



Rete Urbana delle
Rappresentanze



Ministro per l'Innovazione e
le Tecnologie



Centro Studi Investimenti
Sociali

8° Rapporto

LE CITTÀ DIGITALI IN ITALIA

2003-2004

**E-GOVERNMENT E E-DEMOCRACY:
LE SFIDE PER LE ISTITUZIONI TERRITORIALI**

(Bozza da uso interno)

NON DIVULGABILE

Roma, settembre 2004

INDICE

1. Le nuove centralità della telematica cittadina	Pag.	1
2. Internet, canale fondamentale della comunicazione istituzionale	“	5
2.1. Democrazia elettronica e cultura della partecipazione	“	8
3. I servizi on line: qualcosa e' cambiato	“	14
4. Siti più accessibili e più facili da usare, per legge	“	23
5. Cooperazioni e relazioni: come reagire alla deriva autoreferenziale	“	27
6. Promuovere il territorio con Internet	“	30
7. Reti tecnologiche e sviluppo dell'open source	“	33
8. La mappa dell'offerta. Il benchmarking regionale	“	36
8.1. Le avanguardie dell'e-democracy	“	41
8.2. Il valore dell'integrazione per i servizi innovativi	“	47
8.3. Accessibilità: una norma o una best practice?	“	50
8.4. Reti cooperative, reti di competenze	“	51
8.5. Altre esperienze innovative	“	57
9. La metodologia utilizzata	“	62
9.1. L'universo di indagine	“	64
9.2. La struttura della ricerca: gli indici settoriali	“	64
9.3. L'indicatore di stabilità	“	66
10 Il Rating delle Città Digitali	“	67

1. LE NUOVE CENTRALITÀ DELLA TELEMATICA CITTADINA

L'analisi sulle Città Digitali in Italia, condotta da Rur e Censis da quest'anno in collaborazione con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, giunge alla sua ottava edizione. Forte dell'accumulazione di conoscenza maturata in questi anni, il viaggio attraverso le esperienze territoriali consente **di elaborare riflessioni circa le caratteristiche del nuovo rapporto tra i cittadini e i loro amministratori mediato dalle tecnologie**, ma anche di **valutare la qualità del cambiamento interno alle singole amministrazioni nonché i ritorni in termini di sviluppo territoriale, economico e di integrazione e coesione sociale**. I siti Internet, che nascono con l'obiettivo esplicito di utilizzare le nuove tecnologie allo scopo di migliorare la vita dei cittadini, le attività di informazione, comunicazione e partecipazione delle amministrazioni, assumono ormai un importante ruolo nelle dinamiche di cambiamento locale.

Un primo sguardo va posto alle **caratteristiche morfologiche** dei siti. Al 2004 non esiste regione, provincia o comune capoluogo che non abbia una propria finestra istituzionale, rappresentata da un sito Internet sottoposto a costante aggiornamento. (tab.1). **Il mosaico dell'informazione istituzionale è un complesso articolato di siti indipendenti e sottodomini**: a partire dal sito istituzionale i contenuti sono organizzati in insiemi e sottoinsiemi, nuclei di senso parzialmente autonomi legati alla medesima matrice istituzionale. Rispetto allo scorso anno, la crescita di queste nuove forme di organizzazione è evidente: se nel 2002 solo il 15% degli enti provinciali strutturava le informazioni in più siti indipendenti, oggi questa soluzione è adottata da circa il 46% delle province (tab.2). Solo 3 regioni su 20 mantengono la struttura classica del sito nucleare. I siti sono dunque "cornucopie" ricche di contenuti, la cui ricchezza e multiformità è sintomo della crescente fiducia risposta in questo mezzo dalle PA. La morfologia di un sito istituzionale ha a che fare con l'organizzazione interna di una amministrazione: più siti indipendenti corrispondono a più redazioni, ciascuna con proprie regole e responsabilità. Ciò pone questioni importanti, come quelle legate alla gestione della complessità, al decentramento delle redazioni, alla formazione del personale, riorganizzazione delle strutture, scelta dei software di pubblicazione. La diffusione dei siti Internet è pertanto oggi da guardare soprattutto come fenomeno interno a ciascuna

realtà territoriale: crescita del numero delle pagine pubblicate, numero dei settori amministrativi coinvolti nella pubblicazione, numero di siti indipendenti dal sito principale ma ad esso logicamente correlati.

Il maggior coinvolgimento della leadership locale nelle scelte connesse a fattori organizzativi interni, evidenzia il diffondersi di una maggiore consapevolezza dello stretto legame tra tecnologia e “fattore umano”, che spinge le amministrazioni a progettare i servizi on line con maggiore attenzione a fattori organizzativi interni ed esigenze esterne : il medesimo impegno alla pubblicazione di informazioni e al loro aggiornamento è esteso a tutti i settori amministrativi, non solo ai più vivaci e “innovativi”. L’organizzazione delle informazioni assume spesso un’ottica centrata sull’utente e sulle sue modalità di navigazione. Più attenzione è posta anche alla qualità dell’accesso ai siti, sebbene la “piena accessibilità” rappresenti ancora un miraggio. I servizi di tipo transattivo, che consentono di completare on line la procedura di fruizione, compaiono con prudenza, ma in una prospettiva di sempre maggiore integrazione. Questo vuol dire che le amministrazioni si sono impegnate a ragionare maggiormente sulle direzioni della loro presenza on line: a questo scopo vengono indetti corsi o seminari formativi per i dipendenti e per i dirigenti, vengono prodotte e assunte linee guida.

La grande partecipazione al bando di e-democracy previsto dal documento di avvio della seconda fase di e-government mostra come **una delle direzioni di cambiamento sia rappresentata dalla ricerca di un nuovo rapporto e un nuovo dialogo con i cittadini**, sul tema dei servizi come sulle scelte politiche locali. Anche in questo caso l’impegno è preso e si attendono risultati per l’immediato futuro. La propensione dei cittadini alla partecipazione, finora secondaria rispetto alla ricerca di informazioni, come testimoniato dal recente rapporto di Rur-Censis sull’*e-democracy*, potrebbe crescere a fronte di una chiara presa di responsabilità di amministratori e funzionari a rispondere alle istanze, quindi a fronte di una percezione di reale capacità di incidere sulle decisioni e sulle scelte della PA di riferimento.

La chiusura della Prima Fase del Piano Nazionale di e-government e l’apertura della Seconda Fase hanno impresso un diverso corso alle esperienze telematiche territoriali. Sono in particolare le occasioni di partecipazione ai bandi (per i servizi a cittadini e imprese, per l’e-democracy) che hanno arricchito le riflessioni, grazie alla produzione di

modelli e standard, e consentito la condivisione tra esperienze diverse attraverso la cooperazione tra più amministrazioni. E' più chiaro rispetto al passato il valore che la telematica può avere come supporto alla cooperazione, sul territorio e oltre. I progetti possono essere condivisi tra più amministrazioni, possono essere "adottati" in forma di riuso. Anche le soluzioni tecnologiche e organizzative possono essere innovative e create *ad hoc*, grazie alla mobilitazione delle competenze presenti sul territorio.

Tab. 1 - Presenza di siti Internet di regioni province e comuni capoluogo

	Regioni v.a.	Province val. %	Comuni capoluogo val. %
Presenza di sito Internet istituzionale	20	100,0	100,0
di cui:			
- aggiornati all'ultima settimana	19	78,4	79,6
- aggiornati all'ultimo mese	20	84,3	83,5

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 2 - Morfologia dei siti istituzionali

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	2002 v.a.	2004 v.a.	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Siti nucleari	3	3	78,0	36,3	68,6	35,0	-	99,3
Siti organizzati in sottodomini	6	5	7,0	17,6	11,8	26,2	-	-
Siti organizzati con URL differenti	11	12	15,0	46,1	19,6	38,8	-	0,7

Fonte: Rur-Censis, 2004



Lo sguardo “regionalizzato” alle diverse esperienze conferma una divaricazione delle esperienze tra il Centro-Nord, dove nascono le esperienze più innovative, e il Sud di Italia, dove permangono ritardi. C’è evidentemente un problema di priorità e di risorse che impedisce all’e-government di diventare un fenomeno omogeneo. I siti Internet delle pubbliche amministrazioni locali sono nati da spinte diverse: da un lato lo **spontaneismo**, dei “pionieri”, in particolare città medie e grandi del Centro-Nord, dall’altro la **programmazione**, di livello nazionale e regionale, ma anche provinciale e comunale. La spinta vincente attualmente è la “**viralità**” della diffusione delle iniziative e delle esperienze innovative, diversa a seconda della rete di rapporti intessuti sul territorio. Dove si è creata una rete di cooperazione locale sono poste le basi e le regole per cui le singole iniziative possano integrarsi e scambiarsi soluzioni tra loro: spazi per la messa in comune di progetti e competenze tra i vari soggetti, con la creazione, ad esempio, di **centri di eccellenza e competenza** cui facciano riferimento soggetti pubblici ma anche privati; laboratori, processi di apprendimento collaborativo con l’obiettivo di creare legami e senso di comunità tra persone che si occupano dei medesimi temi o fra realtà simili. Questo favorisce la crescita del **capitale sociale** del territorio, oltre a predisporre un sistema di relazioni da attivare facilmente nel momento in cui si decida di dare vita a progetti o in occasione della presa di decisioni.

Le regioni più innovative risultano quelle dove gli enti più avanzati continuano a cercare proprie soluzioni agendo di anticipo e in piena autonomia, offrendo la propria esperienza a beneficio degli altri enti con cui entrano in relazione, che possono trarne beneficio in un’ottica di condivisione e riuso: si contribuisce in tal modo a dare equilibrio alle esperienze territoriali. Dove invece queste relazioni mancano o mancano di stabilità e risorse, si accumulano i ritardi più preoccupanti.

2. INTERNET, CANALE FONDAMENTALE DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Presentare strutture e attività dell'ente è ancora la vocazione principale per le amministrazioni con un sito web. Mentre le informazioni di tipo tematico (servizi, turismo, cultura) tendono a decentrarsi, confluendo in sezioni e siti appositamente dedicati, le informazioni relative a strutture amministrative e al vertice politico mantengono l'evidenza della "prima pagina" (la *home page*) nei menu di navigazione dei siti. Dare centralità all'aspetto della comunicazione istituzionale equivale a seguire il processo di apertura a nuove forme di informazione e comunicazione con il cittadino auspicato dalla riforma amministrativa degli anni '90. **I siti sono il luogo più affidabile di rappresentazione dell'ente istituzionale ove ricevere informazioni su strutture e modalità di contatto** (tab.3).

Tab. 3 - Presentazione della struttura amministrativa dell'ente istituzionali

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	v.a.		val. %		val. %		val. %	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Informazioni sulla struttura amministrativa dell'ente istituzionale	18	20	88	91,2	81,4	89,3	-	83,9
Indicazione responsabili (persone fisiche) degli uffici-settori	18	20	80,0	84,3	66,7	68,0	-	58,2
Indicazioni sull'ubicazione fisica degli uffici-settori	16	15	65,0	80,4	79,4	74,8	-	58,5
Presenza di forma di contatto verso responsabili uffici-settori (fax-telefono)	18	20	80,0	84,3	66,7	68,0	-	51,2

Fonte: Rur-Censis, 2004

I siti istituzionali sono ormai parte integrante del *front-end* delle PA locali italiane: rappresentano anzi il primo livello di contatto e di orientamento alle strutture. Internet si è affermato quale canale di una amministrazione trasparente e più pienamente accessibile, estendendo le capacità comunicative della PA e in effetti collocandosi come "principe" della

comunicazione istituzionale. Tuttavia ciò non ha modificato le modalità della comunicazione, basata sull'unilateralità e la staticità del testo scritto, oggi digitalizzato e disponibile ventiquattro ore su ventiquattro. **Le dimensioni che qualificano positivamente questo tipo di comunicazione sono legate alla disponibilità nell'accesso a strumenti e contenuti, alla completezza dell'informazione e al suo aggiornamento.**

La logica nella presentazione dei contenuti informativi sulla struttura istituzionale rimane quella dell'organigramma, ovvero della presentazione dell'ente secondo la sua organizzazione gerarchica. **Un'amministrazione veramente interattiva nasce invece dalla rottura, o comunque dall'evoluzione della logica dell'organigramma** e dalla tendenza ad organizzare i contenuti secondo una logica diversa che fa delle pagine dedicate ai contenuti istituzionali uno sportello telematico, avvicinandosi all'utente e privilegiando, cioè, gli strumenti di contatto.

La "logica dello sportello" può prevedere:

- contatto diretto con i responsabili amministrativi;
- possibilità di invio della modulistica o di prenotazione;
- accesso multicanale ai contenuti;
- motori di ricerca per l'individuazione di contenuti personalizzati (stato delle proprie pratiche, delibere, etc).

A partire dal sito Internet si dovrebbe perciò poter **porre domande, ottenere risposte, prenotare appuntamenti, accedere ad un "filo diretto" con l'amministrazione**, proprio come quando si accede agli uffici presso le sedi fisiche. Una direttiva firmata lo scorso novembre dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro della Funzione Pubblica invita tutti i dipendenti pubblici ad utilizzare la posta elettronica per le comunicazioni interne. Un'innovazione di questo tipo dovrebbe logicamente implicare anche una maggiore disponibilità del personale di sportello ad essere contattato via e-mail dall'esterno.

Nonostante la grande aspettativa legata all'integrazione tra più strumenti di comunicazione, **le pubbliche amministrazioni non hanno immaginato per i loro siti Internet l'affermazione di una logica multimediale nell'accesso ai contenuti.** Come nel 2002, sono ancora 6 regioni su 20 a

legare i contenuti veicolati da Internet ad altri strumenti, come il cellulare o la televisione (tab.4). I servizi di questo tipo aumentano nei comuni capoluogo, ma diminuiscono nelle province, rimanendo comunque marginali. In buona parte si tratta della possibilità di accedere a contenuti istituzionali tramite *Wap (wireless application protocol)*, ovvero con una connessione via cellulare. La fruizione del servizio è però generalmente limitata ad alcuni contenuti e destinata a non riscuotere particolare successo tra gli utenti. Più interessanti sono i servizi via *Sms (Short Message Service)*: per ora sono privilegiati soprattutto quelli informativi (*news* periodiche informative da ricevere sul proprio cellulare), più che in modalità interattiva.

Tab. 4 - Uso della multicanalità nell'offerta di servizi e informazioni (v.a. e val.%)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	v.a. 2002	v.a. 2004	val. % 2002	val. % 2004	val. % 2002	val. % 2004	val. % 2002	val. % 2004
Presenza di servizi multicanale	6	6	7	5,9	12,7	17,4	-	6,4

Fonte: Rur-Censis, 2004

La comunicazione istituzionale trarrà senza dubbio giovamento dall'applicazione della legge sulla **gestione informatizzata dei flussi documentali**, resa obbligatoria dal primo gennaio di quest'anno: sarà un'opportunità per rendere più efficace la comunicazione anche su Internet. Gli uffici amministrativi avranno nuovi mezzi e strumenti per ingegnerizzare i processi di pubblicazione su web. Il coinvolgimento in questo percorso di sistematizzazione e condivisione di tutti i settori amministrativi favorirà la disponibilità di informazioni all'esterno in modo organizzato e costante.

Con la crescita, negli anni, del coinvolgimento della leadership nei confronti della comunicazione via Internet e quindi dei progetti e degli investimenti, **i siti istituzionali degli enti diventano un importante strumento della comunicazione politica**. Il 97,1% dei comuni, il 98% delle province e la

totalità delle regioni offrono questo tipo di informazione su Internet (tab.5), con la tendenza a prevedere la gestione autonoma e decentrata dei siti del Consiglio, della Giunta e dei vertici politici. E' soprattutto in questi ambiti che si attivano forme di comunicazione interattiva assimilabili all'*e-democracy*.

Tab. 5 - Presentazione del vertice politico dell'ente istituzionale

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	v.a.		val. %		val. %		val. %	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Informazioni sul vertice politico dell'ente	20	20	98	98	93,1	97,1	-	90,6
Indicazioni biografiche rispetto al vertice politico	17	16	29,0	41,2	27,5	36,9	-	12,4
Presenza di forme di contatto verso il vertice politico (fax-telefono)	14	17	62,0	67,6	57,8	64,1	-	43,5
Indicazioni sull'ubicazione fisica degli organi di governo locale	15	16	74,0	81,4	64,7	72,8	-	74,6

Fonte: Rur-Censis, 2004

2.1. Democrazia elettronica e cultura della partecipazione

La democrazia elettronica è una risposta all'esigenza delle amministrazioni pubbliche di fronteggiare la crescente complessità delle decisioni attraverso un coinvolgimento ampio delle competenze ed esperienze diffuse nella società, attivando dinamiche a distanza di contatto, dialogo e consultazione. L'*e-democracy* contraddistingue quei processi che prevedono l'uso di strategie e tecnologie dell'informazione e della comunicazione da parte degli attori democratici (amministratori, cittadini, associazioni, enti pubblici e privati) nell'ambito dei processi politici e di governo di comunità locali, nazionali e internazionali. Si può in tal senso considerare **il punto di arrivo di un percorso che muove dall'*e-government* per costruire la *e-governance* territoriale, ovvero migliorare la qualità della convivenza**

comune passando attraverso l'infittirsi anche per via telematica dei rapporti tra i soggetti attivi sul territorio.

Semplificando, l'*e-democracy* veicolata dal sito Internet istituzionale riassume almeno tre dimensioni: l'**informazione**, come premessa ad un rapporto trasparente e paritario tra i vari attori democratici; il **dialogo**, più gestibile e amplificato grazie all'esistenza di nuovi canali di comunicazione; la **consultazione**, con forme variabili di contatto a distanza finalizzato alla partecipazione concreta di tutti gli attori alla redazione di documenti e alla presa di decisioni. A partire da tale premessa, gli strumenti on line dell'*e-democracy* sono stati classificati secondo il loro livello di interattività e la potenzialità di incidere direttamente sul livello della governance locale (tav. 1).

A livello di sole informazioni, il livello zero dell'interattività, alcune informazioni di base sono utili a fungere da sfondo per eventuali iniziative di *e-democracy*: in primo luogo le informazioni sull'attività istituzionale, sotto forma di notizie pubblicate sulla *home page* o comunicati stampa oppure inviate in forma di *newsletter* a cittadini che si iscrivono al servizio, i dati sui risultati elettorali più recenti (eventualmente anche quelli di elezioni precedenti). Si tratta di informazioni che dovrebbero essere presenti sui siti Internet a prescindere dall'intento di allargare la base del dialogo tra istituzione e suoi referenti. Azione più mirata è la pubblicazione delle delibere di Giunta o di Consiglio oppure la visione in diretta delle sedute del Consiglio tramite *web cam*. In questo caso la pubblica amministrazione si attiva per rendere partecipi i cittadini di decisioni e attività politica attraverso i suoi momenti e strumenti principali e non semplicemente ad informarli circa gli esiti più generali. Tra gli strumenti di forte impatto sulla gestione ottimale dei rapporti tra PA e cittadini è poi la pubblicazione di dati e risultati di monitoraggio sui servizi o soddisfazione dell'utenza, atto di trasparenza, di apertura alla critica ma anche al dialogo. **Sui siti Internet istituzionali, in questi ultimi anni, si è assistito ad un ampliamento della base informativa circa attività dell'ente, normativa e documenti di interesse** (tab.7): in metà dei siti dei comuni capoluogo sono pubblicate le delibere di Giunta, mentre il collegamento in diretta con le sedute del consiglio comunale è preso in considerazione dagli enti con maggiore propensione alla trasparenza.

Un primo livello di interattività vera e propria riguarda la possibilità di contattare l'ente: disponibilità di indirizzi e-mail o moduli elettronici per

l'invio di segnalazioni, pubblicazione di FAQ con la risposta alle domande poste dai cittadini, pubblicazione di sondaggi on line. Importanti, a corredo, sono le indicazioni esplicite circa il trattamento delle segnalazioni (chi risponderà, entro quali termini). Il form di segnalazione diventa strumento di democrazia elettronica vero e proprio nel momento in cui l'ente propone l'invio di proposte e segnalazioni che si impegna a tenere in considerazione in occasione di ben individuati momenti decisionali. Gli strumenti relativi agli ulteriori livelli di interattività (univoca, nel caso di sondaggio e questionari, a due vie nel caso di *forum* e *chat line*) possono essere messi on line per trattare argomenti generici e senza alcun intervento diretto da parte degli amministratori, oppure prevedere una forma di interazione con gli amministratori, anche se non "finalizzata", oppure ancora, e siamo nel campo vero e proprio dell'*e-democracy*, il percorso e i prodotti dell'interazione possono essere parte di un processo decisionale. In questo caso la forma strutturata del dialogo è chiaramente finalizzata e i cittadini sono parte di un percorso di cui sono chiare le tappe (il momento informativo, consultivo, decisionale), le modalità (livello di ascolto delle opinioni, forma di accoglimento delle proposte), gli attori (partecipazione dei decisori locali, di funzionari pubblici, di cittadini, di associazioni) e gli obiettivi (progettazione cooperativa di un documento, proposta di soluzioni alternative per progetti in corso, emendamenti ad una bozza in discussione, espressione di pareri su decisioni prese o in corso, e così via).

Attualmente assistiamo ad un allargamento dei canali di contatto con il pubblico, non ancora resi capaci di incidere sui concreti processi di *decision making*, neanche al livello locale-comunale, dove l'interesse a partecipare può essere più forte: attraverso il sito Internet è possibile contattare ma non dialogare con l'amministrazione. Se in oltre il 70% dei siti provinciali e comunali è possibile inviare consigli e segnalazioni, le occasioni di dibattito diretto non vedono la partecipazione degli amministratori e sono del tutto sporadici i casi in cui il dialogo rientra in uno specifico processo decisionale (tab. 6).

Tab. 6 - Forme di partecipazione all'attività politica dell'ente territoriale (v.a. e val.%)

	Regioni	Province	Comuni capoluogo	Altri comuni val. %
	v.a.	val. %	val. %	
INFORMAZIONI				
Area dell'home page o pagina dedicata al primo piano (news istituzionali)	20	85,3	87,4	74,9
Pubblicazione di dati e risultati elettorali	13	19,6	49,5	31,1
Possibilità di seguire la diretta delle sedute del consiglio (audio o video)	4	1,0	7,8	-
Pubblicazione di testi delle delibere	11	48,0	53,4	23,1
Pubblicazione dello Statuto dell'ente	19	92,2	83,5	71,6
Pubblicazione di testi di regolamenti	18	83,3	81,6	67,9
Pubblicazione pagine relative bilancio dell'ente	17	45,1	50,5	25,1
CONTATTO				
Possibilità di contattare il sindaco, il presidente della provincia o della regione	17	79,4	75,7	71,5
Presenza di indirizzi e-mail dei responsabili amministrativi	16	75,5	53,4	26,4
Presenza di indirizzi e-mail del vertice politico	18	66,7	60,2	27,8
Possibilità di inviare consigli e segnalazioni alla pubblica amministrazione	15	72,5	71,8	48,5
DIALOGO				
<i>Dibattito su questioni d'interesse generale</i>				
Sondaggi/questionari	2	3,9	7,8	0,3
Forum tra cittadini	3	22,5	17,5	15,7
Forum con amministratori	4	1,0	1,9	-
<i>Dibattito su questioni specifiche inserito all'interno di un processo decisionale</i>				
Sondaggi/questionari	-	-	1,0	0,3
Forum tra cittadini	-	-	2,9	-
Forum con amministratori	1	-	2,9	-

Fonte: Rur-Censis, 2004



Avviare iniziative di democrazia elettronica non significa tanto “dare voce” ai cittadini, ma invogliarli a partecipare, a percepire altri momenti di coinvolgimento diretto che non siano solo quelli legati al voto. E’ necessario, in primo luogo, un background di informazione, ampiamente disponibile e accessibile nei contenuti e nel linguaggio. E’ importante poi che l’amministrazione si dimostri aperta al contatto e che siano previsti spazi, on line ma anche off line, dove esprimersi secondo delle regole prestabilite. I decisori o i funzionari pubblici devono imparare a partecipare, a rispondere, ad indicare i tempi della risposta, a fare uso delle informazioni emerse dalle discussioni. L’*e-democracy* va intesa come un processo, che può progredire in presenza di un cambiamento culturale, nelle abitudini e nelle competenze di tutti gli attori coinvolti. Ancora deve svilupparsi, infatti, non solo la “massa critica” sufficiente (per quanto riguarda i cittadini) ma anche la competenza necessaria (per quanto riguarda le amministrazioni) per fare delle poche ma interessanti sperimentazioni attuali una realtà in grado di cambiare e migliorare il rapporto tra amministratori e amministrati. Sono pertanto opportune le forme di riflessione sul tema, stimulate anche dal governo centrale.

La Seconda Fase del Piano Nazionale di e-government elaborato dal Dipartimento per l’Innovazione e le Tecnologie isola il tema dell’*e-democracy* ponendolo come obiettivo di una delle cinque principali linee d’azione dei prossimi anni tramite il co-finanziamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale. Il bando e-democracy ha suscitato l’interesse degli enti pubblici: sono stati presentati 132 progetti per un valore complessivo di 73 milioni di euro a fronte dei 9,5 milioni di euro disponibili per il cofinanziamento. Nel 60% dei casi ad essere capofila è il Comune, forte la partecipazione di comuni piccoli e di associazioni (coinvolte nel 75% dei progetti). Sono comunque rappresentati tutti i livelli di governo: partecipano 43 province, tutte le regioni e diverse comunità montane. I temi dei 132 progetti presentati sono i più vari: ambiente e territorio, famiglia, interventi sociali, fasce deboli, pari opportunità, urbanistica e lavori pubblici, cultura e beni culturali, turismo, attività istituzionali, attività economiche e produttive, trasporti e mobilità.

Tav. 1 - Gli strumenti della e-democracy secondo il livello di interazione sviluppato e il grado di impatto sulla governance locale

Grado di impatto sulla governance	Informazione, contatto e dialogo a fini di consultazione all'interno di un processo decisionale				
	Pubblicazione dati e monitoraggi sulla qualità dei servizi o sulla soddisfazione dell'utenza	Form per l'invio di proposte concrete che la PA si impegna a valutare	Sondaggio deliberativo su un tema specifico con impatto sul livello decisionale	Forum tra cittadini ed amministratori inserito all'interno di un processo decisionale	Chat line inserita all'interno di un processo decisionale
	Informazione, contatto e dialogo mirati ma non inseriti in un processo decisionale				
	Pubblicazione delibere	Form per l'invio di consigli e segnalazioni (con indicazione di tempi e modalità di risposta da parte della PA)	Questionario sul gradimento dei servizi e/o la proposta di cambiamenti	Forum o blog su temi inerenti la vita della città con gli amministratori	Chat line con gli amministratori
	Diretta video sedute del consiglio	Pubblicazione di FAQ desunte dai contributi dei cittadini	Sondaggio on line su argomenti specifici (in seguito o in previsione di una decisione)	Forum tra cittadini di commento a bozze di documento o documenti definitivi	-
	Informazione e strumenti interattivi generici				
	Invio di newsletter istituzionali	Form per l'invio di consigli e segnalazioni (senza certezza circa la risposta)	Questionario o sondaggio on line su argomenti generici	Forum o blog su temi inerenti la vita della città solo tra cittadini	Chat line a tema specifico (interesse civico)
	Informazioni su dati e risultati elettorali	Presenza indirizzi mail responsabili amministrativi	-	-	-
	Informazioni sull'attività istituzionale	Presenza indirizzi mail vertice politico	-	Forum o blog tra cittadini su temi generici	Chat line a tema libero
	Livello di interattività				

3. I SERVIZI ON LINE: QUALCOSA E' CAMBIATO

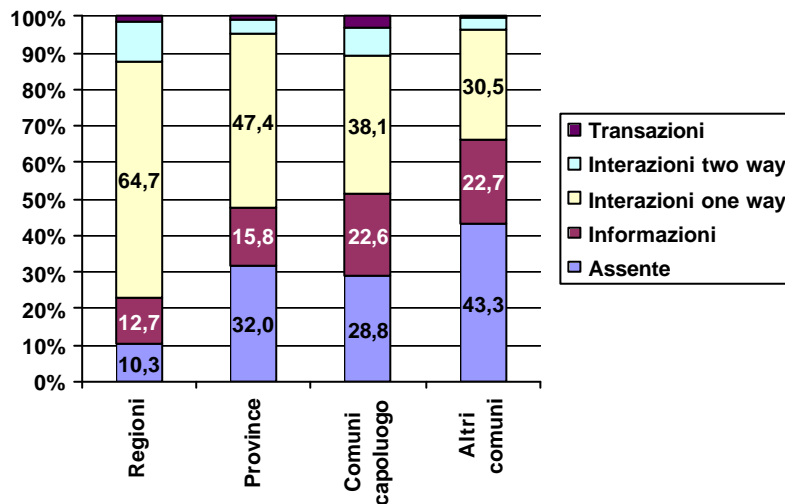
L'attenzione più viva, in tema di *e-government*, è focalizzata sui servizi on line la cui implementazione è considerata, in Europa come in Italia, la porta di accesso del cittadino alla Società dell'Informazione. **Continua a crescere, nel nostro paese, la qualità dell'offerta generale di informazioni sui siti Internet istituzionali, mentre sono ancora in fase di avvio dinamiche transattive e innovative.**

Questo potrebbe indurre a pensare che ci si trovi adesso in una fase di stallo. I dati affermano invece che qualcosa è cambiato. Le transazioni (la possibilità di completare on line la procedura relativa ad uno specifico servizio) non "sfondano" la soglia minima. Ma sotto una superficie di calma apparente si muovono correnti:

- *non solo informazioni*. Sull'ideale "scala" dell'interattività, **è ormai stato superato lo step dell'only information**. La maggior parte delle regioni e degli enti locali dedica ampio spazio sul proprio sito Internet ai servizi e in particolare alla pubblicazione di modulistica on line, da compilare, stampare e restituire firmata agli uffici presso le sedi fisiche dell'ente. Il sistema di classificazione dei servizi per livello di interattività definisce di tipo "one way" la modalità di erogazione che accompagna le informazioni con documenti da scaricare, mentre servizi predisposti in modalità "two way" o transazionale consentono rispettivamente di avviare o portare a compimento il servizio direttamente on line. Il 64,7% dei servizi offerti dalle regioni è di tipo *one way* (graf.1). Nelle regioni tale dato testimonia una forte progressione: se lo scorso anno 15 regioni su 20 fornivano rispetto alla sanità solo informazioni, oggi lo stesso numero di regioni ha aggiunto a corredo di queste informazioni documenti da scaricare (tab. 7). In buona sostanza, il cittadino visitando il sito Internet si predispone ad accedere al servizio, con la certezza delle procedure e in possesso della documentazione necessaria. E' evidente come questo "guadagno di conoscenza" abbia effetti positivi sulla macchina amministrativa e sulla vita di un utente sempre più consapevole e meno frustrato da lungaggini burocratiche, incertezze e perdite di tempo.

- *ottica user-centered. E' avvenuto, o sta avvenendo, un ribaltamento nell'ottica con cui i servizi vengono predisposti in direzione di un orientamento a chi legge e sfoglia il sito, ovvero a chi cerca informazioni e usufruisce dei servizi: menu più visibili, più leggibili, barre di navigazione, linguaggio più colloquiale, organizzazione dei contenuti per aree tematiche fino ad arrivare a modelli di navigazione user-centered come quelli per "eventi della vita";*
- *omogeneità complessiva inter-settoriale. Il livello di informazioni, documenti o servizi avanzati è lo stesso per ciascun settore amministrativo, diminuiscono gli squilibri spesso legati ad una mancata programmazione o ad azioni innovative dettate dalla buona volontà di un singolo dirigente.*

Graf. 1 – Livello di interattività dei servizi on line delle PA locali (val. %)



Fonte: Rur-Censis, 2004

Per quanto riguarda le transazioni, nel 9,8% delle province sono presenti servizi di tipo *two way* relativi al settore del lavoro locale (spesso si tratta di banche dati lavoro) e nel 16,7% delle province è possibile avviare transazioni nel settore dell'urbanistica (tab. 8). I servizi più diffusi a livello transattivo, servizi cioè che possono essere fruiti completamente on line, sono i servizi relativi ai pagamenti comunali da effettuare via Internet tramite carta di credito. I comuni mettono a disposizione strumenti per il pagamento delle tasse nel 23,3% dei casi, la quota più alta di transazioni in assoluto (tab. 9). Servizi di questo tipo sono resi disponibili grazie ad accordi con le società concessionarie del servizio, con un link verso l'esterno oppure (è il 10,7% dei casi) predisponendo il servizio sulle stesse pagine dell'ente. Si può pagare on line l'ICI nel 18,4% e la TARSU nel 4,9% dei comuni capoluogo (tab.10). Servizi transattivi in crescita sono la possibilità di pagamento delle contravvenzioni, disponibile nell'8,7% dei comuni capoluogo grazie soprattutto ad accordi con l'ACI e il pagamento dei servizi scolastici comunali (3,9%). Anche per i comuni non capoluogo è il servizio di pagamento delle tasse il più interattivo: l'11,4% dei siti consente l'avvio della transazione, il 2,3% il pagamento on line (tab.11). Poco frequenti sono ancora le esperienze di uso di smart card su vasta scala e per un buon numero di servizi.

La mancata transattività dei servizi trova la sua origine in vari ordini di fattori. Prima di tutto, le amministrazioni hanno fatto proprie le parole chiave della riforma amministrativa, ma non le hanno ancora del tutto "sedimentate". Si apre un sito Internet, si mettono on line le informazioni sui servizi, si garantisce, in qualche modo, un accesso più rapido e un maggior livello di "trasparenza" rispetto al passato, ma non si attivano reali processi di riorganizzazione amministrativa che soli sono in grado di attuare nel concreto e non a parole l'interoperabilità, l'integrazione e la transattività dei servizi. Le PA locali sono pertanto davanti ad un punto di snodo. La prima fase di digitalizzazione è avvenuta, ora occorre dare anima a questo processo, utilizzando le nuove tecnologie in nuove forme.

Inoltre, è evidente che i servizi on line devono incontrare l'interesse del loro pubblico e quindi costituire un'alternativa reale, vantaggiosa, desiderabile. In tal senso può essere opportuno immaginare una progressiva integrazione dei servizi ma per gradi, a cominciare dai target più favorevoli all'innovazione, più pratici delle nuove tecnologie e dai servizi maggiormente "motivanti", individuati eventualmente attraverso analisi dell'utenza.

Con la pubblicazione del Primo Avviso per progetti di e-government gli enti sono stati indotti a cooperare, immaginare soluzioni più ampie e più ambiziose e soprattutto ad applicare modelli e categorie alle definizioni di servizio, fino ad allora ancora vaghe (livelli di interattività, tipologie di servizio, metafore di comunicazione). I 134 cantieri dell'Innovazione sono sottoposti oggi a monitoraggio: la loro piena realizzazione e la diffusione attraverso il riuso potrebbero modificare gli scenari attuali. Per trarre ulteriori conclusioni occorre comunque aspettare e verificare se l'impegno, nelle parole e sulla carta, produrrà i risultati immaginati.

Un aspetto non trascurabile legato alla diffusione di servizi interattivi è la loro propensione verso l'esterno, ovvero ad includere tutte le categorie di possibili utenti, compresi utenti stranieri residenti in Italia (magari con difficoltà di integrazione linguistica), stranieri interessati al nostro paese come meta turistica o come base per investimenti. I siti istituzionali sembrano ignorare le esigenze di immigrati e imprenditori, prestando maggiore attenzione (soprattutto per quel che riguarda le regioni) all'utenza turistica: 16 regioni su 20 hanno una sezione dedicata in una o più lingue, le province si attestano al 33,3% e i comuni capoluogo al 31,1%. (tab. 12). L'intero sito è tradotto in altra lingua in 7 regioni su 20, mentre la percentuale dei siti provinciali e comunali interamente tradotti è piuttosto bassa, pari rispettivamente al 5,8% e al 4,9%. Si tratta di un tema importante nella prospettiva di una maggiore apertura all'esterno, specie per quanto riguarda la crescita dell'Unione Europea e l'esigenza di attrarre investimenti sul proprio paese, ma anche di fare di Internet uno strumento per l'integrazione e la coesione di città sempre più multietniche.

Tab. 7 - Presenza e livelli di interazione dei servizi al cittadino e alle imprese. Siti regionali (v.a.)

Tipologia di servizio	Assente		Informazioni		Interazione one way		Interazione two way		Transazione	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Bandi e concorsi	-	1	1	0	18	17	1	1	-	1
Servizi sociali	2	-	7	1	10	17	1	2	-	-
Sistema del lavoro	1	1	6	2	9	13	4	4	-	-
Formazione professionale	-	-	3	1	14	17	2	2	1	-
Imposizione fiscale	7	3	8	4	3	13	1	-	1	-
Trasporti pubblici e mobilità	2	4	11	-	4	14	3	2	-	-
Istruzione	5	2	9	4	6	13	-	1	-	-
Servizi culturali	-	1	5	2	4	12	9	5	2	-
Ambiente	n.d.	1	n.d.	-	n.d.	18	n.d.	1	n.d.	-
Urbanistica	4	1	9	1	7	9	-	8	-	1
Sanità	2	1	15	1	1	15	2	2	-	1
Autocertificazione	4	3	7	1	7	14	2	2	-	-
e-Procurement	17	4	1	12	-	1	-	1	2	2

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 8 - Presenza e livelli di interazione dei servizi al cittadino e alle imprese. Siti provinciali (val. %)

Tipologia di servizio	Informazioni		Interazione one way		Interazione two way		Transazione	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Bandi e concorsi	4,0	6,9	89,0	89,2	-	1,0	-	1,0
Servizi sociali	45,0	15,7	18,0	71,6	1,0	1,0	-	-
Sistema del lavoro locale	26,0	13,7	47,0	58,8	8,0	9,8	1,0	2,9
Formazione professionale	19,0	19,6	56,0	57,8	1,0	3,9	1,0	1,0
Imposizione fiscale	22,0	14,7	7,0	16,6	-	1,0	2,0	1,0
Trasporti pubblici e mobilità	60,0	12,7	13,0	60,8	2,0	2,9	2,0	-
Istruzione	41,0	24,5	8,0	48,0	-	3,9	-	-
Servizi culturali	53,0	27,5	9,0	54,9	31,0	10,8	-	-
Ambiente	n.d.	10,8	n.d.	79,4	n.d.	1,0	n.d.	-
Urbanistica	31,0	21,6	18,0	45,1	-	16,7	-	2,9
Sanità	11,0	15,7	1,0	9,8	-	2,0	-	-
Autocertificazione	33,0	8,8	26,0	46,1	2,0	-	-	-
e-Procurement	1,0	7,8	-	1,0	-	1,0	1,0	2,0

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 9 - Presenza e livelli di interazione dei servizi al cittadino e alle imprese. Siti dei comuni capoluogo (val. %)

Tipologia di servizio	Informazioni		Interazione one way		Interazione two way		Transazione	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
	Bandi e concorsi	24,5	5,8	62,7	84,5	-	-	-
Servizi sociali	49,0	16,5	31,4	71,8	-	1,0	-	-
Sistema del lavoro	51,0	37,9	7,8	25,2	3,9	4,9	1,0	1,0
Formazione professionale	48,0	36,9	7,8	16,5	-	1,0	-	-
Imposizione fiscale	29,4	11,7	24,5	51,5	17,6	18,4	19,6	23,3
Trasporti pubblici e mobilità	74,5	35,0	6,9	43,7	1,0	3,9	-	1,9
Istruzione	41,2	30,1	26,5	52,4	1,0	-	-	2,9
Servizi culturali	61,8	37,9	3,9	44,7	19,6	11,7	7,8	1,0
Ambiente	n.d.	17,5	n.d.	62,1	n.d.	4,9	n.d.	-
Urbanistica	30,4	17,5	39,2	42,7	4,9	31,1	1,0	1,9
Sanità	36,3	43,7	2,0	11,7	1,0	5,8	-	-
Autocertificazione	13,7	13,6	51,0	53,4	11,8	17,5	1,0	1,9
e-Procurement	1,0	9,7	-	2,9	-	1,0	3,0	3,9

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 10 - Presenza e livello di interattività dei servizi prioritari a cittadini e imprese nei siti Internet dei comuni capoluogo di provincia (val.%)

Tipologia di servizio prioritario	Informazioni		Interazioni one way		Interazioni two way		Transazioni	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
	SERVIZI AL CITTADINO							
Cambio residenza/domicilio	41,2	28,2	11,8	16,5	2,0	2,9	-	1,0
Richiesta e pagamento passo carrabile	35,3	22,3	17,6	25,2	-	1,0	-	-
Rilascio permessi di transito per zone a traffico limitato	37,3	33,0	14,7	26,2	-	-	-	1,0
Pagamento contravvenzioni	55,9	35,0	1,0	8,7	1,0	1,9	3,9	8,7
Pagamento ICI	24,5	15,5	29,4	44,7	15,7	24,3	17,6	18,4
Pagamento TARSU	42,2	25,2	24,5	53,4	3,9	4,9	3,9	4,9
Iscrizione a servizi scolastici comunali	21,6	18,4	38,2	52,4	1,0	1,9	-	3,9
SERVIZI ALLE IMPRESE								
Richiesta e pagamento per l'occupazione di suolo pubblico (COSAP)	53,9	24,3	6,9	51,5	2,0	2,9	2,0	4,9
Dichiarazione inizio attività e comunicazione fine lavori	19,6	11,7	47,1	50,5	1,0	1,9	1,0	-
Autorizzazione e concessione edilizia	27,5	15,5	40,2	60,2	-	1,9	-	-
Visure catastali	13,7	12,6	10,8	7,8	6,9	6,8	4,9	1,0
Visure piano regolatore	33,3	15,5	24,5	35,9	9,8	19,4	-	2,9

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 11 - Presenza e livelli di interazione dei servizi al cittadino e alle imprese. Siti dei comuni non capoluogo* (val. %)

	Informazioni	Interazioni one way	Interazioni two way	Transazioni
Bandi e concorsi	5,4	86,0	-	-
Servizi sociali	23,1	43,1	0,7	-
Sistema del lavoro	24,1	16,4	2,0	-
Formazione professionale	13,7	7,7	-	-
Imposizione fiscale	12,7	53,2	11,4	2,3
Trasporti pubblici e mobilità	25,8	23,7	0,3	-
Istruzione	30,4	41,8	1,0	0,7
Servizi culturali	68,6	18,7	3,3	0,3
Ambiente	31,1	32,4	0,7	0,3
Urbanistica	11,4	48,2	11,4	0,3
Sanità	37,8	8,7	-	-
Autocertificazione	13,4	37,5	7,7	1,0
e-Procurement	1,0	-	-	-

* Sono stati analizzati 299 enti con sito Internet tra i più popolosi di ciascuna regione

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 12 - Contenuti in lingua straniera

	Regioni v.a.	Province val. %	Comuni capoluogo val. %	Altri comuni val. %
Intero sito	7	5,8	4,9	2,3
Sezioni dedicate al turismo	16	33,3	31,1	12,3
Sezioni dedicate agli investimenti economici	4	4,9	1,0	-

Fonte: Rur-Censis, 2004



4. SITI PIÙ ACCESSIBILI E PIÙ FACILI DA USARE, PER LEGGE

I siti della PA rientrano nelle abitudini di navigazione degli italiani. Al crescere del pubblico di Internet (il 42,1% della popolazione adulta secondo l'indagine "Cittadini Digitali" pubblicata da Censis e Forum P.A. nel 2004), cresce pertanto anche la schiera degli utenti dei siti delle pubbliche amministrazioni. Tale pubblico si fa quindi più variegato: persino in categorie tipicamente "disinteressate" cresce la curiosità e anche l'abitudine a collegarsi su Internet. Questa realtà, accompagnata all'idea di erogare completamente o parzialmente i servizi pubblici on line, dovrebbe indurre a rivolgere particolare attenzione agli aspetti di facilità di accesso ed uso dei siti pubblici.

La preoccupazione è stata accolta dal governo centrale che ha favorito la nascita di una legge (n.4 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") che lega più fortemente i siti pubblici al rispetto dei criteri di accessibilità, rispetto a quanto fatto prima da circolari e direttive in materia. L'approvazione della legge ha chiuso l'anno europeo della disabilità e ne ha aperto un altro che avrebbe dovuto essere nelle intenzioni l'occasione per il superamento delle barriere che ancora impediscono di considerare il percorso di crescita dei siti Internet istituzionali davvero inclusivo. Rendere i siti accessibili e fruibili è una delle condizioni essenziali sia per un sito Internet che abbia un ruolo puramente informativo sia per quelle realtà in cui iniziano ad essere immaginate esperienze telematiche maggiormente interattive. **Sono accessibili al livello richiesto dalla legge (il livello A definito dalle linee guida del World Wide Web Consortium) solo i siti di 6 regioni su 20, 13 province e 16 comuni capoluogo (tab. 13).**

Tab. 13 - Siti che superano il test di accessibilità livello A tramite il software automatico Bobby (v.a. e val.%)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Comuni non capoluogo	
	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%	v.a.	val.%
Siti accessibili livello A rilevato tramite il software Bobby	6	30,3	13	12,7	16	15,5	28	9,4

Fonte: Rur-Censis, 2004

In attesa del regolamento attuativo della legge, alcune delle indicazioni contenute nelle linee guida per il raggiungimento dell'accessibilità iniziano a trovare rispondenza da parte delle amministrazioni, altre sono ancora ignorate (tab. 14). Più diffuso che in passato è l'utilizzo dei fogli di stile, utili a rendere accessibili le pagine, in particolare nel caso delle regioni (quelle che ne fanno uso sono passate da 11 a 18), ma anche per quanto riguarda le province e i comuni capoluogo. Crescente è anche la presenza di motori di ricerca come ausilio alle ricerche in siti sempre più ricchi e articolati.

Spesso assente è invece la possibilità di ingrandire i caratteri dello schermo, accorgimento semplice da implementare e utilissimo per disabili con deficit di natura visiva. Il dato è in calo rispetto allo scorso anno, segno che siti di recente rinnovati non hanno previsto di lasciare disponibile questa opzione. La facilità d'uso, cresce grazie agli ausili all'orientamento: sono più diffusi, e spesso raggiungibili da ogni pagina, i motori di ricerca interni e la navigazione è resa più agevole dalla diffusa riconoscibilità dei link rispetto al testo non cliccabile.

Tab. 14 – Indicatori di accessibilità e usabilità

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Utilizzo dei fogli di stile nella definizione della struttura della pagina	11	18	54,0	67,6	58,0	63,1	-	56,9
Immediata riconoscibilità dei link rispetto ai testi non cliccabili	16	17	71,0	83,3	74,5	77,7	-	78,9
Disponibilità di un'alternativa di testo sulle immagini usate come link	12	13	45,0	42,2	44,1	40,8	-	27,1
Possibilità di ingrandire i caratteri dello schermo	12	8	74,0	54,9	66,7	62,1	-	59,5
Assenza di frames, o presenza di sito alternativo	5	7	37,0	62,7	48,0	54,4	-	61,5
Possibilità di controllare gli elementi dinamici della pagina (script etc.)	n.r.	4	n.r.	11,8	n.r.	14,6	n.r.	7,4
Presenza di un marchio di qualità con collegamento ad una pagina di verifica	n.r.	4	n.r.	16,7	n.r.	12,6	n.r.	6,7
Presenza ed efficacia di un motore di ricerca interno	13	14	44,0	56,9	49,0	52,4	-	32,7
di cui: raggiungibile da ogni pagina	8	10	30,0	36,3	23,5	30,1	-	21,7

Fonte: Rur-Censis, 2004

Il ritardo in questo settore è sicuramente legato ad una non ancora sufficiente coerenza delle direttive normative, ma anche a problemi reali incontrati nell'affrontare un processo di ristrutturazione dei siti con l'obiettivo di renderli accessibili e facili da usare. Nel momento in cui si decide di rendere accessibile un sito già esistente, è necessario avviare un'opera di riconversione dei materiali che può richiedere del tempo, tanto più se il sito è particolarmente ricco di contenuti. Alcuni enti hanno adottato una soluzione che consiste nell'avviare la ristrutturazione del sito sezione per sezione, dando conto di questo percorso attraverso una "dichiarazione di accessibilità" che definisca i tempi e i modi della messa a punto. Chiaramente questa operazione non deve avere tempi lunghissimi e non può essere lasciata a metà. Poiché spesso il problema della ristrutturazione dei

siti si inserisce nell'ambito del rapporto della PA con fornitori esterni è importante che si diffonda consapevolezza circa i requisiti da chiedere a chi costruisce il sito, quali aspetti definire come indispensabili e prioritari.

I servizi transattivi potranno realizzarsi completamente solo se si garantirà all'utente che ne deve fruire:

- minimo sforzo;
- tempi rapidi di interazione;
- certezza e sicurezza della transazione (prevedendo anche l'emissione di certificati on line che la attestino);
- massima accessibilità.

Diversamente, sarà difficile convincere i cittadini che l'on line può rappresentare un'opzione vincente rispetto ad altre.

Sembra comunque che le soluzioni attivate oggi dagli enti che si propongono di rendere accessibili i siti siano più "solide" rispetto al passato. E' più raro, infatti, che l'accessibilità si risolva con soluzioni "di facciata", (pagine introduttive "splash", invisibili ma accessibili, accessibilità della sola *home page*) considerati una volta dai gestori dei siti sufficienti compromessi come rispetto delle norme. Inoltre, non si ricorre più a soluzioni parziali come la messa on line di alcune sezioni accessibili in modalità testuale, che limitano le opportunità per gli utenti con disabilità e creano al contrario fastidiosi percorsi differenziati.

5. COOPERAZIONI E RELAZIONI: COME REAGIRE ALLA DERIVA AUTOREFERENZIALE

Riforma amministrativa e Piano di e-government partono sempre da un'idea fondamentale di "riduzione della complessità" che consenta alle amministrazioni di rispondere alle nuove esigenze dei cittadini in una realtà mutata e articolata. Ciò richiede alle amministrazioni il coraggio di uscire da un'ottica autoreferenziale in cui spesso rischiano di cadere e che è del tutto inadeguata, poiché restituisce l'immagine di organismi chiusi, incapaci di tenere in considerazione il punto di vista dell'utente e la complessità delle relazioni e azioni quotidiane che pongono cittadini ed enti istituzionali costantemente in confronto con più soggetti. Non solo la PA è chiamata a interpretare questa complessità territoriale ma ancor di più a farle da perno. Vivacità e ricchezza del territorio nascono dalla relazionalità e dalla cooperazione territoriale. Non si tratta solo di creare una "vetrina" delle relazioni stabilite sul territorio: Internet è anche uno strumento di lavoro e a partire dal sito dell'amministrazione possono nascere spazi collaborativi, per la condivisione di documenti, l'*e-learning*, eventualmente ad accesso riservato.

I siti istituzionali, più o meno interattivi nell'erogare i servizi, sono e rimangono canali ad una via di comunicazione, non fanno comunità, non creano reti, né con il cittadino, né con gli altri soggetti sul territorio. La visibilità delle relazioni sul sito Internet, nella forma di sezione appositamente dedicata o di presentazione di un progetto condiviso, è inferiore alle aspettative. Solo il 33% dei comuni descrive dinamiche relazionali con enti affini (tab. 15). Di maggiore visibilità godono le relazioni con soggetti non istituzionali, in oltre il 60% di siti provinciali e comunali. Questi spazi e i siti nel loro complesso rimangono contesti informativi che non attivano forme di dialogo tra gli utenti mediante strumenti interattivi atti a creare *community* on line. Per i siti istituzionali la pubblicazione di *newsletter* e strumenti di discussione è in crescita (tab. 16), tuttavia raramente questi hanno un obiettivo specifico, la partecipazione e gli argomenti di discussione sono spesso lasciati alla libera iniziativa.

Tab. 15 – Cooperazioni e relazioni esplicite con altri enti in regioni e enti locali (v.a. e val. %)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	Sezioni dedicate v.a.	Progetti comuni	Sezioni dedicate val. %	Progetti comuni	Sezioni dedicate val. %	Progetti comuni	Sezioni dedicate val. %	Progetti comuni
Regioni	2	7	6,9	32,4	9,7	23,3	1,0	15,4
Province	3	10	3,9	23,5	2,9	26,2	1,7	11,4
Comuni	2	11	7,8	46,1	4,9	28,2	3,0	18,4
Camere di commercio	-	7	6,9	22,5	2,9	12,6	-	3,7
ASL	7	5	7,8	19,6	7,8	13,6	0,3	4,3
Università	2	10	5,9	24,5	11,7	18,4	0,3	2,0
Soggetti non istituzionali	8	8	19,6	44,1	25,2	36,9	4,3	33,1

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 16 - Strumenti utili alla creazione di community on line in regioni e enti locali (v.a. e val. %)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	2002 v.a.	2004	2002 val. %	2004	2002 val. %	2004	2002 val. %	2004
Esistenza di una procedura di registrazione utente	3	11	19,0	21,5	18,6	31,1	n.d.	3,0
Discussione in rete tipo forum o chat (su contenuti non istituzionali)	1	5	8,0	27,5	10,8	25,2	n.d.	14,4
Pubblicazione di newsletter e/o mailing list	12	12	25,0	37,3	23,5	35,9	n.d.	18,1

Fonte: Rur-Censis, 2004

Internet rivela il suo grande valore quando viene utilizzato a fini di interazione, cooperazione con altri soggetti e conoscenza diretta della comunità degli utenti. **L'utilità di questo tipo di interazioni nella costruzione di progetti di *e-government* è stato sperimentato dalle molte amministrazioni che hanno partecipato ai bandi promossi dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie** (sui servizi a cittadini e imprese, sull'*e-democracy*) e che hanno interagito, in modo diretto e a distanza (si pensi alla complessità di interazione sviluppata dal Progetto People, che ha coinvolto 55 enti) per la presentazione dei progetti e si trovano poi insieme a realizzarli. Si tratta di un grande patrimonio di relazioni che si è sviluppato e che contribuisce senza dubbio alla crescita del capitale sociale territoriale. Cooperare significa condividere opinioni, modelli e strumenti, valorizzando le specificità e condividendo l'impegno di risorse. Se il Primo Avviso per progetti di *e-government* ha promosso le cooperazioni tra enti, l'avviso per progetti di *e-democracy* ha sottolineato l'importanza del coinvolgimento di cittadini e associazioni interessate al tema oggetto del progetto.

Qualsiasi tipo di progetto che la PA porta avanti in modo isolato e senza l'ascolto di utenti e *stakeholder* rischia di fallire per mancanza di visione e previsione. La progettualità condivisa, la crescita della conoscenza e delle competenze diffuse dovrebbero invece rappresentare un obiettivo primario. L'*e-government* non può esprimere pienamente la sua potenzialità se non in accordo con politiche di *governance*, in grado di coinvolgere quel *network* di soggetti che definiscono un territorio, vi investono e interagiscono.

6. PROMUOVERE IL TERRITORIO CON INTERNET

Molti siti istituzionali dedicano spazio alla presentazione di eventi locali e luoghi di interesse turistico, talvolta corredati da soluzioni grafiche per la rappresentazione del contesto territoriale (mappe statiche o interattive), la sua localizzazione (descrizione del contesto e delle modalità di raggiungimento), illustrazione delle attrazioni naturali e culturali (gallerie fotografiche e tour virtuali) (tab. 17). **Gli spazi dedicati a presentare attrazioni naturali e culturali e le strutture per l'accoglienza turistica sono completi e degni di interesse, ma costruiti come spazio informativo chiuso, non interattivo.**

Un esempio di sfruttamento pieno dell'interattività può essere ad esempio la possibilità di consultare e effettuare transazioni a partire da *database* concernenti la ricettività turistica, realizzati in collaborazione con le strutture che operano nell'ambito territoriale di competenza. Riportano informazioni in tal senso 19 regioni su 20, il 53,9% delle province e il 58,3% dei comuni capoluogo (tab.17). Praticamente inesistente la quota degli enti che hanno investito risorse per realizzare transazioni on line, come prenotare le strutture ricettive.

Se è vero, come testimoniato dall'indagine sui "Cittadini digitali" condotta nel 2004 da Censis e Forum P.A., che gli internauti italiani utilizzano la Rete soprattutto per cercare informazioni e scambiare posta elettronica, è anche vero che tra gli usi interattivi non è del tutto trascurabile la quota di chi (il 19,4% degli intervistati) dichiara di utilizzare abitualmente Internet allo scopo di prenotare viaggi turistici. **Gli spazi dedicati al turismo, spesso realizzati in collaborazione e con le Agenzie di Promozione Turistica e con le strutture turistiche del territorio potrebbero andare incontro e anzi incentivare i nuovi usi.** Esempi di cooperazione sono già gli spazi on line recanti informazioni e possibilità di interazioni relative alle carte turistiche, le cosiddette *city card*, ovvero strumenti nati allo scopo di favorire il turismo nelle città e sul territorio che propongono al turista facilitazioni economiche nel corso della sua permanenza attraverso l'acquisto di un biglietto unico per la fruizione di servizi. Soggetto gestore delle *city card* sono generalmente le APT locali, frequentemente in accordo con l'ente municipale o altri enti pubblici locali e con soggetti privati. L'interazione con Internet permette di immaginare usi innovativi delle carte, come *carte a punti* che contengono punti ricaricabili corrispondenti a servizi

consultabili su Internet; *carte con smart card*: per il riconoscimento dell'utente e dei servizi fruiti; prenotazione, acquisto, ricarica on line.

Tab. 17 - Presenza di contenuti relativi al turismo

	Regioni v.a.	Province val. %	Comuni capoluogo val. %	Altri comuni val. %
Presenza di contenuti relativi agli eventi locali	18	66,7	78,6	59,2
Informazioni sui luoghi di interesse turistico	18	70,6	85,4	82,9
Galleria fotografica o visita interattiva della città o del contesto paesaggistico	10	31,4	58,3	35,1
Contestualizzazione e localizzazione geografica dell'area di competenza dell'ente	12	28,4	35,0	40,8
Soluzioni grafiche per l'offerta informativa sul territorio	10	39,2	39,8	25,8
Contenuti relativi alla Ricettività Turistica	19	53,9	58,3	43,1
<i>di cui transazioni</i>	-	-	1,0	0,3

Fonte: Rur-Censis, 2004

Per quanto riguarda i contenuti dedicati agli investimenti, manca generalmente una funzione di raccordo tra l'ente istituzionale e i soggetti operanti sul territorio (tab. 18). Ad ogni modo, contenuti relativi a marketing territoriale e ai contenuti economici stanno trovando maggiore visibilità all'interno dei siti degli enti locali, essendo in gran parte dei casi posti in sezioni visibili o portali autonomi, spesso in collaborazione con agenzie di sviluppo locale. Un esempio di questa tendenza riguarda il tema dell'Agenda 21, presente quasi nel 50% dei siti analizzati e sovente posta in posizione di rilievo, attraverso una sezione linkata direttamente all'*home page* del sito (tab. 19).

Tab. 18 - Presenza di informazioni e documenti volti all'attrazione degli investimenti sul territorio (v.a. e val. %)

	Regioni			Province			Comuni capoluogo			Altri comuni		
	2001 v.a.	2002 v.a.	2004 v.a.	2001 val. %	2002 val. %	2004 val. %	2001 val. %	2002 val. %	2004 val. %	2001 val. %	2002 val. %	2004 val. %
Pubblicazione di Documenti di programmazione economica	17	19	18	28,0	53,0	59,8	30,1	43,1	54,4	8,9	8,1	40,8
Pubblicazione bandi di progetto e finanziamenti ottenibili	17	19	19	21,0	34,0	76,5	33,0	41,2	58,3	3,0	3,8	23,7
Informazioni sulle attività economiche già presenti sul territorio	5	13	19	10,0	20,0	57,8	23,3	24,0	55,3	17,7	3,0	35,1
Informazioni sull'opportunità di investimento	11	18	13	15,0	14,7	26,5	9,7	20,6	19,4	2,5	2,5	1,7
Informazioni sulle agevolazioni finanziarie	14	17	20	27,0	23,0	87,3	25,2	24,5	78,6	5,9	1,7	36,8

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 19 - Pagine dedicate all'Agenda 21

	Regioni v.a.	Province val. %	Comuni Capoluogo val. %	Altri comuni val. %
Pagine dedicate al tema dell'Agenda 21	9	43,1	47,6	13,4

Fonte: Rur-Censis, 2004

7. RETI TECNOLOGICHE E SVILUPPO DELL'OPEN SOURCE

Mentre nel paese si diffonde l'uso di collegamenti Internet veloci (ormai circa il 30% degli utenti Internet italiani ha abbandonato il doppio telefonico), **i siti mostrano nel complesso buone prestazioni tecnologiche**. Se alcuni siti presentano tempi di caricamento più lunghi con collegamenti di tipo analogico, tuttavia sono rari i siti i cui risultati complessivi da un punto di vista tecnologico si presentano come negativi: i pur ricchi e complessi siti regionali non eccedono nel peso attribuito alle *home page* e alle immagini, al pari dei siti di province e comuni (tab.20).

Tab. 20 - Alcuni indicatori tecnici in materia di impianto grafico e funzionamento dei server

	Regioni v.a	Province val. %	Comuni Capoluogo val. %	Altri comuni val. %
Più di tre immagini in home page eccedenti il limite di 20 kb	-	2,9	2,9	1,7
Peso complessivo dell'home page oltre i 200 kb	1	10,8	10,7	9,4
Tempo di caricamento completo della pagina principale con connessione ISDN (128k) superiore a 5 sec.	-	6,9	4,9	0,7
Tempo necessario al caricamento completo della pagina principale con connessione analogica (56k) superiore a 20 sec.	5	40,2	28,2	27,4
Download: tempo virtualmente necessario allo scaricamento di 10k superiore a 1,97 sec	3	6,9	10,7	12,4

Fonte: Rur-Censis, 2004

Le scelte tecnologiche compiute dalle PA cominciano a non essere più improvvisate ma frutto di riflessione. Oggi si pone fortemente la necessità di una scelta consapevole circa gli strumenti tecnologici da utilizzare. La stessa

pubblicazione dell'”Indagine conoscitiva sull'Open source” voluta dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie e l'invito a prendere decisioni legate di volta in volta a casi e situazioni specifiche spinge le PA ad un atteggiamento diverso. E' il tema del “value for money”, e secondo esigenze, soprattutto nel momento in cui, oltre alla pubblicazione del sito Internet, l'on line veicola servizi transattivi, iniziative di democrazia elettronica (software per i sondaggi on line, per la discussione e la presa di decisioni), *e-learning*, piattaforme di lavoro e di condivisione. **Le “dispute” tecnologiche esulano pertanto dai ristretti confini dei CED o dei settori responsabili dei Sistemi Informativi, per diventare oggetto di attenzione delle leadership.**

I frequenti convegni e seminari sul tema dell'open source, frequentati da un pubblico di amministratori più che di tecnofili, pongono in evidenza come la scelta del software da utilizzare non sia legata semplicemente a questioni economiche, ideologiche, tecnologiche di tipo generico, ma soprattutto da scelte che devono essere calate nel contesto territoriale. **Le amministrazioni che decidono di utilizzare l'open source lo fanno sempre più come scelta consapevole, dettata da considerazioni relative alla necessità di produrre e adattare gli strumenti e i software al proprio contesto d'uso**, ma anche all'ipotesi di sviluppare e sfruttare le competenze esistenti sul territorio: **investire in ricerca e progettazione piuttosto che in licenze**. In questo senso rappresenta un vantaggio non solo per l'amministrazione, che può veder nascere prodotti adatti o adattabili alla propria realtà, ma anche per lo sviluppo di una rete di competenze e la crescita delle relazioni a livello locale. In Italia si stanno muovendo in questo senso diversi enti mediante progetti che prevedono la nascita di centri di competenza per l'open source con la partecipazione di soggetti pubblici e privati. In alcune realtà, pertanto, la diffusione dell'open source nell'immediato futuro è considerata una buona opportunità per sviluppare competenze e capacità in grado di ridare vitalità alle imprese, ha a che fare con la diffusione della conoscenza come strumento di crescita territoriale e potrà incidere positivamente sulla qualità tecnologica da utilizzare per l'erogazione dei nuovi servizi. La pensano così soprattutto enti comunali, che utilizzano l'open source nel 41,7% dei casi come software operativo e nel 42,7% come tipologia di web server (tab. 21).

Tab. 21 - Tipologia di web server e sistema operativo installato per la pubblicazione dei siti Internet delle PA locali

	Regioni		Province		Comuni capoluogo	
	v.a.		val. %		val. %	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004
S.O. Windows	16	15	70,0	67,6	52,9	55,3
S.O. Open source	2	5	23,0	30,4	37,3	41,7
Altri sistemi operativi	2	-	7,0	2,0	9,8	3,0
Web server Microsoft	15	14	66,0	61,8	47,1	47,6
Web server open source	1	4	27,0	32,4	41,2	42,7
Altri web server	4	2	7,0	5,9	11,8	9,7

Fonte: Rur-Censis, 2004

8. LA MAPPA DELL'OFFERTA. IL BENCHMARKING REGIONALE

E' ormai patrimonio acquisito delle pubbliche amministrazioni, almeno a parole, l'importanza della valutazione delle politiche pubbliche e dei loro prodotti come necessario *step* all'interno del ciclo di attuazione delle politiche stesse. Il percorso di una *policy*, il suo "ciclo di vita", deve prevedere costanti e iterativi momenti di analisi per favorire la consapevolezza circa i risultati ottenuti e le eventuali criticità sviluppate. Ove possibile, **l'ottica migliore di una valutazione è quella che parte, arriva o passa attraverso il confronto con esperienze simili.** Come punto di partenza, confrontarsi aiuta a fare tesoro delle esperienze e delle intuizioni altrui. Come punto di arrivo, l'analisi della propria realtà in paragone alle altre mostra dove si è stati più efficaci e dove meno, e aiuta a capirne il perché. Come azione costante l'autovalutazione favorisce l'asestamento dei progetti in corso d'opera e la definizione aggiornata di indicatori di efficacia, efficienza e risultato.

Proprio nella logica che va dalla segnalazione di un'esperienza come *best practice* alla proposizione per il riuso, il paragone, o *benchmarking*, può diventare efficacemente una tappa nel processo di attuazione di programmi innovativi. "Città Digitali" è tipicamente un confronto tra enti territoriali simili per tipologia, obiettivi, strutture, funzioni. **Per analizzare alcune delle dinamiche innovative di questi ultimi anni è indispensabile considerare anche il contesto regionale che le ospita.**

Il valore di uno "sguardo regionalizzato" risiede soprattutto nella necessità di porre in evidenza concetti quali il "riuso" e la cooperazione intra-territoriale. Il valore del riuso è sottolineato ormai in tutti i documenti nazionali sull'e-government come scelta strategica per accelerare la diffusione territoriale dei servizi ma anche favorire la standardizzazione dei processi e delle attività fondamentali dei sistemi di *front office* e *back office* con la condivisione di soluzioni anche organizzative. Le amministrazioni che hanno partecipato al primo bando di e-government stanno mettendo a disposizione il proprio progetto per chi intende traslarlo nel proprio contesto, anche gli altri bandi prevedono ormai di indicare già nella fase di progettazione il riuso della soluzione descritta. A "riusare" il progetto sono soprattutto realtà di piccole dimensioni che non potrebbero, da sole,

sviluppare le risorse progettuali e organizzative in modo autonomo. Diffondere un progetto all'interno di una medesima realtà territoriale (magari di livello regionale) significa intensificare e valorizzare la qualità delle relazioni sul territorio.

Il *benchmarking* delle regioni digitali ha consentito la definizione di una classifica che conferma come migliori, per la qualità complessiva dei siti Internet, quei contesti regionali che mostrano nel complesso alti indici di innovazione; dove le esperienze di telematica locale sono cominciate prima e hanno avuto tempo per maturare e determinare un progressivo cambiamento nel *front office* come nel *back office*; presso cui l'e-government gode di un forte "mandato" istituzionale; dove la crescita è avvenuta di pari passo per tutti gli enti (spesso grazie all'apporto della programmazione regionale).

Come sottolineato dal Secondo Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni realizzato dal Crc in collaborazione con il DIT, negli ultimi anni si sta effettivamente sviluppando la capacità delle regioni di esercitare funzioni di governo in tema di innovazione. I piani regionali seguono e precedono iniziative concrete di collaborazione tra i vari enti, ben equilibrate tra autonomie locali e incentivi regionali. Ciò avviene in tutte le regioni, sebbene con notevoli differenze qualitative e quantitative. Le stesse amministrazioni regionali dimostrano un'inedita capacità di cooperazione che favorisce il trasferimento delle esperienze in una logica affine a quella delle comunità professionali. In quest'ottica è giudicata importante la nascita e la piena attività dei Centri Regionali di Competenza per l'e-government voluti dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie in ogni regione, osservatori e attivatori dell'innovazione in ciascun contesto territoriale, in rete tra loro e con il governo centrale.

Questo spinge a considerare le singole esperienze come parti di un contesto che condiziona, può ispirare e stimolare o viceversa rallentare la crescita. Al di là dello spontaneismo e degli ampi margini di autonomia degli enti locali il ruolo delle regioni è importante per il coordinamento e la valorizzazione delle esperienze ma anche per la corretta individuazione e collocazione delle risorse economiche. Tale contesto si valorizza a partire dall'estensione dei canali di comunicazione e delle occasioni di interazione. Le regioni prime a sperimentare modelli e soluzioni fanno da apripista e suggeriscono strade da seguire. Per questo sono favorite e caldegiate occasioni di scambio e dialogo tra i soggetti che si occupano di innovazione nei vari contesti

territoriali. La creazione di comunità di pratica e centri di competenze su base nazionale e locale, oltre ad accrescere la percezione di importanza e l'impegno delle amministrazioni al miglioramento e cambiamento intenzionale, porta al miglioramento complessivo della capacità progettuale. Chiaramente ciò non significa avere automaticamente un migliore risultato: porre rimedio a mancanze di competenze, organizzative e tecnologie ha i suoi costi e le regioni che sono più indietro e possono investire di meno rischiano di non progredire con facilità. Non è sufficiente una maggiore consapevolezza e impegno dei vertici per ridurre i *gap* che tagliano letteralmente in due la penisola .

A partire dai risultati delle analisi condotte nel corso del 2003-2004 è stato sviluppato in questa sede un indice di sintesi regionale che riassume i risultati degli indici sintetici di tutti gli enti della regione. Per calcolare il valore dell'indice regionale sono state confrontate le medie dei punteggi di sintesi (indici sintetici) per ogni tipologia di ente all'interno di una regione (tab.22). Ciò ha permesso di porre in evidenza le eccellenze, rappresentate dalle regioni che ottengono punteggi oltre i 55 punti (ciascun indice può assumere un valore da 1 a 100):

- Emilia Romagna
- Lombardia
- Piemonte
- Toscana

Si tratta di regioni in cui sono presenti siti Internet di qualità che superano in buona misura la media italiana per la disponibilità di contenuti, l'interattività dei servizi e la qualità della realizzazione. A questo effetto, visibile, corrispondono azioni coordinate e continuate di promozione dell'innovazione attraverso politiche specifiche composte di strategie generali e piani di azione territoriali, in cui la regione coinvolge gli enti locali e gli altri soggetti del territorio.

Seguono gli enti i cui risultati complessivi si collocano su una fascia medio-alta, con punteggi superiori a 50:

- Valle D'Aosta
- Liguria
- Veneto

Anche in questo caso sono presenti, tra gli enti della regione, siti Internet che si distinguono come best practice nazionali e sono attivate specifiche politiche e piani di azione per lo sviluppo innovativo delle regioni. I risultati e gli effetti di queste politiche mostrano però ancora alcuni squilibri, determinati da una crescita non omogenea delle esperienze telematiche degli enti pubblici sul territorio.

Marche, Lazio, Umbria, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo ottengono un punteggio tra 45 e 50. Anche per questo gruppo di regioni, convivono singoli casi di eccellenza con realtà di maggiore ritardo e politiche attivate da diversi anni oppure più recenti che ancora non hanno consentito una “penetrazione” reale sul territorio.

Vengono poi le altre regioni in posizione più arretrata che purtroppo in buona misura sono regioni del Sud, anche se giungono alcuni segnali di miglioramento. In questo caso sono carenti spesso le politiche e mediamente tutti i siti Internet tranne rare eccellenze. I problemi sono legati anche a ritardi strutturali ed economici che rendono difficile compiere un reale passo in avanti per avvicinarsi agli altri.

Tab. 22 – Rating regionale dei siti Internet istituzionali

	Regione	Rating
1	Emilia Romagna	61
2	Lombardia	56
3	Piemonte	55
3	Toscana	55
4	Valle D'Aosta	53
5	Liguria	52
6	Veneto	50
7	Marche	49
7	Lazio	49
8	Umbria	48
9	Trentino Alto Adige	47
9	Friuli Venezia Giulia	47
10	Abruzzo	45
11	Sicilia	43
12	Basilicata	42
13	Campania	41
14	Molise	40
15	Sardegna	39
16	Puglia	38
17	Calabria	37

Fonte: Rur-Censis, 2004

In ogni regione sono documenti come i Piani di e-government, i Piani telematici, i Piani di Azione, le Leggi sulla Società dell'Informazione e gli APQ a rappresentare i segnali di una realtà che si va strutturando e indirizzando alla realizzazione di progetti di e-government che spesso trovano corrispondenza sul sito Internet. La maggior parte delle regioni si è dotata dei Piani telematici tra il 2001 e il 2002, dietro la richiesta della Commissione Europea e allo scopo di rispondere ai requisiti di partecipazione al Primo Avviso di *e-government*.

8.1. Le avanguardie dell'e-democracy

E' interessante iniziare l'approfondimento sulle esperienze delle realtà più avanzate soffermandosi su uno degli aspetti il cui sviluppo è oggi caldeggiato ma solo in nuce. E' il caso dell'*e-democracy*, ovvero di iniziative che nascono per fare della comunicazione istituzionale e politica realmente un processo a due vie e integrare i processi di formazione delle politiche attraverso fasi di ascolto e consultazione con i cittadini, supportati dai mezzi telematici.

Sulla base di un set selezionato di indicatori presenti nella metodologia ARPA-L, è stato sviluppato, in occasione del recente Rapporto "E-democracy: un'opportunità per tutti?" di Rur e Censis, un indice orientato alla democrazia elettronica che ha consentito di selezionare le migliori esperienze in Italia. I siti analizzati sono tutti quelli delle regioni, delle province, dei comuni capoluogo. Gli indicatori selezionati sono in grado di evidenziare iniziative di *e-democracy* sia nelle loro premesse (aspetti informativi relativi all'attività istituzionale) sia nelle pratiche effettive. L'indice pertanto non solo evidenzia le esperienze concrete ma anche la propensione dell'ente alla democrazia elettronica, misurata nella messa a disposizione di informazioni sulle dinamiche politiche di base come i dati elettorali e sull'attività istituzionale (gli eventi istituzionali, le delibere di giunta, la diretta delle sedute del consiglio). Fa parte di quest'apertura anche la predisposizione di forme di comunicazione (contatto mail) verso i vertici amministrativi.

La classifica complessiva delle regioni pone ai vertici l'esperienza della Regione Umbria il cui primato fa seguito all'impegno del Consiglio Regionale (tab. 23). Il sito del Consiglio regionale (www.crumbria.it) contiene forum su argomenti vari, cui partecipano i membri del Consiglio e il cui scopo è accogliere idee e proposte in funzione della presa di decisioni. E' stata oggetto di discussione, ad esempio, la bozza del nuovo Statuto regionale. Lo spazio web consente di consultare gli atti e di assistere in diretta video alle sedute del consiglio regionale. Ciascun gruppo consiliare ha un proprio spazio web con strumenti interattivi e spazi per la pubblicazione di documenti e materiali e ciascun consigliere è assistito, all'interno della Intranet, da un "assistente virtuale" che lo avvisa delle novità intercorse dalla sua ultima visita. Il progetto "Senso alternato" a cura del Sistema Informativo del Consiglio regionale è rivolto ai cittadini che

possono essere informati via e-mail circa l'iter degli atti consiliari, inviare alle commissioni osservazioni proposte e opinioni sui testi in discussione.

Le province sono le realtà che meno si stanno ponendo la questione dell'e-democracy, tanto che anche le migliori esperienze non superano il punteggio di 67 (tab.24). Tuttavia gli enti che risultano tra i primi in classifica (Milano, Forlì-Cesena, Parma, Padova) risultano possedere in nuce gli strumenti e le premesse per definire progetti di democrazia elettronica. La Provincia di Milano consente di interagire con la Presidenza e il Consiglio attraverso vari strumenti, sia interattivi che informativi. Il sito inoltre incentiva anche una partecipazione di tipo diverso: è possibile inviare una fotografia e vederla pubblicata come immagine di home page e poi nella galleria fotografica. Strumenti come questo favoriscono la percezione di un'apertura del sito ai contributi esterni e quindi preparano il terreno per una maggiore partecipazione degli utenti.

I comuni sono il luogo dove si stanno sviluppando le iniziative di e-democracy più complete e integrate (tab.25). I siti Internet dei comuni di Firenze e Torino raggiungono il punteggio di 100 sulla base degli indicatori selezionati. Al secondo posto segue il Comune Verona. Superano il punteggio di 80 anche i comuni di Bologna, Modena, Milano e Roma.

Il sito del Comune di Firenze ha attivo dal 1996 un servizio di risposta ai cittadini da parte degli amministratori (la risposta è assicurata entro trenta giorni). I quesiti vengono pubblicati on line con le relative risposte e un motore di ricerca per la consultazione. I cittadini sono stati inoltre coinvolti attivamente in occasione della realizzazione del Piano strategico della città con forum tematici moderati dagli amministratori le cui discussioni sono state tenute in considerazione nella progettazione. Il sindaco ha uno spazio web dove è possibile consultare il programma e contattarlo. Il Consiglio comunale ha attivato la pubblicazione dell'archivio degli ordini di lavoro e del resoconto degli esiti e messo a disposizione la diretta video del consiglio comunale.

A Torino le iniziative di democrazia elettronica sono guidate dall'URC, l'Ufficio Rapporti con i Cittadini istituito presso la segreteria del sindaco per favorire l'interazione del governo della città con i cittadini. Il sindaco utilizza periodicamente la *webcam* per rispondere attraverso registrazioni video alle mail e alle segnalazioni dei cittadini. In questo modo dimostra il suo personale impegno nella lettura e risposta alle istanze. Tale iniziativa è

inserita nelle pagine del “Canale multimediale” creato all’interno del sito che contiene, oltre ai video del sindaco, l’accesso alla diretta delle sedute del Consiglio, l’archivio video degli eventi e delle cerimonie svolti presso il Comune.

Il Comune di Verona mette in campo diverse iniziative per favorire la partecipazione: il servizio URP “filo diretto” dà la possibilità di comunicare con l’amministrazione, lo spazio dedicato al Piano strategico (www.pianostrategico.verona.it) contiene un forum per esprimere le proprie opinioni, il “Veronablog” gestito dalla Giunta comunale propone periodicamente argomenti di discussione. Le richieste e le proposte che emergono nel corso delle interazioni vengono prese in considerazione, inoltrate agli uffici competenti e quindi ottengono risposta. E’ possibile assistere alle dirette ed accedere all’archivio delle sedute del Consiglio comunale sul sito consiglioweb.comune.verona.it

Presso gli altri enti la democrazia elettronica si basa su strumenti simili: newsgroup e forum di discussione (Progetto Demos, Comune di Bologna), progetti di CRM tramite newsletter e sondaggi (Progetto Unox1, Comune di Modena), dialogo diretto con il sindaco (rubrica “a tu per tu con il sindaco” del Comune di Milano), moduli elettronici per l’invio di richieste ai vari settori amministrativi, delibere di consiglio, monitoraggi sulla qualità dei servizi (Comune di Roma).

Tab. 23 – Le migliori regioni secondo il rating dell’e-democracy

Ente	Punteggio
Umbria	85
Emilia Romagna	65
Friuli	65
Lazio	65
Lombardia	65
Toscana	65

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 24 – Le migliori province secondo il rating dell'e-democracy

Ente	Punteggio
Milano	67
Forlì-Cesena	65
Parma	65
Padova	65

Fonte: Rur-Censis, 2004

Tab. 25 – I migliori comuni secondo il rating dell'e-democracy

Ente	Punteggio
Torino	100
Firenze	100
Verona	99
Bologna	85
Modena	85
Milano	85
Roma	80
Venezia	79
Udine	65
Como	65
Pesaro	65

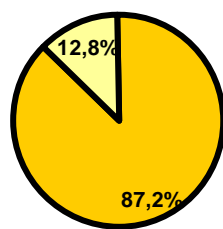
Fonte: Rur-Censis, 2004

Prendendo in considerazione l'intero insieme di enti di ciascuna regione, è l'Emilia Romagna a mostrare i migliori risultati per quel che concerne la democrazia elettronica. Ciò deriva sicuramente da un *background* culturale favorevole che deriva da analoghi processi svolti soprattutto off line, in presenza, presso comunità locali più o meno grandi, un retroterra che agevola la nascita di iniziative in rete.

In Emilia Romagna gran parte dei siti istituzionali di regioni, province e comuni più grandi (l'82%) offre la possibilità di fare rapide e mirate segnalazioni on line alla PA (graf.2). L'utente che accede al sito Internet trova, generalmente in *home page*, un link del tipo "contatta l'amministrazione", "invia consigli e segnalazioni" che lo conduce ad un modulo elettronico di facile compilazione da indirizzare genericamente all'amministrazione, oppure ad un settore specifico. Chiaramente si tratta di uno strumento che può ritenersi parte di una strategia di democrazia elettronica solo nella misura in cui sia chiarito l'uso che l'amministrazione farà delle informazioni ricevute. Sebbene il 58,8% dei siti istituzionali italiani preveda questa possibilità (meno in confronto all'Emilia Romagna, ma comunque un discreta percentuale), un'indagine mirata rileverebbe la mancanza, nella maggior parte dei casi, di una dichiarazione in merito al trattamento delle segnalazioni a cui spesso si accompagna una mancata risposta.

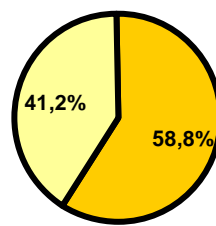
Graf. 2 - Possibilità di inviare consigli e segnalazioni alla pubblica amministrazione a partire dal sito Internet istituzionale

Media enti Emilia Romagna



■ Presenza ■ Assenza

Media enti Italia

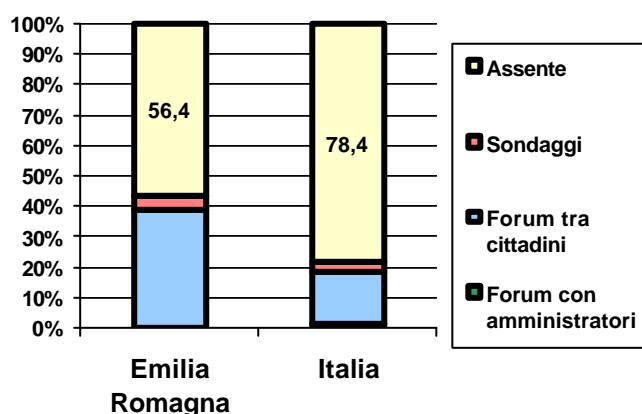


■ Presenza ■ Assenza

Fonte: Rur-Censis, 2004

Anche in Emilia Romagna è lenta l'affermazione di strumenti interattivi per la discussione su temi inerenti la vita e la politica locale. Se in Italia questi strumenti sono assenti nel 78,4% dei casi, nella pur avanzata Emilia Romagna lo sono in più di metà dei casi (graf. 3). Inoltre, si tratta per la maggior parte di *forum* tra cittadini, spazi offerti per una libera discussione i cui risultati non sono tenuti in considerazione dai vertici (gli interventi sono letti dai redattori del sito più che altro per "purificarli" da contenuti offensivi). Le esperienze più interessanti sono invece quelle in cui al *forum* partecipano gli amministratori (chiamati a dare risposta) o quelle in cui la discussione o il sondaggio si basano su chiare premesse: la discussione intende far emergere tematiche e opinioni che contribuiranno, nel modo chiarito in partenza, alla decisione politica a cui la discussione/sondaggio fa riferimento. E' questo il caso, ad esempio, di strumenti posti in essere in situazioni specifiche (ad esempio in prossimità di una decisione, o preventivamente alla definizione di documenti di piano strategico, sociale, di zona).

Graf. 3 - Possibilità di esprimere la propria opinione e/o proporre soluzioni su un determinato problema, delibera, legge (val.%)



Fonte: Rur-Censis, 2004

Per considerare meglio questi aspetti bisognerà attendere di valutare e confrontare anche i progetti di *e-democracy* presentati a luglio 2004 per il secondo bando del DIT per progetti di e-government. C'è da immaginare che le regioni più avanzate saranno probabilmente la culla di questa nuova dimensione del rapporto cittadino-PA ancora tutta da sviluppare e sperimentare.

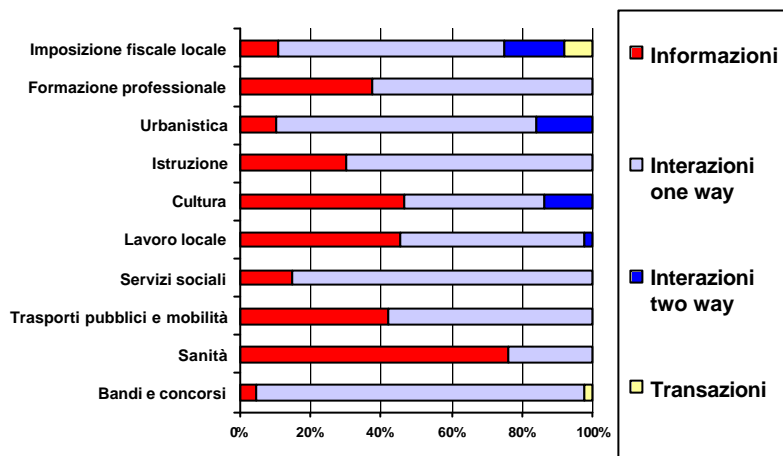
8.2. Il valore dell'integrazione per i servizi innovativi

E' innegabile l'importanza che riveste l'integrazione tra i servizi di un singolo ente o più enti. In Lombardia, oltre al riscontro di un generale orientamento alla predisposizione di servizi interattivi, sta nascendo uno strumento capace di creare l'integrazione dei servizi attuali e futuri sul territorio regionale. Si tratta di una Carta di Servizi elettronica, la **CRS Lombardia**. Il progetto di Carta dei Servizi, non l'unico in Italia, ma il più ambizioso (si rivolge ad un'utenza di oltre 9 milioni di persone), è per ora sperimentato solo per il settore sanitario, ma con l'obiettivo di estendersi a servizi di qualunque tipo. Mira a diffondere e sperimentare i servizi on line attraverso una carta elettronica di riconoscimento del cittadino sulla base di procedure standardizzate a livello regionale ma anche nazionale. Si tratta di fatto della prima realizzazione concreta della Carta Nazionale dei Servizi e ne implementa gli standard. Per questo il Ministro dell'Innovazione e Tecnologie ha autorizzato la Regione Lombardia ad emettere la Carta con la dicitura "Carta Nazionale dei Servizi".

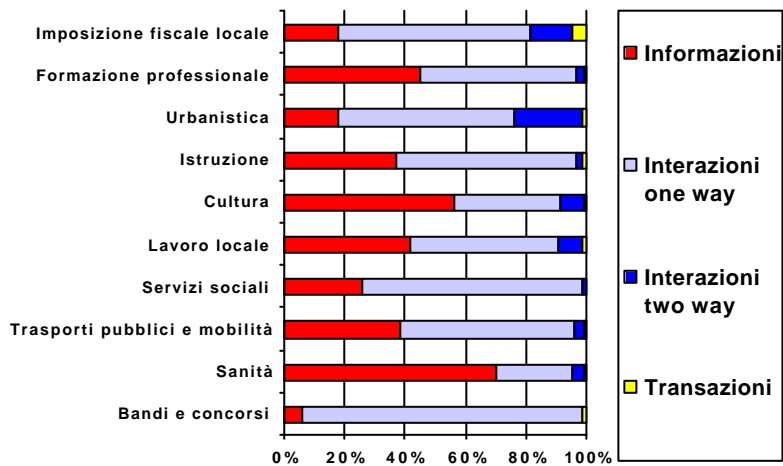
Per ora la carta contiene un set minimale di informazioni: dati anagrafici, Asl di appartenenza, medico di base, dati sanitari utili per prestazioni di pronto soccorso. Dopo la definizione dello standard condiviso a livello nazionale per le Carte Servizi e la realizzazione della prima sperimentazione nella provincia di Lecco nel corso del 2002, lo scorso anno è partito il piano per la diffusione della Carta nelle province di Cremona e Pavia. La Carta della Lombardia sarà un ottimo riscontro per valutare se e in quali tempi una carta magnetica distribuita su vasta scala riuscirà a cambiare le abitudini dei cittadini ma soprattutto degli operatori e dei professionisti.

Graf. 4 - Presenza e livello di interattività dei servizi on line

Lombardia



Italia



Fonte: Rur-Censis, 2004

Il settore sanitario individuato per la sperimentazione sembra comunque una scelta opportuna. Secondo il Rapporto sull'Innovazione nelle regioni del Crc del 2004, l'ambito della sanità, insieme a quello per le attività produttive, è l'ambito di *policy* settoriale con maggiore attenzione ai temi Ict e Società dell'Informazione e che riscuote il maggiore interesse da parte dei cittadini. La maggior parte delle regioni hanno infatti elaborato un Piano socio-sanitario, all'interno del quale si trovano spesso misure relative ai sistemi informativi, servizi on line e telemedicina. Le sperimentazioni di Cup on line (a Bologna, in Basilicata) sono già realtà di grande successo e utilità.

A giudicare da alcune delle *best practice* regionali sembra che si sia creato in Lombardia un buon terreno per la nascita di **servizi transattivi on line** sebbene i dati complessivi non si discostino molto dalla media italiana. L'esperienza più avanzata è quella del Comune di Mantova, ma negli ultimi tempi si è molto impegnato su questo fronte anche il Comune di Milano. Presso il Comune di Mantova si può pagare l'Ici on line (per farlo non si è costretti ad accedere ad un sito esterno ma il servizio è disponibile direttamente sul sito del comune, calcolo compreso). E' possibile prenotare un appuntamento presso l'ufficio tributi, richiedere informazioni, trasmettere o ricevere modulistica. Si può ottenere, in pochi minuti e pagando con carta di credito, l'accesso alle zone a traffico limitato direttamente sulla propria casella di posta elettronica senza nessun onere aggiuntivo rispetto al costo tradizionale. Sono inoltre disponibili già i primi servizi previsti nell'ambito del progetto "People" (cambio di residenza e denuncia inizio attività edilizia). Altri servizi sono quelli che consentono di verificare la disponibilità, e quindi richiedere l'autorizzazione per l'occupazione di suolo pubblico (GRP - *Geographic Resource Planning*) e infine consultare il Sit (Sistema Informativo Territoriale) on line. Il Comune di Milano permette, accedendo allo sportello on line "TARSUweb", di verificare la propria posizione, fornisce la possibilità di effettuare on line la richiesta di certificati che arrivano a domicilio entro 2-3 giorni lavorativi e di seguire le pratiche di cambio di residenza e quelle edilizie. Anche le domande di condono possono essere presentate via *web*.

8.3. Accessibilità: una norma o una best practice?

I siti accessibili si contano sulle dita delle mani. Curioso il fatto che quella che avrebbe dovuto essere una norma da tutti rispettata possa essere oggi considerata una best practice non molto diffusa. Gli esempi migliori sono in quegli enti che hanno rinnovato procedure e attivato analisi in favore dell'accessibilità e usabilità.

Regione Liguria. Quello portato avanti dall'amministrazione regionale è un esempio interessante per la complessità dei contenuti che il sito gestisce e per il percorso di valutazione che è stato attivato allo scopo di raggiungere e mantenere gli obiettivi di qualità. Il sito della regione rispetta le linee guida del W3C in tema di accessibilità e alcune buone norme di usabilità, ad esempio nell'organizzazione dei menu e nelle introduzioni testuali alle diverse sezioni del sito. Sul territorio ligure questa buona prassi ha un'evidente difficoltà di penetrazione: nessuno degli enti locali della regione supera il test di accessibilità o sembra tenere in buona considerazione aspetti minimi di usabilità. I risultati complessivi raggiunti dagli enti locali della regione evidenziano del resto la differenza qualitativa tra il sito regionale rispetto agli altri enti, che invece hanno una media nettamente inferiore. Ciò deriva sia da una diversa organizzazione nella gestione dei siti, sia ovviamente da un diverso impegno economico.

Regione Emilia Romagna. L'ente ha reso il suo sito accessibile e ha inserito nelle linee guida per la gestione delle informazioni sui server web regionali una sezione dedicata all'accessibilità, in cui si richiede per l'implementazione di nuovi siti - o di nuove sezioni all'interno di siti esistenti la conformità alle linee guida WCAG 1.0 per l'accessibilità ai contenuti del web del consorzio W3C almeno al livello AA.

Comune di Modena. Ha avviato un ampio lavoro di analisi e riprogettazione delle proprie attività di comunicazione e informazione su web. Il percorso intrapreso ha previsto un'ampia attività di ricerca e studio delle risorse nazionali ed internazionali in tema di accessibilità ed usabilità, che ha portato nel settembre 2001 alla individuazione dei primi standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena".

8.4. Reti cooperative, reti di competenze

A livello locale, è importante la creazione di reti tra enti affini, allo scopo di valorizzare e accrescere il patrimonio di competenze attraverso la condivisione e lo scambio.

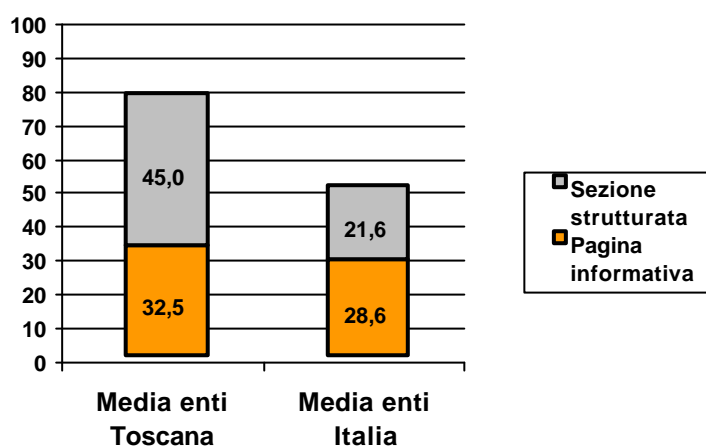
La valorizzazione delle competenze e delle reti è il tema centrale della nuova Legge regionale toscana sulla Società dell'Informazione: la Legge Regionale n. 01/04 per la "Promozione dell'amministrazione elettronica e della Società dell'Informazione e della conoscenza nel sistema regionale", la prima in Italia su questi temi. Con la legge la Regione Toscana, oltre a rispondere alle istanze emergenti (ed in parte a precorrerle), fa della "Società dell'Informazione" un tema con eguale dignità ed importanza rispetto a quelli tradizionali. La legge prevede garanzie in termini di eguaglianza tra i cittadini, misure per assicurare la fiducia, la riservatezza e la qualità dei dati pubblici, la promozione dell'accessibilità alle tecnologie, l'obbligo per le amministrazioni di adottare formati aperti nella trasmissione dei dati da rendere pubblici ed, infine, il pieno sostegno da parte dei soggetti della Rete alle politiche rivolte all'acquisizione di strumenti con "codice sorgente aperto". Ma, in sostanza, la legge ribadisce il pieno sostegno alla valorizzazione di esperienze pregresse e competenze accumulate (reti civiche unitarie, reti tematiche) e dei soggetti (istituzionali, economici e sociali) come produttori di informazioni e contenuti da condividere e trasferire sul territorio mediante l'adesione alla Rete Telematica Toscana (RTRT). Istituisce di fatto, definendo l'attività e le modalità di adesione alla RTRT, una rete di competenze affinché i soggetti partecipanti condividano le proprie esperienze e capacità progettuali per giungere ad una programmazione organica ed unitaria.

La Rete Telematica è una realtà consolidata che ha visto crescere ad uno ad uno i soggetti che ne fanno parte, proprio in un'ottica di valorizzazione e moltiplicazione delle reti. Si tratta di reti interne ad una stessa amministrazione, che incrociano più amministrazioni simili e coinvolgono anche soggetti esterni. Se importanza è accordata alle reti che si proiettano all'esterno, altrettanto interesse suscitano le reti inter e intra-amministrative. Il progetto e.Toscana prevede una serie di progetti e misure su tre linee fondamentali (per la pubblica amministrazione, le associazioni di categoria e libere professioni e per i cittadini). Il progetto si propone di avviare dinamiche inclusive e di crescita della competenza territoriale. Per questo dà

molto valore alla creazione di centri di eccellenza e competenza, come il TIX (Tuscany Internet Exchange), il centro servizi per la Rete Telematica Regionale Toscana avente l'obiettivo di migliorare il livello dell'infrastruttura telematica della Toscana tramite il coinvolgimento degli operatori del settore e di fornire un contesto tecnico operativo alla gestione ed erogazione dei servizi telematici della PA. In questo senso va letto anche il progetto di creazione del Centro di Competenze per l'*open source* previsto dal PAR 2004, nato allo scopo di sensibilizzare le amministrazioni sul tema del codice a sorgente aperto e sul riuso e acquisto degli applicativi.

Nell'ambito della prima linea di e.Toscana un progetto specifico (cofinanziato dal Primo Avviso di e-government) è volto alla creazione di una **rete di Urp**. La Toscana raggiunge secondo il metodo ARPA-L elevati punteggi rispetto alla media degli altri enti per quanto riguarda i contenuti istituzionali e in particolare per la presenza, interattività e visibilità degli Urp, considerati i tre indicatori del metodo ARPA-L che vi fanno riferimento. Gli sportelli Urp della Toscana hanno pertanto in buona misura un corrispettivo "virtuale" (77,5% tra regione, province, comuni capoluogo e comuni più grandi), che nella maggior parte dei casi è una sezione del sito appositamente dedicata e strutturata (graf.5). Tendenza opposta è invece quella generale degli enti italiani dove prevalgono ancora gli Urp on line costituiti da una sola pagina informativa, contenente i contatti essenziali ma con nessun servizio o informazione gestito on line dallo sportello stesso. Le pagine informative sono un'espressione troppo limitata per un ufficio che deve essere il primo livello di interazione con l'utente e che dovrebbe anzi gestire il sito Internet. La sezione dedicata dovrebbe contenere almeno informazioni di orientamento, il supporto ai servizi e strumenti di interazione reale.

Graf. 5 - Pagina informativa o sezione strutturata dedicata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (val.%)

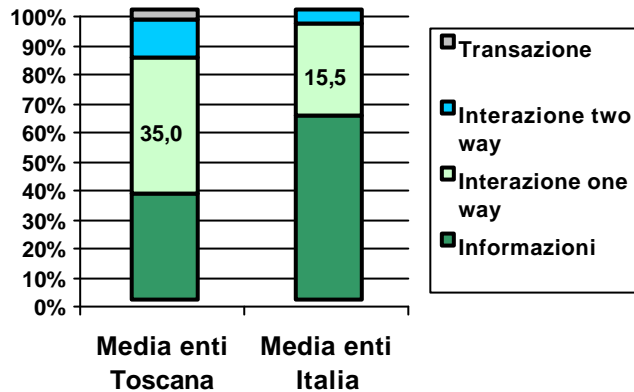


Fonte: Rur-Censis, 2004

I servizi offerti on line dagli Urp virtuali sono prevalentemente di tipo informativo. In Italia, solo il 15,5% degli Urp on line offre all'utente la possibilità di scaricare almeno un modulo. Stentano a crescere, questo anche in Toscana, le transazioni (graf.6). Si tratta di una tendenza generale di cui si potrà valutare un'eventuale inversione negli anni a venire.

Più che l'interattività, però, rispetto a servizi di tipo generale, un Urp dovrebbe sviluppare integrazione. L'Urp dovrebbe divenire luogo di accoglienza multicanale e orientamento. Attualmente invece le relazioni con il cittadino su Internet si sviluppano in modo consueto e autoreferenziale in tutti i siti: indicazioni su orari e apertura degli uffici, modulistica on line, guida ai servizi. Il progetto "Rete degli Urp" prevede una integrazione tra i vari uffici con l'obiettivo di creare una comunità professionale tra gli operatori per condividere banche dati, competenze e gestire le richieste. Gli Urp svilupperanno metodologia e strumenti di lavoro comuni in rete, piattaforma tecnologica e servizi di riferimento.

Graf. 6 - Livello massimo di interattività dei servizi offerti dall'Urp on line (val.%)



Fonte: Rur-Censis, 2004

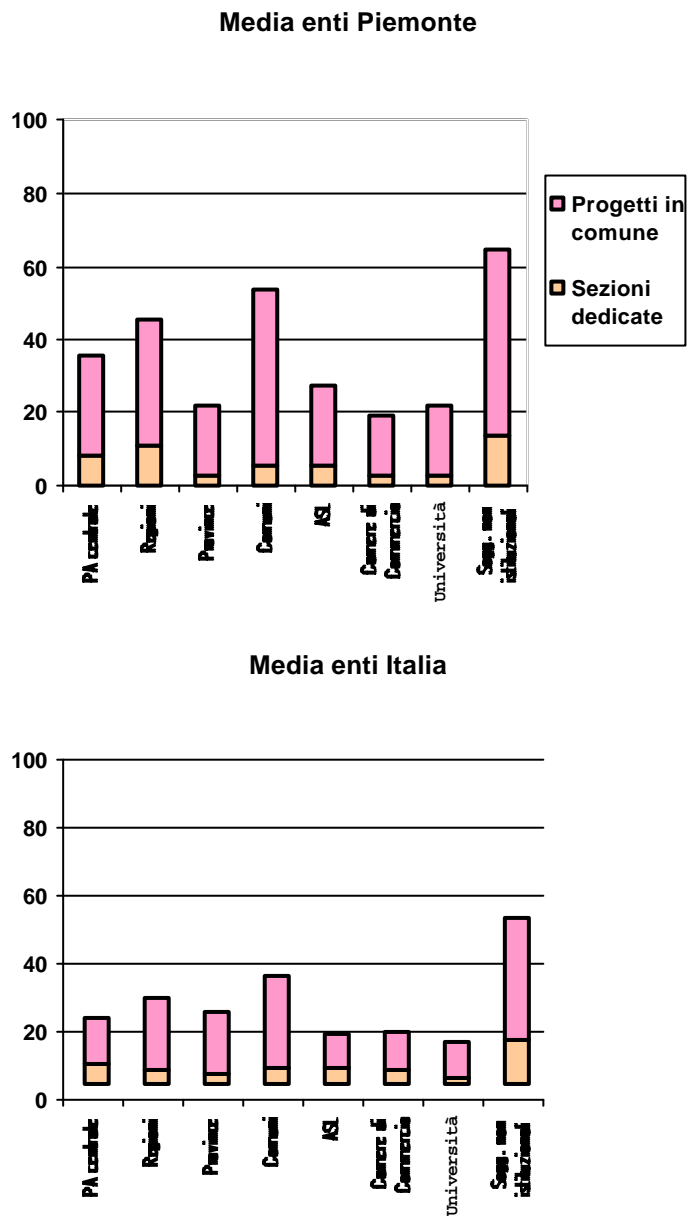
Un ambito territoriale che ha dimostrato particolare capacità di “fare sistema” è il Piemonte, dove da tempo sono stati individuati ruoli e ambiti della cooperazione sul territorio. La visibilità data alle cooperazioni attraverso il sito Internet supera il 50%, tra gli enti piemontesi, per quanto riguarda relazioni con enti comunali e con soggetti non istituzionali (privati, associazioni) dove arriva al 65%, è intorno al 35% con riguardo alle relazioni con la PA centrale e al 46% con altre regioni, mentre si assesta intorno al 20% per quanto riguarda gli altri enti (graf. 7). Le percentuali potrebbero essere più alte, ma lo sono rispetto alla media italiana che non supera in nessun caso il 50% e, fatta eccezione per le relazioni con i comuni (31,7%) e con le regioni (25,2%), non supera o supera di poco il 20% (graf. 7).

Prima del Piano di e-government piemontese del 2001, il tema della telematica era già stato inserito all'interno del Patto per lo sviluppo del Piemonte del 1999 e del Programma Regionale di sviluppo del 2000. Il Piano di e-government, che dal 2001 costituisce il principale strumento di *policy*, pone l'accento sulla logica di sistema in cui operano gli enti pubblici piemontesi ("Sistema Piemonte"). Se l'insieme degli enti pubblici piemontesi si presenta già come un sistema regionale integrato, coeso e avanzato, l'obiettivo è coinvolgere nel progetto di un **Sistema Piemonte** le forze del tessuto economico-produttivo regionale, nel tentativo di restituire efficienza al settore produttivo e di favorire l'utilizzo delle Ict.

Tale sistema sembra aver dato prova di successo, a giudicare dall'evidenza di cui godono le iniziative sul territorio. Iniziative e progetti dimostrano che queste relazioni, anche solamente sul piano delle politiche di e-government, esistono. Tuttavia è importante che l'integrazione delle politiche e quella dei sistemi abbia una visibilità su Internet, perché ciò significa offrire al cittadino una visuale ampia da ogni punto di accesso alla rete. Invece uno sguardo a questo aspetto restituisce spesso una visione limitata. Basta fare una navigazione nei siti comunali e provinciali per rendersi conto che non si parla affatto delle iniziative e dei tavoli di lavoro messi in campo con gli altri enti e dei progetti in cantiere.

Di tutto questo è sempre stata fatta menzione sul sito Internet. Il sito del Comune di Torino è particolarmente rivolto alla promozione della città: dall'informazione circa le attività della ITP (in particolare rivolte all'attrazione di investimenti esteri), al Progetto "Torino Wireless" per la costituzione di un distretto tecnologico Ict nella regione, al progetto "Torino Internazionale" dell'associazione costituita da pubblici e privati che hanno sottoscritto il Piano Strategico della città, alla pubblicazione della *newsletter* "Internazionale" sulla città, ai progetti per le olimpiadi invernali di Torino 2006.

Graf. 7 - Cooperazioni e relazionalità sui siti Internet istituzionali di regioni, province e comuni



Fonte: Rur-Censis, 2004

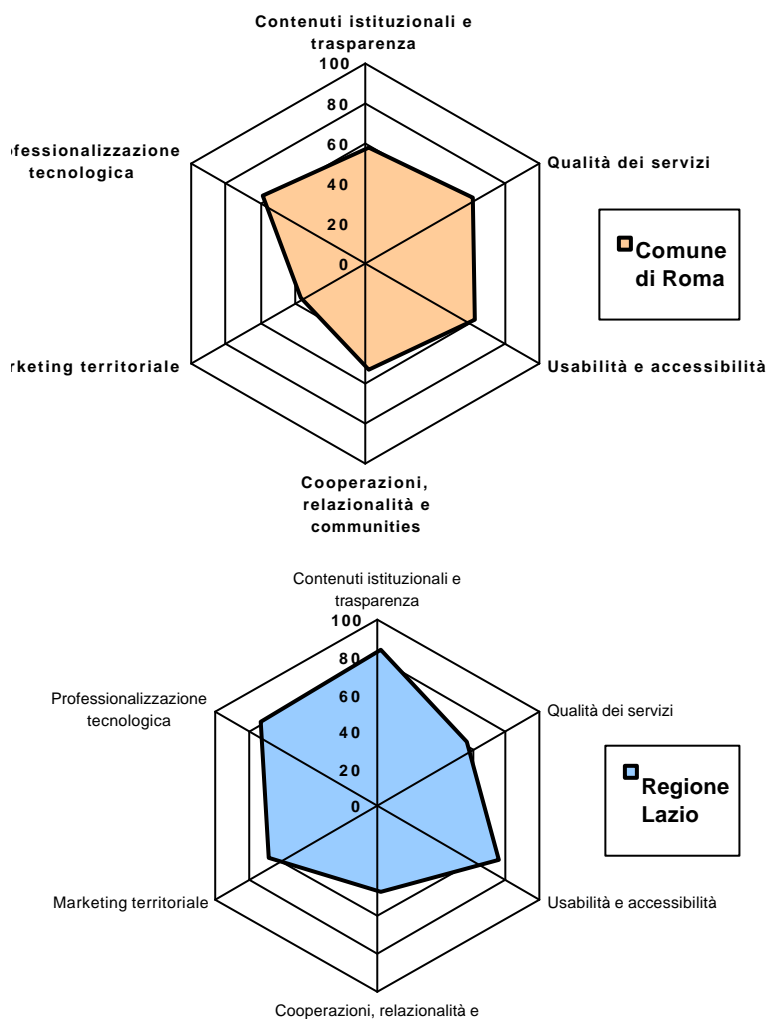


Il Sistema Piemonte è riconoscibile anche nella scelta operata verso un partner tecnologico forte come il CSI – Piemonte (Consorzio per il Sistema Informativo), consorzio di cui fanno parte, oltre la regione, gli enti locali, le aziende ospedaliere, le ASL, le agenzie pubbliche e che rappresenta l'ente strumentale della PA regionale in campo informatico e telematico con compiti di assistenza e di gestione delle reti.

8.5. Altre esperienze innovative

Un'analisi delle best practice dei siti Internet italiani non può trascurare di citare il sito del **Comune di Roma**, da sempre ai vertici della classifica di Città Digitali. Si tratta di un sito indubbiamente ricco, data anche la vastità delle informazioni e delle attività dell'ente che lo pubblica. E' la prova della forza che hanno acquisito le città più grandi, per la loro capacità di investimento, rispetto alle città medie. Il sito trova la sua forza nei contenuti istituzionali e si può infatti ritenere uno dei siti più "tradizionali" in questo senso (graf.8). La *home page* è ricca di informazioni istituzionali e di link alle varie aree. I temi sono ben distinti perché la composizione articolata dell'ente richiede che di ciascuna parte del sito si occupi una redazione decentrata che gode di un certo margine di autonomia nella pubblicazione delle informazioni. L'aspetto innovativo della progettazione della comunicazione pubblica presso il Comune di Roma è il tentativo di rendere il sito uno dei canali possibili, non l'unico, della relazione PA-cittadino. Il Comune tende così a farsi "pervasivo" e a superare parte degli ostacoli che sono determinati dalla complessità del vivere e governare una città così grande. La comunicazione del Comune prevede pertanto il sito Internet, il *call center* "060606" (che diventerà a breve un vero e proprio *contact center*), il servizio "SMS Roma" per l'invio di informazioni al cittadino tramite cellulare, la *newsletter* "SPQR News" via posta elettronica, "RadioRomaComune", spot informativo di 60 secondi in onda su alcune radio romane, oltre, ovviamente alle pubblicazioni cartacee.

Graf. 8 - Risultati raggiunti dai siti Internet del Comune di Roma e della Regione Lazio tramite il metodo ARPA-L

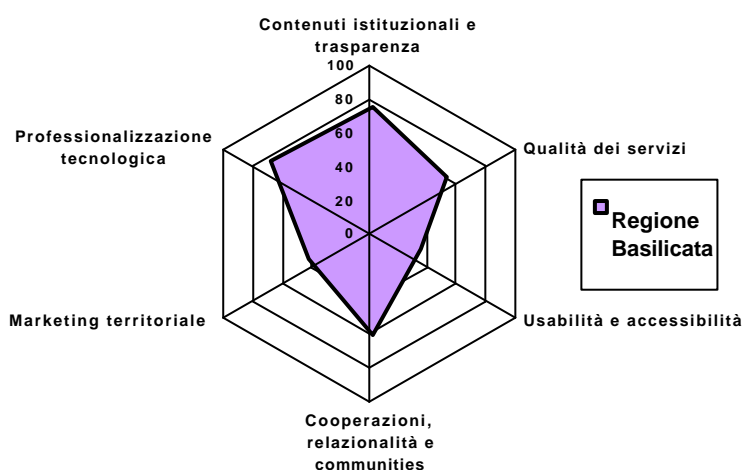


Fonte: Rur-Censis, 2004

Per quanto riguarda il contesto regionale, il sito della **Regione Lazio** si colloca in buona posizione tra le altre regioni, ma per diventare uno dei migliori siti regionali deve ancora crescere sul lato dei servizi e delle cooperazioni on line (graf. 8). Gli enti locali del Lazio nel loro complesso non ottengono però risultati omogenei nonostante l'impegno della regione alla cooperazione riaffermato dai Piani di e-government.

La **Regione Basilicata** sta ponendo in essere una serie di azioni che la faranno senza dubbio crescere, sia dal punto di vista dell'offerta che della domanda. Grazie ai progetti di alfabetizzazione informatica messi in atto, notevole è stata la crescita del possesso e dell'uso del PC sul territorio (peraltro legata all'uso di Internet). Come offerta, la scelta di riassumere in un unico portale, *Basilicatanet*, le funzioni di autorappresentazione dell'amministrazione e di catalizzazione di iniziative e promozione territoriale, ha dato vita ad un processo senza dubbio positivo di crescita del territorio. Fra i servizi di interesse c'è il Cup regionale, attivo già da anni e raggiungibile a partire dal sito stesso. Il sito si colloca ancora in una posizione media tra le regioni a causa di un livello ancora non competitivo di accessibilità, usabilità e qualità tecnologica (graf. 9).

Graf. 9 – Risultati raggiunti dal sito Internet della Regione Basilicata tramite il metodo ARPA-L

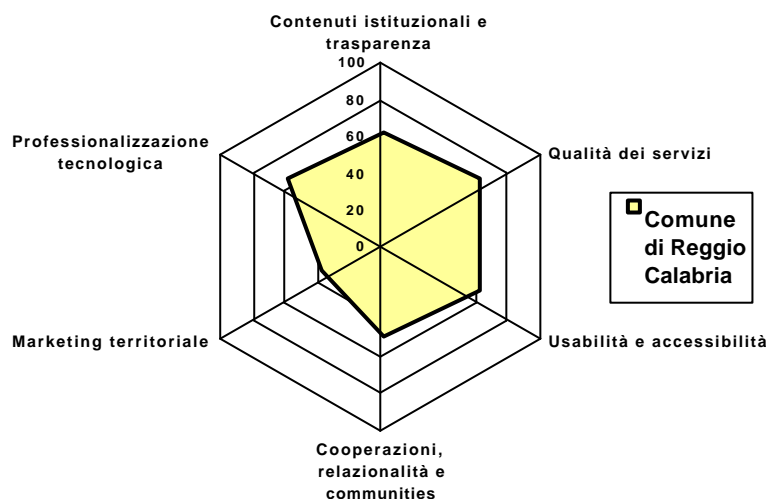


Fonte: Rur-Censis, 2004

Un altro esempio di interesse in quel Sud che si è visto sofferente e “digitalmente” diviso dal resto dell'Italia è quello del **Comune di Reggio Calabria**. Il sito, applicando il metodo ARPA-L, ottiene punteggi maggiori rispetto agli altri comuni del Sud (graf.10). I suoi punti di forza sono, eccezionalmente, i servizi (si colloca accanto ai migliori con un punteggio

di 60, ottenuto nel 2003 dai comuni di Bologna e Firenze). Ottiene un buon punteggio anche dal punto di vista delle cooperazioni, relazionalità e *communities*, grazie alla presenza di strumenti interattivi per creare il dialogo tra gli utenti. Questo buon risultato è dovuto ad una particolare attenzione all'erogazione di servizi innovativi sfociata nella predisposizione di una smart card elettronica per l'accesso ai servizi, che per ora contiene i dati essenziali relativi al cittadino e consente l'accesso a servizi anagrafici, ma che per il futuro dovrebbe diventare il *pass-partout* per tutti i servizi interattivi di prossima implementazione.

Graf. 10 – Risultati raggiunti dal sito Internet del Comune di Reggio Calabria tramite il metodo ARPA-L



Fonte: Rur-Censis, 2004

Un'altra esperienza interessante è l'azione della **Provincia di Macerata** per porre in rete il suo territorio. La rete provinciale Sinp (Sistema Informativo della Provincia) intende mettere in connessione la serie di piccoli centri comunali della provincia per creare una "città digitale diffusa" che garantisca interoperabilità interna e presentazione all'esterno in un sistema

unificato. Oltre ai comuni e alle comunità montane della Provincia, collaborano al progetto altri enti, scuole, associazioni e istituzioni a cui viene offerto uno spazio sul *web* e che vengono coinvolte in iniziative. L'effettiva capacità di coinvolgimento della provincia si è manifestata in occasione della presentazione dei bandi del Primo Avviso per l'e-government, dove molti piccoli comuni hanno preso parte ai progetti come gruppo compatto.

Una menzione poi va infine fatta a quei siti Internet di piccoli comuni frutto di un grande impegno, anche economico, che ne fa realtà di tutto rispetto e confrontabili con i migliori siti di comuni capoluogo. Primo fra tutti il sito marchigiano del **Comune di Jesi**, esperienza nota in tutta Italia, per le sue banche dati, la qualità dei servizi e della realizzazione tecnologica. Il sito ottiene un punteggio che lo collocherebbe in ottima posizione in una classifica comprendente i comuni capoluogo. Diversi sono i servizi disponibili on line, con una certa apertura anche verso dinamiche di democrazia elettronica. Interessante il servizio di prenotazione on line delle sale per il matrimonio presso il municipio.

Altro piccolo sito molto ambizioso è quello del **Comune di Carpi**, in provincia di Modena. Sul sito è presente una banca dati lavoro, la possibilità di chiedere modulistica via mail o telefono, ma soprattutto il servizio "+Facile+Comodo" in collaborazione con il Comune di Modena nell'ambito del Piano Telematico Provinciale e finanziato in parte con fondi della Regione Emilia Romagna. Il sito ha anche una versione Wap consultabile via cellulare.

Questi due esempi dimostrano come anche realtà di piccole dimensioni, ben sfruttando le relazioni sul territorio e gli interventi previsti dai piani provinciali e regionali possano ambire a sviluppare servizi interattivi di qualità. Chiaramente deve esserci di supporto una buona organizzazione interna oltre che una buona propensione ad innovarsi. Esempi come questi esistono non solo nelle regioni del Centro-Nord. Degne di nota sono anche le esperienze del Comune di Sestu, in provincia di Cagliari e del Comune di Monopoli, in provincia di Bari.

9. LA METODOLOGIA UTILIZZATA

L'annuale indagine sulle "Città Digitali in Italia" si basa su una rilevazione diretta operata sui siti istituzionali della pubblica amministrazione locale (regioni, province, comuni). **Il metodo ARPA-L (Analisi delle Reti delle Pubbliche Amministrazioni Locali) è stato elaborato da Rur e Censis nel 2000, in occasione della completa ristrutturazione dell'impianto metodologico dell'indagine**, precedentemente condotta attraverso una tecnica di rilevazione indiretta con questionari inviati ai responsabili e decisori locali. Le indagini sulle Città Digitali hanno accompagnato l'avvio e la realizzazione concreta della prima fase dell'e-government e della seconda, iniziata nel 2003. **L'applicazione costante del metodo è diventato un momento di verifica dell'azione di e-government che le amministrazioni stanno sviluppando in questi anni.**

Gli indicatori di ARPA-L rispecchiano le norme da seguire per la realizzazione di siti di qualità e possono rappresentare un valido ausilio *ex ante* oltre che *ex post* per chi intende creare o rinnovare un sito Internet dell'amministrazione locale. La loro replicabilità (ed effettiva periodica replicazione) consente inoltre di effettuare un utile monitoraggio e *benchmarking* sul fenomeno in esame.

ARPA-L valuta aspetti qualificanti di un sito istituzionale per ricavarne valori sintetici capaci di esprimerne i caratteri fondamentali e la qualità complessiva.

I risultati annualmente consentono di:

- confrontare le esperienze di e-government condotte dai vari enti comparando la qualità relativa dei loro siti web;
- descrivere i modelli prevalentemente adottati dagli enti per la comunicazione istituzionale basata sul mezzo telematico o segnalare la nascita di modelli emergenti;
- conoscere l'ampiezza della base informativa a disposizione del cittadino digitale sui siti internet delle PA pubbliche;

- conoscere il livello complessivo di interattività attivato attraverso il sito istituzionale;
- verificare il “baricentro” della progettazione dell’informazione e dei servizi veicolati da Internet;
- individuare eventuali criticità e porle come priorità per le azioni da mettere in campo.

L’analisi condotta mediante il metodo ARPA-L è basata su un set di indicatori, divisi in sei indici settoriali. Ogni indicatore contribuisce con un proprio valore al punteggio complessivo del rispettivo indice, calcolato con il metodo dell’analisi parametrica. **La media dei punteggi di tutti e sei gli indici determina il rating finale**, una classifica dei siti risultati migliori tra gli oltre 500 che ogni anno vengono analizzati. Quest’anno è stato stilato anche un rating regionale: le medie dei punteggi raggiunti da ciascuna tipologia di enti appartenenti alla medesima regione hanno contribuito all’elaborazione di un indice sintetico regionale espressione della qualità complessiva dei siti Internet all’interno della regione.

Si tratta di **un metodo dinamico**, perché deve adattarsi ai veloci cambiamenti che interessano le tecnologie informatiche, le tecniche di comunicazione, la PA. Ad ogni nuova ricerca, quindi, se ne rivedono i parametri di riferimento, anche se la metodologia di analisi e di calcolo degli indicatori sintetici rimane la stessa. Il modello viene ogni anno rinnovato attraverso:

- una fase di valutazione dell’esistente: visita dei siti Internet, per valutare lo stato dell’arte e gli elementi presenti con particolare attenzione a siti che si segnalino quali *best practice* e quindi modelli da imitare;
- considerazione di elementi ritenuti importanti in linee guida e standard di qualità italiani e internazionali;
- lettura della bibliografia italiana ed estera sull’argomento.

La reiterazione annuale della ricerca, inoltre, ha permesso di introdurre un indicatore relativo alla stabilità dei siti analizzati relativamente al *rating* delle edizioni precedenti che classifica i siti in base alla loro qualità generale.

9.1. L'universo di indagine

L'universo di riferimento dell'indagine è costituito dalle regioni, dalle province e dai comuni capoluogo di provincia e dai comuni non capoluogo scelti tra i più popolosi per ogni regione.

Considerando l'articolazione numerica degli enti territoriali presi in esame, le unità di indagine sono le seguenti:

- Universo completo delle 20 regioni;
- Universo completo delle 102 province;
- Universo completo dei 103 comuni capoluogo di provincia;
- Universo completo, regione per regione, dei 15 o 20 Comuni non capoluogo con più ampia popolazione di riferimento (in tutto 325 siti).

La scelta di cambiare, rispetto agli anni passati e alle consuete indagini sulle Città Digitali, la tipologia dei siti dei comuni non capoluogo (prima un campione di comuni con più di 5.000 abitanti) deriva dalla constatazione di una crescente divaricazione dei risultati tra i comuni non capoluogo medio-grandi e i comuni più piccoli. Mentre i comuni con maggiore popolazione si orientano ad un modello affine a quello dei comuni capoluogo, i comuni più piccoli sviluppano, per motivi economici ma anche per scelte istituzionali, modelli diversi, più modesti rispetto al modello sviluppato dall'indagine, ma probabilmente rispondenti alle attese attuali dell'amministrazione e dei suoi abitanti. Il metodo ARPA-L pertanto non può, in questa forma, continuare ad adattarsi ad entrambi i modelli di sviluppo. Un'indagine *ad hoc* potrà indagare meglio la realtà dei comuni piccoli e piccolissimi.

9.2. La struttura della ricerca: gli indici settoriali

La struttura dell'analisi è composta da sei indici settoriali, costruiti in relazione alle dimensioni più importanti che caratterizzano la qualità di un sito Internet di un ente locale. Ciascuno dei sei indici settoriali rappresenta una dimensione che un sito web istituzionale di una PA locale dovrebbe sviluppare per essere completo e funzionale.

I siti Internet delle pubbliche amministrazioni locali non possono infatti prescindere in questa fase storica del percorso di e-government dal:

- fornire informazioni di tipo istituzionale, garantire l'accesso a normativa e documenti, favorire la partecipazione all'attività amministrativa (**Indice Contenuti istituzionali e trasparenza amministrativa**);
- predisporre informazioni su procedure per l'ottenimento di servizi, rendere disponibile modulistica on line, fornire eventualmente i servizi ad un livello interattivo (**Indice Qualità e interattività dei servizi**);
- cercare di rendere le pagine il più possibile facili da usare e accessibili per qualsiasi tipologia di utenza (**Indice Usabilità e accessibilità**);
- stabilire attraverso il sito varie forme e opportunità di relazione e comunicazione, con i soggetti che agiscono sul territorio e tra gli utenti (**Indice Cooperazioni, relazionalità e communities**);
- cogliere occasione per una promozione turistica ed economica del territorio (**Indice Marketing territoriale e sviluppo economico**);
- garantire un'elevata qualità professionale dal punto di vista tecnologico (**Indice Professionalizzazione dei dispositivi tecnologici**).

Gli indicatori vengono inseriti in una griglia di rilevazione utile alla valutazione diretta dei siti da parte di un team di lavoro composto da 4-5 persone nel corso di 3-4 mesi.

L'estrema attenzione posta nella scelta degli indicatori della ricerca è orientata a fornire un'immagine quanto più precisa e puntuale delle dimensioni caratterizzanti i siti istituzionali. Tale accuratezza, unitamente all'oggettività dei criteri scelti per la definizione degli indicatori, consente di fornire un'analisi completa ed approfondita. Il solido impianto di ricerca così costruito, maturato anche grazie ad una visione d'insieme sviluppata nel tempo, si propone di garantire un alto grado di affidabilità dei risultati.

9.3. L'indicatore di stabilità

L'esperienza di ricerca maturata negli ultimi anni ha consentito di individuare le realtà locali che da tempo riservano attenzione all'innovazione tecnologica e alle politiche di *e-government*. Il valore intrinseco di una ricerca ripetuta nel tempo si è arricchita di un nuovo indicatore.

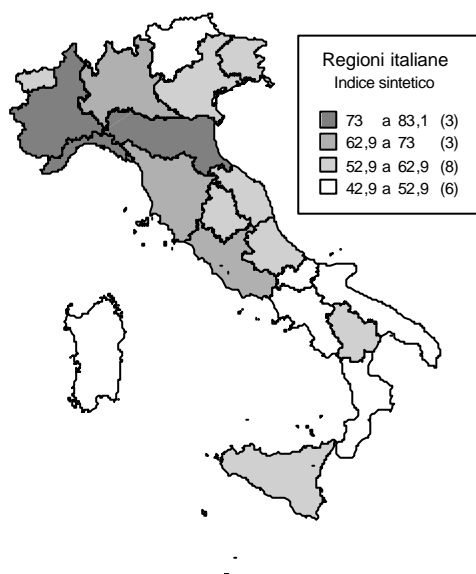
La possibilità di effettuare un confronto su una *serie* di rilevazioni ha permesso, infatti, l'introduzione di un *item* relativo alla stabilità dei siti delle pubbliche amministrazioni locali all'interno del *rating*. Si è scelto, cioè, di mettere in evidenza quali amministrazioni abbiano raggiunto nelle precedenti edizioni della ricerca le posizioni migliori, dimostrando di aver pianificato nel tempo un percorso di innovazione, e testimoniando negli anni un interesse consapevole e motivato ad esercitare le proprie funzioni attraverso i siti istituzionali.

L'introduzione di questo indicatore vuole rappresentare, quindi, un riconoscimento per le amministrazioni che abbiano saputo sviluppare nel tempo una coerente politica di innovazione. La revisione annuale della ricerca ed i continui mutamenti del contesto, infatti, fanno sì che, per raggiungere le posizioni più alte del *rating* di "Città Digitali", i siti siano oggetto di una costante revisione e miglioramento da parte delle amministrazioni.

10. IL RATING DELLE CITTÀ DIGITALI

Finora si è parlato della crescita prudente nell'offerta di servizi on line e dinamiche partecipative che attraversa un po' tutta la penisola evidenziandone le punte di eccellenza. Guardando la mappa "qualitativa" delle Città Digitali per ciascuna tipologia territoriale (regioni, province, comuni) risulta che l'Italia, dal punto di vista dell'offerta, è sostanzialmente tagliata a metà. I risultati riassunti nel rating relativo alla qualità dei siti Internet istituzionali riflettono una realtà dove le medesime tendenze si esprimono in gradi assai differenti a seconda delle regioni di appartenenza, con una grande differenza tra Centro-Nord e Sud Italia.

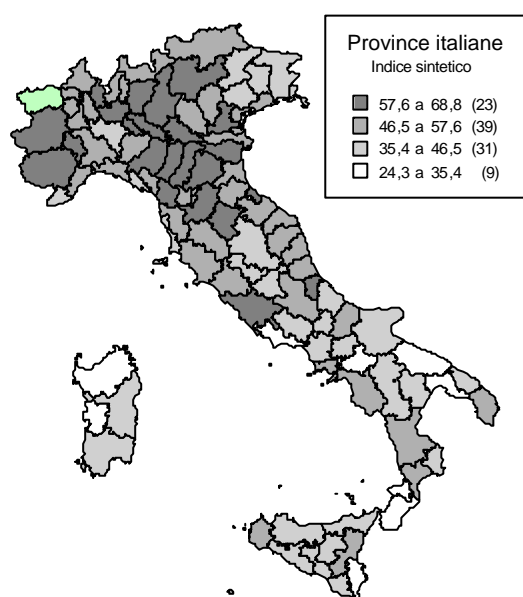
Fig. 1-La qualità dei siti regionali secondo il metodo ARPA-L



Fonte: Rur-Censis, 2004

Tra le regioni, i migliori siti sono quelli di **Liguria, Emilia Romagna e Piemonte, seguiti da Lombardia, Toscana e Lazio** (fig.1). Oltre ad avere siti Internet di qualità queste sono le regioni con più alti livelli di innovazione testimoniata dall'alto livello di spesa, più ampio mercato e domanda ICT. Al Sud la maggior parte delle esperienze è ancora in posizione più arretrata. Laddove i siti sono meno ricchi, meno interattivi, meno professionali da un punto di vista tecnologico, corrisponde nel back office una situazione di arretratezza organizzativa, nel contesto territoriale povertà di infrastrutture e reti e una scarsa o poco incisiva programmazione di e-government. Questo divario rischia di incidere pesantemente sui cittadini, in termini di qualità di servizi e di possibilità di accesso.

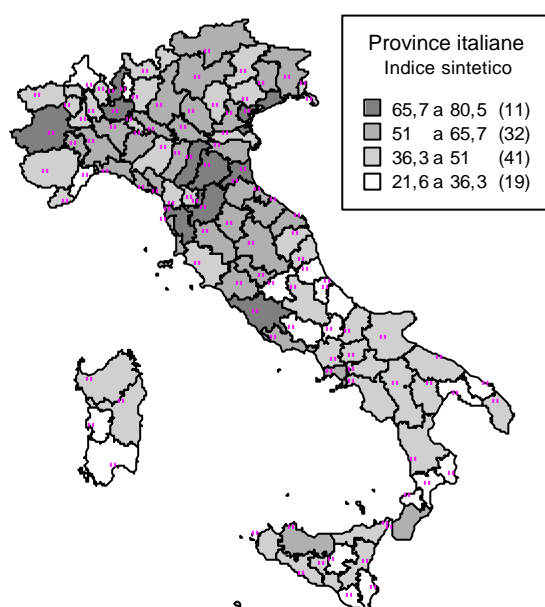
Fig. 2 - La qualità dei siti provinciali secondo il metodo ARPA-L



Fonte: Rur-Censis, 2004

Le province vedono distinguersi diverse realtà appartenenti ai medesimi contesti regionali di eccellenza (fig. 2). Si tratta di province lombarde come **Milano, Mantova e Brescia**, emiliane, come **Modena, Bologna e Ferrara**, piemontesi come **Torino e Cuneo**. Se in questi casi la realtà regionale è più uniforme con simili livelli di eccellenza tra i vari enti in altri (Lazio, Liguria) alcuni *divide* qualitativi attraversano le stesse regioni innovative. Al Sud permane la situazione di arretratezza, **Trapani** la provincia del Sud che si distingue positivamente.

Fig. 3 - La qualità dei siti comunali secondo il metodo ARPA-L



Fonte: Rur-Censis, 2004

Identico discorso vale per i comuni capoluogo (fig.3). I migliori siti si riconfermano quelli di **Torino, Firenze, Bologna, Modena, Roma** i comuni lombardi di **Milano e Como**, i toscani con **Pisa e Prato**, i comuni di **Venezia e Genova** ma a buona distanza dagli altri comuni delle rispettive regioni. L'esperienza più interessante, a Sud, è rappresentata dal Comune di **Reggio Calabria**.

Tab. 26 - Rating dei siti istituzionali delle regioni italiane

Posizione rating			Valore indice sintetico			Valore indice settoriale			
2004	2002	Ente	2004	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	1	LIGURIA	83	79	70	85	85	79	76
2	2	EMILIA ROMAGNA	80	86	61	60	92	83	76
3	4	PIEMONTE	77	84	59	55	77	79	80
4	4	LOMBARDIA	72	68	62	75	75	58	69
5	3	TOSCANA	71	83	63	63	84	55	56
6	10	LAZIO	67	76	54	73	54	70	74
7	5	VENETO	63	65	47	64	59	59	69
8	7	FRIULI	62	80	62	33	55	64	68
8	10	UMBRIA	62	78	54	37	48	70	71
9	4	VALLE D'AOSTA	61	63	57	53	35	77	69
9	8	SICILIA	61	63	48	58	53	59	72
10	6	MARCHE	60	59	57	32	52	69	83
11	11	ABRUZZO	57	60	46	33	62	62	65
12	12	BASILICATA	56	68	51	34	67	43	70
13	9	SARDEGNA	52	45	40	40	42	56	77
14	13	CAMPANIA	48	53	49	45	39	39	63
14	14	MOLISE	48	53	44	30	21	49	92
14	10	PUGLIA	48	56	50	49	25	36	72
15	15	CALABRIA	47	48	55	25	38	37	78
16	16	TRENTINO*	43	50	27	34	15	50	82

* La Regione risente della diversità istituzionale con le altre regioni. Le Province Autonome di Trento e Bolzano sono state ricomprese nell'elenco degli enti provinciali.

Tab. 27 - Rating dei siti istituzionali delle province italiane

Posizione rating			Valore indice sintetico		Valore indice settoriale				
2004	2002	Ente	2004	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	10	Milano	69	77	56	61	73	53	69
2	2	Trento	68	69	55	73	53	61	76
2	1	Mantova	68	67	46	69	80	53	71
2	7	Modena	68	70	59	46	73	61	77
2	9	Torino	68	72	54	47	83	44	82
3	23	Brescia	67	71	49	46	98	58	70
3	4	Bologna	67	67	57	44	66	62	82
3	4	Ferrara	67	69	54	74	44	61	76
4	19	Cuneo	66	48	42	87	71	52	85
4	6	Parma	66	72	60	45	57	63	74
4	6	Padova	66	77	54	46	65	49	80
5	21	Bergamo	64	67	45	45	95	44	66
6	36	Arezzo	62	62	54	37	80	55	73
6	3	Firenze	62	49	76	34	57	65	64
7	9	Varese	61	46	47	52	66	53	87
8	5	Cremona	60	66	42	65	70	30	76
8	11	Lucca	60	59	46	31	49	83	69
8	13	Roma	60	67	46	56	68	42	68
8	16	Lodi	60	74	46	56	66	30	73
9	29	Reggio Emilia	59	57	45	45	75	48	72
10	8	Rimini	58	62	36	27	65	59	88
10	15	Pescara	58	70	41	39	64	45	77
10	7	Asti	58	44	50	61	44	39	86
11	9	Bolzano	57	58	58	57	32	46	67
11	26	Biella	57	67	44	38	46	53	80
11	25	Piacenza	57	80	51	46	23	53	76
11	5	Grosseto	57	54	52	65	25	43	77
12	25	Alessandria	56	66	50	39	52	41	74
12	24	Ancona	56	59	46	37	51	57	72
13	12	Trapani	54	49	47	43	67	35	69
13	11	Forlì	54	57	38	54	58	34	68
13	17	Vercelli	54	45	37	47	57	43	80
14	40	Teramo	53	62	48	47	41	52	71
14	28	Rovigo	53	56	38	47	51	44	72

(segue tab. 27)

14	33	Verona	53	55	43	45	19	70	76
14	10	Genova	53	23	50	45	63	54	73
14	2	Macerata	53	41	48	64	30	46	65
14	3	Siena	53	64	44	41	28	57	58
15	5	Savona	51	58	41	57	21	49	70
15	17	Viterbo	51	43	46	32	57	39	78
15	9	Venezia	51	69	51	45	13	46	70
15	18	Pistoia	51	50	53	38	55	36	61
15	21	Prato	51	72	38	41	21	43	77
15	15	Pesaro Urbino	51	49	43	35	36	57	72
16	28	Massa Carrara	50	44	46	54	54	27	77
16	17	Lecco	50	48	42	49	42	26	79
16	13	Pisa	50	70	38	45	23	30	79
17	8	Sondrio	49	46	38	62	26	40	72
17	19	Vicenza	49	45	31	63	5	53	86
17	5	Ascoli Piceno	49	56	34	40	26	40	74
17	nc	Catanzaro	49	54	32	35	37	49	74
17	24	Salerno	49	54	26	58	44	22	77
17	11	Cosenza	49	51	39	43	33	36	78
18	17	Catania	48	37	23	26	61	37	94
18	nc	L'Aquila	48	49	32	39	27	49	81
18	11	Napoli	48	52	42	25	30	57	71
18	16	Ravenna	48	47	38	34	34	36	76
18	7	Lecce	48	69	46	24	25	46	65
18	21	Como	48	38	26	41	42	54	74
18	21	Verbano-Cusio- Ossola	48	24	26	32	60	52	81
19	12	Novara	47	53	45	31	50	31	63
19	24	Campobasso	47	48	47	24	42	30	77
20	27	Trieste	46	62	31	30	15	39	88
20	15	Livorno	46	36	39	32	31	43	81
21	19	Perugia	45	48	48	17	39	43	66
21	20	Udine	45	52	33	48	10	48	66
21	21	Terni	45	42	31	36	28	31	86

(segue tab. 27)

22	36	Belluno	44	34	34	37	45	44	71
22	36	Pavia	44	51	28	32	55	13	74
22	39	Crotone	44	56	43	45	26	26	68
22	38	Agrigento	44	52	24	37	58	22	70
22	34	Isernia	44	42	22	42	19	36	90
22	26	Treviso	44	44	38	46	5	46	70
23	35	Frosinone	43	45	38	34	38	40	64
23	nc	Nuoro	43	50	26	42	17	43	67
23	17	Pordenone	43	49	41	39	23	26	66
24	10	Ragusa	42	51	26	49	19	30	67
24	26	Chieti	42	59	26	48	27	14	67
24	30	Caserta	42	33	38	40	31	29	81
24	17	Brindisi	42	40	39	32	21	46	61
25	10	Palermo	41	54	22	36	32	26	53
25	26	Rieti	41	46	39	53	25	17	64
25	14	Cagliari	41	29	35	71	5	17	76
26	14	Gorizia	40	45	26	43	10	13	92
26	31	La Spezia	40	33	21	34	24	52	75
26	20	Benevento	40	39	26	38	7	37	80
26	33	Potenza	40	59	43	29	19	30	58
27	30	Imperia	39	48	34	32	12	30	67
28	37	Enna	38	34	38	29	4	43	80
28	26	Caltanissetta	38	55	18	40	26	26	63
28	13	Foggia	38	38	27	22	31	27	70
29	30	Messina	37	39	16	50	19	4	94
29	nc	Matera	37	45	31	47	7	22	70
30	nc	Siracusa	35	34	26	28	9	27	83
31	37	Bari	34	43	6	41	12	13	92
32	nc	Latina	32	34	20	29	7	9	92
33	nc	Avellino	30	25	11	29	18	22	77
34	nc	Reggio Calabria	29	37	15	33	5	9	64
35	26	Vibo Valentia	27	31	9	24	4	38	53
36	29	Taranto	26	28	20	33	15	13	49
37	36	Oristano	25	10	10	24	4	24	77
38	34	Sassari	24	34	9	31	4	0	69

Tab. 28 - Rating dei siti istituzionali dei comuni capoluogo italiani

Posizione rating			Valore indice sintetico		Valore indice settoriale				
2004	2002	Ente	2004	Contenuti istituzionali	Qualità dei servizi	Usabilità e accessibilità	Cooperazioni e relazionalità	Marketing territoriale	Qualità tecnologica
1	2	Torino	80	83	72	67	91	77	69
2	3	Firenze	78	95	66	56	79	65	81
3	1	Bologna	76	88	64	75	65	68	75
3	5	Modena	76	81	71	80	51	72	76
4	18	Como	75	77	60	58	94	70	79
5	4	Roma	74	89	62	65	70	70	67
6	18	Milano	71	83	57	59	82	59	75
6	7	Pisa	71	57	64	79	73	48	80
7	8	Venezia	69	75	64	76	31	65	76
8	5	Ravenna	67	65	57	46	72	70	71
9	6	Prato	66	74	62	68	31	57	83
9	9	Genova	66	52	64	38	69	62	84
9	10	Piacenza	66	71	46	55	51	61	85
10	13	Cremona	65	76	49	37	71	52	82
11	15	Pavia	62	54	47	50	68	70	68
12	9	Livorno	61	53	57	50	65	49	70
12	14	Siena	61	63	46	37	44	81	69
13	22	Forlì	60	71	64	44	37	42	92
13	21	Viterbo	60	61	43	55	62	65	72
14	8	Ferrara	59	62	52	67	32	53	67
14	17	Brescia	59	70	51	79	33	40	70
14	25	Arezzo	59	57	53	39	60	70	74
15	12	Reggio Emilia	58	53	59	45	45	72	76
15	30	Asti	58	58	52	51	48	68	60
15	12	Terni	58	62	46	57	63	53	57
16	16	Udine	57	75	51	35	44	57	79
16	8	Pesaro	57	66	59	37	34	46	74
17	17	Padova	56	64	62	61	43	41	56
17	22	Reggio Calabria	56	55	60	54	55	39	61
17	17	Verona	56	82	51	32	39	45	75
17	19	Alessandria	56	69	37	58	65	31	62
17	24	La Spezia	56	43	47	41	53	67	72
17	13	Mantova	56	75	57	39	47	44	71
17	20	Rimini	56	46	52	36	55	57	77

(segue tab. 28)

18	23	Napoli	55	45	52	36	53	57	78
18	10	Perugia	55	57	59	34	42	55	60
19	26	Pordenone	54	64	59	58	16	48	69
19	9	Ancona	54	62	52	47	32	44	64
19	28	Palermo	54	45	45	39	68	48	68
19	11	Bolzano	54	68	56	58	11	26	79
20	16	Trento	53	63	44	39	48	35	76
21	16	Massa	52	50	48	45	33	35	86
22	33	Latina	51	52	34	47	54	35	84
22	24	Treviso	51	58	42	54	19	49	72
23	28	Campobasso	50	58	23	34	45	52	77
23	14	Vicenza	50	50	55	43	32	43	65
23	24	Bergamo	50	62	37	36	44	35	73
23	21	Varese	50	46	38	42	51	35	74
24	32	Trapani	49	61	45	49	23	44	71
25	27	Biella	48	52	43	31	55	40	57
25	18	Catania	48	53	46	56	13	17	93
25	28	Grosseto	48	64	46	45	28	35	72
25	21	Sassari	48	69	50	49	14	43	50
25	26	Novara	48	72	44	48	11	27	71
26	29	Rovigo	47	53	47	23	30	36	81
26	22	Potenza	47	52	47	25	25	53	67
26	28	Aosta	47	38	34	37	25	51	82
26	22	Pistoia	47	58	42	47	7	40	73
26	27	Nuoro	47	49	37	45	17	44	76
27	25	Macerata	46	56	47	22	19	48	74
27	28	Caserta	46	57	36	35	24	30	79
28	23	Gorizia	45	54	46	56	7	17	77
28	17	Lucca	45	46	36	32	16	41	75
29	35	Lodi	44	32	38	36	45	27	84
29	16	Parma	44	35	61	29	7	55	62
30	24	Trieste	43	42	44	28	25	31	78
30	26	Benevento	43	30	25	41	19	57	75
30	31	Cuneo	43	51	40	33	24	30	66
30	32	Ascoli Piceno	43	38	43	37	12	52	73
31	36	L'Aquila	42	31	19	53	45	27	79
31	35	Vercelli	42	63	37	31	15	44	61
31	27	Avellino	42	38	25	71	15	17	72
31	20	Belluno	42	43	43	38	5	30	78

(segue tab. 28)

32	35	Sondrio	41	31	31	61	17	23	74
32	28	Messina	41	55	40	23	8	22	88
33	27	Foggia	40	36	42	32	0	57	61
33	36	Lecce	40	66	22	49	14	13	74
33	n.c.	Agrigento	40	49	10	46	34	30	68
34	19	Cosenza	39	43	38	21	30	26	66
34	30	Imperia	39	51	32	45	5	22	80
34	30	Salerno	39	21	38	34	30	22	78
35	38	Matera	38	36	23	23	46	30	69
36	28	Caltanissetta	37	59	32	39	4	17	73
36	35	Bari	37	35	37	29	7	31	71
37	27	Teramo	36	28	32	43	7	27	80
37	27	Taranto	36	30	34	39	10	30	74
37	39	Rieti	36	42	29	35	20	18	72
37	34	Lecco	36	42	42	19	7	30	73
37	32	Verbania	36	27	40	20	7	30	77
38	34	Cagliari	35	29	32	44	5	17	70
38	36	Ragusa	35	30	33	29	4	36	76
39	33	Oristano	34	35	27	29	4	36	75
40	39	Savona	32	21	40	24	5	13	86
41	38	Siracusa	31	29	46	27	5	14	67
41	41	Pescara	31	32	24	33	22	9	69
41	40	Isernia	31	48	23	33	4	22	58
42	36	Crotone	30	37	23	22	10	14	76
43	39	Enna	29	24	22	41	4	22	64
44	37	Frosinone	26	28	25	22	7	4	72
44	42	Chieti	26	30	12	24	7	22	61
45	44	Catanzaro	25	28	11	27	0	4	82
45	43	Vibo Valentia	25	28	7	29	0	9	79
46	44	Brindisi	22	0	14	8	4	22	82