



Primo rapporto sui siti istituzionali delle Regioni

Analisi comparativa delle caratteristiche e della qualità secondo le "Linee guida per i siti istituzionali della PA"

Smarter, Faster, Better eGovernment

Osservatorio sulla qualità dei portali della PA

preparato da: Università del Salento - Lecce
INFORAV - Roma
e con la collaborazione di: Eustema S.p.a.

Primo rapporto annuale sui siti istituzionali delle Regioni

*Analisi comparativa delle caratteristiche e della qualità
secondo le "Linee guida per i siti istituzionali della PA"*

A cura di M. Bochicchio, A. Longo, A. Zollino, G. Fiandanese



**UNIVERSITÀ
DEL SALENTO**

2012

Primo rapporto annuale sui siti istituzionali delle Regioni

Analisi comparativa delle caratteristiche e della qualità secondo le "Linee guida per i siti istituzionali della PA"

Osservatorio sulla qualità dei portali della Pubblica Amministrazione

Indagine promossa da:



Inforav
Istituto per lo sviluppo e la gestione
avanzata dell'informazione

con la collaborazione di



Ringraziamenti: il lavoro è parzialmente finanziato da Engineering Ingegneria Informatica SpA e da Essentia srl nell'ambito di un finanziamento per l'istituzione di un posto da ricercatore (SSD ING INF/05) presso il Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione dell'Università del Salento

Per maggiori informazioni sul presente rapporto contattare:

Osservatorio sulla qualità dei portali della PA - Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione

Università del Salento

Complesso ecotekne – Via per Monteroni – 73100 Lecce (Italia)

E-mail: mario.bochicchio@unisalento.it – antonella.longo@unisalento.it

INFORAV – Istituto per lo sviluppo e la gestione avanzata dell'informazione

Piazza Barberini, 52 – 00187 Roma

E-mail: inforav@inforav.it

A cura di:

Prof. M. Bochicchio, Prof.ssa A.Longo, Dott. A. Zollino

Dipartimento di Ingegneria dell'Innovazione – Università del Salento

Contenuti

1	Introduzione	5
2	Metodo di analisi	9
2.1	Articolazione dell'analisi	10
2.2	Elementi analizzati	11
2.2.1	Contenuti	11
2.2.2	Navigazione	14
2.2.3	Accessibilità.....	15
2.2.4	Accessi al portale.....	17
2.2.5	Indicatori di qualità e servizio	18
2.3	Metriche degli indicatori.....	19
2.3.1	L'online sophistication	20
2.3.2	Indicatori di qualità e servizio	22
2.3.3	Accessi e visibilità	22
2.4	Analisi comparativa dei dati	23
2.5	Schede regionali	24
2.5.1	Il contesto socio-economico regionale	25
2.5.2	Indicatori sul portale regionale	27
3	Analisi comparativa	29
3.1	Contenuti dei portali e online sophistication	29
3.2	Strumenti di interazione	36
3.3	Amministrazione 2.0.....	37
3.4	Accessibilità	38
3.5	Visibilità	40
4	Schede regionali	45
5	Conclusioni.....	87
5.1	Contenuti e servizi	87
5.2	Amministrazione 2.0, contenuti multimediali e servizi interattivi	88
5.3	Accessibilità.....	88
5.4	Utilizzo dei portali e visibilità	88
5.5	Struttura dei portali.....	89
5.6	Requisiti minimi dettati dalla Direttiva 8/2009 del MIPAI	89

5.7	Considerazioni finali.....	89
6	Bibliografia.....	91
7	Appendice.....	93
7.1	Requisiti minimi secondo le “Linee guida per i siti istituzionali della Pubblica Amministrazione”	93

1 Introduzione

Il **Rapporto 2010 sui Siti Istituzionali delle Regioni** nasce dall'esigenza di Inforav e dell'Università del Salento di avviare uno studio congiunto sullo stato di attuazione dell'e-Government a livello nazionale. L'Inforav è infatti un Istituto senza finalità di lucro, che dal 1973 svolge attività di ricerca nel campo dell'ICT, di diffusione della relativa cultura, oltre che di promozione delle correlate componenti innovative e di sviluppo in Italia. L'Università del Salento invece è attiva da tempo nella ricerca sulle metodologie innovative per l'analisi e progettazione di contenuti e servizi per il Web, con specifico riferimento all'e-Government.

La ricerca ha preso le mosse dall'analisi dei portali regionali, per il ruolo che le Regioni hanno assunto nella prospettiva del federalismo, e per questo ha ricevuto il patrocinio del Ministero per i Rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale.

In considerazione della rilevanza specifica che i temi dell'accessibilità ricoprono nell'ambito dell'e-Government, la ricerca ha inoltre ricevuto la collaborazione della società Eustema, che ha messo a disposizione la piattaforma Kendo per la valutazione dell'accessibilità secondo da *Direttiva n. 04/2004 (c.d. Legge Stanca)*.

I settori di riferimento sono quelli della *content analysis* e della *performance analysis* applicati all'e-Government. Si tratta di tematiche ricche di contributi sia dal punto di vista scientifico nazionale ([6],[7], [21]) e internazionale ([1] - [5], [8], [9], [11]-[18]), sia di enti istituzionali, come la Commissione Europea o le Nazioni Unite, che rispettivamente ogni anno pubblicano un rapporto sullo stato dell'e-Government in Europa ([10]) e nel mondo ([20]). La ricerca è giustificata dall'assenza di un framework internazionale condiviso sulla misurazione dell'e-Government, nè vi è un unico punto di vista su come definire gli indicatori, che devono essere sostenibili e significativi nel tempo. Coscienti che i servizi online sono solo la punta dell'iceberg del processo di trasformazione del sistema della Pubblica Amministrazione, gli approcci attualmente utilizzati combinano servizi online con dati statistici nazionali, dati sulle politiche di e-Government e indicatori sull'efficienza amministrativa, con un'attenzione crescente sulla prospettiva dell'utenza, sulla domanda di servizi, sugli *outcome* e sull'impatto di tali servizi. Si tratta di un processo di condivisione complesso soprattutto se realizzato a livello internazionale. Attualmente, al fine di eliminare inconsistenze nelle definizioni, nelle metodologie, nella reportistica e nel monitoraggio dei livelli di e-Government e per promuovere il benchmarking internazionale, una task force denominata "Partnership on Measuring ICT for Development"¹, sta individuando un primo set di indicatori condivisi a livello internazionale sulle misure dell'e-Government. Il trend è quello di integrare la prospettiva dei

¹ I partecipanti al comitato sono: International Telecommunication Union (ITU), UN Economic Commission for Africa (ECA), Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), UN Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). Institute for Statistics UN Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA), United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), EUROSTAT, The World Bank

fornitori del servizio, e del mezzo utilizzato per l'erogazione agli utenti finali (i siti web), con la domanda ('come' gli utenti usano questi servizi e che cosa ne massimizza il valore), considerando che il perimetro e la distribuzione delle competenze tra i livelli amministrativi è molto eterogeneo tra i vari stati, e che non si può non tener conto della rapidità di evoluzione dell'innovazione tecnologica. Cinque anni fa, c'erano 150 milioni di utenti della banda larga nel mondo, soprattutto nelle Regioni sviluppate, nel 2009 gli utenti erano 500 milioni. Il numero di cellulari mobili è saltato da 1.3 miliardi nel 2003 a 4.1 miliardi in soli 5 anni, con una crescita esponenziale nei paesi in via di sviluppo. I Governi che intendono rimanere al passo con la tecnologia devono essere in grado di prevedere modalità di riconfigurazione dei servizi anche per i media emergenti. E anche gli standard internazionali non possono non tenerne conto.

In Italia dal 2008 il Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione (MiPAI) ha individuato nella necessità di "migliorare la qualità dei servizi pubblici promuovendo la gestione orientata al miglioramento continuo, l'adozione di standard, la misurazione della soddisfazione e il benchmarking" come asse portante della sua strategia. Perciò sono state messe in cantiere diverse iniziative nell'ambito dell'autovalutazione delle performance (soprattutto quelle dei portali), della *customer satisfaction*, del *benchmarking*, della valutazione esterna e della partecipazione, nessuna delle quali focalizzata sulle amministrazioni regionali². Inoltre a luglio 2010 è stata pubblicata la versione definitiva delle *Linee guida per i siti web della PA (Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009)* emanata dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione), che recepisce gli indirizzi internazionali sulla razionalizzazione e monitoraggio dei siti Web delle pubbliche amministrazioni, aggiungendo un ulteriore tassello all'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale emanato nel 2005.

In questo scenario si colloca il presente Rapporto, che, sulla base delle indicazioni internazionali e in linea con le azioni del MiPAI, intende utilizzare un approccio interdisciplinare centrato sulla percezione dell'utente per la definizione di un approccio sistematico alla valutazione di portali degli enti locali, con l'obiettivo di avviare una riflessione su aspetti attuativi che la *Direttiva* lascia al Valutatore ed alle Pubbliche Amministrazioni coinvolte.

Il target di riferimento è costituito dalle Regioni, che possono trarre spunti di riflessione dalla valutazione e dal confronto dei loro portali. Il Rapporto è rivolto anche al il Ministero per i rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale, per competenza, ed al MiPAI, in quanto gli indicatori analizzati si ispirano a quelli contenuti nelle *Linee guida della Direttiva 08/2009*.

² Il PAQ – per una pubblica amministrazione di qualità è il marchio del Dipartimento della Funzione Pubblica che, nell'ambito degli indirizzi internazionali ed europei, promuove un insieme di iniziative per sostenere le amministrazioni impegnate a migliorare la propria performance e la qualità dei servizi pubblici, in collaborazione con il Foromez e in partnership con Confindustria, Cittadinanzattiva, Ministero di Giustizia, Ministero della Pubblica Istruzione, Regioni e alcune amministrazioni locali. Il portale del PAQ (www.qualitapa.gov.it) è lo strumento di comunicazione online che intende essere un canale unitario di accesso alle diverse iniziative sviluppate per promuovere la qualità delle organizzazioni pubbliche.

Attraverso l'esame dei 20 portali delle Regioni italiane il Rapporto si propone quindi come uno strumento per la comprensione dello stato dell'e-Government nelle Regioni, anche alla luce della nuova *Direttiva*, ed offre elementi quantitativi e qualitativi per il raffronto dei contenuti e dei servizi erogati via web nell'intento di:

- Sostenere e sviluppare il dibattito su un approccio valutativo sistematico, sostenibile ed interdisciplinare;
- Proporre un insieme di percorsi da adottare a seguito della valutazione per governare processi di miglioramento consapevoli, efficaci e sostenibili;
- Supportare il *bench-learning*.

A conclusione del processo di confronto, pur constatando una grande eterogeneità di approcci e di servizi erogati dai portali regionali, emerge un quadro d'insieme che lascia alle Regioni ampi margini di miglioramento e che non può prescindere da un maggiore impiego di risorse qualificate e da un rafforzamento dell'attività di *benchmarking*.



Figura 1.1: Schema del rapporto Inforav

Come rappresentato schematicamente in Figura 1.1, nella prima parte del Rapporto è descritto il contesto dell'analisi e ne sono individuati gli obiettivi. Nella seconda parte è presentata la metodologia utilizzata e sono individuate le metriche di *benchmark* attraverso le quali le informazioni sono state quantificate. Nella terza e quarta parte si procede alla valutazione e all'analisi comparativa dei risultati attraverso grafici di sintesi sullo stato dell'e-Government e schede sintetiche che si focalizzano sulla situazione di ogni Regione. L'ultima parte è dedicata alla discussione dei risultati e a proposte ed osservazioni per il miglioramento dei livelli qualitativi ed il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza nella fornitura dei servizi online da parte delle amministrazioni regionali.

2 Metodo di analisi

Sviluppare una solida attività di valutazione e confronto nell'ambito della *content analysis* di portali pubblici significa definire una metodologia che superi i limiti della ricerca empirica fondandosi sia su principi teorici condivisi sia sull'esperienza maturata sul campo. Un'attività di questo tipo ha certamente un elevato impatto sia politico, in fase di definizione delle strategie operative e di comunicazione, che gestionale, supportando i processi di fornitura. Una valutazione ripetuta nel tempo consente inoltre di rilevare e quantificare le tendenze e le variazioni nelle modalità adottate dalle Regioni per l'erogazione dei servizi.

L'elaborazione del metodo di *benchmark* adottato per il *Rapporto 2010*, partendo da questi requisiti, segue tre direttrici: la letteratura scientifica sulla *content analysis* ([1]-[10]), la *Direttiva n. 08/2009* del Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione e l'ottavo rapporto "Smarter, Faster, Better e-Government" della D.G. "Società dell'Informazione e Media" della Commissione Europea. Il metodo adotta inoltre un approccio basato sulla percezione dell'utente ed è strutturato in modo da consentire una valutazione sistematica, ripetibile, sostenibile nel tempo ed estensibile ai portali delle altre Pubbliche Amministrazioni Locali.



Figura 2.1: Articolazione della metodo di analisi

Nello specifico il metodo adottato:

- permette di catalogare, valutare e comparare la struttura, i contenuti, l'accessibilità ed i servizi offerti dai portali regionali in riferimento alle tipologie di utenza ed agli scopi per i quali i servizi sono offerti;
- fornisce indicazioni utili all'individuazione e soluzione dei problemi e delle criticità riscontrate;
- propone l'adozione di indicatori trasversali tra i livelli della PA, dagli Enti locali alla PA centrale agli Enti di supporto (es. Agenzia delle entrate);

- definisce criteri di valutazione omogenei per individuare i punti di forza e di debolezza, oltre che per quantificare il “valore percepito” in riferimento ai portali in fase di analisi.

Il perimetro entro cui si sviluppa l’analisi non può ovviamente abbracciare ogni aspetto dei portali, sia per la limitata disponibilità di risorse che per l’impossibilità di accedere a dati, informazioni e servizi riservati. A tal fine, per delimitare il perimetro dello studio, i vincoli considerati sono:

- ✓ *di dominio*: l’analisi è riferita alle pagine facenti capo agli indirizzi del tipo *regione.nomeregione.it*, di conseguenza non sono presi in considerazione domini diversi che generalmente corrispondono a siti tematici. È fatta eccezione per quei casi in cui il sito tematico fornisce servizi di particolare interesse (es. sito tematico sul turismo);
- ✓ *di privilegio*, l’analisi si riferisce solo ai contenuti e ai servizi liberamente accessibili, per i quali non è necessario disporre di particolari privilegi di accesso.

L’analisi dei contenuti, condotta dal punto di vista dell’utente esterno, è realizzata secondo gli standard tipicamente utilizzati nella valutazione dei servizi di e-Government, comparando i dati verticalmente ed orizzontalmente. L’analisi verticale concerne l’elaborazione di un report regionale, che fotografa gli indicatori di qualità contestualizzandoli rispetto ai principali indicatori socio-economici. L’analisi orizzontale ha lo scopo di comparare, per ogni singolo indicatore, i dati di tutte le Regioni, al fine di individuare le amministrazioni regionali più virtuose attraverso la creazione di *ranking* di riferimento.

2.1 Articolazione dell’analisi

Come indicato in Figura 2.2, l’analisi è strutturata in 3 fasi: lo *scouting*, la valutazione degli indicatori e la presentazione dei risultati.

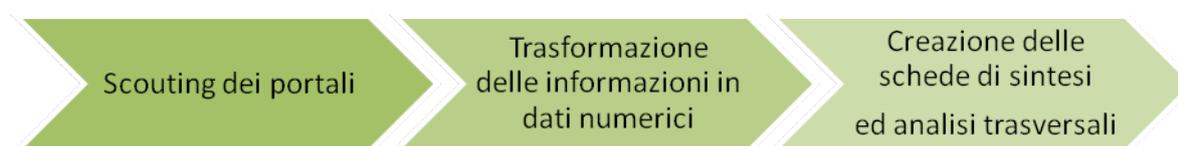


Figura 2.2: Fasi della valutazione

Lo *scouting* consiste in un processo iterativo di individuazione e pre-analisi delle sezioni di cui il portale si compone e dei siti ad esso collegati. La raccolta dei dati si basa su un modello di riferimento a cinque dimensioni (o macroaree) distinte per tipologia di informazione ed etichettate come:

- ✓ *Contenuti*, nella cui matrice sono catalogati i contenuti individuati sul portale;

- ✓ *Navigazione*, in cui sono descritti i principali elementi strutturali che caratterizzano il portale dal punto di vista dei meccanismi di navigazione, delle funzioni di ricerca e della struttura della homepage;
- ✓ *Accessibilità*, nella quale sono elencati i risultati degli indicatori per la valutazione dell'accessibilità ottenuti mediante il sistema software "Kendo" di Eustema, secondo i criteri della Legge 9 gennaio 2004, n.4;
- ✓ *Accessi al portale*, per la raccolta dei dati sul traffico al fine di comprendere il grado di utilizzo dei servizi da parte di cittadini ed imprese ed individuare le parti del sito più visitate ed i servizi maggiormente adoperati;
- ✓ *Direttiva n.8/2009*, per la verifica del rispetto dei requisiti tecnici e legali indicati come contenuti minimi dalla *Direttiva n.8/2009 MPAl*;

Ai fini dell'indagine si è proceduto inoltre a registrare la tipologia di target percepito per ogni categoria di contenuti ed il grado di interazione dei servizi individuati. Lo *scouting* è stato effettuato in diversi momenti tra gennaio e maggio 2010.

Le scelte relative alla quantificazione dei risultati dello *scouting* mediante indicatori omogenei ed i criteri di compilazione delle schede di sintesi (analisi verticali) e delle schede di confronto (analisi orizzontali) sono descritti nei paragrafi successivi.

2.2 Elementi analizzati

In questa sezione si descrivono le principali aree di analisi, come precedentemente accennato, coinvolte nell'indagine sul portale. L'analisi dei contenuti si basa sulla percezione dell'utente finale e utilizza lo stesso approccio basato sui metodi euristici per la valutazione sia dell'usabilità che dei portali.

2.2.1 Contenuti

Caratteristica fondamentale dell'analisi è l'intreccio dei contenuti con i livelli di interazione individuati dalla *Direttiva* e il target percepito dall'utente esterno (Figura 2.3).

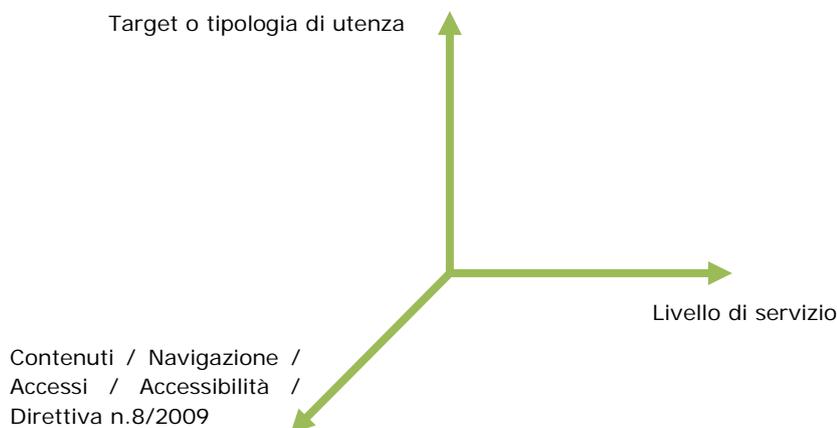


Figura 2.3: Valutazione dei portali

I contenuti sono distinti in:

1. **CAD** (Codice dell'Amministrazione Digitale), che corrispondono ai requisiti espressi nel Codice dell'Amministrazione Digitale entrato in vigore dal 1 gennaio 2006 ed emanato con Decreto Legislativo del 7 marzo 2005 n.82;
2. **Aree tematiche**, che esprimono quei servizi che istituzionalmente una Regione deve erogare;
3. **Modalità di fruizione**, dove sono guardati i meccanismi di fruizione dei contenuti.

Il dettaglio degli elementi valutati nell'ambito delle tre sezioni sono riportati nella Tabella 2.1:

CAD	<ul style="list-style-type: none"> ● Composizione degli organi amministrativi ● Presenza di un organigramma ● Elenco delle caselle di posta elettronica attive ● Elenco bandi di gara e concorsi ● Elenco dei servizi forniti in rete ● Libertà di fruizione dei contenuti presenti senza la necessità di autenticazione informatica
AREE TEMATICHE	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente ● Sanità ● Assistenza sociale ● Attività produttive ● Lavori pubblici e infrastrutture ● Urbanistica ● Lavoro e formazione ● Tributi e fiscalità ● Turismo ● Sicurezza ● Cultura e tempo libero ● Innovazione ● Amministrazione 2.0
MODALITÀ DI FRUIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ● Portale multilingua ● Presenza di Multimedialità (webTV, tour virtuali) ● Servizi push (RSS, newsletter, sms) ● Web 2.0 (social network, tag clouds, etc.)

Tabella 2.1: Dettaglio della sezione contenuti

Come detto in precedenza i contenuti sono intrecciati con il grado di interazione dei servizi individuati dalla *Direttiva "Brunetta"* che fa riferimento al *"five stage model"*, considerato in gran parte della letteratura. Il

modello, rappresentato nella Figura 2.4, riflette il modo in cui cittadini e imprese possono interagire con le autorità pubbliche. I servizi pubblici offerti sono categorizzati nel seguente modo: (1) informativo, (2) interazione monodirezionale, (3) interazione bidirezionale, (4) transazionale, e un ultimo stadio di (5) personalizzazione e proattività.

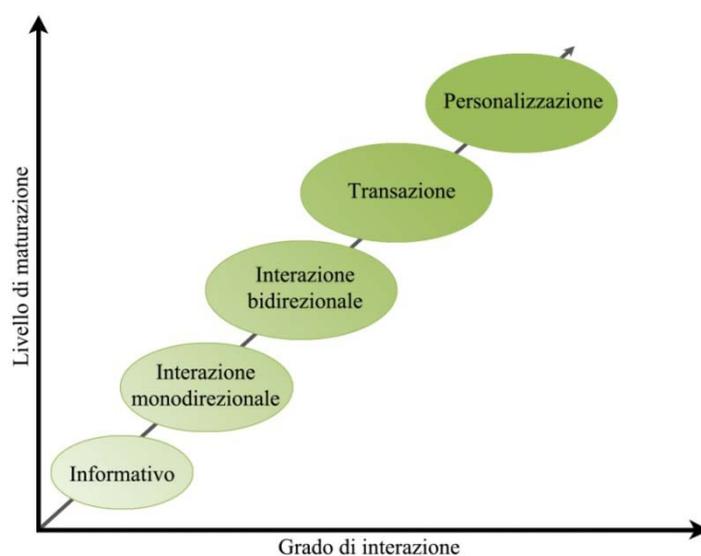


Figura 2.4: Five stage maturity model (adattato da: Linee guida per i siti web dalla PA – DigitPA e Formez)

In linea generale possiamo affermare che i contenuti appartenenti al primo e secondo grado di interazione sono ormai superati in quanto ampiamente adottati, al momento, infatti, le Amministrazioni regionali si posizionano sul terzo e quarto livello, rispettivamente di interazione bidirezionale e transazionale, diventati uno standard indispensabile nei rapporti con i cittadini e le imprese: sono generalmente disponibili moduli elettronici per gran parte dei servizi offerti e nel caso dei servizi transazionali, per i quali l'erogazione è totalmente online.

Il quinto livello, personalizzazione (e interazione pro-attiva), rappresenta una integrazione tra front-office e back-office, i dati sono riutilizzati e i servizi sono erogati in modo adattivo. Il quarto e quinto livello sono congiuntamente indicati come livello di piena disponibilità online.

Un'ultima considerazione riguarda le tipologie di utenza catalogate, in base alla percezione degli utenti. Nella maggior parte dei casi le principali categorie di utenza percepite si riferiscono a:

- ✓ Cittadini
- ✓ Imprese

e in alcuni casi, in virtù della particolarità dei contenuti, anche a:

- ✓ Operatori Sanitari, per servizi specifici nel settore sanitario
- ✓ Altre organizzazioni pubbliche.

2.2.2 Navigazione

La sezione relativa alla navigazione ha ad oggetto l'analisi della struttura del portale e dei principali meccanismi di navigazione. Nella Tabella 2.2 è riportato il dettaglio degli aspetti analizzati:

MECCANISMI DI NAVIGAZIONE	<p>Include tutti i principali meccanismi di navigazione di un sito web, e cioè:</p> <ul style="list-style-type: none">● Step navigation● Paging navigation● Breadcrumbs trail● Tree navigation● Site map● Directories● Tag clouds● A-Z Indexes● Navigation bars and tabs● Vertical menu● Dynamics menu● Drop-down menu● Visualizing navigation <p>Considera inoltre due aspetti relativi alla navigazione:</p> <ul style="list-style-type: none">● Strutturale● Associativa
MOTORE DI RICERCA	<ul style="list-style-type: none">● Test: si è utilizzato il motore per valutarne il funzionamento e l'efficacia● Presenza di motore specializzato● Presenza di ricerca avanzata
STRUTTURA HOMEPAGE	Descrizione della struttura della homepage del portale volta ad individuare le principali componenti della stessa.
CI PIACE PERCHÉ'	Considerazioni soggettive su un eventuale servizio o contenuto, importante o rilevante, individuato.

Tabella 2.2: Dettaglio della sezione navigazione

Come indicato dalla Tabella 2.2 sono stati verificati i meccanismi di navigazione utilizzati ed è stata analizzata la presenza e il funzionamento dei motori di ricerca presenti sul portale. La verifica dei motori di ricerca è stata accompagnata anche dalla segnalazione di motori di ricerca specializzata e di ricerca avanzata.

La sezione riporta anche una breve descrizione della struttura della homepage e quindi delle principali componenti della stessa nonché delle modalità di navigazione del sito (es. navigazione per aree tematiche, eventi della vita, etc.). L'ultima parte è dedicata all'inserimento di un eventuale caratteristica anche strutturale o servizio di particolare rilievo presente sul portale.

2.2.3 Accessibilità

L'accessibilità in informatica riguarda la capacità di un dispositivo, di un servizio o di una risorsa a essere fruibile con facilità da una qualsiasi tipologia di utente, anche e soprattutto nel caso in cui questi sia affetto da ridotta o impedita capacità sensoriale, motoria o psichica (sia essa temporanea o stabile). Il principale riferimento legislativo è rappresentato dalla Legge n.4 del gennaio 2004 (Legge Stanca), la prima norma ad avere ad oggetto il tema dell'accessibilità. La corretta valutazione dell'accessibilità di un sito web o in particolare di un portale istituzionale diventa quindi una problematica di fondamentale importanza.

A questo proposito Eustema, società di consulenza e ingegneria informatica esperta nella realizzazione di soluzioni operative, reingegnerizzazione in chiave internet dei processi aziendali, e-learning, realizzazione dei siti e portali web, ha elaborato il sistema "KENDO", un utilissimo *tool* utilizzato a supporto dell'analisi.

KENDO è una piattaforma software dotata di un *workflow designer* con diverse risorse e moduli basati sulle più innovative tecnologie web e multimediali sviluppate da Eustema. Grazie alla sua architettura, illustrata nella Figura 2.5, distribuita e basata su una moltitudine di moduli specializzati, KENDO è in grado di fornire un mix di tecnologie adatte a risolvere i più svariati problemi legati alla produzione di contenuti testuali e multimediali sul web.



Figura 2.5: Architettura del sistema Kendo – Fonte: www.eustema.it

Il sistema scompone il processo di elaborazione di un sito internet in tre fasi principali:

- ✓ Analyzing
- ✓ Editing
- ✓ Delivery & Publishing.

Esso consente la valutazione dell'accessibilità di un qualsiasi sito web direttamente online. È infatti sufficiente collegarsi alla pagina kendo.eustema.it, inserire l'Url sul quale s'intende effettuare la valutazione e far partire la procedura che, in poco tempo, restituisce i risultati della valutazione seguendo una determinata griglia e

riportando per ciascuna delle voci lo stato del requisito analizzato e altre utili indicazioni, come ad esempio il numero di pagine con errori, il totale delle pagine con anomalie, e il dettaglio degli errori.

La griglia di valutazione utilizzata è riportata in Tabella 2.3.

Requisiti di accessibilità

1. Realizzare pagine e oggetti in esse contenuti con tecnologie definite da grammatiche formali pubblicate, utilizzando le versioni più recenti disponibili quando sono supportate dai programmi utente. Utilizzare elementi ed attributi in modo conforme alle specifiche, rispettandone l'aspetto semantico.
2. Non è consentito l'uso dei frame nella realizzazione di nuovi siti.
3. Fornire una alternativa testuale equivalente per ogni oggetto non di testo presente in una pagina e garantire che quando il contenuto non testuale di un oggetto cambia dinamicamente vengano aggiornati anche i relativi contenuti equivalenti predisposti; l'alternativa testuale equivalente di un oggetto non testuale deve essere commisurata alla funzione esercitata dall'oggetto originale nello specifico contesto.
4. Garantire che tutti gli elementi informativi e tutte le funzionalità siano disponibili anche in assenza del particolare colore utilizzato per presentarli nella pagina.
5. Evitare oggetti e scritte lampeggianti o in movimento le cui frequenze di intermittenza possano provocare disturbi da epilessia fotosensibile o disturbi della concentrazione, ovvero possano causare il malfunzionamento delle tecnologie assistive utilizzate; qualora esigenze informative richiedano comunque il loro utilizzo, avvertire l'utente del possibile rischio prima di presentarli e predisporre metodi che consentano di evitare tali elementi.
6. Garantire che siano sempre distinguibili il contenuto informativo (foreground) e lo sfondo (background), ricorrendo a un sufficiente contrasto (nel caso del testo) o a differenti livelli sonori (in caso di parlato con sottofondo musicale). Un testo in forma di immagine in genere è da evitare ma, se non è possibile farne a meno, deve essere realizzato con gli stessi criteri di distinguibilità indicati in precedenza.
7. Utilizzare mappe immagine sensibili di tipo lato client piuttosto che lato server, eccetto nel caso in cui le zone sensibili non possano essere definite con una delle forme geometriche predefinite indicate nella DTD adottata.
8. In caso di utilizzo di mappe immagine lato server, fornire i collegamenti di testo alternativi necessari per ottenere tutte le informazioni o i servizi raggiungibili interagendo direttamente con la mappa.
9. Per le tabelle dati usare gli elementi (marcatori) e gli attributi previsti dalla DTD adottata per descrivere i contenuti e identificare le intestazioni di righe e colonne.
10. Per le tabelle dati usare gli elementi (marcatori) e gli attributi previsti nella DTD adottata per associare le celle di dati e le celle di intestazione che hanno due o più livelli logici di intestazione di righe o colonne.
11. Usare i fogli di stile per controllare la presentazione dei contenuti e organizzare le pagine in modo che possano essere lette anche quando i fogli di stile siano disabilitati o non supportati.
12. La presentazione e i contenuti testuali di una pagina devono potersi adattare alle dimensioni della finestra del browser utilizzata dall'utente senza sovrapposizione degli oggetti presenti o perdita di informazioni tali da rendere incomprensibile il contenuto, anche in caso di ridimensionamento, ingrandimento o riduzione dell'area di visualizzazione e/o dei caratteri rispetto ai valori predefiniti di tali parametri.
13. Qualora si utilizzino le tabelle a scopo di impaginazione: [...]
14. Nei moduli (form), associare in maniera esplicita le etichette ai rispettivi controlli, posizionandole in modo che per chi utilizza le tecnologie assistive la compilazione dei campi sia agevolata.
15. Assicurarsi che le pagine siano utilizzabili quando script, applet, o altri oggetti di programmazione sono disabilitati oppure non supportati.
16. Garantire che i gestori di eventi che attivano script, applet oppure altri oggetti di programmazione o che possiedono una propria specifica interfaccia, siano indipendenti da uno specifico dispositivo di input.
17. Garantire che le funzionalità e le informazioni veicolate per mezzo di oggetti di programmazione, oggetti che utilizzino tecnologie non definite da grammatiche formali pubblicate, script e applet siano direttamente accessibili.
18. Qualora un filmato o una presentazione multimediale siano indispensabili per la completezza dell'informazione fornita o del servizio erogato, predisporre una alternativa testuale equivalente sincronizzata in forma di sotto-titolazione e/o di descrizione vocale, oppure predisporre un riassunto o una semplice etichetta per ciascun elemento video o multimediale, tenendo conto del livello di importanza e delle difficoltà di realizzazione nel caso di presentazioni in tempo reale.
19. Rendere chiara la destinazione di ciascun collegamento ipertestuale (link) con testi significativi anche se letti indipendentemente dal proprio contesto oppure associare ai collegamenti testi alternativi che possiedano analoghe caratteristiche esplicative. Prevedere meccanismi che consentano di evitare la lettura ripetitiva di sequenze di collegamenti comuni a più pagine.
20. Se per la fruizione del servizio erogato in una pagina è previsto un intervallo di tempo predefinito entro il quale eseguire determinate azioni, è necessario avvisare esplicitamente l'utente, indicando il tempo massimo utile e fornendo eventuali alternative per fruire del servizio stesso.
21. I collegamenti presenti in una pagina devono essere selezionabili e attivabili tramite comandi da tastiera, tecnologia in emulazione di tastiera o tramite sistemi di puntamento diversi dal mouse.
22. In sede di prima applicazione, per i siti esistenti, in ogni pagina che non possa essere ricondotta al rispetto dei presenti requisiti, fornire un collegamento a una pagina che li rispetti, contenga informazioni e funzionalità equivalenti e sia aggiornata con la stessa frequenza della pagina originale, evitando la creazione di pagine di solo testo. Il collegamento alla pagina accessibile deve essere proposto in modo evidente all'inizio della pagina non accessibile.

Tabella 2.3: Requisiti di accessibilità verificati con Kendo

2.2.4 Accessi al portale

Una delle disposizioni dettate nella nuova *Direttiva* riguarda l'obbligo per la PA di valutare il funzionamento del portale anche in riferimento agli accessi. La gestione del portale istituzionale deve cioè prevedere, tra le altre cose, la raccolta di dati sul traffico, che possono risultare estremamente utili per comprendere:

- il grado di utilizzo dei servizi da parte di cittadini e imprese;
- le parti del sito più utilizzate e che quindi devono essere mantenute, e quali possono essere dismesse perché poco, o per niente, utilizzate;
- i servizi più adoperati in modo tale da migliorarne le prestazioni.

Per la raccolta delle informazioni sul traffico è stata utilizzata la risorsa online Alexa.com. Alexa, infatti, mette a disposizione numerosi indicatori statistici.

I normali software per l'analisi del traffico di internet possono essere utilizzati solo dai proprietari/gestori, in possesso delle autorizzazioni per l'accesso alla gestione del sito.

Analizzando i dati dalla prospettiva di un utente esterno e non essendo in possesso di tali informazioni private di accesso, per avere informazioni relative al traffico sui portali istituzionali è possibile utilizzare un potente strumento disponibile direttamente online sul sito web di Alexa Internet Inc.³, azienda statunitense sussidiaria di Amazon.com che si occupa di statistiche sul traffico di Internet.

Collegandosi al sito web di Alexa è possibile consultare tutti i dati relativi alle statistiche sugli accessi di un qualsiasi sito web semplicemente digitando l'Url del sito web interessato nella barra di ricerca. Alexa fornisce svariate informazioni alcune delle quali molto interessanti, distinguibili in statistiche sul traffico, sulle ricerche e sulle tipologie di pubblico. Gli indicatori selezionati ai fini dell'analisi sono cinque:

<ul style="list-style-type: none">• <i>Pageviews/user</i>• <i>Bounce % (Tasso di rimbalzo)</i>• <i>Time on site</i>	Il primo indicatore <i>Pageviews/user</i> misura il numero medio di pagine uniche giornaliere visualizzate per utente. Il <i>Bounce rate</i> fornisce una misura della percentuale di utenti/visitatori che abbandonano il sito web dopo poco tempo, generalmente è adottata una soglia di riferimento di 30 secondi. L'indicatore di tempo medio sul sito (<i>Time on site</i>) registra il tempo medio di una visita.
<ul style="list-style-type: none">• <i>Visitors by contry</i>• <i>Reach (daily reach percent)</i>	L'indicatore <i>Visitors by country</i> è utilizzato per redigere la Tabella 5 "Provenienza degli accessi" della scheda regionale che evidenzia la ripartizione del traffico distinto in nazionale ed estero. L'indicatore <i>Reach</i> è una misura della percentuale di utenti internet globali che visitano quell'Url giornalmente ed è stato elaborato ed utilizzato nel report regionale come indicatore della visibilità del portale.

Tabella 2.4: Dettaglio indici di Alexa.com

³ www.alexa.com

Queste informazioni non hanno lo stesso valore di quelle raccolte grazie ad un software di *web analytics*, ma sicuramente forniscono indicazioni utili e rappresentano un punto di partenza per interessanti interpretazioni.

2.2.5 Indicatori di qualità e servizio

In riferimento ai criteri di indirizzo e agli strumenti per garantire la qualità dei siti web della PA dettati dalle *Linee guida*, è possibile sintetizzare i seguenti punti principali di intervento [13]:

- ✓ Registrazione al dominio “.gov.it”
- ✓ Trasparenza dell’azione amministrativa e contenuti minimi dei siti istituzionali
- ✓ Contenuti minimi dei siti tematici pubblici
- ✓ Aggiornamento dei contenuti
- ✓ Requisiti di accessibilità e usabilità
- ✓ Accesso sicuro ai servizi online
- ✓ Monitorare la qualità di un sito web pubblico.

Nell’indagine condotta si fa riferimento a quanto detto sul monitoraggio della qualità di un sito pubblico, con particolare attenzione al tema della trasparenza dell’azione amministrativa e dei contenuti minimi dei siti istituzionali. Occorre puntualizzare che le *Linee guida* non individuano metriche, ma si limitano a definire l’ambito di valutazione per le diverse aree. Nel presente lavoro, prendendo spunto dalle *Linee Guida*, si è definito un diagramma radar sulla qualità e i servizi dei portali regionali, in cui sono messi in relazione cinque indici per Regione, che sono descritti in Tabella 2.5. Il diagramma radar così ottenuto vuole essere un primo esercizio di individuazione di metriche per gli indicatori proposti dalle *Linee guida*. Il primo indice *Requisiti tecnici e legali* concerne la verifica della presenza dei contenuti minimi previsti dalla relativa tabella riportata nelle *Linee guida per i siti web della PA* e in appendice nel rapporto, e il rispetto dei vincoli. L’indice di *Amministrazione 2.0* valuta la presenza sui portali regionali degli strumenti multimediali e di interazione e classificazione. Riguardo ai *Servizi* l’indice fa riferimento alla valutazione ottenuta in termini di livello di sofisticazione online dei servizi erogati. L’*accessibilità* si riferisce invece ai risultati ottenuti nel processo di valutazione dei 22 parametri utilizzati nel sistema Kendo. L’ultimo indice sui *Contenuti* valuta il grado di copertura dei temi e dei servizi che sono di competenza delle amministrazioni regionali.

È da evidenziare che non sono state considerate metriche di usabilità e di apertura dei contenuti. Nello specifico l’apertura dei contenuti riguarda il grado di interoperabilità tecnologica, semantica e organizzativa, la presenza di metadati standard, l’uso di reti semantiche, l’adozione di licenze open content, la disponibilità di contenuti aperti

e dati riusabili (open data), sul modello di quanto stanno facendo le pubbliche amministrazioni negli Stati Uniti e in Gran Bretagna. Attualmente tra le Regioni, solo il Piemonte ha messo online in forma sperimentale un'area (dati.piemonte.it) in cui possono essere scaricati dati statistici ufficiali relativi alla Regione in formato open.

Indice	Descrizione
Requisiti tecnici e legali	Verifica il rispetto dei requisiti tecnici e legali, con specifico riferimento alla presenza dei contenuti minimi e la riconoscibilità del soggetto pubblico, come riportato nella Direttiva.
Amministrazione 2.0	Sintetizza l'apertura del sito verso le nuove forme di presenza attiva dei cittadini alle attività dell'Amministrazione Regionale attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione; è stata verificata la presenza di strumenti 2.0 Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. come: <ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione del gradimento • Suggestisci una iniziativa • YouTube • Blogging • Podcasting • Socialnetwork • Tag clouds
Servizi	Pesa i servizi erogati online sia sulla base della loro evoluzione da semplice informazione alla possibilità di effettuare transazioni e pagamenti, sia sui destinatari previsti: cittadini (G2C), aziende (G2B) e altre amministrazioni (G2G).
Contenuti	Fornisce una indicazione della qualità dei contenuti in termini di copertura. La valutazione è strettamente legata alla presenza sul portale delle aree tematiche individuate nella scheda di sintesi.
Accessibilità	Misura quanto il sito è conforme alle regole dell'accessibilità. L'indice sintetizza i risultati ottenuti attraverso la valutazione con il sistema Kendo di Eustema.

Tabella 2.5: Schema di valutazione della rispondenza alla Direttiva n.8/2009.

2.3 Metriche degli indicatori

Per la nostra ricerca, sono stati esaminati i 20 portali istituzionali dei governi regionali, i dati sono rilevati utilizzando una scheda di sintesi e confrontati a vari livelli considerando per le macroaree geografiche la Nomenclatura delle Unità Territoriali per le Statistiche dell'Italia (NUTS:IT) usata per fini statistici a livello dell'Unione Europea (Eurostat). Nello specifico si descriverà il metodo di trasformazione dei dati qualitativi in quantitativi per i seguenti indicatori:

- ✓ Online sophistication
- ✓ Qualità e servizio
- ✓ Accessi/Visibilità.

Le nuove regole dettate dalla *Direttiva*, infatti, mirano ad un miglioramento della qualità dei servizi erogati online secondo lo schema del “five stage model” e ad un monitoraggio continuo e costante della qualità dei contenuti. Per far ciò la *Direttiva* individua criteri e caratteristiche di creazione e gestione dei portali pubblici; tuttavia le indicazioni della *Direttiva* sono spesso di alto livello, indicazioni su tecniche e strumenti di applicazione.

Per quanto riguarda il monitoraggio è ovvio che il confronto della qualità e il miglioramento dei portali della PA possa solo essere frutto di un approccio sistematico e sostenibile nel tempo sulla base di indicatori di qualità condivisi e dati sul traffico online e sul grado di utilizzo dei contenuti, al fine di individuare le parti del sito da migliorare o, in alcuni casi, da eliminare.

2.3.1 L'online sophistication

L'indicatore di *online sophistication* e di piena disponibilità online è valutato in riferimento al cosiddetto "five stage model" precedentemente descritto.

La necessità di esprimere una valutazione che tenga conto di contenuti e servizi messi a disposizione di imprese e cittadini, ha reso impossibile lo sfruttamento della metrica proposta nel benchmark europeo per la valutazione del grado di sofisticazione online [10], in cui sono valutati per ogni paese venti servizi prestabiliti indipendentemente dal soggetto pubblico erogante. Non è stato possibile sfruttare la stessa metrica in primo luogo perché in questo caso sono esaminati solo i portali regionali, in secondo luogo i servizi erogati online dalle Regioni sono molto diversificati.

Il metodo utilizzato prende spunto da quello presentato nell'ambito dello studio dei servizi erogati online dalle prefetture greche [2]. Esso prevede la distinzione delle categorie di contenuti in base al livello di interazione. Per ogni livello di interazione si individuano una serie di indici da verificare.

Lo schema di valutazione proposto intende accompagnare le cinque fasi del modello proposto dalla *Direttiva "Brunetta"*; esso è composto complessivamente da 136 indici e attribuisce un'importanza maggiore ai contenuti espressamente richiesti dalla *Direttiva* e ai servizi con un livello di interazione più elevato.

Il sistema di *ranking* utilizzato stabilisce una valutazione totale di 1000 punti, con l'assegnazione di un punteggio massimo pari a 225 ciascuno per i primi quattro livelli, e dei restanti 100 punti per l'ultimo livello di "personalizzazione", comunque non riscontrato in alcun portale regionale e perciò incluso solo per completezza della valutazione, anche in vista di un utilizzo futuro.

Gli indici valutati sono riportati nella Tabella 2.6 e i relativi pesi sono riportati tra parentesi:

Categorie	Sotto-categoria	Indici di valutazione
Locazione del sito		Il nome della regione figura nella lista dei top-10 risultati della ricerca di Google (10), Url facile da capire, come www.regione.nomeregione.it (10)
Attrattività		Interfaccia grafica efficace (2); File video (2); testo o grafica animata (2); foto (2); clipart (2); banner (2). Coerenza dei layout con i diversi livelli di sofisticazione (1), corretto uso del corsivo (1), corretto uso del grassetto (1), adeguato contrasto tra lo sfondo e il testo (1), uso di non più di tre colori principali (1), aspetto editoriale coerente (1) evitando gradazioni di colori, e l'utilizzo di font multipli.
Navigabilità		Mappa del sito (3); breadcrumbs (3); nessun link morto o pagine "under construction" (3), tags e ipertesti (3), adeguato numero di righe che permette uno scorrimento della pagina minimo (utilizzando una risoluzione 1024x768)(3), funzione di ricerca (3), ricerca avanzata (3), ricerca specializzata (3), download veloce (3)

Contenuti	CAD	Dati pubblici contenuti fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di autenticazione informatica (3), elenco dei servizi forniti in rete (3), ufficio e nomi dei rispettivi dirigenti (3), elenco delle caselle di posta istituzionali attive (3), organigramma (3), elenco bandi di gara e concorsi(3), informazioni sugli Urp (3), CV dirigenti (3), retribuzioni (3); informazioni sul dipartimento cui è a capo (3)
Contenuti	Amministrazione 2.0	Date del prossimo consiglio (4), delibere di Consiglio (4), archivio delibere (4).
Contenuti	Turismo	Mezzi di trasporto per raggiungerci (1), orari dei mezzi di trasporto (1), itinerari e luoghi di interesse turistico (1), musei (1), orari di apertura (1), come raggiungere luoghi di interesse (1), gallerie e tour virtuali (1), mappa della zona (1), alloggi (1), ristoranti e punti di ristoro (1), intrattenimento (1), eventi locali (1), prodotti locali (1), trasporti locali (1), previsioni del tempo (1)
Contenuti	Lavori Pubblici	Progetti realizzati (2) e dettagli tecnici e finanziari dei progetti (2); foto dei progetti completati (2),utilizzo multimediale per la promozione di progetti (2); Descrizione dei prossimi progetti (2), stato attuale dei progetti (2), informazioni finanziarie dei nuovi progetti (2), normativa (2)
Contenuti	Attività produttive	Osservatorio economico (prezzi, commercio, ecc.) (2), sportello unico per le attività produttive (2), sportello per l'internazionalizzazione (2), normativa (2), consultazione dati e statistiche (2), iniziative, eventi e progetti (2), modulistica (2)
Contenuti	Assistenza sociale	Informazioni sulle strutture assistenziali (2), informazioni sui progetti (2), osservatori in materia socio/assistenziale (2), consultazione dati e statistiche (2), normativa (2), modulistica (2)
Contenuti	Ambiente	Monitoraggio ambientale (2), informazioni riguardanti attività in materia di tutela dell'ambiente (2) consultazione dati e statistiche (2), cartografia (2) , normativa (2), modulistica (2)
Contenuti	Sanità	Osservatori in materia sanitaria (2), informazioni sulle strutture sanitarie (2) centro unico di prenotazione (2), consultazione dati e statistiche (2), normativa (2)
Contenuti	Membri del consiglio	Elenco dei nomi (1), funzioni dei consiglieri (1), Foto (1); CV (1); utilizzo dei media per la promozione (1); elenco contatti (1)
Contenuti	Web 2.0	Social networks (2), YouTube (2), tag clouds (2)
Contenuti	Multilingua e servizi push	Rss (2), sms (2), multilingua (2), newsletters (2)
Frequenza di aggiornamento		Data aggiornamento (3); comunicati stampa (3); archivio dei comunicati stampa (3); contenuti degli aggiornamenti (giornalieri 3, 2 settimanali, mensili 1), notizie (quotidiane 3, 2 settimanali, mensili 1); newsletters (Settimanale 4 Mensile 3, trimestrale 2, semestrale 1)
G2C passivi		Elenco contatti (4), numeri di telefono (4), fax (4), elenco email (12), form di contatto (12), registrazione a newsletter (12), registrazione a newsgroup (12)
C2G passivi		Sondaggi online (10), ricerche online (10), Esprimi il tuo parere (10), guestbook (10), invia questo sito/file (10), cartoline online (10), petizioni online (10)
G2C tempo reale		Videoconsigli (10), netmeetings (10), riviste online e discussioni (10), webradio (10), webTV (10)
C2G tempo reale		Forum (15), chat (15), newsgroups bidirezionali (15)
Integrazione		Diversi livelli di accesso riservato (45), servizi di e-learning (45), accesso a menu di gruppo orientato (45), sottoscrizione servizi per le parti del sito (45), operazioni interdipartimentali funzionali e amministrative (45)
Transazione		Completamento e sottoscrizione moduli ufficiali online (45), accesso a banche dati pubbliche (45), pagamenti online (45), richiesta e rilascio online di certificazione (45), download documenti ufficiali e programmi (45)
Personalizzazione		Permesso agli utenti di personalizzare il contenuto del sito (50), uso di cookie/logs per segmentare gli utenti e per creare versioni del sito più adeguate alle loro esigenze (50)

Tabella 2.6: Schema di valutazione *online sophistication*

È opportuno precisare che nell'attuale valutazione si considera esclusivamente la presenza degli elementi elencati.

2.3.2 Indicatori di qualità e servizio

Gli indici descritti nel dettaglio nella precedente Tabella 2.5, ispirati ai contenuti delle *Linee guida*, sono stati trasformati in dati quantitativi rapportando il totale degli elementi individuati sul portale al totale degli elementi selezionati e dei quali è verificata la presenza. Nello specifico le metriche adottate per gli indicatori sono le seguenti:

- ✓ *Requisiti tecnici e legali*, indica la percentuale di presenza dei contenuti minimi verificati sul totale dei contenuti minimi previsti dalla *Direttiva*;
- ✓ *Amministrazione 2.0*, registra la percentuale degli strumenti di e-partecipation e web 2.0 verificati rispetto al totale degli strumenti selezionati per la verifica;
- ✓ *Contenuti*, evidenzia il rapporto tra il totale delle categorie di contenuti individuati ai fini dell'analisi e il totale dei contenuti verificati sul portale regionale;
- ✓ *Accessibilità*, registra la percentuale sul totale degli elementi valutati da Kendo che hanno ottenuto una valutazione positiva;
- ✓ *Servizi*, riporta semplicemente sul radar il punteggio ottenuto nell'ambito della valutazione della online sophistication.

La rappresentazione grafica (Figura 2.6) inserita nella sezione del report regionale dedicata alla rispondenza dei contenuti alla *Direttiva n. 8/2009* sintetizza il posizionamento della Regione rispetto ai cinque indici selezionati, consentendo un rapido confronto con i valori medi riferiti alla macroarea di appartenenza e alla media italiana posta pari a 100.

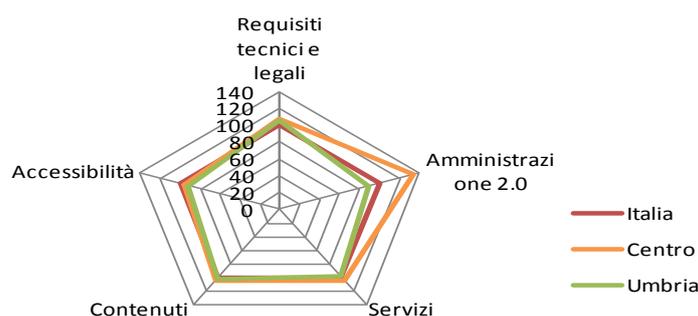


Figura 2.6: Grafico sugli indicatori di qualità e servizio

2.3.3 Accessi e visibilità

La risorsa online Alexa fornisce numerosi indicatori statistici utili al fine della verifica della quantità e della tipologia di traffico sul portale. Ai fini dell'analisi ne sono stati selezionati cinque, come riportato in Tabella 2.4. Per quanto riguarda il confronto dei dati è importante ricordare che nel caso delle informazioni di Alexa.com

trattandosi di indicatori statistici sugli accessi presentano già le caratteristiche di omogeneità e confrontabilità ed è quindi facile manipolare i dati a seconda delle esigenze.

Una eccezione riguarda l'indicatore di visibilità per il quale è stata utilizzata la semplice ripartizione del traffico per aree geografiche fornita da Alexa, ai fini dell'individuazione della provenienza degli accessi (indicatore *Visitors by country*), mentre la definizione di una misura di visibilità del portale come indice di utilizzo dello stesso, non avendo dati assoluti, è ottenuta rapportando il peso percentuale del traffico del singolo portale sul totale del traffico e il peso percentuale della popolazione regionale sul totale della popolazione, fatti 100 il traffico totale sui portali regionali e la popolazione italiana.

I dati osservati si riferiscono al periodo di riferimento gennaio – maggio 2010. È ovvio come questi dati sono soggetti a continui cambiamenti e soprattutto dipendono dal periodo dell'anno in cui sono osservati.

2.4 Analisi comparativa dei dati

Il confronto trasversale dei portali regionali intende fornire una lettura focalizzata sui diversi indicatori. Nello studio della qualità dei contenuti dei portali regionali sono stati selezionati diversi ambiti di comparazione, che saranno descritti in dettaglio nel capitolo successivo. Il principale obiettivo è confrontare le modalità di erogazione dei servizi di competenza regionale, il livello di interattività per ognuno di essi, la presenza di un target di riferimento nel disegno del portale, l'accessibilità, la trasparenza amministrativa, gli accessi e la visibilità dei portali regionali. Tutto ciò al fine di individuare best practice ed elementi di interesse da segnalare ad altre pubbliche amministrazioni e al ministero in ottica del riuso o a scopi di discussione.



Il **Molise** è una regione dell'Italia meridionale con capoluogo Campobasso e dal 24 novembre 2005 ha anche una sede istituzionale a Brindisi. Il Molise è l'unica regione italiana nata dalla divisione di una Regione, fu istituita infatti nel 1963 per distacco dall'antica regione Abruzzi e Molise, diventando la ventesima regione d'Italia. Le sue province sono: Campobasso e Isernia. La sua superficie è divisa quasi equamente tra zone di montagna e zone collinari, mentre le aree pianeggianti sono poche e di piccole dimensioni. Dato il basso numero di abitanti, l'economia molisana è poco sviluppata rispetto alle altre regioni italiane, pertanto il settore primario è quello da cui provengono le maggiori rendite economiche. L'area industriale più vasta e di maggiore importanza è situata a Termoli, dove tra le varie industrie è presente lo zuccherificio del Molise, l'unico del centro sud Italia.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	320.793
Maschi	156.036
Femmine	164.759
Superficie (km²)	4.434
Densità (ab./km²)	72
Comuni	136
N° medio componenti per famiglia	2,5
PIL totale	5.785
PIL pro-capite	17.997
PIL premiante06	0,3%
Pip premiante06	1,4%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,3%

Figure sociali

	Molise	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	9,10%	65,88%
% di forza lavoro con istruzione terziaria	65,90%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	21,84%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Molise	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	37,80	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	85,08	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	62,50	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

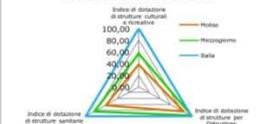


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Molise	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	53,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	26,00%	32,00%
Individuali che utilizzano regolarmente Internet	40,00%	34,00%
Individuali che non hanno mai utilizzato un computer	46,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi via Internet per uso privato	9,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Molise	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	99,50	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	49,56	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	11,82	105,68	100
Indice di dotazione degli aeroporti (e bacini di utenza)	0	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	40,46	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	35,14	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	45,89	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

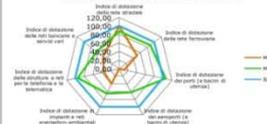


Grafico 1. Online sophistication

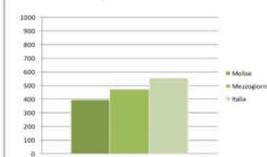
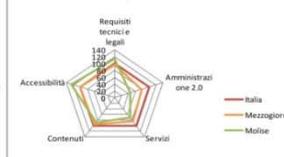


Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico evidenzia lo stato del portale della regione, privo di contenuti, soprattutto dal punto di vista dell'erogazione di servizi ad interazione bidirezionale e transazionale. La maggior parte dei contenuti sono presenti ad un livello informativo, mentre si registra la presenza di alcuni servizi di tipo transazionale solo nell'area dedicata alle attività produttive (sportello per l'internazionalizzazione), e in quella dei lavori pubblici (comunicazione dei lavori).

Il radar delinea una situazione generale negativa, posizionando il portale al di sotto dei valori medi calcolati per la maggior parte degli indicatori di qualità. In alcuni casi si evidenziano delle carenze molto importanti dovute ad una quasi totale assenza nell'utilizzo di strumenti del web 2.0, di servizi per la partecipazione attiva dei cittadini e di erogazione di servizi informatizzati. Gli indicatori che registrano un valore positivo riguardano l'Accessibilità e la rispondenza ai requisiti minimi Individuati dalla Direttiva.

Grafico 3. Accessi

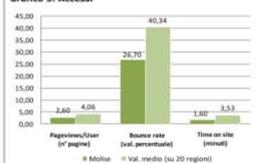


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Molise	95,00	4,00
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Molise	0,58	0,53
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Sprint-Molise
2. Osservatorio regionale lavori pubblici
3. Osservatorio regionale sulla qualità dei servizi sanitari
4. Servizio statistico e cartografico territoriale
5. Osservatorio fenomeni sociali

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale del Molise denota una scarsa propensione all'erogazione dei servizi ad elevato livello di interazione. La sua homepage ha un layout a quattro colonne, che consentono di effettuare la navigazione: dal menu istituzionale, per aree tematiche, per servizi (cittadini, imprese e amministrazioni) e della parte dedicata alle notizie; nella parte superiore della pagina troviamo l'utility navigation e la funzione di ricerca. I meccanismi di navigazione individuati sul portale sono: il sistema di breadcrumb trail, menu verticali e la mappa del sito. È l'unico dei portali regionali ad avere una modalità di visualizzazione "mobile" dimostrando un livello di gradevolezza sicuramente superiore alla media, tuttavia, in generale risulta povero di contenuti soprattutto ad elevato livello di interazione.

Figura 2.7: Schema della schede regionale

2.5 Schede regionali

Oltre all'analisi comparativa dei portali regionali, si è realizzata una scheda sintetica per ogni Regione, in cui si fotografa ogni singola situazione regionale dal punto di vista degli indicatori socio economici e in termini di contenuti e servizi dei portali.

La scheda quindi è composta da due parti secondo il modello della Figura 2.7:

1. Contesto socio-economico regionale, articolato in diversi indicatori utili per avere un'idea dello scenario in cui opera ogni amministrazione e in cui si sviluppano i servizi di e-Government. Gli aspetti interessati sono molteplici, a partire dai dati su popolazione, economia, mercato del lavoro e una serie di indicatori sulla dotazione di infrastrutture sociali ed economiche, fino a informazioni relative alla cosiddetta società dell'informazione;
2. Elementi di analisi e indicatori, articolati in quattro principali categorie: online sophistication, indicatori di qualità e servizio, dati su accessi e visibilità, ed infine principali servizi erogati, con anche una breve descrizione del relativo portale.

2.5.1 Il contesto socio-economico regionale

La prima parte del report elenca una serie di indicatori di contesto selezionati per fotografare dal punto di vista socio-economico la situazione regionale conseguentemente contestualizzare lo stato dei servizi di e-Government. Di seguito è dato un dettaglio delle fonti da cui sono ricavati gli indicatori di contesto:

Fatti chiave

Questa sezione fornisce una panoramica di statistiche che descrivono l'ambiente nel quale i servizi sono distribuiti.

<ul style="list-style-type: none">• Popolazione (maschi – femmine)	Eurostat (Marzo 2010)
<ul style="list-style-type: none">• Superficie• Densità• Comuni	Istat (2009)
<ul style="list-style-type: none">• N° medio di componenti per famiglia	Istat (Dicembre 2008)
<ul style="list-style-type: none">• PIL totale• PIL pro-capite <p>Il Prodotto interno lordo (PIL) è il valore complessivo dei beni e servizi prodotti all'interno di un Paese in un certo intervallo di tempo e destinati ad usi finali (consumi finali, investimenti, esportazioni nette); non viene quindi conteggiata la produzione destinata ai consumi intermedi, che rappresentano il valore dei beni e servizi consumati e trasformati nel processo produttivo per ottenere nuovi beni e servizi.</p>	Eurostat (2008)
<ul style="list-style-type: none">• PIL premiante• POP premiante <p>Gli indici PIL-premiante e POP-premiante rappresentano il peso relativo percentuale di ogni regione sul totale, rispettivamente del PIL e della popolazione.</p>	Eurostat (2006)
<ul style="list-style-type: none">• Tasso di crescita del PIL <p>Il tasso di crescita del PIL è dato dalla misura del tasso di crescita reale del Valore Aggiunto Lordo⁴. Poiché la misura aggregata totale delle imposte sui prodotti e contributi ai prodotti è disponibile solo a livello di intera economia, il valore aggiunto lordo è utilizzato per misurare il prodotto interno lordo regionale.</p>	Eurostat (Aprile 2010)

Figure sociali

Gli indicatori seguenti forniscono informazioni sullo stato della società, con particolare riferimento al mercato del lavoro e al livello delle competenze raggiunto, mettendo anche in evidenza la concentrazione di popolazione "anziana".

⁴Valore Aggiunto Lordo (GVA) + tasse sui prodotti – sussidi sui prodotti = Prodotto Interno Lordo (GDP).

<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di disoccupazione 	Eurostat (Marzo 2010)
<ul style="list-style-type: none"> • % forza lavoro con istruzione terziaria Questo indicatore descrive il livello di conoscenze e la propensione all'utilizzo dei servizi elettronici. La forza lavoro con istruzione terziaria è espressa come percentuale della forza lavoro con istruzione superiore sul totale della forza lavoro. 	Istituto Tagliacarne (2008)
<ul style="list-style-type: none"> • % popolazione con età superiore a 65 anni. Rappresenta la porzione di popolazione che ha un'età pari o superiore a 65 anni. La percentuale è calcolata dal rapporto del totale di cittadini con età pari o superiore a 65 anni sul totale della popolazione. 	Eurostat (Marzo 2010)

Indicatori della società dell'informazione

Tali indicatori danno un'idea del grado di propensione all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno di una particolare Regione, guardando alla possibilità di accesso a Internet e alla disparità in termini di competenze e capacità di utilizzo dello stesso.

<ul style="list-style-type: none"> • Famiglie con accesso ad Internet da casa • Famiglie con accesso a banda larga • Individui che utilizzano regolarmente internet • Individui che non hanno mai utilizzato un computer • Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato 	Eurostat (Maggio 2010)
---	---------------------------

Contesto sociale e competitività del territorio

Le misure individuate in questa sezione sintetizzano l'habitat in cui famiglie e imprese vivono e operano, in relazione alla dotazione di infrastrutture sociali ed economiche.

<ul style="list-style-type: none"> • Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative • Indice di dotazione di strutture per l'istruzione • Indice di dotazione di strutture sanitarie 	Istituto Tagliacarne (2008)
<ul style="list-style-type: none"> • Indice di dotazione della rete stradale • Indice di dotazione della rete ferroviaria • Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza) • Indice di dotazione di aeroporti (e bacini di utenza) • Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali • Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica 	Istituto Tagliacarne (2008)

- Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari

Il confronto grafico, in entrambi i casi, viene fatto ponendo la media italiana di ogni indice uguale a 100 ed evidenziando di conseguenza la situazione locale rispetto alla macroarea di appartenenza e alla stessa media italiana.

2.5.2 Indicatori sul portale regionale

La seconda parte del report è dedicata alla presentazione dei dati raccolti secondo lo schema di indicatori precedentemente descritto, comparando, dove possibile, i dati regionali con i valori riferiti alla macroarea di appartenenza e alla media nazionale.

Online sophistication

Una volta collezionate le informazioni necessarie per la valutazione dell'online sophistication in base agli indici riportati nella tabella di valutazione, i valori ottenuti sono comparati graficamente (Figura 2.8). Questo permette di osservare il posizionamento del portale in riferimento al livello di interazione dei contenuti.

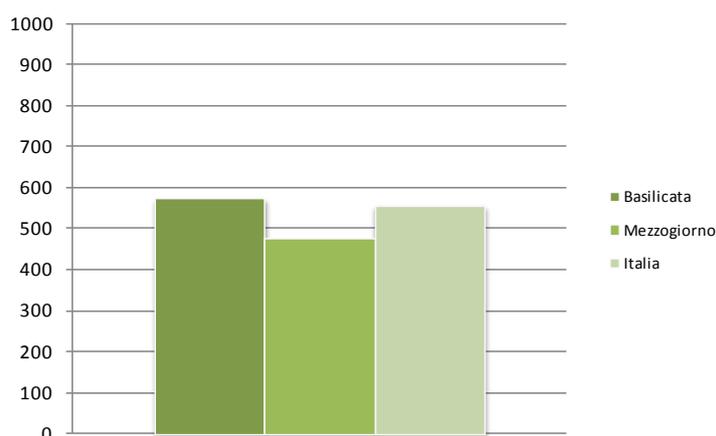


Figura 2.8: Grafico di comparazione verticale online sophistication

Indicatori di qualità e servizio

La misurazione della qualità del portale, come precedentemente descritto, si ispira alle indicazioni contenute nelle *Linee guida*. Il sistema elaborato, basato su criteri omogenei, permette il confronto con una media di area geografica e nazionale. Gli indicatori considerati sono i seguenti:

- ✓ Requisiti tecnici e legali
- ✓ Amministrazione 2.0
- ✓ Servizi
- ✓ Contenuti
- ✓ Accessibilità.

I dati sono rappresentati graficamente su un radar che compara i valori regionali con i valori medi registrati per la macroarea di appartenenza e la media nazionale posta uguale a 100.

Dati sugli accessi e visibilità

I dati sugli accessi ottenuti da Alexa.com sono rappresentati graficamente confrontando i valori con il valore medio nazionale (Figura 2.9). I tre indicatori statistici sugli accessi considerati per il confronto sono:

- ✓ Pagine viste per utente
- ✓ Tasso di abbandono (*bounce rate*)
- ✓ Tempo medio sul sito.

Per quanto riguarda i dati sugli accessi, nel report sono inseriti ulteriori confronti numerici riguardanti la ripartizione del traffico tra nazionale ed estero per la valutazione della provenienza degli accessi, e la percentuale di accessi al portale sul totale degli accessi ai portali regionali con la percentuale della popolazione regionale sul totale della popolazione nazionale per la valutazione della visibilità.

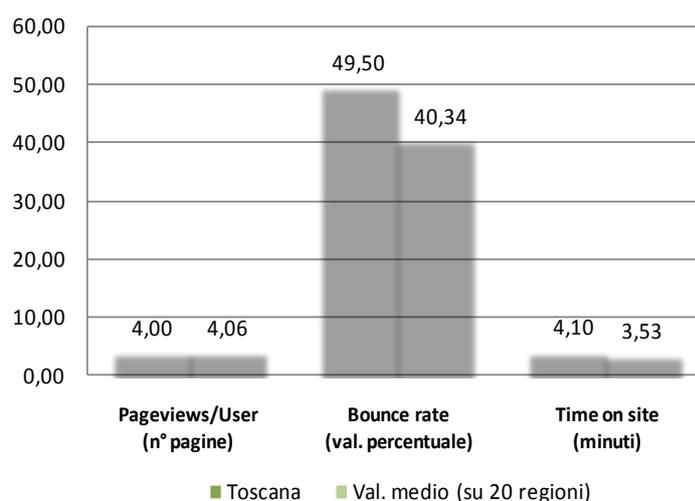


Figura 2.9: Confronto dati sugli accessi

Principali servizi o contenuti

Nelle ultime due sezioni sono elencate in primo luogo le sezioni maggiormente visitate, sulla base delle informazioni di Alexa (indicatore *Where visitors go*⁵) dove disponibili, o in alternativa i servizi particolarmente interessanti, perché erogati almeno ad un livello di interazione bidirezionale. Nella sezione conclusiva è inserita invece una breve descrizione del portale riguardante sia la struttura della homepage che gli strumenti e le modalità di navigazione. In aggiunta è stato inserito un giudizio puramente soggettivo in merito alla gradevolezza del portale regionale.

⁵ L'indicatore elenca le sezioni più visitate del portale con la relativa percentuale di traffico.

3 Analisi comparativa

Il confronto comparativo è una sintesi dei risultati, che fornisce una vista d'insieme dello stato delle regioni su diversi aspetti, come la distribuzione dei servizi e il loro livello di sofisticazione, l'eDemocracy e gli strumenti di interazione utilizzati, l'accessibilità e la visibilità.

Tali ambiti fanno riferimento alle nuove disposizioni del MiPAI ed hanno l'obiettivo di descrivere:

- ✓ il livello dei servizi erogati online;
- ✓ il ricorso a strumenti di e-partecipation;
- ✓ il livello di accessibilità;
- ✓ la quantità e la distribuzione degli accessi.

3.1 Contenuti dei portali e online sophistication

Nell'analisi della distribuzione dei servizi erogati online, è stato verificato il grado di copertura dei contenuti rispetto alle aree tematiche (Figura 3.1) e le modalità di distribuzione dei servizi a maggior livello di interazione⁶ (Tabella 2.1e Figura 3.2).

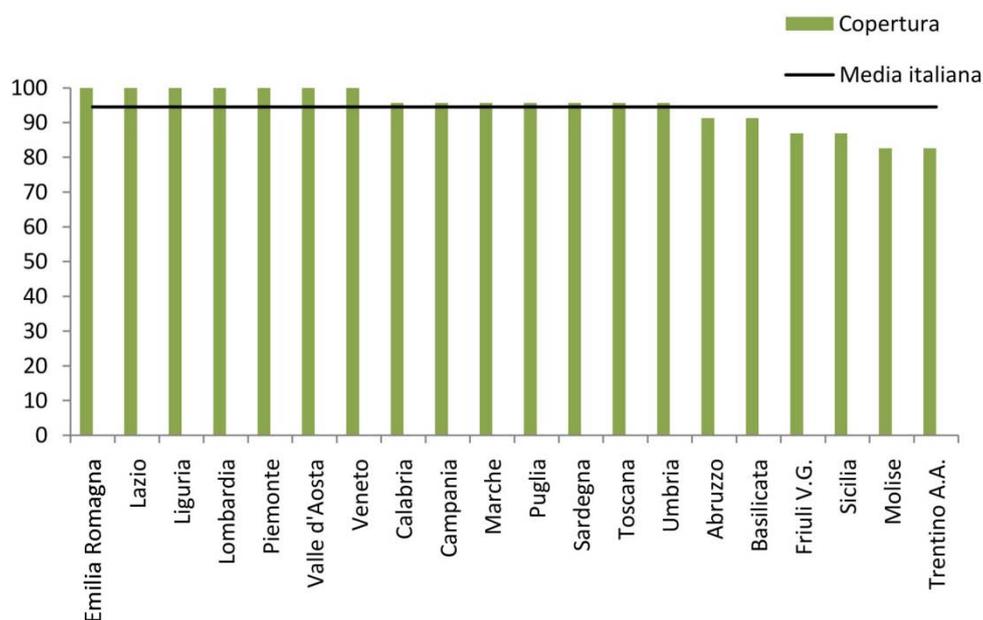


Figura 3.1: Grado di copertura dei contenuti

Come evidente dal grafico in Figura 3.1 le regioni hanno predisposto contenuti che coprono tutte le aree tematiche relative alla loro competenza. Tali contenuti sono almeno presenti a livello informativo. Il grafico e' da

⁶ Oggetto della valutazione sono i servizi aventi un grado di interazione almeno pari a quello interattivo bidirezionale.

leggere sia nella dimensione di copertura dei contenuti tipici sia in relazione alle competenze e all’assetto socio-politico regionale (es. regioni a statuto speciale): le motivazioni delle regioni con copertura al di sotto della media non sono solo da addebitarsi a mancanza di contenuti o scarsità di contenuti multimediali e del web 2.0 (es. i portali di Abruzzo, Basilicata, Friuli V.G. e Molise), ma anche al fatto che per regioni come il Trentino Alto Adige le competenze regionali sono ridotte e in parte trasferite alle provincie autonome. In questo secondo caso (e quindi per tutte le regioni a statuto speciale) sarebbe necessario effettuare una normalizzazione al fine di rendere il grafico paragonabile.

La distribuzione dei servizi intende invece evidenziare (Tabella 3.1 e Figura 3.2), le aree sulle quali si concentrano i maggiori sforzi delle Amministrazioni Regionali.

Servizi \ Regioni	Regioni																			
	Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia-Romagna	Friuli V. G.	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino A. A.	Umbria	Valle d'Aosta	Veneto
Sicurezza										o		x								
E-procurement					o	o		o	o				o			o				
Sociale		o			x	x	x								x			x		x
Tributi		o		o			o	o		x						o	o	o		o
Ambiente	o		o		x	x			x				x			o	o	o	x	x
E-learning					o	o	o	o	o		o				o	o	o		o	o
Sanità		x			x				x	x			x						x	
Lavoro			x			x			x				x	x		x				
Imprese/attività produttive		x													o	o			x	
E-democracy		x	x	x	x					x	x	x	x	x	x	x			o	o
Lavori pubblici		o	o					o		o	o	o			x					o
Turismo						x	x						x				x	x	x	x
					o											o				o

Tabella 3.1: Distribuzione dei servizi a maggior livello di interazione (legenda: o=servizio transazionale, x= servizio informativo bidirezionale)

In tal modo e’ possibile individuare le cosiddette “aree strategiche”:

- eDemocracy e Amministrazione 2.0 (85%), per una migliore e più attiva partecipazione dei cittadini alla vita politica. I principali servizi riguardano la consultazione dei cittadini attraverso la possibilità di esprimere un parere o di aprire una discussione, la possibilità di consultare gli atti ufficiali del governo regionale e suggerire una nuova iniziativa come anche la possibilità di seguire le sedute del Consiglio Regionale in diretta video. Un esempio di eccellenza è rappresentato dal portale di eParticipation dell’Assemblea Regionale Siciliana, unico nel suo genere, il quale consente la consultazione, secondo criteri differenti, dei lavori dell’assemblea,

permette di esprimere in merito un parere personale (assenso / dissenso, argomentare il proprio parere) e consultare gli altri pareri espressi. Sempre la Regione Siciliana da' la possibilità di inviare suggerimenti e iniziative ai consiglieri regionali (indicati come sul portale come deputati regionali).

- Attività produttive (75%), al fine di velocizzare i rapporti tra imprese e regione. In tal senso l'impegno è rivolto all'informatizzazione di alcuni servizi o procedure, come lo Sportello Unico per le attività produttive (SUAP) con la presentazione di domande telematiche, il pagamento degli oneri ed anche la richiesta e il rilascio di certificazione. Per esempio il portale del Friuli Venezia Giulia attraverso il SUAP consente la generazione di domande telematiche e il pagamento degli oneri; mentre il portale del Piemonte sempre attraverso il SUAP permette la compilazione di domande di finanziamento e rendicontazione.
- Lavoro (75%), i cui principali servizi sono identificati in: Borsa Lavoro, per facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro; Comunicazioni Obbligatorie online (CO), il quale costituisce il punto di accesso unico per l'invio on-line delle comunicazioni di instaurazione, proroga, trasformazione, cessazione di un rapporto di lavoro, secondo i modelli unificati definiti dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, da parte di tutti i soggetti obbligati e abilitati. Per esempio il portale del Lazio offre, oltre al servizio di CO e di BorsaLavoro, la gestione dei tirocini formativi e un servizio telematico per la connessione di tutti i Centri per l'impiego

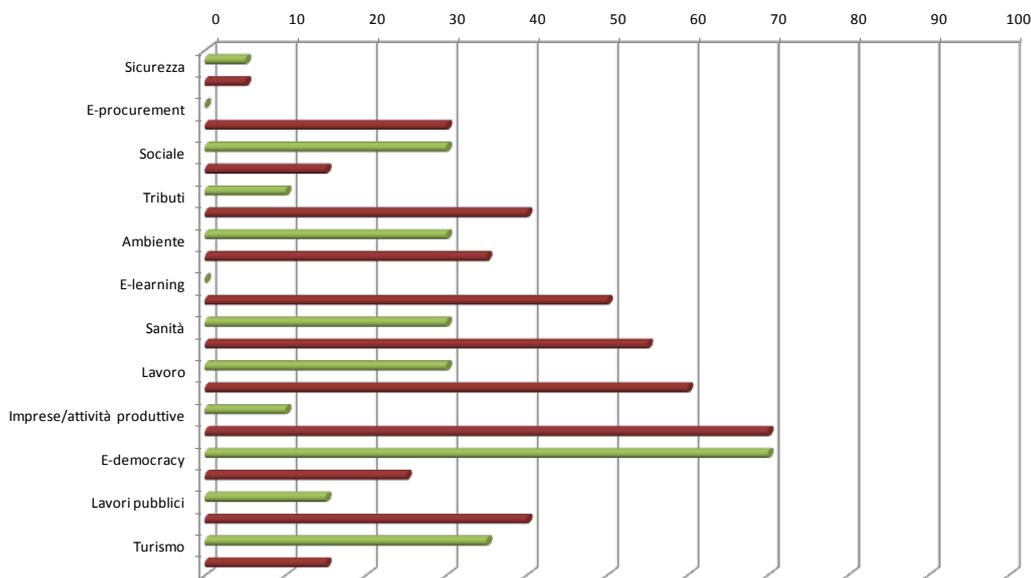


Tabella 3.2: Distribuzione dell'online sophistication (leg.: verde - informativo bidirezionale, rosso - transazionale)

Sono queste le tre aree strategiche in cui più del 70% delle regioni italiane eroga almeno un servizio ad un grado di interazione almeno pari al terzo. E' da notare che per servizi come e-procurement o l'e-learning ha senso considerare solo il livello transazionale.

Più in basso, con una percentuale di copertura di poco inferiore al 60% troviamo i servizi sanitari, sicuramente critici dal punto di vista sociale e della semplificazione dell'iter amministrativo ma ancora non abbastanza diffusi. I

servizi principalmente informatizzati riguardano la prenotazione delle prestazioni sanitarie online e la consultazione online del fascicolo sanitario, il pagamento del ticket.

Le categorie a minore concentrazione riguardano invece i servizi dedicati al tema della sicurezza dei cittadini (10%) e all'e-procurement (25%), ancora troppo poco presenti sui portali regionali, salvo qualche caso molto raro. Alcuni esempi di successo riguardano i portali di Lombardia, Friuli V.G. e Liguria i quali offrono una piattaforma avanzata di e-procurement per la PA.

L'analisi dei contenuti delle singole aree tematiche mostra come ogni singola regione abbia interpretato la propria competenza in modo individualizzato sia nei contenuti che nel livello di sofisticazione. Per esempio le Regioni Lazio e Lombardia propongono per le attività produttive il SUAP con servizi di tipo transazionale. Diversamente i portali della regione Puglia e Abruzzo riportano osservatori regionali sul commercio e riferimenti a portali tematici da cui si può scaricare modulistica o servizi puramente informativi. In queste regioni invece i servizi transazionali sono concentrati su altri temi come ; l'e-procurement, i lavori pubblici per la Puglia o l'ambiente per l'Abruzzo.

Utilizzando la Tabella 2.6 per l'analisi del livello di sofisticazione dei servizi (Figura 3.6) si evidenzia che nessuna delle regioni eroga servizi di tipo personalizzato e adattivo (fascia del grafico compresa tra 900 e 1000)

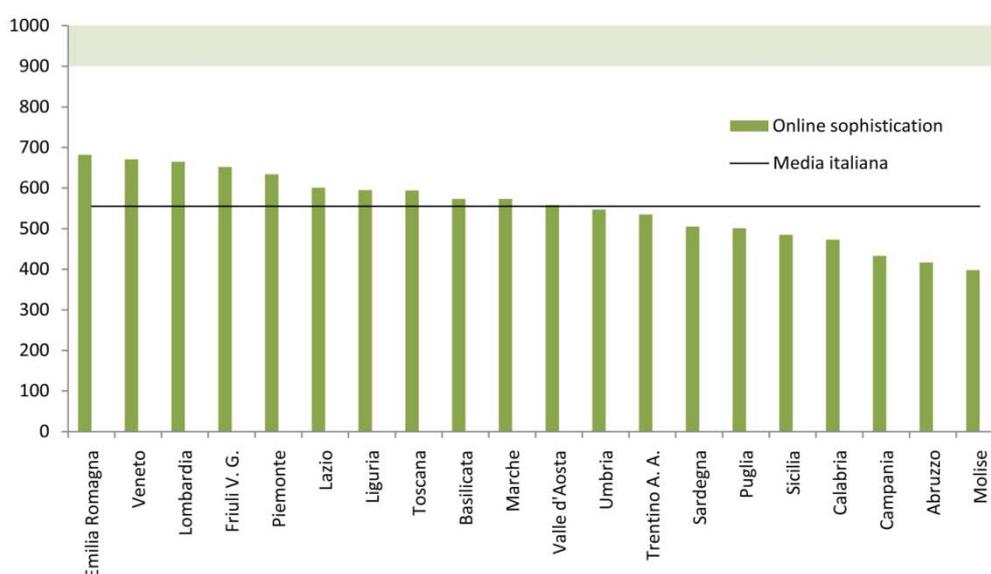


Figura 3.2: Sofisticazione online dei portali regionali

La prima posizione nel *ranking* è occupata dalla regione Emilia Romagna (682), che dimostra un ottimo livello di sofisticazione, al quale seguono Veneto (671), Lombardia (665), Friuli Venezia Giulia (652) e Piemonte (634). Le prime cinque regioni hanno uno scostamento di soli 48 punti e dimostrano un'elevata attenzione all'erogazione di servizi di tipo transazionale come pagamenti online e richiesta e rilascio online di certificazione, anche se distribuiti su differenti aree tematiche.

Esiste ancora un notevole divario nei livelli di sofisticazione dei servizi erogati (con uno scostamento di circa 300 punti).

Il nord-est è la macroarea che raggiunge i migliori risultati in termini di sofisticazione dei servizi, con tre regioni tra le prime cinque nel ranking nazionale.

In coda, nelle ultime cinque posizioni, troviamo invece solo regioni del Mezzogiorno, quali Sicilia (485), Calabria (473), Campania (433), Abruzzo (417) e Molise (398), i cui portali presentano pochi servizi oltre il terzo grado di interazione, nonostante alcune, come Molise e Abruzzo, presentino una interfaccia grafica gradevole e di impatto. Degno di nota il risultato della Basilicata (573) che si posiziona al primo posto tra le regioni del Mezzogiorno e al nono posto a livello nazionale, tra Toscana (594) e Marche (573), dimostrando molta attenzione nella digitalizzazione del servizio pubblico.

Tra i servizi informativi è presente omogeneità nei risultati: in linea generale l'unica area tematica poco ricca è quella sui "Lavori pubblici", fatta eccezione per Friuli Venezia Giulia e Umbria dove è possibile prendere visione dei progetti realizzati con i relativi dettagli tecnici e finanziari, avere informazioni sullo stato dei progetti in corso e informazioni sui progetti da realizzare.

Rispetto ai requisiti minimi dettati della normativa la Figura 3.3 mostra il posizionamento di ciascuna regione dimostrando in linea generale un'evidente carenza.

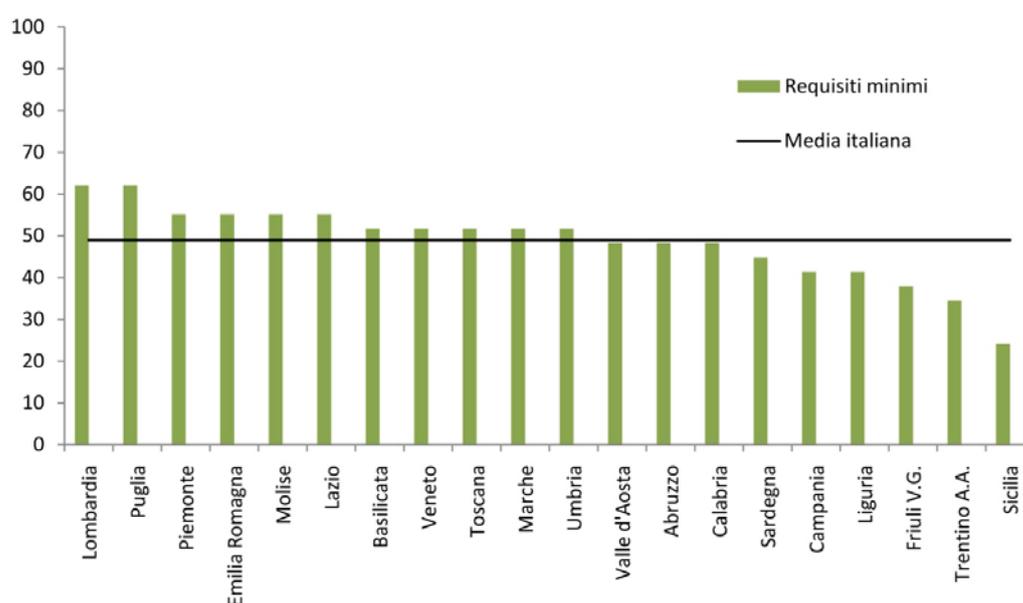


Figura 3.3: Rispondenza delle Regioni ai requisiti minimi individuati dalla Direttiva

I requisiti soddisfatti dalla maggior parte dei portali riguardano la trasparenza amministrativa (Figura 3.4): l'elenco dei bandi e dei concorsi, l'elenco delle caselle di posta elettronica e di posta elettronica certificata, l'organigramma regionale, l'elenco dei servizi forniti in rete, le informazioni dell'Urp, le retribuzioni e i tassi di assenza del personale. Ci sono poi requisiti minimi soddisfatti solo su pochissimi portali, come ad esempio:

- la Pubblicità legale e' presente solo sui portali di Puglia, Veneto, Calabria, Liguria, Toscana, Valle d'Aosta e Veneto,
- il Piano e la relazione sulle performance e' disponibile sui portali di Emilia-Romagna, Molise e Umbria,

- l'ammontare dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti sono visualizzabili solo sui portali di Lazio e Puglia,
- l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale con le scadenze per la conclusione e il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile sono individuabili solo sul portale della regione Puglia
- i nominativi e i curricula dei componenti degli Organi indipendenti di valutazione sono presenti sul portale della Valle d'Aosta
- le pubblicazioni, i messaggi di informazione e di comunicazione sono disponibili solo sul portale della Toscana.

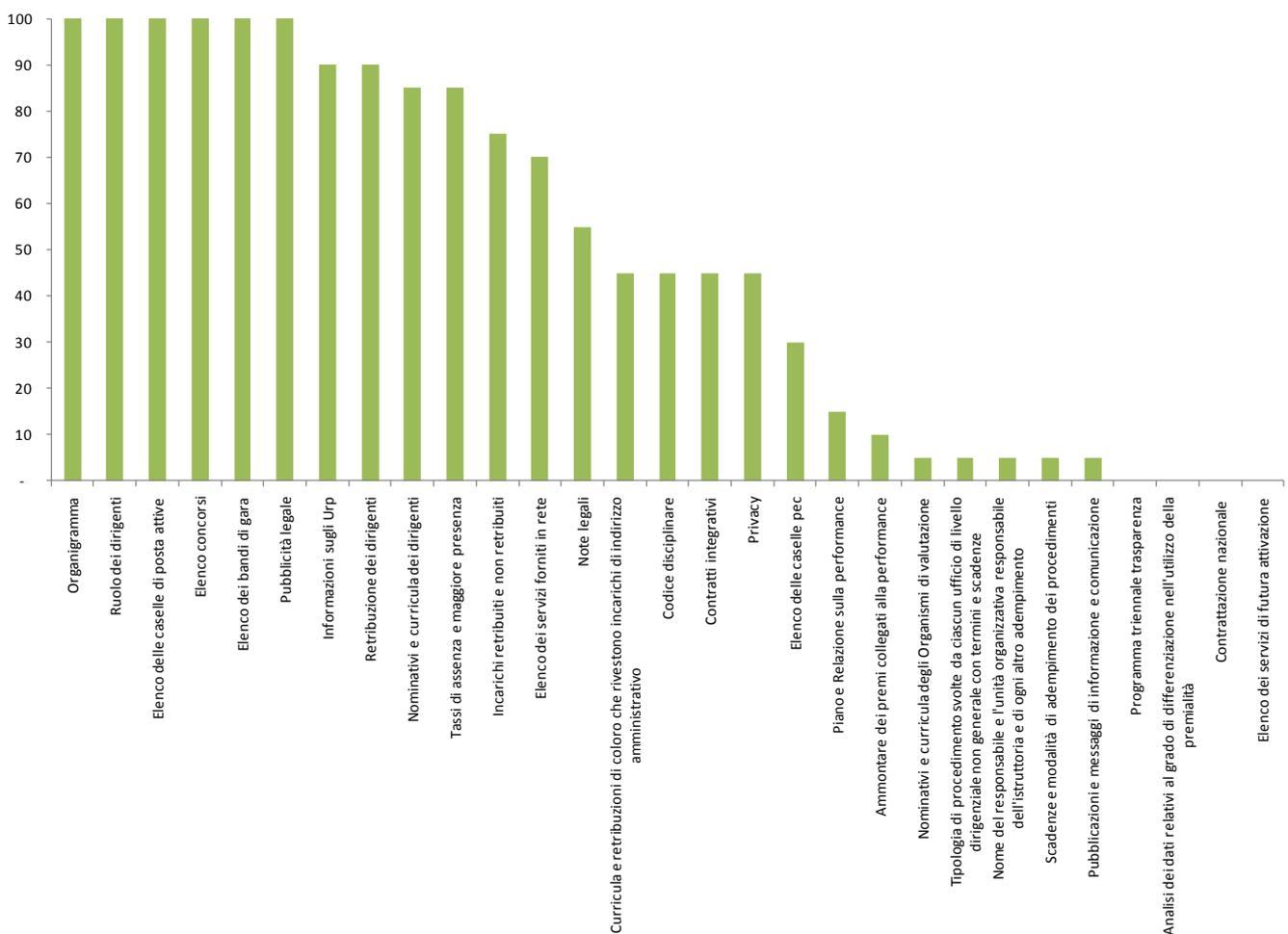


Figura 3.4: Copertura dei requisiti minimi della Direttiva

Da evidenziare, infine, l'assenza totale di alcuni dei contenuti individuati dalla direttiva, come ad esempio l'elenco dei servizi di futura attivazione e il programma triennale per la trasparenza e l'integrità.

Dal punto di vista dell'utenza target percepita, si nota che la maggior parte dei contenuti sono rivolti al cittadino generico, senza riuscire a evidenziare distinzioni per esempio tra turisti, giovani in cerca di lavoro, etc.

Sebbene solo pochi servizi siano orientati alle imprese, essi sono a elevato livello di sofisticazione, come evidenziato in Figura 3.5. Cio' e' particolarmente interessante nell'ottica della semplificazione delle procedure amministrative e dell'efficienza dell'apparato burocratico nazionale.

La distinzione per tipologia di target percepito evidenzia alcuni aspetti interessanti dal punto di vista dell'analisi dei contenuti. È possibile osservare infatti come alcune tipologie di contenuti abbiano un target di utenza implicito e siano presenti su tutti i portali : per esempio sanità, assistenza sociale, turismo e cultura sono tematiche dedicate esclusivamente ai cittadini, mentre le aree delle attività produttive e dei lavori pubblici sono indirizzate ai rapporti con le imprese.

Esistono poi alcune categorie che potrebbero essere ricondotte siano ad un'utenza privata che di business, in particolare in riferimento all'ambiente, alla sicurezza, ai tributi, all'urbanistica e al lavoro.

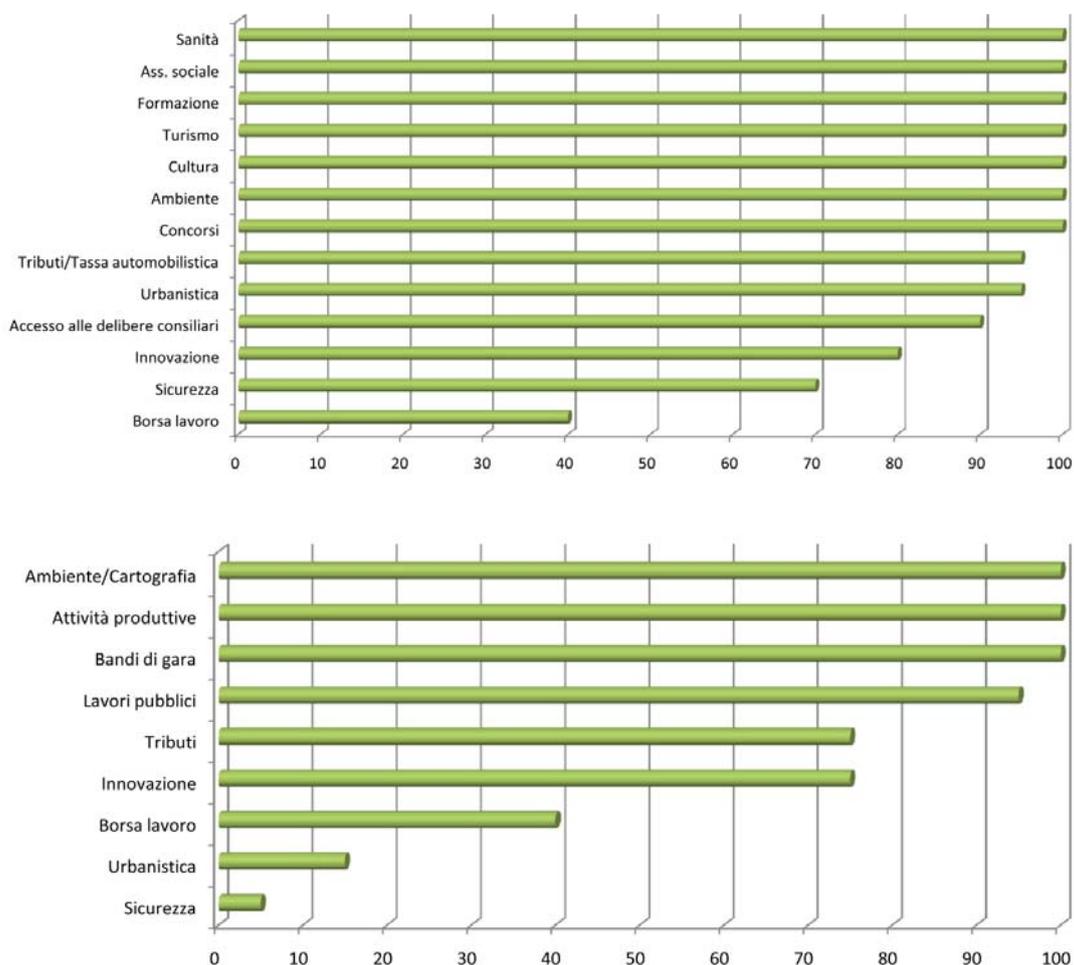


Figura 3.5: Analisi dei contenuti per tipologia di utenza target percepita

In sintesi, l'analisi comparativa evidenzia la necessita' di concentrare gli sforzi delle amministrazioni regionali per un miglioramento generale dei servizi erogati e del livello di sofisticazione. È evidente che le regioni al di sotto della media nazionale abbiano necessita' di definire strategie più mirate in proposito, che possano poi essere realizzate anche con risorse contenute, grazie a strumenti disponibili come il riuso e l'open source.

3.2 Strumenti di interazione

La collaborazione e l'interazione presente sui portali regionali è analizzata nella Tabella 3.2 e nella Figura 3.6. Nello specifico la Tabella 3.2 considera la presenza nelle regioni di strumenti del web 2.0 e di contenuti multimediali.

Strumenti	Regioni																				
	Abruzzo	Basilicata	Calabria	Campania	Emilia-Romagna	Friuli V. G.	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Molise	Piemonte	Puglia	Sardegna	Sicilia	Toscana	Trentino A. A.	Umbria	Valle d'Aosta	Veneto	
Newsgroup bidirezionale					x																
Cartoline online		x																		x	
Chat		x								x											
Blog		x		x	x		x					x		x		x	x				
Youtube					x	x	x					x	x		x	x				x	x
Sondaggi online		x			x	x		x	x	x					x					x	x
Social network					x	x	x	x	x			x	x			x	x				x
Webradio		x		x	x		x		x	x		x		x					x	x	x
WebTV		x				x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x			x
Videoconsiglio	x	x				x	x		x	x		x	x	x	x	x			x	x	x
Forum		x	x		x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x				x	x
Form di contatto	x		x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x				x	x	x
Newsletter	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Tabella 3.3: Distribuzione dei principali strumenti di interazione utilizzati sui portali regionali

La Figura 3.6 riporta una sintesi degli strumenti a cui le regioni fanno maggior ricorso:

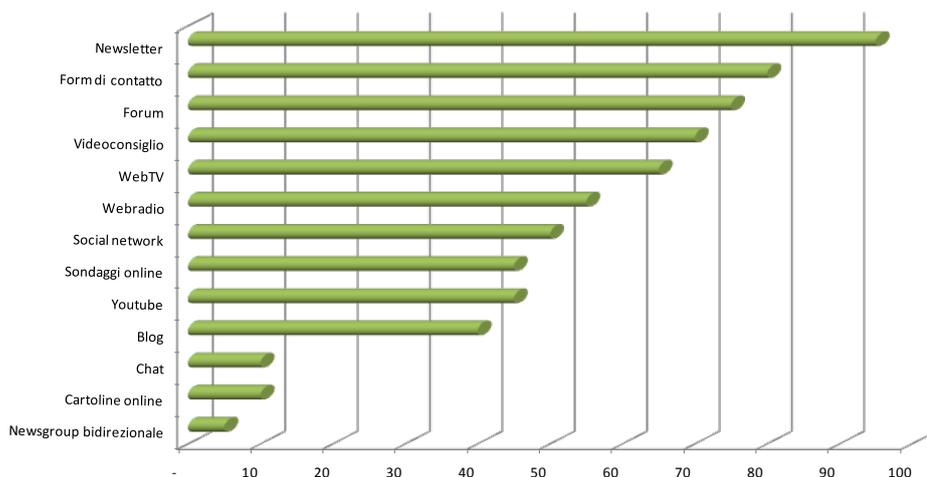


Figura 3.6: Livello di utilizzo degli strumenti di interazione

- Newsletter (95%), anche su più aree oggetto di interesse per cittadini e imprese.

- *Form* di contatto (80%), i quali consentono l'invio di richieste e comunicazioni direttamente dal sito web.
- Forum di discussione (75%), utili per confrontarsi ed esprimere la propria opinione. I più diffusi riguardano: opere pubbliche, attività di governo, varie tematiche in materia di assistenza sociale e servizi sanitari.

Un segnale positivo sulla sensibilizzazione o attenzione delle regioni verso le multimedialità è legato alla diffusione della diretta video delle sedute del consiglio regionale (70%), uno strumento importante ai fini della migliore e più attiva partecipazione dei cittadini alla vita politica.

L'utilizzo degli strumenti del Web 2.0 risulta essere ancora scarso. Si registra, infatti, un livello di diffusione di strumenti come social network, canali YouTube, sondaggi online e blog, al di sotto del 50%; ciò a dispetto del maggiore livello di interazione con gli utenti garantito da questi strumenti.

Rara la presenza di newsgroup bidirezionali (5%), i quali consentono agli stessi utenti di diventare divulgatori di notizie in prima persona e di strumenti per la valutazione dei servizi da parte degli utenti, come emoticon o feedback. Tali strumenti, attualmente molto costosi nella gestione operativa perché richiedono la moderazione e il filtraggio effettuato da risorse umane, si diffonderanno quando le tecnologie del Web semantico saranno più mature. L'unico esempio è stato registrato sul portale della Regione Emilia Romagna, che dimostra un elevato interesse per la partecipazione attiva dei cittadini.

3.3 Amministrazione 2.0

L'eParticipation è intesa come partecipazione attiva dei cittadini alla attività della Pubblica Amministrazione attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT). Essa si configura come uno degli elementi qualificanti delle politiche nazionali di eGovernment, in un'ottica di apertura, trasparenza e valutazione dall'esterno dell'azione di governo. Con il termine Amministrazione 2.0 si vuole sintetizzare la predisposizione delle Amministrazione alle nuove forme di presenza attiva dei cittadini tramite strumenti 2.0, come mappe, video, podcasting, la presenza nei social network. Lo scopo è quello di promuovere il dialogo tra cittadini e istituzioni già a partire dalla fase di avvio della progettazione, attivando programmi di discussione e confronto online (forum pubblici, indagini e consultazioni online, chat tematiche, ecc.) [13].

Il confronto comparativo riportato in Figura 3.7 riguarda la verifica della presenza degli strumenti del web 2.0 al fine di migliorare la partecipazione dei cittadini e l'utilizzo di tali strumenti da parte delle amministrazioni regionali. Il grafico delinea una scarsa presenza del Web 2.0. In linea generale è il collegamento verso i social network (Facebook, Twitter, ecc.) ad essere più diffuso, come anche la rilevazione del gradimento, sebbene in nessun caso è realizzato con le emoticon (come suggerito dalla Direttiva) o feedback, ma attraverso dei *form* di contatto o la posta elettronica.

A tal proposito è doveroso citare il caso *iopartecipo.net* della regione Emilia Romagna, che consente di inviare domande, partecipare a forum e sondaggi online, ed anche collaborare scrivendo in prima persona le notizie.

In generale, i migliori risultati sono attribuiti a Veneto, Emilia-Romagna, Puglia, Lazio e Toscana, mentre solo poche regioni, Veneto e Piemonte possiedono un canale YouTube e sono presenti su Flickr, una risorsa online per la condivisione di foto.

Tra le regioni del Mezzogiorno il miglior risultato è attribuito alla Puglia, che si posiziona tra le prime cinque nell'utilizzo degli strumenti del web 2.0. Rimangono molto indietro Abruzzo e Calabria.

Nonostante alcuni buoni risultati, esiste un importante margine di miglioramento per tutti i portali esaminati, considerando che la media di utilizzo a livello nazionale si attesta intorno al 30% degli strumenti a disposizione.

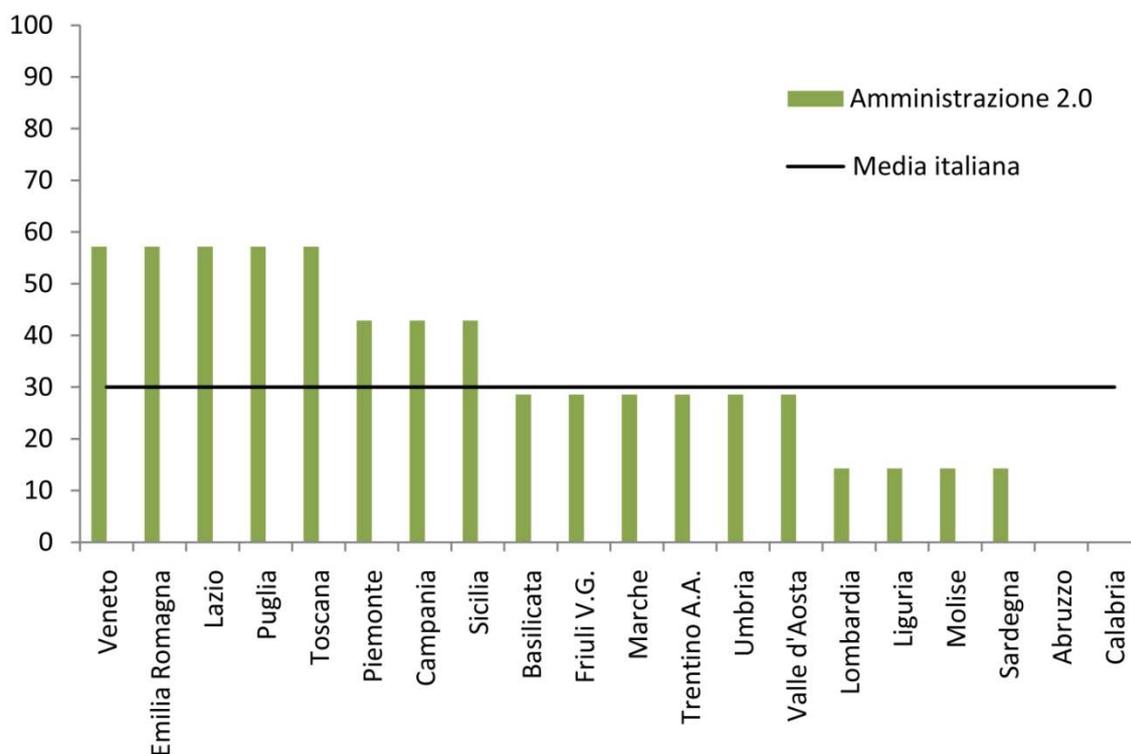


Figura 3.7: Valutazione dell'Amministrazione 2.0 sui portali regionali

3.4 Accessibilità

Un aspetto importante nella valutazione della qualità dei portali è dato dalla valutazione dell'accessibilità, che è stata effettuata utilizzando il *tool* Kendo di Eustema. Sebbene la piattaforma online distingue tra errori e avvertimenti, nell'analisi sono stati considerati solo i primi. Solo due regioni, Friuli V.G. e Molise, non presentano errori, e come si può vedere dal grafico in Figura 3.8, solo cinque regioni su venti registrano una valutazione superiore alla media nazionale, che comunque è molto elevata (circa 80%).

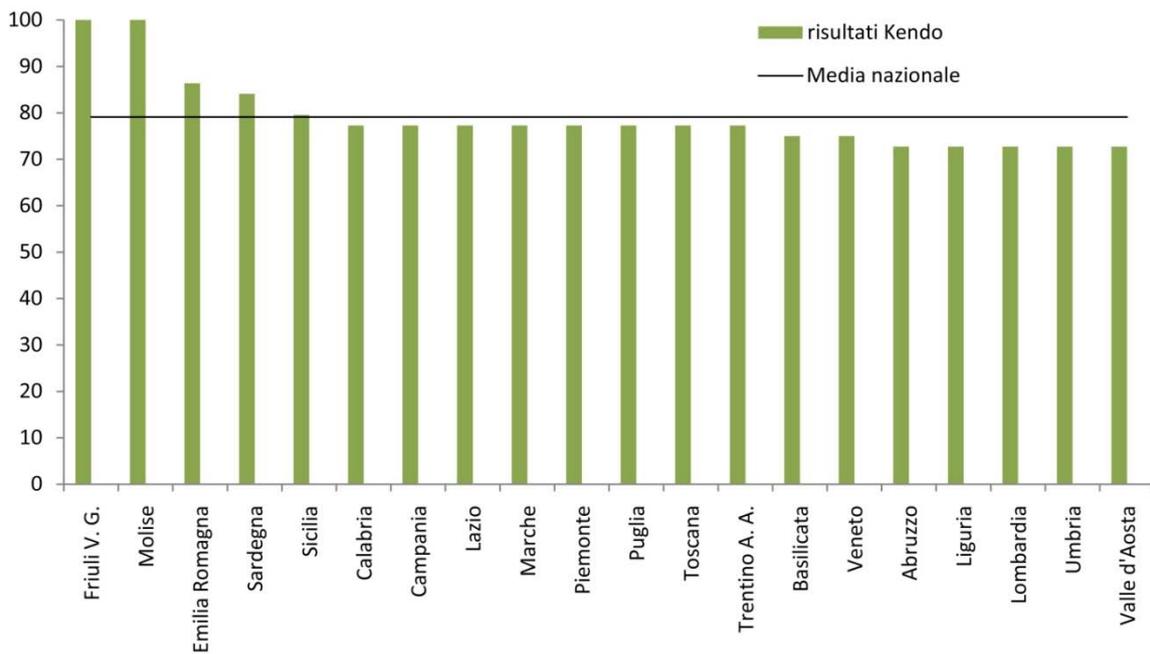


Figura 3.8: La valutazione dell'accessibilità

I principali errori riscontrati riguardano la categoria 1, 3, 19, 9, che riguardano l'utilizzo di grammatiche formali, la presenza dell'alternativa testuale per ogni oggetto multimediale presente nelle pagine, la descrizione esplicita delle destinazione dei link ipertestuali, e l'utilizzo di marcatori per la formattazione delle tabelle. La descrizione corrispondente alle etichette sono riportate nella Tabella 2.3.

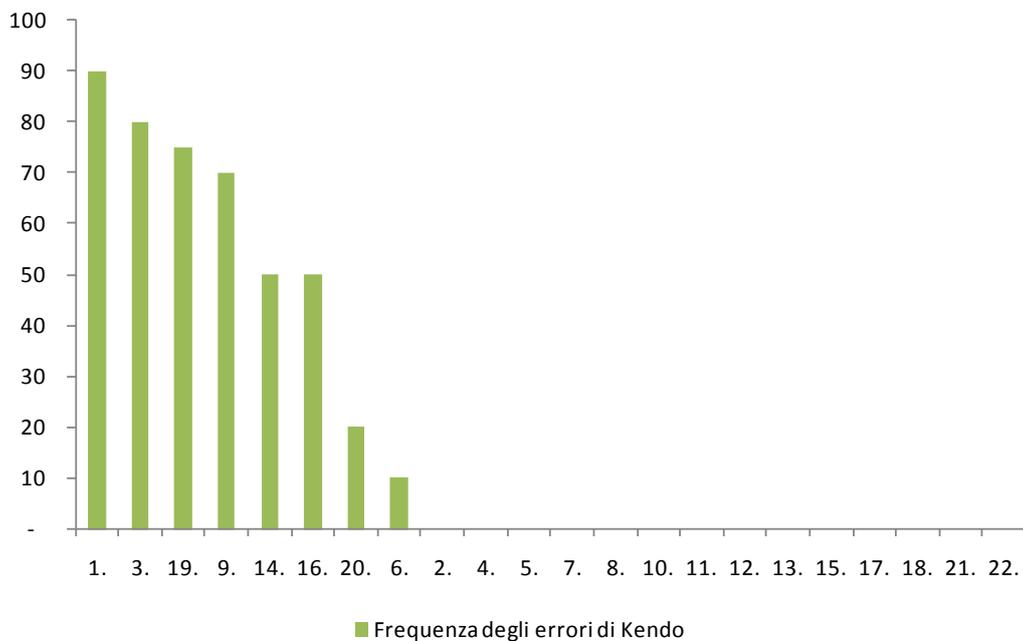
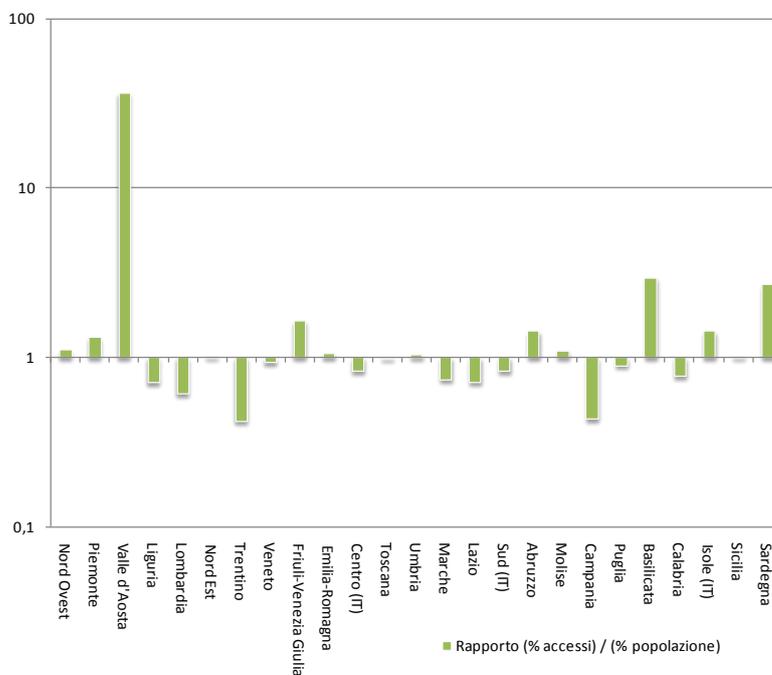


Figura 3.9: Errori di accessibilita' riscontrati con il Tool Kendo di Eustema

3.5 Visibilità

Una delle priorità emerse nelle Linee guida per i siti web della PA è l'attività di monitoraggio del traffico sul portale. Le indicazioni sugli accessi ai portali regionali sono state elaborate da dati forniti da Alexa, con osservazioni effettuate nel periodo compreso tra gennaio e maggio 2010.



Una prima analisi riguarda (Figura 3.10) il tasso di accessi in funzione della percentuale della popolazione regionale, posti pari a 100 il totale del traffico sui portali regionali e il totale della popolazione italiana. In tal modo in

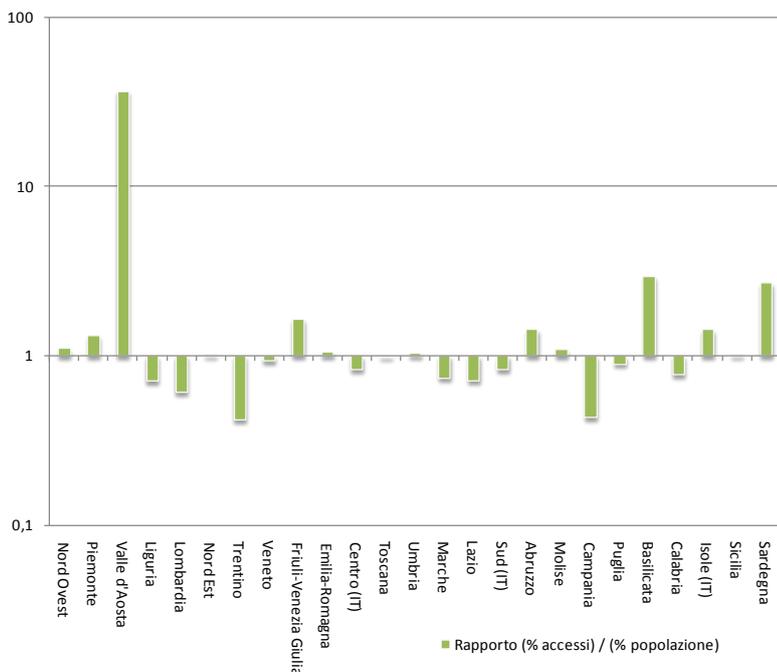


Figura 3.10 si riporta il rapporto tra la percentuale del traffico relativa a una specifica regione e la percentuale della popolazione che risiede in quelle regione.

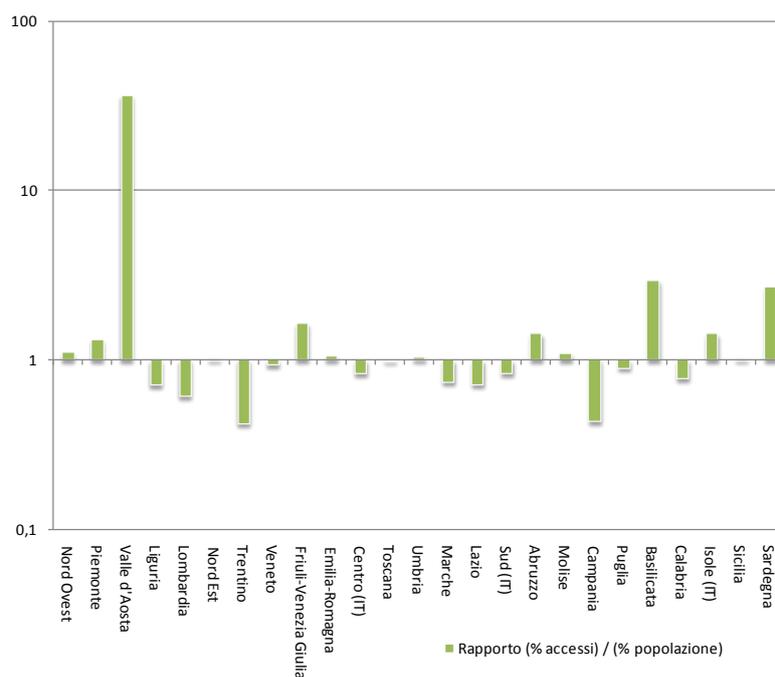


Figura 3.10: Rapporto tra accessi al portale e popolazione regionale

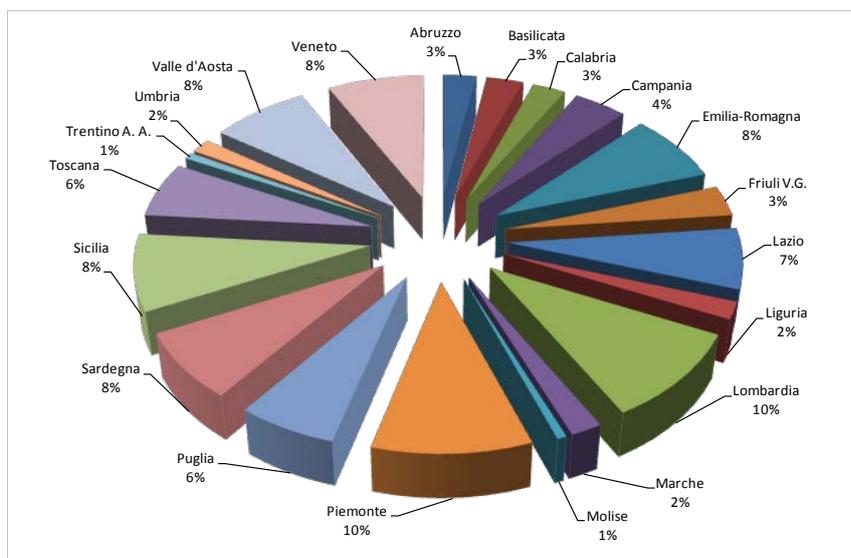


Figura 3.11: Distribuzione italiana degli accessi ai portali regionali

I risultati sono riportati in scala logaritmica e suddivisi per regione. Le regioni che hanno un valore del rapporto (% accessi) / (% popolazione) maggiore di 1 sono caratterizzate da un elevato utilizzo del portale per unità percentuale di popolazione; nelle regioni con un valore del rapporto prossimo ad 1, le percentuali di traffico per unità percentuali di popolazione sono prossime alla media nazionale. Le regioni con valori inferiori ad 1 denotano un traffico per unità percentuale di popolazione più basso rispetto alla media nazionale. Di particolare interesse il dato della Valle d'Aosta che presenta un rapporto quasi 36 volte superiore alla media nazionale. Considerato il basso numero di residenti (pari a circa lo 0,21% del totale nazionale), una possibile chiave di lettura risiede nel

numero relativamente elevato di accessi alla intranet ed a servizi specifici (es. *borsedistudio.regione.vda.it*) da rete pubblica.

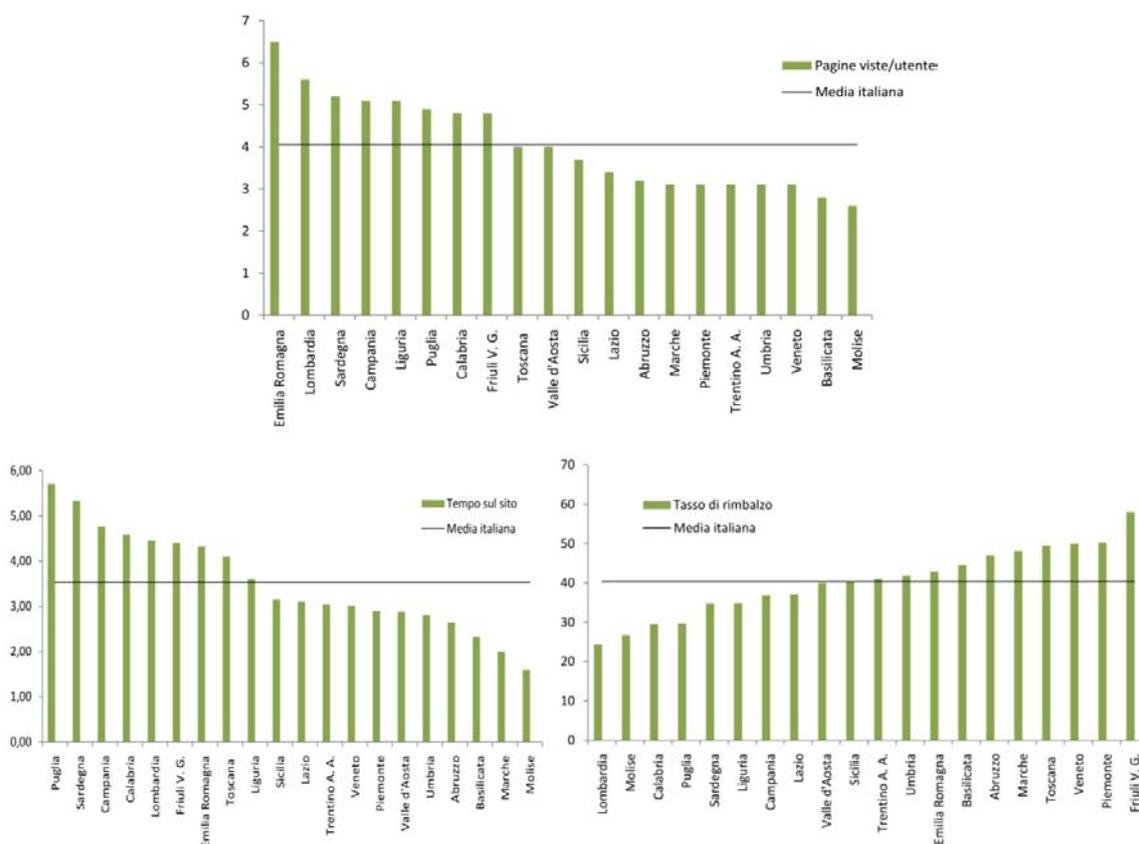


Figura 3.12: Pagine visualizzate per utente, tempo medio speso sul sito, bounce rate

Dopo la Valle d'Aosta, le regioni con il rapporto accessi/popolazione più elevato sono Basilicata e Sardegna, rispettivamente pari a 2,94 e 2,68. Questo indice forse è dovuto al fatto che queste regioni sono geomorfologicamente svantaggiate, per cui gli strumenti tecnologici sono un efficace mezzo per superare le barriere geografiche. La distribuzione degli accessi regionali invece in relazione agli accessi italiani (Figura 3.11) vede che i portali più acceduti sono quelli del Piemonte, della Lombardia, seguite da Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto, Emilia Romagna.

Sono stati analizzati poi gli indicatori relativi alle pagine visualizzate per utente, il tempo medio di permanenza sul sito (in minuti), e il bounce rate, ovvero la misura percentuale di utenti/visitatori che abbandonano il sito web dopo pochissimo tempo (30-60 secondi) (Figura 3.12).

Il grafico sulle pagine viste evidenzia come più della metà delle regioni sia al di sotto della media italiana, pari a 4 pagine per utente. Al primo posto si classifica la regione Emilia Romagna (6,5), seguita dalla Lombardia (5,6) e da alcune regioni meridionali. Appare insolito il dato riferito al Piemonte (3,10), che risulta essere tra i più bassi nonostante la gradevolezza dell'interfaccia e il buon livello di contenuti. Le regioni con le pagine più visitate sono le stesse su cui i visitatori possono più tempo e con il tasso di abbandono più basso. Le motivazioni di tali accessi prolungati sono da ricercarsi sicuramente nell'attrattiva dei contenuti (i.e. pagine dei POR e dei progetti

finanziati dall'UE, soprattutto nelle regioni obiettivo 1), nella tipologia dei servizi erogati (i.e. accesso alle intranet delle regioni o possibilità di fruire di servizi online).

Di seguito, nella Tabella 3.4, è riportata una sintesi degli indicatori sugli accessi, accompagnata da un emoticon per una lettura più immediata (😊 per i valori sopra la media, 😊 per i valori vicini alla media, 😞 per i valori sotto la media).

	Pagine viste/utente	Tasso di rimbalzo (bounce rate)	Tempo medio sul sito
Abruzzo	😞 3,2	😞 47,0	😞 2,64
Basilicata	😞 2,8	😞 44,6	😞 2,32
Calabria	😊 4,8	😊 29,5	😊 4,58
Campania	😊 5,1	😊 36,8	😊 4,76
Emilia Romagna	😊 6,5	😊 42,9	😊 4,32
Friuli V. G.	😊 4,8	😞 57,9	😊 4,40
Lazio	😞 3,4	😊 37,1	😊 3,10
Liguria	😊 5,1	😊 34,8	😊 3,60
Lombardia	😊 5,6	😊 24,3	😊 4,45
Marche	😞 3,1	😞 48,1	😞 2,00
Molise	😞 2,6	😊 26,7	😞 1,60
Piemonte	😞 3,1	😞 50,2	😞 2,90
Puglia	😊 4,9	😊 29,7	😊 5,70
Sardegna	😊 5,2	😊 34,7	😊 5,34
Sicilia	😊 3,7	😊 40,3	😊 3,15
Toscana	😊 4,0	😞 49,5	😊 4,10
Trentino A. A.	😞 3,1	😊 41,0	😊 3,04
Umbria	😞 3,1	😊 41,8	😞 2,80
Valle d'Aosta	😊 4,0	😊 40,0	😞 2,88
Veneto	😞 3,1	😞 49,9	😊 3,01
Valore medio	4,06	40,34	3,53

Tabella 3.4: Indicatori sugli accessi (fonte: rilevazioni da Alexa.com nel mese di marzo 2010)

Le regioni che mostrano i migliori risultati, in termini di statistiche sugli accessi, sono Calabria, Lombardia, Puglia e Sardegna, mentre i peggiori risultati sono da attribuire ad Abruzzo, Basilicata, Marche e, come detto anche in precedenza, Piemonte.

Il grafico nella Figura 3.13 mostra invece la percentuale di accessi dall'estero sul totale delle visite: utilizzando l'indicatore "Visitors by country" è possibile ottenere la percentuale di traffico nazionale e quella di accessi provenienti dall'estero. Sullo stesso grafico è riportato anche il numero di paesi esteri in cui l'amministrazione

regionale ha una sede di rappresentanza. La considerazione di questo secondo dato è da attribuire ad una possibile influenza che questa variabile può avere nel favorire l'afflusso di visite dall'estero.

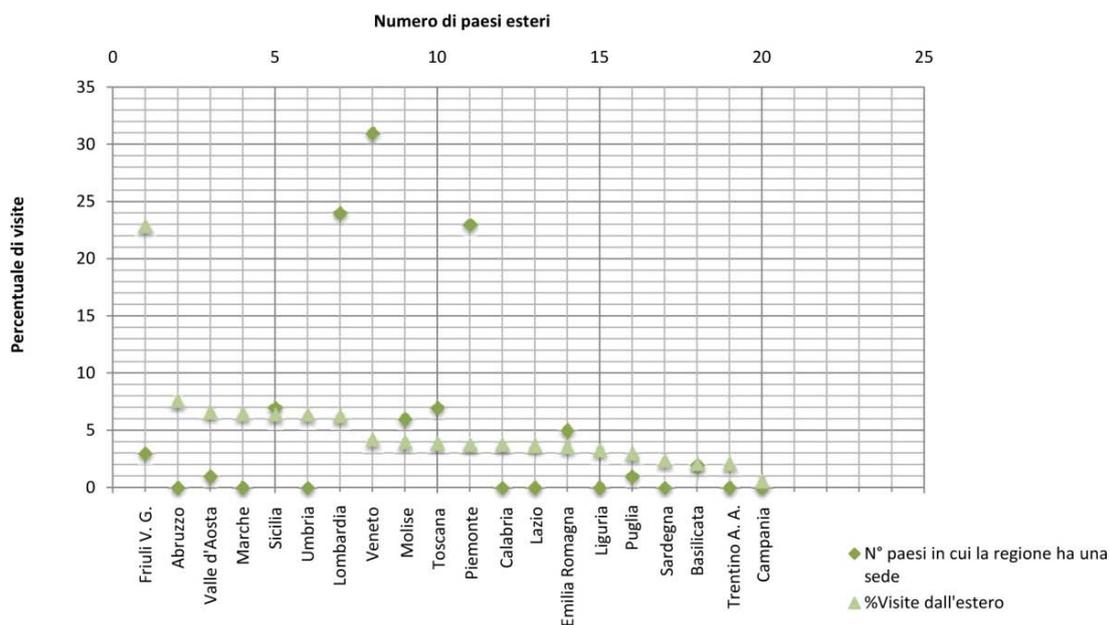


Figura 3.13: Accessi dall'estero

Il primo dato da mettere in evidenza riguarda il 23% di visite dall'estero del Friuli Venezia Giulia, di gran lunga superiore a tutte le altre regioni. Il dato del Friuli sembra mantenere anche una certa costanza nel tempo a differenza delle altre regioni, rimanendo intorno allo stesso valore anche nei mesi successivi.

In linea generale, osservando anche i dati riferiti ad un periodo successivo a quello di rilevazione, la percentuale di traffico dall'estero sembra attestarsi in media intorno al 4-5% del totale.

Tra le motivazioni che spingono una regione ad avere una o più sedi istituzionali all'estero può essere sicuramente incluso un vantaggio per l'immagine e per l'economia della Regione, tuttavia questo non sembra tradursi in termini di traffico sul portale istituzionale. Osservando, infatti, le tre regioni con la maggiore presenza all'estero (Veneto, Lombardia e Piemonte), queste si posizionano rispettivamente all'8°, 7° e 11° posto per traffico proveniente dall'estero.

4 Schede regionali



L'**Abruzzo** (o gli Abruzzi) è una regione politica dell'Italia, con capoluogo l'Aquila. In base alla classificazione ufficiale NUTS adottata da Eurostat l'Abruzzo è inserita tra le regioni facenti parte della macroarea Meridionale, ciò nonostante la sua posizione ad una latitudine media più settentrionale rispetto al Lazio. Questa particolarità è dovuta principalmente al fatto che storicamente l'Abruzzo apparteneva ad un'unica unità amministrativa insieme alle altre regioni dell'Italia Meridionale soggetta alla tutela del Regno delle Due Sicilie. È divisa in quattro province: L'Aquila, Chieti, Pescara e Teramo. È una regione prevalentemente montuosa e collinare, presenta infatti le più alte vette dell'Appennino Continentale, mentre la pianura è costituita da una stretta fascia costiera lungo il litorale. Fino a pochi decenni fa era una delle regioni più povere del Sud Italia, ma nel 1996 è stata la prima regione del meridione ad uscire dal cosiddetto *obiettivo 1* (in cui rientrano quelle regioni che per il periodo di programmazione 2000-2006 avevano un PIL pro-capite inferiore al 75% della media comunitaria).

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	1.334.675
Maschi	648.680
Femmine	685.995
Superficie (km ²)	10.763
Densità (ab./km ²)	124
Comuni	305
N° medio componenti per famiglia	2,5
PIL totale	25.685
PIL pro-capite	19.723
PIL premiante06	1,4%
Pop premiante06	3,0%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,8%

Figure sociali

	Abruzzo	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	6,60%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	70,52%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	20,98%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Abruzzo	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	57,61	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	125,44	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	76,69	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

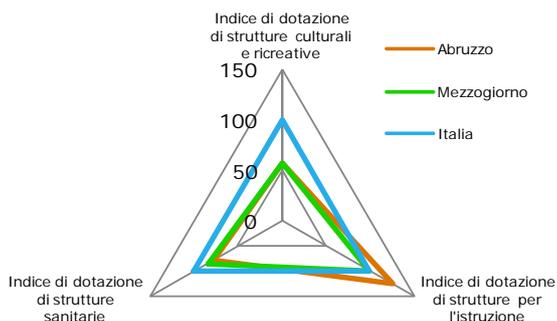


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Abruzzo	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	56,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	37,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	42,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	40,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	13,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Abruzzo	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	144,84	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	104,49	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	81,19	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	32,38	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	74,03	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	69,83	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	70	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

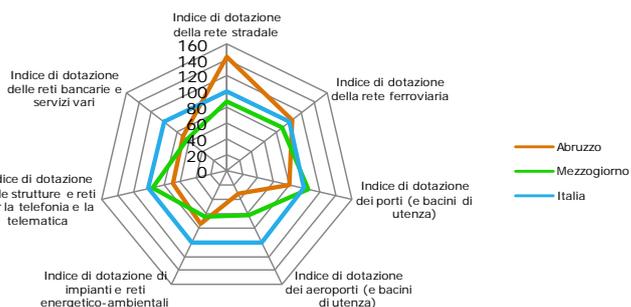
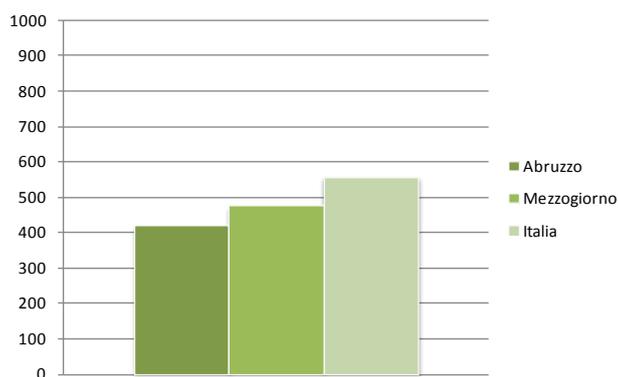
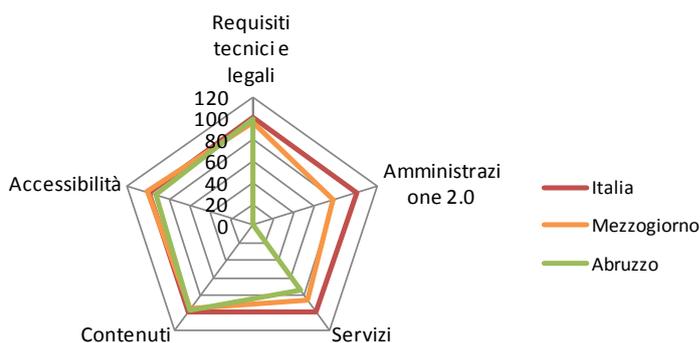


Grafico 1. Online sophistication



Buona la quantità di contenuti informativi offerti dal portale, mentre si registra una scarsa presenza di servizi ad elevato livello di interazione. La regione si posiziona tra le ultime a livello nazionale e tra le regioni del Mezzogiorno, ottenendo un punteggio di gran lunga inferiore alla media. L'unico servizio individuato erogato a livello transazionale è il Catasto Telematico Gestione Rifiuti (CARIREAB). Pari a zero la presenza degli strumenti del web 2.0.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico evidenzia alcune importanti lacune riguardo alla rispondenza alla Direttiva. Vicino alla media il livello di Accessibilità e Contenuti, mentre di poco inferiore il livello di rispetto dei requisiti minimi previsti dalla Direttiva nei confronti sia della media nazionale che delle regioni del Mezzogiorno. Per quanto riguarda il livello dei servizi, l'Abruzzo si posiziona al di sotto della media, dimostrando di trovarsi ancora molto indietro nell'erogazione di servizi transazionali e nell'utilizzo degli strumenti di partecipazione attiva (Amministrazione 2.0).

Grafico 3. Accessi

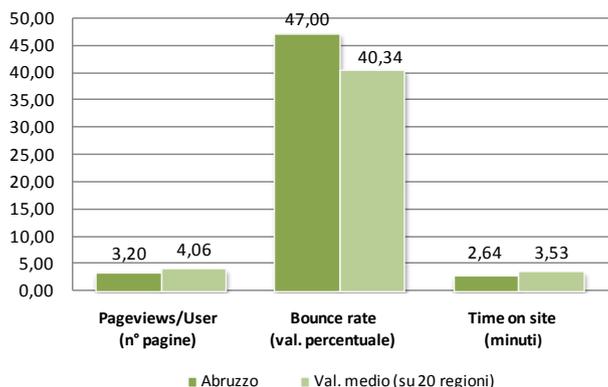


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Abruzzo	92,40	7,60
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Abruzzo	3,17	2,22
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Catasto telematico gestione rifiuti Regione Abruzzo (CARIREAB)
2. Osservatorio appalti pubblici
3. SUAP Abruzzo
4. Integrated Pollution Prevention and Control (IPPC)
5. Osservatorio sociale regionale

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Abruzzo ha una homepage con un layout a tre spalle: a sinistra troviamo i menu di navigazione e una serie di banner per il collegamento a servizi e siti collegati; la spalla destra contiene i menu istituzionali e i due motori di ricerca nel portale e nel dominio, mentre la parte centrale è dedicata a eventi, avvisi e notizie dell'ultima ora. Nella parte in alto al centro della homepage è inserito il main navigation sulle principali aree tematiche.

I contenuti del portale sono navigabili per aree tematiche, eventi della vita, ed anche per target dei servizi (cittadini e imprese) e tutti distribuiti su siti web collegati al portale principale; per quanto riguarda invece i meccanismi di navigazione sono presenti menu verticali e alcuni menu dinamici, una mappa del sito e il breadcrumbs trail per evidenziare il percorso di navigazione.

In linea generale le informazioni risultano ben distribuite contribuendo alla gradevolezza del portale.



La **Basilicata** comunemente chiamata anche Lucania (denominazione ufficiale dal 1932 al 1947) è una regione del Mezzogiorno d'Italia. In base alla classificazione ufficiale NUTS adottata da Eurostat la Basilicata è inserita tra le regioni facenti parte della macroarea Meridionale. È divisa in due province: la provincia di Potenza e quella di Matera. Il suo territorio è prevalentemente montuoso e collinare con un'unica grande pianura: la Piana di Metaponto. La regione Basilicata ospita nel suo territorio nove aree protette, di cui due parchi nazionali, il Pollino e il Val d'Agri, due parchi regionali e sei riserve naturali minori, per una superficie protetta pari a il 30% della superficie regionale totale. La Basilicata, svantaggiata dalla propria costituzione morfologica ed emarginata per lungo tempo dagli investimenti, è una delle regioni più povere del Paese con un reddito pro-capite fra i minori a cui corrisponde anche la minima produttività del lavoro, equivalente a 2/3 circa di quella media italiana

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	590.601
Maschi	289.275
Femmine	301.326
Superficie (km2)	9.995
Densità (ab./km2)	59
Comuni	131
N° medio componenti per famiglia	2,6
PIL totale	10.247
PIL pro-capite	17.231
PIL premiante06	0,5%
Pop premiante06	1,8%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,0%

Figure sociali

	Basilicata	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	11,10%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	68,53%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	20,09%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Basilicata	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	33,83	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	57,63	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	35,21	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

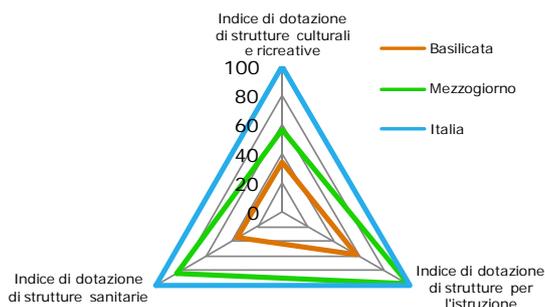


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Basilicata	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	46,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	26,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	33,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	46,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	9,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Basilicata	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	69,97	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	80,86	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	0,80	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	0	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	37,22	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	40,48	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	32,47	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

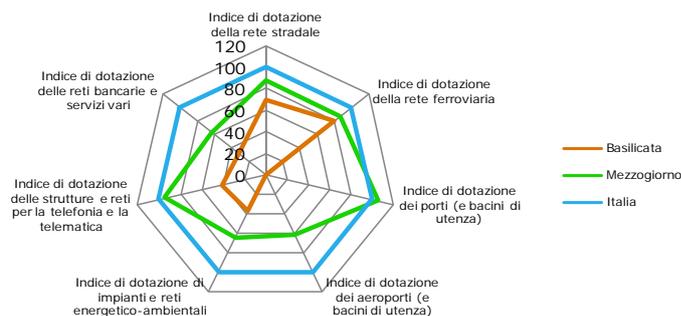
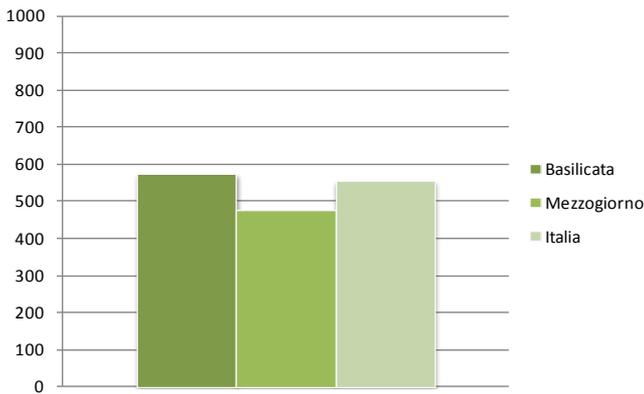
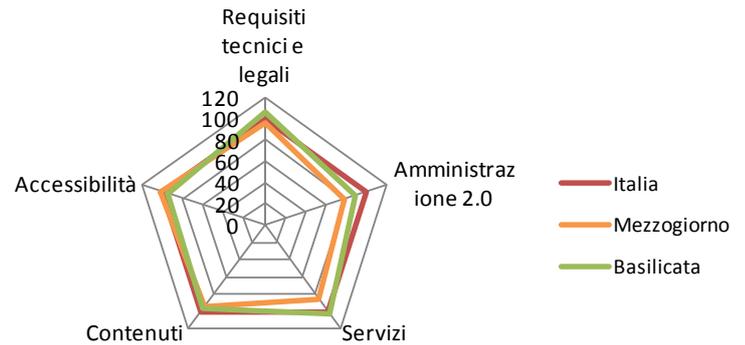


Grafico 1. Online sophistication



Il livello di servizi transazionali erogati dalla regione è tra i migliori rispetto ai risultati raggiunti dalle altre regioni del Mezzogiorno, ed anche rispetto alla media nazionale, posizionando il portale regionale tra quelli di Toscana e Marche. Tra i servizi erogati a livello transazionale meritano di essere citati il CUP online e la consultazione dei referti medici, essendo la Basilicata l'unica tra le regioni del Mezzogiorno ad erogare tale tipologia di servi.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico posiziona il portale ad un buon livello per quanto riguarda la rispondenza alla nuova Direttiva, in linea generale si evidenziano valori vicini a quelli medi, nel caso di Accessibilità, Contenuti o superiori, così come nel caso dei requisiti minimi e soprattutto dei Servizi erogati. Per quanto riguarda il ricorso agli strumenti di partecipazione attiva dei cittadini la Basilicata dimostra di possedere una dotazione superiore al valore medio del Mezzogiorno, ma inferiore a quello nazionale.

Grafico 3. Accessi

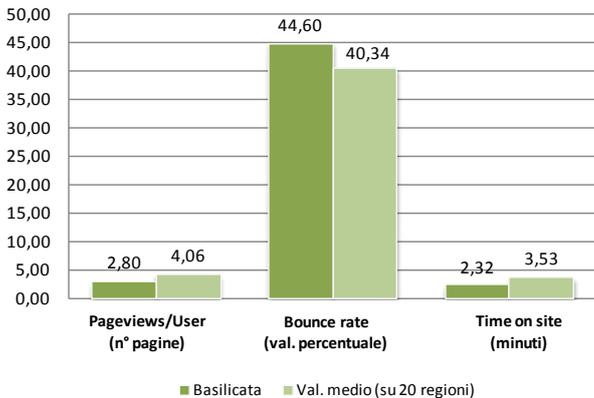


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Basilicata	97,90	2,10
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Basilicata	2,89	0,98
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. CUP online
2. Consultazione referti medici
3. Presentazione domanda telematica (SRAP)
4. Servizio di monitoraggio degli appalti pubblici (SITAR)
5. Controllo posizione contributiva

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale della Regione Basilicata evidenzia una buona dotazione di contenuti e di servizi erogati alcuni dei quali molto interessanti come il servizio di car pooling. L'homepage ha un layout a tre spalle: una di sinistra, dedicata al menu di navigazione su servizi e menu istituzionale, una spalla di destra, dedicata ad alcuni siti di interesse, eventi in evidenza ed anche previsioni meteo e link tematici, ed una centrale, nella quale sono elencate notizie e avvisi in primo piano, oltre ad essere presente una sezione dedicata ai servizi multimediali.

Il portale manca di una struttura adeguata a facilitare la navigazione, i contenuti sono navigabili solo per eventi della vita ma non prevede né la navigazione per aree tematiche, né la funzione di ricerca. Per quanto riguarda i meccanismi di navigazione sul portale è presente una mappa del sito e menu verticali, il sistema di paging navigation e il breadcrumbs. Il portale risulta poco gradevole e poco attrattivo e in oltre il font utilizzato per i menu è assai ridotto.



La **Calabria** è una regione dell'Italia meridionale, con capoluogo Catanzaro. È la regione più a sud dell'Italia peninsulare, la punta dello stivale, e comprende cinque province: Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio Calabria e Vibo Valentia. Ha una superficie prevalentemente collinare (circa il 50% del territorio) con la presenza di ampie zone montuose, la pianura copre solo una piccola parte del territorio (circa il 9%). I fiumi della Calabria non presentano generalmente uno sviluppo significativo a causa della forma, stretta e allungata, della penisola calabrese e a causa della disposizione dei rilievi montuosi ad eccezione del Crati e del Neto, i fiumi più lunghi. Detiene il 10% dell'intero patrimonio costiero dell'Italia (715,7 km), e presenta la più grande ed esclusiva varietà di spiagge formate da rocce particolari, come ad esempio gli *scogli granitici* della provincia reggina, del tirreno vibonese, e dello ionio catanzarese. I materiali presenti nella litorale calabrese sono costituiti praticamente da rocce di ogni era geologica, dalle rocce metamorfiche risalenti alle ere più antiche, ricche di minerali indisponibili in altre regioni della Penisola, alle dune di attuale formazione.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	2.008.709
Maschi	978.789
Femmine	1.029.920
Superficie (km ²)	15.081
Densità (ab./km ²)	139
Comuni	409
N° medio componenti per famiglia	2,6
PIL totale	31.389
PIL pro-capite	15.641
PIL premiante06	1,3%
Pop premiante06	2,9%
Tasso di crescita del PIL regionale	0,0%

Figure sociali

	Calabria	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	12,10%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	61,36%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	18,61%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Calabria	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	37,40	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	87,65	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	73,46	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

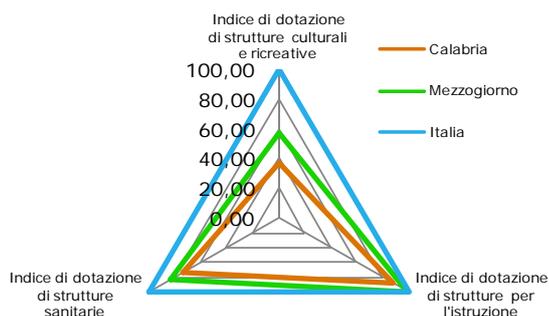


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Calabria	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	44,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	26,00%	32,00%
Individuali che utilizzano regolarmente Internet	33,00%	34,00%
Individuali che non hanno mai utilizzato un computer	50,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	9,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Calabria	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	105,19	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	115,40	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	56,85	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	74,80	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	55,99	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	71,55	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	54,12	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

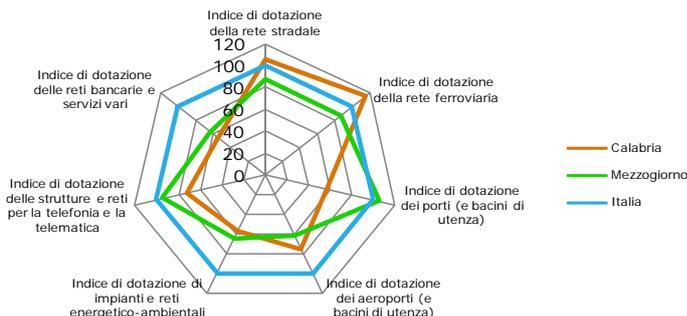
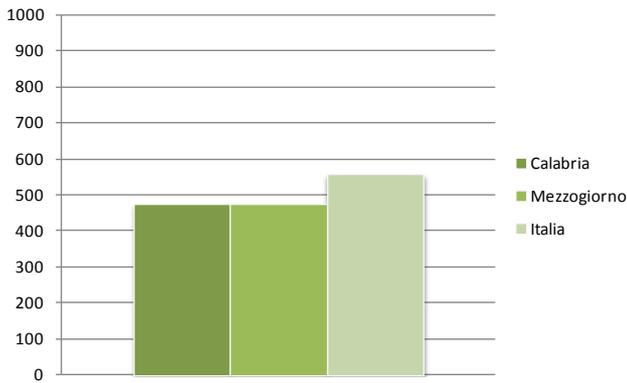
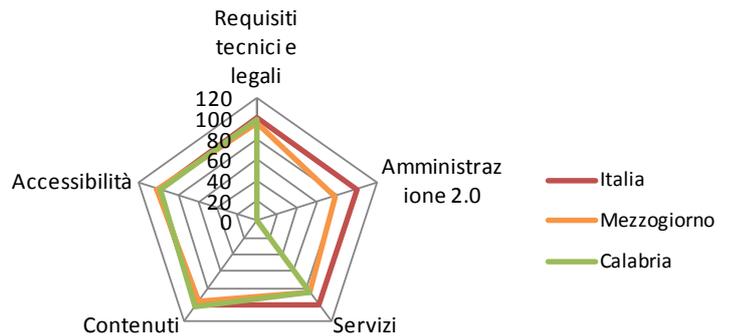


Grafico 1. Online sophistication



Il livello dei servizi erogati è molto vicino alla media delle regioni del Mezzogiorno, che comunque è il valore medio più basso registrato. Nell'analisi dell'online sophistication, la regione si posiziona tra le ultime, registrando un valore tra i più bassi, dovuto alla carenza di servizi ad elevato grado di sofisticazione. I principali servizi transazionali osservati sono: la presentazione di domande Copes da parte di CAF, comuni e provincie, e il servizio di Comunicazioni obbligatorie.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il radar mostra le carenze del portale istituzionale rispetto alla Direttiva, che si riferiscono soprattutto alla dotazione di Servizi erogati, il cui valore si attesta tra i più bassi, e la totale assenza di strumenti del web 2.0, dimostrando una scarsa attenzione alla partecipazione dei cittadini. Sono vicini alla media, sia nazionale che del Mezzogiorno, i valori riferiti a Contenuti, Accessibilità e Requiriti minimi richiesti.

Grafico 3. Accessi

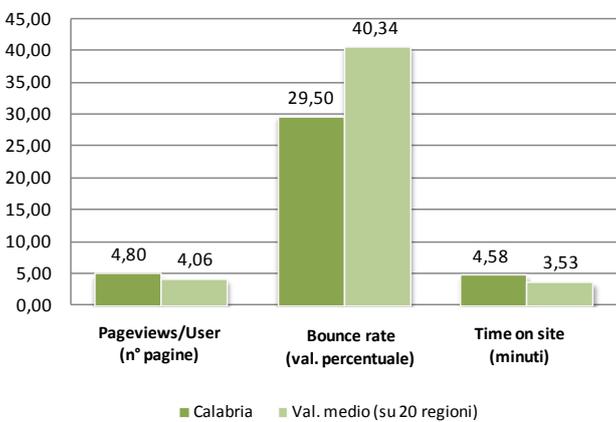


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Calabria	96,20	3,80
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Calabria	2,59	3,35
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Portale cartografico
2. CO Calabria
3. Sportello online sulla normativa in materia di lavoro
4. Sistema di acquisizione concessioni di derivazione (SACoD)
5. Sistema informativo territoriale e osservatorio delle trasformazioni territoriali (SITO)

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale della Regione Calabria ha una homepage con un layout a tre colonne. Nella colonna di sinistra ci sono: il menu di navigazione per aree tematiche e il menu istituzionale, nella colonna centrale sono elencati avvisi, notizie e bandi, ed infine nella colonna di destra sono presenti i collegamenti a siti tematici ed altre risorse, oltre all'accesso ad alcune banche dati regionali. I principali meccanismi di navigazione presenti sono: paging navigation, breadcrumbs trail, mappa del sito e menu verticali, è presente inoltre nella parte in alto a destra dell'homepage il motore di ricerca.

Come per l'Abruzzo, anche il portale della Calabria registra la totale assenza di strumenti del web 2.0; i contenuti sembrano avere una buona distribuzione tuttavia il portale dimostra una interfaccia grafica poco gradevole.



La **Campania** è una regione politica dell'Italia, con capoluogo Napoli. In base alla classificazione ufficiale NUTS adottata da Eurostat la Campania è inserita tra le regioni facenti parte della macroarea Meridionale ed è inclusa tra le regioni del mezzogiorno. In virtù della sua elevata popolazione si trova al secondo posto per abitanti (dopo la Lombardia) e al primo per densità. È divisa in cinque province: Napoli, Avellino, Benevento, Caserta e Salerno. Il toponimo Campania deriva dal termine latino *campus*, che vuol dire campagna, e per commistione linguistica, dal termine osco *Kampanom*, con il quale si indicava l'area nei pressi della città di Capua. È una regione prevalentemente collinare (circa il 50% della superficie). La Campania si trova al 7° posto come PIL lordo, e secondo l'Eurostat è tra le regioni più povere dell'Europa occidentale. Il reddito in regione è uguale al 66,2 per cento della media continentale, il dato più basso nel sud Italia (fermo al 69,6 per cento).

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	5.812.962
Maschi	2.820.078
Femmine	2.992.884
Superficie (km ²)	13.590
Densità (ab./km ²)	428
Comuni	551
N° medio componenti per famiglia	2,8
PIL totale	89.709
PIL pro-capite	15.494
PIL premiante06	3,7%
Pop premiante06	4,9%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,0%

Figure sociali

	Campania	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	12,60%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	63,91%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	15,86%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Campania	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	97,51	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	142,45	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	104,16	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

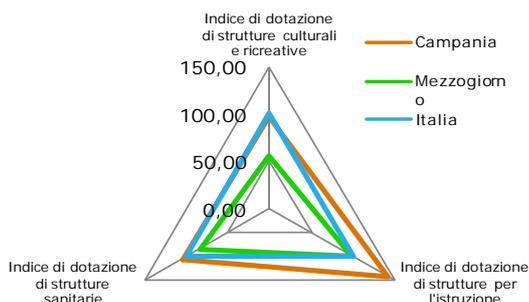


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Campania	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	51,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	37,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	35,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	52,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	6,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Campania	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	103,37	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	130,90	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	77,85	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	43,89	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	81,37	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	149,62	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	86,56	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

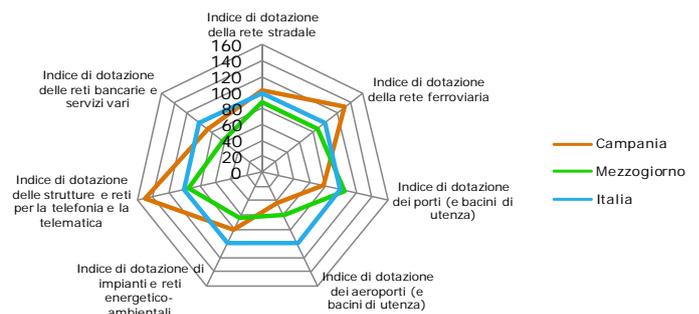
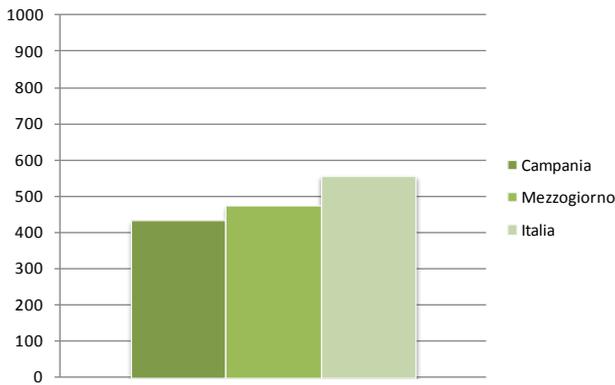
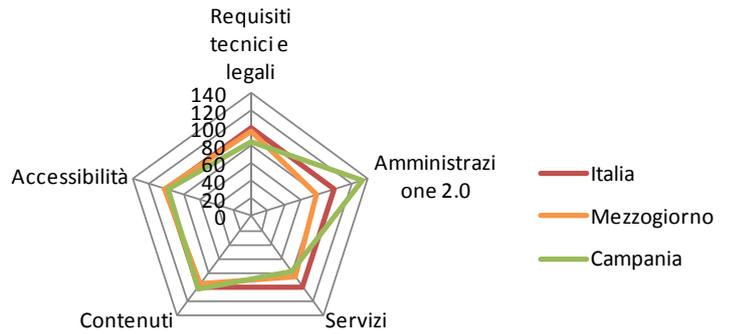


Grafico 1. Online sophistication



La valutazione ottenuta dimostra un basso livello dei servizi erogati sul portale, infatti, il processo di valutazione ha evidenziato la quasi totale assenza di servizi erogati con un livello di interazione bidirezionale o transazionali. I contenuti individuati dallo scouting hanno evidenziato un carattere esclusivamente informativo o al massimo di interazione monodirezionale. Gli unici servizi con un maggior livello di interazione riguardano: la possibilità di prenotazione online di appuntamento (riservato alle agenzie pratiche auto) e l'acquisto online di una card (artecard).

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico evidenzia una posizione abbastanza in linea con la media calcolata per il Mezzogiorno. I valori sono molto vicini a quelli medi per Contenuti e Accessibilità, mentre si evidenzia il basso livello dei servizi erogati. Una nota positiva riguarda l'utilizzo di alcuni strumenti del web 2.0, che posizionano la Campania al di sopra del basso valore medio registrato a livello nazionale.

Grafico 3. Accessi

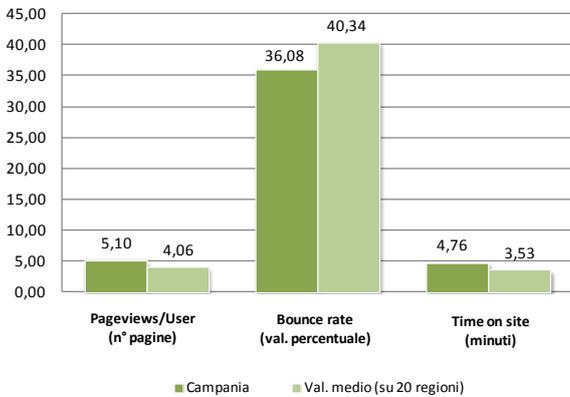


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Campania	99,40	0,60
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Campania	4,18	9,68
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Sistema informativo territoriale
2. Sistema informativo telematico appalti (SITAR)
3. SUAP Campania
4. Monitoraggio satellitare per l'abusivismo edilizio (MISTRALS)
5. Osservatorio regionale per la sicurezza alimentare

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Campania ha una homepage con un layout a tre colonne: la colonna destra contiene i menu di navigazione tematica sui servizi, la parte centrale divisa in due ulteriori colonne è dedicata a news ed eventi, la colonna sinistra è dedicata al menu di ricerca e ad alcuni riferimenti a contenuti collegati. Il main navigation è posizionato nella parte in alto e al centro della homepage e consente la navigazione dei menu istituzionali e la navigazione distinta per target dei contenuti. Il portale presenta una disomogeneità di linguaggio e la mancanza di contenuti ben distinti per le diverse aree tematiche contribuisce a rendere difficile la navigazione perdendo anche lo stesso percorso di navigazione, infatti, nonostante la distinzione dei contenuti per target di riferimento le pagine visualizzate sono sempre le stesse. I meccanismi di navigazione utilizzati sono: paging navigation, breadcrumbs trail, navigation bars and tabs e i menu verticali. In termini di gradevolezza i contenuti non sembrano ben distribuiti soprattutto sulla homepage contribuendo a rendere il portale poco gradevole ed attrattivo.



L'**Emilia Romagna** è una regione dell'Italia nord-orientale con capoluogo Bologna. È composta dall'unione di due regioni storiche: l'Emilia che comprende le province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Modena e Ferrara e buona parte di quella Bologna con il capoluogo, e la Romagna, con le rimanenti province di Ravenna, Rimini, Forlì – Cesena e la parte orientale della provincia di Bologna. Circa la metà della superficie è costituita da territorio pianeggiante mentre si trovano montagne e colline nella fascia meridionale della regione. Nel territorio dell'Emilia Romagna ricadono due parchi nazionali, entrambi condivisi con la Toscana, e sono presenti inoltre quattordici parchi regionali oltre a numerose altre aree protette. È considerata una della regioni più ricche d'Europa, con tassi di occupazione che superano il 70%, con un tasso di disoccupazione molto basso. Questo ha favorito tra l'altro anche l'arrivo di numerosi immigrati portando l'incidenza di immigrati sulla popolazione totale intorno al 10%. Da un'indagine Eurostat è risultata la 23ª regione europea per quanto riguarda il PIL pro-capite.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	4.337.979
Maschi	2.109.482
Femmine	2.228.497
Superficie (km ²)	22.446
Densità (ab./km ²)	194
Comuni	348
N° medio componenti per famiglia	2,3
PIL totale	123.709
PIL pro-capite	29.670
PIL premiante06	10,0%
Pop premiante06	8,0%
Tasso di crescita del PIL regionale	2,3%

Figure sociali

	Emilia Romagna	Nord-Est
Tasso di disoccupazione	3,20%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	78,09%	76,86%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	22,45%	20,96%

Tabella 3. Contesto sociale

	Emilia Romagna	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	118,85	102,54	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	110,05	96,39	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	111,55	103,35	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

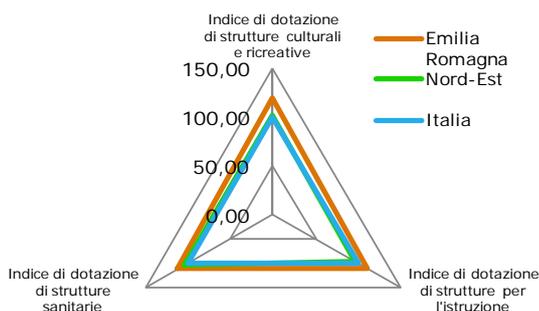


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Emilia Romagna	Nord-Est
Famiglie con accesso ad internet da casa	57,00%	57,00%
Famiglie con accesso a banda larga	41,00%	40,00%
Individuali che utilizzano regolarmente Internet	46,00%	45,00%
Individuali che non hanno mai utilizzato un computer	40,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	16,00%	16,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Emilia Romagna	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	120,10	108,08	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	122,56	110,04	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	121,92	128,72	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	77,47	82,90	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	134,28	128,94	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	97,03	91,94	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	114,16	110,02	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

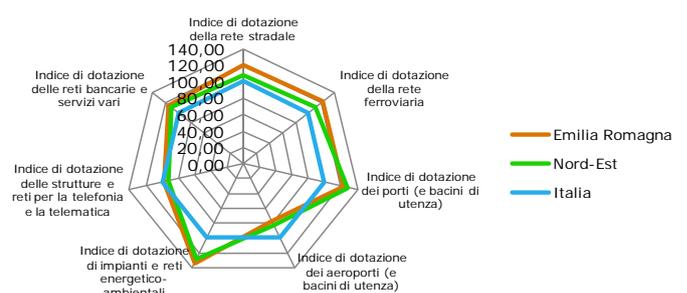
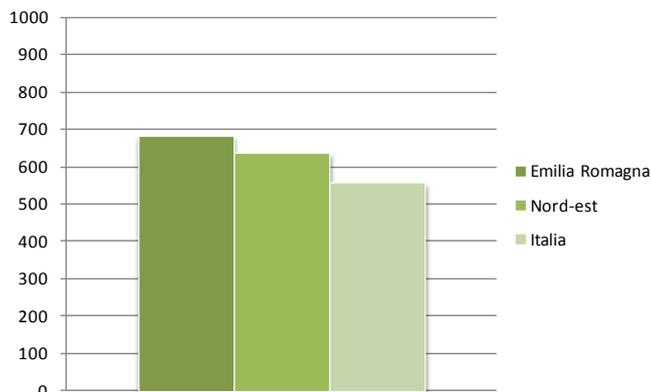
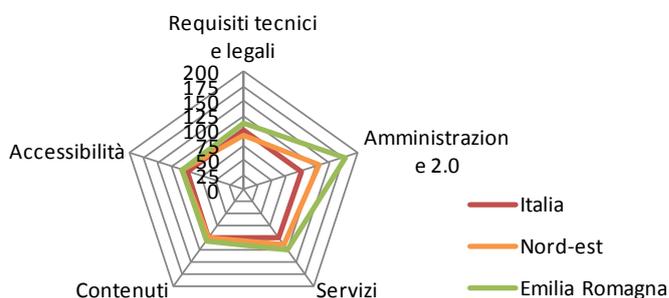


Grafico 1. Online sophistication



Come mostrato dal grafico, l'Emilia-Romagna raggiunge un ottimo risultato in termini di sofisticazione online, dimostrando un'ottima propensione all'informatizzazione dei servizi. L'area del nord-est registra i risultati migliori e, come evidenziato dal grafico, il portale si trova molto al di sopra della media. Per quanto riguarda i servizi transazionali erogati, si registra una certa propensione ai servizi di tipo sanitario (CUP online e pagamento online del ticket) e una forte propensione per l'utilizzo degli strumenti del web 2.0.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico evidenzia un'ottima valutazione globale del portale istituzionale, riportando per ogni indicatore dei valori superiori alla media. I risultati migliori si rilevano in merito all'erogazione dei servizi e soprattutto all'elevata attenzione dell'Amministrazione Regionale alla partecipazione attiva dei cittadini. Sul portale, infatti, sono presenti numerosi forum su diverse aree d'interesse ed anche importanti soluzioni di e-Partecipation.

Grafico 3. Accessi

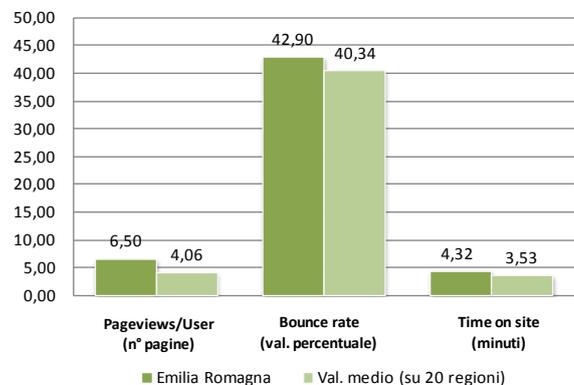


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Emilia Romagna	96,40	3,60
Nord-est	91,80	8,20
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Emilia Romagna	7,63	7,22
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. CUP web
2. Pagamento del ticket online
3. Ermes Imprese (sportello unico)
4. Iopartecipo.net (partecipazione attiva)
5. Emilia-Romagna digitale

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Emilia Romagna registra in linea generale degli ottimi risultati. La sua homepage ha un layout a tre colonne: la parte sinistra è dedicata al main navigation con i relativi local navigation per la navigazione sui servizi e presenta un menu dinamico riservato alla guida ragionata per argomenti, la parte centrale contiene un elenco delle notizie e il link all'archivio delle stesse, la parte destra è riservata ai collegamenti ai portali tematici e ad un elenco di notizie sui portali collegati. Il portale consente la navigazione dei contenuti per aree tematiche o tipologia di servizi online. In merito ai meccanismi di navigazione sono stati individuati: paging navigation, breadcrumbs trail, tree navigation, mappa del sito, tag cloud, menu verticali e drop-down menu. I contenuti risultano ben strutturati ad ogni livello e il portale dimostra una buona attrattività.



Il **Friuli Venezia Giulia** è una regione a statuto speciale dell'Italia nord-orientale, con capoluogo Trieste. La regione è formata dal Friuli che costituisce circa il 96% del territorio (con capitale storica Udine), e dal Venezia Giulia rimasta all'Italia dopo la seconda guerra mondiale, tuttavia il confine tra le due zone non è ben definito. È divisa in quattro province: Gorizia, Pordenone, Trieste e Udine, ed è una regione prevalentemente montuosa (circa il 43%), mentre la pianura si estende per una superficie pari al 38% del territorio. Dal punto di vista economico il Friuli Venezia Giulia si colloca al quindicesimo posto nella classifica del reddito pro-capite di tutte le regioni d'Europa

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	1.230.936
Maschi	596.265
Femmine	634.671
Superficie (km ²)	7.858
Densità (ab./km ²)	157
Comuni	218
N° medio componenti per famiglia	2,2
PIL totale	32.893
PIL pro-capite	27.263
PIL premiante06	2,4%
Pop premiante06	4,0%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,9%

Figure sociali

	Friuli V.G.	Nord-Est
Tasso di disoccupazione	4,30%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	73,15%	76,86%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	23,15%	20,96%

Tabella 3. Contesto sociale

	Friuli V.G.	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	107,98	102,54	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	91,40	96,39	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	86,76	103,35	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

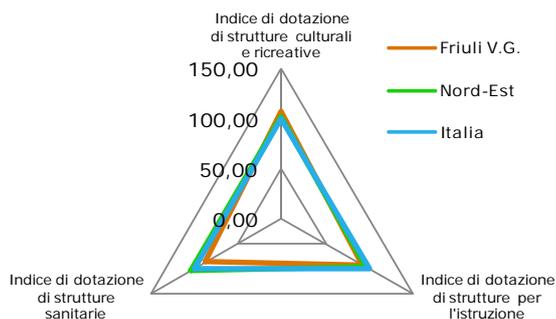


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Friuli V.G.	Nord-Est
Famiglie con accesso ad internet da casa	56,00%	57,00%
Famiglie con accesso a banda larga	43,00%	40,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	46,00%	45,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	48,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	17,00%	16,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Friuli V.G.	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	93,08	108,08	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	109,54	110,04	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	351,55	128,72	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	84,38	82,90	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	124,22	128,94	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	79,82	91,94	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	100,96	110,02	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

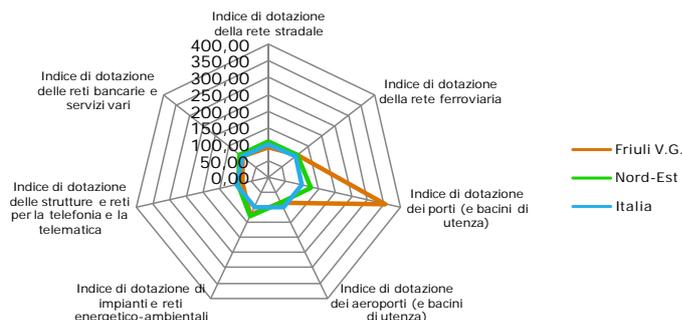
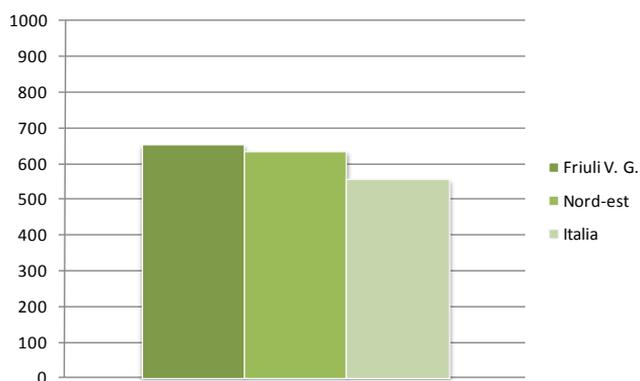
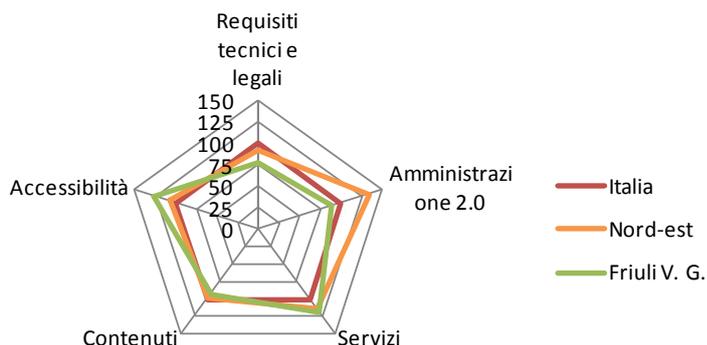


Grafico 1. Online sophistication



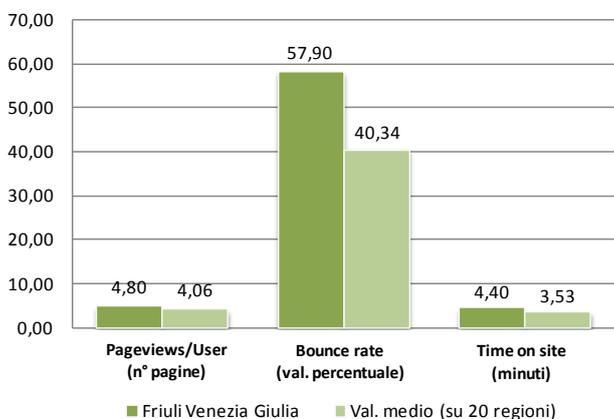
Il grafico evidenzia gli ottimi risultati raggiunti dal portale del Friuli V.G., il quale si posiziona tra i primi in termini di online sophistication. I contenuti informativi individuati hanno dimostrato un ottimo livello di dettaglio, mentre per quanto riguarda invece i servizi ad elevato grado di interazione alcuni importanti esempi si riferiscono a: e-procurement per le pubbliche amministrazioni e il servizio di orientamento informativo online. Piuttosto significativa è la mancanza dei CV dei dirigenti nella sezione dedicata alla trasparenza

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico pone in evidenza delle importanti lacune per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti del web 2.0 e la soddisfazione dei requisiti minimi previsti dalla Direttiva. Ottima l'attenzione all'erogazione di servizi ad elevato livello di interazione e alla soddisfazione dei parametri di accessibilità, rispetto alla media nazionale. Il radar evidenzia, infine, una scarsa attenzione dell'Amministrazione Regionale agli strumenti di e-Partecipation.

Grafico 3. Accessi



11. Principali servizi

1. Carta regionale servizi (pagamenti online, consultazione)
2. Servizio di orientamento informativo online
3. Sportello unico per le attività produttive (SUAP)
4. E-procurement per le Pubbliche Amministrazioni
5. Centro regionale per l'Open Source software

Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Friuli V. G.	77,10	22,90
Nord-est	91,80	8,20
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Friuli V. G.	3,37	2,05
Italia	100	100

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale si posiziona ai massimi livelli tra i portali regionali analizzati. La sua homepage ha un layout a quattro spalle. La colonna di sinistra contiene i menu istituzionali e una serie di banner riferiti ai portali collegati; nella parte centrale, divisa in due colonne, è presente un elenco delle notizie in evidenza, notizie ANSA e dei link a contenuti di interesse; la colonna di destra è dedicata a contenuti utili, come meteo, qualità dell'aria e prezzi del carburante. Il main navigation è posizionato nella parte superiore della pagina e consente la navigazione per aree tematiche. Tra i meccanismi di navigazione sono stati individuati: breadcrumbs trail, mappa del sito, tag cloud e menu dinamici; sono presenti inoltre diversi motori di ricerca (avanzata e specializzata) Ottimo è il dettaglio dei contenuti informativi ed è evidente l'impegno dell'Amministrazione Regionale verso la riduzione del digital divide; unico nel suo genere, infatti, il software fornito dal portale Eldy FVG (software). Buona l'interfaccia grafica del portale la cui homepage però sembra avere un elevato numero di contenuti



Il **Lazio** è una regione amministrativa dell'Italia centrale con capoluogo Roma, al suo interno è presente la piccola enclave della Città del Vaticano. In epoca antica si intendeva per Latium il territorio compreso tra il basso corso del fiume Tevere e i Monti Ausoni, nei pressi di Terracina, e gli Appennini come limite centrale. È divisa in cinque province: Roma, Latina, Viterbo, Frosinone e Rieti. Il Lazio si colloca sul versante medio-tirrenico ed si caratterizza per la sua eterogeneità del territorio con prevalenza di zone montuose e collinari, le pianure si trovano per lo più in prossimità della costa. La Regione è ben posizionata dal punto di vista del PIL, affermandosi tra le prime a livello nazionale, ma la caratteristica fondamentale è che il PIL laziale non è prodotto omogeneamente sia dal punto di vista territoriale, vista la preponderanza dell'economia romana rispetto a quella degli altri territori provinciali, sia dal punto di vista dei settori produttivi, visto che gran parte del PIL è prodotto dal settore dei servizi.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	5.626.710
Maschi	2.703.994
Femmine	2.992.716
Superficie (km ²)	17.236
Densità (ab./km ²)	362
Comuni	378
N° medio componenti per famiglia	2,4
PIL totale	156.746
PIL pro-capite	29.645
PIL premiante06	12,2%
Pop premiante06	8,9%
Tasso di crescita del PIL regionale	3,3%

Figure sociali

	Lazio	Centro
Tasso di disoccupazione	7,50%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	59,87%	72,26%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	19,63%	21,40%

Tabella 3. Contesto sociale

	Lazio	Centro	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	215,04	171,28	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	130,88	109,55	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	150,23	108,87	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

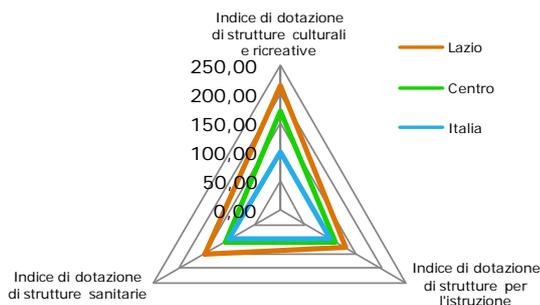


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Lazio	Centro
Famiglie con accesso ad internet da casa	58,00%	58,00%
Famiglie con accesso a banda larga	45,00%	44,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	45,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	39,00%	40,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	14,00%	14,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Lazio	Centro	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	93,67	97,34	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	115,91	122,83	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	40,67	108,38	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	322,62	160,31	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	109,21	100,80	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	127,95	100,99	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	139,09	112,37	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

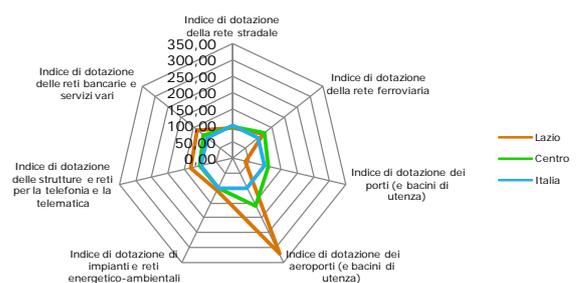
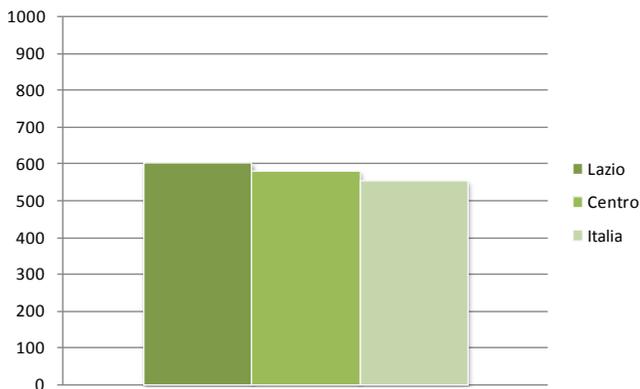
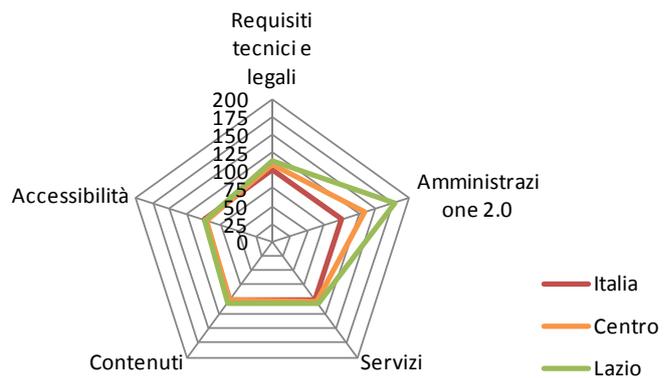


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico evidenzia un'ottima propensione della regione all'erogazione di servizi di tipo transazionale e un'elevata attenzione all'utilizzo degli strumenti del web 2.0. Il portale è al primo posto tra le regioni del centro Italia e registra la presenza di contenuti ad un ottimo livello di dettaglio, soprattutto informativo. Alcuni esempi di servizi erogati sono: Pos.Lazio per la prenotazione delle prestazioni sanitarie e il sistema informativo telematico appalti regione Lazio, che consente di seguire il ciclo dell'appalto in tutte le sue fasi.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico evidenzia dei risultati in linea con i valori medi per quanto riguarda i Contenuti; inferiore al valore medio il risultato registrato nella valutazione dell'accessibilità, mentre è superiore nel caso dei requisiti minimi e dei servizi erogati, dimostrando una forte attenzione per l'informatizzazione dei servizi. Dato in risalto la propensione all'utilizzo degli strumenti del web 2.0, infatti, il portale registra un valore assai superiore alla media, sia nazionale che del centro Italia.

Grafico 3. Accessi

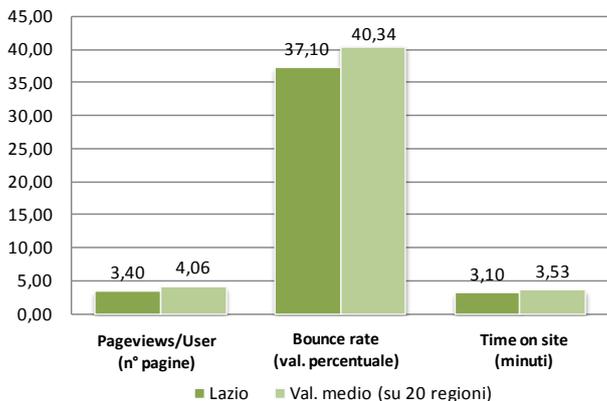


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Lazio	96,30	3,70
Centro	94,90	5,10
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Lazio	6,67	9,37
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Pos.Lazio (prenotazione prestazioni sanitarie, consultazione libretto sanitario)
2. Autocertificazione
3. Sistema informativo telematico appalti regione Lazio (SITARL)
4. Comunicazioni Obbligatorie
5. Lazio e-Citizen

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale della Regione Lazio si posiziona ad alti livelli nella valutazione dell'online sophistication ed ha una homepage con layout a due spalle: una sinistra dedicata al main navigation contenente i menu istituzionali e i menu di navigazione dei canali tematici; una destra contenente la sezione notizie e la sezione "Focus on". Nella parte superiore è presente una sezione dedicata alla navigazione di alcuni contenuti importanti, come bollettino ufficiale, delibere, bandi, autocertificazione e altro. Il portale è strutturato su tre livelli: 1. Homepage, 2. Directory tematiche, 3. Siti tematici; e consente la navigazione dei contenuti solo per canale tematico. Per quanto riguarda i meccanismi di navigazione troviamo: breadcrumbs trail, mappa del sito, menu verticali e drop-down menu; sono presenti inoltre motori di ricerca specializzata e avanzata. Buono il livello di dettaglio dei contenuti distribuiti su una serie di siti web collegati al portale principale per ogni area tematica.

La **Liguria** è una regione dell'Italia nord-occidentale avente come capoluogo la città di Genova. La regione fa parte dell'Euroregione Alpi-Mediterraneo (protocollo d'intesa firmato insieme a Piemonte, Valle d'Aosta, Provenza-Alpi Costa Azzurra, Rhone-Alpes). È divisa in quattro province: Genova, Imperia, Spezia e Savona, ed è una delle regioni più piccole d'Italia, dopo Valle d'Aosta e Molise, ma è una delle più densamente popolate, molto al di sopra della media nazionale. Considerando che le foreste ricoprono oltre il 70% del territorio appare evidente come vi siano notevoli differenze tra la densità di abitanti nell'entroterra e quella del litorale, che sfiora i 1000 ab./Km². Una terra ricca di bellezze naturali in cui sono presenti un parco nazionale, diversi parchi regionali e anche dodici comunità montane. In linea generale l'economia della Liguria è basata su aspetti particolari dei tre settori produttivi, generalmente correlati tra loro, tuttavia osservando i dati relativi al PIL suddivisi per macro-attività economiche è facile osservare come nell'economia ligure abbia un peso notevole il settore dei servizi, commercio e turismo.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	1.615.064
Maschi	767.057
Femmine	848.007
Superficie (km ²)	5.422
Densità (ab./km ²)	298
Comuni	235
N° medio componenti per famiglia	2
PIL totale	39.928
PIL pro-capite	24.936
PIL premiante06	2,6%
Pop premiante06	4,1%
Tasso di crescita del PIL regionale	3,3%

Figure sociali

	Liguria	Nord-Ovest
Tasso di disoccupazione	5,40%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	72,81%	77,91%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	26,75%	21,39%

Tabella 3. Contesto sociale

	Liguria	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	130,95	108,46	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	96,85	96,37	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	108,56	117,22	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

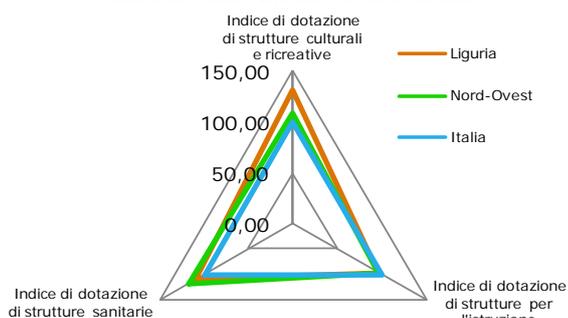


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Liguria	Nord-Ovest
Famiglie con accesso ad internet da casa	49,00%	55,00%
Famiglie con accesso a banda larga	39,00%	41,00%
Individuali che utilizzano regolarmente Internet	44,00%	46,00%
Individuali che non hanno mai utilizzato un computer	43,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	14,00%	15,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Liguria	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	226,09	115,35	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	144,61	91,01	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	606,98	59,29	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	119,78	124,14	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	119,73	129,57	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	123,37	114,11	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	134,48	137,32	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

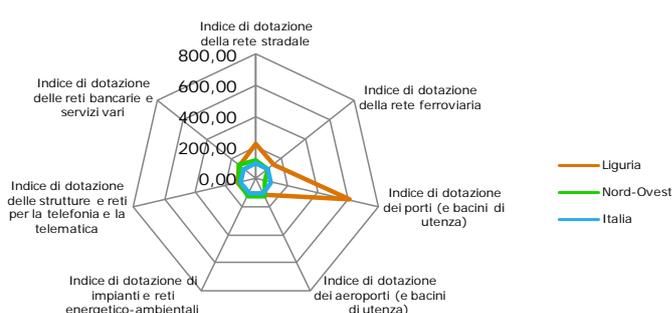
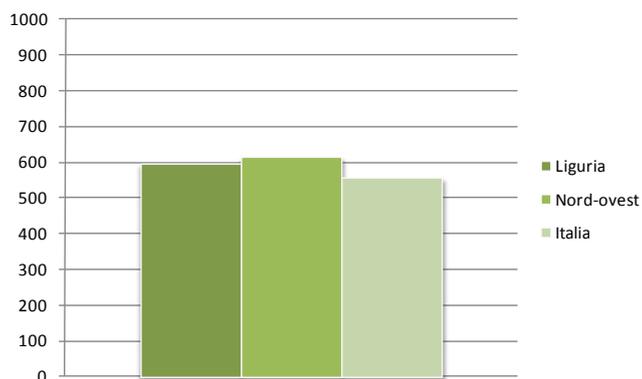
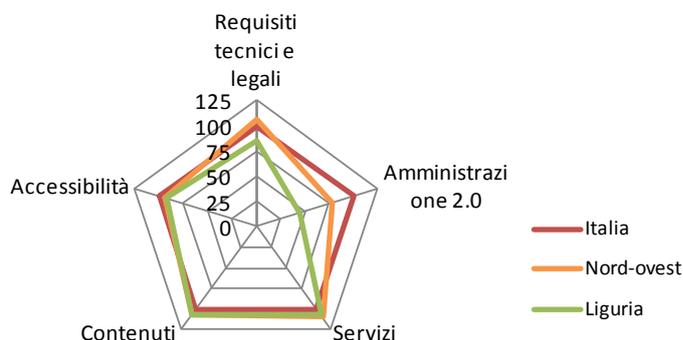


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico sull'online sophistication mostra una buona erogazione di servizi. Il portale si posiziona poco al di sotto della media delle regioni del nord-ovest, ma ottiene un risultato migliore rispetto alla media nazionale. Tra i principali servizi transazionali erogati sul portale, merita di essere citato il servizio Borsa Continua del lavoro e il pagamento del ticket online. Elevato il dettaglio dei contenuti informativi mentre è ancora scarsa la presenza degli strumenti del web 2.0.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico evidenzia delle carenze per ogni parametro di valutazione, soprattutto se messo a confronto con le altre regioni del nord-ovest. Le principali lacune si riscontrano in merito all'utilizzo degli strumenti del web 2.0 e alla soddisfazione dei requisiti minimi richiesti dalla Direttiva. Il risultato della valutazione dell'accessibilità è al di sotto della media nazionale, mentre il livello dei servizi erogati risulta in linea con la media delle regioni del nord-ovest.

Grafico 3. Accessi

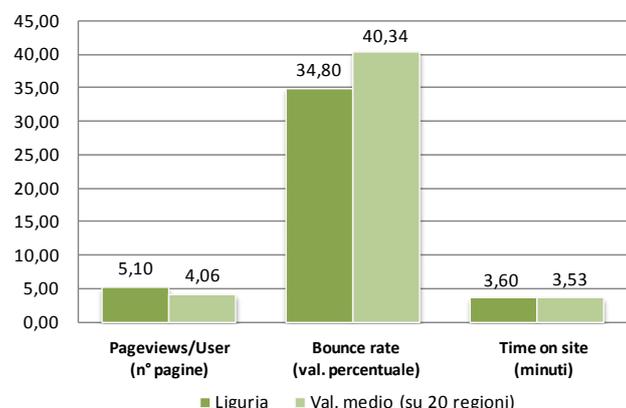


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Liguria	96,70	3,30
Nord-ovest	95,00	5,00
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Liguria	1,90	2,69
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Ticket Web
2. Borsa continua del lavoro
3. Comunicazioni Obbligatorie
4. Piattaforma di e-Procurement
5. Sesamo Liguria

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Liguria presenta una homepage con layout a due spalle: nella colonna di sinistra sono presenti notizie, meteo, diario del presidente e giornale della giunta, mentre in quella destra ci sono invece collegamenti allo sportello del cittadino, ultimi aggiornamenti, servizi in evidenza e tag clouds (unico portale ad avere i tag clouds sulla homepage). Il main navigation con il menu istituzionale e una navigation bar sono posizionati nella parte superiore della pagina. Il portale consente la navigazione dei contenuti sia per aree tematiche che per servizi. Dal punto di vista dei meccanismi di navigazione sono stati individuati: breadcrumbs trail, mappa del sito, tag cloud, A-Z indexes, menu verticali e drop-down menu; è disponibile inoltre un motore di ricerca il cui funzionamento risulta molto lento. I contenuti sono ben strutturati anche attraverso l'utilizzo di una gradevole interfaccia grafica.



La **Lombardia** è una regione amministrativa dell'Italia nord-occidentale avente come capoluogo la città di Milano. Con le sue dodici province, Bergamo, Brescia, Como, Cremona, Lecco, Lodi, Mantova, Milano, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio, Varese, e i suoi 1546 comuni è la regione più popolosa e tra le prime in Europa. I lombardi costituiscono il 16,15% della popolazione nazionale e vivono sul 7,9% del territorio italiano, con una densità demografica seconda solo a quella della Campania. Un aspetto particolarmente interessante è dato dalla popolazione degli stranieri che costituisce quasi un quarto di quella presente in Italia, con un'incidenza sulla popolazione residente di molto superiore alla media nazionale. La sua superficie si divide quasi equamente tra pianura e zone montuose. Dal punto di vista dell'economia la Lombardia è considerata, in Italia e all'estero, una regione altamente industrializzata: si ricordi che la "megapoli padana" è, tra la megapoli europee, la seconda per importanza. In Italia è la prima regione per importanza economica, contribuendo a circa un quarto del prodotto interno lordo nazionale.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	9.742.676
Maschi	4.762.370
Femmine	4.980.306
Superficie (km ²)	23.863
Densità (ab./km ²)	408
Comuni	1.546
N° medio componenti per famiglia	2,3
PIL totale	298.285
PIL pro-capite	31.618
PIL premiante06	25,8%
Pop premiante06	12,9%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,7%

Figure sociali

	Lombardia	Nord-Ovest
Tasso di disoccupazione	3,70%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	78,84%	77,91%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	19,93%	21,39%

Tabella 3. Contesto sociale

	Lombardia	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	117,45	108,46	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	105,58	96,37	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	135,27	117,22	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

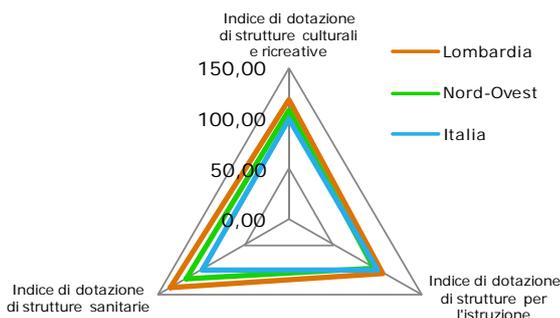


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Lombardia	Nord-Ovest
Famiglie con accesso ad internet da casa	57,00%	55,00%
Famiglie con accesso a banda larga	43,00%	41,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	48,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	37,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	16,00%	15,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Lombardia	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	84,64	115,35	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	78,08	91,01	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	0,00	59,29	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	173,97	124,14	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	154,50	129,57	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	131,86	114,11	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	160,00	137,32	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

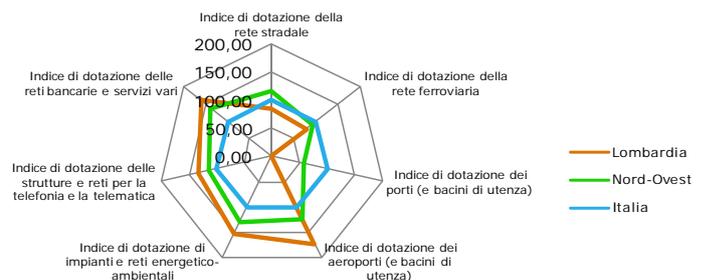
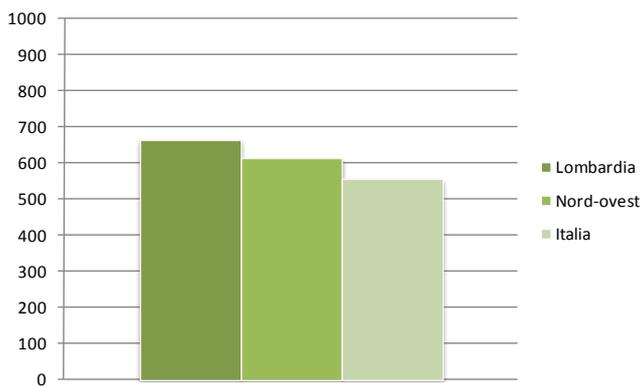
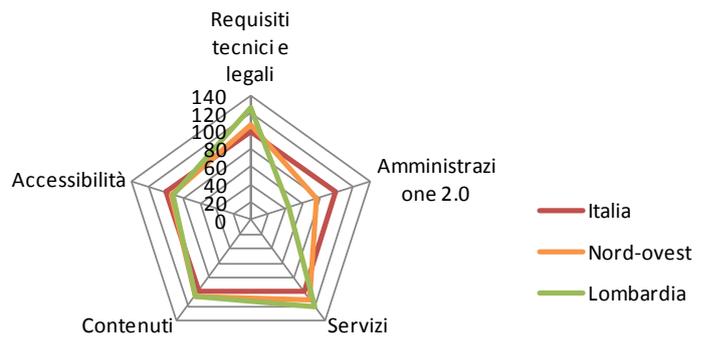


Grafico 1. Online sophistication



Il portale si posiziona tra i primi per quanto riguarda la sofisticazione online dei servizi erogati. Il grafico mostra l'ottimo livello della regione rispetto sia alla media nazionale che alle regioni del nord-ovest. I contenuti presenti dimostrano un elevato livello di dettaglio, e in generale un'ottima copertura delle aree tematiche individuate. I principali servizi transazionali erogati riguardano l'area delle attività produttive e della sanità

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico mostra l'ottimo posizionamento del portale rispetto ai parametri di valutazione della qualità. I valori evidenziati sono, nella maggior parte dei casi, superiori alla media; unica eccezione la valutazione dell'Amministrazione 2.0, che registra delle importanti carenze rispetto alle altre regioni, si rileva infatti una quasi totale assenza degli strumenti del web 2.0. Il portale può sicuramente essere considerato come un modello da seguire per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, di gran lunga superiore alla media.

Grafico 3. Accessi

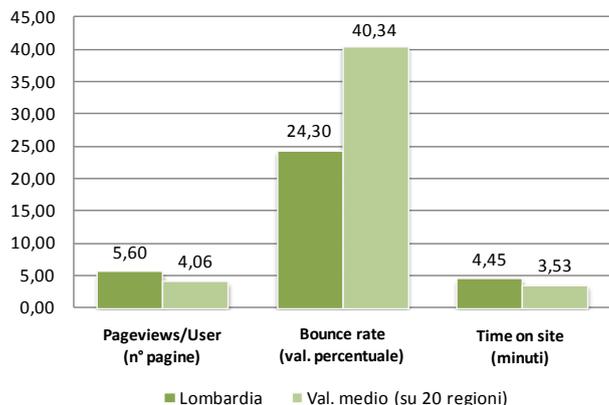


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Lombardia	93,70	6,30
Nord-ovest	95,00	5,00
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Lombardia	9,89	16,23
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Compilazione online AIA
2. Lombardia Point (promozione dell'impresa all'estero)
3. Sistema informativo socio-sanitario
4. Sintel – Centrale regionale acquisti
5. Borsa lavoro Lombardia

12. Breve descrizione

Il portale della Lombardia eroga numerosi servizi, anche a livello transazionale, sia per i cittadini che per le imprese. La sua homepage presenta il main navigation composto da una navigation bar posta nella parte superiore della pagina; sono presenti inoltre numerosi contenuti utili come: meteo, orari e collegamenti, calcolo del bollo auto, calendario ed una sezione dedicata all'agenzia stampa. Nella parte bassa è posto il menu istituzionale, rappresentato da una seconda navigation bar. I contenuti possono essere navigati per aree tematiche ed eventi della vita, ma anche per servizi, per settori e politiche di interesse, oltreché per contenuti per i cittadini e per le imprese. I meccanismi di navigazione presenti sul portale sono in quantità inferiore rispetto alla generalità dei portali regionali, sono stati individuati infatti: menu verticali, mappa del sito e navigation bars and tabs; non è presente un sistema di breadcrumbs trail tuttavia durante la navigazione è possibile comunque stabilire il percorso seguito. Il portale risulta graficamente molto gradevole, curato e anche molto dettagliato dal punto di vista dei contenuti.



Le **Marche** sono una regione amministrativa dell'Italia centrale con capoluogo Ancona. Collocata sul versante medio-adriatico, è divisa in cinque province: Ancona, Macerata, Fermo, Pesaro e Urbino, Ascoli Piceno. La regione ha un territorio per la maggior parte collinare (quasi il 70%) e montuoso ed è soggetto a terremoti, infatti il 97,3 % della regione, pari a 230 comuni, è stato classificato a rischio medio o alto; presenta una forma caratteristica di pentagono irregolare e si sviluppa per lo più longitudinalmente da nord-ovest a sud-est. L'economia marchigiana è costituita maggiormente da una fiorente piccola-media industria ad alta specializzazione distribuita equamente su tutto il territorio, ma concentrata soprattutto nel litorale e nelle valli.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	1,569.578
Maschi	763.741
Femmine	805.837
Superficie (km ²)	9.366
Densità (ab./km ²)	166
Comuni	239
N° medio componenti per famiglia	2,5
PIL totale	36.868
PIL pro-capite	24.195
PIL premiante06	2,5%
Pop premiante06	4,0%
Tasso di crescita del PIL regionale	2,0%

Figure sociali

	Marche	Centro
Tasso di disoccupazione	4,70%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	73,69%	72,36%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	22,42%	21,40%

Tabella 3. Contesto sociale

	Marche	Centro	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	97,02	171,28	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	131,65	109,55	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	87,16	108,87	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

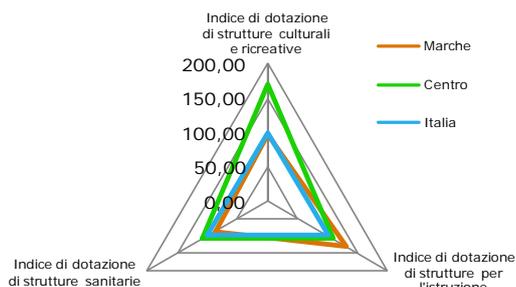


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Marche	Centro
Famiglie con accesso ad internet da casa	59,00%	58,00%
Famiglie con accesso a banda larga	43,00%	44,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	44,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	42,00%	40,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	14,00%	14,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Marche	Centro	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	107,76	97,34	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	101,44	122,83	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	122,17	108,38	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	48,82	160,31	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	86,75	100,80	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	87,57	100,99	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	96,88	112,37	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

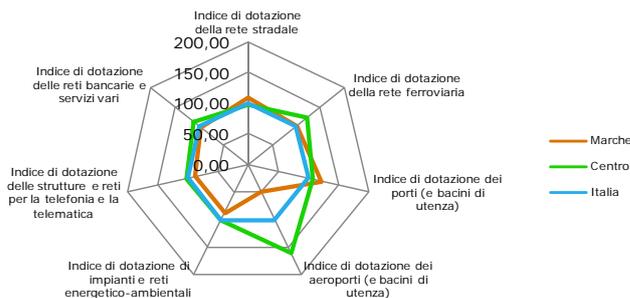
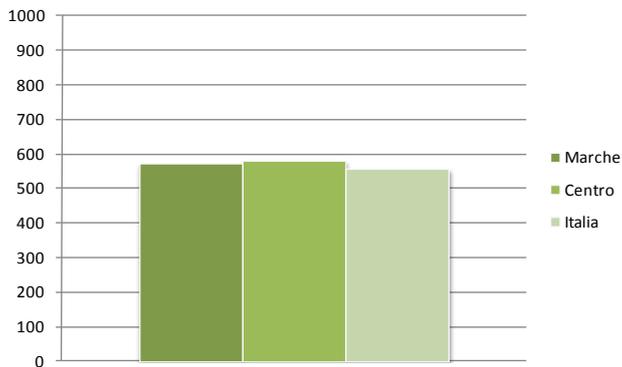
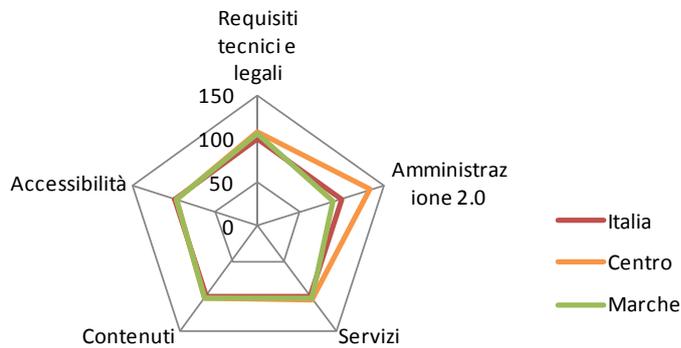


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico evidenzia una situazione in linea con i valori medi calcolati. Come per la generalità dei portali, i principali servizi erogati a livello transazionale sono concentrati nelle aree Sanità, Lavoro e Attività produttive e riguardano la consultazione dei referti medici, la generazione online di moduli, pagamento oneri a saldo e altro. Da porre in evidenza anche la presenza di un servizio di SMS nella sezione dedicata alla Protezione civile, riservato al personale.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico mostra un generale allineamento alle altre regioni per la maggior parte degli indicatori di qualità e servizio; la principale differenza riguarda la mancanza di una giusta dotazione degli strumenti del web 2.0, soprattutto rispetto alle altre regioni del Centro. L'analisi, infatti, posiziona il portale al di sotto della media nazionale in termini di Amministrazione 2.0; ad eccezione dei tag clouds sul portale del turismo, non è stata registrata alcuna presenza degli altri strumenti selezionati per la ricerca.

Grafico 3. Accessi

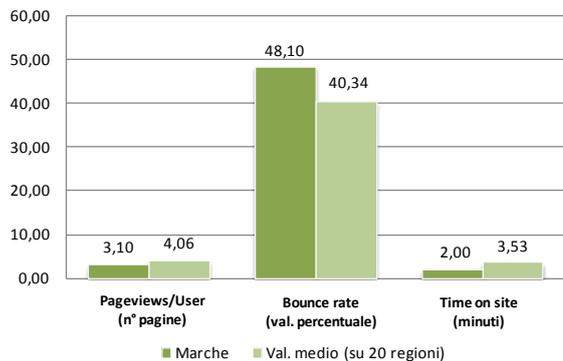


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Marche	93,50	6,50
Centro	94,90	5,10
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Marche	1,93	2,61
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Consultazione referti medici
2. Borsa regionale del lavoro
3. SUT-MARCHE
4. Bilancio online
5. Sprint Marche

12. Breve descrizione

Il portale delle Marche ha una doppia versione della homepage, a seconda delle modalità di accesso; digitando l'Url per accedere è visualizzata una prima versione, cliccando poi durante la navigazione sul link "Homepage" si è indirizzati ad una seconda versione differente. Questa seconda homepage, maggiormente visualizzata durante la navigazione, è composta da tre spalle: in quella di sinistra è presente il main navigation con il menu istituzionale e le diverse aree tematiche, in quella di destra sono presenti notizie meteo e i link ai siti tematici, alla navigazione per servizi e ad una navigazione guidata, nella parte centrale vi è un elenco di notizie in primo piano; la parte superiore della pagina oltre all'utility navigation contiene anche un motore di ricerca sia nel sito che in tutti i siti regionali. Una seconda anomalia da sottolineare riguarda il funzionamento dei link per il cambio della lingua, infatti, delle quattro lingue previste è possibile cliccare solo il link della lingua inglese mentre i restanti link risultano non funzionanti. Il portale consente la navigazione per strutture organizzative, per aree tematiche, ed anche una navigazione guidata. Dal punto di vista dei meccanismi di navigazione è stata registrata la presenza di: breadcrumbs trail, menu verticali e menu dinamici, mappa del sito, tag cloud e A-Z indexes.



Il **Molise** è una regione dell'Italia meridionale con capoluogo Campobasso e dal 24 novembre 2005 ha anche una sede istituzionale a Bruxelles. Il Molise è l'unica regione italiana nata dalla divisione di una Regione, fu istituita infatti nel 1963 per distacco dall'antica regione Abruzzi e Molise, diventando la ventesima regione d'Italia. Le sue province sono: Campobasso e Isernia. La sua superficie è divisa quasi equamente tra zone di montagna e zone collinari, mentre le aree pianeggianti sono poche e di piccole dimensioni. Dato il basso numero di abitanti, l'economia molisana è poco sviluppata rispetto alle altre regioni italiane, pertanto il settore primario è quello da cui provengono le maggiori rendite economiche. L'area industriale più vasta e di maggiore importanza è situata a Termoli, dove tra le varie industrie è presente lo zuccherificio del Molise, l'unico del centro sud Italia.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	320.795
Maschi	156.036
Femmine	164.759
Superficie (km ²)	4.434
Densità (ab./km ²)	72
Comuni	136
N° medio componenti per famiglia	2,5
PIL totale	5.785
PIL pro-capite	17.997
PIL premiante06	0,3%
Pop premiante06	1,4%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,3%

Figure sociali

	Molise	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	9,10%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	65,90%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	21,84%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Molise	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	37,80	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	85,08	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	62,50	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

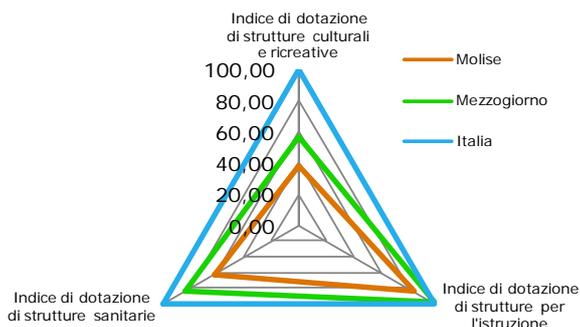


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Molise	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	53,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	26,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	40,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	46,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	9,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Molise	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	99,50	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	49,56	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	11,82	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	0	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	40,46	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	35,14	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	45,89	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

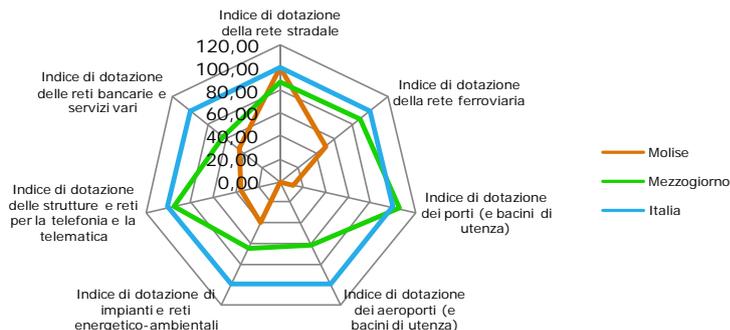
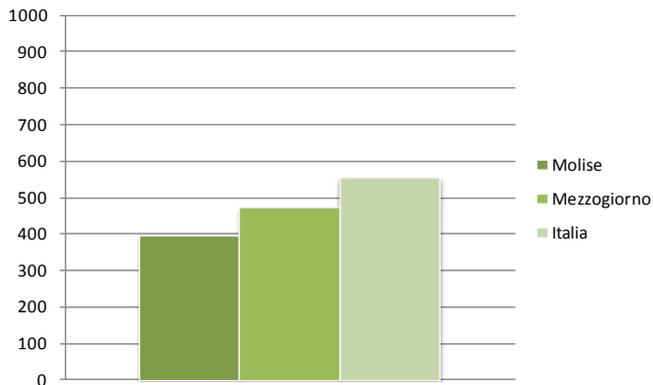
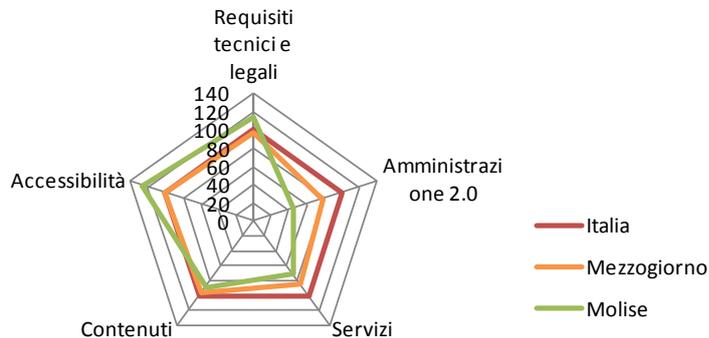


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico evidenzia lo stato del portale della regione, privo di contenuti, soprattutto dal punto di vista dell'erogazione di servizi ad interazione bidirezionale e transazionali. La maggior parte dei contenuti sono presenti ad un livello informativo, mentre si registra la presenza di alcuni servizi di tipo transazionale solo nell'area dedicata alle attività produttive (sportello per l'internazionalizzazione), e in quella dei lavori pubblici (comunicazione dei lavori).

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il radar delinea una situazione generale negativa, posizionando il portale al di sotto dei valori medi calcolati per la maggior parte degli indicatori di qualità. In alcuni casi si evidenziano delle carenze molto importanti dovute ad una quasi totale assenza nell'utilizzo di strumenti del web 2.0, di servizi per la partecipazione attiva dei cittadini e di erogazione di servizi informatizzati. Gli indicatori che registrano un valore positivo riguardano l'Accessibilità e la rispondenza ai requisiti minimi individuati dalla Direttiva.

Grafico 3. Accessi

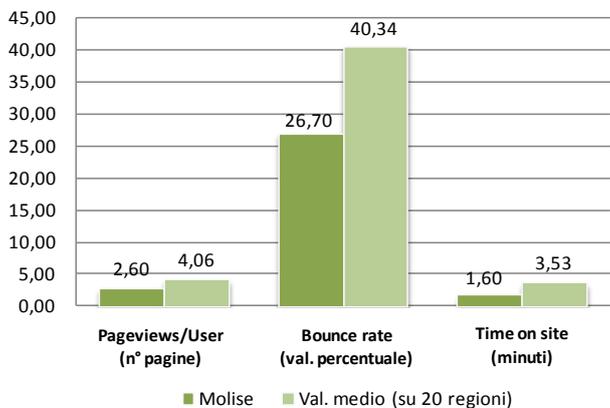


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Molise	96,00	4,00
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Molise	0,58	0,53
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Sprint-Molise
2. Osservatorio regionale lavori pubblici
3. Osservatorio regionale sulla qualità dei servizi sanitari
4. Servizio statistico e cartografico territoriale
5. Osservatorio fenomeni sociali

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale del Molise denota una scarsa propensione all'erogazione dei servizi ad elevato livello di interazione. La sua homepage ha un layout a quattro colonne, che consentono di effettuare la navigazione: del menu istituzionale, per aree tematiche, per servizi (cittadini, imprese e amministrazioni) e della parte dedicata alle notizie; nell'area superiore della pagine troviamo l'utility navigation e la funzione di ricerca. I meccanismi di navigazione individuati sul portale sono: il sistema di breadcrumbs trail, menu verticali e la mappa del sito.

È l'unico dei portali regionali ad avere una modalità di visualizzazione "mobile" dimostrando un livello di gradevolezza sicuramente superiore alla media, tuttavia, in generale risulta povero di contenuti soprattutto ad elevato livello di interazione.



Il **Piemonte** è una regione dell'Italia nord-occidentale con capoluogo Torino. Il territorio piemontese è suddivisibile in tre fasce concentriche, di cui la prevalente (e più esterna) è quella alpina ed appenninica (circa il 43% del territorio regionale); al suo interno vi è la zona collinare la quale racchiude una zona pianeggiante. Nella regione scorrono moltissimi fiumi e torrenti. È composta da otto province: Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Torino, Verbano-Cusio-Ossola, Vercelli. Il Piemonte vanta una ricchezza linguistica invidiabile, infatti a parte l'italiano nel territorio sono riconosciute dalla regione ben cinque lingue storiche quali ad esempio il Piemontese, l'Occitano. Nella regione ci sono 193.000 ettari di aree protette, pari al 7,6% della superficie totale, per un totale di 56 tra parchi e riserve regionali e anche due parchi nazionali. È una regione con un'antica tradizione industriale, la sua manodopera è composta prevalentemente da immigrati veneti e meridionali, e per molto tempo l'industria è stata il motore economico regionale. Della popolazione del Piemonte, più della metà vive nella provincia di Torino.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	4.432.571
Maschi	2.149.373
Femmine	2.283.198
Superficie (km ²)	25.402
Densità (ab./km ²)	174
Comuni	1206
N° medio componenti per famiglia	2,2
PIL totale	124.158
PIL pro-capite	28.210
PIL premiante06	8,4%
Pop premiante06	7,4%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,2%

Figure sociali

	Piemonte	Nord-Ovest
Tasso di disoccupazione	5,00%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	77,97%	77,91%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	22,68%	21,39%

Tabella 3. Contesto sociale

	Piemonte	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	91,51	108,46	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	87,28	96,37	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	97,98	117,22	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

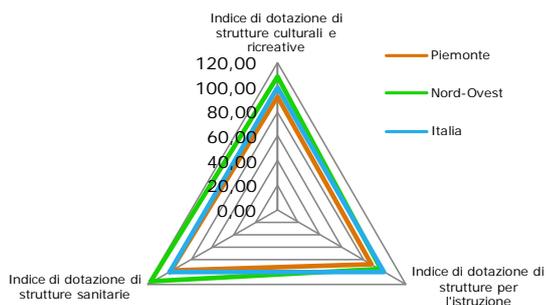


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Piemonte	Nord-Ovest
Famiglie con accesso ad internet da casa	52,00%	55,00%
Famiglie con accesso a banda larga	38,00%	41,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	44,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	41,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	12,00%	15,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Piemonte	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	129,90	115,35	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	102,01	91,01	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	0	59,29	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	55,03	124,14	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	99,41	129,57	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	89,88	114,11	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	108,97	137,32	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

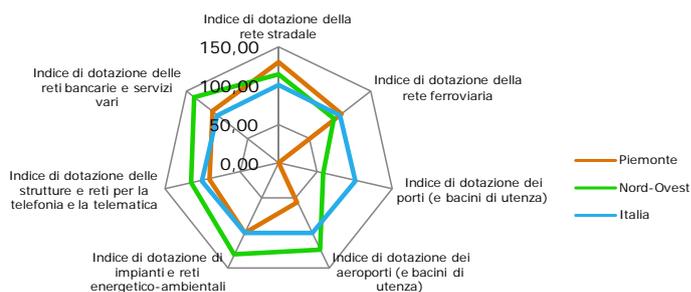
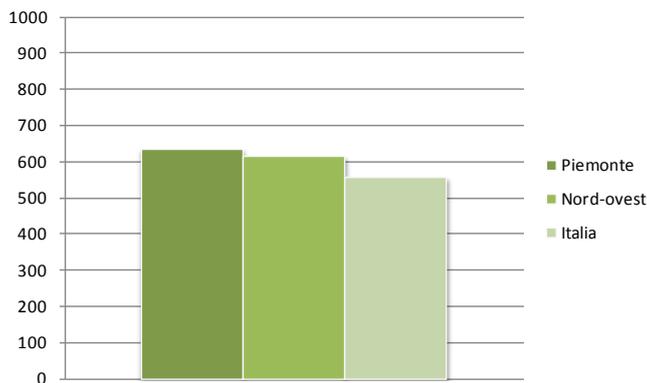
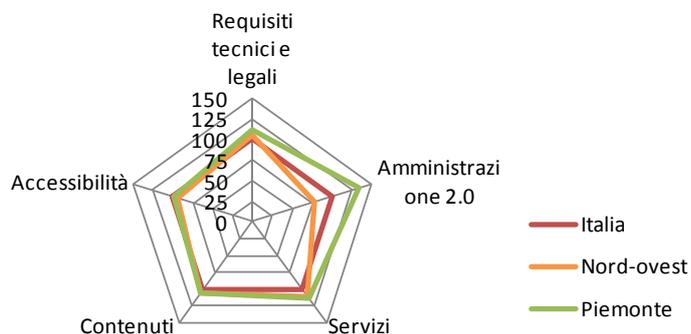


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico dimostra un'ottima propensione all'erogazione di servizi ad elevato grado di interazione. Numerosi e dettagliati i contenuti individuati ad ogni livello che posizionano il portale tra i primi nell'erogazione di servizi informatizzati, per l'utilizzo degli strumenti del web 2.0 e nell'offerta di contenuti multimediali. I principali servizi transazionali erogati sono stati rilevati nelle aree Attività produttive, Lavori pubblici e Lavoro.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico mostra una situazione positiva generale, registrando valori positivi, rispetto alla media, per ogni indicatore di qualità e servizio. Si evidenziano ottimi risultati nella rispondenza ai requisiti minimi individuati dalla Direttiva e soprattutto nell'utilizzo degli strumenti del web 2.0. L'unico dato poco al di sotto della media nazionale è relativo al parametro della valutazione dell'accessibilità, superiore al valore medio calcolato per le regioni del Nord-ovest, ma inferiore alla media nazionale.

Grafico 3. Accessi

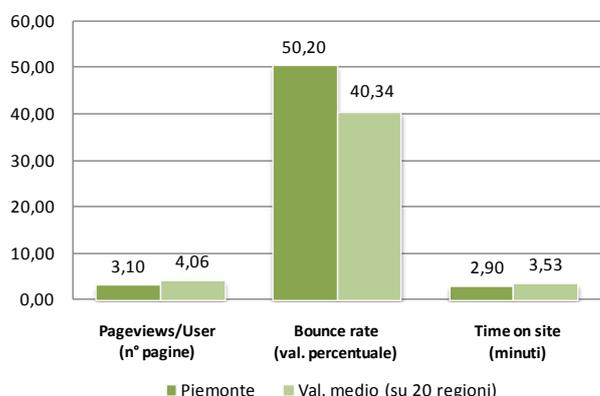


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Piemonte	96,20	3,80
Nord-ovest	95,00	5,00
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Piemonte	9,69	7,38
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Sportello unico regionale
2. Osservatorio regionale dei lavori pubblici
3. Gestione online delle comunicazioni obbligatorie
4. E-learning forestale (ELFo)
5. Sistema informativo regionale ambientale

12. Breve descrizione

Il portale della regione Piemonte ha una homepage con layout a tre spalle: la parte sinistra dedicata al motore di ricerca e ad un elenco dei contenuti più visualizzati; la parte centrale contenente le novità del sito e i link ad alcuni importanti contenuti; la parte destra dedicata ai contenuti multimediali, webTV, news e meteo. Il main navigation è collocato nella parte superiore della pagina, contiene il menu istituzionale e consente la navigazione sia per servizi che per aree tematiche. L'analisi ha evidenziato gli ottimi risultati raggiunti dal portale nell'erogazione dei servizi e nell'utilizzo dei principali strumenti del web 2.0. Per quanto riguarda i meccanismi di navigazione il portale utilizza: tag cloud, menu verticali e il breadcrumbs trail. Il portale dimostra sicuramente un ottimo livello di attrattività e gradevolezza grazie ad una struttura dell'homepage tra le migliori e più innovative, sia dal punto di vista strutturale che dei contenuti, offrendo anche numerosi contenuti multimediali.



La **Puglia** è una regione dell'Italia meridionale con capoluogo Bari. Costituita da sei province: Bari, Brindisi, Lecce, Taranto, Foggia, Barletta-Andria-Trani; è la regione più orientale d'Italia, bagnata sia dall'Adriatico che dallo Ionio e presenta la più lunga estensione costiera dell'Italia continentale (834 Km). Ha una superficie prevalentemente pianeggiante (oltre il 50% del territorio) e collinare, con una quasi totale assenza di territorio montuoso (1,4%). Anche se la Puglia può essere suddivisa in regioni morfologiche diverse con caratteristiche ben definite, riesce a conservare una sua precisa identità regionale. Da nord a sud si susseguono gradualmente, senza netti contrasti, sei regioni geografiche, cioè, il Gargano, il Subappennino Dauno, il Tavoliere delle Puglie, le Murge, l'Arco Ionico tarantino e il Salento. Da un punto di vista urbanistico, la Puglia si caratterizza, rispetto al resto d'Italia, per la presenza di un numero di comuni ridotto, di dimensioni demografiche e territoriali medio-grandi, salvo che nel Salento. Tra le regioni del mezzogiorno, l'economia della Puglia è quella che ha registrato negli ultimi anni l'andamento migliore dovuto soprattutto alla crescita del settore terziario e dell'Industria.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	4.079.702
Maschi	1.979.254
Femmine	2.100.448
Superficie (km ²)	19.358
Densità (ab./km ²)	211
Comuni	258
N° medio componenti per famiglia	2,7
PIL totale	64.227
PIL pro-capite	15.781
PIL premiante06	2,8%
Pop premiante06	4,2%
Tasso di crescita del PIL regionale	0,2%

Figure sociali

	Puglia	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	11,60%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	66,39%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	18,01%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Puglia	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	48,53	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	102,35	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	98,54	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

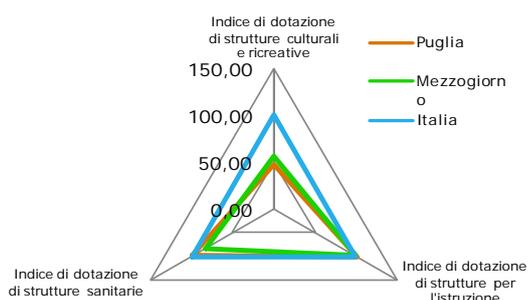


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Puglia	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	43,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	29,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	31,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	55,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	6,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Puglia	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	73,88	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	123,87	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	119,67	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	63,50	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	85,75	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	117,35	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	68,05	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

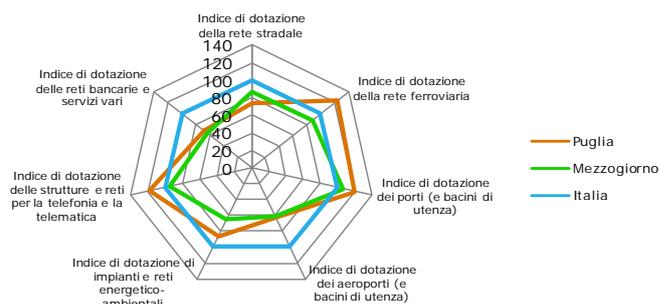
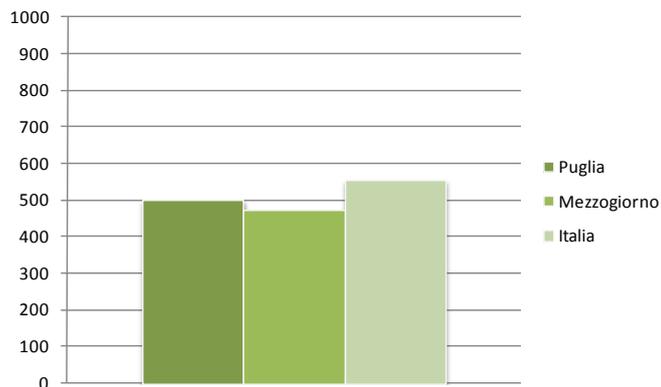
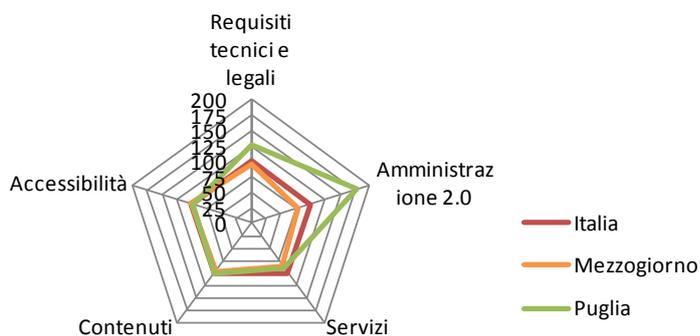


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico mostra dei risultati positivi rispetto alle altre regioni del Mezzogiorno, anche se ancora lontani dalla media nazionale. Sicuramente buona la presenza degli strumenti di consultazione e di discussione tra gli utenti; risultano dettagliati i contenuti informativi, ma è necessaria una maggiore attenzione all'informatizzazione dei servizi erogati, ancora poco sviluppati. I principali servizi transazionali si riscontrano nelle aree Innovazione e Lavori pubblici.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Nella valutazione della rispondenza alla nuova Direttiva, la Puglia registra dei risultati in linea con i valori medi registrati per il Mezzogiorno e a livello nazionale, sia nella valutazione dell'accessibilità che dei contenuti; risulta essere ancora indietro nell'erogazione di servizi ad elevato livello di interazione, mentre si posiziona nettamente al di sopra della media nazionale per quanto riguarda la rispondenza ai requisiti minimi previsti dalla Direttiva e soprattutto nell'utilizzo degli strumenti del web 2.0

Grafico 3. Accessi

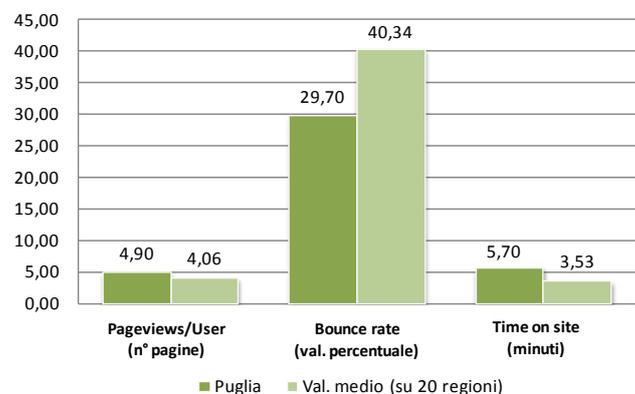


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Puglia	97,00	3,00
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Puglia	6,06	6,79
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. SIMOG – sistema integrato monitoraggio gare
2. EmPULIA – centro acquisti per la pubblica amministrazione
3. PugliaAttiva
4. Borsa lavoro Puglia
5. Osservatorio regionale dei rifiuti

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Puglia registra dei risultati sicuramente positivi rispetto alla media delle regioni del Mezzogiorno. La homepage presenta un'immagine principale, con il main navigation posizionato nella parte sinistra, mentre in alto a destra è disponibile la funzione di ricerca interna al sito con mappa e contatti. I contenuti sono navigabili per aree tematiche, strutture regionali e servizi. Paging navigation, breadcrumbs trail, mappa del sito, menu verticali e menu dinamici sono i principali meccanismi di navigazione individuati sul portale. Ottima l'adozione di strumenti per aumentare la partecipazione dei cittadini, come i numerosi forum previsti per diverse aree tematiche.

In linea generale il portale sembra essere dotato di una interfaccia poco attrattiva, con un livello di gradevolezza inferiore alla media ma con una buona struttura dei contenuti.



La **Sardegna** è un'isola e una regione autonoma a statuto speciale dell'Italia, con capoluogo Cagliari, lo statuto speciale le garantisce una larga autonomia amministrativa e culturale. È divisa in otto province: Cagliari, Carbonia-Iglesias, Medio Campidano, Nuoro, Ogliastra, Olbia-Tempio, Oristano, Sassari. Per estensione costituisce la seconda isola italiana e dell'intero Mediterraneo nonché la terza regione italiana per superficie. Più dell'80% del territorio è montuoso e collinare. Dal punto di vista dell'economia oltre al commercio, al pubblico impiego e alle nuove tecnologie, l'attività trainante è il turismo, sviluppatosi inizialmente lungo le coste settentrionali dell'isola. Il terziario è il settore in cui sono occupati il maggior numero di addetti (quasi il 70%). La Sardegna ha il reddito pro-capite più elevato tra le regioni del Mezzogiorno, inferiore però del 13% rispetto alla media nazionale.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	1.671.001
Maschi	819.518
Femmine	851.583
Superficie (km ²)	24.090
Densità (ab./km ²)	69
Comuni	377
N° medio componenti per famiglia	2,5
PIL totale	32.579
PIL pro-capite	19.654
PIL premiante06	1,6%
Pop premiante06	3,2%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,6%

Figure sociali

	Sardegna	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	12,20%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	72,05%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	18,01%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Sardegna	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	60,09	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	53,43	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	55,11	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

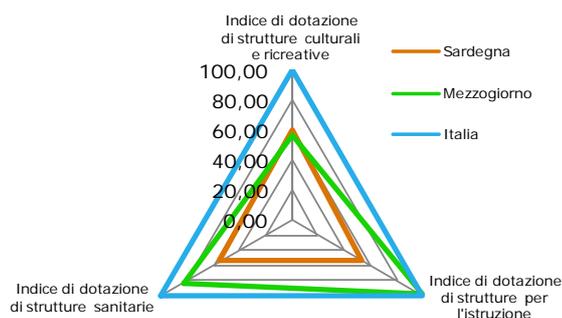


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Sardegna	Isole
Famiglie con accesso ad internet da casa	55,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	36,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	43,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	38,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	15,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Sardegna	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	45,59	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	15,06	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	119,76	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	84,78	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	35,22	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	44,00	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	40,95	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

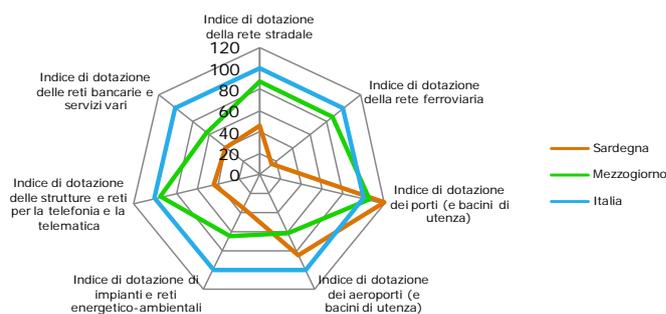
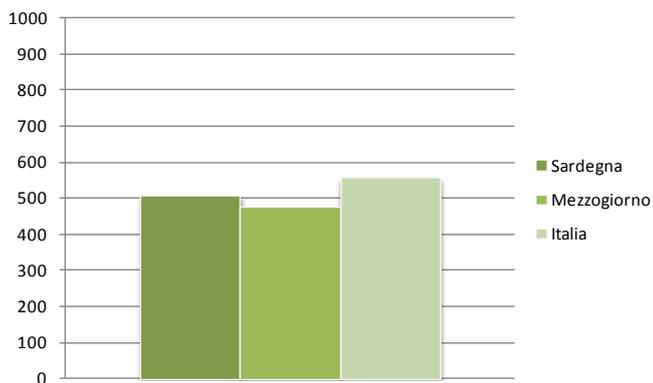
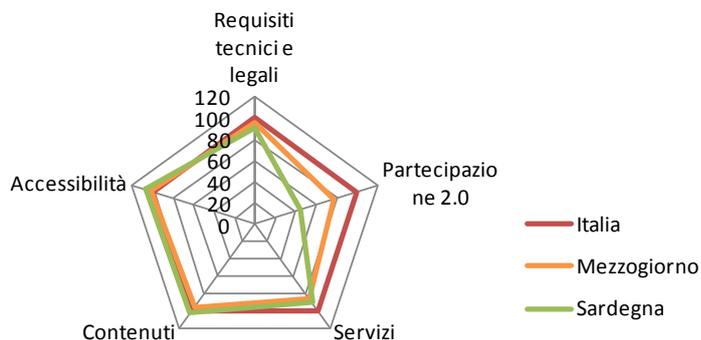


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico, in linea con quanto messo in evidenza per le altre regioni del Mezzogiorno, registra una scarsa propensione all'erogazione di servizi transazionali, anche se non ai minimi livelli. La Sardegna si posiziona infatti al di sopra della media del Mezzogiorno erogando servizi ad elevato livello di interazione nelle aree Lavoro, Attività produttive e Sanità. Buona la presenza di contenuti multimediali mentre si registra una quasi totale assenza degli strumenti del web 2.0.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il radar mostra una tendenza positiva per quanto riguarda gli indicatori di Accessibilità, Contenuti e Requisiti minimi; evidente la minore capacità di erogare contenuti a livello transazionale, e la scarsa propensione dell'Amministrazione regionale ad utilizzare strumenti per una partecipazione attiva dei cittadini, attraverso la consultazione degli stessi e una maggiore interazione. La Sardegna si posiziona agli ultimi posti nella valutazione dell'Amministrazione 2.0 insieme a Molise e Liguria.

Grafico 3. Accessi

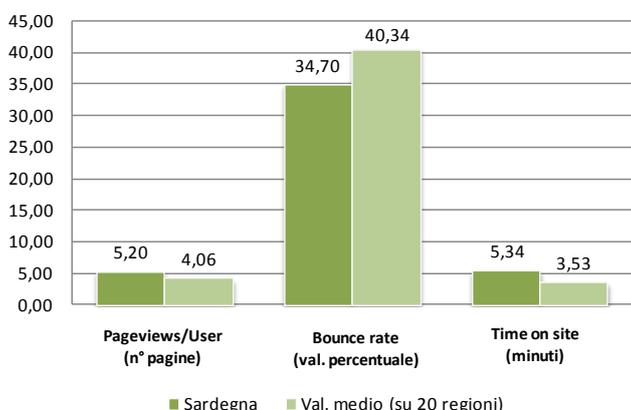


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Sardegna	97,60	2,40
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Sardegna	7,46	2,78
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Fascicolo sanitario elettronico (MEDIR)
2. Comunicazioni Obbligatorie
3. SUAP Sardegna
4. Sardegna Geoblog
5. Borsa lavoro

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale della Sardegna ha una homepage con layout a tre colonne: nella colonna sinistra ci sono il menu istituzionale, il menu di navigazione per servizi al cittadino, alle imprese, agli enti locali e soggetti esterni; nella colonna destra è possibile trovare i link ai siti tematici e il motore di ricerca; nella parte centrale si trova l'elenco delle notizie e più in basso la distinzione per aree tematiche. Dal punto di vista dei meccanismi di navigazione utilizzati sul portale, i principali sono: breadcrumbs trail, mappa del sito, navigation bars and tabs e i menu verticali; sono presenti inoltre motori di ricerca avanzata e specializzata. Complessivamente il portale ha una struttura minimale, buona dal punto di vista dei contenuti ma non particolarmente gradevole ed attrattiva dal punto di vista grafico.



La **Sicilia** è la più estesa isola del Mar Mediterraneo, la settima d'Europa, la quarantacinquesima nel mondo. Anche la Sicilia come la Sardegna è una regione autonoma a statuto speciale ed è anche la regione più estesa d'Italia. Il suo capoluogo è Palermo ed è suddivisa in nove province: Agrigento, Caltanissetta, Catania, Messina, Enna, Palermo, Ragusa, Siracusa, Trapani. Il territorio della Sicilia comprende diverse isole minori, quali l'arcipelago delle sette Eolie o Lipari e Ustica a nord, quello delle tre Egadi ad ovest, nonché a sud le isole di Pantelleria, Lampedusa e Linosa oltre ad altre minori. È una regione prevalentemente collinare (più del 60% del territorio) mentre per la restante parte troviamo zone montuose e in misura minore zone pianeggianti. Osservando la ripartizione del Pil in relazione alla macro-attività economica si può notare come nell'economia siciliana sia il terziario a farla da padrone con un'elevata percentuale di prodotto interno lordo attribuibile al commercio e alle altre attività di servizi.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	5.037.799
Maschi	2.433.605
Femmine	2.604.194
Superficie (km ²)	25.711
Densità (ab./km ²)	196
Comuni	390
N° medio componenti per famiglia	2,6
PIL totale	78.322
PIL pro-capite	117.617
PIL premiante06	3,3%
Pop premiante06	4,6%
Tasso di crescita del PIL regionale	0,1%

Figure sociali

	Sicilia	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	13,80%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	65,87%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	18,29%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Sicilia	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	47,34	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	98,57	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	94,62	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

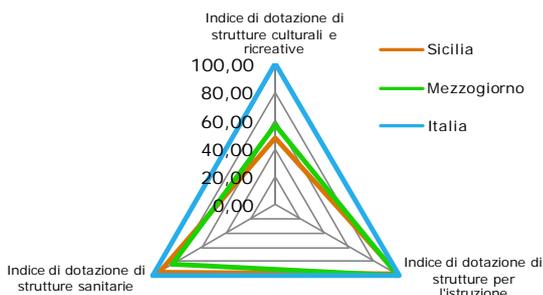


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Sicilia	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	46,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	34,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	35,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	50,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	7,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Sicilia	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	85,94	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	59,89	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	180,97	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	85,01	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	65,02	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	108,81	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	69,78	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

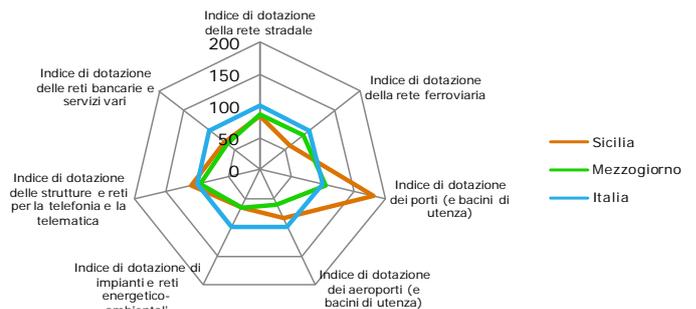
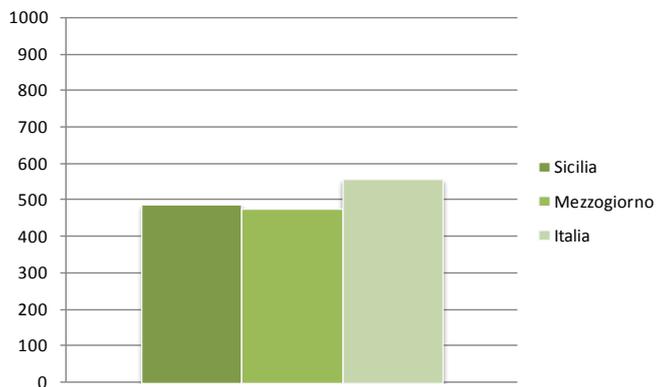
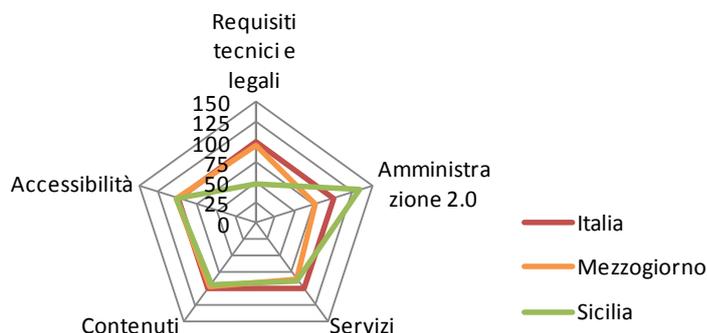


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico mostra un risultato in linea con la media del Mezzogiorno, ma ancora lontano dalla media nazionale. Si registra la presenza di alcuni contenuti e servizi interessanti ma non sembra esserci un adeguato livello di dettaglio degli stessi. I principali servizi transazionali sono riferiti a Lavoro, con il servizio di comunicazioni obbligatorie, e certamente l'eParticipation, ambito nel quale la regione sembra aver abbondantemente investito.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il radar evidenzia le principali aree nelle quali la regione si trova ancora indietro rispetto sia alla media delle regioni del Mezzogiorno sia alla media italiana. Sicuramente da migliorare la rispondenza ai requisiti minimi, infatti, sul portale non vi è traccia dei curricula dei dirigenti, delle loro retribuzioni e dei tassi di assenza, oltre ad un accurato elenco dei servizi. Il miglior risultato è riferito all'indicatore Amministrazione 2.0, di gran lunga superiore alla media delle regioni del Mezzogiorno.

Grafico 3. Accessi

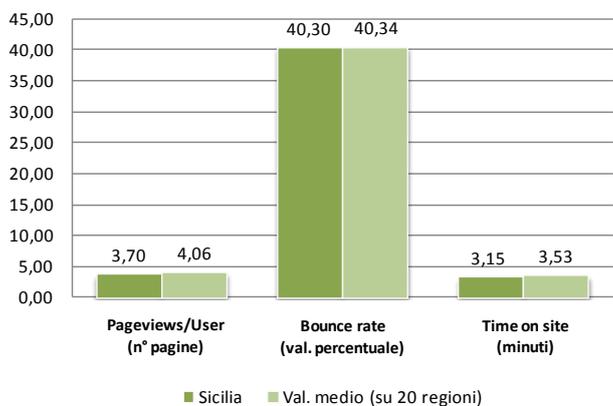


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Sicilia	93,60	6,40
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Sicilia	8,42	8,39
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Comunicazioni obbligatorie
2. Agevolazioni ai piani di sviluppo di filiera
3. E-Inps (visualizzazione versamenti contributivi effettuati)
4. eParticipation
5. Consultazione e pubblicazione bandi albo pretorio

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Sicilia presenta seri problemi di navigazione. Caratterizzato da una disomogeneità di linguaggio, non presenta alcuna distinzione dei contenuti per aree tematiche o servizi. Infine per effettuare uno *scouting* del portale è stato necessario andare alla ricerca dei singoli contenuti senza comprenderne il livello di aggiornamento. Ha una homepage con layout a tre colonne con il menu istituzionale, siti tematici e link utili nella colonna di sinistra, link in evidenza nella colonna di destra mentre nella parte centrale sono elencate alcune notizie in primo piano. La navigazione del portale non segue alcun criterio particolare (es. aree tematiche, eventi della vita) e i meccanismi di navigazione utilizzati sono ben pochi: breadcrumbs trail e menu verticali. Dal punto di vista della gradevolezza il portale, salvo alcuni casi particolari, è poco gradevole ed attrattivo dimostrando una scarsa struttura dei contenuti.



La **Toscana** è una regione dell'Italia centrale. Grazie alla sua storia e alla sua forte unità culturale è una delle regioni italiane con la più antica e definita identità. Il capoluogo regionale è Firenze, che rappresenta anche il principale fulcro storico, artistico ed economico-amministrativo; le altre città capoluogo di provincia sono: Arezzo, Grosseto, Livorno, Lucca, Massa, Pisa, Pistoia, Prato e Siena. Il territorio toscano è per la maggior parte collinare (più del 65%), comprende anche alcuni importanti massicci montuosi, mentre la pianura rappresenta solo una piccola parte del territorio. Le aree naturali protette coprono quasi il 10% della superficie regionale, pari circa a 227.000 ettari, e comprendono tre parchi nazionali, ma anche alcuni parchi regionali e provinciali oltre a diverse riserve. La Toscana è universalmente nota per la sua ricchezza di monumenti e opere d'arte, celebri in tutto il mondo. Per quanto riguarda l'economia della regione, i dati relativi al PIL regionale suddiviso per macro settori di attività risulta in linea con lo stesso dato espresso su base nazionale. L'economia della regione si basa prevalentemente sul settore terziario, alimentato principalmente dal turismo. Tuttavia, ci sono numerosi distretti industriali sparsi nel territorio, che incidono profondamente sull'economia a scala locale.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	3.707.818
Maschi	1.787.668
Femmine	1.920.150
Superficie (km ²)	22.994
Densità (ab./km ²)	161
Comuni	287
N° medio componenti per famiglia	2,3
PIL totale	95.504
PIL pro-capite	26.462
PIL premiante06	6,9%
Pop premiante06	6,7%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,2%

Figure sociali

	Toscana	Centro
Tasso di disoccupazione	5,00%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	73,47%	72,26%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	23,24%	21,40%

Tabella 3. Contesto sociale

	Toscana	Centro	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	184,84	171,28	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	83,33	109,55	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	86,97	108,87	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

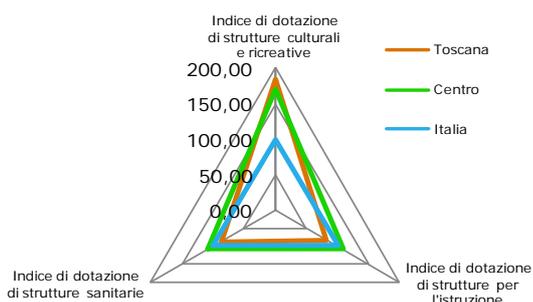


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Toscana	Centro
Famiglie con accesso ad internet da casa	57,00%	58,00%
Famiglie con accesso a banda larga	43,00%	44,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	47,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	40,00%	40,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	16,00%	14,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Toscana	Centro	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	101,46	97,34	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	119,22	122,83	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	207,55	108,38	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	68,40	160,31	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	103,21	100,80	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	88,16	100,99	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	101,93	112,37	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

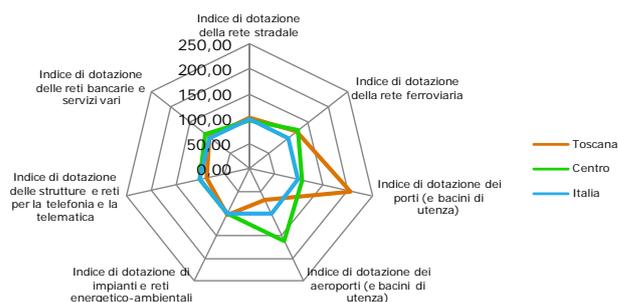


Grafico 1. Online sophistication

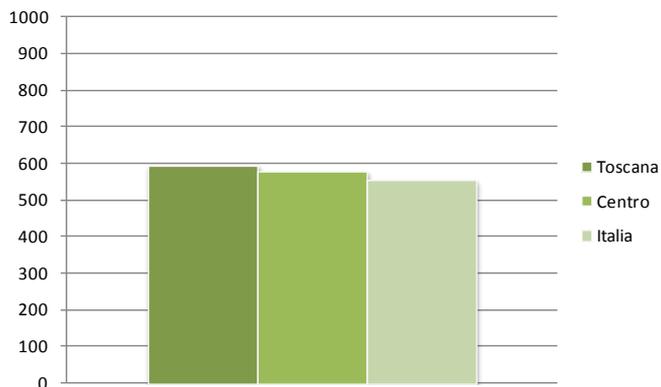
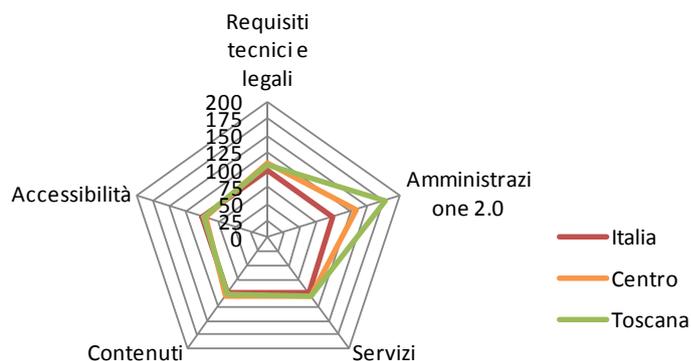


Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico mostra la buona posizione raggiunta dalla Toscana nell'erogazione di servizi. Assai dettagliati risultano i contenuti, sia al livello informativo, che nei successivi. I principali servizi transazionali erogati si riferiscono alle aree Ambiente, con la presentazione di domande online per la partecipazione a bandi di gara, Sanità, con la consultazione del fascicolo sanitario elettronico, e Lavoro, in cui è da evidenziare oltre al servizio di comunicazioni obbligatorie anche la presenza di servizi di e-learning.

Il radar evidenzia una generale tendenza positiva degli indicatori. Il portale della Toscana presenta dei valori vicini alla media per la valutazione dell'Accessibilità, i Contenuti, i Requisiti minimi della Direttiva e l'erogazione dei servizi. Il dato in evidenza è da attribuire alla valutazione dell'utilizzo degli strumenti del web 2.0 che posizionano il portale molto al di sopra della media nazionale; è uno dei pochi ad avere un canale YouTube e ad utilizzare i tag clouds.

Grafico 3. Accessi

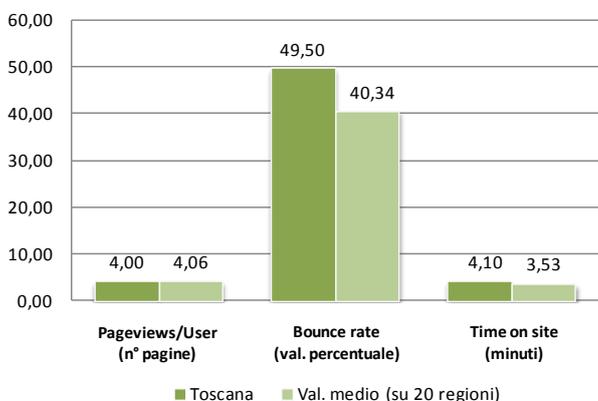


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Toscana	96,10	3,90
Centro	94,90	5,10
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Toscana	6,11	6,18
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. ARTEA presentazione online domanda di partecipazione bandi di gara e invio pagamenti
2. Fascicolo sanitario elettronico
3. RTRT (VoIp, videoconferenza, streaming, accesso banche dati)
4. Trio weblearning
5. Sistema telematico acquisiti (START)

12. Breve descrizione

Il portale della regione Toscana dimostra un buon livello di dettaglio dei contenuti ad ogni livello di interazione ed ha una homepage con layout a due colonne, in quella destra si trova il main navigation su temi e il menu istituzionale, in quella di sinistra sono elencate notizie in primo piano, comunicati e contenuti multimediali. Il motore di ricerca è posizionato nella parte superiore della pagina insieme all'utility navigation; sono disponibili inoltre ulteriori funzioni di ricerca specializzata ed avanzata. I principali meccanismi di navigazione individuati sono: breadcrumbs trail, mappa del sito, tag cloud, A-Z indexes e menu verticali. Il portale offre una grande quantità di contenuti multimediali tra cui tour virtuali; risulta, inoltre, ben strutturato dal punto di vista della trasparenza. La sezione innovativa RTRT è ricca di servizi ad elevato grado di sofisticazione. Il portale è ricco di contenuti ben strutturati, semplice ma gradevole dal punto di vista grafico.



Il Trentino Alto Adige - Südtirol è una regione a statuto speciale dell'Italia nord-orientale, con capoluogo Trento, corrisponde alla parte più meridionale del Tirolo, regione storica dell'Impero Asburgico, recentemente rilanciata con l'istituzione, nell'ambito dell'Unione Europea, dell'Euroregione Tirolo-Alto Adige-Trentino. È formata da due aree storico-culturali ed amministrative: a nord l'Alto Adige, corrispondente alla Provincia Autonoma di Bolzano, ed a sud il Trentino, corrispondente alla Provincia Autonoma di Trento; le sue due province sono le uniche due province italiane che godono di uno statuto di autonomia. Il Trentino Alto Adige è la regione italiana più settentrionale, ed è completamente montuosa. È una delle regioni meno densamente popolate (75 ab./Km²), molto al di sotto della media nazionale, collocandosi al secondo posto dopo la Valle d'Aosta. Un dato importante riguarda le foreste che ricoprono circa il 70% della superficie comportando notevoli differenze tra la densità di abitanti dell'entroterra e quella dell'Adige.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	1.018.657
Maschi	500.811
Femmine	517.846
Superficie (km ²)	13.607
Densità (ab./km ²)	75
Comuni	333
N° medio componenti per famiglia	2,4
PIL totale	14.213 15.195*
PIL pro-capite	28.426 31.665*
PIL premiante06	1,1% - 1,3%*
Pop premiante06	2,7% - 2,9%*
Tasso di crescita del PIL regionale	2,9% - 1,1%*

Figure sociali

	Trentino Alto Adige	Nord-Est
Tasso di disoccupazione	3,3% 2,4%*	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	78,67%	76,86%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	18,34%	20,96%

Tabella 3. Contesto sociale

	Trentino Alto Adige	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	64,88	102,54	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	70,49	96,39	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	65,56	103,35	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

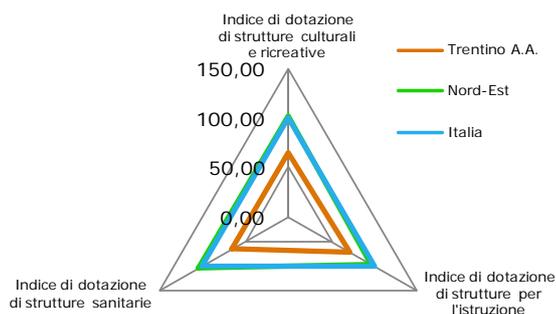


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Trentino Alto Adige	Nord-Est
Famiglie con accesso ad internet da casa	55,00% 59,00%*	57,00%
Famiglie con accesso a banda larga	44,00% 39,00%*	40,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	50,00% 49,00%*	45,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	38,00% 31,00%*	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	19,00%	16,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Trentino Alto Adige	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	83,33	108,08	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	84,39	110,04	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	0	128,72	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	14,14	82,90	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	90,63	128,94	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	52,06	91,94	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	76,09	110,02	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

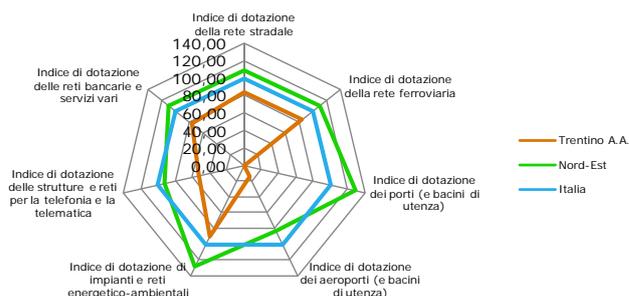
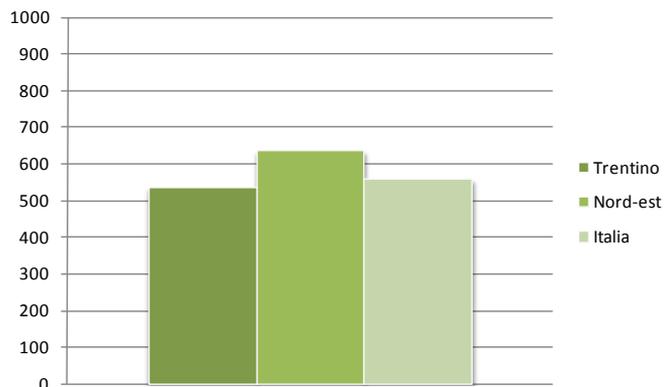
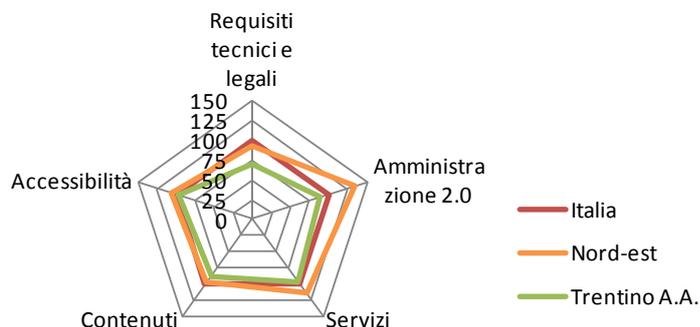


Grafico 1. Online sophistication



Il Trentino è l'unica regione del Nord-est ad essere ancora indietro nell'informatizzazione dei servizi. Il grafico evidenzia, infatti, una netta differenza dalla media calcolata, rilevando una certa difficoltà nell'erogazione di servizi ad elevato livello di interazione, forse dovuta anche al trasferimento di alcuni poteri alle Province autonome. I principali servizi transazionali individuati si riferiscono a Sanità, Attività produttive e Turismo.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico mette in risalto la netta differenza esistente tra il Trentino e le altre regioni del Nord-est, che dall'analisi risulta essere l'area con maggiore attenzione all'erogazione di servizi, posizionando tre delle quattro regioni ad essa appartenenti tra le prime quattro in assoluto. I principali risultati negativi si individuano nella soddisfazione dei requisiti minimi previsti dalla Direttiva, nell'utilizzo degli strumenti di partecipazione attiva e in misura minore, nell'erogazione di servizi.

Grafico 3. Accessi

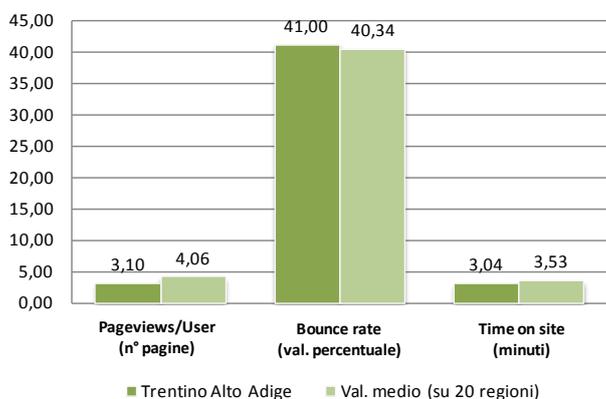


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Trentino Alto Adige	97,90	2,10
Nord-est	91,80	8,20
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Trentino Alto Adige	0,71	1,70
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. CUP online
2. Environmental check
3. Sistema informativo del turismo
4. Borsa lavoro
5. ProNotel2

12. Breve descrizione

Il portale del Trentino Alto Adige dimostra di non essere allo stesso livello delle altre regioni del Nord-est nell'erogazione di servizi forse per via delle tante competenze trasferite alle province autonome di Trento e Bolzano. Ha una homepage con layout a tre spalle: in quella sinistra si trova il menu istituzionale e il menu di navigazione dei servizi e la funzione di ricerca, in quella destra vi è la possibilità di navigare il portale per aree tematiche, e nella parte centrale sono elencate notizie in evidenza e siti di interesse; il menu di utility navigation è posizionato nella parte superiore della pagina. Il portale utilizza solo alcuni dei principali meccanismi di navigazione: breadcrumbs trail, mappa del sito e menu verticali. I contenuti non hanno un elevato livello di dettaglio e possono essere navigati per aree tematiche e per tipologia di servizi. È caratterizzato da una grafica minimale e poco attrattiva.



L'Umbria è una regione dell'Italia centrale posta nel cuore della penisola con capoluogo Perugia. È una tra le più piccole regioni italiane ed l'unica non situata ai confini, terrestri o marittimi, della nazione; è anche l'unica regione dell'Italia peninsulare a non essere bagnata dal mare. Divisa in due province: Perugia e Terni, ha un territorio prevalentemente collinare (circa il 63%) e montuoso (per il 31%) presentando quindi un'esigua porzione di territorio pianeggiante. Lo sviluppo economico-industriale che, nelle altre regioni d'Italia, ha dato luogo a fenomeni come l'esodo dalle campagne, in Umbria ha avuto un effetto meno evidente. L'economia umbra basa la sua forza su quattro comparti specifici: industria, artigianato, agricoltura e turismo. L'Umbria, considerando il PIL regionale pro-capite, risulta la regione meno sviluppata dell'Italia centrale, con differenze sostanzialmente negative a confronto con tutte le regioni confinanti.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	894.222
Maschi	431.313
Femmine	462.909
Superficie (km ²)	8.456
Densità (ab./km ²)	106
Comuni	92
N° medio componenti per famiglia	2,4
PIL totale	19.700
PIL pro-capite	22.817
PIL premiante06	1,2%
Pop premiante06	2,8%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,3%

Figure sociali

	Umbria	Centro
Tasso di disoccupazione	4,80%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	72,00%	72,26%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	23,13%	21,40%

Tabella 3. Contesto sociale

	Umbria	Centro	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	75,88	171,28	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	89,69	109,55	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	64,68	108,87	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

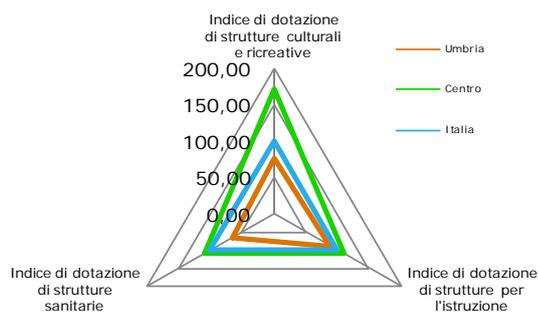


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Umbria	Centro
Famiglie con accesso ad internet da casa	55,00%	58,00%
Famiglie con accesso a banda larga	41,00%	44,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	44,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	39,00%	40,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	12,00%	14,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Umbria	Centro	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	82,31	97,34	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	187,74	122,83	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	0	108,38	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	52,39	160,31	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	83,18	100,80	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	68,16	100,99	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	75,40	112,37	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

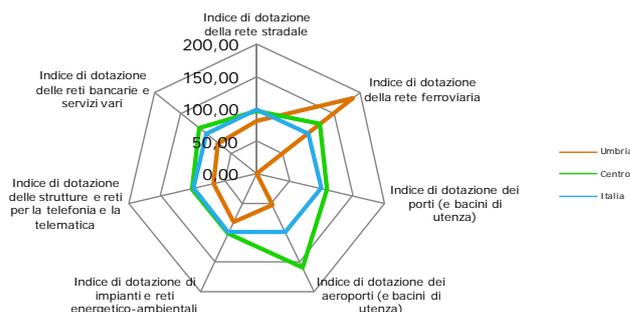
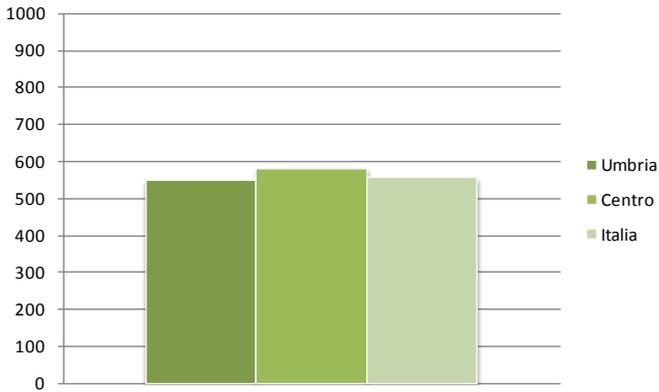
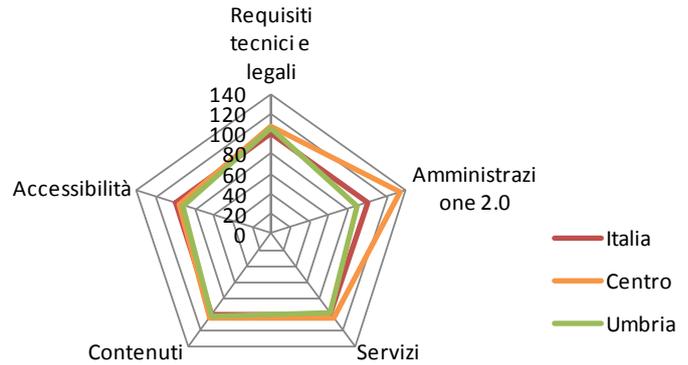


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico mostra un risultato della valutazione al di sotto sia delle media nazionale che delle regioni del Centro. Il portale dell'Umbria dimostra di avere un buon livello di dettaglio dei contenuti, sebbene offra pochi servizi interessanti a maggior grado di interazione. I principali servizi transazionali sono individuati nell'area tematica dedicata al lavoro, con il servizio di comunicazioni obbligatorie, e nell'area eDemocracy con il servizio che consente di ricevere aggiornamenti sugli atti del consiglio e inviare osservazioni.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il radar evidenzia una situazione in linea con la media nazionale per quanto riguarda i parametri di Accessibilità, Contenuti e Requisiti minimi. Per i servizi erogati e la partecipazione la situazione è ben diversa poiché si rileva una forte carenza nell'utilizzo degli strumenti del web 2.0. E' da precisare che oltre alla rilevazione del gradimento, non è stato rilevato alcun utilizzo degli stessi.

Grafico 3. Accessi

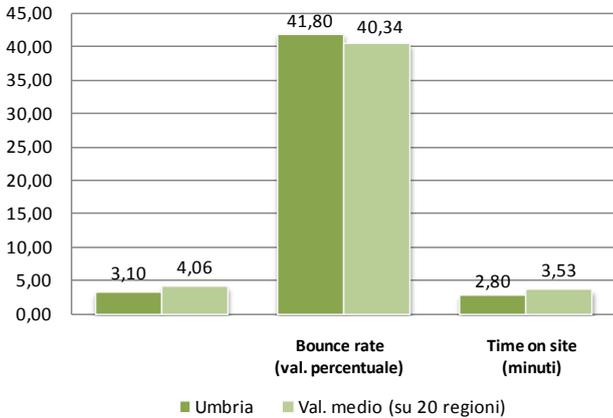


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Umbria	93,60	6,40
Centro	94,90	5,10
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Umbria	1,55	1,49
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Comunicazioni Obbligatorie
2. Bollonet
3. Senso@Iternato
4. Sportello del consumatore
5. Rilevazione strutture sociali

12. Breve descrizione

Il portale della Regione Umbria è caratterizzato da un homepage la quale presenta, oltre ad un'animazione grafica, un layout compatto e molto semplice. All'interno della pagina è possibile trovare il menu istituzionale e i menu di navigazione dei contenuti sia per aree tematiche che per canali di accesso (cittadini, imprese, PA, etc.) oltre a una sezione dedicata alla news. Per quanto riguarda i meccanismi di navigazione utilizzati dal portale abbiamo: breadcrumbs trail, mappa del sito, menu verticali e menu dinamici. La funzione di ricerca non è presente sulla homepage ma è disponibile una volta iniziata la navigazione del portale offrendo la possibilità di ricerca sul portale regionale e anche la ricerca nei siti istituzionali umbri.

Dal punto di vista grafico il portale risulta molto gradevole e ben strutturato nei contenuti con la possibilità di scegliere tra tre varianti di colore per i menu e lo sfondo della pagina.



La **Valle d'Aosta** è una regione a statuto speciale dell'Italia nord-occidentale con capoluogo Aosta, facente anche parte dell'Euroregione Alpi-Mediterraneo. La Valle d'Aosta è la regione italiana più piccola e la meno popolata, situata nel bel mezzo delle Alpi, circondata da quattro dei monti più alti d'Italia e d'Europa. È una regione quasi interamente montuosa ed è raccolta intorno alla valle formata dalla Dora Baltea. L'economia della regione si basa essenzialmente due attività principali: l'allevamento e il turismo. In particolare, l'autonomia conferita dallo statuto speciale ha ripercussioni rilevanti sulla gestione dell'economia locale e delle finanze, che sono controllate a livello regionale, con una partecipazione pressoché nulla da parte del governo centrale italiano. La politica di bilinguismo totale applicata in Valle d'Aosta prevede l'insegnamento parificato delle due lingue, italiano e francese, a tutti i livelli, il che ha per conseguenza la conoscenza delle due lingue da parte dell'intera popolazione, almeno a un livello medio-alto nella lingua non materna.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	127.065
Maschi	62.451
Femmine	64.614
Superficie (km ²)	3.263
Densità (ab./km ²)	39
Comuni	74
N° medio componenti per famiglia	2,1
PIL totale	3522
PIL pro-capite	28.537
PIL premiante06	0,3%
Pop premiante06	1,3%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,3%

Figure sociali

	Valle d'Aosta	Nord-Ovest
Tasso di disoccupazione	3,30%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	Non verificato	77,91%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	20,71%	21,39%

Tabella 3. Contesto sociale

	Valle d'Aosta	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	65,15	108,46	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	29,64	96,37	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	41,75	117,22	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

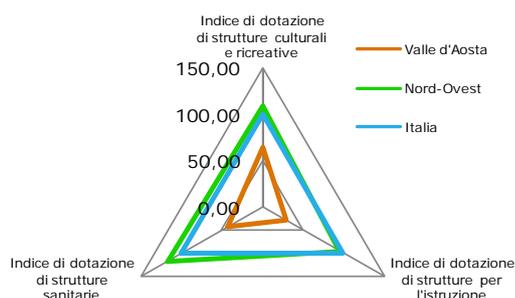


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Valle d'Aosta	Nord-Ovest
Famiglie con accesso ad internet da casa	54,00%	55,00%
Famiglie con accesso a banda larga	34,00%	41,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	44,00%	46,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	41,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	16,00%	15,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Valle d'Aosta	Nord-Ovest	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	134,49	115,35	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	10,74	91,01	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	0	59,29	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	21,79	124,14	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	48,91	129,57	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	31,47	114,11	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	53,05	137,32	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

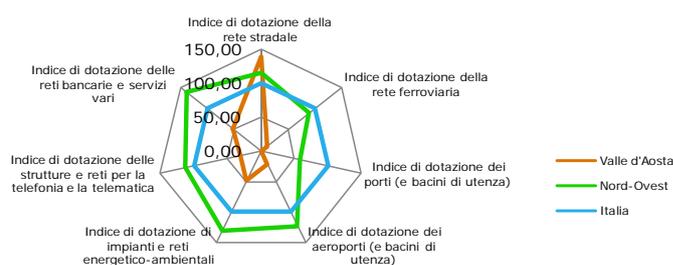
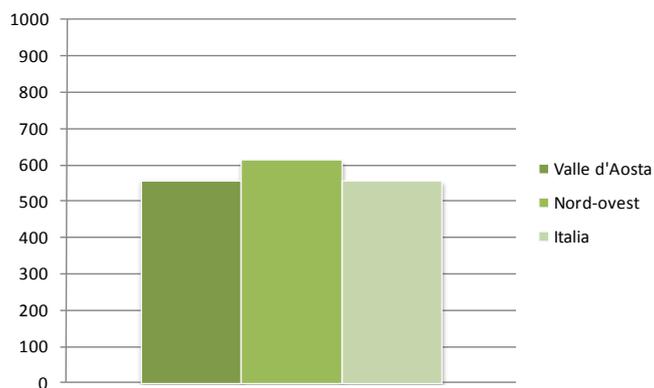
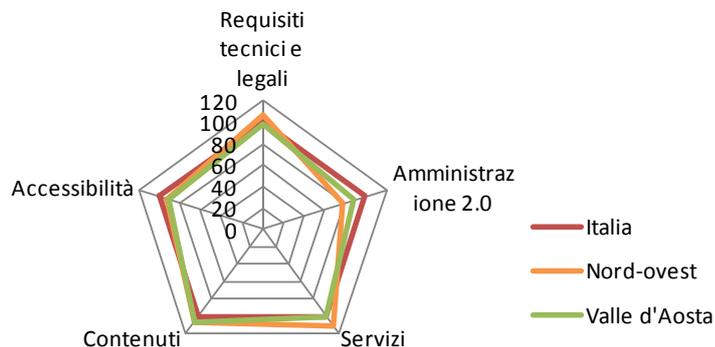


Grafico 1. Online sophistication



Il portale della Valle d'Aosta dimostra di avere un ottimo livello di dettaglio dei contenuti, infatti, come si evince dal grafico, anche se non allo stesso livello delle altre regioni del nord-ovest, la Valle d'Aosta offre una serie di contenuti e servizi particolarmente interessanti. I principali servizi transazionali si registrano nelle aree Sanità (RaView per la visualizzazione del referto radiologico), Lavoro e formazione (sistema informativo, comunicazioni obbligatorie e borse di studio online).

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il grafico mostra una situazione generale positiva degli indicatori di qualità e servizio, le principali differenze sono da individuare nella minore valutazione dell'accessibilità del portale che registra un valore inferiore alla media, come anche l'Amministrazione 2.0 che evidenzia un scarso utilizzo degli strumenti del web 2.0; l'unico strumento rilevato riguarda la disponibilità di un canale YouTube. Si evidenzia una differenza positiva per quanto riguarda la rispondenza ai requisiti minimi individuati dalla Direttiva.

Grafico 3. Accessi

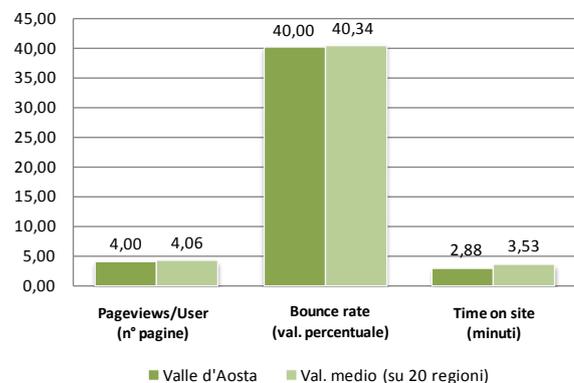


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Valle d'Aosta	93,40	6,60
Nord-ovest	95,00	5,00
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Valle d'Aosta	7,63	0,21
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. RaView – visualizzazione referto radiologico
2. Sistema informativo di supporto alla gestione del programma operativo occupazione
3. Pacchetti vacanza
4. Diritto al lavoro - Web
5. Indicatori dell'attività ospedaliera

12. Breve descrizione

Il portale ha una homepage con layout a due colonne: in quella sinistra si trova il menu di navigazione su temi il menu istituzionale e il main navigation sui canali tematici, in quella destra notizie in evidenza, servizi territoriali e altre comunicazioni di particolare interesse. Il menu di utility navigation è posizionato nella parte superiore della homepage insieme alla funzione di ricerca. Tra i principali meccanismi di navigazione individuati troviamo: breadcrumbs trail, mappa del sito, menu verticali e menu dinamici; è disponibile inoltre una funzione di ricerca delle delibere del Consiglio regionale. Da sottolineare la presenza di un chiaro organigramma dell'amministrazione regionale. Il portale ha anche una importante (perché molto utilizzata) sezione intranet in cui sono previsti dei servizi di: posta elettronica, cedolini e CUD, detrazioni d'imposta e altro, buona parte degli accessi sono indirizzati infatti a questa sezione. L'aspetto grafico del portale è minimale ma ricco di contenuti ad un buon livello di dettaglio.



Il **Veneto** è una regione italiana situata nell'Italia nord-orientale avente come capoluogo Venezia. È l'ottava regione italiana per superficie ed è divisa in sette province: Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona e Vicenza. Il suo territorio è morfologicamente molto vario, con una prevalenza di pianura (56%) ma in misura minore presenta anche zone montuose e zone collinari. Grazie a un notevole sviluppo industriale, il Veneto è oggi una delle regioni più ricche d'Italia, e inoltre, grazie al suo patrimonio paesaggistico, storico, artistico ed architettonico, è con oltre 60 milioni di presenze turistiche all'anno, la regione più visitata d'Italia. Da un confronto della ripartizione del PIL in macro attività con il dato nazionale, si evidenzia che rispetto alla media italiana in Veneto vi è una forte incidenza del settore industriale rispetto alle altre aree di attività.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	4.885.548
Maschi	2.392.663
Femmine	2.492.885
Superficie (km ²)	18.399
Densità (ab./km ²)	266
Comuni	581
N° medio componenti per famiglia	2,4
PIL totale	135.171
PIL pro-capite	28.643
PIL premiante06	10,4%
Pop premiante06	8,2%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,8%

Figure sociali

	Veneto	Nord-Est
Tasso di disoccupazione	3,50%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	76,20%	76,86%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	19,64%	20,96%

Tabella 3. Contesto sociale

	Veneto	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	99,08	102,54	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	94,36	96,39	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	115,67	103,35	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

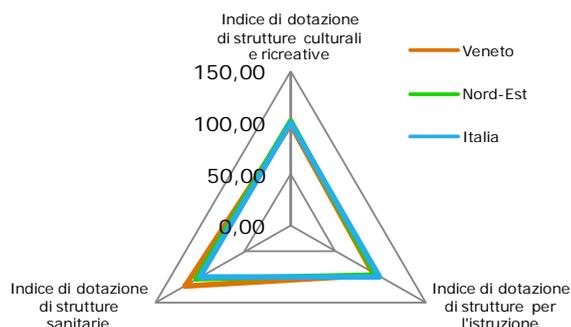


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Veneto	Nord-Est
Famiglie con accesso ad internet da casa	57,00%	57,00%
Famiglie con accesso a banda larga	39,00%	40,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	43,00%	45,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	41,00%	39,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	14,00%	16,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Veneto	Nord-Est	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	110,34	108,08	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	107,43	110,04	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	114,89	128,72	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	115,61	82,90	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	140,25	128,94	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	106,55	91,94	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	122,23	110,02	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

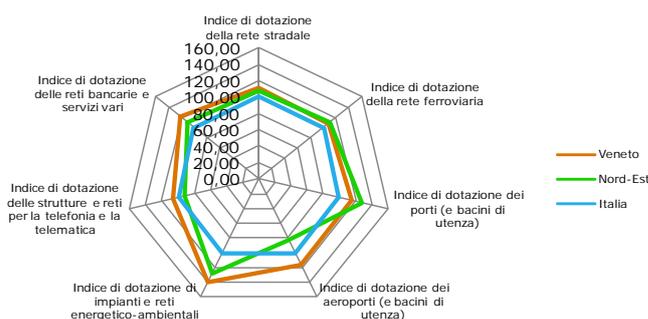
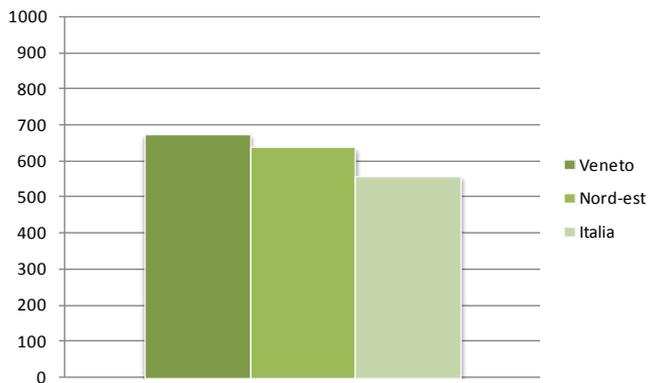
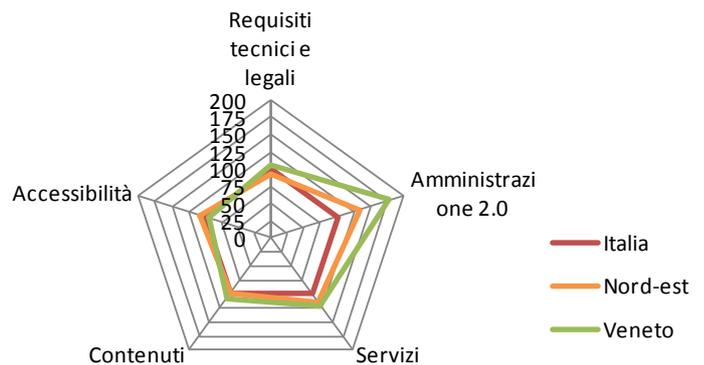


Grafico 1. Online sophistication



Come mostrato dal grafico, il portale del Veneto ottiene degli ottimi risultati nell'erogazione di servizi ad elevato grado di interazione. I contenuti sul portale raggiungono un elevato livello di dettaglio a tutti i livelli di interazione, e sono presenti diversi servizi informatizzati. Le principali aree di interesse sono: Attività produttive, Lavoro e Innovazione. La valutazione ha evidenziato inoltre una forte attenzione all'utilizzo dei nuovi strumenti del web 2.0 e per la partecipazione attiva dei cittadini.

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



La situazione generale descritta dal grafico sulla rispondenza mostra dei risultati particolarmente positivi legati ad una valutazione in linea con i valori medi osservati per Accessibilità, Contenuti, con una totale copertura di tutte le principali aree tematiche individuate, e per i Servizi erogati, grazie alla numerosa presenza di servizi ad elevato grado di interazione. Il Veneto è una delle regioni con il maggior livello di utilizzo degli strumenti del web 2.0 posizionandosi tra i primi posti nella valutazione della Amministrazione 2.0.

Grafico 3. Accessi

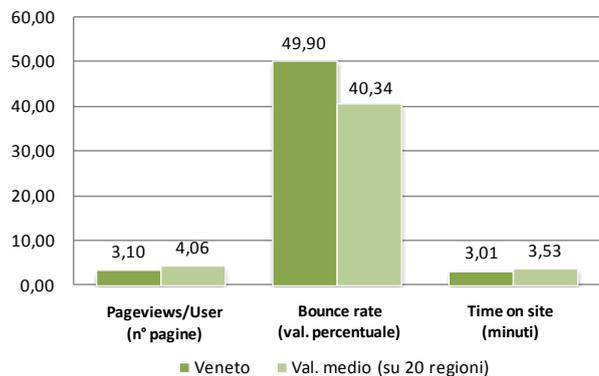


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Veneto	95,80	4,20
Nord-est	91,80	8,20
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Veneto	7,56	8,14
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. SUAPED – sportello unico per le attività produttive e l'edilizia
2. Borsa Lavoro
3. Formazione a distanza (portale e-learning)
4. Venetian clusters - presentazione domande di contributo
5. Cicerone – portale per l'autovalutazione universitaria

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale della Regione Veneto è uno dei più ricchi di contenuti tra quelli analizzati, presenta infatti un elevato livello di dettaglio ad ogni livello di interazione e numerosi servizi erogati anche a livello transazionale. Ha una homepage con un layout a tre spalle, in quella sinistra si trova il menu istituzionale e il main navigation sulle materie, in quella destra troviamo il motore di ricerca, alcuni servizi in rete, il menu contenente normativa e atti regionali e alcuni banner dei siti tematici; nella parte centrale sono elencate notizie in primo piano e comunicati stampa. I contenuti sono navigabili per materie (aree tematiche) e servizi alla persona. I principali meccanismi di navigazione dei contenuti individuati sono: breadcrumbs trail, mappa del sito, tag cloud, A-Z indexes, menu verticali e menu dinamici. Ottimo l'utilizzo degli strumenti del web 2.0, sia social network che il canale You Tube e la rilevazione del gradimento anche attraverso sondaggi online. Il portale risulta ben strutturato e gradevole anche dal punto di vista grafico.

5 Conclusioni

Il *Rapporto 2010 sui siti istituzionali delle Regioni italiane* propone una valutazione quantitativa e qualitativa dei contenuti, dei servizi, degli aspetti navigazionali, dell'accessibilità e dell'utilizzo dei portali istituzionali delle Regioni. È inoltre proposta una valutazione preliminare del rispetto dei requisiti minimi indicati dalla *Direttiva n. 8 MIPAI del 26/11/2009*. Per ogni macroarea si riportano in sintesi le valutazioni discusse nei capitoli 3 e 4 proponendo contestualmente considerazioni e indicazioni orientate al miglioramento complessivo della rete dei portali regionali. Le rilevazioni sono relative al periodo gennaio-maggio 2010.

5.1 Contenuti e servizi

In generale tutte le Regioni offrono servizi informativi abbastanza completi in relazione all'intero spettro dei compiti istituzionali svolti. Le Regioni a statuto speciale, considerata la specificità delle competenze, si differenziano per l'assenza di alcuni servizi (ad esempio delegati alle provincie autonome).

La Lombardia, l'Umbria e la Puglia offrono numerosi esempi di servizi bidirezionali; l'Emilia Romagna, il Lazio ed il Trentino si caratterizzano invece per la maggiore disponibilità di servizi transazionali. Nel complesso, Lombardia, Friuli, Lazio e Veneto si caratterizzano per il buon livello di disponibilità di servizi informativi, transattivi, interattivi e di comunicazione (indicato nel *Rapporto* come *online sophistication*). Comunque anche sul Web si rileva il divario tra nord, centro e il Mezzogiorno d'Italia per il livello di sofisticazione ed interattività dei servizi (nel Nord ci sono più servizi transazionali soprattutto per le imprese).

Per quanto concerne la sperimentazione di servizi innovativi, la Basilicata offre funzionalità di *car pooling*, il Lazio propone la gestione dei tirocinii online a supporto della borsa-lavoro, il Friuli permette il pagamento *online* per i servizi offerti dal SUAP, la Liguria e l'Emilia Romagna permettono il pagamento *online* del ticket sanitario, ma nel complesso non sembra emergere una strategia di ricerca e sperimentazione concordata tra le Regioni.

In molti portali si rilevano aree rivolte ai cittadini, alle imprese e ad altre tipologie di utenza, ma la diversificazione riguarda essenzialmente gli aspetti di comunicazione e lascia ampi margini ai benefici che una vera *goal oriented analysis* potrebbe fornire.

Altri aspetti e spazi di potenziale miglioramento riguardano:

- ✓ la definizione di una scala di priorità, nazionale e regionale, sia per i servizi non ancora disponibili sia per quelli già erogati, basata sulle necessità e sul gradimento dell'utenza, sulle scelte strategiche del Governo Centrale e di quello Regionale, su campagne di misura dell'effettivo utilizzo dei servizi disponibili e su considerazioni documentate e verificabili di costo ed efficacia;
- ✓ la creazione di sistemi federati (portali sovra-regionali) che uniformino ed integrino l'accesso ai servizi "trasversali" (es. normativa, e-learning, gare e appalti, gestione contratti etc.);
- ✓ la diffusione di servizi di pagamento in ottica SaaS (Software as a Service);
- ✓ il riuso e/o la replica di servizi efficaci ed efficienti (es. InfocentER della Regione Emilia Romagna) da parte di Regioni che ne facciano richiesta;

5.2 Amministrazione 2.0, contenuti multimediali e servizi interattivi

L'adozione di contenuti multimediali (WebTV, WebRadio, Interviste, raccolte fotografiche, ...) e di servizi informativi di tipo *push* (es. newsletter) e asincroni (es. forum) è diffusa, ma il modello comunicativo è quasi sempre di tipo "uno a molti" (dall'Amministrazione agli utenti, dal Presidente ai cittadini, ...). Decisamente più rari o inesistenti sono gli esempi di UGC (*User Generated Content*, come in *YouTube*).

Alcune Regioni sperimentano forme anche evolute di *ePartecipation* (democrazia partecipativa supportata dalla rete), ma la scarsità di leggi, regolamenti, direttive e procedure che vincolino le amministrazioni a tener conto dei contributi provenienti dal Web legano queste iniziative alla volontà ed all'iniziativa di pochi innovatori più che ad un approccio sistematico e strutturato di coinvolgimento degli *stakeholder* regionali. Rifrasando l'affermazione secondo cui "every policy initiative becomes sooner or later an ICT project" [10], sembra emergere un quadro in base al quale molte nuove opportunità rese possibili dall'ICT (es. *YouTube*, *FaceBook*, ...) tendono a generare iniziative di *ePartecipation* dall'impatto politico potenzialmente molto rilevante. Il dibattito sull'efficacia, sui costi, sugli aspetti organizzativi, sulle risorse umane, sui metodi e sugli strumenti necessari per supportare queste iniziative è però ancora tutto da sviluppare. Tra le iniziative in cantiere, gli autori di Rapporto si propongono di sollecitare, ospitare e stimolare ogni sforzo in tal senso.

5.3 Accessibilità

L'accessibilità è stata valutata mediante Kendo, uno strumento automatico messo a disposizione da un'azienda specializzata, riportando un livello di aderenza ai vincoli di legge ed agli standard mediamente superiore al 70% ed individuando analiticamente i principali problemi ancora non risolti nei singoli portali regionali. Per le future valutazioni gli autori del Rapporto intendono ampliare l'attività coinvolgendo le associazioni dei diversamente abili interessate all'iniziativa per una valutazione più puntuale e personalizzata dei contenuti, dei servizi e delle modalità comunicative e di partecipazione più efficaci.

5.4 Utilizzo dei portali e visibilità

In generale, tranne casi sporadici e sebbene richiesto anche dalla *Direttiva n. 8/2009 del MIPAI*, i portali regionali non riportano dati di monitoraggio del traffico, nè indicatori di numero di visite sulle pagine o numero di utenti *online*. Le poche iniziative che forniscono indicazioni dirette o indirette sulla partecipazione in rete dei cittadini alle attività dei portali regionali, come ad esempio l'interessante ed innovativa sezione di *eDemocracy* della Regione Sicilia, l'area 2.0 dei servizi sanitari della Regione Basilicata o la sezione relativa agli *Open Data* della Regione Piemonte, mostrano livelli di partecipazione piuttosto bassi.

Nelle graduatorie nazionali dei siti più visitati (rilevazione: primo semestre 2010), i dati di traffico stimati mediante l'uso di strumenti e servizi di *Web Ranking* e *Web Analytics*, assegnano ai portali regionali posizioni comprese tra la 800^a della Lombardia e la 22.000^a del Molise. A titolo di riferimento il dominio ".gov" del Governo Italiano è in 600^a posizione, mentre in prima posizione si attesta *Google.it* che conta circa 1000 visitatori per ogni visitatore del portale della Lombardia.

Il divario nord/sud non è distinguibile nei dati di utilizzo dei portali (ad esempio accesso dei lettori, pagine visitate e visibilità dei siti istituzionali in rete), dove anche se i portali della Regione Emilia Romagna o del Friuli Venezia Giulia occupano posizioni interessanti, le Regioni meridionali mostrano attrattività soprattutto nelle aree riguardanti i bandi per i finanziamenti pubblici.

In questo contesto gli autori del Rapporto ritengono che la *Web Analytics* sia un elemento imprescindibile nelle politiche di erogazione di informazioni e servizi online per la Pubblica Amministrazione e si propongono di collaborare con le Regioni per diffondere e supportare l'adozione di tecniche e metodologie

di valutazione dei livelli di utilizzo dei portali, che in sinergia con quelle di valutazione basate sulla Customer Satisfaction.

5.5 Struttura dei portali

Mentre molte Regioni (es. Friuli Venezia Giulia) offrono contenuti e servizi sul proprio dominio web, altre (es. Sardegna, Lazio, ...) rimandano a siti tematici su indirizzi esterni al dominio *regione.nomeregione.it*. Se dal punto di vista della gestione dei portali questo conferisce maggiore libertà ad ogni centro erogatore di servizi, dal punto di vista dell'utente ciò comporta problemi di "reputazione" ed "ownership" e genera potenziali incoerenze, disomogeneità ed incompletezze. Analoghi problemi di coerenza ed omogeneità sono stati rilevati in molti servizi transazionali che, ideati e sviluppati come servizi autonomi rispetto ai portali, sono poi stati incorporati senza un vero processo di reingegnerizzazione e integrazione.

Nella prospettiva dei "punti unici di accesso", che dovrebbe caratterizzare i portali regionali, questi limiti peggiorano la reperibilità e la fruibilità dei servizi, abbassando di conseguenza il livello di soddisfazione degli utenti.

Per queste ragioni, gli autori del Rapporto intendono supportare e promuovere il dibattito sulla definizione di caratteristiche stilistiche, di *web design*, di linguaggio, di interazione e di navigazione, che illustrino le diverse opzioni mediante esempi ed indicazioni operative là dove il compito del legislatore ne definisce gli ambiti mediante norme e prescrizioni.

Con il Rapporto si intende anche ridurre il gap di comunicazione tra i responsabili dei portali regionali, i cittadini e gli stakeholder regionali, mediante il supporto di un pool interdisciplinare che sappia coniugare la dimensione della ricerca e dell'innovazione propria della Rete con le necessità, le prassi e i vincoli che provengono dall'esperienza quotidiana.

5.6 Requisiti minimi dettati dalla Direttiva 8/2009 del MIPAI

Nonostante molti dei requisiti minimi fissati dalle *Linee Guida* della *Direttiva 8/2009* siano noti da oltre un anno e siano stati ampiamente discussi ed approfonditi in numerosi dibattiti e forum sul Web, nessuna Regione li rispetta completamente. A fronte di una copertura prossima al 100% in relazione agli adempimenti più noti e discussi (es. retribuzione, tassi di assenza, elenco dei bandi e concorsi, elenco delle caselle di posta elettronica, ...), si rileva infatti la completa assenza di quelli più recenti (es. servizi di futura attivazione) e la conseguente necessità di definire collaborativamente dei riferimenti condivisi per tutti i requisiti minimi.

5.7 Considerazioni finali

Il Rapporto propone la valutazione interdisciplinare di numerosi aspetti ed ambiti diversificati relativi ai portali istituzionali, rilevando una diffusa e crescente attenzione per il canale Web e per le opportunità di innovazione offerte dalla Rete. Molta strada resta ancora alle Regioni per raggiungere la ricchezza e la varietà dei servizi che la Rete mette già a disposizione in altri ambiti.

Va infatti considerato che l'attuale studio, sulla base del quale è stato realizzato il Rapporto, pur coprendo molti aspetti di elevato interesse, anche con riferimenti a standard internazionali, necessita di ulteriori approfondimenti, ad esempio nella definizione di criteri e metodi condivisi di usabilità per i portali della Pubblica Amministrazione, di strumenti per il monitoraggio dei contenuti e indicatori sulla raggiungibilità delle informazioni tramite motori di ricerca, di tool che rendano più efficiente ed aggiornato il processo di valutazione.

Questi approfondimenti fanno parte dell'attività avviata dall'Osservatorio, anche per la piena conformità con le Linee guida della Direttiva n. 8/2009 MIPAI.

I portali Web delle Pubbliche Amministrazioni sono la punta dell'iceberg di sistemi complessi che devono rispondere a una società che richiede i servizi con la dinamicità e gli standard dettati dall'epoca di Internet. È stato osservato che "ogni iniziativa politica diventa prima o poi un progetto ICT", ma oggi potremmo dire anche il complemento: "ogni nuova tecnologia diventa prima o poi uno strumento della politica". Prima si matura questa condizione, prima si potranno cogliere al meglio le nuove opportunità.

6 Bibliografia

- [1] Adebe Rorissa e Dawit Demissie (2009), *The state of the art of e-Government services in Africa: an analysis of relevant websites* - Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences
- [2] Prodromos Yannas and Georgios Lappas (2010), *Evaluating local e-Government: an analysis of Greek Prefecture websites* – INTECH
- [3] Zhuo Jun, Chen Liangliang, Li Fubin (2009), *E-S-QUAL: Its applicability in evaluating e-Government websites service quality* – International Symposium on Information Engineering and Electronic Commerce
- [4] Assion Lawson-Body, Laurence Mukankusi, Glenn Miller (2008), *An adaptation of the Balanced Scorecard for e-Government service delivery: a content analysis* - Journal of Service Science – Third Quarter, Volume 1, Number 1
- [5] Zhenyu Huang (2007), *A comprehensive analysis of U.S. counties' e-Government portals: development status and functionalities* - European Journal of Information Systems 16, 149–164.
- [6] F. Pira, V. Pistolozzi (2009), *Monitoraggio dei siti istituzionali 2009* – Università degli Studi di Udine
- [7] F. Pira, V. Pistolozzi (2009), *Monitoraggio dei siti regionali e locali 2008* - Università degli Studi di Udine
- [8] Xiang Zhou (2004), *E-Government in China: A Content Analysis of National and Provincial Web Sites* - University of Tennessee
- [9] Zahir Irani, Peter E.D. Love and Ali Montazemi (2007), *e-Government: past, present and future* – European Journal of Information Systems 16, 103–105
- [10] CapGemini, Rand Europe, IDC, Sogeti and Dti (2009), *Smarter, Faster, Better e-Government 8th Benchmark Measurement* - European Commission, Directorate General for Information Society and Media
- [11] Hyung N. Kim, Andrea Kavanaugh, Tonya L. Smith-Jackson (2007), *Implementation of Internet Technology for local government website: design guidelines* - Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Sciences
- [12] Ma Xiangping, Zhang Guangjin (2009), *The model about E-government service Integration-oriented "One-stop"* - International Forum on Information Technology and Applications
- [13] DigitPA e Formez (2010), *Linee guida per i siti web della PA* – Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Informazione.
- [14] Huang Z. and Bwoma P.O. (2003) *An overview of critical issues of e-government* - Issues of Information Systems IV(1), 164–170.

- [15] Colecchia A. e Schreyer P. (2001), *ICT investment and economic growth in the 1990s: is the United States a unique case? A comparative study of nine countries* - STI Working Paper, OECD, Paris
- [16] Stephen J. Dorgan, John J. Dowd, *When IT lifts productivity* - McKinsey Quarterly, 2004-Issue 4
- [17] Thomas Dohrmann e Lenny T. Mendoca, *Boosting government productivity* - McKinsey Quarterly, 2004 Issue 4
- [18] J. Kalbach (2007), *Designing web navigation: optimizing the user experience* – O'Reilly
- [19] Tim O'Reilly (2005), *Design patterns and business models for the next generation of software* – O'Reilly
- [20] United Nations, E-Government Survey 2010, http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm
- [21] Cucciniello C., Nasi G. "Lo stato di attuazione dell'e-government in Italia: tra retorica e realtà", Milano, Egea 2008.
- [22] Assinform, 3° Rapporto Assinform sull'ICT nella PA Locale in Italia, Giugno 2009

7 Appendice

7.1 Requisiti minimi secondo le “Linee guida per i siti istituzionali della Pubblica Amministrazione”

Contenuto minimo	Vincoli
L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta.	<p>servizio di consultazione costantemente disponibile in homepage</p> <p>elemento chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa</p> <p>informazioni costantemente aggiornate e corrispondenti a quanto indicato nell'atto normativo che regola l'organizzazione dell'amministrazione</p>
Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	<p>direttamente raggiungibili dalla testata o dalla homepage</p> <p>indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico"</p>
Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
Il Piano e la Relazione sulle performance.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
L'ammontare complessivo dei premi collegati alle performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
L'analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
I nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione delle performance.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
I curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
Le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
I curricula e le retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>

Contenuto minimo	Vincoli
Gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
I tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale.	<p>apposita sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito" in homepage del sito istituzionale</p> <p>identificazione tramite il logo</p>
Ruolo dei dirigenti	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale.
Codice disciplinare	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale.
Contratti integrativi	'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale.
Contrattazione nazionale	All'interno della Sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale.
L'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento.	<p>raggiungibile dalla homepage del sito, in posizione ben evidente</p> <p>correlato alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e servizi on line</p>
Il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della Legge 7 agosto 1990, n.241.	<p>raggiungibile dalla homepage del sito, in posizione ben evidente</p> <p>correlato alle sezioni informative sui procedimenti</p>
Le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n.241.	<p>raggiungibile dalla homepage del sito, in posizione ben evidente</p> <p>correlato alle sezioni informative sui procedimenti</p>
L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive e delle caselle di posta elettronica certificata.	associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata
L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata.	costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito

Contenuto minimo	Vincoli
Le pubblicazioni, i messaggi di informazione e di comunicazione.	
L'elenco dei concorsi.	raggiungibile dalla homepage del sito indirizzato dalla etichetta "Concorsi"
L'elenco dei bandi di gara.	raggiungibile dalla homepage del sito indirizzato dalla etichetta "Bandi di gara"
La pubblicità legale.	raggiungibile dalla homepage del sito indirizzata dalla etichetta "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line"
L'elenco dei servizi forniti in rete.	disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla homepage del sito in posizione massimamente visibile indirizzato dalla etichetta "Servizi online"
L'elenco dei servizi di futura attivazione.	disponibile all'interno della sezione servizi online ovvero sulla homepage del sito Indirizzata dalla etichetta "Servizi di futura attivazione"
Privacy	disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine indirizzato dalla etichetta "Privacy" o "Protezione dei dati personali".
Note legali	disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine indirizzato dalla etichetta "Note " o "Note legali".

Coordinamento **SIBA**
UNIVERSITÀ DEL SALENTO
<http://siba2.unisalento.it>

ISBN 978-88-8305-090-9 (electronic version)



ISBN 978-88-8305-090-9