

LA PRESENZA ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI

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

NOVEMBRE 2009







Introduzione

Prosegue nel 2009 il lavoro di analisi sulla presenza on-line dei Comuni piemontesi, svolto attraverso la collaborazione di:

- CRC Piemonte¹;
- Osservatorio ICT del Piemonte²;
- Laboratorio di accessibilità e usabilità del CSI Piemonte³.

Il percorso di integrazione tra le metodologie di rilevazione sui servizi on-line è iniziato nel 2006/2007, con particolare attenzione alla costruzione di una metodologia di indagine congiunta in grado di mantenere e valorizzare le caratteristiche delle rilevazioni pre-esistenti, proseguendo nel 2008 con l'affinamento metodologico che ha definito le modalità e gli oggetti di indagine e giungendo nel 2009 ad avere la prima serie storica in grado di dare evidenza alle dinamiche evolutive in corso.

La rilevazione nel 2009 continua a seguire tre fondamentali fasi di indagine:

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

Prosegue la collaborazione con il Laboratorio di Accessibilità e Usabilità di CSI Piemonte (LAU-CSI) che arricchisce l'indagine con dati relativi all'accessibilità, indagati separatamente, secondo metodologia ad hoc, dal Laboratorio, vista l'estrema complessità del tema.

I dati riportati in seguito fanno riferimento ai risultati rilevati nel mese di Luglio 2009.

Il Comune di Torino viene come sempre analizzato a parte, per la particolare eccellenza del sito che può in alcuni casi pesare eccessivamente sui dati medi.

La struttura del Rapporto di sintesi sui risultati riprende lo schema già utilizzato nelle precedenti pubblicazioni del 2007 e del 2008, aprendosi con un breve aggiornamento relativo al contesto normativo di riferimento. Segue la presentazione dei risultati della rilevazione (presenza on-line, qualità dei siti, servizi on-line), completata



dall'analisi dedicata al Comune di Torino e dal contributo del LAU sull'accessibilità dei siti della PA piemontese.

L'Appendice dà evidenza alla metodologia di indagine e agli indicatori.

Hanno collaborato all'indagine e alla redazione:

per il CRC PIEMONTE: Monica Arduini⁴, Cristina Lupo⁵, Claudia Simonato⁶, Eloisa Testa⁷;

per l'Osservatorio ICT: Elisa Pautasso⁸; Rilevatori: Lorenzo Carrara e Vincenzo Ciani

per entrambi (con ruolo di coordinamento) Chiara Gallino⁹ e Michela Pollone;

per LAU: Responsabile dell'attività: Andrea Di Pizio¹⁰; Valutatori: Fabio Regina, Alessio Mantenga, Filippo Pusset e Valentina Monaco; Responsabile del LAU: Vincenzo Mania.

Impaginazione e stampa a cura di:

Centro Stampa Regione Piemonte

I dati presentati e commentati sono aggiornati al mese di Agosto 2009.

Finito di stampare nel mese di Novembre 2009.

Il rapporto è disponibile per il download ai seguenti indirizzi:

www.ruparpiemonte.it/portal/public/rupar/subCrc/area4

www.sistemapiemonte.it/osservatoriolCT

¹<http://www.ruparpiemonte.it/portal/public/rupar/crc>

²<http://www.sistemapiemonte.it/innovazione/tecnologia/osservatoriolCT/>

³<http://lau.csi.it/>

⁴Rilevazione e Capitolo, 5

⁵Rilevazione e Capitolo 5

⁶Capitolo 2

⁷Capitolo 5, 8

⁸Elaborazione dati e grafici e Capitolo 3, 4

⁹Capitolo 1, 7

¹⁰Capitolo 6, 9



Indice

	INTRODUZIONE	3
1	AGGIORNAMENTO RELATIVO AL CONTESTO NORMATIVO	7
1.1	Le novità normative in tema di siti web istituzionali poste dalla L. 69/2009	9
2	PRESENZA E REPERIBILITÀ ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI	11
3	ANALISI QUALITATIVA DEI SITI WEB DELLE PA PIEMONTESI	15
3.1	Strumenti di orientamento e aggiornamento	15
3.2	Strumenti per l'interazione PA - cittadino	18
3.3	Specifiche del CAD	19
3.4	Trasparenza	21
4	DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON-LINE NEI COMUNI PIEMONTESI	23
4.1	Quanti comuni offrono servizi on-line in Piemonte?	24
4.2	Quanti servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?	28
4.3	Quali servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?	30
4.4	Modalità di autenticazione	33
4.5	Link a servizi esterni	34
4.6	Il Comune di Torino: un caso di eccellenza	35
5	ACCESSIBILITÀ DEI SITI DELLE PA PIEMONTESI [LAU]	36
6	CONCLUSIONI	40



7	METODOLOGIA RILEVAZIONE SERVIZI ON-LINE	41
7.1	Indicatori	42
7.2	I servizi on-line – lista di riferimento	45
8	METODOLOGIA ACCESSIBILITÀ	49



1 Aggiornamento relativo al contesto normativo

La nozione di sito WEB istituzionale è variata, nel corso degli ultimi anni, da una visione “centralizzata”, volta a concentrare tutta l’offerta di servizi e informazioni in un unico punto di accesso (il “portale del cittadino”), ad una visione che valorizza i portali dei singoli Enti, non più intesi come mere “vetrine”, ma come fondamentale canale di accesso e fruizione dei servizi da parte degli utenti finali.

Il sito dell’Ente locale, inoltre, ha assunto, nelle più recenti modifiche dispositive, anche un’ulteriore importanza: non solo esso offre all’esterno informazioni e servizi, ma recepisce le valutazioni degli utenti e le utilizza per rendere più efficiente la propria organizzazione interna.

La materia dei siti web istituzionali è stata di recente oggetto di un nuovo importante intervento da parte del Legislatore; il quadro normativo emergente risulta ormai complesso in quanto sul tema convergono fonti normative attinenti diversi ambiti e aventi riguardo a vari aspetti: si varia dagli elementi tecnici (accessibilità), ai contenuti, alle disposizioni relative a materie specifiche (es. bandi di gara, pubblicità dei dati e privacy).

Nel seguito si traccia una sintesi, il più possibile esaustiva, della normativa inerente i siti web istituzionali, offrendo un panorama cronologico delle disposizioni. Si analizzano nel dettaglio le ultime variazioni.



¹⁰D.lgs. 3 febbraio 1993, n.29, art.1, c.2:

"tutte le amministrazioni dello Stato, [...], le regioni, le Province, i comuni, le comunità montane, e loro consorzi ed associazioni, [...] tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale."

¹²Art. 1, c. 2, d.lgs. 30 marzo 2001 n. 165:"

Per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale."

Tabella 1 –
Normativa inerente siti web istituzionali

Rif. normativa	Titolo	Ambito di applicazione	Rilevanza
Legge 7 giugno 2000, n. 150, in G.U. 13 giugno 2000, n. 136.	La Disciplina delle attività di informazione e Comunicazione delle Pubbliche amministrazioni	Pubbliche amministrazioni indicate all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 (¹¹)	Norma generale relativa alla comunicazione/informazione istituzionale anche attraverso strumenti telematici
Circolare Min. Funzione Pubblica Circ. 13 marzo 2001, n. 3/2001, in G.U. 19 marzo 2001, n. 65	Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni	Pubbliche amministrazioni indicate all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29	Indicazioni generali riguardanti i siti web nelle amministrazioni pubbliche, con particolare riferimento al contesto organizzativo, all'usabilità del web, all'accessibilità delle informazioni
D.M. lavori pubblici, 6 aprile 2001, in G.U. 2 maggio 2001, n.100	Individuazione del sito Internet www.lpp.it per la pubblicazione di bandi ed avvisi di gara delle stazioni appaltanti di ambito statale e/o di interesse nazionale, nonché dei siti Internet predisposti dalle regioni e Province autonome per la pubblicazione di bandi ed avvisi di gara delle amministrazioni di cui all'art. 2, comma 2, della legge n. 109/1994.	Amministrazioni dello Stato, Regioni e Province autonome	Indicazioni in merito alla pubblicazione on-line di bandi ed avvisi di gara.
D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 in G.U. 29 luglio 2003, n.174	Codice in materia di protezione dei dati personali	Tutti i soggetti pubblici.	Indicazioni di dettaglio sull'utilizzo dei dati personali.
Legge 9 gennaio 2004, n.4 DPR e decreti attuativi, in G.U. n. 13 del 17 gennaio 2004	Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici	Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165(¹²)	Indicazioni tecniche inerenti il rispetto dei requisiti di accessibilità dei siti web Istituzionali.
Direttiva Min. per l'Innovazione e le Tecnologie 4 gennaio 2005, in G.U. 12 febbraio 2005, n. 35	Linee guida in materia di digitalizzazione dell'amministrazione	Amministrazioni dello Stato e a tutti gli Enti pubblici sottoposti a vigilanza ministeriale. E' di contributo alle determinazioni in materia di Regioni ed EELL.	Indicazioni general. Si conferma la priorità di favorire la diffusione e l'utilizzo di servizi on-line per cittadini ed imprese, per migliorare il servizio e ridurre i costi.
D. lgs 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., G.U.16 maggio 2005, n. 112	Codice della Pubblica Amministrazione Digitale	Amministrazioni dello Stato, regionali e locali secondo quanto previsto dalle singole disposizioni.	Prescrizioni generali e specifiche in merito ai contenuti dei siti web istituzionali.
Direttiva PCM-DIT 27 luglio 2005, in G.U. 18	Qualità dei servizi on line e misurazione della	Amministrazioni pubbliche	Indicazioni generali, tratta anche della qualità dei siti e dei portali.

Tabella 1



Rif. normativa	Titolo	Ambito di applicazione	Rilevanza
ottobre 2005, n. 243	soddisfazione degli utenti		
D.lgs. 24 gennaio 2006, n. 36, in G.U. 14 febbraio 2006, n. 37	Attuazione della direttiva 2003/98 CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico	Le amministrazioni dello Stato, le regioni, le Province autonome di Trento e di Bolzano, gli enti pubblici territoriali e le loro unioni, consorzi o associazioni e gli altri enti pubblici non economici	Indicazioni relative ai contenuti del sito: riutilizzo di documenti pubblici attraverso formule di licenza standard pubblicate sui siti istituzionali.
D.G.R. 31-11679 del 29/06/2009 in Bollettino Ufficiale Regione Piemonte del 16/07/2009 n. 28	Linee guida relative al riutilizzo del "Patrimonio Informativo Regionale" e del modello di licenza standard per il riutilizzo	Regione Piemonte	Declinazione della normativa nazionale in materia di dati pubblici
Legge 18 giugno 2009, n. 69, in Gazzetta Ufficiale del 19 giugno 2009, n. 140	Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile	Pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Disposizioni in materia di nuove tecnologie e pubblica amministrazione digitale. Prevede specifiche prescrizioni inerenti i siti web istituzionali.

Tabella 1

1.1 Le novità normative in tema di siti web istituzionali poste dalla L. 69/2009

La legge 69/2009 definisce ulteriori contenuti obbligatori per i siti web istituzionali, rispetto a quelli previsti dal CAD¹³. Devono quindi essere pubblicate sui siti istituzionali delle pubbliche amministrazioni le seguenti informazioni:

- le retribuzioni annuali, i curricula vitae, gli indirizzi di posta elettronica e i numeri telefonici ad uso professionale di dirigenti e dei segretari comunali e Provinciali;
- i tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (art. 21, comma 1);
- le buone prassi identificate all'interno degli uffici. Tali buone prassi si riferiscono alla tempestività ed efficacia nell'adozione di provvedimenti o nell'erogazione di servizi, al contenimento dei costi di erogazione delle prestazioni, all'offerta servizi di competenza con modalità tali da ridurre significativamente il contenzioso e alla garanzia del più alto grado di soddisfazione degli utenti. Esse devono essere pubblicizzate sul sito istituzionale, comunicate alla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento della Funzione pubblica e si deve operare per diffonderle, in quanto l'elaborazione e la diffusione di buone prassi è considerata ai fini della valutazione dei dirigenti e del personale. Per quanto riguarda le amministrazioni regionali e locali, per l'individuazione e la diffusione di buone prassi sono stipulati Accordi tra lo Stato, le Regioni e gli Enti Locali in sede di Conferenza Unificata (art. 23). Per quanto riguarda la valutazione dell'utente finale, la rilevazione di essa potrebbe

¹³D. lgs 7 marzo 2005, n. 82: Si prevede che nel sito istituzionale siano presenti obbligatoriamente alcune informazioni:

- l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta, corredati dai documenti anche normativi di riferimento;
- l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale;
- le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata;
- l'elenco di tutti i bandi di gara e di concorso;
- l'elenco dei servizi forniti in rete già



avvenire utilizzando il progetto “Mettiamoci la faccia” proposta dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. E' di recente emissione uno specifico avviso di finanziamento per dotare i Comuni aventi fino a 5.000 abitanti di risorse hardware e software per l'adozione di questo sistema di rilevazione on-line del gradimento rispetto alla qualità dei servizi erogati;

- un indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture, denominato “indicatore di tempestività dei pagamenti” e i tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente. Queste informazioni devono essere individuate e determinate annualmente a decorrere dal 01/01/2009¹⁴ (art. 23);
- un indirizzo di posta elettronica certificata dell'Amministrazione cui i cittadini possano rivolgersi per eventuali richieste. Questo riferimento è obbligatorio, entro il 30 giugno 2009, per tutte le Amministrazioni che già dispongano di un proprio sito internet. Le pubbliche amministrazioni devono attivare un servizio che renda noti al pubblico i tempi di risposta, le modalità di gestione delle pratiche e i servizi disponibili (art.34);
- il registro dei processi automatizzati rivolti al pubblico. Tali processi devono essere dotati di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche; il registro deve essere realizzato entro il 31 dicembre 2009.

Inoltre, dal 1° gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati. Gli adempimenti di cui ai commi 1 e 2 possono essere attuati mediante utilizzo di siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni. Al fine di garantire e di facilitare l'accesso alle pubblicazioni di cui ai commi 1 e 2 il CNIPA realizza e gestisce un “portale di accesso ai siti”. L'eventuale pubblicazione cartacea non è più necessaria, può essere prevista unicamente per consentire una maggiore diffusione dell'atto pubblicato.

Infine, l'entrata in vigore della disposizione del CAD per la quale l'accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni può avvenire solo mediante carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è stata prorogata nuovamente, al 31 dicembre 2009¹⁵.

I contenuti definiti come obbligatori dalla L. 69/2009 non sono stati oggetto di rilevazione quest'anno, in quanto definiti in un momento successivo all'avvio della rilevazione stessa. Nella rilevazione 2010 saranno inseriti come nuovi parametri da indagare, in modo da consentire una valutazione dell'adeguamento dei siti istituzionali alla normativa.

Se si resta alla lettera della norma qui oggetto di trattazione, comunque, gli elementi sanzionatori si limitano, al momento, alle conseguenze sulle valutazioni del personale determinate dall'assenza di pubblicizzazione delle buone pratiche; tuttavia, la legge prevede al suo interno anche una delega al Governo per la modifica del CAD, che, in diversi punti, indica meccanismi di premialità o sanzionatori per le pubbliche amministrazioni inadempienti¹⁶.

Un importante vincolo, invece, subito attuale, è che dalle nuove disposizioni non debbano derivare nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica; condizione, questa che pare di difficile realizzazione se si considera l'entità e l'impatto di alcune delle previsioni sopra descritte.

disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima. Vi è prevista altresì (art. 57) la messa a disposizione da parte delle Pubbliche Amministrazioni, per via telematica, dei moduli, formulari e della documentazione in genere richiesta per i singoli procedimenti.

¹⁴La disposizione ha evidentemente carattere retroattivo.

¹⁵DL 30.12.2008 n. 207 convertito in legge 27.2.2009 n. 14

¹⁶Inibizione dell'erogazione dei servizi disponibili in modalità tradizionale; incentivazione del personale sulla base dei risparmi conseguiti; previsione della pubblicazione di indicatori di prestazioni nei siti delle pubbliche amministrazioni e introduzione di sanzioni per le amministrazioni inadempienti (art. 33, l.cit.)



2 Presenza e reperibilità on-line delle pa piemontesi

La rilevazione dell'offerta di servizi on-line da parte delle PA locali piemontesi anche quest'anno è partita dall'analisi della presenza di uno spazio sul web dedicato a ciascun Comune piemontese. La percentuale di **Comuni che dispongono di sito web ufficiale**, la cui definizione è rimasta invariata rispetto allo scorso anno (ed è riportata nella nota metodologica presente alla fine del rapporto) è il **77,9%**, valore aumentato di 6 punti percentuali rispetto ad un anno prima. Come si vede dal grafico successivo esistono differenze apprezzabili sia ragionando in termini di dimensione del Comune (quasi tutti i Comuni con più di 5.000 abitanti hanno un sito web ufficiale) che di Provincia di appartenenza, per cui si vede come Asti, Biella, Novara e Torino siano le Province con più siti web comunali ufficiali, mentre le Province di Alessandria e Vercelli siano quelle con il minor numero.

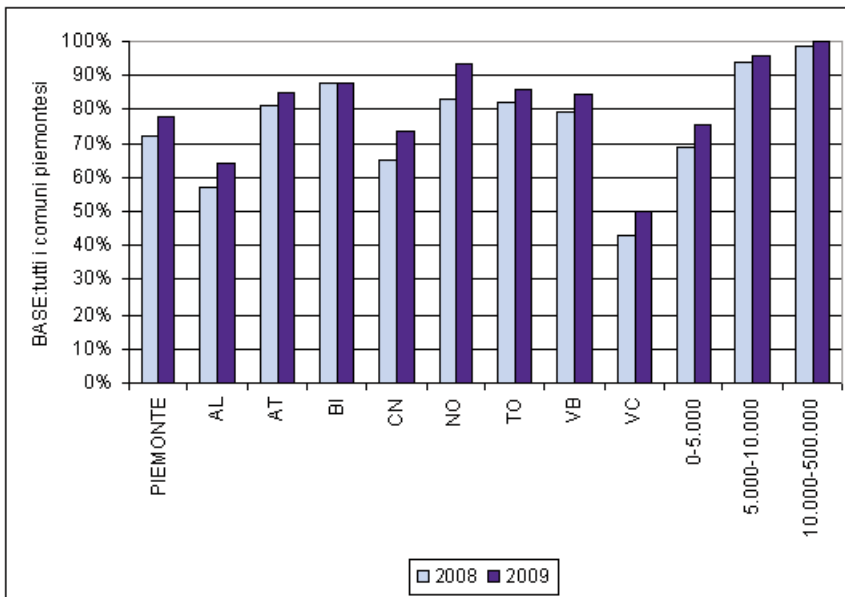


Figura 1

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

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

Come già evidenziato sono soprattutto Comuni di piccole dimensioni (< 5.000 abitanti) a non possedere ancora un sito web ufficiale, da ciò si deduce che in realtà il numero di cittadini che non può usufruire dei servizi on-line del proprio Comune è molto basso: ad oggi infatti il 95% della popolazione vive in un Comune che ha un sito web ufficiale (lo scorso anno tale percentuale era leggermente più bassa, il 93,5%).

Una caratteristica che contraddistingue molti siti ufficiali è la loro url. Avere una url standard (www.comune.nomecomune.prov.it) può facilitare notevolmente l'utente nella ricerca del sito. Il **64,4% dei Comuni piemontesi ha un sito con url standard** (ovvero l'**83% dei siti ufficiali**). Un anno prima tale percentuale era di poco inferiore (59% dei Comuni, corrispondente all'82% dei siti). Come già evidenziato per la presenza on-line, anche la reperibilità è maggiore al crescere della dimensione del Comune e nelle Province di Asti, Biella e Novara.

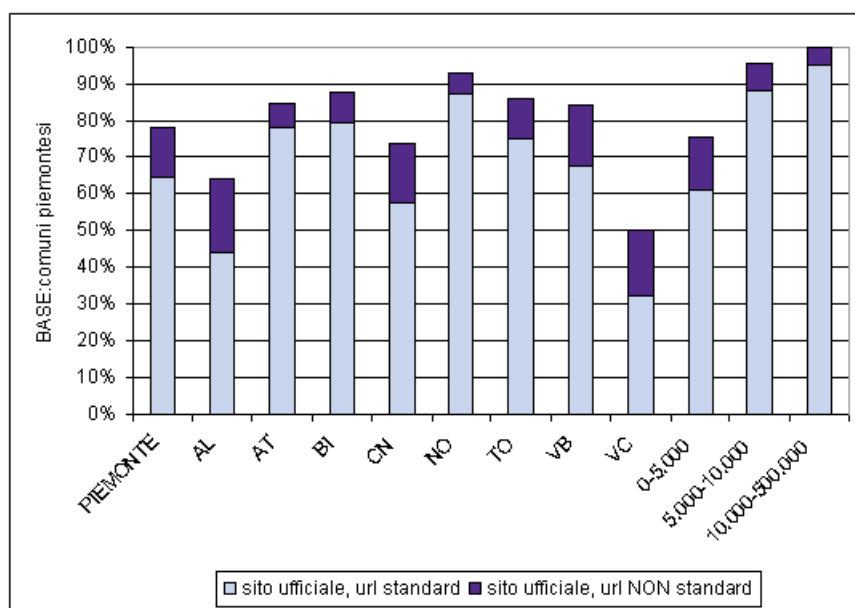


Figura 2

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

In una regione come il Piemonte, caratterizzata da un'elevata frammentazione amministrativa e dalla presenza di molti Comuni di ridotte dimensioni, l'offerta di informazioni e servizi tramite un sito web



può costituire un'incombenza non semplice da gestire. Il Codice della PA digitale, dal canto suo stimola e sprona ogni PA ad offrire servizi on-line.

Di fronte a tale esigenza molti Comuni negli ultimi anni hanno cercato di provvedere sfruttando **modelli standard** di siti predisposti per tale scopo, ricorrendo:

- a iniziative supportate da Regione, Provincia o aggregazioni di Comuni: un esempio, già citato nel rapporto dello scorso anno, è il caso delle Province di Asti e Biella, grazie alle iniziative *Comuninrete* nel primo caso e *Polo Telematico del Biellese* (PTB) nel secondo;
- a fornitori privati esterni: soprattutto nelle Province di Novara e di Verbania.

La figura successiva mostra come il **30,9% dei siti web** comunali piemontesi sfrutti appunto una struttura standard fornita da un soggetto esterno (di natura privata o pubblica) e che le Province di Asti e Biella siano quelle che hanno ricorso in misura maggiore a tale strumento. Questa informazione spiega anche il motivo per cui Asti e Biella sono tra le Province con un maggior tasso di siti ufficiali e con url standard. Si vedrà tuttavia nella parte del rapporto relativa ai servizi come per queste due Province in realtà l'offerta di servizi on-line non sia altrettanto sviluppata.

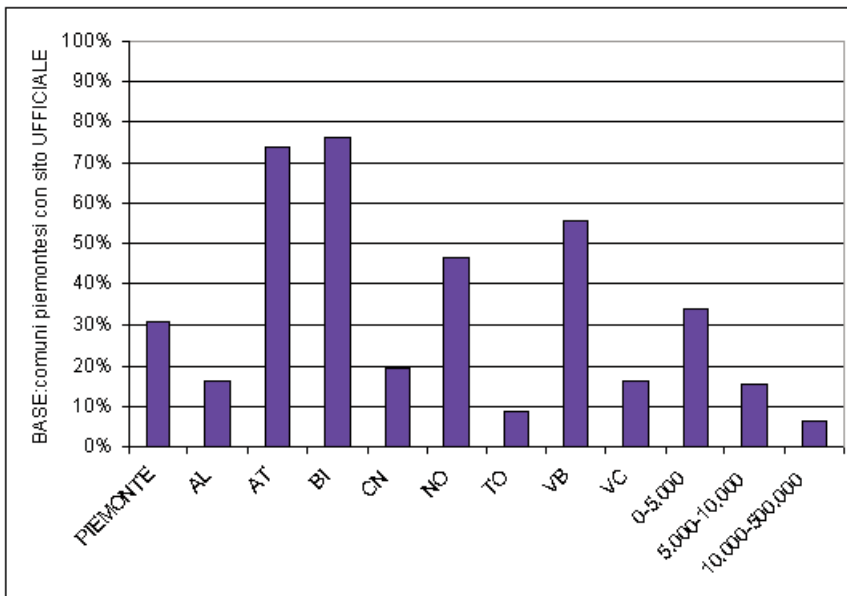


Figura 3

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 3 – Siti web ufficiali con struttura che segue un modello standard

La mappa successiva, infine, aggrega i dati su presenza on-line e sito standard mostrandone la distribuzione sul territorio regionale, confermando quanto detto precedentemente a proposito dei Comuni che ancora non posseggono un sito web (sono i più piccoli o localizzati in zone più isolate).

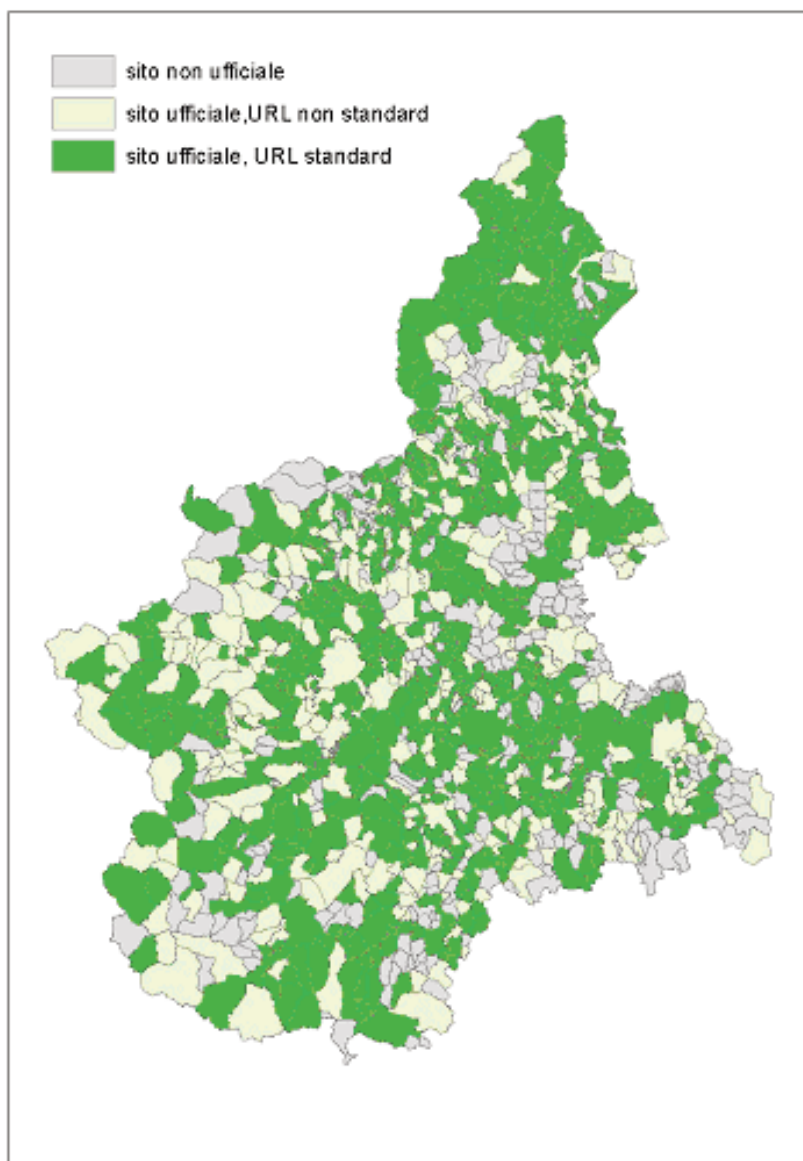


Figura 4 – Mappa distribuzione siti web comunali ufficiali e url standard nel territorio regionale

Figura 4

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



3 Analisi qualitativa dei siti web delle PA piemontesi

L'analisi qualitativa dei siti delle PA locali piemontesi si articola in sotto-capitoli relativi a:

- presenza di strumenti che garantiscano l'orientamento dell'utente e aggiornamento del sito;
- presenza di strumenti per l'interazione PA – cittadini;
- specifiche del CAD;
- trasparenza.

3.1 Strumenti di orientamento e aggiornamento

La presenza di un **motore di ricerca (44,4% dei Comuni)**, Figura 5, agevola l'utente nella ricerca delle informazioni o dei servizi di cui necessita. Come evidenzia il grafico, dal 2007 si è registrata una crescita notevole nella presenza di tale strumento nei siti comunali. Esso è tanto più presente quanto più è grande il Comune e differenze significative si riscontrano nelle diverse Province: di nuovo Asti, Biella e Novara sono quelle maggiormente fornite, mentre Torino raggiunge livelli non ancora particolarmente eccellenti. Per quest'ultima Provincia, tuttavia, va segnalato nell'ultimo anno l'incremento maggiore.

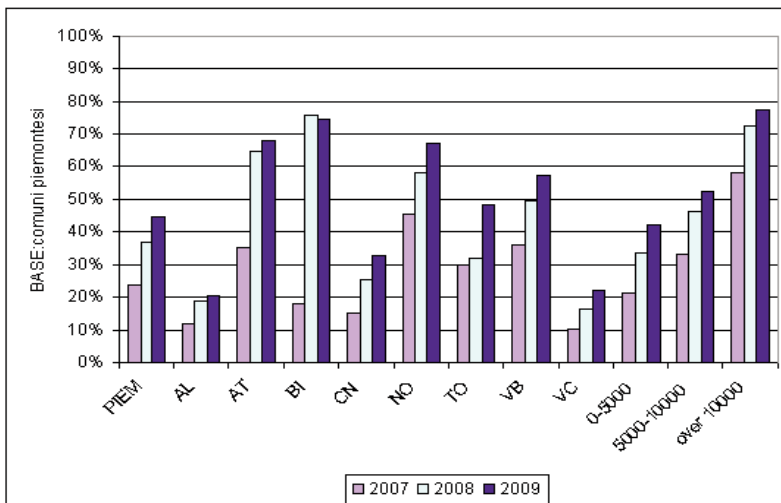


Figura 5

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 5 - Presenza di un motore di ricerca interno al sito

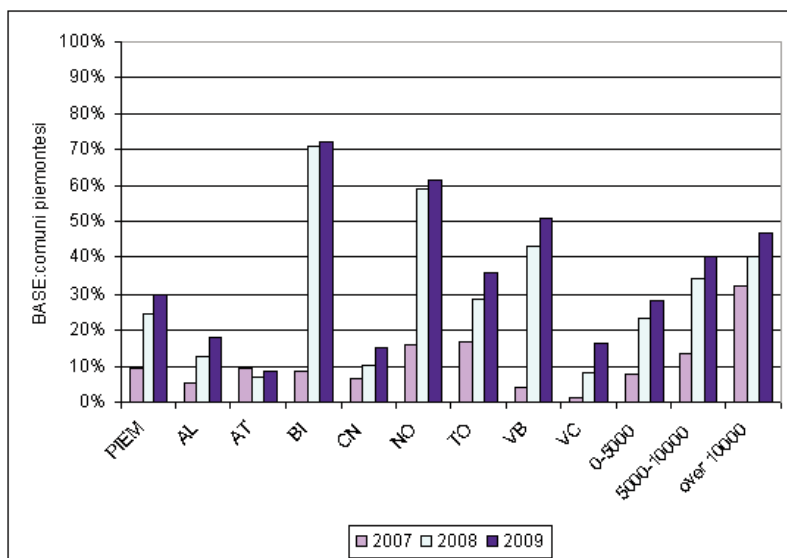


Figura 6

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Insieme al motore di ricerca, anche la **mappa** può aiutare l'utente nella ricerca di ciò di cui ha bisogno. Sebbene presente in misura ridotta rispetto al motore di ricerca, anche questo indicatore ha visto una crescita negli ultimi anni, passando dal 9,5% del 2007 al 24,8% registrato lo scorso anno ed infine raggiungendo il **30%** nel 2009. In questo caso si nota come solo il 10% dei Comuni astigiani ne dispongono, mentre per Biella, Novara e Vercelli il tasso di diffusione supera il 50% dei Comuni. Si rileva, ancora, una crescita all'aumentare della dimensione del Comune.

Poter consultare un **sito aggiornato** è un requisito essenziale all'efficacia della presenza on-line di un Comune. Nonostante ciò, solo circa il **3%** dei Comuni riporta sulla home page informazioni sul periodo a cui risale l'aggiornamento del sito, percentuale che sale al 6% per i Comuni della Provincia di Torino e raggiunge solo l'8% per i Comuni con più di 10.000 abitanti.

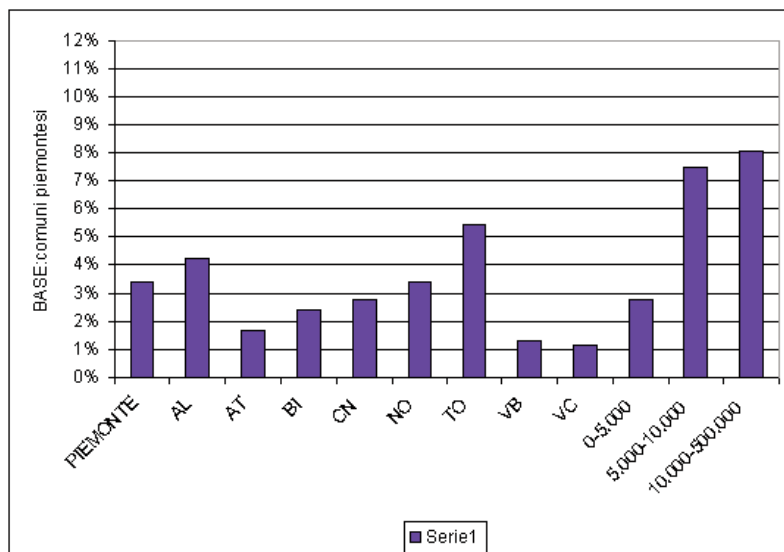


Figura 7

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Una percentuale altrettanto bassa (4,8%) è relativa ai Comuni che offrono una traduzione del proprio sito in almeno una lingua straniera, come illustrato nella tabella successiva. Anche in questo caso la Provincia del capoluogo risulta essere quella con un tasso maggiore di siti tradotti (11,1%), mentre la percentuale sale all'8% solo per i Comuni con più di 10.000 abitanti.

Province	% Comuni con sito tradotto in almeno una lingua straniera
AL	2,1%
AT	3,4%
BI	0,0%
CN	4,0%
NO	2,3%
TO	11,1%
VB	1,3%
VC	2,3%
Ab. < 5.000 ab.	4,4%
5.000 < ab. < 10.000	7,5%
10.000 < ab. < 500.000	8,1%
Piemonte	4,8%

Tabella 2

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 7-
Aggiornamento sitoTabella 2 – Sito
tradotto in almeno una
lingua straniera



3.2 Strumenti per l'interazione PA – cittadino

Per quanto riguarda gli strumenti che permettono al cittadino di interagire con la PA, oltre alla tradizionale e-mail, di cui si parlerà in maniera più approfondita nel paragrafo successivo, si è scelto di monitorare:

- la presenza di strumenti alternativi alla e-mail che permettano al cittadino di comunicare con la PA;
- la presenza di canali alternativi al PC per poter usufruire dei servizi comunali.

La Tabella 3 riporta, per il 2008 ed il 2009, la percentuale di Comuni che hanno al proprio interno uno tra gli strumenti di comunicazione on-line (diversi dalle tradizionali e-mail) considerati: newsletter, sondaggi, feed RSS, e chat. Come si vede, il tasso di adozione è basso (raggiunge il 18% solo per i feed RSS). Non si notano nemmeno variazioni significative rispetto ad un anno fa.

Strumento	% Comuni (2008)	% Comuni (2009)
Newsletter	10,1%	11,6%
Sondaggi	4,3%	5,4%
RSS	16,3%	18,3%
Chat	0,1%	0,0%

Tabella 3

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La Tabella 4 conta, invece, il numero di Comuni che offrono servizi utilizzando **canali diversi** ed alternativi rispetto al computer, come ad esempio call center, numeri verdi, cellulare (mobile). Offrire servizi attraverso canali diversi è un requisito fondamentale per raggiungere qualsiasi categoria di utente (anche coloro che non sanno o non possono usare un computer). Tuttavia solo **una decina di Comuni** in tutto il Piemonte offre tale tipologia di servizi.

Strumento	num Comuni (2008)	num Comuni (2009)
call center	1	1
num verde	7	7
mobile	9	12

Tabella 3 - Alcuni strumenti e canali di interazione PA

Tabella 4 - Multicanalità

Tabella 4

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



3.3 Specifiche del CAD

Il codice della PA digitale, ricordato nel Capitolo 2 di questo rapporto, fornisce alle PA indicazioni sulle caratteristiche che dovrebbero avere i loro siti e sui relativi servizi.

Uno tra i principali requisiti dei siti della PA è quello di contenere la descrizione dell'organigramma comunale e delle funzioni che ciascun ufficio svolge.

Come si vede dal grafico successivo, nell'arco dell'ultimo anno la percentuale di Comuni che riportano informazioni relative all'**attribuzione di ciascun ufficio** è aumentata, passando dal 18,1% al **26,5%**. Sono i Comuni della Provincia di Novara ad eccellere sotto questo punto di vista: essi hanno anche visto un maggiore tasso di crescita nel corso dell'ultimo anno. Inoltre per i Comuni al di sopra dei 5.000 abitanti la percentuale supera il 50%.

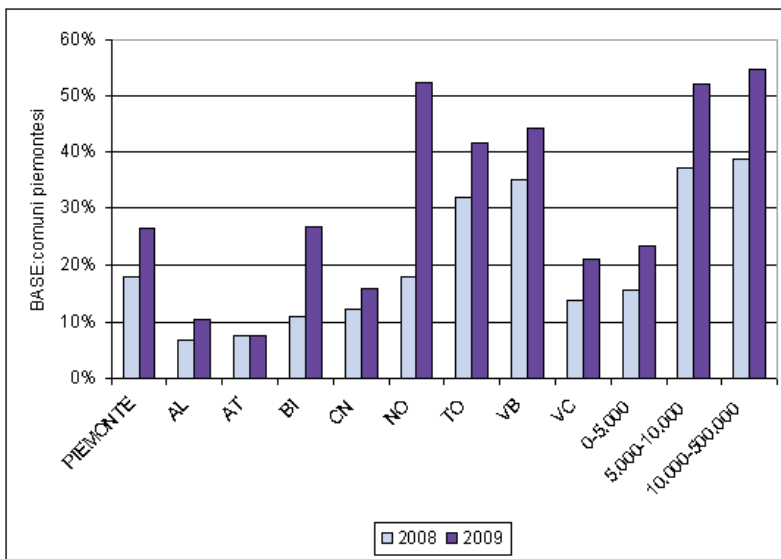


Figura 8

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Come già detto nel paragrafo precedente, al cittadino deve essere fornita la possibilità di comunicare con la PA attraverso diversi canali (es. telefono, cellulare, PC). Si è visto a tale proposito come l'offerta di servizi attraverso canali diversi dal PC quali call center, numeri verdi, cellulari vedono ancora tassi di diffusione molto bassi. Nonostante quasi tutti i Comuni non garantiscano la multicanalità nell'offerta dei servizi, una vasta fetta di PAL (oltre il **70%**) offre all'utente la possibilità di comunicare attraverso la **posta elettronica** (indirizzo e-mail generico). Tale indicatore, che è in crescita rispetto ad un anno prima, non vede differenze significative nella diffusione passando da

Figura 8 –
Attribuzioni Uffici

Comuni piccoli, medi o grandi, ma si notano tassi più bassi nelle Province di Alessandria e di Vercelli.

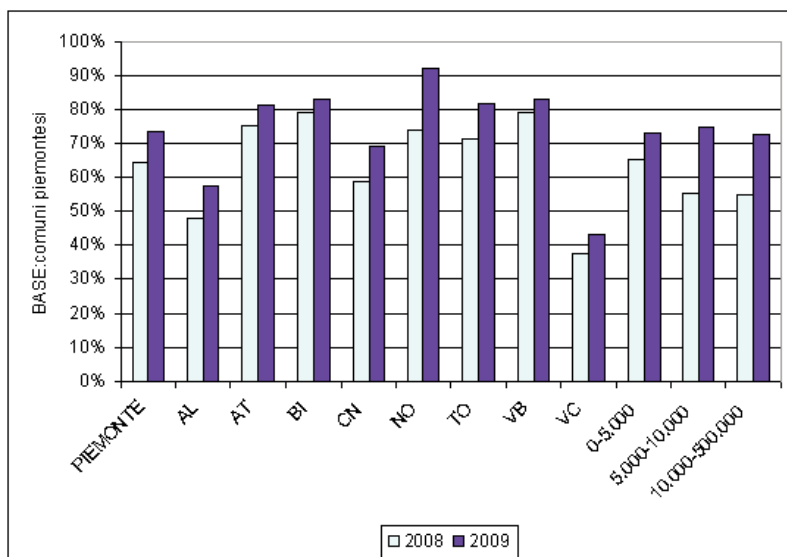


Figura 9

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Nella rilevazione di quest'anno si è deciso di monitorare ulteriormente l'utilizzo della posta elettronica, cercando di valutare l'**e-mail responsiveness**, ovvero in che misura e con che frequenza le PAL rispondono alle richieste che giungono tramite mail dai cittadini. A tale fine, un ricercatore del gruppo in qualità di cittadino, ha inviato una mail di richiesta di informazioni (orari di apertura ufficio anagrafe) a tutti gli indirizzi mail generici presenti nei siti dei Comuni piemontesi. Nell'arco dei primi 10 giorni lavorativi successivi all'invio della mail il **69%** dei Comuni a cui è stata inviata la mail ha fornito una risposta che soddisfaceva le richieste (nei giorni seguenti non si sono più registrate risposte). In particolare è da segnalare come, tra tutti i rispondenti, il 65% abbia mandato una risposta immediata (entro il giorno di invio), ed il 90% comunque entro due giorni dall'invio. Al 6% degli indirizzi indicati sui siti web è stato impossibile inviare la mail (server di posta pieno, indirizzo inesistente...).

Il codice della PA digitale introduce anche l'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC), quale strumento che garantisce la trasmissione di informazioni e documenti che abbiano validità legale. La presenza di indirizzi di PEC, sebbene continui a non superare il 10% dei Comuni è un indicatore in ascesa che nei prossimi anni potrebbe vedere il raggiungimento di livelli significativamente più alti, considerando il fatto che tale strumento è stato introdotto di recente ma vede già buoni tassi di utilizzo da parte delle PA.

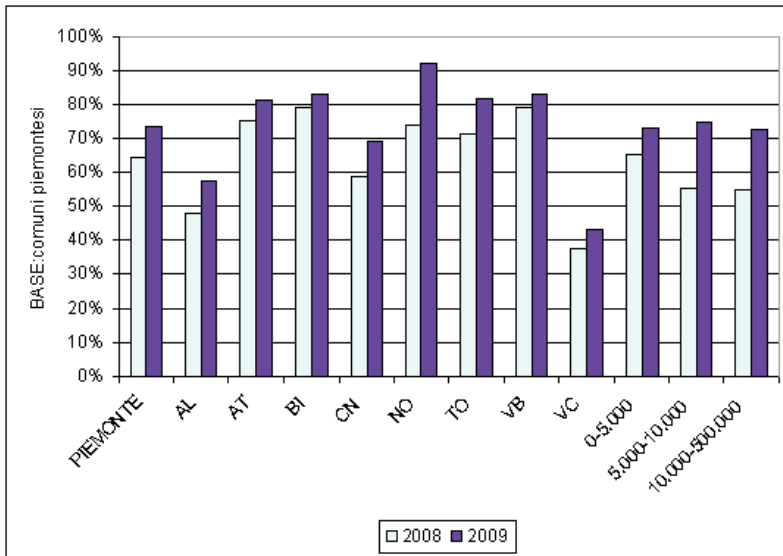


Figura 10

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

3.4 Trasparenza

Un ultimo concetto che si è scelto di monitorare quest'anno per la prima volta è relativo alla **trasparenza delle PA** nella relazione con tutte le categorie di utenti. La più recente letteratura sul benchmarking nel campo dell'eGovernment (es. Osimo, 2008¹⁷) mette in evidenza come entrando nell'era del web 2.0 sarà importante tenere in considerazione questo aspetto e valutare in che modo la PA potrebbe, attraverso il proprio sito, ad esempio, rendere il cittadino più consapevole e partecipe delle decisioni che vengono prese a livello locale, regionale o nazionale.

Strumenti che permettano al cittadino di intervenire in discussioni di carattere pubblico sono stati esaminati nel paragrafo 4.2 nel quale venivano evidenziati tassi di diffusione molto bassi (Tabella 3). Inoltre in soli 4 Comuni¹⁸ è stata rilevata anche la presenza di un blog.

A ciò si può aggiungere l'analisi della presenza di informazioni relative agli atti del Consiglio o del bilancio comunale. La presenza di tali informazioni è indicatore di trasparenza in quanto indica la possibilità per i cittadini di essere aggiornati sulle decisioni che vengono prese dall'amministrazione comunale e di sapere in che modo sono stati spesi i fondi pubblici. Come evidenziato dal grafico alla pagina seguente, il **17,5%** dei Comuni mette a disposizione sul web gli **atti del Consiglio Comunale** e il **9,2%** i **dati del bilancio**. Sono soprattutto i Comuni più grandi e delle Province di Novara, Torino e Verbania a contenere nel proprio sito tali informazioni.

¹⁷Benchmarking eGovernment in the web 2.0 era: what to measure, and how", Osimo, 2008, European Journal of ePractice

¹⁸Montafia, Limone Piemonte, Cigliano, Sommariva del Bosco

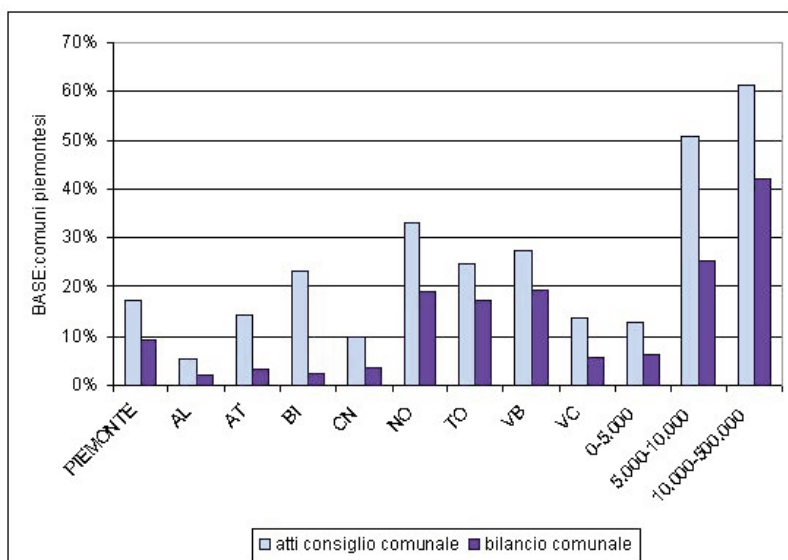


Figura 11

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Per entrambi gli indicatori presi in considerazione le informazioni riportate risultano comunque ben aggiornate: nel 75% dei casi gli atti del Consiglio sono aggiornati all'ultimo anno, percentuale di poco superiore (78%) per i dati di bilancio.

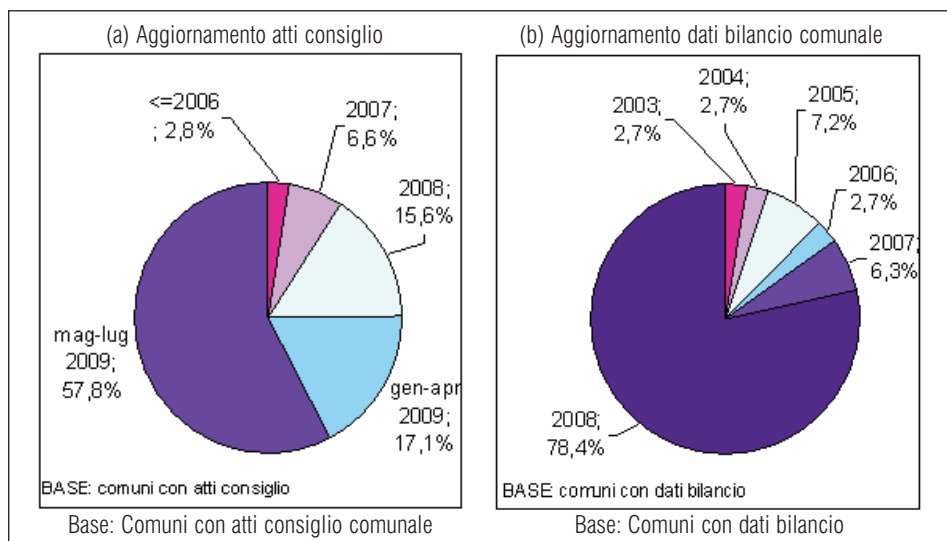


Figura 12

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 11 – Atti consiglio / bilancio comunale

Figura 12 – Data aggiornamento atti consiglio / bilancio comunale



4 Diffusione dei servizi on-line nei Comuni Piemontesi

Un aspetto importante della web survey riguarda la valutazione della diffusione e del grado di interattività dei servizi di e-government che i Comuni piemontesi erogano a favore di cittadini e imprese. La prospettiva di osservazione è quella degli utenti del servizio: a partire dalla sezione di home page del sito web istituzionale del Comune, che contiene i servizi visibilmente più interattivi e proseguendo sulle altre parti del sito istituzionale, sono stati analizzati i servizi comunali, oggetto del paniere di indagine, o che presentano un link ad un servizio comunale erogato da un altro ente con specifiche competenze riguardo al servizio.

Il panorama dei servizi offerti on-line è molto ampio in Piemonte come in Italia, tuttavia quest'anno si è mantenuta la stessa lista di servizi dell'anno scorso¹⁹, per poter effettuare un confronto tra i dati in ottica di evoluzione nel tempo.

Giunti al terzo anno di rilevazione congiunta, è evidente come i servizi telematici, ponendosi per definizione a livello intermedio tra le istituzioni centrali e il tessuto locale, siano strettamente correlati alle specificità del territorio a cui si rivolgono, partendo dai reali bisogni dei cittadini: per questo motivo si sta lavorando fin d'ora ad una progressiva modifica dell'elenco di servizi, anche in prospettiva delle evoluzioni normative, per le prossime rilevazioni.

Per ogni servizio individuato è stata valutata la presenza o assenza di alcune prestazioni che ne determinano il livello di interattività. Di seguito l'elenco delle prestazioni valutate con una breve descrizione:

Livelli di interazione	Prestazioni	Descrizione
1	Informazioni sui servizi	Informazioni dettagliate su come fruire del servizio (anche tradizionale).
2	Moduli stampabili/ compilabili	Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata. Moduli Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato
3	Invio info e dati – attivazioni di procedimenti	Possibilità di invio automatico dei dati (form html) che attiva presso l'amministrazione un procedimento. È l'inizio della transazione.
4	Conclusione della transazione	A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di transazionalità ottenibile on-line (Es. per il servizio di pagamento è la conclusione del pagamento stesso).

Tabella 5 - Elenco prestazioni

¹⁹L'elenco in appendice

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

La struttura del rapporto di sintesi dei risultati riprende lo schema già utilizzato nella pubblicazione del 2008 per poter effettuare adeguati confronti con i dati dell'anno scorso.

4.1 Quanti Comuni offrono servizi on-line in Piemonte?

Nel 2009 in Piemonte il **62,1% dei Comuni** eroga on-line almeno un servizio oggetto del paniere di indagine, a fronte del 55,7% del 2008.

Nel dettaglio, nella Provincia di Novara ben il 90,9% dei Comuni eroga on-line almeno un servizio a partire dal livello informativo, a fronte dell'81% del 2008; il 77,9% dei Comuni della Provincia di Verbania a fronte del 74% del 2008 ed il 75,2% dei Comuni della Provincia di Torino a fronte del 69,2% del 2008. Le altre Province si attestano su percentuali più basse. L'aumento della presenza dei servizi on line erogati dai comuni è strettamente collegata all'incremento del numero dei siti ufficiali dei Comuni (si è passati infatti dal 72% del 2008 al 78% di quest'anno).

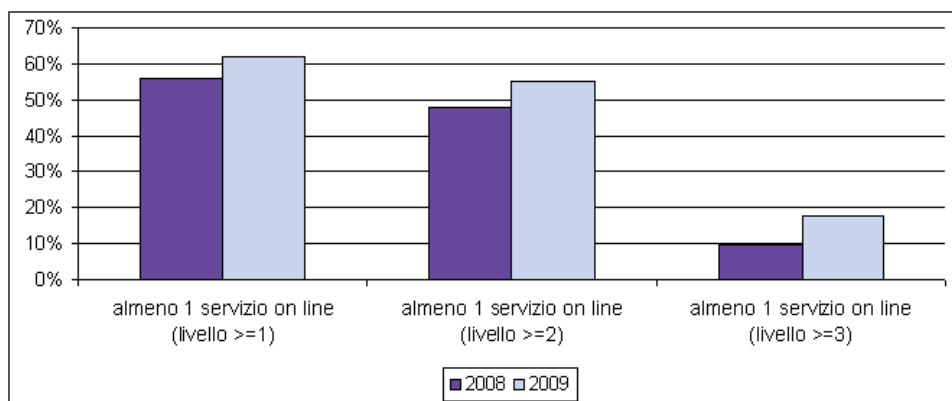


Figura 13

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Come primo risultato generale appare evidente che, rispetto agli stessi servizi analizzati nella precedente rilevazione, nei siti web istituzionali dei Comuni piemontesi si individuano **nuovi servizi transattivi**.

Figura 13 – Comuni che offrono almeno un servizio on line per livello di interattività

La Figura 14 evidenzia infatti un miglioramento generale nell'erogazione dei servizi ed in particolare dei servizi transattivi: si è passati dal 9,5% di Comuni che dispongono di **almeno un servizio**



transattivo nel proprio sito web istituzionale al **17,6%**. Si tratta di servizi rivolti **prevalentemente ai cittadini**, il 17,2%, a fronte dell'1,1% di servizi rivolti alle imprese. Si tratta prevalentemente di servizi anagrafici (autocertificazione e carta d'identità), molto probabilmente perché sono i servizi maggiormente richiesti dai cittadini.

Nel dettaglio provinciale, il 51,1% dei Comuni della Provincia di Novara offre nel proprio sito almeno un servizio di livello 3 (Invio info e dati – attivazioni di procedimenti), a fronte del 6,8% del 2008. Si può ipotizzare che l'aumento di servizi erogati on-line nella Provincia di Novara sia conseguente al rilascio in produzione dei servizi sviluppati nell'ambito di progetti finanziati dal governo centrale. Anche le Province del Verbano Cusio Ossola e di Asti vedono un incremento di servizi transattivi: oggi infatti è possibile trovare almeno un servizio transattivo rispettivamente nel 10,4% e nel 54,5% dei loro siti web comunali.

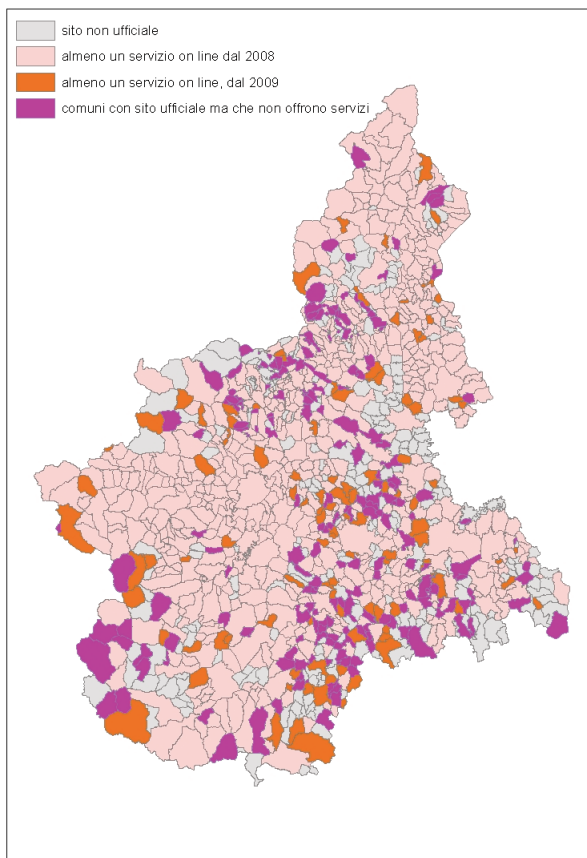


Figura 14

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 14 –
Presenza di servizi on-
line nei Comuni
piemontesi

Come nella precedente rilevazione, si presentano i dati sulla disponibilità dei servizi tentando di distinguere i servizi rivolti ai cittadini ed alle imprese²⁰. Come già spiegato nel precedente rapporto, si tratta di una classificazione approssimativa, individuata per esigenze di analisi, in cui l'attribuzione dei diversi servizi alle due categorie risulta in diversi casi forzata: servizi attribuiti alle "imprese" in alcuni casi sono anche rivolti ai cittadini, ma meno utilizzati da questa tipologia di utenza e viceversa.

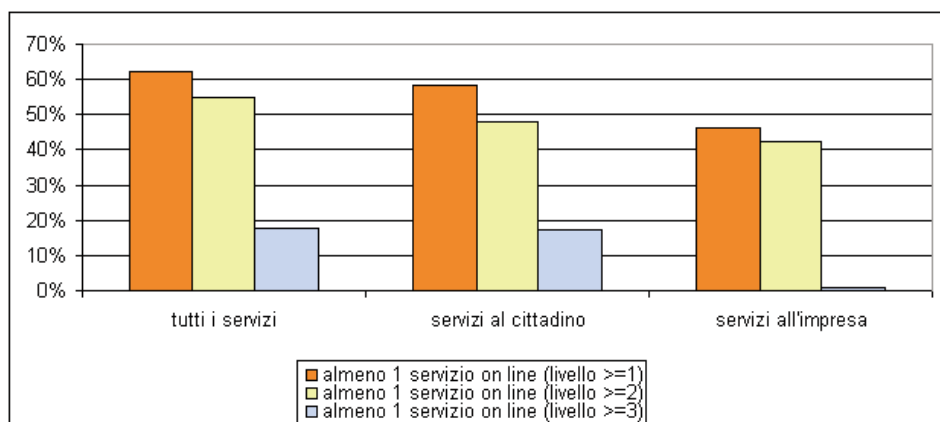
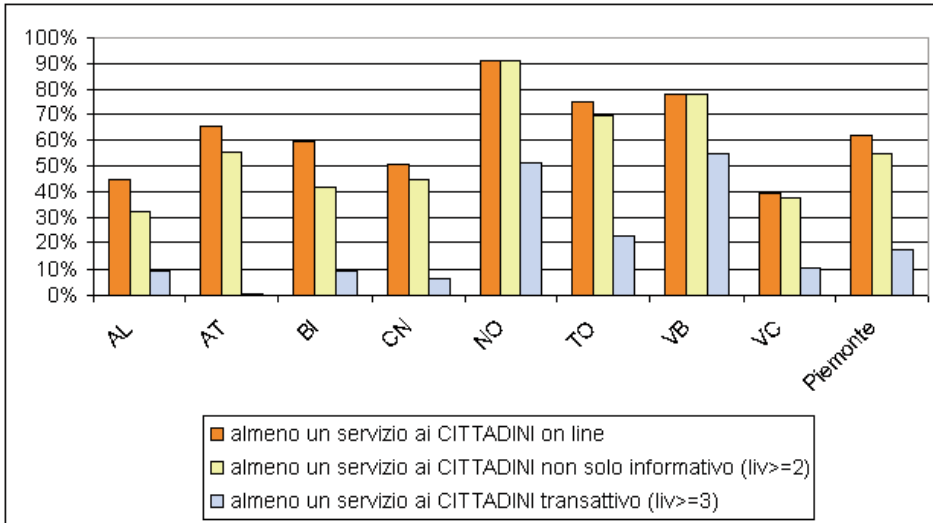


Figura 15

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

La Figura 15 mostra la percentuale di Comuni piemontesi che erogano on-line almeno un servizio oggetto del paniere di indagine e rivolto rispettivamente ai cittadini ed alle imprese. Come già precedentemente sottolineato, i servizi rivolti ai cittadini sono maggiormente transattivi rispetto a quelli rivolti alle imprese. Una possibile chiave di lettura è data dal fatto che i Comuni al di sotto dei 5.000 abitanti, avendo poca attività industriale sul territorio, reputano più importante offrire servizi rivolti ai cittadini. Questo fa sì che attualmente il 46,4% dei Comuni offra almeno un servizio on-line per le imprese a fronte del 43% della precedente rilevazione e che il 58,4% eroghi almeno un servizio on-line ai cittadini, contro il 50,7% del 2008.

²⁰La classificazione in appendice



Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 16

La Figura 16 mostra la distribuzione nel territorio piemontese dei siti comunali in cui è stato rilevato almeno un servizio on-line dedicato ai cittadini. Come nella precedente rilevazione, i territori più attivi nell'erogazione di servizi a livello informativo e di modulistica risultano essere la Provincia di Novara e del Verbano Cusio Ossola. Anche per quanto riguarda i servizi transattivi le stesse due Province primeggiano (sostituendo Torino e Biella).

La figura seguente mostra invece la distribuzione nel territorio piemontese dei siti comunali in cui è stato rilevato almeno un servizio on-line dedicato alle imprese.

Rispetto alla precedente rilevazione la Provincia di Novara continua ad essere la maggiormente dinamica, anche per quanto riguarda il livello di interattività dei servizi offerti on-line alle imprese, mentre la Provincia di Verbania (61%) è stata superata dalla Provincia di Torino (65,1%). Una possibile chiave di lettura, data anche nella precedente rilevazione, è la concentrazione di distretti industriali di solida tradizione: essendo particolarmente sviluppata l'attività industriale, i siti web istituzionali tendono ad erogare un maggior numero di servizi soprattutto rivolti alle imprese.

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

Figura 16 - Comuni piemontesi con almeno un servizio on-line per cittadini suddivisi per Provincia

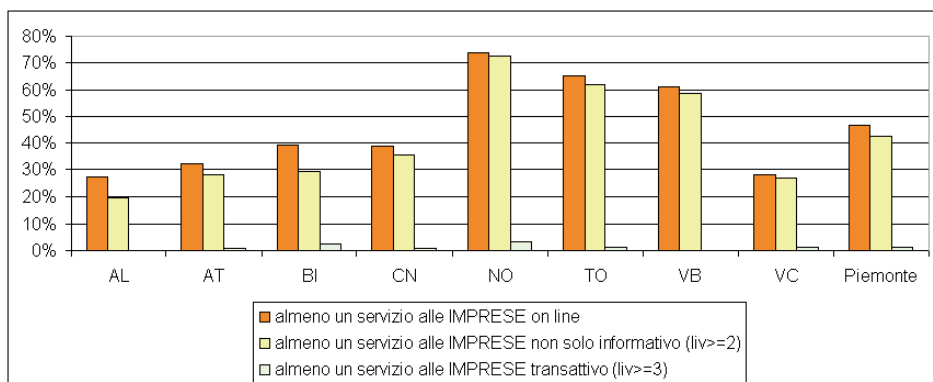


Figura 17

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

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

Si analizza ora la diffusione dei servizi on-line dal punto di vista quantitativo. La tabella seguente descrive i servizi on-line, appartenenti al paniere oggetto di indagine, maggiormente diffusi, indicando per ogni servizio la presenza on-line, la popolazione residente nel territorio e la transattività. La tabella evidenzia come il sito istituzionale del Comune di Torino risulti erogare, come nella precedente rilevazione, il maggior numero di servizi on-line.

Tra i primi 15 Comuni in classifica compaiono 3 capoluoghi di Provincia (Novara, Cuneo e Asti), contro i 2 della rilevazione precedente (Novara e Asti). Il Comune di Rivoli è salito dalla quattordicesima posizione in classifica alla terza, e il Comune di Bra, non presente in classifica nella precedente rilevazione, si posiziona al 6 posto.

Come nel precedente rapporto, il Comune di Asti risulta essere la best practice in quanto il sito offre ben 10 servizi transattivi su 24 individuati, oggetto del paniere di indagine.



Comune	popolazione	numero totale servizi disponibili on-line	numero tot servizi disponibili con livello ≥ 2	numero servizi con possibilità di effettuare transazioni
Torino	865263	34	24	7
Orbassano	21581	29	16	
Rivoli	49792	27	12	2
Arona	14310	27	19	
Moncalieri	53350	26	12	
Bra	27988	25	9	
Cuneo	52334	25	16	3
Novara	103602	25	11	2
Pianezza	11236	24	12	2
Pinerolo	33494	24	13	3
Asti	71276	24	10	10
Venaria Reale	35660	24	16	3
Carmagnola	24911	23	9	
Rivalta di Torino	17565	23	16	
Alba	29910	23	11	2

Tabella 6

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Tabella 6 – Primi 15 Comuni per numero di servizi disponibili



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

Si prende ora in considerazione la diffusione dei servizi che presentano **almeno il livello modulistica**. Si preferisce infatti non soffermare l'attenzione sui servizi prettamente informativi, in quanto largamente diffusi, ma verificare l'esistenza di almeno un livello minimo di interazione tra il cittadino e la PA. Dal confronto dei dati di quest'anno con quelli della precedente rilevazione, emerge un aumento del numero di Comuni che presentano almeno la modulistica corredata al servizio.

Il servizio autocertificazione anagrafica, già notevolmente presente nei siti web istituzionali nel 2008, è attualmente raddoppiato. Questo dato evidenzia la propensione dei Comuni da un lato ad implementare i servizi maggiormente richiesti dagli utenti, e dall'altro a ridurre le code fisiche agli sportelli anagrafici. L'aumento generale del numero dei servizi è invece da attribuire alla nascita di nuovi siti web istituzionali comunali. Quest'anno il 78% dei Comuni piemontesi è dotato di un proprio sito web, nel 2008 era il 72%. La tendenza è quella di allinearsi alle indicazioni del codice di amministrazione digitale che prevede, all'articolo 57, che tutte le pubbliche amministrazioni rendano disponibili per via telematica moduli, formulari e documentazione in genere, richiesti per singoli procedimenti.

Classifica	Servizio	N. Comuni con tale servizio dal livello 2 anno 2008	N. Comuni con tale servizio dal livello 2 Anno 2009	Percentuale 2009
1	Autocertificazione anagrafica	370	415	34,4%
2	Bandi di gara	262	364	30,2%
3	Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	274	289	24,0%
4	Dichiarazione TARSU	234	248	20,6%
5	Concorsi pubblici	108	177	14,7%
6	Pagamento ICI	125	117	9,6%
7	Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	44	111	9,1%
8	Dichiarazione cambio di abitazione	85	92	7,5%
9	Iscrizione servizio mensa scolastica	79	88	7,3%
10	Autorizzazione Unica SUAP	68	83	6,9%

Tabella 7 – Primi 15 Comuni per numero di servizi disponibili

Tabella 7

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte



Rispetto all'anno scorso **alcuni servizi non sono più presenti nei siti**, in particolare il pagamento dell'ICI e della Tarsu. Questo è da motivare con il fatto che l'ICI per la prima casa sia stata abolita, quindi solo pochi Comuni permettono ancora di pagarla on-line. Per quanto riguarda la TARSU questa è stata sostituita dalla TIA, che prevede metodologie di calcolo e pagamento diverso rispetto alla TARSU. Molti Comuni piuttosto che dare informazioni sul pagamento della TIA preferiscono spiegare dettagliatamente i criteri e le modalità della raccolta differenziata e fornire il calendario della raccolta casa per casa.

Nel corso della rilevazione si è riscontrato, inoltre come la presenza del modulo DIA (Dichiarazione Inizio Attività Produttive) sia strettamente correlata alla categoria merceologica: molti Comuni pubblicano i moduli relativi alle attività di estetista e parrucchiere. Il modulo di somministrazione alimenti e bevande è invece correlato ai moduli di concessione per fiere, mercati ed affini.

In ultima analisi, si sottolinea che la percentuale di pubblicazione del modulo di concessione occupazione permanente suolo pubblico è molto bassa, mentre è spesso presente il modulo di concessione occupazione temporanea suolo pubblico (esempio dehor, ponteggi).

In generale è evidente una certa **stagionalità dei servizi** pubblicati on-line: a seconda del periodo di rilevazione, determinati servizi possono essere attivati o nascosti in quanto fuori stagione (ad esempio iscrizione campi estivi, iscrizione asilo nido).

Di seguito si riportano, infine, le tipologie di servizi più diffusi nei Comuni piemontesi.

Aggregando tutti i servizi del paniere in macrocategorie, si rappresenta in Figura 18 la diffusione della totalità dei servizi distinguendo in servizi ai cittadini e servizi alle imprese.

Per quanto riguarda le tipologie di servizi, le procedure di avviamento di nuove attività, i bandi, le tasse sono tra le più diffuse nell'area dei servizi a carattere informativo rivolte alle imprese. Mentre, spostando lo sguardo alla piena interattività, i servizi più transattivi si registrano in Piemonte nel settore "tasse cittadini".

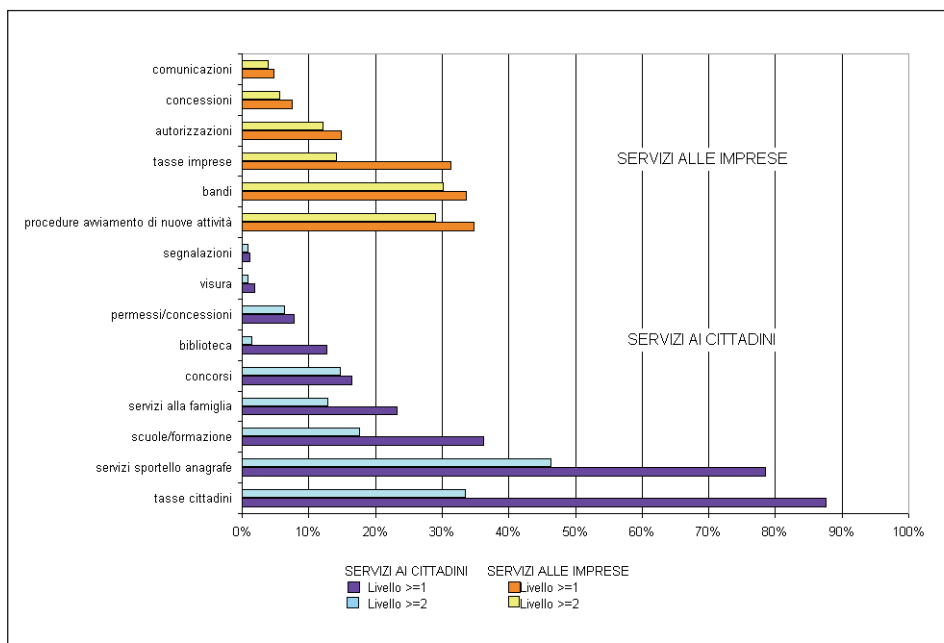


Figura 18

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 18 -
Diffusione dei servizi
rilevati nei Comuni
piemontesi:
aggregazione in
categorie



4.4 Modalità di autenticazione

La figura seguente specifica le differenti forme di autenticazione cui afferiscono alcuni servizi on-line analizzati nel corso della rilevazione. Nel dettaglio, **66 servizi rilevati richiedono qualche forma di autenticazione per l'accesso**: 2 necessitano di Carta d'Identità Elettronica (Moncalieri e Torino), 34 richiedono l'inserimento di codici o pin, 22 di dati personali, quali ad esempio il codice fiscale.

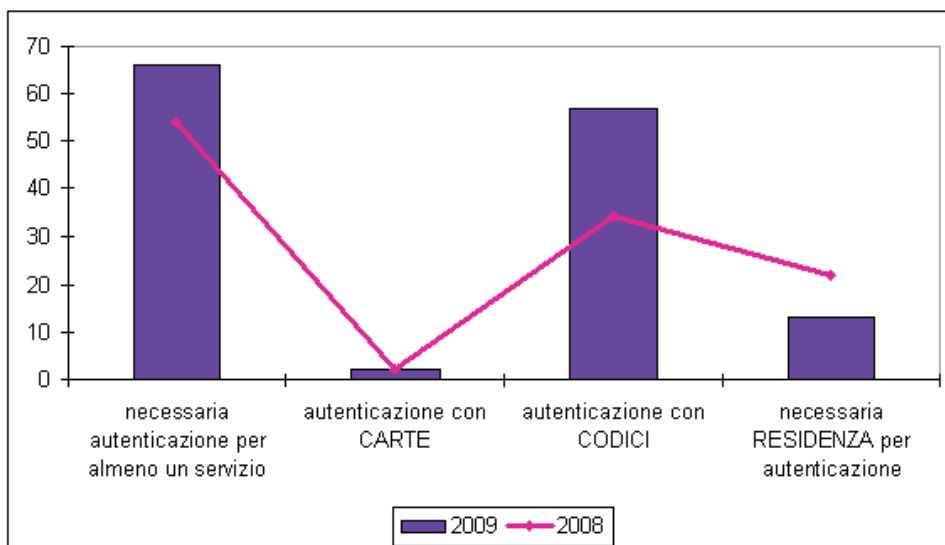


Figura 19

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Figura 19 - Siti comunali in cui è necessaria autenticazione per accedere ai servizi

4.5 Link a servizi esterni

Un aspetto importante da evidenziare è che spesso i siti web istituzionali comunali rimandano l'erogazione di alcuni servizi a siti esterni, quali siti di riscossione tributi, di forme associative (soprattutto i Comuni di piccole dimensioni), portali di servizi (es. portale Sistema Piemonte), che permettono alle amministrazioni di implementare procedure on-line a costi inferiori.

La figura seguente intende quindi mostrare la portata del fenomeno in Piemonte: **154 Comuni presentano almeno un link ad un sito esterno**, a fronte dei 140 della precedente rilevazione, di cui 42 appoggiano i servizi a siti delle forme associative (19 in meno rispetto all'anno scorso).

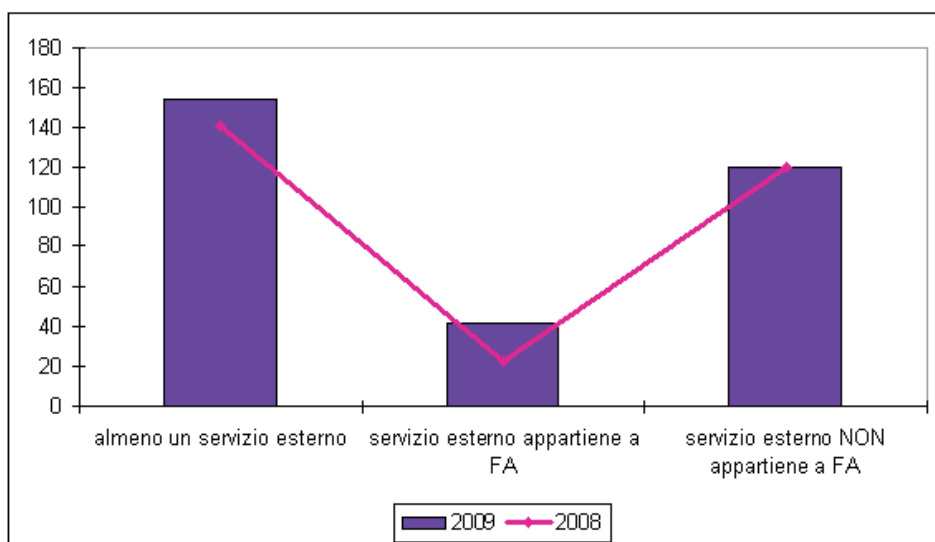


Figura 20

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Nel dettaglio, il 55,6% dei Comuni superiori ai 10 mila abitanti presenta almeno un link ad un sito esterno, a fronte del 10,4% dei Comuni inferiori ai 10 mila abitanti. Il ricorso a siti esterni sembra quindi essere un fenomeno marginale nel contesto dei piccoli Comuni piemontesi, ma più ampio a livello di grandi Comuni.

I Comuni di grandi dimensioni si appoggiano per alcuni servizi a portali quali "Sistema Piemonte" (www.sistemapiemonte.it) che sostiene la logica di condivisione ed erogazione dei servizi via web ai cittadini e alle imprese da parte della PA piemontese.

I Comuni della Provincia di Cuneo utilizzano la GEC S.p.A. (www.gec.it) per la gestione delle attività di liquidazione e riscossione dei tributi e di altre entrate.



4.6 Il Comune di Torino: un caso di eccellenza

I risultati della rilevazione per la città di Torino vengono presentati in un paragrafo a parte, considerate le dimensioni del Comune in termini di abitanti, che lo collocano al di fuori delle fasce previste e soprattutto date le caratteristiche di eccellenza del sito web comunale, da anni riconosciuto come best practice a livello nazionale.

Rispetto alla rilevazione effettuata nel 2008 il sito web non presenta alcuna differenza a parte l'attivazione dell'**anagrafe on-line**.

Torino è la prima città d'Italia ad inaugurare l'anagrafe digitale. Infatti i cittadini torinesi possono stampare direttamente dal proprio PC i certificati anagrafici e quelli di stato civile.

Il sistema informatico è stato creato dall'Assessorato ai Servizi Civici del capoluogo piemontese ed è stato reso possibile grazie alla sinergia tra la Divisione Innovazione, Settore Servizi Telematici e il C.S.I. Piemonte, con la supervisione degli Uffici del Prefetto di Torino. Il servizio è stato reso disponibile grazie ad una card, la "Torino facilissima", che permette di accedere a tutti i servizi on-line, erogati da un sito esterno (www.torinofacile.it), con livello di interazione 4 (autocertificazione anagrafica, pagamento TOSAP/COSAP, pagamento contravvenzioni, pagamento ICI e ICP, pagamento TARSU e richiesta certificati anagrafici).

5 Accessibilità dei siti delle PA piemontesi [LAU²¹]

Il capitolo riassume i risultati dell'analisi di accessibilità realizzata dal **LAU (Laboratorio di Accessibilità e Usabilità)** del CSI-Piemonte nel trimestre luglio-settembre 2009 su un campione di siti web della Pubblica Amministrazione Piemontese. La ricerca è stata condotta su commissione della Regione Piemonte con lo scopo di valutare e monitorare la qualità dei siti web del territorio a distanza di 5 anni dalla promulgazione della Legge 4/2004.

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

La metodologia è illustrata nell'Appendice, mentre di seguito si riportano i risultati di sintesi.

L'analisi dei dati del 2009 indica la persistenza di una frattura sempre più ampia tra le amministrazioni attente al tema dell'accessibilità e quelle che ignorano il problema. Le prime migliorano i propri siti istituzionali, tentando di allinearsi a modelli di progettazione avanzata e facendo ricorso a tecnologie recenti; le seconde rimangono ancorate a prassi di sviluppo antiche, dimostrando di non percepire l'evoluzione dei paradigmi di interazione e le rinnovate esigenze degli utenti. La constatazione che le amministrazioni del primo gruppo, quelle "virtuose", non superano il 10% del totale, ha come ovvio risultato un progresso medio di debole entità: i siti che sono stati giudicati come conformi alla legge Stanca sono infatti il **9,95%** (+0,68% rispetto al 2008).

Anche se il risultato generale non è confortante, gli indicatori raccolti evidenziano alcune aree di sostanziale miglioramento. Il primo dato notevole è l'incremento dei siti gestiti dinamicamente attraverso sistemi di Content Management: la quota del **64,12%** (+7,08%) ha come effetto benefico il drastico aumento, fino al **73,38%** (+16,34%), delle amministrazioni che aggiornano almeno una volta a settimana i propri contenuti. L'utilizzo dei CMS, basati in maggioranza su tecnologie e template standard, provoca inoltre un automatico miglioramento del codice html delle pagine, che nel **49,07%** (+10,07%) dei casi risulta esente da errori formali.

Dati in lieve ascesa rispetto al 2008 si registrano anche nell'utilizzo dei fogli di stile esterni, che garantiscono una maggiore flessibilità, manutenibilità e portabilità delle pagine web. L'**88,95%** (+0,51%) li utilizza, anche se è necessario aggiungere che la percentuale cala al **56,71%** (+0,91%) quando si va a verificare se i fogli di stile vengano utilizzati in modo organico per gestire tutta la presentazione (formattazione, spaziamento e posizionamento degli elementi). In crescita è la percentuale di siti che presenta fogli di stile dedicati a dispositivi di output diversi dal browser grafico: ad esempio i fogli di stile per la stampa vengono inseriti nel **32,87%** (+5,71%) dei casi.

La situazione peggiora indagando questioni più strettamente tecniche di accessibilità pura che fanno riferimento a soluzioni avanzate in favore delle categorie di utenti svantaggiate. Anche se in crescita, meno della metà dei siti, **48,15%** (+9,63%), si preoccupa di fornire alternative testuali per le

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



immagini, con conseguente danno per gli utenti che navigano attraverso screen reader. Meno della metà, **48,38%** (+4,18%), tenta di gestire il layout e i caratteri di testo con misure proporzionali ingrandibili dagli utenti. Circa un terzo, **32,87%** (+6,20%), utilizza i colori in modo appropriato, ovvero attua scelte grafiche in modo che i contrasti tra i colori in primo piano e gli sfondi superino la soglia minima accettabile per gli utenti ipovedenti.

I numeri testimoniano che gli stimoli del legislatore non sono stati ancora recepiti in maniera organica. Le amministrazioni che iniziano l'opera di conversione dei propri siti, compiono sostanziali passi in avanti in termini di accessibilità. Quelle che presentano siti realizzati diversi anni fa tendono a non accrescere il livello dei servizi web e continuano a gestire il sito con un approccio di stampo amatoriale. Come nelle analisi degli anni passati, se si fossero esclusi dalle valutazioni i pochi "esempi eccellenti" la qualità media registrata risulterebbe ancora più bassa.

In chiave comparativa con le rilevazioni condotte dal 2005 al 2008 l'azione di rinnovamento dei siti web degli enti locali è cresciuta in termini percentuali ma non è stata così significativa da poter dichiarare vicino l'obiettivo dell'accessibilità. Il problema centrale sembra essere di tipo strutturale: persiste un gran numero di amministrazioni che fatica a sganciarsi da una concezione primordiale del mezzo informatico e che non consente ancora di sfruttare le potenzialità del web. I linguaggi standard e le tecniche consolidate per rendere le informazioni fruibili da parte delle categorie svantaggiate sembrano assorbite solo da una parte minoritaria di siti istituzionali.

Nella misura in cui le prassi di realizzazione fuori dagli standard sembrano ineliminabili per una fetta consistente di siti, la legge Stanca sembra avvicinarsi alla soglia di esaurimento della sua spinta innovatrice. Si ha l'impressione che le tecniche di accessibilità, pur dibattute e diffuse con ogni mezzo in questi cinque anni, siano state realmente prese in considerazione da una parte minoritaria: chi ha intrapreso la strada ha ottenuto notevoli miglioramenti; chi non si è dimostrato recettivo nel 2004 non lo è neanche ora.

Le attività di divulgazione e diffusione della filosofia dell'accessibilità del web che sono già in atto in Piemonte da diversi anni hanno dato dei risultati tangibili e continueranno con rinnovato vigore anche negli anni a venire. Ma senza azioni decisive da parte dell'amministrazione centrale il cammino dell'accessibilità appare ancora lungo.

Per innalzare definitivamente la qualità dei servizi web pubblici appaiono necessari interventi strutturali. Bisogna dare nuova linfa al rapporto con chi gestisce e sviluppa i siti istituzionali. E forse giunto il momento di riprendere in mano i requisiti legislativi che facevano riferimento a un momento storico passato (anche le WCAG sono già giunte alla seconda versione) e che finora non hanno raggiunto tutti gli obiettivi auspicati dal legislatore. I numeri di questi anni e l'esperienza del LAU a contatto con le PA piemontesi dicono che buona parte degli sviluppatori fa fatica a leggere, interpretare i requisiti e a capire attraverso la loro applicazione le potenzialità intrinseche delle pagine web.

Si auspica quindi un intervento dall'alto: gli enunciati dei requisiti dovrebbero comunicare anche a persone che, in alcuni casi, non sono esperti di accessibilità o di tecniche di sviluppo. I requisiti attuali hanno ottenuto effetti parziali quasi esclusivamente su siti medio/grandi e non su chi a meno disponibilità di mezzi e risorse umane. Considerando inoltre che più del 90% dei siti pubblici piemontesi ignora o non ha applicato la legge e che circa l'80% non sorpassa il primo requisito,

viene da pensare che i requisiti in prospettiva dovrebbero essere anche:

- espliciti: ovvero scritti con enunciati semplici, richieste chiare e direttamente verificabili
- mirati a obiettivi concreti di accessibilità reale e motivati: ogni requisito che contiene delle tecniche di sviluppo dovrebbe spiegare quali benefici pratici queste tecniche apportano, se sono vantaggi per tutti o per quali categorie di utenti o per quali condizioni tecnologiche

Crediamo in sostanza che requisiti tecnici alla portata di tutti gli sviluppatori della nostra PA dovrebbero avere le stesse qualità dei siti che vorremmo vedere on-line: semplici, chiari, fruibili e comprensibili per tutti.

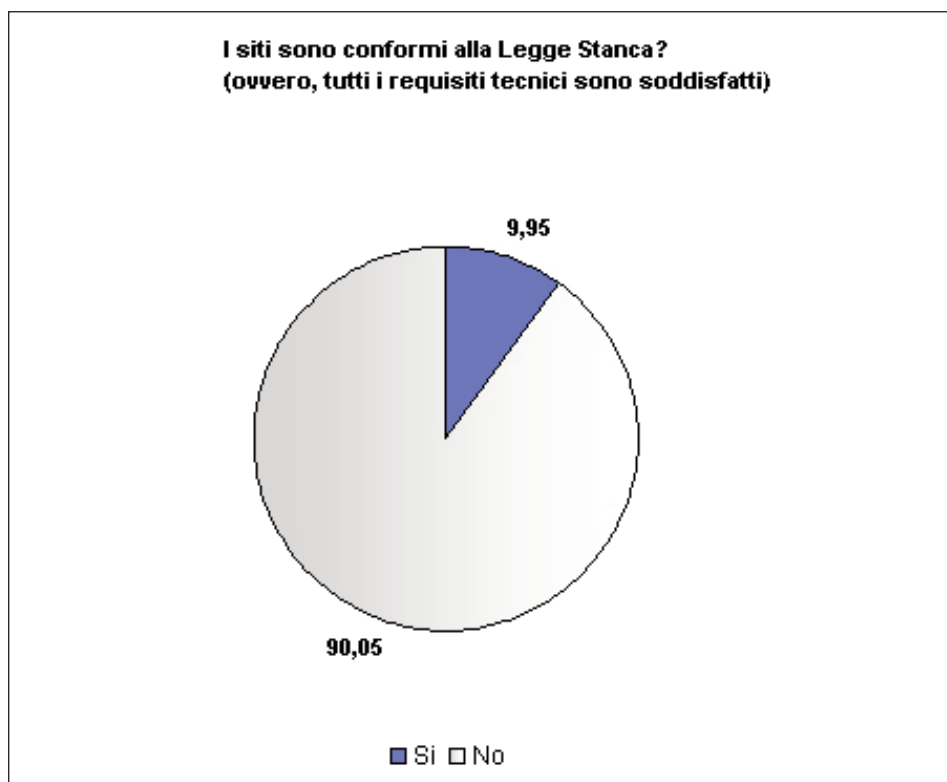


Figura 21

Fonte: LAU – CRC Piemonte

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



Conformità ai 22 requisiti tecnici della legge 4/2004

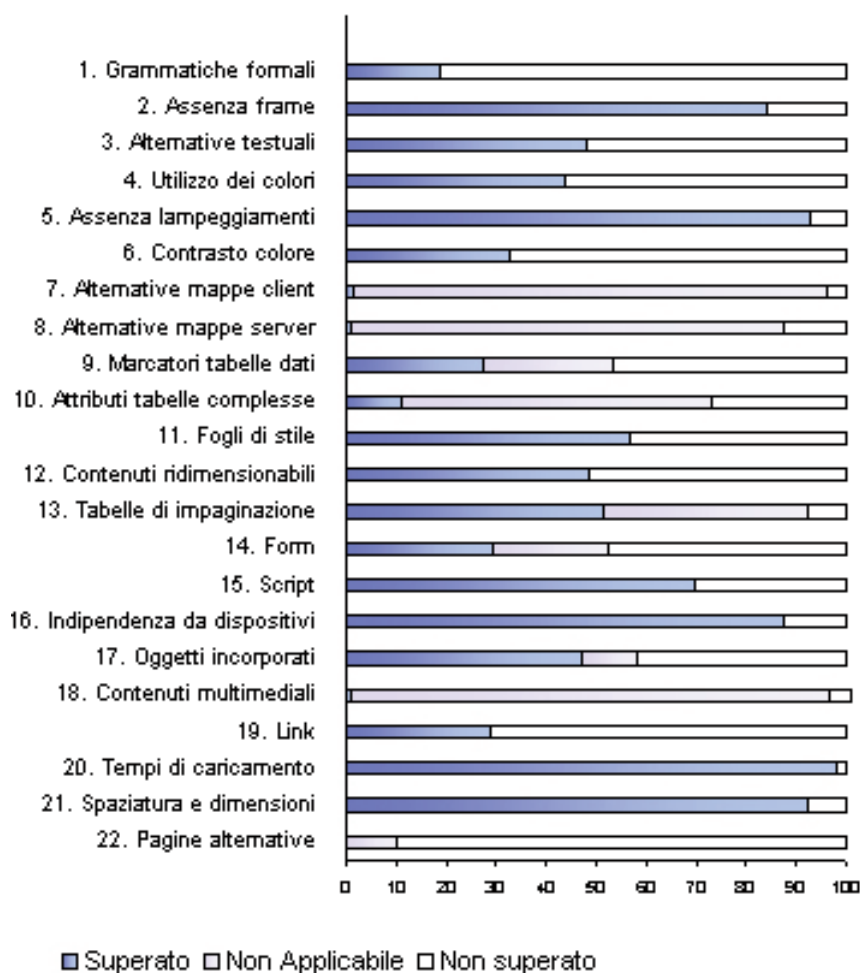


Figura 22

Fonte: LAU – CRC Piemonte

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



6 Conclusioni

I dati rilevati dall'Osservatorio ICT del Piemonte evidenziano come Internet e la banda larga siano ormai una realtà pienamente diffusa in Piemonte, anche grazie ai forti investimenti che Regione Piemonte ha dedicato allo sviluppo della società dell'informazione negli ultimi anni (primo fra tutti il Programma WI-PIE). Una buona percentuale di cittadini, imprese e organizzazioni usano abitualmente la rete per comunicare, informarsi, vendere e comprare, condividere e divertirsi. Minore tuttavia sembra essere l'utilizzo di Internet per il superamento di ostacoli burocratici e la fruizione di servizi pubblici.

L'e-government e l'erogazione di servizi pubblici on-line sono stati una priorità in ambito internazionale, europeo e nazionale nei primi anni del 2000, restituendo tuttavia pressochè ovunque tassi di utilizzo particolarmente bassi e perdendo quindi di rilevanza strategica.

Con la consapevolezza maturata nel corso del tempo, le potenzialità dell'e-government come strumento di limitazione dei costi, accessibilità dei servizi per tutti e alle stesse condizioni e risparmio di tempo e denaro per i cittadini tornano oggi ad essere un punto fondamentale del processo di digitalizzazione dei territori e la condizione attraverso la quale garantire efficienza ed efficacia alla macchina governativa e supportare la competitività dell'intero sistema.

Il Web 2.0 riporta in auge il tema della partecipazione e della e-democracy, l'adozione dell'open-source dimostra le possibilità di contenimento dei costi di esercizio, l'interoperabilità e la standardizzazione dei servizi consentono di valorizzare le risorse informative pubbliche e di liberare risorse da destinare alla realizzazione di nuovi sistemi, il riuso del patrimonio di applicazioni esistenti e testate rappresenta un bene pubblico rilevante dal punto di vista economico, tecnologico e come "giacimento" di conoscenza.

Riparte dunque il processo di digitalizzazione delle PA, sotto la spinta della normativa nazionale e regionale, che si rivolge ora in particolare al trasferimento delle soluzioni nelle realtà minori, che in Piemonte costituiscono buona parte del territorio regionale.

E le realtà di piccole dimensioni rispondono al meglio: dal bando lanciato dal CNIPA per la creazione dei Centri di Servizio Territoriale è emerso che i piccoli Comuni piemontesi sono tra i più attivi d'Italia nel tentativo di offrire servizi tecnologicamente avanzati ai propri cittadini e imprese. All'iniziativa ha aderito il 93% circa dei Comuni con meno di 5 mila abitanti, contro una media nazionale del 60%. I Centri di Servizio Territoriale si sono già rivelati strumenti preziosi per contenere la spesa in ambiti economicamente rilevanti, consentendo al contempo di migliorare la qualità dei servizi offerti a cittadini e imprese.

Il generale miglioramento della presenza on-line evidenziato dai dati della rilevazione 2009 rispecchia quindi in particolare l'ingresso dei piccoli comuni nell'e-Government, grazie in particolare alla gestione associata dei servizi e degli stessi siti internet, intesi come veri e propri biglietti da visita dei territori.

Il percorso evolutivo piemontese sembra, in conclusione, puntare oggi all'inclusione dei piccoli Comuni in un processo di innovazione diffusa di base, piuttosto che allo sviluppo di nuove soluzioni con livelli di transattività elevati.



7 Metodologia rilevazione servizi on-line

La web survey 2009 si basa sulla metodologia di indagine utilizzata nel 2008, con alcune integrazioni. Nella rilevazione di quest'anno si è deciso, infatti, di monitorare due indicatori aggiuntivi:

- la velocità di risposta dei Comuni alle richieste pervenute tramite e-mail da parte dei cittadini;
- la trasparenza delle PA, nella relazione con tutte le categorie di utenti, intesa come capacità di rendere il cittadino più consapevole e partecipe delle decisioni prese a livello locale, attraverso il proprio sito web istituzionale. Tale concetto si concretizza nell'analisi della presenza di informazioni relative agli atti del Consiglio o del bilancio comunale, in quanto indicatori della possibilità per i cittadini di essere aggiornati sulle decisioni assunte dall'amministrazione comunale in merito, ad esempio, all'utilizzo dei fondi pubblici.

Oggetto di indagine sono **tutti i siti web istituzionali** dei Comuni piemontesi. I contenuti qualificano un sito web come ufficiale: devono essere del Comune, ufficiali e strutturati e deve essere evidenziata chiaramente l'identità del soggetto pubblico responsabile.

Dal punto di vista operativo, si verifica, in primo luogo, l'esistenza di un dominio istituzionale attivo (www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it oppure www.comune.nomecomune.it per i Comuni capoluogo) e in assenza di tale condizione, si verifica con attenzione l'ufficialità di altri siti individuati tramite motori di ricerca.

L'analisi di ciascun sito web istituzionale comunale piemontese riguarda dunque:

1. la reperibilità del sito;
2. la qualità del sito;
3. la trasparenza;
4. i servizi on-line erogati.

Come l'anno scorso, l'analisi sull'**accessibilità** dei siti è stata demandata al Laboratorio di Accessibilità e Usabilità di CSI Piemonte (LAU-CSI) che utilizza la propria metodologia di analisi, vista l'estrema complessità del tema.

L'analisi **qualitativa** e l'analisi relativa alla **reperibilità dei siti web istituzionali dei Comuni** vengono effettuate per mezzo di opportuni indicatori, derivanti dalle metodologie adottate dall'Osservatorio ICT del Piemonte negli anni precedenti di indagine ed integrati l'anno scorso in base alle nuove disposizioni legislative in merito. Tali indicatori, raccolti su una piattaforma e analizzati per singolo Comune, sono esplicitati nel paragrafo seguente.

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



L'elenco dei servizi selezionati è frutto di un ampio lavoro preparatorio di normalizzazione, analisi e classificazione effettuato negli anni precedenti dall'Osservatorio CRC.

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

Da un punto di vista procedurale, i rilevatori analizzano in modo sistematico prima di tutto la parte di home page/pagina/portale tematico che contiene i servizi visibilmente più interattivi. Tale sezione è tipicamente indicata con etichette quali Servizi on-line, Comune on-line, e-Government, Guida ai servizi, URP on-line ecc. Una volta effettuata la corretta scelta del servizio, il rilevatore inserisce la URL e valuta il servizio sulla base della presenza/assenza di aspetti diversi, denominati "prestazioni" o caratteristiche, legate all'interattività del singolo servizio e spesso compresenti. Le singole "prestazioni" rilevabili sono:

- 1) Informazioni;
- 2) Modulistica;
- 3) Invio informazioni e dati (attivazione di procedimenti);
- 4) Conclusione transazione.

Completano infine il quadro delle informazioni relative al servizio:

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

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

7.1 Indicatori

- *REPERIBILITÀ DEL SITO*

- a) analisi URL
1 = URL STANDARD
0 = URL NON STANDARD
- b) ufficialità del sito
0 = sito non trovato
1 = sito ufficiale
2 = sito non ufficiale



c) tipologia del sito web comunale (es. Polo Telematico Biellese)

- **ANALISI QUALITATIVA DEL SITO**

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

0=NO

1=SI

e) presenza di una mappa del sito

0=NO

1=SI

f) aggiornamento del sito

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

g) interazione utente – PA

f1) forum

0 = NO

1 = SI

f2) newsletter

0 = NO

1 = SI

f3) sondaggi

0 = NO

1 = SI

f4) RSS

0 = NO

1 = SI

f5) chat

0 = NO

1 = SI

h) categorizzazione dei servizi

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

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



uffici”;

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

3 = presenza di entrambe le categorizzazioni.

i) lingue

[indicazione del numero di lingue straniere attive nel sito]

j) multicanalità

possibilità di usufruire di determinati servizi tramite:

i1) call center

0 = NO

1 = SI

i2) numero verde

0 = NO

1 = SI

i3) mobile (cellulare)

0 = NO

1 = SI

i4) T gov

0 = NO

1 = SI

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

k) presenza organigramma uffici

0 = non esiste organigramma uffici;

1 = esiste organigramma uffici con nomi responsabili;

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

l) presenza e-mail generica del Comune (es. info@nomecomune.siglaProvincia.it)

0 = non esiste mail generica del Comune

1 = esiste mail generica

m) tempo di risposta del Comune alle richieste inviate dai cittadini al suo indirizzo di posta elettronica generico



- n) posta elettronica certificata
 - 0 = non esiste contatto di posta elettronica certificata
 - 1 = esiste contatto di posta elettronica certificata
- o) altro tipo di contatto (numero verde, numero di telefono)
 - 0 = NO
 - 1 = SI
- p) atti consiglio comunale
 - 0 = NO
 - 1 = SI
- q) data aggiornamento atti consiglio comunale (mese / anno)
- r) bilancio comunale
 - 0 = NO
 - 1 = SI
- s) data aggiornamento bilancio comunale (anno)

7.2 I servizi on-line – lista di riferimento

Assegno nucleo familiare
Autocertificazione anagrafica
Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande
Autorizzazione Unica SUAP
Bandi di gara
Concorsi pubblici
Carta di identità
Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
Concessione occupazione permanente suolo pubblico
Concessione passo carrabile
Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
Contrassegno di invalidità
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)
Dichiarazione cambio di abitazione
Dichiarazione ICP
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)
Dichiarazione TARSU



Iscrizione a corsi comunali
Iscrizione asilo nido
Iscrizione centri estivi
Iscrizione servizio mensa scolastica
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
Pagamento contravvenzioni
Pagamento ICI
Pagamento ICP
Pagamento quote mensa scolastica
Pagamento retta asilo nido comunale
Pagamento TARSU
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)
Richiesta assistenza domiciliare
Richiesta certificati anagrafici
Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica
Segnalazione guasti / dissesto stradale
Visura catastale



I servizi sono stati successivamente aggregati nelle seguenti categorie:

PER IL CITTADINO		
SERVIZI ALLA FAMIGLIA		
	Assegno nucleo familiare	1
	Contrassegno di invalidità	2
	Iscrizione centri estivi	3
	Richiesta assistenza domiciliare	4
SERVIZI SPORTELLO ANAGRAFE		
	Autocertificazione anagrafica	5
	Carta di identità	6
	Dichiarazione cambio di abitazione	7
	Richiesta certificati anagrafici	8
TASSE		
	Dichiarazione TARSU	9
	Pagamento contravvenzioni	10
	Pagamento ICI	11
	Pagamento TARSU	12
SCUOLE/FORMAZIONE		
	Iscrizione a corsi comunali	13
	Iscrizione asilo nido	14
	Iscrizione servizio mensa scolastica	15
	Pagamento quote mensa scolastica	16
	Pagamento retta asilo nido comunale	17
	Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica	18
PERMESSI/CONCESSIONI		
	Concessione passo carrabile	19
	Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	20
CONCORSI	Concorsi pubblici	21
BIBLIOTECA	Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario	22
SEGNALAZIONI	Segnalazione guasti / dissesto stradale	23
VISURA CATASTALE	Visura catastale	24



PER L'IMPRESA		
AUTORIZZAZIONI		
	Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande	25
	Autorizzazione Unica SUAP	26
PROCEDURE COMUNALI ASSOCIATE ALL'AVVIAMENTO DI NUOVE ATTIVITA'		
	Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	27
	Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	28
TASSE		
	Dichiarazione ICP (IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITA)	29
	Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	30
	Pagamento ICP	31
BANDI		
	Bandi di gara	32
COMUNICAZIONI	Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni	33
CONCESSIONI	Concessione occupazione permanente suolo pubblico	34



8 Metodologia Accessibilità

La ricerca ha riguardato un campione di **432 siti web della Pubblica Amministrazione piemontese**, appartenenti a Comuni, Province, Regione; Università e Aziende Sanitarie Locali.

Procedura di campionamento:

- acquisizione dell'elenco dei siti web dislocati nel territorio piemontese catalogati nel portale indice Comuni-Italiani.it (<http://www.comuni-italiani.it/index.html>);
- selezione dei siti web appartenenti a enti comunali con più di 1500 abitanti (i dati sulla popolazione residente sono relativi al censimento Istat 2007).

Ai 400 comuni del campione sono stati aggiunti i siti web di:

- Regione Piemonte;
- le 8 Province piemontesi;
- i 4 istituti universitari;
- le 19 Aziende Sanitarie Locali in possesso di un sito web (su 22 totali).

Il punto di partenza sono i 22 requisiti tecnici della Legge Stanca contenuti nell'Allegato A del Decreto Ministeriale dell'8 luglio 2005. Queste regole, obbligatorie per i siti web della PA italiana, diventano automaticamente le basi irrinunciabili per un monitoraggio esaustivo dei portali istituzionali. La ricerca è strutturata su 83 indicatori ed è la naturale evoluzione degli analoghi rilevamenti condotti nel 2005, nel 2006 e nel 2008.

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

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

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

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

Nella seconda parte dell'analisi, intitolata "Valutazioni aggiuntive", si è cercato di mettere in luce una serie di elementi ritenuti indispensabili alla realizzazione di siti web di qualità, ma che non vengono



espressamente richiesti dai requisiti tecnici della Legge Stanca. Si tratta appunto di valutazioni qualitative aggiuntive che, anche se non fanno parte dei requisiti obbligatori per la PA, rispondono ad elementi oggettivamente quantificabili. Gli indicatori raccolti sono rappresentati da una serie di punti di controllo che hanno un corrispettivo in alcuni dei criteri di valutazione soggettiva contenuti nell'allegato B del Decreto Ministeriale dell'8 luglio 2005.

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

La metodologia di valutazione prende spunto dalle proposte metodologiche formulate:

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

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

Strumenti tecnologici utilizzati:

- Sistemi operativi: Windows 2000 / XP
- Browser grafici: Internet Explorer 5.x / 6 / 7 / 8; Firefox 2.x / 3.x
- Screen Reader: Jaws 8 / 9 / 10
- Screen Reader emulator: Fangs 1.0
- Barra di accessibilità versione 2.0 per Internet Explorer
- Web Developer Toolbar 1.1.x per Firefox
- Web Accessibility test: TAW3 on-line
- W3C QA Markup Validation Service
- W3C CSS Validator