erogare on line, poiché comporta la gestione di un unico database e le procedure di pagamento attraverso il sito possono essere agevolmente disponibili grazie alla collaborazione tra amministrazioni locali e istituti di credito o concessionari della riscossione dell'imposta per la gestione del servizio di pagamento.

Seguono la Consultazione cataloghi e il Prestito bibliotecario e la Dichiarazione di Cambio di abitazione: a riguardo, molti sono i Comuni piemontesi superiori ai 10 mila abitanti che presentano nel proprio sito il link al portale Sistema Piemonte, in cui per alcuni Comuni è già possibile l'inoltro on line di tale dichiarazione, trattandosi di un servizio sviluppato e messo a disposizione nell'ambito del multiprogetto di e-government, denominato "Ato C Piemonte".

Il grafico successivo, in Figura 19, mostra la presenza percentuale delle prestazioni offerte dai servizi rilevati in Piemonte: l'informazione sul procedimento, la presenza di modulistica (stampabile o compilabile on line), la possibilità di consultare le informazioni mediante l'utilizzo di ricerche indicizzate (pubbliche o riservate), la possibilità di concludere on line la transazione e di accedere in maniera personalizzata al servizio transattivo (targettizzazione).

Figura 19 - Prestazioni offerte dai servizi rilevati in Piemonte (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Dal grafico si evince la larga diffusione della modulistica on line, presente nell'84% dei servizi rilevati. La modulistica, seppur caratterizzata da una bassa interattività tra utente e amministrazione, è comunque una prestazione di facile implementazione e di concreta utilità per l'utente, che permette al cittadino di limitare il disagio di ripetuti spostamenti fisici verso la PA locale attraverso la sola restituzione del modulo compilato agli uffici competenti. Ad oggi, tuttavia, non sempre il download dei moduli è corredato da adeguate informazioni (le informazioni sul procedimento sono offerte soltanto nel 66% dei servizi), e a volte l'utente è posto di fronte a lunghi elenchi di documenti scaricabili con difficoltà nella scelta del modulo giusto per il procedimento che intende avviare.

Se la modulistica scaricabile è ormai molto diffusa, esaminando i servizi a maggiore interattività lo scenario cambia radicalmente. La conclusione della transazione direttamente on line – senza quindi passaggio allo sportello – è possibile solo per il 6,2% dei servizi. Appena il 5% delle istanze rilevate rappresenta servizi informativi consultabili tramite l'immissione di parametri e filtri di ricerca avanzati.

Il 20,5% dei servizi, in cui è possibile concludere on line la transazione, raggiungono anche il "quinto livello" di interattività¹⁹, la "targetizzazione", che permette all'utente di essere riconosciuto automaticamente dal sistema. La possibilità di personalizzare il servizio on line in base alle esigenze dell'utente è dunque ritenuta un elemento importante in associazione al servizio transattivo, di cui facilita e velocizza la fruizione. In quanto tale, la targetizzazione differisce da servizio a servizio: nei servizi di pagamento consiste nella precompilazione del modulo di pagamento con i dati dell'utente (che non deve far altro che accedere al servizio con proprio login); per servizi alle imprese, è la memoria di tutte le attività effettuate (ad esempio, la propria "posizione" presso lo Sportello Unico).

Nel dettaglio, la Tabella seguente esplicita le prestazioni disponibili per ciascun servizio.

¹⁹ Il riferimento è alla nuova scala di misurazione dell'interattività proposta recentemente dalla Commissione Europea nella rilevazione annuale sui servizi on line.

Tabella 4 - Prestazioni disponibili per servizio in % sul totale dei siti in cui è stato rilevato il servizio - (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)

Elenco servizi	Informazione supporto	modulistica stampabile	modulistica compilabile	Informazioni interattive pubbliche	Informazioni interattive riservate	Conclusione della transazione	Targetizzazione	Autenticazione	Guida al servizio transattivo
Assegno nucleo familiare	86,4%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Autocertificazione anagrafica	47,8%	58,3%	41,7%	-	-	1,3%	-	1,3%	1,3%
Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande	25,0%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Autorizzazione Unica SUAP	84,4%	93,3%	2,2%	17,8%	20%	-	-	17,8%	-
Bandi di gara	97,0%	100%	-	1,2%	-	-	-	-	-
Carta di identità	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	24,0%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Concessione occupazione permanente suolo pubblico	44,0%	100%	-	-	-	-	-	4,0%	-
Concessione passo carrabile	38,1%	95,2%	4,8%	-	-	-	-	-	-
Concorsi pubblici	89,1%	94,5%	-	5,5%	-	-	-	-	-
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	93,5%	6,5%	-	93,5%	-	45,2%	16,1%	25,8%	35,5%
Contrassegno di invalidità	47,6%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	47,1%	98,2%	0,6%	2,4%	1,2%	-	-	1,2%	-
Dichiarazione cambio di abitazione	64,7%	58,8%	-	-	23,5%	41,2%	29,4%	41,2%	41,2%
Dichiarazione Imposta Comunale insegne e Pubblicità (ICP)	33,3%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	33,3%	93,3%	-	-	6,7%	6,7%	-	6,7%	6,7%
Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU)	72,1%	98,9%	0,5%	-	0,5%	0,5%	-	0,5%	-
Iscrizione a corsi comunali	71,4%	85,7%	14,3%	-	-	14,3%	-	-	-
Iscrizione asilo nido	65,7%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Iscrizione centri estivi	73,3%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Iscrizione servizio mensa scolastica	54,9%	94,1%	2,0%	-	2,0%	3,9%	-	2,0%	3,9%
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	100%	-	-	-	50%	100%	-	100%	50%
Pagamento contravvenzioni	66,7%	-	-	-	66,7%	100%	-	100%	100%
Pagamento Imposta Comunale insegne e Pubblicità (ICP)	100%	-	-	-	50%	100%	50%	100%	-
Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	94,4%	-	-	52,8%	16,7%	66,7%	13,9%	47,2%	33,3%
Pagamento quote mensa scolastica	50%	-	-	-	100%	25,0%	-	100%	25,0%
Pagamento retta asilo nido comunale	100%	-	-	-	100%	100%	-	100%	100%
Pagamento TARSU abitazioni	100%	-	-	-	25,0%	87,5%	12,5%	37,5%	50%
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	62,5%	87,5%	12,5%	-	12,5%	-	-	12,5%	-
Richiesta assistenza domiciliare	60%	100%	-	-	-	-	-	-	-
Richiesta certificati anagrafici	86,7%	66,7%	-	-	13,3%	33,3%	-	13,3%	6,7%
Richiesta esenzione	28,6%	100%	-	-	-	-	-	-	-

pagamento mensa scolastica										
Segnalazione guasti /										
dissesto stradale	28,6%	42,9%	-	-	-	64,3%	-	-	28,6%	
Visure Catastali ²⁰	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Il servizio Autorizzazione Unica SUAP presenta come massima prestazione possibile l'informazione interattiva riservata, che consiste nella possibilità di visualizzare lo stato di avanzamento della propria pratica in seguito ad autenticazione. Il mancato raggiungimento del più alto livello di transattività di tale servizio può essere motivato dalla difficoltà del procedimento di rilascio di tale provvedimento e dell'inoltro on line degli allegati tecnici, che richiedono una notevole capacità di banda di trasmissione (trattandosi frequentemente di file-immagine) e rendono necessari strumenti di protezione e gestione fortemente innovativi (quali la firma digitale, i sistemi di gestione documentale e il protocollo informatico).

Quasi tutti i servizi di Consultazione cataloghi e Prestito bibliotecario individuati presentano informazioni dettagliate sulle modalità di fruizione e offrono la possibilità di consultare on line i cataloghi con chiavi di ricerca avanzate (relative ad esempio all'autore, al soggetto, al numero di inventario o alla collocazione). Nel 45,2% dei casi è possibile la prenotazione on line dei testi. In molti casi il servizio è gestito tecnicamente da una società di consulenza esterna (la CS Software Consulting) che si occupa di erogazione di servizi di e-government. Si sono ad esempio affidati a questa società i Comuni di Alpignano, Arona, Borgaro Torinese, Chivasso, Ciriè, Ivrea, Moncalieri, Nichelino, Pianezza, Rivoli, Settimo Torinese.

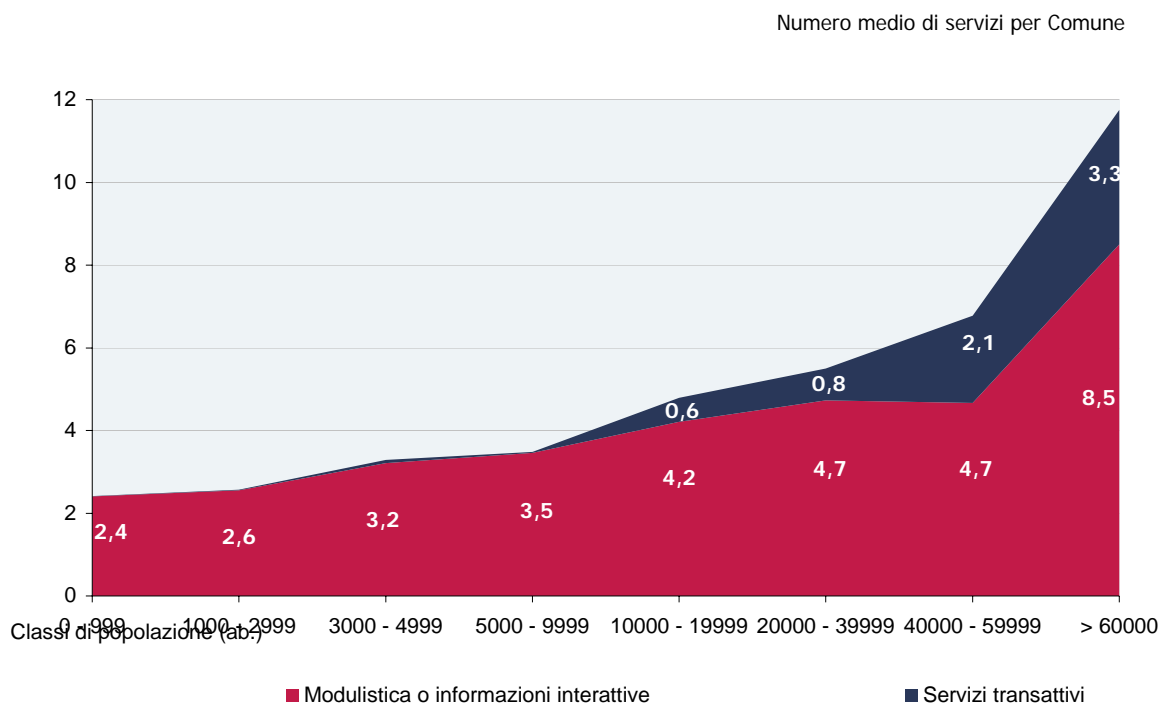
Il 64,3% dei servizi Segnalazione guasti/dissesto stradale permette la conclusione on line della transazione e il 28,6% dispone anche di una guida informativa relativa alle modalità di erogazione on line del servizio. La presenza di questo servizio in forma transattiva rappresenta senza dubbio un segnale particolarmente positivo nella direzione di una più forte interazione e più diretta comunicazione tra cittadino e PA locale: il cittadino segnala on line il disservizio, la PA interviene per prendere provvedimenti e comunica successivamente l'avvenuta sistemazione del guasto.

Dalla tabella si evince l'assenza nei siti web istituzionali comunali piemontesi del servizio Visure Catastali a livello transattivo. Per tutti i Comuni piemontesi, tuttavia, così come a livello nazionale (ad eccezione delle province di Bolzano, Trento, Trieste e Gorizia, in cui vige il catasto fondiario²¹) è possibile accedere alle banche dati catastali nel sito delle Poste attraverso il servizio Certitel Catasto Web (<http://www.poste.it/online/certitel/index.shtml>).

²⁰ Al momento della rilevazione non sono presenti servizi catastali, tuttavia si segnala la successiva pubblicazione, nel sito del Comune di Torino, di un servizio che permette ai cittadini torinesi di verificare se gli identificativi catastali (foglio, particella, subalterno) delle unità immobiliari di loro conoscenza sono stati oggetto di variazione e reperire eventualmente gli identificativi aggiornati.

²¹ Il catasto fondiario è costituito dai seguenti atti che sono conservati presso l'Ufficio del Catasto: la mappa catastale, il protocollo delle particelle, i fogli di possesso e l'elenco o lo schedario alfabetico e numerico dei possessori.

Figura 20 - Numero medio di servizi per Comune (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La Figura 20 mostra il numero medio dei servizi on line erogati nei siti web istituzionali dei Comuni piemontesi, per classi di popolazione. Come prevedibile, all'aumentare della popolazione cresce il numero dei servizi offerti. Dal grafico si può notare come un numero significativo di servizi pienamente transattivi sia presente solamente nei siti web istituzionali dei Comuni piemontesi superiori ai 10.000 abitanti, aumentando con l'aumentare della popolazione al pari del numero totale dei servizi disponibili.

Data l'incidenza dei piccoli comuni nel contesto piemontese, in generale, l'implementazione di servizi on line transattivi è ancora esigua. Infatti, essa spesso implica un cambiamento organizzativo interno alla Pubblica Amministrazione e un notevole impegno economico nei settori della informatizzazione e della formazione del personale, che i piccoli Comuni hanno maggiore difficoltà a sostenere. Molto spesso, inoltre, gli stessi Comuni non percepiscono l'utilità dello strumento: la richiesta di servizi transattivi da parte dei cittadini è infatti ancora limitata. Le cause possono essere diverse e correlate: la limitata penetrazione di Internet nelle famiglie; la scarsa dimestichezza da parte dei cittadini nell'utilizzo del PC ed un certo timore da parte dei cittadini riguardo sicurezza e affidabilità delle transazioni on line. È anche opportuno considerare che le piccole dimensioni dei Comuni agevolano la presenza di fenomeni di aggregazione sociale che portano, in non pochi casi, ad un'effettiva diseconomia nell'utilizzo del PC per l'ottenimento di alcuni servizi. Ad esempio, richiedere un servizio ad un operatore conosciuto, localizzato a breve distanza dal luogo di residenza, in Comuni con un numero esiguo di abitanti e quindi senza rischio di code, può risultare in alcuni casi più veloce ed efficiente che acquisire le conoscenze necessarie per ottenere lo stesso servizio via web, specialmente per determinate categorie di utenza poco abituate all'uso del PC.

Tabella 5 - Primi 15 Comuni per numero di servizi disponibili (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)

	Comune	Classe popolazione	di	Totale Servizi sul sito istituzionale Comune	offerti web del	Totale Servizi transattivi	Servizi transattivi /servizi offerti (%)
1	Torino	oltre i 60.000 ab.		20		7	35,0%
2	Galliate (NO)	10.000 - 19.999 ab.		17		4	23,5%
3	Asti	oltre i 60.000 ab.		16		5	31,3%
4	Alba (CN)	20.000 - 59.999 ab.		13		0	0,0%
5	Settimo Torinese (TO)	20.000 - 59.999 ab.		13		6	46,2%
6	Arona (NO)	10.000 - 19.999 ab.		12		0	0,0%
7	Cuneo	20.000 - 59.999 ab.		12		2	16,7%
8	Ivrea (TO)	20.000 - 59.999 ab.		12		2	16,7%
9	Trecate (NO)	10.000 - 19.999 ab.		12		0	0,0%
10	Verbania	20.000 - 59.999 ab.		12		1	8,3%
11	Borgomanero (NO)	10.000 - 19.999 ab.		11		1	9,1%
12	Chianocco (TO)	minore di 10.000 ab.		11		0	0,0%
13	Cossato (BI)	10.000 - 19.999 ab.		11		3	27,3%
14	Moncalieri (TO)	20.000 - 59.999 ab.		11		1	9,1%
15	Oleggio (NO)	10.000 - 19.999 ab.		11		1	9,1%

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La tabella riporta 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 e di quelli transattivi. La classifica conferma le già note eccellenze, evidenziate nel 2006 nel rapporto dell'Osservatorio ICT del Piemonte "Baseline 2006"⁽²²⁾, del Comune di Torino, dei capoluoghi di provincia Asti e Cuneo e, nella Provincia di Novara, del Comune di Galliate. Emergono inoltre nuove realtà: il Comune di Verbania ed i Comuni, in provincia di Novara, di Arona, Borgomanero, Oleggio e Trecate.

È interessante sottolineare come, tra i primi quindici Comuni in termini di numero di servizi erogati, vi sia anche un Comune inferiore ai 10 mila abitanti: si tratta del Comune di Chianocco (TO), che, offrendo ben 11 servizi dei 34 oggetto del paniere di analisi, presenta un'offerta soddisfacente, anche se a basso livello di interazione (il massimo livello rilevato è la modulistica).

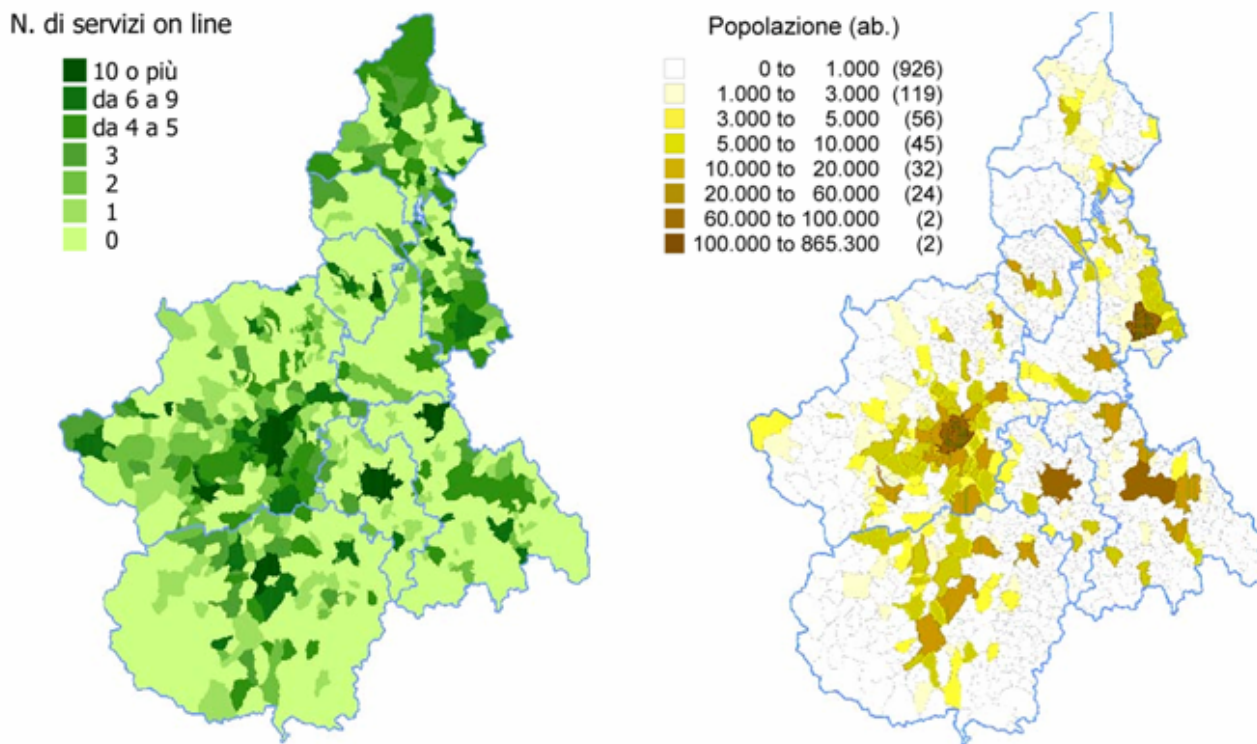
Analizzando la transattività dell'offerta di servizi on line, il primato spetta al Comune di Settimo Torinese, dove il 46,2% dei servizi individuati è transattivo (6 su 13), seguito dai Comuni di Torino, Asti, Cossato, Galliate, Cuneo e Ivrea.

La cartina seguente, a sinistra in figura 21, mostra il numero di servizi on line presenti nel territorio piemontese, nell'intento di dare evidenza ad eventuali correlazioni tra propensione all'innovazione e dislocazione geografica. Appare evidente una maggiore concentrazione di servizi nelle province di Torino, Cuneo, Novara e del Verbano Cusio Ossola. Dal confronto delle mappe si evidenzia una maggiore correlazione tra popolazione e numero di servizi nei Comuni della provincia di Torino e Cuneo.

²² "Comunicazione più efficace tra PA., cittadini, imprese e mondo della ricerca" presente nel rapporto dell'Osservatorio ICT "Baseline 2006"

(http://www.sistemapiemonte.it/osservatorioICT/doc_downFile.php?downloadDoc=3).

Figura 21 Cartine della Regione Piemonte con l'indicazione del numero di servizi on line (sx) e della popolazione (dx) - (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)

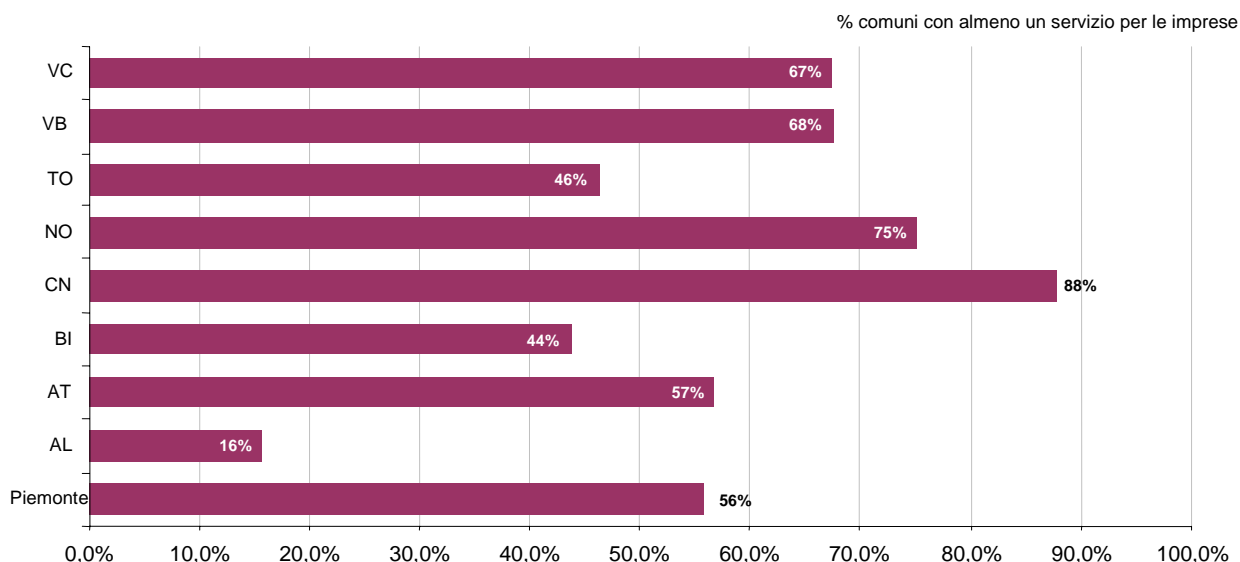


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Una possibile chiave di lettura alla prevalenza di servizi on line, appartenenti al paniere oggetto di indagine, nelle province di Novara e del Verbano Cusio Ossola, è la concentrazione di distretti industriali di solida tradizione: essendo particolarmente sviluppata l'attività industriale (soprattutto di piccole e medie imprese) i siti web istituzionali comunali tendono ad erogare un maggior numero di servizi, soprattutto rivolti alle imprese.

Nel grafico in figura 22 è infatti possibile osservare come queste province siano quelle in cui si evidenzia una presenza di servizi per le imprese superiore alla media regionale.

Figura 22 Comuni con almeno un servizio on line per le imprese (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Un altro elemento da evidenziare è che molti piccoli Comuni delle province di Novara e Verbano Cusio Ossola hanno affidato la realizzazione del proprio sito web istituzionale ad una stessa società esterna di Novara (ePublic s.r.l.), che ha fornito un modello di sito web modulare, identico nel design e nell'interfaccia grafica, ma personalizzabile nell'offerta dei servizi in funzione delle esigenze del Comune.

Dalla cartina a sinistra in figura 21 emerge un altro elemento interessante: la concentrazione di servizi on line in alcune zone montane della provincia di Torino. Si tratta di alcuni Comuni, appartenenti alla Comunità Montana Alta Valle di Susa, che nel 2006 sono stati i protagonisti delle olimpiadi invernali torinesi. Questi siti web istituzionali sono stati utilizzati come un'importante strumento di promozione del territorio, e di marketing turistico, ricoprendo il ruolo di primaria fonte di informazione e di erogazione di servizi per i visitatori e il personale tecnico legato allo svolgimento delle competizioni olimpiche⁽²³⁾.

I risultati evidenziati nella mappa sono confermati dal grafico in Figura 23, da cui emerge che il numero medio di servizi presenti nei siti istituzionali dei Comuni inferiori ai 10 mila abitanti si attesta intorno a valori molto bassi, non superiori all'unità: solo il 51% dei piccoli Comuni piemontesi dispone infatti di un proprio sito web istituzionale.

I servizi on line sono particolarmente limitati nelle province di Biella e Vercelli, in cui si riscontra una particolare concentrazione nei soli Comuni superiori ai 10 mila abitanti: tali Comuni

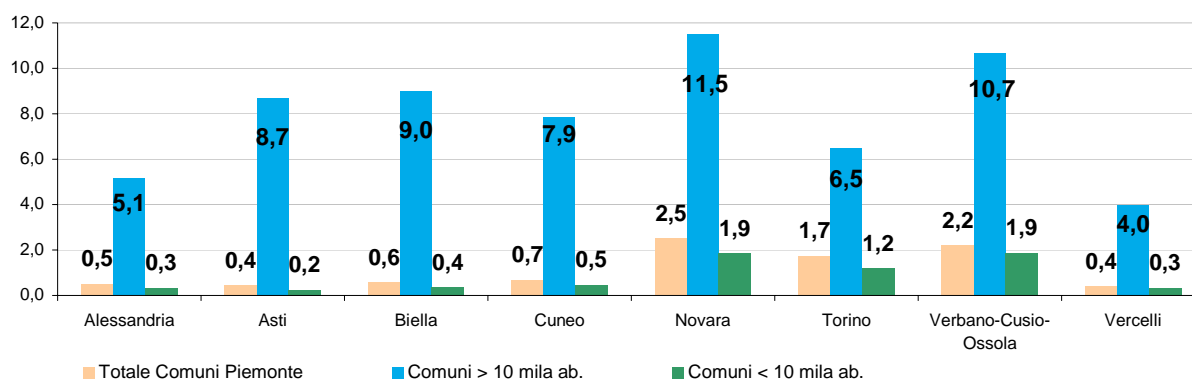
²³Si tratta dei Comuni di Bardonecchia, Cesana Torinese - San Sicario, Claviere, Sauze d'Oulx e Sestriere, i cui siti istituzionali sono presenti nel sito della Comunità Montana Alta Valle di Susa (<http://www.cmavs.it/>), insieme ai Comuni di Chiomonte, Claviere, Exilles, Guaglione, Gravere, Meana di Susa, Moncenisio, Oulx, Salbertrand, Sauze d'Oulx, Sauze di Cesana.

possiedono tutti un proprio sito web istituzionale mentre solo il 31,3% e il 25% dei loro piccoli Comuni è dotato di un proprio sito istituzionale.

I Comuni della Provincia di Torino dispongono in media di un numero circoscritto di servizi, inferiore alle Province di Novara e del Verbano Cusio Ossola, nonostante ben il 71,6% dei Comuni (²⁴) sia dotato di sito web ufficiale. La motivazione di questa osservazione è da ricercare nell'elevata numerosità di Comuni di piccole dimensioni nella provincia torinese. La ridotta presenza di competenze tecniche, unita alla limitata densità abitativa, è la chiave di lettura necessaria per comprendere questo fenomeno, con le opportune eccezioni al caso (comune di Chianocco e Comuni dell'hinterland torinese, come si può vedere dalla mappa).

Per quanto riguarda la situazione dei Comuni superiori ai 10 mila abitanti, spiccano le province di Novara (con 11,5 servizi in media per Comune) e del Verbano Cusio Ossola (con 10,7 servizi in media per Comune), seguite da Biella, con 9 servizi.

Figura 23 - Numero medio servizi per provincia (numero servizi /numero Comuni) - (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)

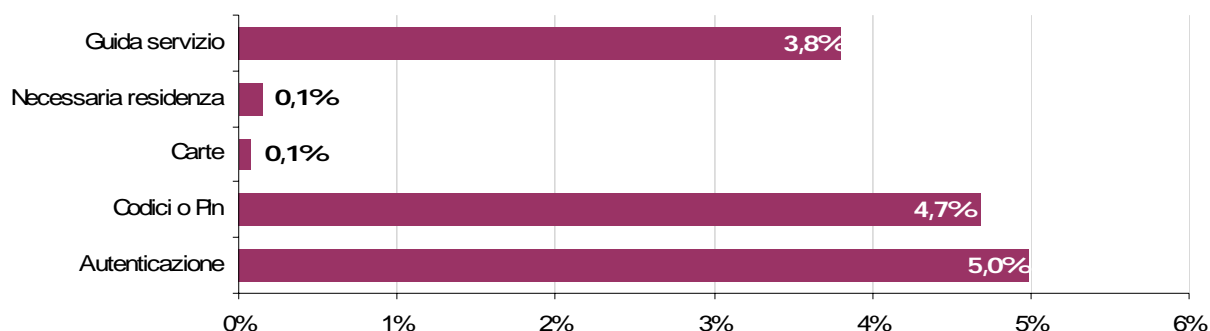


Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Il grafico seguente mostra alcune funzionalità erogate a supporto dei servizi transattivi: le modalità di autenticazione e la presenza di un'adeguata informazione relativa al servizio transattivo.

²⁴ Si tratta della percentuale più elevata di Comuni che hanno un sito di tutte le province piemontesi.

Figura 24 - Altre funzionalità dei servizi rilevati (in % sul totale servizi analizzati) - (rilevazione congiunta; dati Dicembre 2006)



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Si distinguono differenti modalità di autenticazione, tramite carte, codici o pin e necessaria residenza, che permettono all'utente di essere riconosciuto dal sito ad ogni suo accesso e di fruire dei servizi in condizioni di sicurezza. Il livello di sicurezza dipende dai servizi: alcuni possono infatti richiedere soltanto username e password, altri invece, per garantire la riservatezza della transazione, necessitano di un'autenticazione più forte che richiede l'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica o delle Carte Nazionali dei Servizi.

Il grafico mostra una presenza limitata di forme di autenticazione, pari al 5% circa dei servizi analizzati, la maggior parte delle quali consiste nella possibilità di inserire codici o pin. La Carta di Identità Elettronica e la Carta Nazionale dei Servizi sono presenti in pochissimi casi, dato il carattere sperimentale e le scelte di distribuzione legate alla volontà dei Comuni, oltre che al limitato periodo intercorso dalla data di inizio distribuzione. Entrambe le carte sono attualmente in fase di distribuzione, ma non esistono dati aggregati che indichino il livello di diffusione raggiunto, data la competenza delocalizzata delle iniziative correlate all'autenticazione tramite dispositivi smart card. Il Comune di Biella, ad esempio, è uno dei Comuni analizzati che ha già attivato alcuni servizi che richiedono un'autenticazione tramite carta d'identità elettronica ⁽²⁵⁾.

²⁵I servizi attivati in tale modalità sono: Sportello Fornitore - Autocertificazione Assistita - Identificazione Elettore al Seggio - Richieste Assistenza Tecnica - Anagrafe Online - Gestione Dati Biometrici CIE. Per ulteriori informazioni: <http://www.comune.biella.it>

7 DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI NEI TERRITORI COMUNALI SUPERIORI AI 10.000 ABITANTI

A cura di CRC Piemonte e Staff Centrale rete CRC – Eloisa Testa, Luigi Reggi

Nell'ambito della ricerca che ha riguardato i Comuni piemontesi superiori ai 10 mila abitanti (Osservatorio SOL CRC), sono stati analizzati, oltre ai servizi offerti dai Comuni sul proprio sito istituzionale, anche i servizi di e-government locale sviluppati e messi a disposizione dei cittadini della Regione Piemonte o da altri soggetti locali, definiti “**canali web erogatori**”. Sono stati inclusi nell'analisi, infatti, i portali della Regione, delle Province, degli Sportelli Unici delle Attività Produttive, dei Poli bibliotecari, di tutte le ASL piemontesi, delle Aziende Turistiche Locali, delle Aziende Municipalizzate, nonché il portale dei servizi a cittadini, professionisti, imprese e dipendenti pubblici SistemaPiemonte, considerando quindi anche servizi di competenza sovra – comunale⁽²⁶⁾.

Obiettivo dell'analisi, infatti, è individuare la generale disponibilità in rete dei servizi pubblici per i cittadini o le imprese piemontesi nel loro contesto territoriale di riferimento (il territorio comunale o un territorio più ampio nei casi di servizi erogati da altri enti), indipendentemente dal soggetto – pubblico ma anche privato – che eroga on line il servizio. L'osservazione di questo fenomeno, quindi, rappresenta un aspetto di forte novità rispetto alle rilevazioni passate.

Va infine ricordato che nel contesto di questa analisi è possibile effettuare comparazioni con la situazione italiana, grazie alla comune metodologia di riferimento.

Distinguiamo quattro differenti tipi di canali web, in cui sono stati individuati i servizi del paniere di indagine:

- **Canale web di livello comunale:** si tratta del sito web istituzionale del Comune o di altri siti web direttamente collegati e riferibili al solo ambito territoriale del Comune stesso;
- **Canale web di livello inter-comunale:** ASL, Azienda raccolta rifiuti o altra azienda di servizi municipalizzata, forma associativa (es. Comunità Montana, Associazione di Comuni), Portale progetto di e-government, Società di riscossione tributi e pagamenti in rete, SUAP;
- **Canale web di livello provinciale:** Sito web istituzionale dell'Amministrazione Provinciale, Portale provinciale dei servizi (es. lavoro o pagamenti), polo o sistema bibliotecario di livello provinciale, Sito web del centro per l'impiego, agenzie turistiche, Camera di Commercio;
- **Canale web di livello regionale:** Sito web istituzionale dell'Amministrazione Regionale, portale tematico regionale (es. turismo, ambiente, lavoro), polo o sistema bibliotecario di livello regionale, Sito agenzia regionale (es. diritto allo studio, formazione).

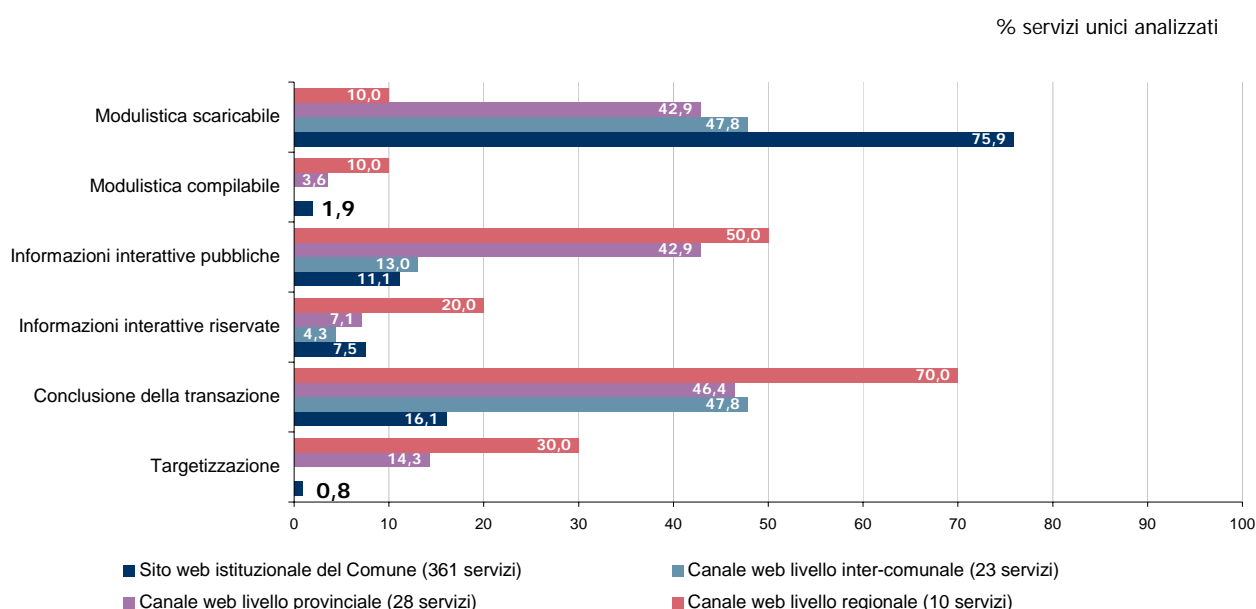
La rilevazione 2006 ha utilizzato classificazione e metodologia CRC allo scopo di garantire comparabilità con i dati italiani e con le rilevazioni 2005.

²⁶ Si veda l'elenco in appendice.

7.1 L'interattività dei singoli servizi offerti

Come primo risultato generale appare evidente che, rispetto agli stessi servizi analizzati nella precedente rilevazione dell'Osservatorio Servizi on Line CRC effettuata nello stesso periodo del 2005, nei siti web istituzionali dei Comuni piemontesi superiori ai 10 mila abitanti non è possibile individuare un numero significativo di nuovi servizi transattivi. La nuova metodologia di indagine ha permesso però l'individuazione di servizi transattivi erogati tramite portali esterni o complementari ai siti web istituzionali comunali, che precedentemente sfuggivano alla rilevazione. Per comprendere nel dettaglio questa prima evidenza, viene analizzata l'interattività dei singoli servizi offerti dai vari canali web erogatori, raggruppati nelle 4 diverse tipologie sopra esposte.

Figura 25 - Interattività dei servizi rilevati (in % sul totale servizi unici analizzati)



Fonte: Osservatorio SOL CRC (dati dicembre 2006)

Il grafico in Figura 25 riporta la percentuale di servizi unici analizzati per prestazioni relative all'interattività - elencate in ordine crescente - e per tipologia di canale web.

Una prima evidenza messa in luce dai dati è la generale maggiore sofisticatezza dei servizi erogati dalle amministrazioni di tipo sovra-comunale. Mentre i Comuni, infatti, mediamente tendono ad offrire soprattutto modulistica (75% dei casi) e in misura minore servizi transattivi (16%), gli altri soggetti analizzati sono in grado di mettere a disposizione di cittadini e imprese un'offerta ad alta interattività, caratterizzata dalla possibilità di concludere la transazione on line (ad esempio 7 dei 10 servizi offerti a livello regionale sono pienamente transattivi) e di accedere a informazioni riservate. Come già precedentemente rilevato, questo dato può essere spiegato, da un lato, dalla disponibilità di risorse professionali e tecnologiche, spesso maggiori in amministrazioni di grandi dimensioni come le Province o enti e agenzie regionali rispetto alla maggior parte delle Amministrazioni comunali. Dall'altro lato, soprattutto per quanto riguarda i soggetti classificati come di livello "inter-comunale", sono numerosi i casi di sistemi di pagamento offerti da privati o società pubbliche o miste di riscossione (quindi per definizione "transattivi") e i casi di autorizzazioni e

concessioni erogati da SUAP inter-comunali, spesso frutto di progetti dedicati ed esplicitamente ri-progettati per garantire elevati livelli di interattività.

7.2 La disponibilità dei servizi nei territori comunali con più di 10.000 abitanti

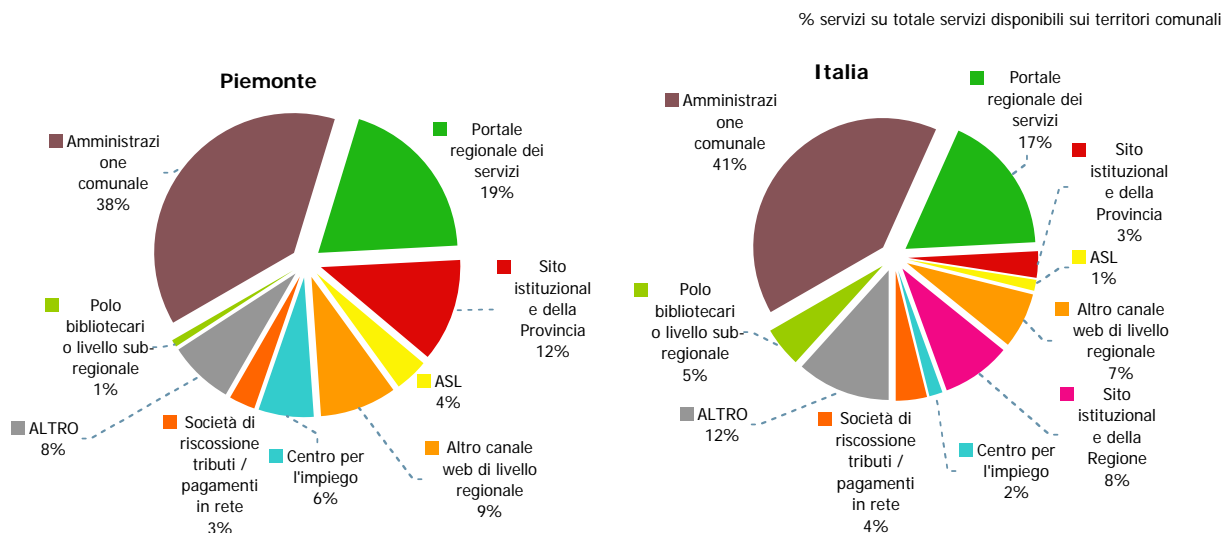
Dopo aver analizzato l'interattività dei singoli servizi erogati dai vari soggetti che, sul web, offrono servizi di e-government locale, consideriamo ora la disponibilità dei servizi rilevati nei territori comunali con più di 10.000 abitanti.

Per ognuno dei servizi erogati da un soggetto sovra-comunale, è stata verificata l'effettiva disponibilità e interattività del servizio stesso da parte dei cittadini e delle imprese residenti nei vari territori comunali afferenti al soggetto sovra-comunale in questione.

Quindi, ad esempio, il servizio prenotazione visite mediche è disponibile per tutti i territori comunali piemontesi superiori ai 10 mila abitanti, in quanto è erogato on line da tutte le ASL della regione, ma è disponibile in forma transattiva solo per l'8% dei territori comunali in quanto fruibile in tale modalità solo per gli utenti dell'ASL 1 di Torino (<http://www.asl1.to.it/form/index.php>) e dell'ASL 6 di Ciriè (<http://www.asl6.piemonte.it/presamd.shtml>).

L'analisi parte, quindi, dal punto di vista della disponibilità dei servizi, misurando il peso relativo dei vari canali web erogatori con riferimento al totale dei servizi disponibili, sia in Piemonte che in Italia.

Figura 26 - Numero di servizi disponibili per territorio comunale per canale web (in % sul totale)



Fonte: Osservatorio SOL CRC (dati dicembre 2006)

La Figura 26 mostra il numero, in percentuale, di servizi erogati oggetto del paniere di analisi, per tipologia di canale web, nei territori comunali piemontesi e nazionali. Si nota come i siti web istituzionali comunali dispongano, rispetto agli altri canali erogatori, del maggior numero di servizi oggetto di indagine (38%). È da tener presente, naturalmente, che il numero di servizi del paniere di 50 servizi considerato nell'indagine, rispecchiando la situazione reale, varia considerevolmente a seconda della competenza: la maggior parte dei servizi, infatti, sono di competenza comunale, mentre pochi servizi sono stati considerati per ASL, poli bibliotecari o centri per l'impiego.

Confrontando la situazione piemontese con quella nazionale, possiamo notare, accanto ad alcuni elementi di somiglianza – per esempio il peso dei servizi erogati dai portali comunali e delle società di riscossione tributi e pagamenti in rete – anche alcune peculiarità che caratterizzano il contesto locale:

- 1) il Piemonte presenta un'organizzazione peculiare nell'erogazione dei servizi a livello regionale: mentre in Italia sono frequenti i casi in cui la Regione eroga servizi tramite il proprio sito istituzionale, in Piemonte i servizi transattivi sono concentrati in un unico portale (SistemaPiemonte) descritto nel box di seguito, e individuabile nel grafico alla voce "portale regionale dei servizi" (19% dei servizi complessivamente disponibili nei territori comunali piemontesi);
- 2) il peso dei servizi erogati a livello provinciale è sensibilmente più alto in Piemonte rispetto alla media nazionale (il 12% dei servizi sono erogati dai siti provinciali contro il 3% italiano, mentre il 6% dei servizi sono offerti dai Centri per l'impiego contro il 2% a livello nazionale), suggerendo un ruolo più forte degli enti Provincia e dei Centri per l'Impiego nel sistema regionale. I servizi che contribuiscono a questo risultato sono soprattutto legati al lavoro (incontro domanda e offerta, comunicazioni assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro) e alle autorizzazioni ambientali;
- 3) specularmente i servizi bibliotecari sono spesso offerti in Piemonte a livello regionale, mentre in molte altre regioni italiane sono appannaggio di sistemi bibliotecari provinciali
- 4) le ASL, pur mantenendo scarso peso sul totale dei servizi disponibili in regione, risultano in Piemonte più attive che nel resto della penisola (4% contro appena l'1% a livello nazionale).

SISTEMAPIEMONTE

Il portale regionale SistemaPiemonte⁽²⁷⁾ (www.sistemapiemonte.it) accoglie e organizza i servizi che le PA piemontesi mettono a disposizione di cittadini, imprese e altri enti con l'obiettivo di creare tra le amministrazioni del territorio una comunità virtuale che condivida il medesimo contesto tecnologico e normativo (piattaforme e modalità di gestione dei servizi). Al suo interno ogni Amministrazione si presenta, dunque, come parte di una struttura coesa ed omogenea, ma mantiene la propria individualità e riconoscibilità. Soggetti coinvolti sono la Regione, tutte le Province piemontesi e i Comuni piemontesi aderenti a ComuneFacile⁽²⁸⁾.

La registrazione al sito è un prerequisito fondamentale per la fruizione dei servizi offerti: grazie al sistema infrastrutturale di autenticazione, denominato Iride (Infrastruttura di Registrazione e IDentificazione), un utente che si registra alla Comunità di Sistema Piemonte, per accedere ad un servizio di una singola Amministrazione, automaticamente diviene un utente di tutto il sistema, in grado di accedere a tutti i servizi messi a disposizione da tutte le Amministrazioni aderenti.

Dall'analisi effettuata emerge che quasi tutti i piccoli Comuni (inferiori ai 10 mila abitanti) partecipanti a Sistema Piemonte non sono provvisti di un proprio sito web istituzionale.

La tabella seguente descrive i servizi on line, appartenenti al paniere oggetto di indagine, maggiormente diffusi nei territori comunali con più di 10.000 abitanti piemontesi e nazionali: per ogni servizio sono specificati i canali erogatori, la presenza on line e la transattività.

Tabella 6 - Primi 30 servizi più diffusi nei territori comunali > 10.000 ab.

Servizio	Principali soggetti erogatori del servizio	Territori comunali in cui il servizio è disponibile e (PIEMONTE)	Territori comunali in cui il servizio è disponibile e permette la conclusione della transazione (PIEMONTE)	Territori comunali in cui il servizio è disponibile e (ITALIA)	Territori comunali in cui il servizio è disponibile e permette la conclusione della transazione (ITALIA)
Richiesta borsa di studio	Portale regionale	100%	76%	92%	32%
Prenotazione visite mediche	ASL / Portale regionale	100%	8%	16%	6%
Iscrizione corsi formazione professionale	Portale regionale / Sito provincia	100%	66%	48%	19%
Inserimento offerte di lavoro in banca dati	Portale regionale / CPI / sito provincia / Sito Comune	100%	76%	70%	64%
Inserimento curriculum in banca dati	Portale regionale / CPI / sito provincia / Sito Comune	100%	76%	60%	56%
Autorizzazione	Sito provincia /	92%	0%	18%	0%

²⁷ Sistema Piemonte nasce nel 2000 grazie agli investimenti della Regione Piemonte e del CSI-Piemonte. Nel 2003 il portale, accede ai fondi del Bando di finanziamento della Linea 1 dell'E-government, e diventa punto di riferimento per gli enti partecipanti per la pubblicazione dei servizi telematici.

²⁸ AtoC Piemonte - ComuneFacile è il progetto di e-government dei Comuni piemontesi, coordinato dalla Città di Torino e sviluppato con il supporto del CSI-Piemonte, finalizzato a diffondere e sviluppare servizi pubblici on line.

integrata ambientale	Portale regionale				
Comunicazione assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro	Portale regionale / CPI / Sito provincia	90%	51%	45%	34%
Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)	Società riscossione o pagamenti / Sito Comune	83%	55%	53%	39%
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Sito Comune / polo bibliotecario	76%	17%	79%	29%
Autorizzazione Unica SUAP	SUAP / Sito Comune	60%	0%	40%	15%
Autocertificazione anagrafica	Sito Comune	59%	4%	66%	11%
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	Sito Comune	56%	0%	48%	3%
Dichiarazione Tassa Smaltimento Rifiuti Solidi Urbani (TARSU)	Società riscossione o pagamenti / Sito Comune	54%	1%	42%	3%
Prenotazione servizi turistici	Portale regionale / Agenzie turistiche	46%	10%	52%	2%
Iscrizione asilo nido	Sito Comune	38%	0%	24%	2%
Iscrizione servizio mensa scolastica	Sito Comune	37%	2%	18%	2%
Richiesta esenzione ticket	ASL / Portale regionale	32%	0%	15%	0%
Assegno nucleo familiare	Sito Comune	25%	0%	21%	0%
Concessione passo carrabile	Sito Comune / SUAP	19%	0%	19%	1%
Contrassegno di invalidità	Sito Comune	17%	0%	20%	1%
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	Portale regionale / CPI / Sito provincia	17%	0%	16%	0%
Iscrizione centri estivi	Sito Comune	17%	0%	9%	0%
Dichiarazione cambio di abitazione	Sito Comune	16%	11%	13%	5%
Scelta del medico di base	ASL / Portale regionale	14%	0%	13%	6%
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	Sito Comune / SUAP	14%	1%	20%	1%
Richiesta certificati anagrafici	Sito Comune	14%	6%	9%	4%
Concessione occupazione permanente suolo pubblico	Sito Comune / SUAP	14%	0%	23%	3%
Segnalazione guasti / dissesto stradale	Sito Comune	11%	7%	14%	11%
Iscrizione a corsi comunali	Sito Comune	11%	1%	5%	0%
Pagamento Imposta Comunale insegne e Pubblicità (ICP)	Società riscossione o pagamenti / Sito Comune	10%	7%	9%	9%

Fonte: Osservatorio SOL CRC (dati dicembre 2006)

Si evidenzia come i primi cinque servizi non siano di competenza comunale e coinvolgano tutto il territorio compreso nei Comuni piemontesi superiori ai 10.000 abitanti.

Tenendo in considerazione la generale disponibilità di servizi per i cittadini e le imprese di un determinato Comune, i servizi più transattivi si registrano, in Piemonte e a livello nazionale, nel settore del lavoro e della formazione (richiesta di borsa di studio, iscrizione a corsi di formazione

professionale, inserimento di curriculum/offerte di lavoro in banche dati, Comunicazione on line di assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro) promuovendo in tal modo una maggior trasparenza ed efficienza del mercato del lavoro nell'ottica di una reale attuazione della sua riforma.

Vengono ora approfonditi alcuni dei servizi più significativi, in termini di transattività, individuati nell'analisi.

Inserimento curriculum/offerte in banca dati

I cittadini e le imprese dei territori comunali piemontesi (in questo caso specifico si fa riferimento a tutti i Comuni piemontesi, sia superiori che inferiori ai 10 mila abitanti) possono disporre dei servizi on line "inserimento curriculum/offerte in banca dati" in modalità transattiva grazie all'attivazione della **Borsa Lavoro Piemonte** ⁽²⁹⁾, il nucleo piemontese del più ampio progetto Borsa Continua Nazionale del Lavoro ⁽³⁰⁾ realizzato su iniziativa della Regione Piemonte per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e per mettere in comunicazione i diversi servizi provinciali inerenti ⁽³¹⁾. Il servizio offre la possibilità, per chi cerca un impiego, di consultare gli annunci di lavoro e contattare via e-mail l'inserzionista dell'offerta che interessa, inserire o modificare il curriculum. Le imprese e i datori di lavoro possono a loro volta consultare i curricula pubblicati, contattare l'inserzionista selezionato, modificare o inserire le offerte di lavoro.

Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI)

Il servizio Pagamento Imposta Comunale sugli Immobili (ICI) è presente on line nell'83% dei territori comunali piemontesi superiori ai 10 mila abitanti e nel 55% di questi in modalità transattiva, a fronte del 39% riscontrato a livello nazionale.

Nel dettaglio, sono 46 i Comuni piemontesi superiori ai 10 mila abitanti che erogano il pagamento dell'ICI in forma transattiva: 12 nel portale SistemaPiemonte, 13 nel proprio sito web istituzionale e ben 21 nei siti web delle concessionarie di riscossione dei tributi (la Sestri s.p.a., la GEC, la Riscossione Uno, la Gestorpay e la Taxtel).

²⁹ http://www.sistemapiemonte.it/lavoro/borsa_lavoro_piemonte/VoccHome.do

³⁰ La Borsa Continua Nazionale del Lavoro, promossa dal Ministero del Lavoro e dalle Regioni (Decreto Lgs. 10 settembre 2003, n. 276 - art. 15 e 16), è un sistema telematico di supporto all'incontro domanda offerta di lavoro rivolto a cittadini, imprese, intermediari pubblici e privati, disponibile all'indirizzo <http://www.borsalavoro.it/wps/portal>

³¹ Sovente è infatti possibile trovare questi servizi in modalità transattiva nel sito istituzionale delle Province piemontesi. È il caso ad esempio delle Province di:

Asti: http://www.provincia.asti.it/unitweb/pwpuw_page.php?UW;CPI

e Biella: <http://www.biellalavoro.it/home.asp>

i cui Centri per l'Impiego offrono nel proprio sito un servizio analogo a quello offerto dalla Borsa Lavoro Piemonte.

Comunicazioni assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro

Il servizio Comunicazioni assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro è presente nel 90% dei territori piemontesi comunali superiori ai 10 mila abitanti e nel 51% di questi territori è possibile concludere on line la transazione. In Piemonte il servizio è disponibile on line nei siti web istituzionali di ciascuna Provincia o Centro per l'Impiego e, al momento della rilevazione, è presente in modalità transattiva nelle Province di Biella, Novara e Torino⁽³²⁾. Una possibile chiave di lettura dell'elevata diffusione del servizio è l'obbligo per i datori di lavoro di comunicare avviamenti, trasformazioni o cessazioni di rapporti di lavoro ai Centri per l'impiego provinciali stabilito dalle leggi 608/96 e 264/49.

Nella Provincia di Torino il sistema di invio di tali comunicazioni on line è obbligatorio dal 2 ottobre 2006: la Delibera della Giunta Provinciale n. 142124/06 stabilisce infatti che, a partire da tale data, "le comunicazioni obbligatorie verso i Centri per l'Impiego di assunzione, cessazione, trasformazione e proroga dei rapporti di lavoro, devono pervenire esclusivamente in formato digitale utilizzando l'applicativo Comunicazioni On Line"⁽³³⁾ http://www.provincia.torino.it/Comunicazioni_online/. A breve comunque, l'invio telematico sarà obbligatorio per tutti i datori di lavoro anche a livello nazionale, secondo la legge n. 296/2006 (Finanziaria 2007), che introduce alcune innovazioni significative per quanto attiene le comunicazioni in merito ai rapporti di lavoro e prevede l'obbligatorietà dell'invio telematico secondo modalità e tempi da stabilire.

Consultazione dei cataloghi e prestito bibliotecario

La Consultazione dei cataloghi bibliotecari è possibile nel 76% dei territori comunali piemontesi superiori ai 10 mila abitanti, mentre il prestito bibliotecario nel 17%. Nel sito della Regione Piemonte è possibile consultare il catalogo collettivo del Servizio Bibliotecario Nazionale, di tutte le biblioteche piemontesi aderenti⁽³⁴⁾, attraverso un motore di ricerca denominato Libri in Linea (<http://sbnweb.csi.it:8092/semplce.html>). Si tratta di un servizio esclusivamente informativo: non è infatti possibile la prenotazione dei libri on line.

Nel territorio piemontese è inoltre disponibile on line il Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana Torinese, <http://www.sbam.to.it/>, progetto strategico della Regione Piemonte: si tratta di una rete delle biblioteche pubbliche dei Comuni vicini a Torino, che permette ai lettori registrati al sito di consultare il catalogo, prenotare i testi e controllare propria situazione personale⁽³⁵⁾. Inoltre, come precedentemente sottolineato, alcuni Comuni piemontesi affidano la gestione tecnica del sito della propria biblioteca, che spesso offre già la possibilità di prenotare i testi on line, ad una società di consulenza esterna.

³² A rilevazione conclusa, se ne riscontra la presenza anche nella Provincia di Cuneo

³³ Si tratta di un servizio sviluppato e messo a disposizione nell'ambito del progetto Sistema Piemonte di e-government, denominato "AtoB Piemonte" (Administration to Business Piemonte), avente come ente capofila la Provincia di Torino, in risposta al primo Avviso di e-government promosso dal Ministero per l'Innovazione e le tecnologie per la redazione di progetti inerenti.

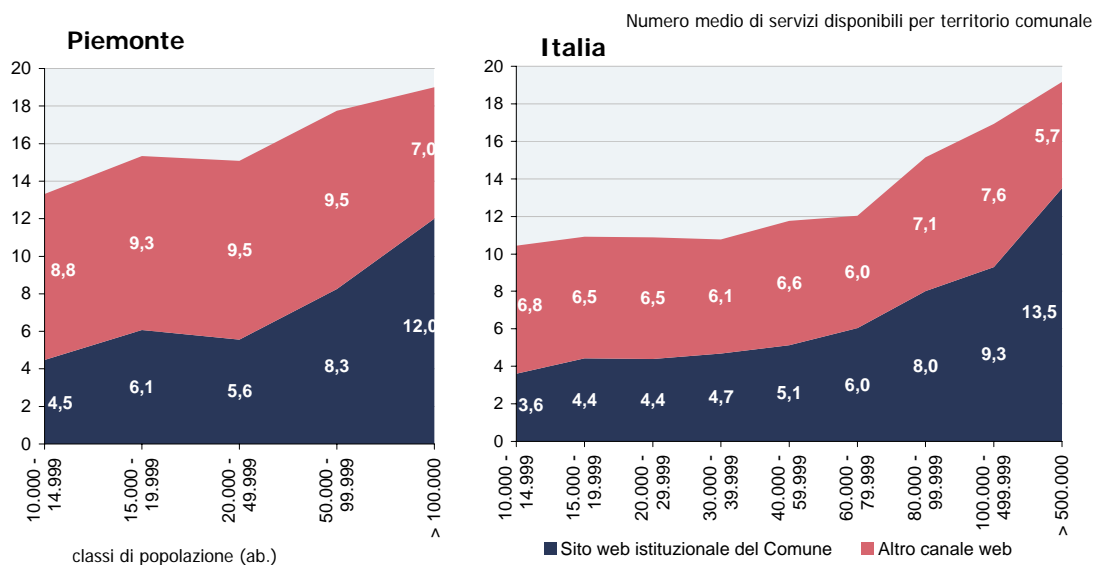
³⁴ Le biblioteche civiche di: Acqui Terme, Alba, Alessandria, Barge, Borgomanero, Bra, Carmagnola, Casale Monferrato, Castelnuovo Scrivia, Chieri, Cigliano, Collegno, Cuneo, Domodossola, Fossano, Lanzo Torinese, Mondovì, Novara, Novi Ligure, Occimiano, Ovada, Pecetto Torinese, Pinerolo, Saluzzo, S. Salvatore Monferrato, S. Stefano Belbo, Savigliano, Serravalle Scrivia, Torino, Tortona, Valenza, Venaria Reale, Vercelli, Viguzzolo.

³⁵ Si tratta dei Comuni di Alpignano, Beinasco, Brandizzo, Bruino, Candiolo, Carignano, Castagneto Po, Castagnole, Chivasso, Druento, Foglizzo, Giaveno, Givoletto, La Cassa, La Loggia, Lombriasco, Moncalieri, Nichelino, None, Orbassano, Osasio, Pancalieri, Pianezza, Piobesi Torinese, Piossasco, Rivalta, Rivoli, Rosta, San Gillio, San Maurizio Canavese, San Mauro, San Raffaele Cimena, Settimo Torinese, Trofarello, Villarbase, Villastellone Vinovo, Voliera.

7.3 Servizi disponibili per territorio comunale

I servizi disponibili possono essere considerati anche rispetto alla popolazione residente nei territori in cui si è riscontrata l'effettiva disponibilità, consentendo di individuare le differenze tra i diversi territori comunali, sia con riferimento al numero di servizi erogati sul proprio sito istituzionale o a quelli comunque disponibili su un altro canale web, sia rispetto alle prestazioni offerte (in particolar modo quelle transattive).

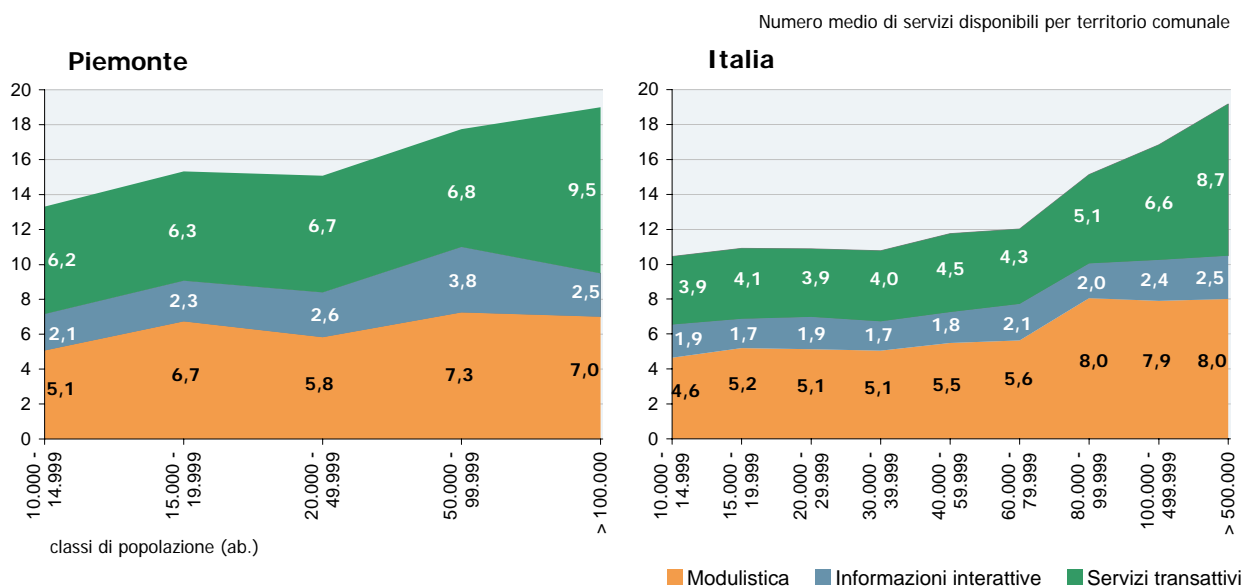
Figura 27 - Numero di servizi per territorio comunale, in media, per canale web e classe di popolazione



Fonte: Osservatorio SOL CRC (dati dicembre 2006)

Nonostante molti dei servizi offerti a livello sovra-comunale siano disponibili per molti o tutti gli enti del territorio servito, permangono notevoli differenze tra singoli territori comunali a livello di disponibilità di servizi on line. Questo fenomeno, come è possibile osservare in figura 27, è quasi totalmente ascrivibile alla capacità del Comune di offrire sul canale web i servizi di propria competenza. Dal grafico, infatti, è facilmente osservabile come, sia in Piemonte che in Italia, il numero di servizi on line disponibili sul territorio comunale cresca all'aumentare della popolazione residente non tanto per effetto dei servizi offerti su altri canali web sovraordinati rispetto al Comune, ma soprattutto grazie al sempre maggior numero di servizi presenti sul sito web dell'Amministrazione comunale. In Italia, in particolare, notiamo come addirittura i siti terzi rispetto al Comune svolgano, nei territori di più piccole dimensioni, un ruolo che possiamo immaginare addirittura sostitutivo, ascrivibile anche in questo caso al ruolo di enti e soggetti che fungono da veri e propri centri servizi a favore delle realtà più svantaggiate.

Figura 28 - Numero di servizi per territorio comunale, in media, per livello massimo di interattività e classi di popolazione

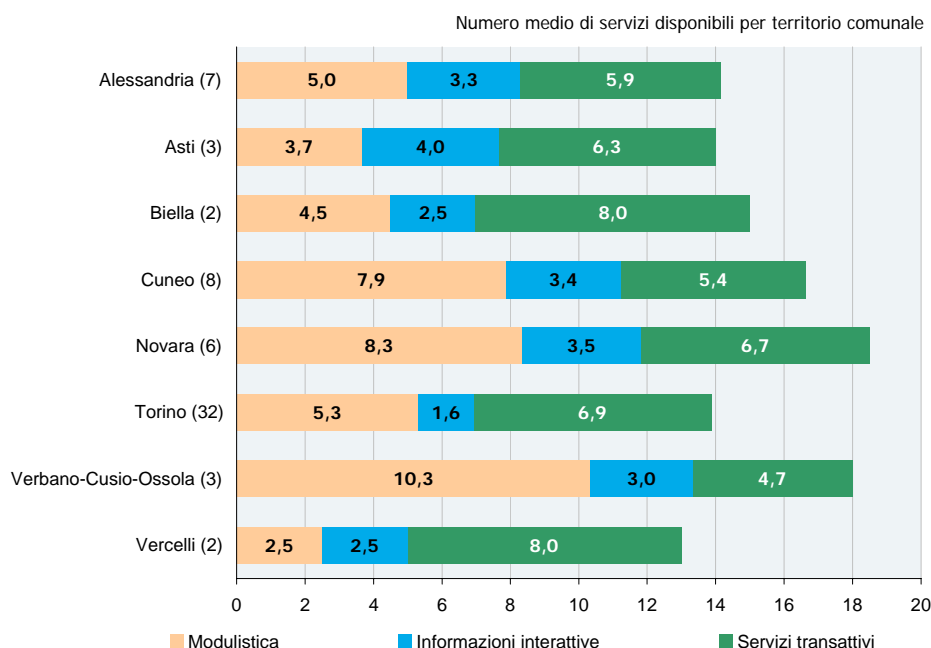


Fonte: Osservatorio SOL CRC (dati dicembre 2006)

La Figura 28 mostra come varia la media dei servizi erogati per territorio comunale all'aumentare della popolazione e del livello di interattività del servizio, considerando il massimo livello raggiunto rispetto alle prestazioni disponibili.

Anche in questo caso appare evidente la stretta correlazione tra l'interattività dei servizi e la dimensione dei Comuni: all'aumentare della popolazione si evidenzia una maggior sofisticatezza dell'offerta di servizi. I territori comunali con minor popolazione, in cui lo sviluppo di servizi on line per il cittadino e l'impresa appare meno urgente e in cui tendono a prevalere le modalità di interazione PA-utente tradizionali, presentano infatti meno servizi interattivi.

Figura 29 - Numero di servizi per territorio comunale, in media, per provincia e livello di interattività



Fonte: Osservatorio SOL CRC (dati dicembre 2006)

La Figura 29 quantifica l'offerta complessiva di servizi on line dei territori comunali con più di 10.000 abitanti per provincia di appartenenza. Viene mostrata la quantità di servizi erogati, in media, nei territori comunali piemontesi, distinguendo fra 3 livelli di interattività (modulistica, informazioni interattive e servizi transattivi) a seconda della prestazione maggiormente interattiva offerta da ogni servizio.

Si evidenzia una situazione abbastanza omogenea per quanto concerne sia il numero sia l'interattività dei servizi disponibili nei territori comunali di ciascuna provincia. La prevalenza della modulistica conferma la situazione presente in tutti i Comuni piemontesi, evidenziata nel precedente paragrafo; i servizi transattivi, invece, sono maggiormente diffusi in quanto presenti nei portali esterni ai siti web comunali istituzionali.

8 CONCLUSIONI

A cura di Regione Piemonte – Laura Milone

La ricerca, effettuata unendo gli sforzi dei tre Osservatori, rivela una diffusa e matura consapevolezza dell'importanza della presenza web: quasi tutti gli enti locali piemontesi dispongono di un sito istituzionale. La qualità dei contenuti è certamente ancora da perfezionare, sia per quanto riguarda la completezza delle informazioni e l'usabilità, sia per ciò che concerne la disponibilità di servizi on line interattivi: questi ultimi sono ancora appannaggio degli enti di maggiori dimensioni, che dispongono delle risorse finanziarie ed organizzative necessarie a sostenere il mantenimento e la gestione dei flussi, in special modo in riferimento ai servizi effettivamente transattivi (che offrono il completamento dell'intero procedimento in rete).

La Regione Piemonte ritiene che l'inquadramento normativo, pur necessario, non debba costituire il motore dell'innovazione in questo ambito: la ratio della presenza sul web degli enti territoriali non deve essere la prescrizione, o la previsione sanzionatoria della norma, ma la percezione corretta dell'opportunità che il web rappresenta per comunicare con gli utenti e per rendere effettiva una riorganizzazione dei processi interni che spesso resta, è proprio il caso di dirlo, solo "sulla carta".

Di fronte alla rilevata debolezza dei piccoli comuni, che rappresentano buona parte delle realtà istituzionali piemontesi, la Regione ha scelto di impegnarsi sui temi chiave dell'**inclusione**, della **cooperazione**, della **programmazione negoziata** e del **riuso**. Concreta ed evidente realizzazione della strategia piemontese sono, in particolare, importanti progetti relativi al "front-office", quali il portale unico dei servizi a cittadini e imprese SistemaPiemonte, così come interventi sul "back-office", quali la piattaforma di gestione documentale per l'interscambio di informazioni tra enti e la dematerializzazione e semplificazione dei processi amministrativi. L'inclusione dei comuni più piccoli nelle dinamiche innovative regionali viene garantita attraverso le Alleanze Locali per l'Innovazione, che realizzano un modello di cooperazione intercomunale e inclusione dei comuni piemontesi al di sotto dei 5000 abitanti.

Strategica per il Piemonte, in materia di e-government, diventa infine la collaborazione interregionale, essenziale per la condivisione di esperienze e competenze maturate in materia di e-government: allo scopo **Regione Piemonte, Regione Liguria e Regione Autonoma Valle d'Aosta** hanno firmato, lo scorso 15 luglio 2007, un'apposita **Convenzione** che sancisce la collaborazione tra le tre Amministrazioni fino al 2012, in merito all'innovazione in ambito istituzionale, organizzativo, applicativo e tecnologico, con specifico riferimento al tema dei servizi on line ai cittadini e alle politiche di inclusione.

Come in passato, quindi, il perfezionamento e l'avanzamento dell'innovazione, anche per quanto riguarda la presenza web dei Comuni, passerà attraverso la collaborazione e la sinergia tra i diversi livelli amministrativi; la complessità organizzativa degli enti di maggiore dimensione è motore per la riorganizzazione dei processi attraverso l'uso dell'informatica e per l'elaborazione di soluzioni che, con i necessari adeguamenti, possono essere messe a disposizione degli enti più piccoli. Questi ultimi, dal canto loro, costituiscono un importante campo di sperimentazione di nuove modalità di offerta di servizi agli utenti finali, cui sono naturalmente più prossimi, e di valorizzazione del territorio. In questo senso diventa interessante proseguire con la rilevazione della diffusione della presenza web dei Comuni, segnale indicativo dell'avanzare dell'inclusione delle pubbliche amministrazioni locali nelle dinamiche dell'innovazione.

9 APPENDICE METODOLOGICA

9.1 LE TRE INDAGINI

9.1.1 INDAGINE “OSSERVATORIO SERVIZI ONLINE” CRC ⁽³⁶⁾

A cura di Staff Centrale rete CRC – Luigi Reggi

L'Osservatorio Servizi On Line è stato costituito nel giugno 2004 con l'obiettivo di misurare in modo permanente la diffusione e il grado di interattività dei servizi di e-government offerti dalla PA locale sul canale web. Le prime rilevazioni, dal 2004 al 2005, hanno avuto come obiettivo quello di effettuare una vasta ricognizione circa la presenza di servizi on line sui siti istituzionali di regioni, province e comuni italiani. L'analisi è stata quindi condotta sull'universo dei siti istituzionali di regioni, province e comuni con più di 10.000 abitanti per indagare la presenza e le caratteristiche di oltre 300 servizi diversi.

L'approfondimento dell'indagine nel 2006 ha adottato una diversa metodologia, con lo scopo di far emergere il ruolo di altri soggetti nell'erogazione dei servizi pubblici locali oltre ai tre precedentemente individuati, ma soprattutto altri canali web di erogazione del servizio. L'obiettivo della revisione metodologica è stato quello di avere un quadro sempre più significativo della presenza di servizi on line nei contesti locali. L'indagine SOL 2006 ha perciò indagato la presenza di servizi on line sul territorio a partire da una ricognizione puntuale su tutti i siti web erogatori di servizi pubblici per un determinato territorio comunale e per tutti i territori comunali con più di 10.000 abitanti. Più in dettaglio:

- o viene individuato il soggetto erogatore del servizio e le prestazioni disponibili e, conseguentemente, dove il servizio è disponibile in forma pienamente transattiva;
- o il numero dei servizi è stato ridotto ad un paniere di 50 servizi, rappresentativo per tipologie (es servizio di richiesta, pagamento) e tematiche (es.: settore sanitario, tributi), per destinatari, ampiezza del bacino di utenza e enti di competenza (soprattutto Comuni, ma anche Regioni, Province, ASL);
- o è stata indagata la generale disponibilità in rete dei servizi pubblici per gli utenti destinatari (cittadino o impresa);
- o rispetto alla rilevazione precedente sono stati considerati non solo i siti web istituzionali degli enti locali ma anche tutti gli altri che erogano servizi pubblici al cittadino;
- o l'universo di riferimento è quello dei territori comunali con più di 10.000 abitanti.

³⁶ I CRC (Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione) sono una rete di strutture territoriali a supporto alle amministrazioni locali, costituiti da 21 centri regionali gestiti dal CNIPA e dalle Regioni, con lo scopo di contribuire all'estensione dell'innovazione nel mondo degli enti locali, alla promozione e comunicazione dei nuovi servizi di e-government verso i destinatari finali, al miglioramento della conoscenza e alla misurazione dell'innovazione, in particolare relativamente all'utilizzo dei nuovi servizi e al loro impatto sui beneficiari e sulle dinamiche di sviluppo locale (www.crcitalia.it).

La metodologia seguita si articola in due passi fondamentali:

1. l'identificazione e la classificazione dei servizi, a partire dalla lista dei servizi del paniere;
2. l'analisi dei servizi individuati.

Per ogni servizio individuato, oltre alla URL di riferimento, è stata rilevata la presenza o assenza delle seguenti prestazioni:

- **informazione:** sono disponibili adeguate informazioni sulle modalità di erogazione del servizio (es. orari degli uffici, modalità di inoltro della pratica, ecc.);
- **modulistica scaricabile:** è possibile scaricare dal sito web dell'amministrazione la modulistica, da stampare, compilare e portare fisicamente allo sportello;
- **modulistica compilabile:** sono disponibili moduli che guidano l'utente nella loro compilazione evitando errori e fornendo, alla fine della procedura, la versione stampabile con i dati inseriti;
- **informazioni interattive pubbliche:** sono disponibili informazioni consultabili tramite l'accesso interattivo a banche dati e l'immissione di parametri e filtri di ricerca avanzati (es. consultazione catalogo bibliotecario);
- **informazioni interattive riservate:** sono disponibili informazioni personali consultabili tramite l'accesso interattivo a banche dati e l'immissione di dati personali (es. stato avanzamento pratiche o situazione personale pagamento tributi);
- **conclusione della transazione:** il servizio consente di concludere una transazione *on-line* ⁽³⁷⁾;
- **pagamento oneri accessori:** il servizio consente il pagamento di costi, diritti o oneri accessori al servizio stesso.
- **guida al servizio transattivo:** è presente contenuto dedicato al processo stesso di fruizione del servizio transattivo sotto forma di guida all'utilizzo.
- **targettizzazione:** il sistema "riconosce" l'utente allo scopo di personalizzare, semplificare e rendere più veloce la fruizione del servizio in modo proattivo ⁽³⁸⁾.
- **autenticazione tramite codici o pin:** l'utilizzo del servizio prevede un'autenticazione *debole* tramite codici, password o pin;
- **autenticazione tramite verifica della residenza:** l'utilizzo del servizio è possibile solo a valle di una verifica, effettuata generalmente tramite la richiesta di immissione del codice fiscale, della residenza dell'utente
- **autenticazione tramite carte:** l'utilizzo del servizio prevede un'autenticazione *forte* tramite carte di servizio (es. Carta d'Identità Elettronica, Carta Regionale dei Servizi, ecc.).

³⁷ A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di *transattività* ottenibile sul canale web. Per un servizio di tipo Autorizzazione è un documento attestante la conclusione dell'iter procedurale interno alla PA. In caso di servizio di pagamento si assegna tale prestazione quando in un sito si consente di determinare l'ammontare del pagamento e quest'ultimo si può effettuare sul sito o, solo all'ultimo stadio della transazione, su sito esterno.

³⁸ Questa prestazione è del tutto comparabile al livello di interattività più avanzato (quinto livello) dell'indagine europea sul benchmarking dei servizi on line (CapGemini, 2006). Essa va necessariamente definita servizio per servizio: ad esempio, nei servizi di pagamento è la precompilazione del modulo di pagamento con i dati dell'utente (che non deve far altro che accedere al servizio con proprio login); per servizi alle imprese, è la memoria di tutte le attività effettuate (es. la propria "posizione" presso lo Sportello Unico); per i servizi di autorizzazione può trattarsi della notifica dell'esito positivo in casella mail, etc.

I servizi sono stati considerati solo se presentano almeno la prestazione modulistica, concentrandosi quindi sui servizi che prevedono un livello minimo di interazione tra utente e amministrazione. La lista dei servizi è riportata nel capitolo 9.2

9.1.2 INDAGINE “OSSERVATORIO ICT DEL PIEMONTE”

A cura di ISMB per l'Osservatorio ICT del Piemonte – Tommaso Caratta

A cura dell'Osservatorio ICT del Piemonte⁽³⁹⁾, l'indagine si svolge con il coordinamento di Ires Piemonte⁽⁴⁰⁾ e di ISMB⁽⁴¹⁾. Si tratta di un'indagine censuaria sui siti dei Comuni piemontesi (1206 Comuni, di cui circa il 50% dotati di sito web). La rilevazione, effettuata per la prima volta nell'autunno 2005, ha analizzato la presenza sul web di uno spazio dedicato ad ogni Comune piemontese.

La metodologia si è sviluppata a partire da un'analisi dei principali contributi esistenti in tema di web e servizi on line, e costituisce una sintesi di elementi mutuati da: ARPA-L per la reperibilità del sito, Università 3 Roma per l'accessibilità del sito e Rutgers e Capgemini per l'analisi del livello di sofisticazione dei siti.

Gli indicatori e le tematiche analizzate, che saranno più avanti esplicitati, riguardano:

- reperibilità del sito (esistenza/ufficialità del sito e standardizzazione URL);
- accessibilità del sito (presenza di lingue straniere nel sito, sito conforme alla normativa WAI, versione alto contrasto, versione solo testo, versione carattere espandibile);
- interattività utente – PA (contatto e-mail generica / specifica, presenza di link contatti, newsletter, forum, sondaggi, RSS);
- sicurezza e privacy per i servizi offerti con livello di sofisticazione bi-direzionale (nome utente + password; nome utente + password + codice personale; carta d'identità digitale o certificazione digitale);
- servizi online (13 tipologie di servizi⁽⁴²⁾, estratti per competenza comunale secondo la classificazione e-Europe 2005).

RIFERIMENTI:

- Paper “E-government: servizi online in piemonte”, dicembre 2005
http://www.sistemapiemonte.it/osservatorioICT/dwd/ISBM_eGovernment_2005-2.pdf
- Presentazione ISBM-POLITO: "E-Government: servizi on-line in Piemonte" (M. Cantamessa), 7 febbraio 2006:
http://www.sistemapiemonte.it/osservatorioICT/dwd/WS0702_SERVIZIonline.ppt

³⁹ <http://www.sistemapiemonte.it/osservatorioICT>

⁴⁰ <http://www.ires.piemonte.it/>

⁴¹ <http://www.ismb.it>

⁴² Si tratta di 13 servizi di competenza comunale, di cui 9 per cittadini (pagamento tasse, ricerca occupazione, denunce polizia municipale, biblioteche, documenti personali, certificati, cambio residenza, iscrizione asili nido, e-democracy) e 4 per imprese (pagamento tasse, registrazione nuove imprese, permessi ambientali, e-procurement pubblico).

9.1.3 LABORATORIO DI ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ DI CSI PIEMONTE

A cura di Laboratorio di Accessibilità e Usabilità di CSI-Piemonte – Vincenzo Mania

Il Laboratorio di Accessibilità e Usabilità di CSI-Piemonte ha avviato nel 2005, su commissione della Regione Piemonte, un'indagine qualitativa sui siti della PA piemontese. La ricerca ha fotografato lo stato dell'arte rispetto all'accessibilità e all'usabilità dei siti internet della Pubblica Amministrazione piemontese. È stata condotta in due momenti successivi: una prima rilevazione è stata effettuata nell'aprile-maggio 2005, identica rilevazione è stata ripetuta tra settembre 2006 e gennaio 2007. L'intervallo temporale intercorso ha permesso di giudicare in chiave evolutiva lo stato dell'arte dei siti web della PA piemontese.

Il team di ricerca ha analizzato un campione di 232 siti web: 203 appartenenti a Comuni con più di 1500 abitanti, gli 8 delle province piemontesi, 20 di Aziende Sanitarie Locali e il sito web regionale. Lo strumento di osservazione è stato costruito sulla base dei requisiti tecnici della Legge 4/2004 e sui punti di controllo delle WCAG 1.0. È stata applicata una metodologia di valutazione strutturata su circa 130 indicatori, mirati sia a cogliere le proprietà più strettamente formali delle pagine web (come la validità del codice, l'utilizzo dei web standard e la conformità alle grammatiche ufficiali) sia a valutare le modalità di applicazione di tali comandi da parte dei webmaster regionali, sia a giudicare le conseguenze del piano tecnologico sul fronte della fruizione tramite browser o tecnologie assistive.

La metodologia di verifica è stata composta da nove fasi:

1. Valutazione automatica del mark-up;
2. Valutazione automatica dello stile;
3. Valutazione semi-automatica dell'accessibilità;
4. Valutazione semi-automatica del colore;
5. Valutazione manuale del mark-up;
6. Valutazione manuale dell'accessibilità;
7. Valutazione manuale con browser grafici;
8. Valutazione manuale con tecnologie assistive;
9. Valutazione euristica dell'interfaccia, dell'architettura dell'informazione e della trasparenza amministrativa.

Nell'arco temporale di riferimento tra la prima e la seconda rilevazione si è potuto osservare che:

- in chiave comparativa con il 2005 l'azione di rinnovamento è stata significativa ed è possibile dichiarare che su molti fronti il livello di accessibilità è cresciuto in termini percentuali. Molti sono gli indicatori ad aver avuto una tendenza positiva, così come sono in via di dismissione caratteristiche pericolose o contrarie all'idea di accesso universale;
- un segnale di tale rinnovamento è stato il passaggio da logiche di impaginazione fondate su frames e tabelle ad impianti visuali gestiti dai fogli di stile CSS, solitamente realizzati con efficacia; questa progressione non è ancora evidente e maggioritaria, ma la tendenza è in atto;
- questa evoluzione ha parallelamente minimizzato l'impatto di tecnologie come JavaScript, posto in secondo piano in favore di soluzioni equivalenti e più compatibili con i programmi di navigazione;

- nonostante un'aderenza a grammatiche formali di ultima generazione, come XHTML 1.0 o 1.1, gli autori delle pagine web dimostrano di applicare tali linguaggi di marcatura senza sfruttarne appieno quelle potenzialità di strutturazione dei contenuti che gioverebbero molto a chi fa uso di tecnologie assistive;
- pur a fronte di un atteggiamento generalmente più attento alla qualità dei siti web sembra che, laddove le informazioni da pubblicare abbiano caratteristiche particolari, si tenda a ricadere in approcci alla realizzazione di pagine web di vecchio stile, quasi a testimoniare una cautela nei confronti di applicazioni "forti" degli standard per il web.

Un esempio dell'orientamento descritto nell'ultimo punto è dato dalla frequente impossibilità di ridimensionare le dimensioni dei caratteri: spesso le unità di misura restano indicate in modo assoluto anche se gestite – correttamente – tramite il foglio di stile: a fronte di diverse motivazioni (timore di lasciare troppa libertà all'utente, mancata abitudine ad utilizzare unità di misura alternative e relative) la sensazione è quella di un'intenzione cavalcata in misura moderata e senza il necessario "coraggio".

In considerazione del fatto che nell'agosto 2006 è diventata cruciale l'aderenza ai 22 requisiti formali decretati dall'allegato A del DM 8 Luglio 2005 anche per i contratti di precedente stipulazione, si può affermare che **la reazione delle Pubbliche Amministrazioni è stata sensibile ma non completa**. Per il momento l'evoluzione ha riguardato soprattutto caratteristiche basilari di accessibilità, la cui presenza è sì assai importante ma resta un solo un primo passo. La cultura dell'accessibilità sta prendendo piede ma deve crescere in termini di valori percentuali e in modo più completo sul campione studiato. Parallelamente si osserva una crescita del livello di accessibilità interno ai singoli siti, a testimonianza di un'attenzione diffusa ma che forse necessita di ulteriori stimoli e interventi (economici e formativi) per portare a termine il percorso avviato

I risultati delle due indagini sono consultabili sul sito del Laboratorio di Accessibilità e Usabilità del CSI-Piemonte (<http://lau.csi.it>)

RIFERIMENTI:

Stato dell'arte dell'accessibilità dei siti della Pubblica Amministrazione piemontese. (Prima rilevazione) http://lau.csi.it/laboratorio/progetti/PA_piemontese2005.shtml

Stato dell'arte dell'accessibilità dei siti della Pubblica Amministrazione piemontese. (Seconda rilevazione)
http://lau.csi.it/laboratorio/progetti/PA_piemontese2006.shtml

9.2 METODOLOGIA CONGIUNTA

*A cura di CSP e ISMB per l'Osservatorio ICT del Piemonte e di CRC –
Michela Pollone, Tommaso Caratta, Eloisa Testa*

Le tre principali rilevazioni sui siti web delle Pubbliche Amministrazioni, precedentemente descritte, a cura delle 3 strutture regionali di supporto allo sviluppo della Società dell'Informazione: Osservatorio CRC, Osservatorio regionale sulle ICT e Laboratorio di accessibilità e usabilità di CSI Piemonte, hanno finalità specifiche, ma anche alcuni ambiti di sovrapposizione.

Per ottenere un quadro informativo il più possibile completo sull'universo dei siti web delle PA locali regionali, la Regione Piemonte ha inteso promuovere la convergenza delle tre indagini, con la volontà di non duplicare gli sforzi e di far convergere il più possibile metodologie e rilevazioni per minimizzare le sovrapposizioni e accrescere la complementarietà.

L'integrazione tra le rilevazioni ha l'obiettivo di fornire un quadro più ricco e completo della semplice somma delle componenti, il più possibile a carattere censuario, per poter dare informazioni su tutti i Comuni piemontesi, mantenendo le parti comuni delle metodologie. L'integrazione degli sforzi ha portato ad un'analisi dei siti web istituzionali dei Comuni della Regione Piemonte che ha indagato su :

1. i servizi on line;
2. la reperibilità del sito;
3. alcune modalità di interattività tra Utente – PA;
4. l'accessibilità.

Nello specifico, per quanto concerne la parte relativa ai servizi on line, tutti i siti web istituzionali dei Comuni piemontesi sono stati analizzati in base alla metodologia SOL dell'Osservatorio CRC (⁴³), modificata, per scelta metodologica, per i Comuni inferiori ai 10 mila abitanti, in quanto, trattandosi del primo tentativo di unione delle metodologie, si è puntato ad una loro convergenza.

Il CRC Piemonte ha rilevato i servizi on line del proprio universo di origine, i Comuni superiori ai 10 mila abitanti, mentre l'Osservatorio ICT del Piemonte ha esteso la sua precedente rilevazione ad alcuni servizi oggetto di indagine dell'Osservatorio CRC.

In base alla metodologia SOL, il CRC Piemonte ha analizzato i Comuni superiori ai 10 mila abitanti facendo riferimento ad una lista di 50 servizi, di cui 43 vengono rappresentati nel presente rapporto: 34 di competenza comunale più 12 servizi di diversa competenza (provinciale, regionale etc.) indagando la presenza di servizi on line sul territorio piemontese analizzando tutti i siti web erogatori di servizi pubblici per un determinato territorio comunale piemontese per tutti i territori comunali con più di 10.000 abitanti. Si tratta di una metodologia applicata a livello nazionale che permette di confrontare la situazione piemontese con quella nazionale.

L'osservatorio ICT del Piemonte si è invece occupato dei Comuni piemontesi inferiori ai 10 mila abitanti individuando ed analizzando i servizi presenti nei soli siti web istituzionali comunali a

partire dalla lista di riferimento dei 34 servizi di competenza comunale del paniere di indagine della metodologia SOL.

Per la rilevazione dei servizi on line, entrambi si sono avvalsi della stessa piattaforma di rilevazione web (www.osservatoriocrc.it) messa a disposizione dall'Osservatorio SOL.

L'analisi relativa alla reperibilità, alle modalità di interazione tra utente e Pubblica Amministrazione e all'accessibilità è stata invece effettuata per mezzo di opportuni indicatori, derivanti dalle metodologie adottate dall'Osservatorio ICT del Piemonte negli anni precedenti di indagine. Gli indicatori sono stati raccolti su una piattaforma e analizzati per singolo Comune.

Per quanto riguarda la rilevazione della reperibilità e dell'interattività utente - PA, l'Osservatorio ICT del Piemonte si è occupato dei Comuni inferiori ai 10 mila abitanti, il CRC Piemonte dei Comuni superiori ai 10 mila abitanti. Le elaborazioni dei dati sono state effettuate dall'Osservatorio ICT del Piemonte basandosi sulla metodologia ISMB.

L'analisi dell'accessibilità è stata effettuata verificando gli indicatori già utilizzati nelle analisi degli anni precedenti dell'Osservatorio ICT del Piemonte. La raccolta dei dati è stata suddivisa tra ISMB e LAU-CSI, secondo la seguente modalità: i primi si sono occupati dei Comuni con meno di 1500 abitanti, i secondi dei Comuni con più di 1.500 abitanti. Il LAU ha messo a disposizione i dati rilevati. L'elaborazione e l'analisi dei dati è a cura dell'Osservatorio ICT del Piemonte.

9.2.1 I servizi on line: lista di riferimento dei servizi (44)

Servizio	Principali soggetti erogatori del servizio
Assegnazione annuale carburante Utenti Motori Agricoli (UMA)	Portale regionale / sito provincia
Assegno nucleo familiare	Sito Comune
Autocertificazione anagrafica	Sito Comune
Autorizzazione integrata ambientale	Sito provincia / Portale regionale
Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande	Sito Comune / SUAP
Autorizzazione Unica SUAP	SUAP / Sito Comune
Bandi di gara	Sito Comune
Concorsi pubblici	Sito Comune
Carta di identità	Sito Comune
Comunicazione assunzioni/trasformazioni/cessazioni di lavoro	Portale regionale / CPI / Sito provincia
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	Sito Comune
Concessione occupazione permanente suolo pubblico	Sito Comune / SUAP
Concessione passo carrabile	Sito Comune / SUAP
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	Sito Comune / polo bibliotecario
Contrassegno di invalidità	Sito Comune
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	Sito Comune
Dichiarazione cambio di abitazione	Sito Comune
Dichiarazione ICP	Sito Comune
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	Sito Comune / SUAP

⁴⁴ Tutti i servizi sono stati oggetto d'indagine dei Comuni superiori ai 10 mila abitanti, in giallo i servizi di competenza comunale, oggetto di indagine nei Comuni inferiori ai 10 mila abitanti.

Dichiarazione TARSU	Sito Comune / SUAP
Inserimento curriculum in banca dati	Portale regionale / CPI / sito provincia
Inserimento offerte di lavoro in banca dati	Portale regionale / CPI / sito provincia / Sito Comune
Iscrizione a corsi comunali	Sito Comune
Iscrizione asilo nido	Sito Comune
Iscrizione centri estivi	Sito Comune
Iscrizione corsi formazione professionale	Portale regionale / Sito provincia
Iscrizione servizio mensa scolastica	Sito Comune
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	Società riscossione o pagamenti
Pagamento contravvenzioni	Sito Comune
Pagamento ICI	Società riscossione o pagamenti / Sito Comune
Pagamento ICP	Società riscossione o pagamenti / Sito Comune
Pagamento quote mensa scolastica	Sito Comune
Pagamento retta asilo nido comunale	Sito Comune
Pagamento TARSU	Società riscossione o pagamenti / Sito Comune
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	Sito Comune
Prenotazione servizi turistici	Portale regionale / Agenzie turistiche
Prenotazione visite mediche	ASL / Portale regionale
Richiesta assistenza domiciliare	ASL / Comune
Richiesta borsa di studio	Portale regionale
Richiesta certificati anagrafici	Sito Comune
Richiesta contributi acquisto libri di testo	Portale regionale
Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica	Sito Comune
Richiesta esenzione ticket	ASL / Portale regionale
Scelta del medico di base	ASL / Portale regionale
Segnalazione guasti / dissesto stradale	Sito Comune
Visura catastale	Sito Comune

9.2.2 La reperibilità del sito: gli indicatori

L'elenco degli indicatori inclusi nell'analisi della reperibilità è il seguente:

- **Analisi della URL:**
 - URL Standard = 1.
 - www.comune.nomecomune.it
 - www.comune-nomecomune.it
 - www.comunenomecomune.it
 - URL Standard con specificazione della provincia =2
 - www.comune.nomecomune.prov.it
 - www.comune-nomecomune.prov.it
 - www.comunenomecomune.prov.it
 - URL Non standard = 0
 - URL 2005 → URL indicato nella rilevazione websurvey 2005
 - URL 2006 → per confronto con URL 2005
- **Reperibilità attraverso un motore di ricerca:**

- **Modalità di analisi:** inserimento del nome del Comune all'interno del motore di ricerca
- **Dichiarazione del motore di ricerca utilizzato:** www.google.it
- **Parole chiavi utilizzate:** “comune *nome-comune*” (nome Comune conforme alla versione estesa relativa alla nomenclatura associata al codice ISTAT del Comune)
- **Risultato della ricerca:**
 - sito non trovato = 0
 - sito ufficiale = 1
 - sito non ufficiale = 2
- **Ranking di posizionamento:** posizione del sito all'interno della classifica dei risultati del motore di ricerca.

9.2.3 Interattività Utente – PA: gli indicatori

Gli indicatori raggruppati in questa macrosezione di analisi sono:

- **Presenza di un motore di ricerca interno al sito** → Valori (0 = NO ; 1= SI)
- **Presenza di una mappa del sito** (presenza di un pulsante o altro che permetta di accedere alla mappa del sito dalla Homepage) → Valori (0 = NO ; 1= SI)
- **Reperibilità dei contatti:**
 - **Link:** Presenza di un link “contatti” nella Homepage, ovvero presenza di un link che rimandi ad altre pagine dove poter accedere a indirizzi mail o altro, per richiedere informazioni o servizi (VALORI → 0 = NO; 1 = SI)
 - **E-mail:** presenza di contatti e-mail
 - 0 = nessunO
 - 1 = generale, ad es. info@comunenomecomune.it
 - 2 = presenza di contatti e-mail specifici, che rimandino direttamente a persone o uffici specifici
 - **Altro tipo di contatto** (es. numero telefono) = (VALORI → 0 = NO; 1 = SI)
- **Interazione utente-PA:**
 - **Forum :** Presenza di Forum → Valori (0 = NO; 1= SI)
 - **Newsletter:** Possibilità di iscriversi a newsletter → Valori (0 = NO; 1= SI)
 - **Sondaggi :** Presenza di moduli scaricabili o interattivi per effettuare sondaggi verso i propri utenti → Valori (0 = NO ; 1= SI)
 - **RSS (RDF Site Summary)→** Valori (0 = NO; 1= SI)
- **Categorizzazioni:** Presenza o meno di categorie di servizi erogati on line:
 - **Valori:**
 - **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 in categorie utente-centriche (demand led) ad es: per Aree Tematiche, per eventi della vita, per categorie di utenti (imprese, cittadini);
 - **3** = presenza di entrambe le tipologie di categorizzazione.
- **Lingue:** possibilità di accedere a pagine del sito tradotte in lingue straniere:
Valore→ Numero di lingue straniere presenti (0, 1, 2,)

9.2.4 L'accessibilità: gli indicatori

Gli indicatori analizzati sono:

- **W3C** ⁽⁴⁵⁾: verifica automatica del mark-up. Verifica attraverso l'utilizzo di un software validatore on line (<http://validator.w3.org>) del mark-up del sito:
 - HTML 4.01 → Valori (0 = NO; 1= SI; -1= Non dichiarato)
 - XHTML ⁽⁴⁶⁾ → Valori (0 = NO; 1= SI; -1= Non dichiarato)
 - CSS ⁽⁴⁷⁾ → Valori (0 = NO; 1= SI; -1= Non dichiarato)
- **WAI** ⁽⁴⁸⁾:
 - Presenza bollino WAI/dichiarazione accessibilità → Valori (0 = NO; 1= WAI-A; 2= WAI-AA ; 3 WAI-AAA)
 - Analisi del livello WAI tramite un software validatore on line (<http://webxact.watchfire.com>)
 - Risultati in base al tipo di livello → Valori (0 = NO; 1= WAI-A; 2= WAI-AA; 3 WAI-AAA)
- **Solo testo**: Valori:
 - Possibilità di accedere alla versione solo testo tramite un pulsante/link nella Homepage → Valori (0 = NO; 1= SI)
- **Carattere espandibile**: possibilità di espandere il carattere tramite browser internet Explorer ⁽⁴⁹⁾ e/o pulsante nella Homepage.

→ Valori:

- **0** = non è possibile espandere il carattere del sito, ovvero il carattere è settato in valore assoluto e non è presente un pulsante che rimandi ad altre versioni del sito con carattere più visibile
- **1=** è possibile espandere il carattere tramite browser internet Explorer (il carattere è settato in valore relativo)
- **2=** è possibile visualizzare il carattere più grande tramite un pulsante e/o un link nella Homepage
- **3 =** è possibile visualizzare il carattere più grande sia tramite browser Internet Explorer sia da un pulsante/link nella Homepage del sito.
- **Alto Contrasto**: Possibilità di accedere alla versione alto contrasto tramite un pulsante nella Homepage → Valori (0 = NO; 1= SI)

⁴⁵ World Wide web Consortium: <http://www.w3.org/>

⁴⁶ XHTML EXtensible Hypertext Markup Language: linguaggio utilizzato per definire la struttura delle pagine web

⁴⁷ CSS Cascading Style Sheet: linguaggio utilizzato per specificare la presentazione delle pagine web;

⁴⁸ web Accessibility Initiative, gruppo di lavoro del World Wide web Consortium che si occupa di accessibilità dei siti web.

⁴⁹ La possibilità di espandere il carattere tramite un tool di Internet Explorer indica che il sito è stato realizzato con carattere in valore relativo. Indichiamo Ms internet Explorer come browser specifico per questa indagine in quanto Mozilla Firefox permette in ogni caso l'espansione del carattere.