

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.