



LA PRESENZA ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI

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



1	PREMESSA	pag. 5
2	AGGIORNAMENTO RELATIVO AL CONTESTO NORMATIVO	pag. 8
2.1	Adeguamento della metodologia alla Direttiva n. 8/2009 e alle linee guida per i siti web della PA	pag. 12
3	PRESENZA E REPERIBILITÀ ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI	pag. 14
4	ANALISI QUALITATIVA DEI SITI WEB DELLE PA PIEMONTESI	pag. 18
4.1	Strumenti di orientamento	pag. 18
4.2	Strumenti per l'interazione PA – Cittadino	pag. 21
4.3	Adeguamento al contesto normativo	pag. 25
5	DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON-LINE NEI COMUNI PIEMONTESI	pag. 32
5.1	Organizzazione dei servizi on-line	pag. 34
5.2	Quanti Comuni offrono servizi on-line in Piemonte?	pag. 35
5.3	Quanti servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?	pag. 38
5.4	Quali servizi on-line erogano i Comuni in Piemonte?	pag. 39
5.5	Modalità di esecuzione	pag. 43
5.6	Link a servizi esterni	pag. 44
6	IL PORTALE SISTEMAPIEMONTE	pag. 45
7	CONCLUSIONI	pag. 50
8	METODOLOGIA RILEVAZIONE SERVIZI ON-LINE	pag. 52
8.1	Analisi della presenza del sito	pag. 52
8.2	Customer satisfaction e analisi della qualità su home page	pag. 53
8.3	Analisi dei servizi on-line	pag. 58

1 PREMESSA

Prosegue nel 2010 il lavoro di analisi sulla presenza on-line dei Comuni piemontesi, svolto attraverso la collaborazione di:

- **CRC Piemonte**
www.ruparpiemonte.it/portal/public/rupar/crc
- **Osservatorio ICT del Piemonte**
www.sistemapiemonte.it/innovazioneetecnologia/osservatoriolCT/cms

Il percorso di integrazione tra le metodologie di rilevazione sui servizi on-line è iniziato nel 2006/2007, con particolare attenzione alla costruzione di una modalità di indagine condivisa tra i diversi soggetti coinvolti (CRC, Osservatorio ICT, Laboratorio di Accessibilità ed Usabilità della Regione Piemonte) in grado di mantenere e valorizzare le caratteristiche delle rilevazioni pre-esistenti. Si partiva da:

- una rilevazione relativa alla presenza Web dei Comuni, prevalentemente orientata all'analisi dei siti (Osservatorio ICT);
- un'analisi dei servizi on-line, rivolta a conoscerne le caratteristiche di dettaglio, ma concentrata sui siti dei Comuni di maggiori dimensioni in cui l'offerta di questi servizi era maggiormente qualificata (Metodologia SOL del CRC);
- una rilevazione tecnica di dettaglio di alcuni siti della Pubblica Amministrazione regionale piemontese, volta ad indagare il rispetto dei requisiti di accessibilità (LAU del CSI-Piemonte/Regione Piemonte).

Dopo una prima integrazione, nel 2008 è proseguito l'affinamento metodologico, attraverso la ridefinizione delle modalità e degli oggetti di indagine e nel 2009 si è quindi potuta consolidare la prima serie storica di dati in grado di dare evidenza alle dinamiche evolutive di quanto analizzato.

Nel 2010 la metodologia di indagine è stata confrontata con le "Linee guida per i siti web della PA", previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009 n. 8 e pubblicate il 9 marzo 2010. Il documento, elaborato in via preliminare da un gruppo di lavoro interno (composto da esperti del Dipartimento della Funzione Pubblica, del Dipartimento Digitalizzazione e Innovazione tecnologica, di DigitPA e di Formez PA) è stato sottoposto ad una consultazione telematica durata due mesi e che ha registrato circa 17.000 accessi alle diverse sezioni del forum di discussione.

I cittadini, le pubbliche amministrazioni, le associazioni di categoria e i fornitori ICT hanno così potuto esprimere liberamente la loro opinione sui principali contenuti e

¹ Il 5 luglio 2007 Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta hanno firmato una convenzione interregionale per lo sviluppo dell'e-Government. L'accordo, che dura sei anni, impegna le tre Regioni a lavorare insieme per lanciare servizi integrati ai cittadini del Nord-Ovest del Paese e rendere più snelli i procedimenti tra le diverse burocrazie.

temi trattati. La versione definitiva è stata quindi pubblicata il 26 luglio. In base ai risultati della consultazione pubblica, ai conseguenti avanzamenti delle Linee guida e ai progressi tecnico-normativi in materia, sarà predisposto un "Vademecum", il cui scopo sarà quello di fornire alle Pubbliche Amministrazioni una guida organica sulle modalità di razionalizzazione, dismissione, gestione, sviluppo e diffusione dei siti web pubblici.

Le linee guida non forniscono indicazioni relative ai servizi prioritari che un sito web comunale è tenuto ad erogare on-line: la web survey 2010 si basa quindi sul paniere di servizi utilizzato nelle precedenti rilevazioni, con alcune lievi modifiche per rendere più agevole la rilevazione.

La metodologia di analisi è stata trasferita alla Regione Valle d'Aosta e a breve sarà condivisa anche dalla Regione Liguria, nell'ambito della Convenzione Nord Ovest¹. Al momento della redazione del presente rapporto, la Regione Valle d'Aosta sta completando la rilevazione dei siti web istituzionali valdostani: sarà quindi possibile comparare i dati relativi al Piemonte con quelli della Valle d'Aosta.

Infine, rispetto alle precedenti rilevazioni, il rapporto 2010, a causa della sospensione delle attività del Laboratorio Accessibilità e Usabilità di CSI-Piemonte (LAU-CSI), non contiene l'approfondimento relativo all'accessibilità.

La rilevazione continua a seguire tre fondamentali fasi di indagine:

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

I dati riportati in seguito fanno riferimento ai risultati rilevati nei mesi di **Luglio - Agosto 2010**. I valori riferiti al Comune di Torino vengono separati dal calcolo delle statistiche di diffusione dei servizi per non pesare eccessivamente sui valori medi.

La struttura del Rapporto di sintesi sui risultati riprende lo schema già utilizzato nelle precedenti pubblicazioni del 2007, 2008 e 2009, aprendosi con un breve aggiornamento relativo al contesto normativo di riferimento. Segue la presentazione dei risultati della rilevazione (presenza on-line, qualità dei siti, servizi on-line), completata da un approfondimento sui servizi offerti dal portale Sistema Piemonte.

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

Hanno collaborato all'indagine e alla redazione:

- per il CRC PIEMONTE: Monica Arduini, Cristina Lupo, Claudia Simonato, Eloisa Testa;
- per l'Osservatorio ICT: Elisa Pautasso; Rilevatori: Paola Raguseo e Igor Di Palmo
- per entrambi (con ruolo di coordinamento) Chiara Gallino e Michela Pollone.

2 AGGIORNAMENTO RELATIVO AL CONTESTO NORMATIVO

Si riporta nel seguito un quadro aggiornato della normativa inerente i siti WEB Istituzionali degli Enti Locali.

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

² D.lgs. 3 febbraio 1993, n.29, art.1, c.2: "tutte le amministrazioni dello Stato, [...], le regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi ed associazioni, [...] tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale."

³ Art. 1, c. 2, d.lgs. 30 marzo 2001 n. 165: "Per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende e amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale."

Rif. normativa	Titolo	Ambito di applicazione	Rilevanza
D. lgs 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., G.U. 16 maggio 2005, n. 112	Codice della Pubblica Amministrazione Digitale	Amministrazioni dello Stato, regionali e locali secondo quanto previsto dalle singole disposizioni	Prescrizioni generali e specifiche in merito ai contenuti dei siti web istituzionali
Direttiva PCM-DIT 27 luglio 2005, in G.U. 18 ottobre 2005, n. 243	Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti	Amministrazioni pubbliche	Indicazioni generali, tratta anche della qualità dei siti e dei portali
D.lgs. 24 gennaio 2006, n. 36, in G.U. 14 febbraio 2006, n. 37	Attuazione della direttiva 2003/98 CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico	Le amministrazioni dello Stato, le regioni, le Province autonome di Trento e di Bolzano, gli enti pubblici territoriali e le loro unioni, consorzi o associazioni e gli altri enti pubblici non economici	Indicazioni relative ai contenuti del sito: riutilizzo di documenti pubblici attraverso formule di licenza standard pubblicate sui siti istituzionali
Direttiva del Min. Per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005, in G.U. 20 gennaio 2006, n. 16	Linee guida per la Pubblica Amministrazione digitale		Dispone rispetto a diversi aspetti dell'attività amministrativa, tra cui: comunicazione telematica tra PA e cittadini, comunicazione interna alle PA; CNS; transazioni economiche on-line; conferenza di servizi on-line, sicurezza dei sistemi informativi ecc.
D.G.R. 31-11679 del 29/06/2009 in Bollettino Ufficiale Regione Piemonte del 16/07/2009 n. 28	Linee guida relative al riutilizzo del "Patrimonio Informativo Regionale" e del modello di licenza standard per il riutilizzo	Regione Piemonte	Declinazione della normativa nazionale in materia di dati pubblici
Legge 18 giugno 2009, n. 69, in Gazzetta Ufficiale del 19 giugno 2009, n. 140	Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile	PA di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Disposizioni in materia di nuove tecnologie e PA digitale. Prevede specifiche prescrizioni inerenti i siti web istituzionali
D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150	Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni	PA di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Disposizioni inerenti contenuti obbligatori da pubblicare sul sito istituzionale in relazione alla trasparenza ed alla pianificazione/valutazione delle performance dell'azione amministrativa

Rif. normativa	Titolo	Ambito di applicazione	Rilevanza
Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione n. 8 del 26.11.2009	Per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on-line al cittadino	PA di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Riduzione, semplificazione, standardizzazione dei siti Web Istituzionali
Linee guida per i siti web della PA, 26 luglio 2010		PA di cui al comma 2 dell'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165	Analisi e identificazione degli interventi da realizzare in base alla tipologia di sito web pubblico (sito istituzionale e tematico); razionalizzazione dei contenuti e riduzione dei siti web della PA; qualità dei siti web della PA; trattamento dei dati e della documentazione pubblica; rilevazione e confronto della qualità dei siti web della PA
Delibera n. 105 del 14 ottobre 2010 della Commissione per la Valutazione della Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche	Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (articolo 13, comma 6, lettera e, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150)	Le linee guida trovano applicazione nei confronti delle aziende e amministrazioni dello Stato anche a ordinamento autonomo, delle agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300, degli enti pubblici nazionali nonché degli enti territoriali, nei limiti di cui all'articolo 16 del d.lg. n. 150 del 2009 e con riferimento al comma 1 e 3 dell'articolo 11, salva l'applicazione delle altre previsioni di cui all'articolo 11 a seguito delle intese di cui all'articolo 13, comma 2, del d.lg. n. 150 del 2009	Sono riportate le indicazioni generali relative alle modalità di pubblicazione delle informazioni sui siti istituzionali delle amministrazioni, allo scopo di aumentarne il livello di trasparenza, facilitando la reperibilità e l'uso delle informazioni da parte dei cittadini. Si richiamano le Linee guida di cui sopra

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

⁴ In particolare: legge 7 giugno 2000, n. 150 inerente le attività di informazione e Comunicazione delle pubbliche amministrazioni; legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" - c.d. "Legge Stanca" e i suoi regolamenti di attuazione; Codice dell'Amministrazione Digitale (D. lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i., da ultimo intervenute con la legge 18 giugno 2009, n. 69, artt. 52-57; D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 con cui sono stati definiti una serie di contenuti obbligatori che le pubbliche amministrazioni devono pubblicare sui propri siti Web Istituzionali. Di corollario a questa normativa specifica, sono le disposizioni sulla Privacy.

⁵ Destinatari delle Linee guida sono tutte le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ovvero tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e le scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e

Tralasciando l'evoluzione storica della complessa normativa in tema di siti Web istituzionali, per la quale si rimanda alla lettura del Rapporto 2009⁴, sembra ora opportuno fare il punto delle novità introdotte di recente, a cominciare dalla direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione n. 8 del 26.11.2009, rubricata "Per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on-line al cittadino". La direttiva si pone un obiettivo di semplificazione e standardizzazione dei portali pubblici, secondo due criteri fondamentali:

- l'utilizzo del dominio "gov.it" da parte delle pubbliche amministrazioni, come segno distintivo della natura "pubblica" del sito;
- la predisposizione di un documento denominato "Linee guida per i siti web della PA", che dovrebbe essere aggiornato annualmente e di un "Vademecum", per guidare le amministrazioni nell'applicazione delle norme già vigenti, in modo da configurare modalità di gestione omogenee (ancora da realizzare).

La direttiva si rivolge a tutte le pubbliche amministrazioni e, essenzialmente, mira a semplificare l'accesso alle informazioni contenute sui siti istituzionali, sia facilitando l'individuazione degli stessi siti, sia ponendo l'accento sulla semplicità di navigazione. Le Linee guida sono, invece, come anticipato, il risultato dell'attività di un gruppo di lavoro costituito da esperti del Dipartimento della Funzione Pubblica, del Dipartimento Digitalizzazione e Innovazione tecnologica, di DigitPA e di Formez.

Il documento è stato pubblicato sul sito del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione nell'aprile 2010 e sottoposto ad una consultazione on-line per due mesi. Le osservazioni così ottenute sono state utili per la redazione del documento finale, pubblicato il 26 luglio 2010.

In estrema sintesi, le Linee guida, che si rivolgono a tutte le Pubbliche Amministrazioni⁵ presentano i seguenti contenuti:

- quadro normativo di riferimento;
- raccomandazioni e adempimenti in merito a: analisi e identificazione degli interventi da realizzare in base alla tipologia di sito web pubblico (sito istituzionale e tematico); razionalizzazione dei contenuti e riduzione dei siti web della PA; qualità dei siti web della PA; trattamento dei dati e della documentazione pubblica; rilevazione e confronto della qualità dei siti web della PA.

Tra le prescrizioni previste dalle Linee Guida, in attuazione della direttiva, è indicata l'obbligatorietà dell'iscrizione al dominio ".gov.it" di ogni sito che la PA intenda

mantenere attivo; la gestione del passaggio dal dominio attualmente in uso prevede il reindirizzamento di esso verso il dominio "gov.it"; il sito originario è da mantenersi comunque attivo per un periodo di transizione, per evitare la perdita di utenti. In merito ai contenuti minimi, le Linee Guida li individuano puntualmente e ne indicano le modalità di descrizione attraverso meta-dati che ne consentano l'individuazione da parte dei motori di ricerca.

2.1 Adeguamento della metodologia alla Direttiva n.8/2009 e alle Linee guida per i siti web della PA

Rispetto alla rilevazione effettuata, occorre evidenziare che l'elaborazione delle linee guida è avvenuta durante la realizzazione della rilevazione: il set di contenuti minimi non era pertanto ancora formalizzato all'atto della web survey.

L'adeguamento *in fieri* della metodologia, oltre che impraticabile, non avrebbe sortito molti effetti dal punto di vista dei risultati. Benché i parametri di legge fossero presenti e noti da tempo, la riconduzione ad un unico testo di semplice consultazione e precisazione ha senz'altro rappresentato un elemento di novità e di riferimento nuovo per gli Enti Locali, da cui si attende riscontro.

Nella rilevazione si è in ogni caso tenuto conto di alcuni contenuti minimi già rilevati in passato (anche per consentire un confronto storico) e dei nuovi elementi previsti dalla normativa e già rilevabili in modo semplice ed oggettivo. Nella prossima edizione del report si perfezioneranno gli indicatori in modo da fornire uno strumento ancora più efficace per valutare la rispondenza ai requisiti ministeriali.

Come di consueto, l'indagine avviene considerando i soli siti istituzionali degli Enti e non eventuali siti tematici. I livelli di interattività dei servizi sono stati analizzati secondo la classificazione delle Linee Guida⁶. Rispetto ai contenuti minimi, le carenze metodologiche più evidenti - e quindi i campi non indagati - sono riscontrabili rispetto ai requisiti di trasparenza dell'azione amministrativa posti dalla legge n. 150/2009; è stata rilevata unicamente la presenza/assenza di una sezione dedicata. Questo anche in quanto la rilevazione di tali caratteri è più complessa e i rilevatori necessitano di essere formati per poter indagare, ad esempio, ruoli e tipologie di procedimento e aspetti in materia di normativa sulla privacy, in particolare. Su questo punto, al momento della conclusione del presente rapporto, è intervenuta la Direttiva n. 105/2010 della Commissione per la Valutazione della Trasparenza e l'Integrità delle Amministrazioni pubbliche, che ha specificato i parametri obbligatori in materia, al punto di fornire esempi di organizzazione della sezione "Trasparenza,

agricoltura e loro associazioni, tutti gli Enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli Enti del Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) e le Agenzie di cui al Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300.

⁶ Cfr. Cap. 6. 3- Analisi dei Servizi on-line; i livelli di interattività sono: informazione, interazione ad una via, interazione a due vie, transazione, personalizzazione.

Valutazione e Merito” dei siti Web istituzionali; di tali parametri si darà evidenza nella prossima rilevazione. Come di consueto, invece, sono stati rilevati l'aggiornamento del sito e le modalità di autenticazione per l'accesso ai servizi. È stata introdotta la presenza in home page, di sistemi di rilevazione della *customer satisfaction* (emoticon), eventualmente riferibili ai singoli servizi. La presenza di tale dimensione è legata all'adesione, da parte del Comune, all'iniziativa “Mettiamoci la Faccia” e il sito è utilizzato, in qualche caso, come momento di esposizione dei risultati della rilevazione.

Uguualmente, è stata considerata nell'indagine la categorizzazione dei servizi, per valutarne la rispondenza ai criteri di ricerca utilizzabili dall'utente e quindi, per certi aspetti, monitorare l'usabilità del sito.

La cessazione della attività del LAU (Laboratorio di Accessibilità ed Usabilità) della Regione Piemonte non consente quest'anno di proporre il consueto capitolo sui risultati della rilevazione *ad hoc* effettuata annualmente su questi temi dal Laboratorio.

In generale, l'orientamento emergente dalla normativa nel complesso è di estrema attenzione all'utente dei servizi pubblici, forniti in modalità tradizionale e *on-line*, alla reperibilità delle informazioni ed alla semplicità di accesso ad esse.

Si sta affermando un concetto di “*open government*” che, passando attraverso l'accessibilità totale delle informazioni inerenti l'azione amministrativa, intende modificare finalmente la percezione della pubblica amministrazione presso l'utenza, garantendo persino un controllo sociale del suo operato, fino ad arrivare ad un maggiore coinvolgimento partecipativo del cittadino per orientare il migliore utilizzo delle risorse pubbliche.

Pur con i limiti sopra esposti, ci auguriamo che l'attività svolta possa essere significativa per offrire un quadro soddisfacente della situazione della presenza web degli Enti Locali e permettere l'individuazione di buone pratiche ad opera degli Enti.

3 PRESENZA E REPERIBILITÀ ON-LINE DELLE PA PIEMONTESI

I cittadini devono poter accedere facilmente ai contenuti (pagine web, informazioni, dati, documenti) prodotti dalle pubbliche amministrazioni e resi disponibili sui siti web. Reperibilità, interoperabilità e semplicità di consultazione sono previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale (www.cnipa.gov.it/site/_files/Opuscolo%2013II.pdf) tra le caratteristiche da rispettare nella realizzazione dei siti web delle PA. La difficoltà nella reperibilità delle molteplici informazioni disponibili on-line, dovuta per lo più alle diverse logiche organizzative dei siti da parte delle singole amministrazioni, deve indurre le PA a gestire i siti sulla base di standard intuitivi che facilitino la loro navigazione ai cittadini - utenti. Per semplificare il processo di fruizione dei servizi, la loro erogazione dovrebbe essere strutturata in base alle necessità dell'utente e non in funzione dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione. La costruzione di un sito richiede dunque lo sviluppo di un progetto che consideri elemento centrale il cittadino - utente che usufruisce del servizio - e non l'ente che lo ha realizzato.

Come sottolineato nel capitolo precedente, la nuova metodologia di indagine è stata aggiornata dopo un accurato confronto con le "Linee guida per i siti web della PA", previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009 n. 8. Tali linee intendono suggerire alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per la riduzione dei siti web pubblici obsoleti ed il miglioramento di quelli attivi, in termini di principi generali, gestione e aggiornamento e contenuti minimi.

Analizzando, dunque, i contenuti delle Linee Guida, sono stati integrati nella metodologia alcuni nuovi indicatori che, oltre ad essere trattati in tali Linee, richiamano aspetti disciplinati in altri regolamenti (CAD, Legge 150/2009 e Direttiva 8/2009). Alcuni indicatori, invece, non sono stati ancora considerati in quanto i Comuni non avrebbero avuto il tempo di adeguarsi alla normativa.

Di seguito l'elenco dei nuovi indicatori introdotti rispetto alle rilevazioni precedenti, che rappresentano il contenuto minimo necessario che il sito web di una PA deve possedere:

- **Albo pretorio on-line**⁷;
- Presenza sezione chiamata **"Trasparenza, valutazione e merito"**⁸;
- Presenza sezione chiamata **Procedimenti amministrativi**⁹;
- Informazioni relative all'**URP**¹⁰;
- Presenza di forme di aiuto alla navigazione, quali **Help** (area predisposta a recepire le problematiche dei cittadini e a fornire strumenti e indicazioni per risol-

⁷ L'art. 32 della Legge n. 69/2009, dal 1° gennaio 2010 ha stabilito che gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione, da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati, nei propri siti informatici, o nei siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni. Tale termine è stato prorogato al 1° gennaio 2011 dall'art. 2, comma 5, D.L. 30 dicembre 2009, n°194, convertito nella legge 26 febbraio 2010, n° 25.

⁸ Le amministrazioni pubblicano, ai sensi del Decreto legislativo 150/2009, in un'apposita sezione sulla homepage dei siti istituzionali, identificata tramite il logo e denominata "Trasparenza, valutazione e merito".

⁹ Art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" (CAD): i siti istituzionali devono contenere l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione titolare del sito.

¹⁰ Rif. Legge 150/2000

¹¹ Questi servizi sono considerati a contenuto obbligatorio dalle Linee Guida per i siti web delle PA e offrono ai cittadini e alle imprese un aiuto sulla navigazione del sito e sulla collocazione delle informazioni di proprio interesse.

¹² Esiste l'obbligo alla pubblicazione sui siti istituzionali dell'elenco dei servizi on-line già disponibili, stabilito dal citato Art. 54, comma 1, del CAD". Le Linee Guida per i siti web delle PA suggeriscono l'utilizzo di qualche forma di classificazione dei servizi.

¹³ Per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione ai propri siti web, le Linee Guida per i siti web delle PA raccomandano, tra le altre cose, alle pubbliche amministrazioni, di attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed on-line.

¹⁴ Va segnalato che per i seguenti 10 Comuni: Casaleggio Boiro (AL); Ponti (AL); Rocchetta Ligure (AL); Cartignano (CN); Gorzegno (CN); San Benedetto Belbo (CN); Azeaglio (TO); Banchette (TO); Bobbio Pellice (TO); Loreggia (VB) nell'indagine dello scorso anno era stato individuato un sito web ufficiale, mentre nella rilevazione condotta a luglio 2010 tali siti risultano inesistenti.

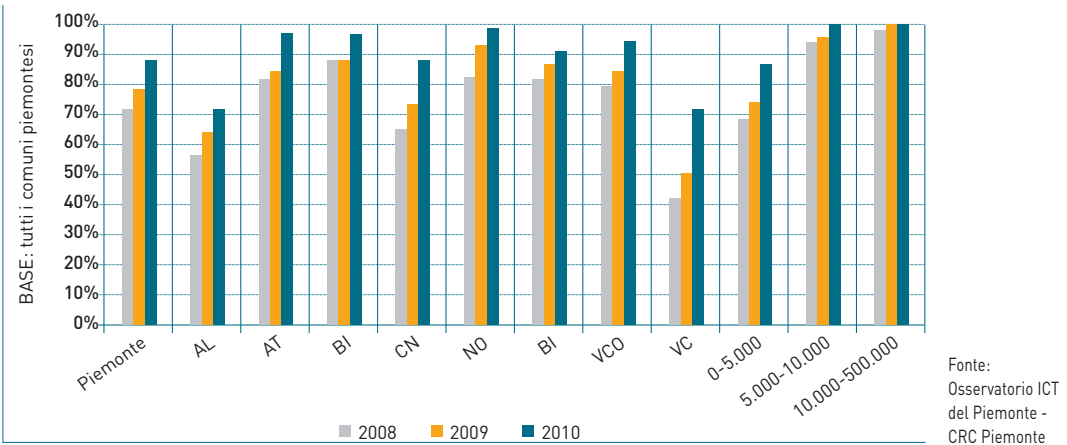
verle), **Faq** (*Frequently Asked Questions*: le "domande poste frequentemente"), **Glossario** (raccolta in ordine alfabetico di termini di un ambito specifico e circoscritto)¹¹;

- **Categorizzazione dei servizi**¹²: tipologia di navigazione proposta all'utente rispetto ai contenuti relativi ai servizi, distinta secondo la configurazione del Comune, in aree tematiche, eventi della vita, categoria di utenti (cittadini, imprese);
- **Possibilità di inoltrare segnalazioni/reclami**¹³ dalla home page del sito.

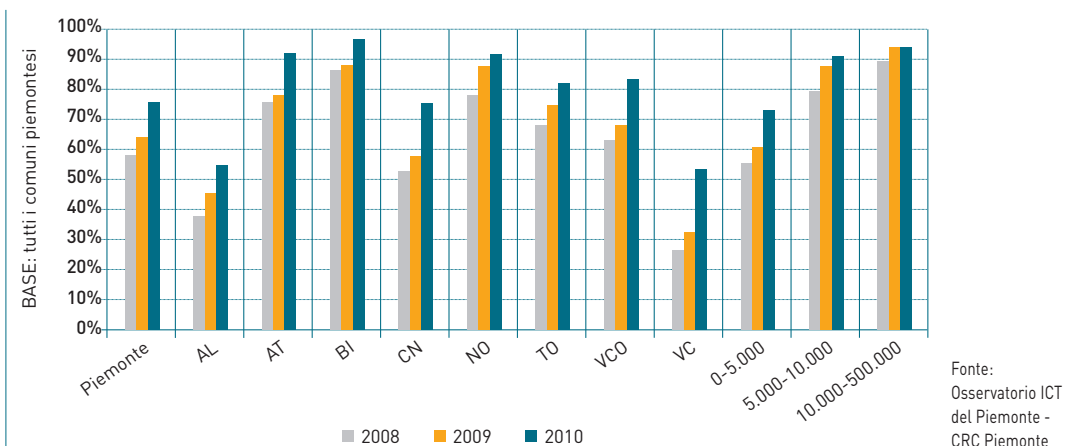
Per quanto riguarda la **tipologia di URL** dei siti delle PA, la Direttiva 8/2009 sancisce nelle Premesse l'obbligatorietà dell'iscrizione al dominio ".gov.it": "[...] le pubbliche amministrazioni sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio .gov di tutti i siti che intendono mantenere attivi", per garantire agli utenti la natura pubblica dell'informazione. Con la registrazione del sito al dominio .gov, diventa obbligatorio per la PA individuare un responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti, il cui nominativo completo di indirizzo e-mail deve essere presente nel sito.

Nella rilevazione 2010 non è stato ancora inserito uno specifico indicatore sul nuovo dominio www.comune.nomecomune.siglaprovincia.gov.it che rilevi la presenza del responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti, in quanto si è ritenuto che i Comuni non avessero ancora avuto il tempo di adeguarsi alla normativa (solo i Comuni di Cuneo e Asti hanno adottato ad oggi il dominio gov.it) e si è preferito rimandare l'analisi al riguardo alla prossima rilevazione, continuando a rilevare la presenza delle URL standard www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it o www.comune.nomecomunecapoluogo.it.

Dall'analisi dei dati raccolti emerge che **la percentuale di Comuni che dispone di un sito web ufficiale è in continua crescita, raggiungendo l'87,9%**¹⁴, valore aumentato di 10 punti percentuali rispetto ad un anno fa. Le Province di Alessandria, di Vercelli e di Cuneo mostrano rispetto alle altre un minor numero di siti web comunali, mentre tutti i Comuni con più di 5.000 abitanti usufruiscono di tale strumento per interagire con cittadini ed imprese. È opportuno segnalare che per le Province di Asti e Biella l'elevata percentuale di Comuni con sito ufficiale è favorita da due iniziative, rispettivamente **Comuninrete** (www.comuninrete.at.it) e **ptb** (www.ptbiellese.it/on-line/Home/PoloTelematicodelBiellese.html), volte a sostenere la diffusione dei siti web e l'offerta di servizi on-line. Dalla rilevazione risulta che l'85,6% dei Comuni della Provincia di Asti e l'87,8% della Provincia di Biella hanno un sito conforme al modello *Comuninrete* nel primo caso e *ptb* nel secondo.

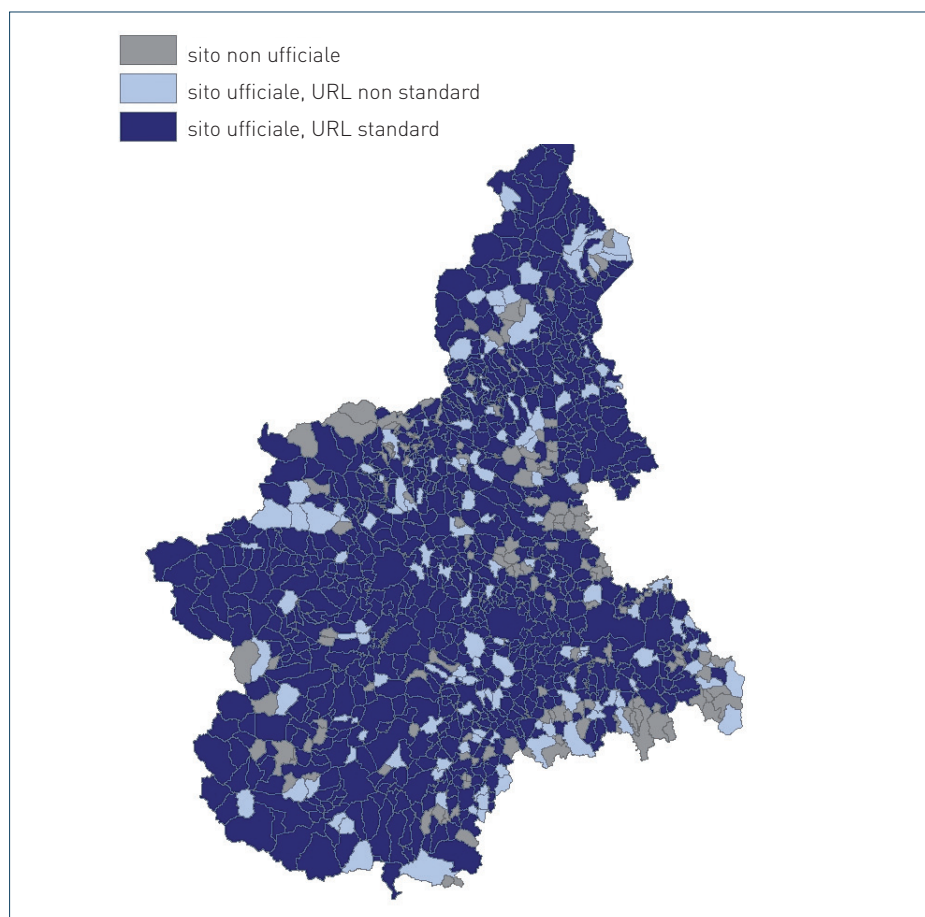
Figura 1 – Comuni con sito ufficiale per Provincia e dimensione del Comune

Coerentemente tale crescita si riflette anche nella percentuale di Comuni che utilizzano una URL standard, come precedentemente definita. Si tratta del 75,7% dei Comuni piemontesi: un anno prima essi erano solo il 64,4% e nel 2008 il 59%. Anche in questo caso la stratificazione per Provincia mette in luce che Alessandria e Vercelli sono le zone con una minore presenza di siti con URL standard e che sono i Comuni di più piccole dimensioni quelli che mostrano minori tassi di adozione di indirizzi standard.

Figura 2 – URL Standard

Come integrazione di quanto illustrato nelle due figure precedenti, la mappa successiva mostra la distribuzione dei siti comunali ufficiali e con URL standard. Da tale rappresentazione emerge la pressoché totale copertura del territorio piemontese ad opera di siti comunali ufficiali e dotati di URL standard, rimangono esclusi solo pochi Comuni di ridotte dimensioni e localizzati in zone periferiche, tanto che ad oggi il 97% della popolazione risiede in un Comune che dispone di un sito web.

Figura 3 – Mappa distribuzione siti web comunali ufficiali e url standard nel territorio regionale



Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

4 ANALISI QUALITATIVA DEI SITI WEB DELLE PA PIEMONTESI

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

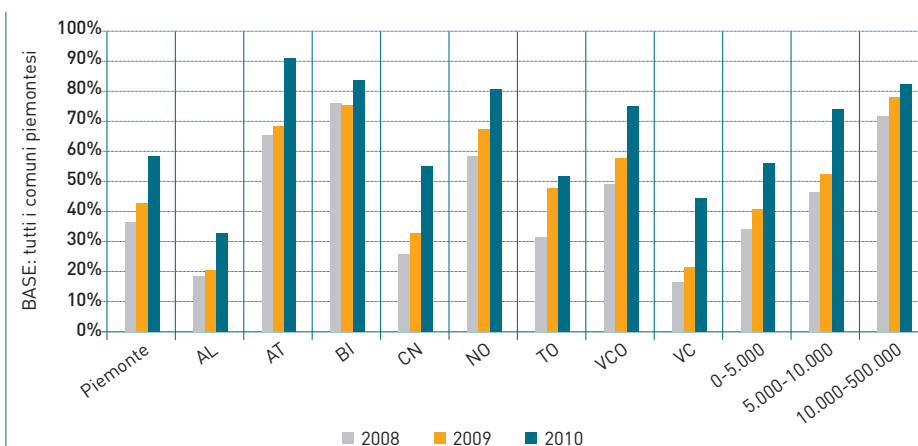
- presenza di strumenti che garantiscano l'orientamento dell'utente;
- presenza di strumenti per l'interazione PA – cittadini;
- adeguamento al contesto normativo;
- trasparenza della PA.

4.1 Strumenti di orientamento

Una delle caratteristiche che un sito web comunale dovrebbe garantire è la facilità nella navigazione. A tale proposito sono stati considerati alcuni strumenti di sostegno ai cittadini ed alle imprese durante la navigazione del sito.

La mappa del sito e i motori di ricerca (interni al sito) permettono all'utente di trovare le informazioni di cui ha bisogno e di tornare al punto di partenza nel caso in cui abbia scelto un percorso sbagliato. In particolare il motore di ricerca è considerato dalle Linee Guida per i siti web delle PA un servizio trasversale a contenuto obbligatorio. La percentuale di Comuni con **motore di ricerca** all'interno del proprio sito è pari al **58,6%**, valore in continua crescita (nel 2009 erano il 44,4%): tale incremento è stato particolarmente rilevante tra il 2009 ed il 2010, in particolare per i Comuni di medie

Figura 4 – Presenza di un motore di ricerca interno al sito



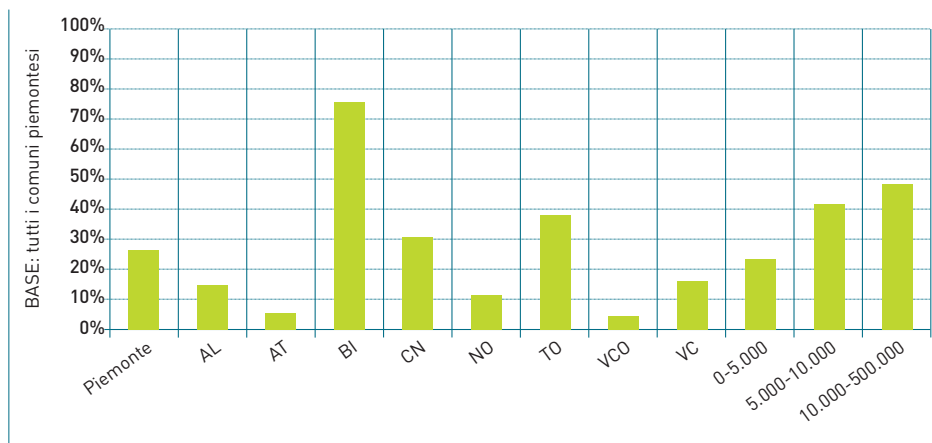
Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

dimensioni (5.000-10.000 abitanti). Ragionando a livello territoriale, le Province di Alessandria, Cuneo e Vercelli mostrano i valori più bassi, mentre Asti, Biella e Novara sono le Province con una maggiore penetrazione di tale strumento.

¹⁵ Per questo indicatore non è possibile effettuare un confronto nel tempo, in quanto la definizione di mappa del sito del 2010 è più stringente rispetto a quella proposta negli anni passati (per cui in mappa sito rientravano anche i casi di "guida al sito", come ad esempio www.comune.villaromagnano.al.it/ComGuida.asp, che nella nuova rilevazione sono stati conteggiati come "altre forme di aiuto alla navigazione")

Meno diffuse rispetto ai motori di ricerca sono, invece, **le mappe del sito¹⁵, presenti in poco meno del 30% dei Comuni piemontesi**. In questo caso sono particolarmente significative le differenze in base alla Provincia, dovute al fatto che, come detto, spesso i Comuni di zone limitrofe affidano la gestione dei propri siti a enti esterni, pubblici (come nel caso di *ptb* o *Comuninrete*) o privati, i quali realizzano siti con strutture e layout simili tra loro. La massiccia presenza di mappe nella Provincia di Biella e la loro quasi irreperibilità nella Provincia di Asti è giustificata, dunque, dalla struttura dei siti che rientrano nello standard dei siti di *ptb* o *Comuninrete*. Discorso analogo va fatto per altre Province, come ad esempio Novara e Verbano Cusio Ossola, in cui è stato rilevato il massiccio ricorso ad alcuni fornitori esterni (privati) per la realizzazione e manutenzione dei siti.

Figura 5 – Presenza di una mappa del sito



Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Come anticipato, in aggiunta a questi strumenti, nella rilevazione di quest'anno sono state individuate anche **altre forme di aiuto alla navigazione** (es. Help, Glossario, FAQ, guida al sito). Si tratta di servizi **presenti in media nel 16,7% dei Comuni**, ma con differenze significative se si considerano le Province: nei Comuni in Provincia di Novara la percentuale sale al 63,6% ed in quella del VCO al 62,3%. Anche in questo

caso le notevoli differenze a livello Provinciale vanno lette tenendo presente il ricorso a fornitori esterni per la realizzazione e manutenzione del sito che spesso offrono soluzioni standard adattabili al contesto di ciascun territorio.

Tabella 1 – Altre forme di aiuto alla navigazione

Piemonte	16,7%
AL	9,5%
AT	0,0%
BI	4,9%
CN	6,0%
NO	63,6%
TO	14,9%
VCO	62,3%
VC	15,1%

0-5.000	17,0%
5.000-10.000	14,9%
10.000-500.000	11,3%

BASE: tutti
i Comuni
piemontesi

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Un ulteriore strumento per facilitare la navigazione di determinate categorie di soggetti (es. stranieri) è dato dalla possibilità di reperire informazioni in altre lingue, diverse dall'italiano (presente nel 16,4% dei Comuni piemontesi). Si tratta di un indicatore che già negli anni passati era stato rilevato e che per il 2010 ha visto un incremento considerevole. Nonostante sia un elemento sempre più presente nei siti comunali, tale caratteristica non è considerata come un obbligo dalle Linee Guida per i siti web delle PA.

Tabella 2 – Sito tradotto in almeno una lingua straniera

anno %	Comuni con sito tradotto in almeno 1 lingua straniera
2010	16,4%
2009	4,8%
2008	4,0%

BASE: tutti
i Comuni
piemontesi

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

4.2 Strumenti per l'interazione PA – cittadino

¹⁶ Si tratta di caratteristiche che nelle linee guida per i siti web delle PA sono chiamati "servizi di collaborazione con cittadini e imprese" e non sono considerati contenuti obbligatori.

In questo paragrafo vengono presi in esame alcuni strumenti che garantiscono l'interazione tra la PA ed il cittadino. Oltre alla presenza di indirizzi di posta elettronica, di cui si parlerà nello specifico nel paragrafo 4.3, sono stati presi in considerazione alcuni strumenti di comunicazione che permettono una maggiore partecipazione e discussione da parte del cittadino¹⁶: newsletter, sondaggi, feed RSS, chat, a cui si aggiungono, nella rilevazione di quest'anno, podcast/streaming, link a siti di social networking (facebook/twitter) e blog.

Inoltre, rispetto allo scorso anno, si è deciso di distinguere la presenza di newsletter via mail rispetto a quelle offerte tramite sms, in quanto la possibilità di usufruire di un servizio con canali alternativi al PC (es. cellulare) risulta essere fondamentale nel momento in cui si vuole raggiungere quella parte della popolazione - stimata, dalle analisi dell'Osservatorio ICT, intorno al 50% della popolazione piemontese - che ancora non usufruisce del web.

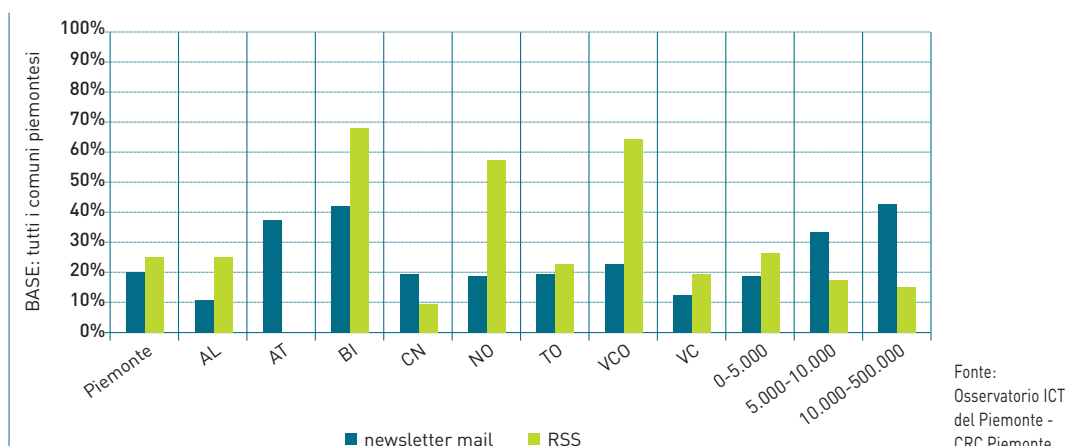
Come si evince dalla tabella, newsletter (20,2% dei Comuni) e feed RSS (26% dei Comuni) sono gli strumenti più diffusi, mentre, per gli altri mezzi di comunicazione considerati, la percentuale si mantiene al di sotto del 5%. Per questi due indicatori è significativo l'incremento negli ultimi tre anni (Tabella 3): in particolare i feed RSS risultano essere presenti soprattutto nei siti web dei Comuni delle Province di Biella, di Novara e del VCO.

Tabella 3 – Alcuni strumenti e canali di interazione PA

	2010	2009	2008
forum	1,2%	2,0%	5,4%
newsletter mail	20,2%		
newsletter sms	1,7%	11,6%	10,1%
sondaggi	4,9%	5,4%	16,3%
RSS	26,0%	18,3%	0,1%
chat	0,0%	0,0%	0,0%
Social networking	2,2%		
podcast	0,1%		
blog	0,1%		

BASE: tutti
i Comuni
piemontesi

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Figura 6 – Alcuni strumenti e canali di interazione PA

Come detto, il tema della multicanalità risulta essere di particolare interesse, infatti anche le Linee Guida per i siti della PA raccomandano di erogare i servizi secondo una logica multi-canale e multi-dispositivo.

Per questo, come nelle precedenti rilevazioni, è stata indagata la presenza della dimensione multicanale dei servizi, ossia di servizi "integrati" su più canali diversi dal web, quali il cellulare, il call center o veicolati dalla tv digitale nell'ambito del cosiddetto t-gov. Tuttavia, come illustra la tabella seguente, il numero di Comuni che offre tale tipologia di servizi continua ad essere esiguo.

Tabella 4 – Multicanalità, numero Comuni

	2010	2009	2008
call center	1	1	1
num verde	10	7	7
mobile	8	12	9
T gov	3	0	0

BASE: tutti i Comuni piemontesi

Fonte: Osservatorio ICT del Piemonte - CRC Piemonte

Inoltre, occorre segnalare che, per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione ai propri siti web, le linee guida raccomandano, tra l'altro, alle pubbliche amministrazioni, di attivare forme semplici di **raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini** con modalità dirette ed on-line. Solo **11 Comuni** piemontesi hanno

predisposto, tuttavia, nel loro sito, una sezione per la raccolta di tali segnalazioni e reclami.

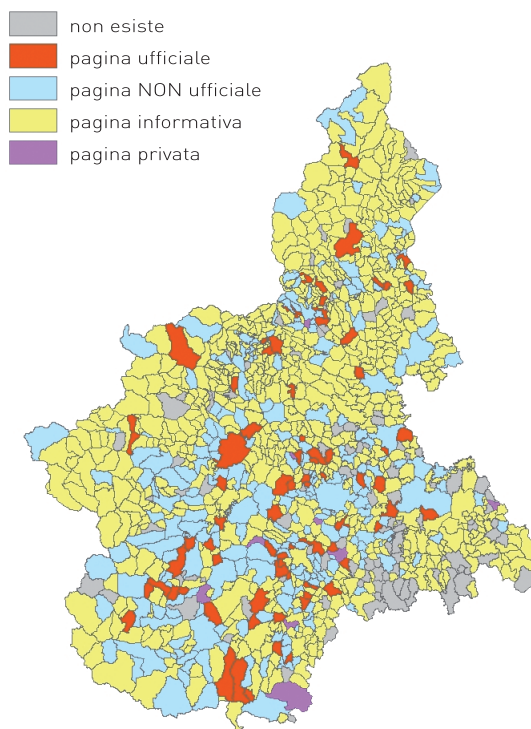
Infine, uno strumento utile per agevolare l'interazione tra cittadini e PA è l'**Ufficio relazioni con il pubblico (URP)**, reso obbligatorio dalla Legge 150/2000. Le linee Guida per i siti della PA suggeriscono di introdurre informazioni relative a tale ufficio, specificando che *"anche se presenti all'interno dell'organigramma devono essere direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page"*. **Solo il 5% dei Comuni (62 Comuni) contiene nel proprio sito tali informazioni:** tale percentuale cresce notevolmente se si considera la dimensione del Comune: è presente nel 2,1% dei Comuni con meno di 5.000 abitanti, nel 18,2% di quelli con 5.000-10.000 abitanti ed in poco meno della metà (41,9%) dei Comuni con più di 10.000 abitanti.

I Comuni piemontesi sui social network → Come illustrato in tabella 3 solo il 2,2 % dei Comuni piemontesi (ovvero 26 enti) dispone sul proprio sito di un reindirizzamento ad un sito di social networking (facebook e/o twitter): nella maggior parte dei casi si tratta di una pagina o gruppo "ufficiale", ovvero una sezione che contiene informazioni circa il Comune (almeno indirizzo url e/o informazioni generiche) e sulla quale gli utenti possono inserire i propri commenti o altro materiale in un'apposita bacheca. In due casi, invece, il reindirizzamento offre la semplice possibilità di postare sulla propria pagina personale di facebook il link del Comune; in un caso sul sito web comunale appare il simbolo "facebook", ma esso non è ancora attivo, mentre per un altro paio di Comuni vi è un semplice reindirizzamento alla homepage di facebook, ma non ad una specifica pagina.

Alla luce di queste considerazioni si è voluto verificare la presenza di pagine o gruppi ufficiali per i Comuni piemontesi su un social network (facebook).

Nello specifico sono state considerate le seguenti eventualità:

1. **non esiste** alcuna informazione sul comune (107 casi)
2. esiste una semplice **pagina informativa** sul Comune¹⁷, generalmente tratta da wikipedia, sulla quale l'utente non può inserire commenti, ma può semplicemente diventare fan, esprimendo un giudizio di apprezzamento (773 casi)
3. esiste una **pagina / gruppo non ufficiale**¹⁸, ovvero uno spazio virtuale in cui i cittadini del paese si riuniscono per discutere di tematiche varie, inerenti iniziative comunali, ma che non contiene informazioni specifiche sul Comune (es. contatti o url) (239 casi)
4. esiste una **pagina ufficiale**¹⁹, come definita precedentemente, ovvero una sezione che contiene informazioni circa il Comune (almeno indirizzo url e/o informazioni generiche) e sulla quale gli utenti possono inserire i propri commenti o altro materiale in un'apposita bacheca (78 casi)
5. esiste una **pagina a profilo "privato"**²⁰, il cui contenuto è chiuso agli utenti che fanno parte del gruppo e della quale non è stato possibile capire il grado di ufficialità (9 casi).



Nonostante il numero di Comuni con pagina ufficiale su facebook sia 3 volte superiore rispetto al numero di Comuni che attraverso il proprio sito rimandano ad un sito di social networking, i dati mostrano un ancor limitato utilizzo da parte delle amministrazioni comunali di tale strumento per relazionarsi con i cittadini. Tuttavia l'interesse dei cittadini è potenzialmente alto: questo è dimostrato dalla presenza di molteplici pagine "non ufficiali" a cui i cittadini di un medesimo Comune scelgono di aderire per confrontarsi su tematiche di interesse o semplicemente per tenersi aggiornati sulle iniziative e manifestazioni del proprio Comune.

¹⁷ Esempio:
www.facebook.com/#!/pages/Felizzano/103120089727912

¹⁸ Esempio:
www.facebook.com/#!/group.php?gid=35971599364&v=wall

¹⁹ Esempio:
www.facebook.com/#!/profile.php?id=1756911148&v=wall

²⁰ Esempio:
www.facebook.com/#!/group.php?gid=50092576339

4.3 Adeguamento al contesto normativo

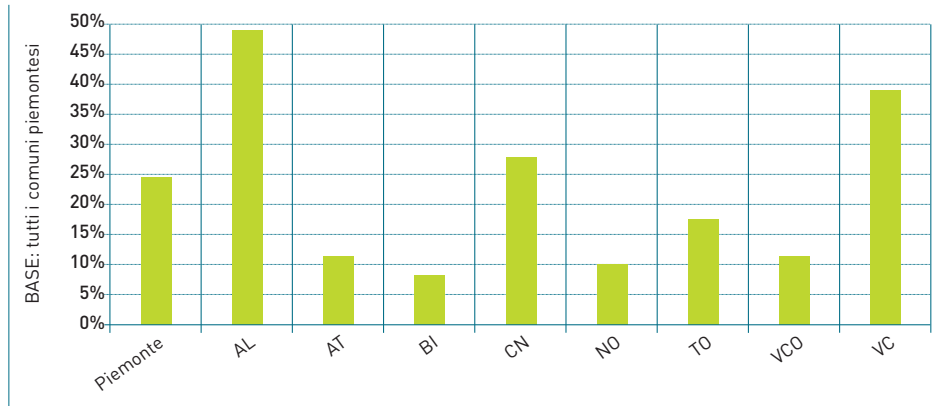
Al fine di monitorare l'adempimento di specifiche disposizioni di legge, nella rilevazione di quest'anno sono stati considerati alcuni indicatori che verranno descritti in questa sezione del documento.

Codice della PA Digitale

Come indicato nel rapporto dello scorso anno, il Codice della PA digitale indica alle PA di qualsiasi livello (centrale o locale) alcune norme da seguire nell'offerta di servizi ai cittadini ed utenti tramite Internet. Nello specifico l'articolo 54 (contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni) cita, al comma 1 *"I siti delle pubbliche amministrazioni contengono necessariamente i seguenti dati pubblici: a. l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta, corredati dai documenti anche normativi di riferimento"*. Nel corso degli ultimi anni i Comuni si sono adeguati a tale disposizione: **solo più un quarto dei Comuni piemontesi NON fornisce su Internet indicazioni circa l'organigramma²¹ comunale**: le Province che mostrano una minore presenza di tale caratteristica sono Alessandria (50%) e Vercelli (40%).

²¹ A causa di una diversa definizione delle tipologie di organigramma rispetto al passato il dato non è confrontabile con la serie storica

Figura 7 – Mancanza organigramma nei siti web comunali

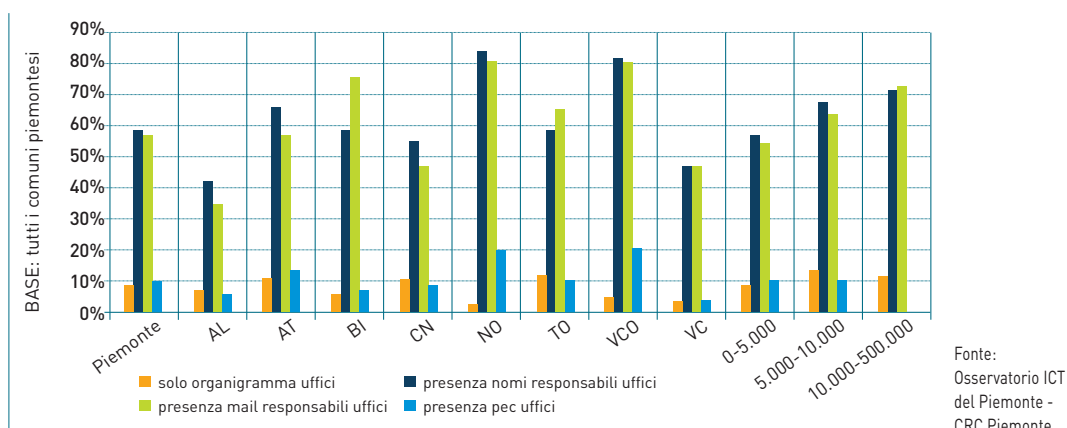


Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

La figura successiva propone un maggiore dettaglio delle informazioni contenute nell'organigramma laddove presente, per Provincia. Come si osserva esso risulta essere spesso corredato da informazioni circa i nomi dei responsabili degli uffici e

di indirizzi mail (quasi sempre tradizionale, talvolta Posta Elettronica Certificata - PEC). Solo nella Provincia di Biella è maggiore il numero di Comuni che forniscono indirizzi mail specifici, rispetto alla generica indicazione dei nomi dei responsabili.

Figura 8 – Organigramma, caratteristiche

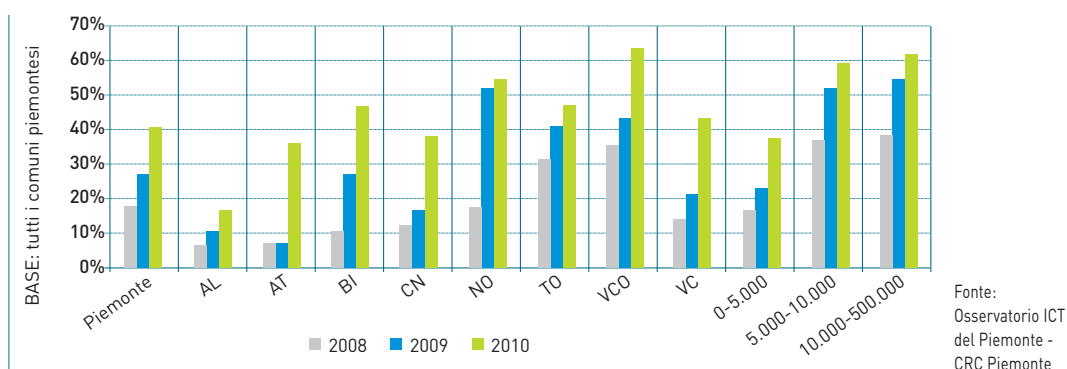


L'articolo del Codice della PA digitale che è stato citato suggerisce anche alle PA di indicare le attribuzioni di ciascun ufficio, ovvero una descrizione dei compiti che spettano ad esso. Il 40,3% dei Comuni offre tale informazione sul proprio sito: tale percentuale di Comuni sta crescendo significativamente²² in tutte le Province.

Nella figura spicca in particolare l'incremento, considerevole nel corso dell'ultimo anno, nella Provincia di Asti ed il valore maggiore, raggiunto nella Provincia del VCO (63,6%).

²² Nel 2009 tale percentuale era pari al 26,1% ed un anno prima ancora era pari al 18,1%

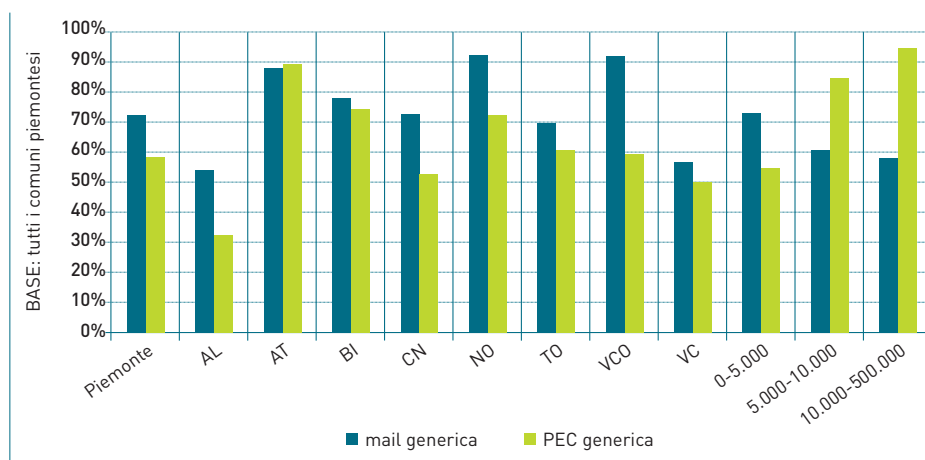
Figura 9 – Attribuzioni Uffici



Il codice della PA digitale, inoltre, sempre all'articolo 54 (comma 1 lettera d) indica la necessità di riportare sul sito web comunale anche informazioni circa gli **indirizzi di posta elettronica**: *"I siti delle pubbliche amministrazioni contengono necessariamente i seguenti dati pubblici: [...] d. l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata"*.

Il grafico successivo mostra la presenza di indirizzi di posta elettronica generici all'interno del sito, che si vanno a sommare a quelli più specifici descritti nel grafico precedente. Inoltre esso propone un confronto tra la presenza di **mail tradizionale (72,3%) e PEC (58,2%)**. La PEC rappresenta uno strumento che garantisce la trasmissione di documenti ed informazioni, con validità legale, tra le PA e tra utenti e PA. L'utilizzo di PEC si sta diffondendo velocemente: essa è presente soprattutto nelle realtà di maggiori dimensioni, dove la percentuale di Comuni con una PEC generica supera la percentuale di Comuni che si servono della tradizionale mail.

Figura 10 – Mail/ Posta Elettronica Certificata generica



Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Infine, in coerenza con quanto previsto dal citato art. 54, i siti istituzionali devono contenere l'elenco dei **procedimenti amministrativi di competenza dell'amministrazione titolare del sito**. **Solo 19 Comuni piemontesi** (tutti con più di 5.000 abitanti) contengono al loro interno tali informazioni.

Mettiamoci la Faccia

In seguito all'introduzione dell'iniziativa pilota "Mettiamoci la faccia" voluta dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione, in partnership con enti nazionali ed amministrazioni locali, per rilevare in maniera sistematica, attraverso l'utilizzo di emoticon, la soddisfazione di cittadini e utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono) è stato introdotto nella rilevazione di quest'anno un nuovo indicatore volto a rilevare la presenza del servizio di valutazione della qualità percepita basato sulle interfacce emozionali, le cosiddette emoticon, nella home page del sito del comune od associata ad un singolo servizio erogato nel sito comunale.

Al momento della rilevazione, **solo tre Comuni piemontesi possiedono tale servizio** nel proprio sito web istituzionale: Pombia (NO), Biella e Trecate (NO).

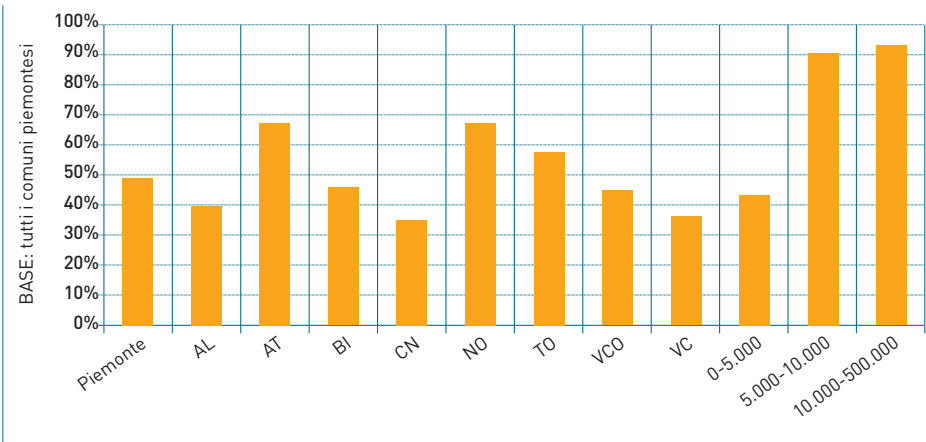
Sul sito www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/mettiamoci-la-faccia/ è possibile trovare l'elenco di tutte le PA (non solo Comuni) che hanno aderito all'iniziativa. Nonostante l'adesione a tale iniziativa sia stata pubblicizzata solo su 3 siti web comunali, al 30 settembre 2010 risulta che avevano aderito all'iniziativa 26 Comuni piemontesi²³.

²³ Alessandria, Chieri, Torino, Trecate, Varallo, Arborio, Baldichieri d'Asti, Balmuccia, Brozolo, Cassinasco, Castellero, Cellarengo, Cigliano, Dusino San Michele, Fontanile, Maranzana, Piea, Pombia, Portacomaro, Riofreddo, Rivara, San Paolo Solbrito, San Raffaele Cimena, Sestriere, Vernante, Vignole Borbera

Trasparenza della PA

La legge n. 69 del 18 giugno 2009, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*, introduce altri elementi che è bene tenere presente nella realizzazione di un sito della Pubblica Amministrazione. In essa il tema della trasparenza amministrativa ha un ruolo di primaria importanza. All'articolo 21, viene specificato che *"ogni amministrazione è tenuta a Comunicare e pubblicare on-line incarichi affidati a consulenti e collaboratori esterni; incarichi retribuiti ai dipendenti pubblici; consorzi e società a totale o parziale partecipazione pubblica; distacchi, aspettative e permessi sindacali, nonché aspettative e permessi per funzioni pubbliche elettive; nominativi dei dirigenti (curriculum vitae, retribuzioni e recapiti istituzionali) e tassi di assenza e presenza del personale, aggregati per ciascun ufficio dirigenziale"*. I Comuni, in ottemperanza a questa disposizione, hanno iniziato a pubblicare sul proprio sito web tali informazioni attraverso una sezione ad hoc denominata **"operazione trasparenza"**. **In Piemonte circa il 50% dei Comuni contiene al proprio interno tale indicazione.** La percentuale sale ad oltre il 90% nel caso dei Comuni con più di 5.000 abitanti.

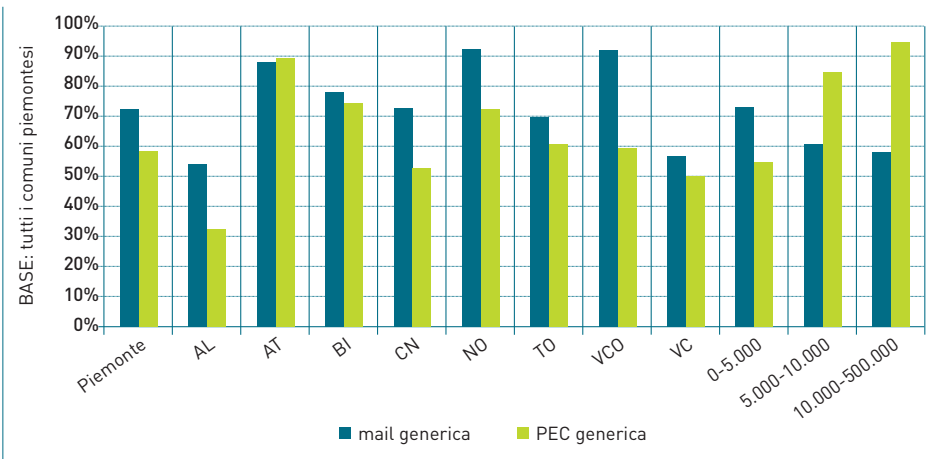
Figura 11 – Operazione Trasparenza



Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

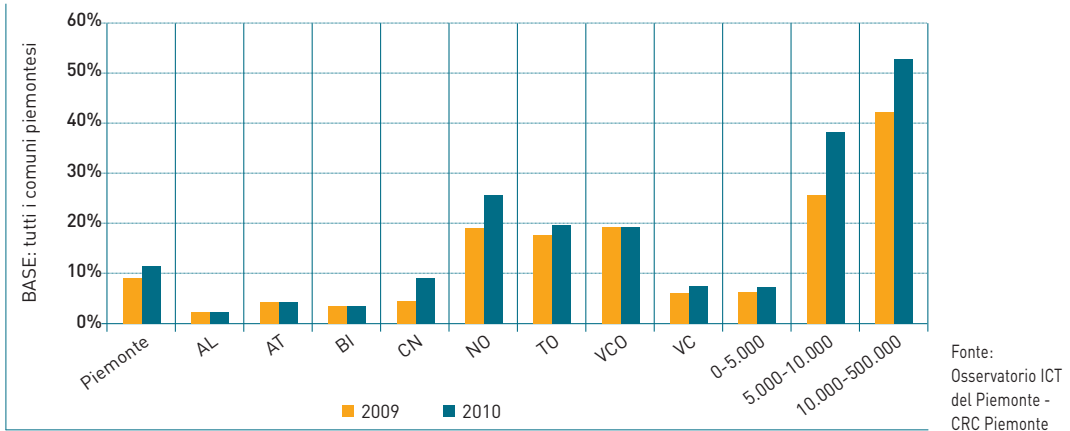
A testimonianza dell'attenzione verso la trasparenza, la **presenza di atti del consiglio (49,3%)** (Figura 12) o del **bilancio comunale (11,6%)** (Figura 13) è in continua crescita: un anno prima, infatti solo rispettivamente il 17,5% ed il 9,2% dei Comuni disponevano di tali informazioni sul proprio sito.

Figura 12 – Atti del consiglio



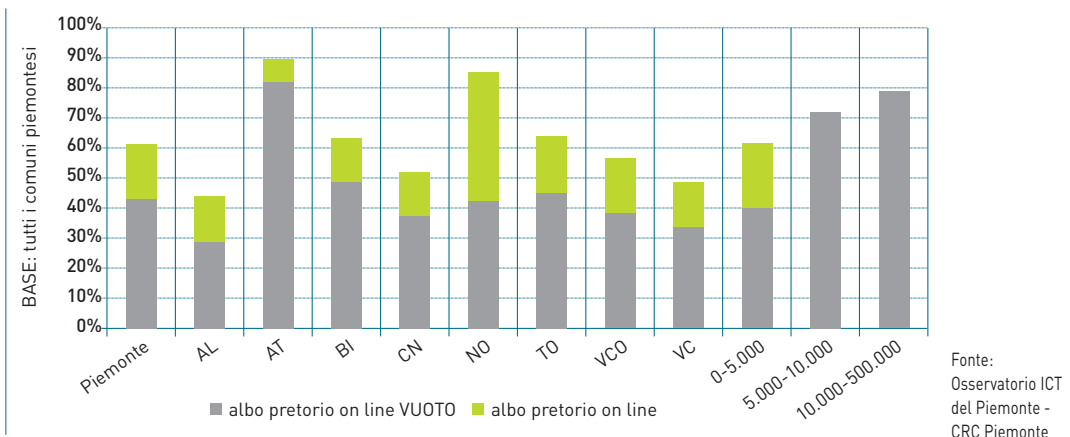
Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Figura 13 – Bilancio comunale



Infine, la stessa legge riconosce l'effetto di pubblicità legale solamente agli atti e ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti Pubblici sui propri siti informatici (articolo 32). In particolare a decorrere dal 1 luglio 2010 le pubblicazioni effettuate in forma cartacea non hanno effetto di pubblicità legale. Il grafico sottostante, mostra il livello di attuazione a luglio 2010 di tale normativa: **l'albo pretorio on-line risulta essere presente in oltre il 60% dei Comuni**, anche se talvolta (19% dei casi) si tratta di una semplice predisposizione della sezione, pur essendo ancora priva di contenuti.

Figura 14 – Albo pretorio on-line



5 DIFFUSIONE DEI SERVIZI ON-LINE NEI COMUNI PIEMONTESI

Un obiettivo della rilevazione è la definizione di un approccio strategico per valutare la diffusione e il grado di interattività dei servizi di e-government che la PA locale eroga a favore di cittadini e imprese, per verificare lo stato dell'arte dell'e-government in Piemonte, partendo dall'unica dimensione osservabile direttamente, quella dei siti istituzionali. Nucleo centrale dell'interazione tra Pubblica Amministrazione ed utente sono infatti i servizi erogati a cittadino ed impresa.

Il panorama dei servizi che i Comuni erogano on-line è molto variegato, tuttavia quest'anno si è mantenuta la stessa lista di servizi delle due precedenti rilevazioni (34 servizi), per poter effettuare un confronto tra i dati in ottica di evoluzione nel tempo, rimandando al prossimo anno l'eventuale rielaborazione della lista.

L'elenco dei servizi selezionati è infatti frutto di un ampio lavoro preparatorio di normalizzazione, analisi e classificazione effettuato negli anni precedenti dall'Osservatorio CRC. Attualmente sono state introdotte solo piccole modifiche (es. sono stati accorpati i servizi temporanei e permanenti) per semplificare la metodologia di analisi.

La prospettiva di osservazione è sempre quella degli utenti del servizio: a partire dalla sezione di home page del sito web istituzionale del Comune, che contiene i servizi visibilmente più interattivi e proseguendo sulle altre parti del sito istituzionale, sono stati analizzati i servizi comunali, oggetto del paniere di indagine, o che presentano un link ad un servizio comunale erogato da un altro ente con specifiche competenze riguardo al servizio.

Spesso, infatti, i siti web istituzionali comunali rimandano l'erogazione di alcuni servizi a siti esterni, quali siti di concessionari per la riscossione tributi, di forme associative (soprattutto i Comuni di piccole dimensioni), portali di servizi (es. www.sistemapiemonte.it), che permettono alle amministrazioni di implementare procedure on-line a costi inferiori. Ogni servizio censito è stato valutato secondo una scala di interattività, in base alla presenza di differenti possibili variabili, definite prestazioni, 5 delle quali relative all'interattività e 3 relative alle forme di autenticazione. Di seguito l'elenco delle prestazioni valutate con una breve descrizione:

Tabella 5 - Elenco prestazioni

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

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Rispetto alla rilevazione dell'anno scorso è stata valutata la presenza del quinto livello di interattività, introdotto dalle Linee guida per i siti web della PA. Tale livello rappresenta un'ulteriore evoluzione rispetto alla prestazione 4: si tratta di una modalità con cui il sistema "riconosce" l'utente allo scopo di personalizzare, semplificare e rendere più veloce la fruizione del servizio in modo proattivo, differendo quindi da servizio a servizio. Nei servizi di pagamento può presentarsi come la precompilazione del modulo di pagamento con i dati dell'utente (che non deve far altro che accedere al servizio con la propria login), per i servizi alle imprese, è la memoria di tutte le attività effettuate: ad esempio, la propria posizione presso lo Sportello Unico.

In Regione Piemonte alcuni Comuni erogano i servizi transattivi tramite il portale Sistema Piemonte e tali servizi presentano il livello di interattività più elevato, per cui in questa rilevazione è stato analizzato se il sito del Comune possiede un link a tale portale, di cui si tratterà più approfonditamente nel paragrafo dedicato.

Successivamente alla rilevazione sono stati contattati i responsabili dei servizi con autenticazione (Carte Servizi, Carta di Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi, pin, password o codici, codice fiscale) per la verifica della reale esistenza e delle funzionalità del servizio²⁴.

Come nelle precedenti rilevazioni, si presentano i dati sulla disponibilità dei servizi utilizzando uno schema simile alle pubblicazioni del 2008 e 2009 per sottolineare le differenze dei dati, per il confronto con gli anni passati.

²⁴ Le modalità di accesso ai servizi on-line che richiedono autenticazione sono regolate dall'art. 64 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 del "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD). Tale decreto prevede infatti la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi quali strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni. Le pubbliche amministrazioni possono tuttavia consentire l'accesso ai servizi in rete con strumenti diversi, purché siano in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto che richiede l'accesso.

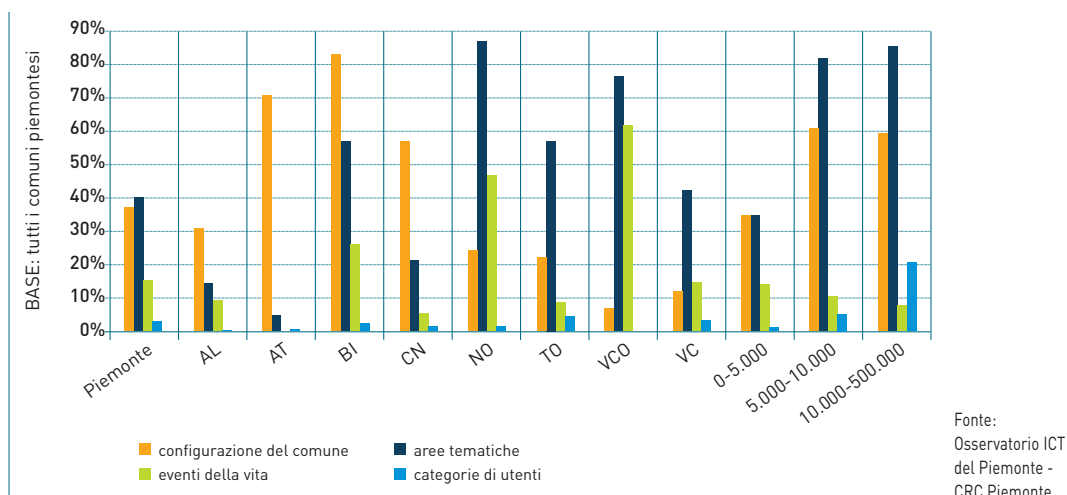
5.1 Organizzazione dei servizi on-line

Analizzando i servizi on-line, si può anzitutto osservare in che modo essi siano organizzati all'interno dei siti web comunali.

Il 64,4% dei Comuni ha deciso di organizzare i servizi secondo una (o più) delle differenti modalità: secondo la configurazione del Comune, per aree tematiche, per eventi della vita o per categorie di utenti. I Comuni che scelgono la categorizzazione dei servizi per aree tematiche o per eventi della vita privilegiano una visione dei servizi orientata a cittadini e imprese e non ripiegata sulla propria struttura organizzativa: l'utente non "entra" nelle procedure create per soddisfare i bisogni dell'organizzazione amministrativa, ma l'amministrazione si mette al servizio della domanda dell'utente.

La figura 14 mostra come, in media, **circa il 40% dei Comuni scelga un'organizzazione dei servizi in base alla configurazione del Comune ed una percentuale pressoché analoga per aree tematiche**. Emergono invece differenze significative sia ragionando in termini di dimensione del Comune (nelle realtà con più di 5.000 abitanti prevale la configurazione per aree tematiche) sia per Provincia. La Provincia di Asti, ad esempio, è caratterizzata da una prevalenza assoluta di servizi organizzati secondo la configurazione del Comune, mentre le Province di Novara, Torino e VCO privilegiano la visione utente – centrica dei servizi: i servizi sono organizzati per aree tematiche, non in funzione dell'organizzazione della Pubblica Amministrazione. Nelle Province di Novara e VCO si riscontra inoltre un ricorso maggiore, rispetto alla media, all'organizzazione dei servizi per eventi della vita.

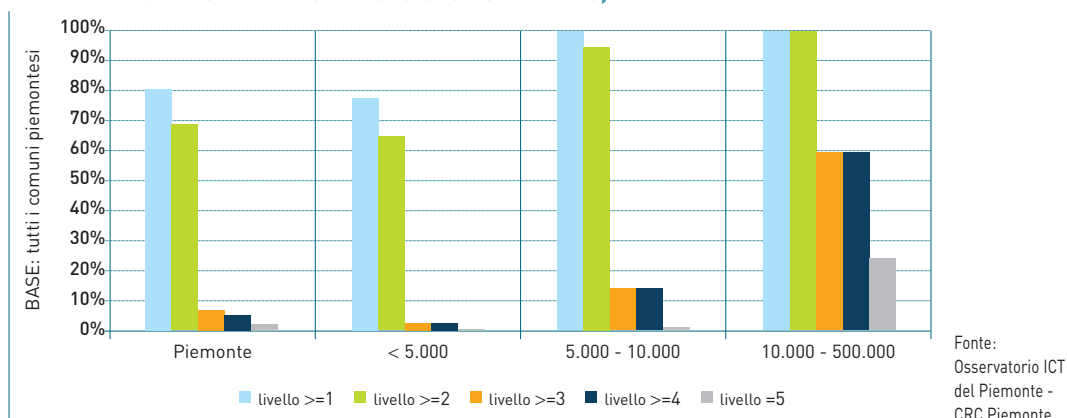
Figura 15 – Categorizzazione dei servizi



5.2 Quanti Comuni offrono servizi on-line in Piemonte?

I dati raccolti sono stati organizzati in modo da presentare un quadro sintetico dei servizi, erogati on-line dai siti web, articolato secondo i 5 livelli di interattività a seconda della prestazione minima raggiunta da ogni servizio.

Figura 16 – Percentuale di Comuni che offrono servizi on-line per livello di interazione e dimensione del comune, 2010



²⁵ Si tratta dei Comuni di Carpeneto (AL), Casalnoceto (AL), Pomaro Monferrato (AL), Rivalta Bormida (AL), Ticineto (AL), Borriana (BI), Santo Stefano Belbo (CN), Miasino (NO), Balme (TO), Lombriasco (TO), Quassolo (TO), Desana (VC).

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

La figura mette in evidenza come al crescere della dimensione del Comune aumenta la possibilità di poter usufruire di servizi transattivi attraverso il sito comunale.

Nei tre anni di riferimento si nota un incremento del numero di Comuni che erogano on-line almeno un servizio con livello informativo o modulistica, nonostante, rispetto alla rilevazione dello scorso anno, 12 Comuni non dispongano più di almeno un servizio a livello informativo on-line²⁵.

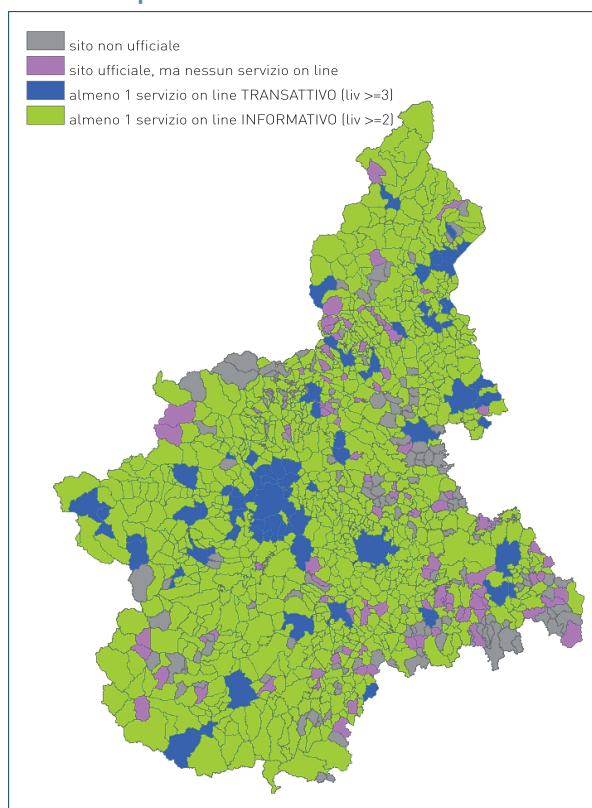
L'80,2% dei Comuni piemontesi dispone nel proprio sito web di almeno un servizio informativo, a fronte del 62,1% del 2009 e del 55,7% del 2008; il servizio analizzato è corredato da **almeno un modulo nel 68,4% dei Comuni** a fronte del 55% del 2009 e del 48% del 2008.

Ciascun Comune piemontese, in media, offre nel proprio sito 5,5 servizi on-line a livello almeno informativo e 2,7 a livello almeno modulistica, a fronte rispettivamente di 3,9 e di 2,3 del 2009.

L'aumento del numero dei servizi informativi e con modulistica è da attribuire, in primo luogo, alla nascita di nuovi siti web istituzionali comunali (si veda il Capitolo 3) ed in parte alle modifiche nella metodologia di rilevazione, in particolare per quanto riguarda i servizi oggetto del paniere di indagine. Sono stati infatti accorpati i servizi temporanei "Autorizzazione sanitaria somministrazione-alimenti e bevande" e "Concessione occupazione suolo pubblico" ai relativi servizi permanenti. Per questo motivo tali servizi in questa rilevazione sono stati individuati in misura maggiore che nella rilevazione dell'anno scorso (il servizio Concessione occupazione suolo pubblico è ottavo nella classifica dei servizi più diffusi - si veda il paragrafo 5.4).

Entrando nel dettaglio, a livello Provinciale si evidenzia come siano soprattutto le Province di Asti, Cuneo e Vercelli a presentare il maggior incremento di servizi con livello

Figura 17 – Presenza di servizi on-line nei Comuni piemontesi

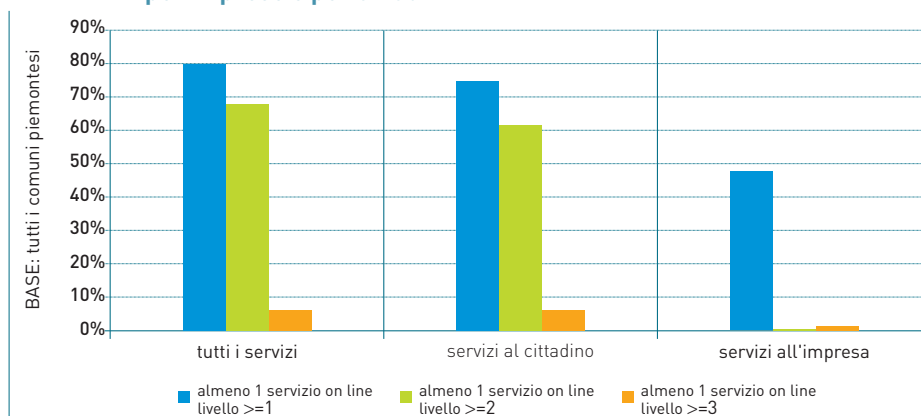


almeno informativo. Nella Provincia di Asti il 96,6% dei Comuni dispone oggi nel proprio sito web di almeno un servizio a fronte del 55,1% del 2008; nella Provincia di Cuneo il 79,6% a fronte del 44,4% e nella Provincia di Vercelli il 68,6% a fronte del 33,7%. In tutte queste Province è aumentato il numero dei siti web istituzionali, in modo particolare nella Provincia di Vercelli, come indicato nel Capitolo 3.

Continua quindi a crescere l'offerta informativa mentre sono ancora in fase di avvio dinamiche transattive e interattive. L'interattività, soprattutto nella prospettiva di costruire rapporti con il pubblico basati su modalità di accesso diverse e complementari rispetto ai rapporti personali, stenta a manifestarsi. Nel 2010 **eroga on-line almeno un servizio transattivo solo il 6,1% dei Comuni** piemontesi e si tratta di servizi rivolti soprattutto ai cittadini. Non è possibile tuttavia effettuare un confronto di questo dato nel tempo, a causa di una modifica nell'interpretazione livello di interazione 3: la diminuzione che potrebbe essere evidenziata rispetto ai dati 2009 è pertanto solo apparente e determinata da una misurazione differente.

Nel dettaglio, come si evidenzia nella Figura 17, nella Provincia di Torino il 12,4% dei Comuni eroga on-line almeno un servizio transattivo, rivolto prevalentemente ai cittadini, nella Provincia di Novara il 10,2% e nel Verbano Cusio Ossola il 9,1%; nella Provincia di Asti solo lo 0,8%. Il quinto livello di interazione (la personalizzazione del servizio transattivo) è ancora poco diffuso: si è riscontrato che sono in particolare i servizi offerti da Sistema Piemonte (di cui si parlerà più approfonditamente nel paragrafo dedicato) a presentare questa possibilità.

Figura 18 – Confronto tra Comuni piemontesi con almeno un servizio on-line per imprese e per cittadini



Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

²⁶ La classificazione
in appendice

Come nella precedente rilevazione, si presentano i dati sulla disponibilità dei servizi distinguendo i servizi rivolti ai cittadini ed alle imprese²⁶. Si è infatti tentato di elaborare, per esigenze di analisi, una classificazione in cui l'attribuzione dei diversi servizi alle due categorie segue una logica di prevalenza: servizi attribuiti alle "imprese" in alcuni casi sono anche rivolti ai cittadini, ma meno utilizzati da questa tipologia di utenza e viceversa.

Come si denota nella figura 17, **i servizi rivolti ai cittadini sono maggiormente trasversali rispetto a quelli rivolti alle imprese**. A differenza della rilevazione dell'anno precedente quasi nessun Comune eroga almeno un servizio on-line per le imprese con livello di interazione $\rightarrow=2$. Probabilmente ciò è determinato dalla prevalente competenza comunale relativa alla gestione dei rapporti con i cittadini e dalla probabile minore concentrazione delle attività imprenditoriali nei centri di dimensioni minori, di cui si rileva una maggiore presenza on-line nel 2010.

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

Si analizza ora la diffusione dei servizi on-line dal punto di vista quantitativo. La tabella seguente descrive la distribuzione di servizi on-line per livello di interazione nei siti comunali.

Si evince come il sito istituzionale del Comune di Torino, come nelle precedenti rilevazioni, risulti erogare il maggior numero di servizi on-line. Analogamente al 2009 al secondo posto si trova il Comune di **Orbassano**, il quale prossimamente renderà disponibile on-line il nuovo sito.

Rispetto alla scorsa rilevazione si può constatare che il Comune di Rivoli non è più presente in classifica in quanto non offre più quattro servizi (Assegno nucleo familiare, Iscrizione centri estivi, Segnalazione guasti/dissesto stradale, Dichiarazione ICP). Il comune di Biella è la nuova best practice in quanto offre ben 11 servizi di livello 4 mentre nel 2009 era Asti ad offrire il maggior numero di servizi interattivi; quest'ultimo sito mantiene in ogni caso un'ottima posizione in classifica quanto a numero complessivo di servizi on-line.

Da sottolineare il fatto che vi sono tre nuovi classificati: il Comune di Galliate, di Cossato e di Casale Monferrato. Si tratta di Comuni superiori ai 10.000 abitanti.

Tabella 6 – Primi 15 Comuni per numero di servizi disponibili²⁷

Comune	Provincia	livello→=1	livello→=2	livello→=3	livello→=4	livello=5
Torino	TO	34	25	9	7	7
Orbassano	TO	30	19	0		
Asti	AT	30	25	9	9	
Novara	NO	30	11	1	1	
Casale Monf.to	AL	27	14	0		
Cossato	BI	27	18	2	2	
Cuneo	CN	27	12	1	1	1
Arona	NO	27	14	3	3	2
Treccate	NO	27	18	1	1	
Pianezza	TO	26	15	0		
Bra	CN	26	6	0		
Galliate	NO	26	14	1	1	
Verbania	VB	25	14	1	1	
Alessandria	AL	25	15	0		
Biella	BI	25	22	11	11	
Alba	CN	25	9	1	1	
Fossano	CN	25	11	0		
Saluzzo	CN	25	7	0		
Borgaro T.se	TO	25	14	2	2	

²⁷ I dati della tabella non vanno letti come somma (per ogni comune il num max di servizi è 34), per cui ad esempio il comune di Asti:

- ha in tutto 30 servizi (qualsiasi livello di interazione),
- di questi 25 hanno livello →=2 (almeno possibilità scaricare moduli)
- di questi 25, 9 hanno livello →=3 (almeno possibilità compilare form on-line)
- e di questi 9, 9 (ovvero tutti) hanno livello =4 (transazione)

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

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

Come precedentemente spiegato, la lista dei servizi oggetto del paniere di indagine non è stata oggetto di una revisione completa rispetto ai precedenti anni. Si è, infatti, deciso di continuare ad analizzare un paniere di 34 servizi, frutto di una accurata selezione operata dall'osservatorio CRC negli anni passati, che risulta sufficientemente rappresentativo dell'intero universo dei servizi, comprendendo e bilanciando tutte le tematiche, le tipologie, le fasce di utenza e competenza espresse nella lista dei servizi originari e non esistendo al momento indicazioni esplicite a riguardo nelle "Linee guida per i siti web delle PA".

Nella scelta del paniere erano state considerate diverse dimensioni: il bacino di utenza, la tipologia di servizio, l'area tematica di riferimento e la frequenza di utilizzo

(distinta in una tantum, all'occorrenza, periodica). Per quanto riguarda la frequenza di utilizzo, la categoria più rappresentata è quella dei "servizi all'occorrenza", tuttavia si è cercato di considerare anche i servizi periodici, in particolare annuali o bimestrali (es. iscrizione asili nido), per rispettare le caratteristiche proprie dei servizi pubblici. Effettuando la rilevazione sempre negli stessi mesi dell'anno la presenza di servizi stagionali può essere in effetti analizzata e comparata negli anni.

In questo capitolo si è deciso di non soffermare l'attenzione sui servizi prettamente informativi, in quanto largamente diffusi, ma di verificare l'esistenza di almeno un livello minimo di interazione tra il cittadino e la PA. Per quanto riguarda le tipologie di servizi che presentano almeno il livello modulistica, nei Comuni piemontesi **le procedure di autocertificazione guidata, la DIA edilizia, i Bandi di Gara e la Dichiarazione Tarsu/TIA sono tra le più diffuse.**

Il servizio di autocertificazione anagrafica continua ad essere il servizio maggiormente presente ed è aumentato nuovamente rispetto alla rilevazione del 2009. La motivazione è sempre da imputare al fatto che i Comuni hanno la propensione, da un lato, ad implementare i servizi maggiormente richiesti dagli utenti, e dall'altro a ridurre le code fisiche agli sportelli anagrafici.

I bandi di gara risultano essere uno dei servizi più diffusi, probabilmente perché sono un obbligo previsto dall'art. 54 del "Codice dell'Amministrazione digitale"²⁸.

È interessante sottolineare come il "Pagamento ICI", nonostante tale imposta sia stata abolita per la cosiddetta "prima casa", continui ad essere tra i servizi maggiormente presenti nei siti comunali e come sia più diffuso rispetto agli anni passati (nel 2008 erano 125 i Comuni che ne disponevano a livello almeno modulistica e 117 nel 2009).

Il servizio "Concessione occupazione suolo pubblico" compare nella classifica quest'anno per la prima volta in quanto, rispetto all'anno scorso, rientrano in questo servizio sia l'occupazione permanente che temporanea.

²⁸ Il Codice dell'Amministrazione digitale prevede che i siti delle pubbliche amministrazioni contengano necessariamente l'elenco di tutti i bandi di gara e di concorso. Tale principio si applica alle amministrazioni regionali e locali nei limiti delle risorse tecnologiche e organizzative disponibili e nel rispetto della loro autonomia normativa

Tabella 7 – Diffusione dei servizi rilevati nei Comuni piemontesi con almeno livello modulistica

Servizi	numero Comuni livello →=2
Autocertificazione anagrafica	528
Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)	335
Bandi di gara	326
Dichiarazione TARSU/TIA	262
Pagamento ICI	256
Concorsi pubblici	169
Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)	122
Concessione occupazione suolo pubblico	121
Dichiarazione cambio di abitazione	117
Pagamento TARSU-TIA	96
Iscrizione servizio mensa scolastica	89
Autorizzazione Unica SUAP	73
Assegno nucleo familiare	71
Concessione passo carrabile	65
Iscrizione asilo nido	62

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Volgendo l'attenzione alla piena interattività, tra i servizi transattivi più diffusi, come la tabella seguente mostra, troviamo i pagamenti dei tributi locali. In molti casi è possibile pagare on-line ICI e TARSU nei siti dei Comuni che spesso ne affidano la gestione a società esterne concessionarie della riscossione dei tributi. È il caso ad esempio dei Comuni di Baveno e Stresa in Provincia del VCO, Arona e Oleggio in Provincia di Novara, nei cui siti è disponibile un link al sito di Equitalia²⁹, concessionaria per la riscossione dei tributi locali, in cui il contribuente può effettuare il pagamento on-line dell'ICI. I Comuni di Settimo Torinese, Caselette, Alpignano, Borgaro Torinese in Provincia di Torino presentano invece il link al sito delle Poste³⁰. Nei Comuni di Oulx e Sestriere il pagamento dell'ICI avviene all'interno del sito del Comune stesso. I Comuni di Sestriere e di Oulx, come i Comuni di Leinì e Condove (in Provincia di Torino) hanno predisposto lo stesso sistema per il pagamento dei tributi comunali via Internet, che consente il pagamento tramite carta di credito oppure tramite bonifico bancario. Il servizio "Dichiarazione cambio abitazione" è presente in modalità transattiva in 18 Comuni. Tale servizio, sotto la denominazione "Cambio di indirizzo on-line", fa, infatti, parte del progetto di e-government "AtoC Piemonte – Comune Facile" dei

²⁹ www.equitaliaonline.it/equititalia/opencms

³⁰ www.poste.it/

Comuni piemontesi, coordinato dalla Città di Torino, finalizzato a diffondere e sviluppare servizi pubblici on-line.

Un nuovo servizio molto diffuso a livello transattivo è il "Pagamento quote mensa scolastica": è presente con autenticazione nei Comuni di Asti e Biella, nella Provincia di Torino nei Comuni di Pavone Canavese, Cambiano, La Loggia, Pino Torinese, Poirino, Rivalta di Torino, Settimo Torinese, Trofarello, Volpiano, nella Provincia del Verbano Cusio Ossola nei Comuni di Domodossola e Omegna. Il pagamento del pasto può essere automatizzato con l'introduzione di un sistema che prevede il pagamento anticipato con acquisto di "buoni virtuali" in sostituzione del pagamento tradizionale. Solitamente la possibilità di effettuare il pagamento è associata alla possibilità di controllare on-line la situazione aggiornata relativa ai propri versamenti.

Tabella 8 – Diffusione dei servizi rilevati nei Comuni piemontesi con almeno livello modulistica

Servizi	numero Comuni livello →=3
Pagamento ICI	33
Dichiarazione cambio di abitazione	18
Pagamento quote mensa scolastica	13
Pagamento TARSU-TIA	12
Richiesta certificati anagrafici ³¹	10
Iscrizione servizio mensa scolastica	9
Pagamento contravvenzioni ³²	8
Visura catastale	7
Autocertificazione anagrafica	6
Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)	6

³¹ I Comuni di Oleggio, Castello (NO), Ivrea (TO), Acqui Terme (AL), Asti, Biella, Cossato (BI), Benna (BI), Intragna (VCO), Giaveno (TO), Torino

³² I Comuni di Asti e nella provincia di Torino i Comuni di Condove, Nichelino, Oulx, Sauze d'Oulx, Torino, Venaria Reale, Vinovo.

³³ www.agenziaterritorio.it/

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Una novità rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti è costituita dalla presenza in forma transattiva del servizio Visura catastale. Alcuni Comuni rimandano al sito dell'Agenzia del Territorio³³ e permettono in tal modo la consultazione gratuita degli atti e dei documenti catastali, attraverso i dati identificativi del bene immobile, o attraverso il codice fiscale del proprietario. In alcuni casi, tramite la collaborazione con Poste italiane, è possibile ricevere a pagamento, via mail o via posta ordinaria, le visure richieste. Il servizio è attivo nei Comuni di: Giaveno, La Loggia, Luserna San Giovanni, Pino Torinese, per la Provincia di Torino; Omegna per la Provincia del VCO; Cossato e Borgomanero per la Provincia di Novara.

5.5 Modalità di autenticazione

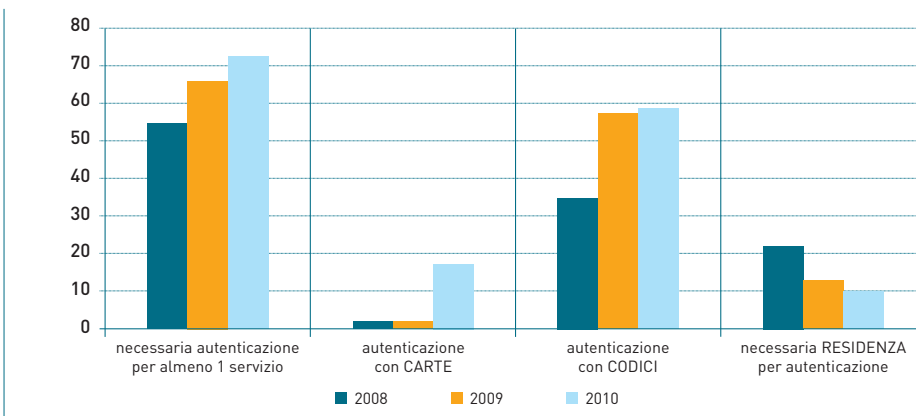
Come nella precedente rilevazione, si analizzano le forme di autenticazione individuate nel corso dell'analisi dei servizi oggetto del paniere di indagine.

La figura seguente mostra il numero di servizi che richiedono le forme di autenticazione censite (carte, codici o pin e necessaria residenza) e confronta i dati con le precedenti rilevazioni. Negli anni si evidenzia un incremento, seppur limitato, dei servizi che richiedono l'autenticazione: aumenta il numero di servizi che richiedono l'utilizzo di carte per l'accesso al servizio, rimane stazionario l'utilizzo del codice o pin mentre si riscontra una diminuzione dell'accesso mediante l'inserimento di un proprio dato personale che mostri l'appartenenza del cittadino al Comune di residenza. Nel dettaglio, **77 servizi rilevati richiedono qualche forma di autenticazione** per l'accesso: 16 possono richiedere l'utilizzo della Carta di Identità Elettronica³⁴ ma è possibile accedervi anche con alcune delle altre forme di autenticazione (si tratta di alcuni servizi offerti da Sistema Piemonte che richiedono in alternativa password e pin di accesso al portale), 58 richiedono l'inserimento di codici o pin, 10 di dati personali, quali ad esempio il codice fiscale.

La Regione Piemonte punta maggiormente sull'utilizzo di strumenti diversi dalle carte, ma comunque in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto (es. User id e pwd) perché comportano minori criticità.

³⁴ Per i Comuni di Ivrea, Luserna San Giovanni, Moncalieri, Nichelino, Pinerolo, Settimo Torinese, Venaria Reale e Vinovo, nella Provincia di Torno, Asti, Vercelli, Tortona (AL), Cuneo.

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



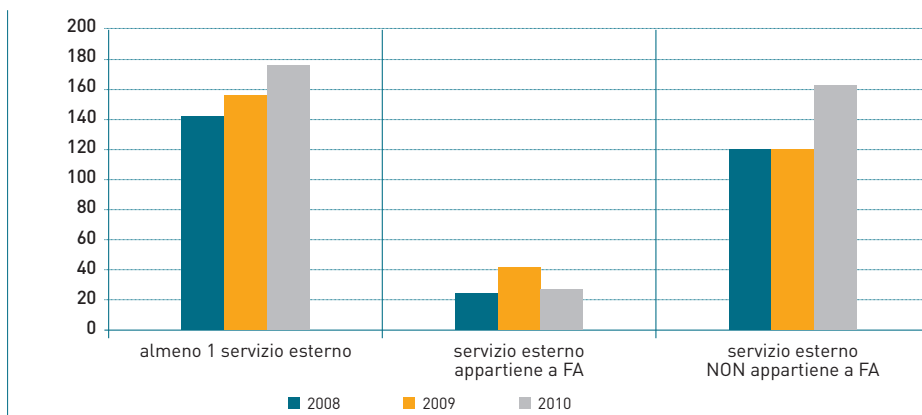
Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

5.6 Modalità di autenticazione

Si tratta di servizi il cui link è presente nel sito del Comune, ma che sono erogati da siti esterni quali siti di riscossione tributi, di forme associative (soprattutto per i Comuni di piccole dimensioni), portali di servizi (es. portale Sistema Piemonte), che, come precedentemente sottolineato, permettono alle amministrazioni di implementare procedure on-line a costi inferiori. Nel 2010 dispongono **di almeno un link ad un sito esterno 176 Comuni piemontesi**, a fronte dei 154 della precedente rilevazione, di cui 27 appoggiano i servizi a siti delle forme associative (l'anno scorso 42)³⁵, e 163 a siti vari come portali riscossione tributi (a fronte di 120 degli anni 2008 e 2009).

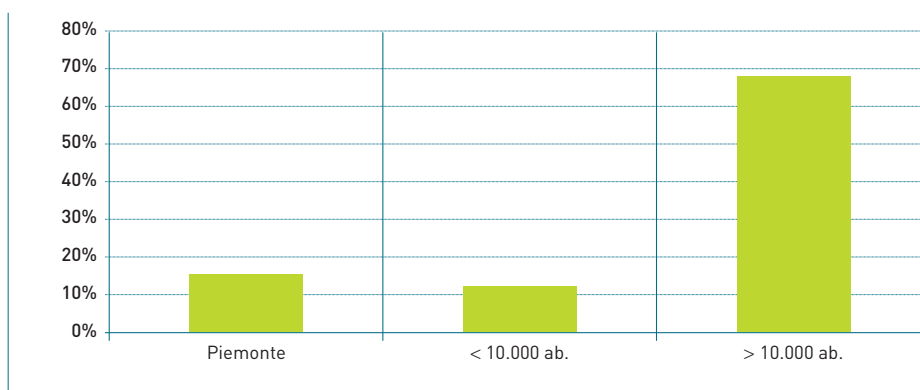
³⁵ Tale riduzione è da imputarsi alla scomparsa di servizi dai siti comunali, i quali erano presenti nel 2009, ma non più nel 2010, oppure al fatto che nel corso dell'ultimo anno il comune si è apprestato a offrire tale servizio direttamente attraverso il proprio sito

Figura 20 – Servizi esterni ai siti web istituzionali



Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Come si evince dalla figura seguente, sono soprattutto i Comuni superiori ai 10.000 abitanti a possedere almeno un link ad un sito esterno. Dispongono di almeno un servizio esterno il 68,3% dei Comuni superiori ai 10.000 abitanti e l'11,6 % dei piccoli Comuni. Il link maggiormente presente nei siti comunali, per quanto riguarda i servizi oggetto del paniere di indagine, riporta al portale Sistema Piemonte, di cui si tratta nel paragrafo successivo. Altri link esterni molto utilizzati dai Comuni sono: il sito dell'Agenzia delle entrate per le visure catastali, il sito di schoolsuite.it per l'iscrizione e la gestione della mensa scolastica. Per il pagamento delle imposte comunali (ICP, ICI, TARSU, COSAP) il sito di Poste Italiane è il più utilizzato.

Figura 21 – Servizi esterni ai siti web istituzionali per dimensione del Comune

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

6 IL PORTALE SISTEMAPIEMONTE

Sistema Piemonte è il portale per accedere ai servizi che la Pubblica Amministrazione piemontese rende disponibili via web a cittadini, professionisti ed imprese.

Il portale nasce nel 2000 grazie agli investimenti della Regione Piemonte e del CSI-Piemonte. Il catalogo dei servizi si è arricchito progressivamente nel corso degli anni, ed oggi ne annovera circa 200, divisi in canali tematici.

All'interno della rilevazione servizi on-line di quest'anno è stata effettuata un'analisi di dettaglio di Sistema Piemonte. Tra i 34 servizi oggetto del nostro paniere di indagine sono stati individuati i seguenti 6 servizi per i quali almeno un Comune reindirizza al portale Sistema Piemonte per la sua erogazione:

1. Concorsi pubblici;
2. Richiesta assistenza domiciliare;
3. Dichiarazione cambio di abitazione ;
4. Pagamento contravvenzioni;
5. Pagamento ICI;
6. Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL).

La possibilità di pubblicare concorsi tramite il portale Sistema Piemonte rientra nel servizio dell'**albo pretorio**³⁶. Sebbene siano 34 i Comuni che usufruiscono dell'albo pretorio on-line su Sistema Piemonte, solo 7 Comuni contengono il link a tale servizio sul proprio sito³⁷. Nello specifico, tra questi solo il Comune di Nucetto (CN) vi

³⁶ <http://portal.sistema-piemonte.it/portal/page/portal/sistemapiemonte/alboPretorio>

³⁷ 10 comuni, invece, pur potendo usufruire dell'albo pretorio on line su Sistema Piemonte offrono sul sito un albo pretorio on line autonomo, i rimanenti 17 non hanno alcun link all'albo pretorio sul proprio sito.

³⁸ In attuazione della legge 69/2009 [art.32] per quanto riguarda gli effetti di pubblicità legale di atti e provvedimenti.

³⁹ <http://salute.sistemapiemonte.it/index.shtml>

⁴⁰ www.comunefacile.it/intro.shtml

⁴¹ I servizi di ComuneFacile sono: cambio indirizzo on line, calcolare e pagare l'ICI, Dichiarazione ICI on line, Consultazione e pagamento multe, Inoltro ricorsi al prefetto, Muoversi in città uso del suolo, Richiesta permessi ZTL. In fase di pubblicazione Visure tributi comunali e Pratiche immobiliari.

⁴² www.sistemapiemonte.it/cgi-bin/comunefacile/Comun.cgi?provincia=1001000

⁴³ <https://servizi.torinofacile.it/servizi/>

⁴⁴ www.sistemapiemonte.it/cgi-bin/comunefacile/comuni.cgi?provincia=1001000

⁴⁵ Di seguito è possibile effettuare una ricerca per verificare se il servizio è attivo e con quali funzionalità, per il comune in cui è ubicato l'immobile <http://portal.sistemapiemonte.it/portal/page/portal/sistemapiemonte/tributi/ici?comuneSelezionato=&pageNum=1>

⁴⁶ <https://servizi.torinofacile.it/servizi/ici.shtml>

contiene informazioni sui concorsi banditi. Tale albo permette di ricercare e consultare on-line gli atti amministrativi pubblicati da Province, Comuni, Forme Associate e altri Enti³⁸. La ricerca semplice, circoscritta ai documenti in corso di pubblicazione, è rivolta al singolo cittadino, la ricerca avanzata che si estende anche ai documenti in archivio storico (cioè quelli di cui è scaduto il periodo di pubblicazione) è invece rivolta al personale addetto dei vari Enti.

Il **Servizio Richiesta assistenza domiciliare**³⁹ è presente nel portale Sistema Piemonte come semplice pagina informativa. È tendenzialmente rivolto ai cittadini di tutti i Comuni Piemontesi. Solo il sito del Comune di San Mauro Torinese (TO) rimanda a tale pagina. Ai fini dell'analisi presentata in questo capitolo si è deciso di trascurare questo servizio in quanto si tratta di una semplice pagina informativa e generica per tutti i Comuni piemontesi (non personalizzata).

I servizi **Dichiarazione cambio di abitazione, Pagamento contravvenzioni, Pagamento ICI e Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)** rientrano invece nei servizi erogati nell'ambito del progetto di e-government "AtoC Piemonte – **Comune Facile**"⁴⁰ coordinato dalla Città di Torino e finalizzato a diffondere e sviluppare servizi pubblici on-line⁴¹. Tali servizi sono disponibili nel sito di Sistema Piemonte⁴² per i residenti nei Comuni piemontesi aderenti al progetto e anche nel sito Torino Facile⁴³ per i residenti nel Comune di Torino. La **registrazione** è un prerequisito fondamentale per la fruizione dei servizi offerti da Comune Facile per il riconoscimento inequivocabile dell'utente.

Analizzando l'**elenco dei Comuni**⁴⁴ che aderiscono a Comune Facile, relativamente ai servizi **Pagamento ICI** e **cambio di indirizzo on-line**, emerge che:

- **688** Comuni piemontesi su **1206** totali erogano on-line il servizio **Pagamento ICI**⁴⁵ in modalità informativa (calcolo ICI on-line); di questi solo il Comune di Torino mette a disposizione dei propri cittadini anche il servizio di pagamento on-line⁴⁶ in modalità transattiva.
- sono **53** i Comuni che permettono il **cambio di indirizzo on-line** (che nel nostro paniere oggetto di indagine rientra nel servizio "Dichiarazione Cambio di abitazione") presentando la dichiarazione on-line all'Ufficio Anagrafe del proprio Comune di residenza e seguendone il relativo iter. Tutti questi Comuni offrono anche il servizio Pagamento ICI discusso al punto precedente.

Per i rimanenti due servizi considerati il portale Sistema Piemonte rimanda al sito Torino Facile, in quanto sono erogati solo dal Comune di Torino. Per entrambi i servizi è stato rilevato il reindirizzamento a Sistema Piemonte da alcuni Comuni limitrofi al Comune di Torino, i quali informano i propri cittadini, che si recano nel capoluogo

della Regione per lavoro, studio o motivi personali, su come poter usufruire di tali servizi del Comune di Torino nel caso ne abbiano bisogno.

Il servizio **Pagamento contravvenzioni**⁴⁷, denominato Multe on-line nel progetto Comune Facile, permette di consultare (compilando i campi relativi al numero di targa) ed eventualmente pagare le multe **a proprio carico nel Comune di Torino** attraverso il portale Torino Facile e previa autenticazione. Linkano a tale servizio solo tre Comuni: Nichelino, Venaria, Vinovo.

Il servizio compilazione on-line dei permessi ZTL⁴⁸, corrispondente al servizio **Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL) in modalità transattiva**, si riferisce alla sola città di Torino. Inizialmente utilizzabile attraverso il portale Torino Facile linkato da Sistema Piemonte ora non è più disponibile. Attualmente i cittadini possono scaricare e stampare il modulo di richiesta per uno o più permessi ZTL da compilare manualmente. I Comuni Nichelino, Pinerolo e Vinovo contengono sul proprio sito un link a questa pagina.

Riassumendo, la tabella seguente mostra il numero di Comuni che offre ciascuno dei servizi considerati su Sistema Piemonte (o Torino Facile nel caso del comune di Torino):

Tabella 9 – Comuni che aderiscono a Sistema Piemonte per i diversi servizi considerati nel nostro paniere di indagine

Concorsi (tramite albo pretorio)	34
Pagamento ICI	688
Cambio indirizzo on line	53
Assistenza domiciliare (pagina informativa generica, non personalizzata per comune)	0
Pagamento contravvenzioni	1 (Torino)
Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)	1 (Torino)
TOT almeno 1 servizio	702

⁴⁷ www.sistemapiemonte.it/multeonline/

⁴⁸ www.sistemapiemonte.it/viabilita/ztl/

⁴⁹ I Comuni di Spinola (AL), Nucetto (CN), Valdieri (CN), Tornaco (NO), Veruno (NO), Banchette (TO), Prali (TO), Salza di Pinerolo (TO), griffa (VB), Cigliano (VC) Saluggia (VC), Collegno (TO), Ivrea (TO), Luserna San Giovanni (TO), Moncalieri (TO), Nichelino (TO), Pinerolo (TO), Rivoli (TO), San Mauro Torinese (TO), Settimo Torinese (TO), Venaria Reale (TO), Vinovo (TO), Vercelli (VC), Tortona (AL), Borgo San Dalmazzo (CN), Cuneo (CN).

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Aggregando il dato si ottiene che sono 702 i Comuni che attraverso il portale Sistema Piemonte (o Torino Facile) permettono al cittadino di usufruire di servizi on-line. Le tabelle seguenti evidenziano come soltanto **26 Comuni**⁴⁹ presentino all'interno del loro sito istituzionale **il link ad uno dei servizi appena descritti in Sistema Piemonte**. Di questi la maggioranza si trova nella provincia di Torino e presenta una popolazione superiore ai 10.000 abitanti. Tale situazione è ben evidenziata nella tabella seguente. A questi Comuni bisogna aggiungere il Comune di Torino che sfrutta il portale Torino Facile, complementare a Sistema Piemonte, per l'offerta di questi servizi.

Tabella 10 – Comuni che presentano un link a Sistema Piemonte - suddivisione per dimensione

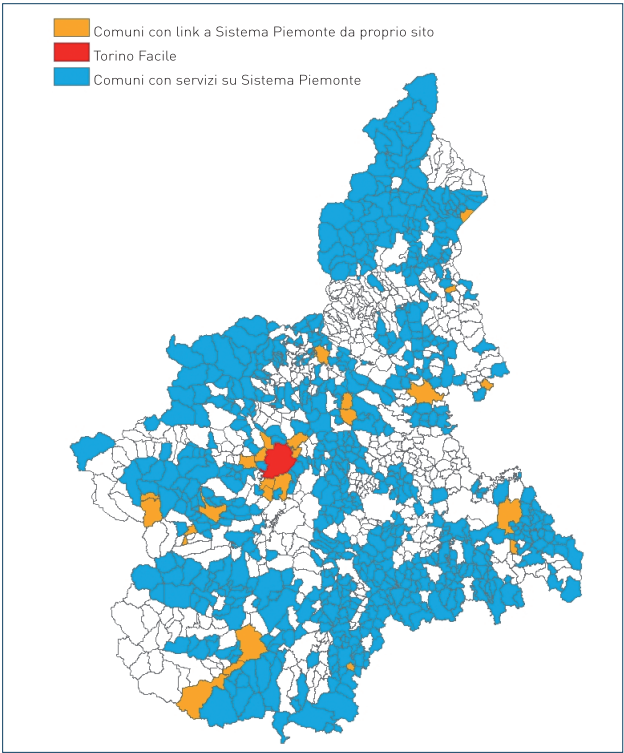
LINK A SISTEMA PIEMONTE	
Provincia	Totale
AL	2
AT	
BI	
CN	4
NO	2
TO	14
VB	1
VC	3
Totale complessivo	26

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

La figura seguente evidenzia la distribuzione nel territorio piemontese dei Comuni che usufruiscono del portale Sistema Piemonte per i servizi considerati e la loro pubblicizzazione sui siti comunali. Si evince che, nonostante più della metà dei Comuni piemontesi usufruiscano del portale Sistema Piemonte per almeno un servizio, sono pochi i Comuni che **presentano un link** a tale portale dal loro sito comunale.

Figura 22 – Comuni con link a Sistema Piemonte

Dimensione	Comuni Link
← 5.000	11
5.000 - 10.000	1
10.000 - 500.000	14



Da un'analisi più approfondita si nota come i Comuni che, pur usufruendo di Sistema Piemonte, non lo rendono esplicito attraverso il proprio sito comunale, tendano a presentare nel proprio sito solo informazioni generiche relative al servizio in questione (es. come fare per... oppure l'indicazione degli uffici di riferimento) nelle sezioni specifiche del sito (per il pagamento dell'ICI nella sezione tributi del Comune, per il servizio Dichiarazione Cambio di Residenza nella sezione anagrafe) o addirittura a non indicare il servizio, nonostante permettano in Sistema Piemonte un servizio più avanzato.

Nel dettaglio presentano informazioni relative al pagamento dell'ICI nel proprio sito (senza linkare al portale) 366 Comuni che presentano in Sistema Piemonte la possibilità di calcolarla on-line e dei 53 Comuni che permettono di inoltrare online la "Dichiarazione cambio indirizzo" in Sistema Piemonte, 11 rimandano al servizio dal sito comunale, 6 offrono nel proprio sito solo informazioni generiche relative all'iter ed i rimanenti non hanno indicato il servizio nel sito comunale.

Per quanto riguarda il pagamento dell'ICI, la tabella sottostante evidenzia, inoltre, come ben 5 Comuni, pur aderendo a Sistema Piemonte per questo servizio, offrano sul sito comunale la possibilità di effettuare tale pagamento secondo una modalità transattiva⁵⁰ gestita autonomamente o attraverso canali alternativi a Sistema Piemonte.

⁵⁰ Sono i comuni di Saliceto (CN), Baveno (VCO), Stresa (VCO), Settimo Torinese (TO), Borgaro Torinese(TO)

⁵¹ Sono i comuni di Saliceto (CN), Baveno (VCO), Stresa (VCO), Settimo Torinese (TO), Borgaro Torinese(TO)

Tabella 11 – Pagamento ICI

	Numero comuni	% comuni (su 688)
Link a Sistema Piemonte da sito e offerta del servizio su Sistema Piemonte	19	2,8%
Presenza sul sito del servizio con interazione <4 ma assenza del link a Sistema Piemonte	361	52,5%
Presenza sul sito del servizio con interazione 4 ma assenza del link a Sistema Piemonte ⁵¹	5	0,7%
Assenza del servizio su sito, ma presenza del servizio su Sistema Piemonte	303	44,0%
Totale	688	

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

Infine, sono **303** i Comuni che dispongono del calcolo dell'ICI in Sistema Piemonte ma non lo pubblicizzano nel proprio sito comunale e 30 i Comuni che presentano la possibilità di inoltrare on-line la propria dichiarazione di cambio indirizzo e non pubblicizzano nel sito comunale tale possibilità.

Tabella 12 – Cambio indirizzo on line

	Numero comuni	% comuni (su 53)
Link a Sistema Piemonte da sito e offerta del servizio su Sistema Piemonte	12	22,6%
Presenza sul sito del servizio con interazione <4 ma assenza del link a Sistema Piemonte	11	20,8%
Assenza del servizio su sito, ma presenza del servizio su Sistema Piemonte	30	56,6%
Totale	53	

Fonte:
Osservatorio ICT
del Piemonte -
CRC Piemonte

7 CONCLUSIONI

Sintetizzando i risultati emersi dalla rilevazione 2010 sui servizi on-line della PA piemontese, si nota un generale miglioramento (la percentuale di Comuni che dispone di un sito web ufficiale è in continua crescita, pari all'87,9%) spinto con molta probabilità dalle indicazioni normative che a livello nazionale hanno stimolato i Comuni a qualificare la propria presenza on-line.

Quest'anno la metodologia di indagine è stata infatti confrontata con le "Linee guida per i siti web della PA", previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009 n. 8 e pubblicate in maniera provvisoria il 9 marzo 2010 ed in maniera definitiva il 26 luglio 2010, dopo un periodo di consultazione pubblica, terminata la quale le proposte prodotte e le valutazioni raccolte sono confluite nella revisione del documento.

Uno dei principali segnali di quanto la normativa possa stimolare la reazione degli enti all'informatizzazione dei servizi è, ad esempio, l'esistenza dell'albo pretorio on-line. A seguito della legge n. 69 del 18 giugno 2009, la quale riconosce l'effetto di pubblicità legale solamente agli atti e ai provvedimenti amministrativi pubblicati dagli Enti Pubblici sui propri siti informatici (articolo 32), il servizio è presente nel 60% dei siti, così come "l'Operazione Trasparenza" ad oggi coinvolge già il 50% dei Comuni (percentuale che sale ad oltre il 90% nel caso dei Comuni con più di 5.000 abitanti). L'interazione con la PA tramite il web, sebbene in crescita, continua a rimanere quasi esclusivamente a livello informativo / offerta di modulistica scaricabile.

L'80,2% dei Comuni offre almeno un servizio on-line: tale percentuale, come quella dei Comuni con sito web ufficiale è in costante crescita, tuttavia i servizi con livello di interazione transattivo (→=3) sono in molti casi offerti tramite link esterni (176

Comuni). La piattaforma Sistema Piemonte è uno dei principali siti esterni che i Comuni piemontesi utilizzano per offrire i propri servizi. Tuttavia va detto che, nonostante questa piattaforma fornisca un set di servizi molto ampio, risulta essere ancora sottoutilizzata, infatti solo 26 Comuni hanno sul proprio sito un link diretto a Sistema Piemonte per almeno un servizio. Il legame tra la dimensione del Comune e la transattività del servizio offerto è ancora l'elemento chiave per l'interpretazione dei risultati: i Comuni di dimensioni ridotte, sia per difficoltà economiche, sia per l'effettivo minore afflusso di cittadini agli sportelli, risultano meno propensi all'utilizzo del web. La collaborazione e sinergia tra i Comuni nell'offrire servizi on-line potrebbe aiutare a superare tale problematicità: i casi di alcune Province (Asti e Biella) o alcune associazioni di Comuni (es. Basso Gru e Curone, Intorno al lago ...), così come l'utilizzo di piattaforme come Sistema Piemonte posso essere considerati alcuni esempi di iniziative avviate in Piemonte al fine di sostenere le piccole realtà comunali nell'offerta di servizi pubblici online.

Il mancato compimento di un vero e proprio processo di e-government in grado di sfruttare il web per un impatto reale sulla vita di cittadini e imprese è, in sintesi, fortemente condizionato dalla difficoltà nell'attuare una pianificazione strategica unitaria e basata su criteri di interoperabilità, nell'avviare un cambiamento organizzativo interno alla Pubblica Amministrazione e, accanto a questo, nell'investire risorse economiche che l'attuale periodo storico richiede di razionalizzare. La sfida posta dall'e-government è infatti principalmente di natura culturale e consiste nella capacità di integrare la tradizione amministrativa alla nuova cultura della rete.

Se per quanto riguarda il back-office e l'organizzazione interna le nuove opportunità possono essere mutate dal mondo dell'impresa, nel front-office processi basati sulla partecipazione attiva della popolazione possono prendere le mosse dagli strumenti offerti dal web 2.0 e dai social network.

Di fronte al rinnovato processo di sviluppo della presenza on-line dei Comuni piemontesi, evidenziato dalla rilevazione e mosso dalla normativa promossa a livello nazionale e dalla diffusione di nuove opportunità e paradigmi tecnologici, occorrerà infine osservare ed analizzare la reazione che i cittadini e le imprese sapranno dare all'innovazione e alla nuova disponibilità di servizi, nonché la capacità che le PA avranno di muoversi in modo coerente e unitario, all'interno di un processo di innovazione di sistema.

8 METODOLOGIA RILEVAZIONE SERVIZI ON-LINE

Si analizzano i siti web istituzionali di tutti i Comuni della Regione. L'analisi di ciascun sito istituzionale del Comune prevede tre step:

1. **analisi della presenza del sito;**
2. **customer satisfaction e analisi della qualità del sito su home page;**
3. **analisi dei servizi erogati on-line.**

Per la rilevazione si utilizza un file access realizzato ad hoc.

8.1 Analisi della presenza del sito

Si verifica, in primo luogo, l'esistenza di un **dominio istituzionale** attivo

(www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it)

(es. www.comune.genova.it o www.comune.gressoneystjean.ao.it/comune/it/home_page.aspx)

In assenza di tale condizione, si verifica con attenzione l'ufficialità di altri siti individuati tramite motori di ricerca. I contenuti devono essere del Comune, ufficiali e strutturati, deve essere evidenziata chiaramente l'identità del soggetto pubblico responsabile (es. <http://62.110.124.170/mondovi/index.htm?pg=Y>)

Gli indicatori da analizzare sono di seguito elencati:

► ANALISI URL

1 = URL STANDARD (www.comune.nomecomune.siglaprovincia.it o www.comune.nomecomunecapoluogo.it)

0 = URL NON STANDARD (es. www.giaveno.it)

► UFFICIALITÀ DEL SITO 0 = sito non trovato

1 = sito ufficiale

2 = sito non ufficiale

► **TIPOLOGIA DEL SITO WEB COMUNALE**⁵²: se il sito rientra in uno dei seguenti modelli standard:

a. **Polo Telematico Biellese** 0 = NO

1 = SI (es. www.comune.cossato.bi.it/on-line/Home.html)

b. **Comuni in rete** 0 = NO

1 = SI (es. www.comune.castelboglione.at.it)

⁵² Le tipologie di sito variano per le Regioni Liguria e Valle d'Aosta.

8.2 Customer satisfaction e analisi della qualità su home page

Si analizza la presenza di strumenti atti a raccogliere la soddisfazione utente, facilitazione della navigazione, partecipazione, trasparenza presenti in homepage.

Gli indicatori da analizzare sono di seguito elencati:

› PRESENZA DI EMOTICON NELLA HOME PAGE⁵³

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.biella.it/home/index.php?splash)

› INOLTRO SEGNALAZIONI/RECLAMI

0 = NO

1 = SI (es. www.comuneacqui.com/acqui_terme/vari/suggerimenti.php)

› PRESENZA DI UN MOTORE DI RICERCA ALL'INTERNO DEL SITO

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.aosta.it)

› PRESENZA DI UNA MAPPA DEL SITO

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.issogne.ao.it/it/amministrazione/tools/mappa-delsito.aspx)

› PRESENZA DI ALTRE FORME DI AIUTO ALLA NAVIGAZIONE (ES. HELP, FAQ, GLOSSARIO)

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.torino.it/videoguide o
www.comune.bard.ao.it/Sito-Ufficiale-Comune-Bard/it/Guida-al-Sito.aspx)

› AGGIORNAMENTO DEL SITO

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

(es. www.comune.airasca.to.it)

› **INTERAZIONE UTENTE – PA:** l'indicatore serve a rilevare, nella home page, la presenza dei seguenti strumenti di partecipazione e discussione:

a. forum (no bacheca)

0 = NO

1 = SI (es. <http://cogne.forumup.it/ntopic405-cogne.html>)

b. Newsletter tramite e-mail

0 = NO

1 = SI (es. www.comunedisanremo.it/?q=newsletter/latoutente)

c. Newsletter tramite sms

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.sanbenignocanavese.to.it/Comune/it/Comune-online/Newsletter.aspx)

⁵³ La presenza di emoticon per almeno un servizio è rilevata nella parte relativa all'analisi dei servizi on-line.

- d. sondaggi** 0 = NO
1 = SI (es. www.comune.noviligure.al.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx)
- e. RSS⁵⁴** 0 = NO
1 = SI (es. www.comune.torino.it/torss)
- f. chat** 0 = NO
1 = SI (es. www.comune.argenta.fe.it/e-democracy/chat.aspx)
- g. facebook/twitter** 0 = NO
1 = SI (es. www.comune.candelo.bi.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1)
- h. blog** 0 = NO
1 = SI (es. <http://blog.comune.livorno.it/>)
- i. podcast / streaming** 0 = NO
1 = SI (es. www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/4310)

➤ **CATEGORIZZAZIONE DEI SERVIZI:** la tipologia di navigazione proposta all'utente rispetto ai contenuti relativi ai servizi. L'organizzazione dell'informazione si può desumere dai menu dell'home page del sito.

a. servizi suddivisi secondo la configurazione del Comune (es. per uffici)

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.issogne.ao.it/it/amministrazione/albopretorio/archivio-atti.aspx
e www.comune.verres.ao.it/it/amministrazione/default.aspx)

b.servizi suddivisi per aree tematiche

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.moncalieri.to.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1)

c. servizi suddivisi per eventi della vita (es.: pagare le tasse/avere un figlio/vivere in salute ecc). 0 = NO

1 = SI (es. www.comune.cossato.bi.it/on-line/Home.html)

d. servizi suddivisi per categorie di utenti (cittadini, imprese)

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.alessandria.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/1)

⁵⁴ I feed RSS (RDF site summary) sono un formato in cui il contenuto del sito può essere esportato per essere reso disponibile a servizi di raccolta di contenuti ed è oggi lo standard de facto per l'esportazione di contenuti web. Gli utenti possono accedervi per essere aggiornati sulle ultime modifiche del sito.

> LINGUE

[indicazione del numero di lingue straniere attive (occorre verificarle) nel sito]

(es. www.comune.sestriere.to.it/default_e.asp)

> MULTICANALITÀ: servizi “integrati” su più canali diversi dal web, cioè servizi che possono essere fruiti su canali quali il cellulare, il call center o veicolati dalla tv digitale nell’ambito del cosiddetto t-gov. Possibilità di usufruire di determinati servizi tramite:

- a. call center** 0 = NO
 1 = SI (es. www.comune.rivoli.to.it/interna.asp?idArea=117)
- b. numero verde** 0 = NO
 1 = SI (es. www.comune.bologna.it/ambiente/QualitaAmbientale/Rifiuti/Informazioni/NumVerde.php)
- c. cellulare** 0 = NO
 1 = SI (es. www.regione.piemonte.it/tributi/auto/pagam.htm)
- d. T gov** (servizi veicolati da TV digitale)
 0 = NO
 1 = SI (es. www.comune.lecce.it/comunelecce/Canali+di+accesso/Progetti/Societ%C3%A0+della+Conoscenza/Puglia+Tgov.htm)

> PRESENZA ORGANIGRAMMA UFFICI

- a. Esiste organigramma senza nomi dei responsabili**
0 = NO
1 = SI (es. www.comune.trecate.no.it/home.htm)
- b. Esiste organigramma con nomi responsabili**
0 = NO
1 = SI (es. www.comune.bologna.it/comune/organizzazione/organigramma.php)
- c. Esiste organigramma con contatto mail dei responsabili e/o contatto mail dell'ufficio** (è sufficiente la presenza di una e-mail)
0 = NO
1 = SI (es. www.comuneloano.it/comune/w3c/organigramma.asp)
- d. Esiste organigramma con almeno 1 contatto di posta elettronica certificata per responsabile / ufficio** (è sufficiente la presenza di una e-mail)
0 = NO
1 = SI (es. www.comune.biella.it/home/index.php?organigramma)

➤ **PRESENZA E-MAIL GENERICA DEL COMUNE** (es. info@nomecomune.siglaprovincia.it)

a. **esiste mail generica** (NB basta che ci sia es. almeno una e-mail)

0 = NO

1 = SI (www.comune.cerano.no.it/pub/indexold.php)

b. **Esiste PEC generica** (NB basta che ci sia es. almeno una e-mail)

0 = NO

1 = SI (es. www.comuneacqui.com)

➤ **PRESENZA ALTRO TIPO DI CONTATTO** (es. numero di telefono)

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.oleggio.no.it)

➤ **BILANCIO COMUNALE**

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.pinerolo.to.it/com_traspa/bilancio.htm)

➤ **DATA AGGIORNAMENTO BILANCIO COMUNALE** (anno)

➤ **PRESENZA SEZIONE DENOMINATA “ALBO PRETORIO ON-LINE”**

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.issogne.ao.it/it/amministrazione/default.aspx)

➤ **DATA AGGIORNAMENTO ATTI CONSIGLIO COMUNALE** (mese / anno)

➤ **PRESENZA INFORMAZIONI (DETTAGLIATE) RELATIVE ALL'URP**

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.cuneo.it/relazionicolpubblico/urp/index.html)

➤ **PRESENZA SEZIONE “TRASPARENZA, VALUTAZIONE E MERITO” O CON NOMI SIMILI TIPO OPERAZIONE TRASPARENZA**

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.gressan.ao.it)

➤ **PRESENZA SEZIONE “PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI”**

0 = NO

1 = SI (es. www.comune.torino.it/procedimenti)

8.2 Analisi dei servizi on-line

Ai rilevatori è richiesto di analizzare il sito istituzionale del Comune per individuare i 34 servizi oggetto del paniere di indagine.

I servizi on-line – lista di riferimento

- Assegno nucleo familiare
- Autocertificazione anagrafica
- Autorizzazione sanitaria somministrazione-alimenti e bevande
- Autorizzazione Unica SUAP
- Bandi di gara
- Concorsi pubblici
- Comunicazione vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni
- Concessione occupazione suolo pubblico (COSAP – TOSAP)
- Concessione passo carrabile
- Consultazione cataloghi e prestito bibliotecario
- Contrassegno di invalidità
- Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)
- Dichiarazione cambio di abitazione
- Dichiarazione ICP
- Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)
- Dichiarazione TARSU
- Iscrizione a corsi comunali
- Iscrizione asilo nido
- Iscrizione centri estivi
- Iscrizione servizio mensa scolastica
- Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)
- Pagamento contravvenzioni
- Pagamento ICI
- Pagamento ICP
- Pagamento quote mensa scolastica
- Pagamento retta asilo nido comunale
- Pagamento TARSU-TIA
- Permesso di transito per zone a traffico limitato (ZTL)
- Richiesta assistenza domiciliare
- Richiesta certificati anagrafici

Richiesta esenzione pagamento mensa scolastica
Segnalazione guasti / dissesto stradale

Da un punto di vista procedurale, si analizza in modo sistematico prima di tutto la parte di home page che contiene i servizi visibilmente più interattivi. Tale sezione è tipicamente indicata con etichette quali Servizi on-line, Comune on-line, e-Government, Guida ai servizi, URP on-line ecc.

Le fasi di rilevazione sono di seguito sinteticamente descritte.

RILEVAZIONE ESISTENZA DEL SERVIZIO

Ciascun servizio viene rilevato all'interno del sito comunale ed eventualmente in siti esterni il cui link è presente nel sito del Comune.

Spesso, infatti, i siti web istituzionali comunali rimandano l'erogazione di alcuni servizi a siti esterni, quali siti di riscossione tributi (es. www.comune.galliate.no.it/Come-fare-per/Effettuarepagamenti/Pagamenti-on-line) di forme associative (soprattutto i Comuni di piccole dimensioni), portali di servizi (es. www.sistemapiemonte.it), che permettono alle amministrazioni di implementare procedure on-line a costi inferiori.

Per il Piemonte: nel file access si specifica se tale link conduce a Sistema Piemonte (www.sistemapiemonte.it).

SERVIZIO EROGATO DA SISTEMA PIEMONTE

0 = NO

1 = SI

Una volta effettuata la corretta scelta del servizio, il rilevatore **inserisce la URL** e valuta il servizio sulla base della presenza/assenza di aspetti diversi che nel loro insieme costituiscono il servizio e che nella metodologia prendono il nome di "prestazioni".

RILEVAZIONE PRESTAZIONI

Le singole prestazioni rilevabili sono:

- 1) Informazioni:** pagine informative contenenti una descrizione completa **di come fruire** del servizio (anche tradizionale). **Non bastano informazioni frammentarie e parziali.**

(es. www.comune.cesena.fc.it/cesena/infoarianna/dettAriannaUfficioTrova.asp?CodProc=180)

2) Moduli stampabili/compilabili:

- a. Documenti originali (es. Bandi di gara) o modulistica in diversi formati (doc, rtf, pdf, htm) che non generano automaticamente una versione stampabile compilata. Si tratta di modulistica da scaricare e successivamente da compilare a mano (es. www.comune.torino.it/autocertificazione/moduli.htm)
- b. Documenti interattivi Pdf o form html che consentono di inserire le informazioni personali e di stampare il modulo già compilato (es. www.comune.torino.it/autocertificazione/auto.htm)

3) Invio informazioni e dati (attivazione di procedimenti): funzione di invio automatico dei dati (form html) che attivano presso l'amministrazione un procedimento. È l'inizio della transazione. NB. da parte della PA, viene garantita on-line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.

4) Conclusione transazione. A seconda della tipologia di servizio questa caratteristica rappresenta il massimo livello di transazionalità ottenibile online. Per un servizio di tipo Autorizzazione è un documento attestante la conclusione dell'iter procedurale interno alla PA. In caso di servizio di pagamento: si assegna tale prestazione quando in un sito si consente di determinare quanto pagare e il pagamento si può effettuare sul sito o, solo all'ultimo passaggio, su sito esterno. Se il pagamento avviene al di fuori del sito va attivata la casella corrispondente. (es. www.comune.torino.it/vigiliurbani/sanzioni/pagamento/modalita.shtml)

5) Personalizzazione: è un'ulteriore evoluzione rispetto alla prestazione 4, l'utente, oltre ad eseguire on-line l'intero ciclo del procedimento amministrativo riceve proattivamente informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.). In quanto tale, differisce da servizio a servizio: ad esempio, nei servizi di pagamento è la precompilazione del modulo di pagamento con i dati dell'utente (che non deve far altro che accedere al servizio con proprio login), per servizi alle imprese, è la memoria di tutte le attività effettuate: ad esempio, la propria "posizione" presso lo Sportello Unico. Per i servizi di autorizzazione può trattarsi della notifica dell'esito positivo in casella mail, etc. (es. <https://servizi.torinofacile.it/servizi/multe.shtml>)

MODALITÀ DI AUTENTICAZIONE

Completano infine il quadro delle informazioni relative al servizio le **modalità di autenticazione**, ovvero l'eventuale segnalazione dell'impossibilità di verificare il servizio a causa di **barriere di accesso** quali sistemi di riconoscimento o necessità di iscrizione:

- **codice/pin**: per fruire del servizio il rilevatore dovrebbe possedere un PIN fornito dall'amministrazione previa iscrizione ai servizi;
(es. <https://net.comune.asti.it/umbasti/login.aspx>)
- **CIE o carta nazionale servizi**: per fruire del servizio il rilevatore dovrebbe utilizzare una smart card fornita dall'amministrazione previa iscrizione ai servizi;
(es. <https://net.comune.asti.it/umbasti/login.aspx>);
- **necessaria residenza** (codice fiscale): per fruire del servizio il rilevatore dovrebbe fornire i propri dati, dimostrando di essere residente.

Successivamente alla rilevazione, sono contattati telefonicamente i referenti dell'ente, del sito o del singolo servizio, per la verifica diretta del servizio. Il referente dell'amministrazione descriverà accuratamente il servizio e quindi il rilevatore potrà procedere alla valutazione del servizio.

SITI ESTERNI

Si rileva inoltre l'eventuale segnalazione di servizi erogati da un sito esterno a quello istituzionale del Comune

(es. www.comune.galliate.no.it/Come-fare-per/Effettuarepagamenti/Pagamenti-on-line)

EMOTICON

Si rileva infine la presenza di emoticon in almeno 1 servizio [0 = NO, 1 = SI
(es. www.comune.torino.it/mettiamocilafaccia)]

Per necessità di analisi, i servizi sono stati successivamente aggregati nelle seguenti categorie:

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

PER L'IMPRESA**AUTORIZZAZIONI**

25 Autorizzazione sanitaria somministrazione temporanea alimenti e bevande

26 Autorizzazione Unica SUAP

**PROCEDURE COMUNALI
ASSOCIATE ALL'AVVIAMENTO
DI NUOVE ATTIVITÀ**

27 Denuncia inizio attività edilizia (DIA edilizia)

28 Dichiarazione Inizio Attività produttive (DIA)

TASSE

29 Dichiarazione ICP (IMPOSTA COMUNALE SULLA PUBBLICITÀ)

30 Pagamento canone/tassa occupazione suolo e aree pubbliche (COSAP/TOSAP)

31 Pagamento ICP

BANDI

32 Bandi di gara

COMUNICAZIONI

33 Comunicazioni vendite straordinarie/liquidazioni/saldi/promozioni

CONCESSIONI

34 Concessione occupazione permanente suolo pubblico