

ACCADEMIA DELLA CLEPSIDRA

**PREFETTURE SUL WEB, DAL BENCHMARKING
ALLE BEST PRACTICES**

Indagine ricognitiva sullo stato di salute dei siti internet delle Prefetture italiane. Utilizzati 26 pattern di valutazione. Oltre 2000 i giudizi in valore numerico, circa 110 i grafici sinottici realizzati.

Alberto Bordi

Elaborazione grafica di Massimo Geria



COLLANA EDITORIALE I GRANI DI SABBIA
"COMUNICAZIONE"

OTTOBRE 2007

INDICE

Introduzione e impostazione dell'opera.....	3
Il valore della comunicazione delle pubbliche amministrazioni nei processi evolutivi della comunità: il rischio di eremitaggio istituzionale ...	7
L'e-government nell'Europa del terzo millennio: i siti internet nei paesi membri dell'unione europea	13
Il portale internet del ministero dell'interno e la storia infinita della legge 150 del 2000	19
Il metodo "soggettivamente oggettivo" del professor martelli applicato alla ricognizione dei siti internet delle prefetture	26
L'utilizzazione di 24 indicatori per approdare ad un giudizio di tipo scientifico	30
Gli indirizzi dei siti internet (Url) delle 85 prefetture presenti sul web.....	35
L'indagine ricognitiva sui siti delle prefetture: impressioni di sintesi e ricerca delle best practices	38
Quadro sinottico della qualità dei siti delle Prefetture misurate con valori numerici	61
Valutazioni complessive e benchmarking delle eccellenze delle criticità dei siti delle Prefetture emerse nella navigazione sul Web	64
Il progetto del Ministero dell'Interno per lo sviluppo dei siti web delle Prefetture-Uffici Territoriali del Governo	76
Conclusioni	84
Bibliografia	88
Sitografia.....	89
Rassegna normativa.....	92

Introduzione e impostazione dell'opera

Dibattere la tematica sulla valenza della comunicazione istituzionale via web a terzo millennio già iniziato potrebbe apparire come dedicarsi ad un argomento scontato e superato perché ampiamente metabolizzato e definitivamente risolto. In realtà le amministrazioni pubbliche italiane, pur presentando indubbi casi di eccellenza sotto tale profilo, presentano ancora carenze e addirittura assenze comunicative sulla Rete piuttosto gravi, che mettono seriamente a repentaglio il ciclo virtuoso, oramai indefettibile, della comunicazione tra apparati pubblici, cittadini ed imprese oltre che tra le stesse strutture pubbliche. L'attenzione di questo studio è rivolta dapprima alla comunicazione web degli apparati del Ministero dell'Interno, che dopo una fisiologica fase di autoreferenzialità on line, oggi è approdata ad impostazioni decisamente evolute e complessivamente in grado di interrelazionare validamente con la cittadinanza utenza, per poi concentrarsi sulla ricognizione dei siti internet delle Prefetture, punctum solens dell'intero quadro comunicativo considerato; infatti la ricognizione avviata nel contesto del presente studio, datata settembre 2007, ha evidenziato come su 103 prefetture soltanto 85 risultassero dotate di un siti internet, tre dei quali in fase di allestimento o integrazione, e molti di quelli realizzati risultassero modesti nell'impostazione, carenti nei contenuti, approssimativi nella grafica, incompleti e molto spesso non aggiornati, andando così a rappresentare un tipico esempio

dell'effetto boomerang che porta un servizio utile, a degenerare a livello di fastidioso disservizio.

Quanto è importante che ogni la nostra prefettura disponga di un sito accessibile, completo, aggiornato, semplice, a misura di cittadino? Moltissimo e non solo in termini di visibilità, modernità, trasparenza ed efficienza dell'apparato amministrativo di cui è in ogni caso vetrina ma secondo un profilo ben più profondo e significativo che va ad incidere sul livello di civiltà e sullo stile di vita dell'intera collettività di riferimento. Infatti dello stile di vita di una comunità fa parte integrante anche il rapporto con le istituzioni parametrato ai cosiddetti eventi della vita, quali la nascita, gli studi, il matrimonio, la sanità, il lavoro ed altro ancora, nei quali rilevano particolarmente la modernità organizzativa, l'efficacia e l'efficienza delle istituzioni, da una parte, e, dall'altra, la crescita culturale, cognitiva (informata ed informatizzata) della popolazione. Se su quest'ultimo fronte sono state intraprese numerose azioni incentivanti l'alfabetizzazione informatica, sul versante pubblico non può di certo mancare una impostazione moderna, efficace, chiara e funzionale della informazione e della comunicazione istituzionale con gli utenti. Questo studio mira in concreto a dare una risposta puntuale all'interrogativo "a che punto siamo con i siti delle nostre prefetture?", ossia è necessario intervenire in via generale ovvero su singole situazioni palesemente deficitarie per raggiungere l'obiettivo di civilizzazione e di crescita in parola? Una prima risposta a tali interrogativi può trovare certamente spunti utili proprio in una attenta valutazione degli elementi emersi dalla ricognizione

realizzata e dalla proiezione in concreto, grazie alla raccolta delle best practices, di una sorta di sito ottimale ed adattabile a tutte le prefetture. Questo prototipo deve possedere alcuni connotati minimi di accessibilità, interattività, fruibilità non derogabili, ai quali ogni prefetto, ogni struttura dell'UTG saranno liberi di aggiungere quei servizi e quei "pulsanti" ulteriori, conformi alla peculiarità di ogni realtà provinciale amministrata. L'analisi dei siti delle Prefetture-UTG non è stata improntata ad un metodo meramente empirico, che può condurre ad un giudizio positivo diffuso sul livello dei media valutati, ma si fonda su una impostazione di tipo scientifico mutuata dal professor Martelli dell'Università di Palermo, il quale, prendendo spunto dalla "teoria relazionale" in campo sociologico, ha individuato quattro macroaree di valutazione, attinenti alle componenti Persuasoria, Comunicativa, Comunitaria ed Identitaria di ogni sito, fondate su un consistente numero di indicatori che conducono ad un giudizio finale sostanzialmente tecnico, sufficientemente attendibile, "soggettivamente oggettivo" come lo stesso docente, con approccio ossimoro, definisce il suo metodo di giudizio.

I risultati della ricognizione sono sicuramente interessanti ed evidenziano situazioni e tendenze da tenere nella debita considerazione, prima tra tutte quella concernente la realizzazione del sito in termini di risorse umane, tecniche e finanziarie e soprattutto l'avvalimento o meno di società o esperti esterni, portando un contributo importante nel dibattito tra insourcing ed outsourcing.

Alcune risultanze ribaltano molte diffuse considerazioni dell'opinione pubblica; ad esempio è segnale di grande interesse la considerazione che numerosi siti eccellenti riguardino le prefetture meridionali, ribaltando le ataviche critiche di inefficienza e non modernità delle strutture pubbliche del nostro sud, mentre, in altra ottica, non si può sottacere il grave ritardo comunicativo su rete delle prefetture di alcune grandi città. La matita rossa meriterebbero i siti istituzionali che non indicano gli indirizzi di posta elettronica dei referenti degli utenti nei vari servizi della prefettura, che non dialogano con i cittadini, che riportano in primo piano notizie oramai superate. Per i siti non accessibili, , ossia non fruibili da parte degli utenti disabili, il segno di voto deve essere doppiamente rosso, essendo questo un requisito obbligatorio imposto dalle nostre autorità informatiche, CNIPA in testa, come anche dalle direttive europee in materia. Se questi sono i gap, le zone d'ombra da correggere, non possiamo non evidenziare i numerosi casi di eccellenza di siti in grado di fornire all'utente servizi di qualità mediatica ulteriori rispetto agli standard che caratterizza la fruibilità ordinaria in termini di contenuti, grafica e navigabilità. Si allude alla presenza di database, di motori di ricerca, di utilizzazione di forum e di chat con esperti, di tour virtuali all'interno della prefettura, di notizie storiche, socioeconomiche della provincia e dei comuni ad essa correlati.

Il valore della comunicazione delle pubbliche amministrazioni nei processi evolutivi della comunità: il rischio di eremitaggio istituzionale

"Non si può non comunicare", è questo un degli assiomi fondamentali della comunicazione definiti da Paul Watzlawick¹ e da altri studiosi della Mental Research Institute di Palo Alto (California) quando cominciarono a formulare la loro concezione sulle nuove tecniche di comunicazione, ponendo a fondamento della "Pragmatica della comunicazione umana" l'assioma che ogni comportamento umano ha valore di messaggio e non ha un suo opposto, ossia non esiste un non comportamento. Anche il silenzio o l'inerzia sono pertanto da annoverare tra le forme di comunicazione, per definizione interattiva, influenzando gli interlocutori, sollecitati a loro volta a comunicare. Anche la pubblica amministrazione ha avvertito da tempo l'esigenza di comunicare con forme più chiare, più snelle e più moderne, abbandonando una primitiva posizione meramente autoreferenziale con la conseguenza di risultare, per i più, un'entità oscura piuttosto che trasparente. Il ruolo della comunicazione come dimensione costitutiva di qualsiasi processo sociale, ha assunto negli ultimi anni il nuovo connotato di strumento prezioso per realizzare i principi di trasparenza, pubblicità, semplificazione, efficacia, partecipazione che devono ispirare l'azione amministrativa pubblica. Con l'avvento di internet, una delle cui caratteristiche consiste proprio nell'interattività, vale a dire nella possibilità per il cittadino-utente di dialogare, intervenire,

¹ Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson P.P., Pragmatica della comunicazione umana, Edizioni astrolabio, Roma 1971

chiedere e proporre, la comunicazione diventa sincrona, se aperta ad un'interfaccia istantaneo, oppure asincrona, realizzabile grazie all'utilizzo della posta elettronica. Su queste basi gran parte delle amministrazioni pubbliche realizzano o programmano siti istituzionali da mettere in Rete per accrescere la propria capacità comunicativa secondo criteri di modernità, snellezza, semplicità, non disgiunti da finalità organizzative e di risparmio economico sicuramente non trascurabili.

La comunicazione non è più solo sostegno alla diffusione di altri servizi ma è servizio essa stessa con un indotto che riverbera positivamente sui rapporti con il cittadino, più informato in quanto informatizzato e più agile nei percorsi dentro i palazzi amministrativi, considerati nella loro doppia dimensione, reale e virtuale.

Qual è la reale capacità comunicativa di un sito internet?

La misurazione della capacità comunicativa di un sito internet istituzionale permette innanzitutto di comprendere fino a che punto il web riesce ad essere uno strumento efficace di dialogo tra le istituzioni ed i cittadini, tra amministratori ed amministrati, offrendo una notevole quantità di informazioni e servizi facilmente fruibili da parte dei visitatori. Un sito è fruibile o "usabile" se costruito in maniera tale, dal punto di vista informatico e grafico, da permettere il soddisfacimento dei bisogni dell'utente finale che lo sta visitando, fornendogli facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti.

Esaminare analiticamente la completezza dei contenuti, il linguaggio, lo stile grafico di un prodotto ipertestuale è sicuramente utile per individuare i punti di

forza attraverso cui il sito riesce a coinvolgere interattivamente gli utenti, creando una vera e propria comunità virtuale.

Qual è l'effettiva importanza di un sito internet istituzionale² ben organizzato e conforme alle aspettative ed agli interessi dei cittadini? Sarebbe davvero riduttivo collegare un giudizio positivo alla sola visibilità dell'ente oppure alla sola modernità di acquisire informazioni utili in modo rapido da parte dei cittadini. C'è ben altro.

La qualità del vivere di una collettività, come anche di un singolo cittadino, si misura nel modo in cui sono gestiti gli eventi, grandi e piccoli della vita, dalla nascita, alle varie fasi dello studio, dal lavoro al voto, e poi la casa, la sanità, il matrimonio, i figli, finanche a eventi o procedure apparentemente più banali (la patente, il passaporto, il porto d'armi, il cambio di residenza, etc.), tutte attività per le quali si entra inevitabilmente e necessariamente in contatto con le amministrazioni pubbliche. Se queste sono moderne, organizzate ed efficienti ed il cittadino è evoluto ed informato, la convergenza e la combinazione di queste due componenti virtuose non può che determinare un Paese virtuoso ed uno stile di vita qualitativamente elevato. Per raggiungere o mantenere questo obiettivo devono lavorare, su separati versanti, ma anche in sinergia, cittadini ed istituzioni; il risultato cui tendere è quella "società dell'informazione per tutti"³ che già a far data dal 1999 costituisce una finalità prioritaria dell'Unione europea, che con il

² Mancini P., Perché comunicazione pubblica? Le ragioni sociali di uno sviluppo impetuoso, in Quaderni di Sociologia vol. XLVI n. 30 Rosenberg e Sellier editori, Torino 2002

³ Ufficio Studi Ministero dell'Innovazione e le Tecnologie, Rapporto statistico sulla Società dell'Informazione in Italia, 2002

piano d'azione e-Europe ha definito le misure necessarie per conseguire collegamenti ad internet meno cari, più rapidi e sicuri. L'e-government, che costituisce in tale contesto la chiave non solo per modernizzare le pubbliche amministrazioni, ma anche per semplificare i rapporti dei governi con i cittadini e le imprese, assicurando efficienza e trasparenza nei servizi, costituisce una straordinaria opportunità per agevolare, attraverso l'integrazione di una buona tradizione amministrativa con la nuova cultura della Rete, il cammino verso la crescita della democrazia e dello sviluppo economico e sociale.

Su queste basi si profila il valore effettivo di un sito internet istituzionale, come quello di ogni singola prefettura, che ha il pregio e l'onere di informare su tutta una serie di servizi e problematiche correlate alla amministrazione periferica del Ministero dell'Interno, e non solo, ponendo a disposizione degli utenti strumenti che consentano di comunicare con l'amministrazione e di essere realmente partecipi della vita pubblica e non soggetti passivi rispetto ad essa. Un sito istituzionale ben organizzato oltre alla valenza oggettiva delle informazioni e dei servizi in esso contenuti, sottende la chiara attenzione del prefetto in sede e della dirigenza della prefettura alla qualità della vita della collettività della provincia in cui si opera; di contro, un sito internet non aggiornato, non organizzato, non chiaro, oltre a creare disinformazione e disservizio, può essere la brutta vetrina di una amministrazione che non vuole o non sa dialogare e che resta arroccata su posizioni anacronistiche di eremitaggio istituzionale.

Da queste posizioni concettuali è partita questa lunga navigazione virtuale in tutti i siti delle prefetture italiane, una fotografia scattata al settembre 2007, una data certa ed un punto fermo indispensabili perché una rilevazione risulti attendibile rispetto alla continua dinamicità degli eventi nella vita del terzo millennio come anche nel web.

L'indagine affrontata in questa sede non può non contemplare anche una rapida esplorazione del Portale del Ministero dell'Interno, della sua genesi, della sua evoluzione che lo ha portato a riconoscimenti dal mondo universitario (Ateneo di Udine) e da parte di riviste specializzate nel campo della comunicazione istituzionale su internet (Lab Italia).

Perché il focus si concentra poi proprio sui siti delle prefetture? Perché è il loro insieme costituisce la realtà virtuale, tanto per utilizzare un ossimoro, più composita, più critica, più variegata, e più bisognosa di un intervento di sviluppo e di rilancio. In effetti la tematica dei siti internet delle prefetture e della triste inadeguatezza di molti di essi alle legittime aspettative dei cittadini, già da qualche anno costituisce una delle priorità del Viminale sul fronte organizzativo e comunicativo. Nel 2005 fu fatta una ricognizione dei (pochi) siti esistenti con un approccio ed una parametrizzazione fondamentalmente empirica senza un metodo rigorosamente scientifico di supporto, con il rischio che l'analisi atecnica dei prodotti informatici possa condurre a un giudizio positivo influenzato da fattori poco significativi in un'ottica socio-istituzionale; si allude ad una bella immagine in home page, ad un template accattivante o ad una notizia puntuale in primo piano,

che hanno la forza, in taluni casi, di mettere in ombra fattori importanti come la possibilità di un download dei documenti, della indicazione degli indirizzi di posta elettronica per i referenti dei servizi, di un motore di ricerca e soprattutto della verifica del vaglio di accessibilità da parte del W3Consortium. L'approccio alla presente ricognizione è stato invece ispirato ad un criterio di concretezza e di utile collaborazione nell'intento di realizzare un supporto da utilizzare per migliorare l'aspetto, i contenuti e la funzionalità comunicativa ed organizzativa di ogni sito delle nostre prefetture. Sulla base dei criteri cari alla impostazione di Martelli⁴, docente dell'Università di Palermo, si è proceduto ad individuare oltre venti indicatori per misurare talune caratteristiche fondamentali dei vari siti con criteri i più oggettivi possibile. Tali indicatori*, individuati dal docente palermitano secondo un'ottica "open", applicabile anche a siti di natura privata e riferibili ad altri contenuti e ad altri contesti, sono stati opportunamente adattati alla nostra rilevazione, perché più aderenti all'analisi di siti istituzionali dotati di talune prerogative peculiari, come quelli delle Prefetture-UTG.

⁴ Martelli S., Comunicazione multidimensionale, I siti internet istituzionali pubblici, Franco Angeli, Milano 2002

L'e-government nell'Europa del terzo millennio: i siti internet nei paesi membri dell'unione europea

Le pubbliche amministrazioni impegnate nello sviluppo di progetti di e-government sono impegnate a sviluppare e dosare il proprio technology mix⁵ essendo le tecnologie dell'informazione e della comunicazione una risorsa straordinaria per le pubbliche amministrazioni desiderose di migliorare i servizi offerti, sviluppare la propria capacità competitiva ed adeguare il livello delle prestazioni alle crescenti esigenze di una collettività sempre più globalizzata.

Dopo l'approvazione del trattato di Maastricht, l'unione europea ha considerato la comunicazione e le nuove tecnologie come obiettivi primari e strategici per lo sviluppo delle comunità nazionali, all'insegna di un emblematico ed efficace slogan "meglio in linea che in coda". Molti governi europei hanno da tempo provveduto a fornire linee guida per la realizzazione dei siti istituzionali; prima dell'Italia si è mosso l'esecutivo francese e quello inglese, ma anche "gli ultimi arrivati" come Estonia e Polonia hanno dato un forte impulso alla comunicazione istituzionale via internet. Vediamo nel dettaglio la situazione in alcuni Paesi dell'Unione.

Austria: nel 1998 è stato promosso il Final report of the Austrian Federal government Working group con l'obiettivo strategico di realizzare il modello del one-stop-shop in cui è il sistema amministrativo dello stato a gestire e fornire al

⁵ Belliotti G., La comunicazione telematica delle Polizie di stato, Franco angeli, Milano 2006

cittadino servizi e informazioni una sola volta ed in maniera unitaria. Il successivo progetto Help (<http://www.help.gv.at>) è il portale della pubblica amministrazione che offre un accesso asvariati servizi informativi di interesse generale e che dovrebbe consentire ai cittadini la gestione e l'accesso in rete di tutte le procedure.

Belgio: con il nome @gora è il titolo del piano di e-government promosso dal governo federale per modernizzare l'amministrazione pubblica. A livello regionale è stata avviata la strategia Digital action plan, all'interno del quale è stato promosso un programma di semplificazione amministrativa che ha il suo riferimento più moderno nel portale <http://www.simplification.fgov.be>, finalizzato a facilitare il rapporto tra cittadini e amministrazione federale.

Danimarca: qui il processo di elaborazione di strategie di sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) inizia dal 1994 e le tappe di questo processo conducono al Discussion paper del 1999 ed al successivo Action Plan (Realigning to a network society). E' datato 2000 uno studio sulla diffusione dei servizi pubblici on line sul territorio; due portali completano il quadro di riferimento sul governo elettronico, uno riservato alla cittadinanza (<http://danmark.dk>) ed uno per le imprese (<http://indbereting.dk>).

Estonia: la repubblica baltica vanta una posizione di leadership sul fronte dell'e-government e già dal 2002utilizza la carta d'identità elettronica ed il voto elettronico. Un portale di servizi permette ai cittadini di partecipare ai processi decisionali politici e di esprimere le proprie idee in merito all'assetto normativo del Paese, vero esempio di e-democracy.

Finlandia: tre le tappe salienti del percorso di modernizzazione dell'informazione istituzionale. Innanzitutto la definizione di una strategia della società dell'informazione con coinvolgimento di tutti i ministeri; la revisione delle azioni promosse negli anni precedenti; l'adozione di una nuova strategia. Juma è il progetto di e-government mentre Julha è la directory sul web che consente il contatto diretto tra cittadini e uffici pubblici. Il sito internet <http://www.e.finland.fi> affronta tematiche legate al mondo del Ict e mette in vetrina progetti e statistiche curate dal governo mentre il portale suomi è lo strumento informatico governativo in senso stretto.

Francia: dopo l'avvio di alcuni programmi per l'azione dei ministeri per la società dell'informazione, nel luglio 2000 il governo presenta un Piano d'azione sul digital divide, seguito dalla realizzazione di servizi pubblici on line (Legifrance, Admifrance, Adminet). In Francia è presente un portale nazionale (<http://www.internet.gouv.fr>) ed un sito di riferimento per la pubblica amministrazione (<http://www.service-public.fr>).

Germania: la vision del governo federale è costruita sulla necessità di accelerare l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in tutti i settori della vita socioeconomica del Paese; quattro le linee prioritarie da percorrere: ampio accesso alle Ict; incremento della fiducia di imprese e consumatori nei confronti dell'Ict; promozione del cambiamento della burocrazia statale e della partecipazione sociale all'innovazione; diffusione dello sviluppo di competenze

sui nuovi media. In Germania è presente un portale federale, German Federation's service portal ed un sito web di riferimento (<http://www.staat-modern.de>).

Grecia: dopo il libro bianco “la Grecia nella società dell'informazione” del 1999, contenente anche le linee guida per l'avvio di un processo educativo orientato alle nuove tecnologie ed alla promozione della cultura greca, parte nel 2000 il Programma Operativo per la Società d'Informazione (OPIS) per definire progetti, risorse e risultati riguardanti la modernizzazione della pubblica amministrazione.

Irlanda: il documento presentato nel 1999, “implementing the information Society in Ireland, viene costantemente aggiornato da un intenso monitoraggio concentrato su cinque aree prioritarie: infrastrutture di telecomunicazione, commercio elettronico, accesso universale a internet, misure legislative e regolamentazione, e-government.

Malta: un progetto pilota avviato nel 2003 denominato m-government, si concentra. Sulle informazioni tramite telefonia mobile, che costituisce la prerogativa dominante nella comunicazione dell'isola.

Paesi Bassi: la società dell'informazione è regolata fin dal 1994 e due piani “the Dutch digital Delta” e il “Contract with the future” mirano alla realizzazione di una infrastruttura di telecomunicazione tecnologicamente avanzata e accessibile, alla alfabetizzazione informatica e telematica, al miglioramento dei servizi del settore pubblico.

Polonia: un dato significativo viene dalla terza edizione del Web-based survey on the country's e-government services, datato 2004, il primo redatto da uno dei dieci

nuovi Stati membri dell'UE, rileva un aumento del 15% dei servizi pubblici disponibili per via telematica, a testimonianza dell'impegno del governo promuovere l'utilizzo delle nuove tecnologie abbinate alla comunicazione ed alla informazione.

Portogallo: il governo lusitano ha puntato su una struttura di missione denominata Mission for for the information society con il compito di elaborare strategie finalizzate alla modernizzazione ed alla informatizzazione delle organizzazioni centrali e locali dello stato.

Regno Unito: la vision del governo britannico è quella di assicurare l'accesso universale ai servizi digitali e ad internet in particolare. A tal fine è stato creato il portale dei servizi pubblici UK on line (<http://www.ukonline.gov.uk>) lanciato nel 2001 dal governo inglese in partnership con i parlamenti di scozia, galles e Irlanda del nord.

Spagna: il punto di svolta della strategia spagnola per la società dell'informazione è rappresentato dal documento Info XXI: an information Society for all, coordinato dalla Secretaria de Estrada de Telecomunicaciones y para la sociedad dela Informacion approvato dal Consiglio dei ministri nel 1999, al quale è complementare il general Plan for administrative simplification.

Svezia: il piano di azione Information Society for all: a publication about the Swedish IT Policy contiene le linee strategiche per rafforzare la leadership del Paese nella società dell'informazione. Gli obiettivi sono sintetizzabili in tre linee di intervento: fiducia nell'utilizzo dell'Ict; formazione ed alfabetizzazione

informatica e telematica; accessibilità intesa come disponibilità di adeguate strutture. Ulteriore linea di intervento è costituita dallo sviluppo di servizi on line da parte delle amministrazioni pubbliche centrali e locali, compresa la creazione di un sistema di portali.

Il portale internet del ministero dell'interno e la storia infinita della legge 150 del 2000

Nel volgere di un lustro il sito del Ministero dell'Interno ha raggiunto il massimo dei consensi da parte degli addetti ai lavori, da parte della stampa, che tanto attinge da esso, e soprattutto da parte dei cittadini, cambiando non solo nome (l'originario Cittadinitalia affascinava ma non risultava di facile riconducibilità all'apparato del Viminale) ma anche corpo (in senso tecnico-informatico) ed anima (con riferimento ai contenuti).

Dall'originario www.mininterno.it, un sito rigorosamente di servizio alla struttura istituzionale e depositario prevalentemente di circolari ed informazioni per gli addetti ai lavori, soprattutto amministratori locali, si è passati, grazie all'intuizione del Ministro Enzo Bianco, ad un sito internet a struttura moderna, con un'ampia gamma (per qualcuno eccessiva) di notizie per i cittadini, ai quali l'apparato ministeriale viene finalmente presentato in ogni sua componente, organizzativa, funzionale, storica e perfino artistica, non disgiunta da informazioni di utilità concreta ed immediata (vedi la sezione Come fare per...)

L'impronta dominante di www.cittadinitalia.it, questo il nome voluto dal ministro Bianco, era giornalistica, vivace al punto giusto, di certo meno ministeriale del prevedibile, ipertrofica nei contenuti, decisamente creativa.

Dopo circa un anno di vita on line, necessario per mettere a fuoco pregi e difetti del sito primigenio, nuovo cambio di pelle: il sito diventa Portale a 360 gradi ed

infatti contiene nel suo seno altri siti dell'amministrazione dell'Interno (Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Finanza Locale, Servizio Elettorale, Personale, Servizi Demografici, Autonomie Locali, etc.) prendendo il nome definitivo, e più logico, per la facile identificabilità di www.interno.it .

L'enorme bagaglio di notizie fin lì realizzato in linguaggio di programmazione html, viene riversato, grazie ad una poderosa attività di restyling del gruppo redazionale stesso, in linguaggio asp, consentendo la creazione di un motore di ricerca, quanto mai necessario di fronte ad una mole di contenuti quanto mai imponente, varia e soggetta a continuo aggiornamento.

La prima operazione di rinnovamento migliorando l'impianto originario e permettendo un a più fluida gestione delle notizie, risulta gradita ad utenti, operatori della stampa, personale delle pubbliche amministrazioni ed agli esperti di settore; la rivista Lab Italia, specialista del mondo internet, colloca il Portale al primo posto dei siti istituzionali. Il ministro Claudio Scajola pone grande attenzione all'attività del sito ed un riguardo particolare ai cittadini che dialogano con la redazione via e-mail. A questo punto c'è da chiedersi come si sia arrivati a tutto questo. E' da presumere che il Ministero dell'Interno abbia deciso di investire risorse sulla comunicazione istituzionale, abbia chiamato un gruppo di giornalisti di talento, li abbia affiancati ad una società informatica ed il risultato sarebbe stato più o meno scontato, grazie ad un impegno di spesa consistente ed alla consulenza di esperti estranei all'Amministrazione. Quindi outsourcing a 360

gradi⁶ e risultato garantito. Niente di tutto ciò: la vera chicca del sito del Ministero dell'Interno è proprio questa: il sito e' opera esclusiva di risorse interne all'amministrazione, in sostanza segna l'assoluto trionfo dell'insourcing, tanto per usare un neologismo che renda il significato. Quali professionalità occorre per fare un sito di qualità? Sicuramente personale dotato di estrema dimestichezza con le materie istituzionalmente attribuite al Viminale, quindi profonda conoscenza dell'apparato del Ministero dell'Interno, sicuramente il più complesso dell'intero ordinamento amministrativo italiano, anche in considerazione della quantità, della varietà e della delicatezza delle funzioni espletate, sia a livello centrale che a livello periferico. Occorre inoltre personale con conoscenze giuridiche di primo livello, amministrative in particolare, per fornire ai cittadini nozioni ed informazioni rigorosamente prive di imprecisioni e confortate da puntuali riferimenti normativi e giurisprudenziali. Terza componente indefettibile, la dimestichezza con l'informatica, che imponeva l'abbandono del cartaceo e di moduli operativi obsoleti per il cosmo internet. A queste professionalità se ne doveva aggiungere una quarta, probabilmente la più importante nel progetto in parola; bisognava saper raccontare e descrivere ai cittadini ed ai naviganti di internet il macrocosmo del ministero istituzionalmente preposto alla sicurezza, all'ordine pubblico, alla protezione civile nella componente Vigili del Fuoco, al buon funzionamento degli enti locali, all'immigrazione, alle elezioni, a taluni servizi civili, ed a tante altre funzioni di rilevante importanza davvero difficili da

⁶ Bordi A., Genesi del sito internet del ministero dell'Interno, il trionfo dell'insourcing, <http://www.cesdal.it>

elencare. Dove reperire quindi giornalisti capaci di dare risposta puntuale alle canoniche cinque W e di fare cronaca istituzionale, per di più nel linguaggio di internet, che impone velocità e chiarezza particolari senza incappare nel minimo errore? E poi non doveva mancare nello staff la vena creativa indispensabile a progettare e dare soluzioni ai mille interrogativi che nascevano per ogni pagina messa in cantiere. Dove reperire in tempi brevi professionalità così importanti e disposte a tuffarsi in un'avventura che di certo aveva solo l'incertezza? Geniale chi ha pensato di guardare in casa prima di bussare dal vicino, con prospettiva di parcella salata. Ed ancora più bravo ad individuare le persone in grado di partire, progettare ed eseguire il work in progress senza voltarsi indietro fino alla meta. Ed ecco nascere il gruppo, accomunato dallo spirito di appartenenza, dalla fiducia nel progetto, dalla vocazione alla creatività, dalla coscienza di creare qualcosa di molto utile per i cittadini e per la propria amministrazione, dalla consapevolezza che non sarà ricoperto d'oro quel lavoro fatto di incognite e responsabilità quotidiane. Dai brain storming consumati nelle calure estive alle marce forzate davanti al computer, il tutto intervallato da interlocutori istituzionali non sempre disponibili. Si è lavorato fuori e dentro la redazione con un'attività omnibus senza frontiere, ci si è accorti che devi saper fare un po' di tutto, utilizzare scanner, masterizzatore, macchine digitali, fare interviste, seguire convegni, partecipare a fiere ed esposizioni, contattare personaggi pubblici, scrivere articoli con la velocità dei giornalisti delle agenzie; il tutto senza fare formazione; alcuni pezzi della ciurma, come prevedibile, abbandonano la nave; il mare è agitato a causa di

molte problematiche organizzative irrisolte, restano in sette sulla zattera sulla quale sventola la bandiera dell'insourcing, vera miniera delle amministrazioni pubbliche italiane, utilizzata in minima parte e solo grazie ad amministratori e dirigenti illuminati. I circa ventimila articoli scritti in appena tre anni unicamente da quattro redattori con il supporto tecnico di altrettanti informatici, sono un bel biglietto da visita, un' esperienza eccellente che deve essere esportata in altre amministrazioni ed in altri settori, primo tra tutti quello delle prefetture, come modello di best practice da utilizzare per il rilancio degli apparati pubblici, per la crescita della collettività in termini di informazione, per la valorizzazione mirata del personale pubblico.

A tutt'oggi la attuazione della legge 150 del 2000, che avrebbe permesso il decollo della comunicazione istituzionale "professionalizzata", ossia affidata a giornalisti ed a personale munito di tale professionalità, si fa ancora attendere e si dilata nel tempo sempre di più. E' intervenuto il regolamento di attuazione alla legge base (D.P.R. 422 del 2001); e stata emanata la Direttiva del febbraio 2002 a firma dell'allora Ministro della Funzione Pubblica Franco Frattini, determinando un quadro di riferimento più preciso e dettagliato; sono stati attivati e completati, dalle varie amministrazioni pubbliche, i corsi per gli addetti alla comunicazione ed alla informazione istituzionale; sono giunti a conclusione anche i primi corsi Formez-associazioni di giornalisti; il Ministro del Lavoro ha addirittura emanato una direttiva sul passaggio (retroattivo) all'Inpgi delle posizioni previdenziali Inpdap del personale pubblico interessato alla applicazione della legge; eppure,

dopo sette anni, caratterizzati da un dibattito ancora oggi acceso su vari fronti, non si può certo dire che la meta sia vicina. Proprio il mancato rispetto del dettato normativo della legge 150 da parte della Pubblica Amministrazione e la insorgenza di casi di discrezionalità e di interpretazioni soggettive, soprattutto in ambito locale, hanno portato perfino alla realizzazione di un "Libro nero" sulla legge 150, promosso dalla Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale per evidenziare e raccogliere i casi di inattuazione. La legge in parola, a dire il vero, nata in Parlamento con il consenso trasversale di tutti i partiti, ha disciplinato in maniera piuttosto chiara le attività, le funzioni e la diversa professionalità degli addetti nel campo della comunicazione e dell'informazione pubblica. Nella legge e nel successivo Regolamento di attuazione viene peraltro stabilito che le diverse funzioni vengano attribuite a due uffici/servizi diversi: l'Ufficio Stampa, nel quale lavorano i giornalisti e l'URP, o strutture assimilate, nel quale lavorano i professionisti della comunicazione.

Pur operando spesso in collaborazione, i loro compiti sono diversi, come diversi sono i titoli professionali richiesti. Parliamo di una legge d'avanguardia che avrebbe conseguito tanti obiettivi, dalla professionalizzazione di tutta l'attività di comunicazione ed informazione degli apparati pubblici, alle nuove opportunità di lavoro per i giornalisti, come anche per il personale del pubblico impiego vocato ed interessato a questo "cambio di pelle" epocale, fino al beneficio diffuso per i cittadini di essere realmente più partecipi della attività e delle procedure delle amministrazioni pubbliche. Ma ancora oggi il condizionale è d'obbligo perché la

legge 150 del 2000 più che una stella luminosa nel nostro ordinamento potrebbe essere annoverata dagli astronomi della legislazione come una meteora di cui si sia perduta ogni traccia.

Il metodo “soggettivamente oggettivo” del professor Martelli applicato alla ricognizione dei siti internet delle prefetture

La valutazione di un sito internet con un approccio di tipo scientifico comporta fisiologicamente alcuni problemi, connessi alla notevole quantità di componenti e di variabili che caratterizzano questo prodotto informatico, nel giudizio del quale si innestano frequentemente aspetti empirici di mero gradimento estetico o di consapevole compiacimento correlato all'effetto sorpresa. Nell'ambito del presente studio risulta fondamentale ed ineludibile che ogni componente del sito possa essere misurata e valutata in modo da permettere una confrontabilità tra i siti considerati non solo nella loro totalità ma anche in ogni specifica parte. Soltanto da un benchmarking scientifico ed omogeneo è possibile ricavare le migliori soluzioni, le best practices, che andranno a confluire in un unico progetto finalizzato ad individuare il “sito istituzionale perfetto”, che anche se irrealizzabile, costituisce un modello di riferimento a cui tendere.. Come i prodotti a stampa anche le nuove tecnologie della comunicazione presentano una specifica dualità, costituita da strutture e contenuti, anche se nel caso di siti internet appare configurabile addirittura una tripartizione, essendo il livello infrastrutturale ripartito tra hardware e software.

La valutazione di siti istituzionale, nel caso di specie quelli delle prefetture di tutta Italia non poteva che essere approntata con un metodo rigorosamente scientifico che poggia in modo fondamentale sulla teoria multidimensionale elaborata

da Stefano Martelli, professore straordinario di Sociologia dei Processi culturali e comunicativi e di Teoria e Tecniche della comunicazione pubblica presso la Classe delle lauree di Scienza della Comunicazione dell'Università degli studi di Palermo. Tale modello di analisi multidimensionale scompone il sito internet in base alle quattro dimensioni fondamentali della comunicazione (persuasoria, conoscitiva, comunitaria e identitaria) individuate dalla teoria relazionale e procede poi a misurarne le singole proprietà.

La dimensione **persuasoria** è la capacità di un sito di risultare convincente e di attrarre i navigatori, esamina in particolare l'impaginazione grafica, l'organizzazione e la facilità di accesso ai contenuti;

la dimensione **conoscitiva** misura la quantità di informazioni, i servizi messi a disposizione dell'utente e la suddivisione in aree tematiche con utili indicazioni e specifiche notizie;

la dimensione comunitaria o **aggregante** denota la capacità di accogliere e coinvolgere attivamente i visitatori come componenti di una comunità, prendendo in considerazione anche l'interattività come la possibilità di dialogare, attraverso un forum, un esperto on-line e di inviare e-mail;

la dimensione **identitaria**, infine, si riferisce alla presenza di un logo e di immagini capaci di rendere immediatamente riconoscibile il sito che deve avere una propria uniformità ed uno stile comunicativo omogeneo in tutte le pagine sia a livello grafico che nei contenuti.

Queste quattro dimensioni, a ben vedere adattabili anche alla comunicazione interpersonale, appaiono idonee a valutare le performance di un sito web istituzionale al quale va riconosciuta la capacità comunicativa di un'interfaccia e quindi strumento e aspetto fondamentale nel dialogo di conio moderno tra esseri umani.

Il metodo utilizzato in questa sede ed adattato alla valutazione comparata dei siti delle prefetture di tutta Italia, trova, come accennato, fondamento nella teoria sociologica della multidimensionalità, che consente di analizzare i diversi fenomeni sociali, dall'economia alla religiosità; essa tende a considerare ogni fenomeno sociale come il prodotto di relazioni sociali ad esso pre-esistenti e che possono essere analizzate scomponendolo in base a due assi concettuali: il riferimento simbolico (re-fero) e la solidità del legame sociale (re-ligo). Su questa base è stato ritenuto che qualsiasi fenomeno complesso, e quindi anche la capacità comunicativa di un sito internet, sia analizzabile a partire da una griglia concettuale, rigorosa ed esaustiva, fornita dal cosiddetto schema AGIL.

Questo costituisce l' acronimo di **Adaptation** (principio di ottimizzazione dei mezzi) correlato alla dimensione Persuasoria, anche attraverso la modalità di promesse ai fini di scambio;

Goal-attainment (principio di realizzazione delle mete), correlato alla dimensione Conoscitiva ed alla modalità di informazione; **Integration** (principio di conformità alle norme) correlato alla dimensione Aggregante ed alle modalità partecipative; **Latent pattern maintenance** (principio di consistenza dei valori)

correlato alla dimensione Identitaria ed alla modalità di trasmissione di idee e valori, anche in forme nuove. In breve, secondo la teoria relazionale, nella comunicazione come fenomeno sociale si possono distinguere quattro dimensioni (Persuasoria, Conoscitiva, Aggregante e Identitaria), ciascuna delle quali svolge una funzione in riferimento ad un aspetto della dinamica sociale. Tali dimensioni sono state individuate grazie all'impiego razionale dello schema **AGIL**, ovvero assumendo la comunicazione stessa come la risultante di relazioni tra attori sociali, le quali sono il prodotto al tempo stesso di legami sociali e di riferimento simbolici.

Come qualsiasi altro fenomeno sociale, la capacità comunicativa di un sito internet può essere quindi analizzata e misurata scomponendola nelle dimensioni e nelle sottodimensioni che la caratterizzano. Tali aspetti devono offrire un quadro analiticamente rigoroso e peraltro privo di ridondanze, sovrapposizioni o lacune ricognitive. A loro volta, ciascuna delle di tali dimensioni e sottodimensioni deve essere misurata tramite un numero finito di indicatori atti a descrivere in maniera sufficientemente precisa e quantificabile ogni aspetto del fenomeno studiato.

In breve la capacità comunicativa di un sito internet non solo può essere definita in termini teorici ma può essere misurata grazie alla somma dei punteggi assegnati a ciascun indicatore, ricollegabile ad una delle sotto-dimensioni che comprendono le dimensioni considerate.

LE SOTTODIMENSIONI E GLI INDICATORI

La dimensione Persuasoria, che svolge la funzione persuasiva, si distingue in **Appetibilità del layout e navigabilità del sito**. La prima delle tre componenti deve fare affidamento sulle caratteristiche suasive della struttura del sito svolge una funzione attrattiva. Gli indicatori che misurano questo aspetto sono la riconoscibilità del logo della prefettura, la gradevolezza dell'architettura del sito, la leggibilità dei testi e la quantità delle immagini. La navigabilità del sito, ossia la facilità di scorrimento all'interno del prodotto comunicativo, svolge una funzione agevolativa e gli indicatori sono individuabili nella velocità di apertura della home page, nella presenza di un motore di ricerca e nella attivazione di links o collegamenti. In verità c'è una terza sottodimensione della dimensione persuasoria e riguarderebbe le applicazioni commerciali, ossia la fruibilità di prestazioni o beni a pagamento, un settore ancora non avviato presso i siti dell'area ministeriale, anche se gli apparati che forniscono servizi a pagamento dovranno fare presto i conti con queste nuove opportunità.

Nella dimensione Conoscitiva, che svolge la importante funzione gnoseologica, si possono distinguere due sottodimensioni, la prima, prettamente **informativa**, deve collocarsi sulla dorsale tra la mission della prefettura ed i contenuti offerti dal sito, con un nutrito elenco di indicatori, quali le opzioni di download (scaricare testi ed immagini), la descrizione dei servizi, la vision e la mission istituzionale della prefettura, il calendario degli eventi, le mappe, le notizie utili, la completezza dei contenuti. La seconda invece, relativa alle **aree tematiche**, deve riferirsi ad

argomenti specifici che integrano il mosaico del sito con tessere particolari, ad esempio la storia o le caratteristiche della provincia amministrata, la descrizione della architettura o delle opere d'arte delle sedi delle prefetture, di norma molto attraenti sotto il profilo artistico. Avendo quest'area una funzione propositiva, può riguardare i temi più disparati, tra i quali potrebbero figure anche indicazioni turistiche, eventi fieristici e previsioni meteo.

La dimensione Aggregante, definita comunitaria, nei testi di riferimento, che svolge una funzione integrativa, abbiamo individuato tre sottodimensioni: la **internazionalità**, la **interattività**, entrambe capisaldi della comunicazione moderna e **l'accoglienza**. Quest'ultima, collegata ad una funzione ospitale, si identifica con uno stile di comunicazione amichevole che difficilmente può rinvenirsi in un sito istituzionale ove prevale uno stile formale e comunque impersonale, come anche non sono molto frequenti le frasi di benvenuto, indefettibili in siti commerciali o similari dove la familiarità con i clienti produce profitto. L'internazionalità ha un solo indicatore ed è il numero delle lingue in cui le pagine sono scritte, un connotato particolarmente prezioso nelle tematiche riguardanti gli stranieri, l'immigrazione e l'asilo, ma al tempo stesso particolarmente oneroso per amministrazioni decentrate dello Stato che dovrebbero reperire interpreti o traduttori per rendere fruibile le informazioni a quanti non conoscono la lingua italiana. L'interattività, ossia la possibilità di una comunicazione bi-direzionale, svolge una funzione colloquiale e presenta un buon numero di indicatori, alcuni dei quali, come forum di discussione, chat e

newsletter ancora poco utilizzati dalle prefetture. Non dovrebbero mancare, nemmeno nelle prefetture più piccole una rubrica di news ed un modulo per inviare e-mail agli uffici della prefettura o al Gabinetto del Prefetto.

La quarta dimensione, quella Identitaria, può articolarsi in tre sottodimensioni: la **Riconoscibilità**, l'**Originalità** e la **Coerenza**. La prima trova il suo presupposto naturale nella facilità di distinguere il sito considerato dagli altri e ha come indicatori la presenza del logo o di immagini tipiche di quella realtà istituzionale o della provincia amministrata. Alla originalità si abbina una funzione distintiva, da conquistare con soluzioni non frequenti, non scontate, capaci di sorprendere al positivo l'utente e qui non trova spazio un indicatore ma l'innovazione trova spazio in un indicatore residuale definito Particolarità che annovera elementi ulteriori alla normale impostazione di un sito, da valutare al positivo se obiettivamente fonti di arricchimento, invece al negativo, se inutili, di cattivo gusto o addirittura dannosi alla funzionalità o all'immagine insite in un prodotto informatico istituzionale. La coerenza conferisce unità allo stile comunicativo ed ha funzione omogeneizzante; si articola in due indicatori: il mantenimento dello stesso stile grafico e unitarietà di contenuto e di linguaggio nei testi del sito.

Riepiloghiamo gli indicatori, complessivamente 24, che costituiscono i parametri di dettaglio utilizzati in sede di misurazione e valutazione analitica dei siti di tutte le prefetture d'Italia:

Struttura dell'home-page; Sfondo; Leggibilità dei testi; Quantità di immagini; Immagini in movimento; Velocità apertura home page; Motore ricerca – Mappa

sito; Numero di links; Opzioni di download; Riferimenti storico culturali; Calendario eventi; Notizie utili bandi/concorsi; Servizi al cittadino; Completezza contenuti; Linguaggio amichevole; Lingue estere; Chat-forum; Newsletter; E-mail; Numeri utili; Presenza logo identificativo; Autopresentazione; Stile grafico; Contenuto testi; Particolarità/originalità.

A questi pattern di valutazione vanno aggiunte due voci di particolare rilievo; la prima di esse si riferisce al giudizio complessivo, che può andare da 0 (insufficiente), a 1 (discreto ma bisognoso di interventi) 2 (sufficiente ma migliorabile) a 3 (ben organizzato) e che non costituisce la somma dei singoli valori attribuiti anche se di essi tiene puntualmente conto. La seconda invece riguarda le peculiarità di ciascun sito, che possono essere negative (espresse con un numero algebrico meno), oppure positive (espresse con un numero algebrico più), ed in tale ultimo caso destinato a riempire il contenitore delle pratiche eccellenti.

I punteggi per ciascun pattern di valutazione vanno da 0 (per nulla) a 1 (Poco) a 2 (Abbastanza) fino a 3 (Molto)

Ogni indicatore presenta una valutazione di sintesi già predefinita che può rappresentare la base del giudizio espresso in numero. Ad esempio l'indicatore "Contenuto testi" va da "nessuno" (punti 0), a "non esplicativo" (punti 1), a "chiaro" (punti 2) a "completo esauriente" (punti 3); l'indicatore "Velocità Apertura pagina" va da "più di 15 secondi" (punteggio 0), a "da 10 a 15 secondi" (punti 1), a "da 5 a 9 secondi" (punti 2), fino a "meno di 5 secondi" (punti 3).

Alcune delle tipologie considerate, destinate ad una gamma di siti open, ossia la più ampia possibile, non si confanno allo stile comunicativo di una prefettura, ad esempio la presenza di immagini in movimento risulta piuttosto rara, a differenza di quanto avviene per i siti commerciali, mentre non trova nell'impostazione considerata il debito spazio la modulistica scaricabile che rappresenta una componente preziosa, pressoché indefettibile, che, permettendo di by-passare in taluni casi lo sportello amministrativo reale, produce tangibili e dirette conseguenze positive sulla funzionalità degli uffici della prefettura e dell'intero rapporto cittadini- istituzioni.

Gli indirizzi dei siti internet (Url) delle 85 prefetture presenti sul web

PIEMONTE

<http://www.utgvco.it/> (Verbano Cusio Ossola)

<http://www.prefettura-asti.it/> (Asti)

<http://www.comune.torino.it/prefeto/> (Torino)

<http://www.prefetturabiella.it/> (Biella)

<http://dait.interno.it/PrefVercelli/> (Vercelli)

LOMBARDIA

<http://www.prefettura.milano.it/> (Milano)

<http://www.utgcomo.it/> (Como)

<http://www.prefettura.pavia.it/> (Pavia)

<http://www.prefettura.varese.it/> (Varese)

<http://www.prefettura.bergamo.it/Pref/portalProcess.jsp> (Bergamo)

<http://www.prefettura.lodi.it/> (Lodi)

<http://www.prefettura.sondrio.it/> (Sondrio)

<http://www.prefetturamantova.it/> (Mantova)

<http://sito.rup.cr.it/prefettura-utg.cremona/index.htm> (Cremona)

<http://www.prefettura.lecco.it/> (Lecco)

VENETO

<http://elezioni.prefetturavenezia.it/Default.asp> (Venezia)

<http://www.utgvi.it/> (Vicenza)

<http://dait.interno.it/PrefTreviso/> (Treviso)

<http://prefettura.e-belluno.net/> (Belluno)

<http://www.prefettura.padova.it/> (Padova)

<http://www.prefettura.rovigo.it/> (Rovigo)

<http://www.prefetturaverona.it/frontend/home?MerchantID=1> (Verona)

FRIULI VENEZIA GIULIA

<http://www.pref-utg-pordenone.it/> (Pordenone)

<http://www.commissariato.fvg.it/> (Trieste)

LIGURIA

<http://dait.interno.it/PrefGenova/> (Genova)

<http://www.prefetturalaspezia.it/> (La Spezia)

<http://www.prefettura.savona.it/> (Savona)

<http://www.prefettura.imperia.it/default.asp> (Imperia)

EMILIA-ROMAGNA

<http://www.prefettura.fc.it/> (Forlì Cesena)

<http://www.prefettura.rimini.it/> (Rimini)
<http://www.prefettura.pc.it/> (Piacenza)
<http://www.racine.ra.it/prefettura/> (Ravenna)
<http://www.comune.fe.it/prefettura/> (Ferrara)
<http://www.prefetturamodena.it/> (Modena)
<http://www2.comune.bologna.it/bologna/prefurp/> (Bologna)
<http://www.prefetturadiparma.it/> (Parma)

TOSCANA

<http://www.utgpistoia.it/> (Pistoia)
<http://www.prefettura.utg.prato.it/> (Prato)
<http://www.prefettura.siena.it/> (Siena)
<http://www.prefettura.arezzo.it/> (Arezzo)
<http://www.prefettura.massa-carrara.it/> (Massa Carrara)
<http://www.gol.grosseto.it/puam/prefettura/prefettura.htm> (Grosseto)
<http://www.prefettura.lucca.it/> (Lucca)
<http://www.prefettura.pisa.it/> (Pisa)
<http://www.prefettura.fi.it/> (Firenze)
<http://www.prefettura.livorno.it/> (Livorno)

LAZIO

<http://www.prefettura.roma.it/> (Roma)
<http://www.utgviterbo.it/home.htm> (Viterbo)

ABRUZZO

<http://www.prefettura.aq.it/> (L'Aquila)
<http://www.prefetturateramo.linkonline.it/> (Teramo)
<http://www.prefetturachieti.it/> (Chieti)
<http://dait.interno.it/PrefPescara/codicesitoPE/> (Pescara)

MARCHE

<http://www.regione.marche.it/prefan/> (Ancona)
<http://www.prefettura.pesaro-urbino.it/> (Pesaro Urbino)
<http://www.prefmacerata.sinp.net/> (Macerata)
<http://www.prefap.it/> (Ascoli Piceno)

UMBRIA

<http://www.prefettura.perugia.it/> (Perugia)
<http://www.prefettura.terni.it/> (Terni)

MOLISE

<http://prefetturacampobasso.it/> (Campobasso)

CAMPANIA

<http://www.utgnapoli.it/> (Napoli)
<http://www.utgprefetturabn.it/> (Benevento)
<http://www.utgav.it/> (Avellino)
<http://www.prefetturasalerno.it/> (Salerno)
<http://www.prefettura.caserta.it/> (Caserta)

CALABRIA

<http://www.prefettura.reggiocalabria.it/> (Reggio Calabria)
<http://dait.interno.it/PrefCatanzaro/index.htm> (Catanzaro)
<http://www.prefettura.cosenza.it/> (Cosenza)
<http://dait.interno.it/PrefViboValentia/index.htm> (Vibo Valentia)

PUGLIA

<http://www.utg.bari.it/> (Bari)
<http://prefettura.provincia.brindisi.it/> (Brindisi)
<http://www.utgfoggia.it/> (Foggia)
<http://www.prefettura.lecce.it/> (Lecce)

BASILICATA

<http://www.prefetturapotenza.it/> (Potenza)
<http://www.prefettura.matera.it/> (Matera)

SICILIA

<http://212.14.131.51/> (Palermo)
<http://www.prefettura.messina.it/> (Messina)
<http://www.prefettura.trapani.it/> (Trapani)
<http://www.prefettura.ragusa.it/> (Ragusa)
<http://www.prefetturacaltanissetta.it/> (Caltanissetta)
<http://www.prefetturaenna.it/> (Enna)
<http://www.prefetturacatania.it/> (Catania)
<http://www.prefettura.agrigento.it/> (Agrigento)

SARDEGNA

<http://www.prefettura.cagliari.it/> (Cagliari)
<http://www.geocities.com/CapitolHill/Lobby/9055/> (Sassari)
<http://www.prefettura.oristano.it/> (Oristano)

L'indagine ricognitiva sui siti delle prefetture: impressioni di sintesi e ricerca delle best practices

Legenda: l'asterisco accanto al nome della provincia indica un sito complessivamente evoluto ed a misura di cittadino mentre la sottolineatura evidenzia le iniziative degne di particolare considerazione, al positivo come al negativo.

PIEMONTE

VERBANO CUSIO OSSOLA: l'homepage si prolunga in misura eccessiva, manca l'effetto sinossi, non ci sono le date correlate agli eventi descritti nelle News. In Primo Piano alcuni eventi sono datati (a settembre si descrive la Festa della Repubblica del 2 giugno). Taluni articoli sono ripetuti in altre sezioni del sito. Il logo è indecifrabile. La rubrica "Come Fare per" linka a www.interno.it. La sezione "A che punto è la mia pratica" invita gli interessati a lasciare una mail di riferimento per ottenere i dati richiesti. C'è una show-map turistico commerciale.

ASTI: Rispettati i parametri di accessibilità; c'è il benvenuto ai visitatori, la risoluzione consigliata ed il conta accessi. I testi non hanno alcunché di giornalistico, si tratta prevalentemente di circolari e di rinvii ad altri siti. Il "Dove siamo" rende facilmente raggiungibile la sede. Pulsante di consultazione della Gazzetta Ufficiale. Si vede la mano del webmaster.

VERCELLI: Home Page tutta dedicata alle elezioni provinciali e comunali. Il sito non risulta aggiornato. Poche cose ed il risultato è un prodotto davvero limitato all'essenziale, chiaramente insufficiente a fare fronte alle aspettative degli utenti.

TORINO: Home Page tristemente senza immagini; le notizie risalgono ad un paio di mesi prima. Oltre a non essere aggiornato, il sito appare scarno, schematico, quasi geometrico, troppi gli spazi liberi. Nella barra di navigazione non si distinguono le sezioni linkabili da quelle meramente indicative. La sezione "Altre materie" costituisce un raccoglitore enorme con oltre venti voci. Per una prefettura di una città metropolitana, dopo una olimpiade invernale, è davvero poco.

BIELLA: home page vuota dispersiva, dove, accanto ad una immagine del palazzo della Prefettura c'è il servizio Meteo!! La sensazione è quella di un sito non professionale, improvvisato, sostanzialmente anonimo. In tutto 7 voci nella barra di navigazione di sinistra e 5 in quella di destra. Pochi contenuti. Si parla molto di dialogo interreligioso.

LOMBARDIA

MILANO: le news a scorrimento non riescono a vitalizzare a sufficienza una home page complessivamente ordinaria. Curato dall'Ufficio Stampa della Prefettura il sito risulta sicuramente chiaro e fruibile, ma sembra carente dal punto di vista tecnologico: lontano dai parametri di accessibilità. Nessuna immagine e

nessun logo identificativo. Tra le “Varie” ci sono materie importanti come Vittime della mafia, gli Enti locali, la Pedofilia. L’impostazione è formale. La macrovoce “Statistiche” si occupa in verità solo della criminalità. Interessante la sezione “Dov’è la mia patente?” che consente ai cittadini di conoscere la situazione punti e scadenza del proprio documento di guida. Poco per la prefettura di una metropoli.

COMO: home page compatta, divisa in riquadri dal fondo blu. In movimento le foto della provincia Attivo il pulsante “Come fare per”. Lo zoom sulle immagini consentono di comprendere al meglio le informazioni. Due link puntano al sito di comune e provincia. Apprezzabile nell’insieme.

BERGAMO: le News sono ferme al 14 giugno. C’è il motore di ricerca e l’area riservata. Grande attenzione per il clima: bollettino Meteo e bollettino valanghe, oltre al preallarme temporali. Il sito risulta incompleto.

LODI: realizzato in collaborazione con il Portale del Lodigiano. In homepage 3 foto, 3 titoli per notizie di rilievo locale. Sono 13 le voci nella barra di scorrimento a sinistra. Circolari, comunicati, rinvii ad articoli di stampa, niente di giornalistico in senso stretto. Informazioni presentate in modo essenziali ed asettico. Prototipo di comunicazione formale.

PAVIA: home page non da sito istituzionale; notizie vecchie di tre mesi. C’è il Decreto flussi al centro della pagina principale. Grande spazio dedicato al Consiglio Territoriale dell’ Immigrazione. Nel Vademecum per il Cittadino ci

sono anche le leggi Bassanini e le risposte sull'ingresso dell'euro! Dalle pagine interne non torni all'home page. Il sito necessita di un intervento.

VARESE: c'è una sorta di pre-homepage ove figurano l'Area Protezione Civile, l'extranet e i dati elettorali. L'homepage è una cartolina caratterizzata da alcune notizie che scorrono a destra e un totale di 5 voci sulla sinistra. Le news sono in pratica comunicati stampa. Da reimpostare.

SONDRIO: sito non aggiornato. Manca organicità. In home page, c'è il link alla segreteria particolare del prefetto, allo Sportello dell'Immigrazione. Ad ogni clic cambia l'unica foto dell'homepage con scorci della città e della provincia.

MANTOVA: due sole notizie in primo piano e relative al mese passato. Sito poco identificabile come prefettura. Tutto il sito è articolato nelle 5 sezioni a sinistra (Prefettura, Sezioni, Modulistica, Provvedimenti e Banche dati) oltre ai Contatti. I documenti sono disponibili sia in word che in pdf. Modulistica ben organizzata. Più ombre che luci.

CREMONA: molto opinabile, ed a rischio autoreferenzialità, l'idea di mettere nel primo piano della homepage una fotografia così grande del prefetto in carica, accanto all'elenco dei prefetti di Cremona dal 1859 ad oggi ed alla elencazione delle funzioni prefettizie. I Servizi e l'Organizzazione sono presentati in modo chiaro e preciso. Dovizia di particolari si riscontra pure nella presentazione dei Protocolli d'intesa e, ovviamente, nei bandi di gara.

LECCO: Sito essenziale, cinque notizie in Primo Piano oltre ai canonici Contatti e link utili. Il ruolo del prefetto, le Aree dell'organizzazione, i servizi, i dati

elettorali e l'URP completano il quadro. Sito accessibile. Alla voce Prefetto, c'è la storia biografica del prefetto in carica e non la descrizione del ruolo istituzionale. C'è il motore di ricerca ma la sensazione è quella di un sito di poche parole.

VENETO

VENEZIA: neppure definibile come home page la pagina di entrata; 4 bandi di gara in sequenza sono le poche informazioni alle quali attingere. Una grande provincia, un piccolo sito. Per la Prefettura di una città unica al mondo non può davvero andar bene.

VICENZA: semplice, essenziale ma funzionale. C'è l'area riservata che consente di avere un appuntamento on line con lo Sportello delle'Immigrazione. Molto elettorale, come molti altri siti delle prefetture.

PADOVA: si vede l'impostazione di un webmaster e l'attività di una redazione. Tanti i link dell'homepage, caratterizzati da icone che vivacizzano una pagina principale comunque organizzata. Quattro sezioni dominano il quadro d' accesso: Servizi, Prefetture del Veneto, Dalla parte del cittadino, Informazioni utili. C'è una Guida al sito accanto alla mappa del sito. Infine anche la Mappa della modulistica.

ROVIGO: Prehomepage dominata dalla mappa del Veneto! La carta dei valori è presentata in inglese, francese ed arabo. Discutibile l'organizzazione tematica: primopiano, concorsi, controllo sicurezza stradale, cittadinanza, anagrafe,

procedimenti e circolari si affiancano caoticamente. Il contatore dei visitatori mostra l'attenzione per l'utenza. Un sito comunque funzionale e ricco..

TREVISO: in tutto due immagini, una artistica ed una istituzionale. Servizi sufficientemente descritti, con correlata normativa; l'organizzazione degli uffici è priva dei riferimenti ai dirigenti responsabili.

BELLUNO*: rispettati i 22 requisiti per l'Accessibilità (W3C). C'è un calendario degli eventi. E' prevista una versione grafica testuale ad alto contrasto con facilitazione per la lettura. Il sito risulta complessivamente moderno ed in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini/utenti. I temi di attualità sono ben disposti nella home page.

VERONA: un sito ricco e ben organizzato nella presentazione dei servizi e della struttura della Prefettura. Le materie più recenti sono evidenziate da una freccia NEW. Ci sono le FAQ circa la normativa sull'ingresso dei lavoratori extracomunitari.

FRIULI VENEZIA GIULIA

PORDENONE: i colori (un giallino non certo istituzionale) e l'impostazione prescindono dal Portale del Ministero dell'Interno, a tutto danno di una immediata identificabilità della Prefettura. Il sito, curato da un webmaster, è di fatto un sito-link, con poco o niente di proprio (qualche gara di appalto), realizzato esclusivamente grazie a collegamenti ad altri portali ed a siti della pubblica amministrazione. Si nota una particolare attenzione per le statistiche ufficiali

elaborate dal Ministero dell'Interno. I documenti sono in pdf. Indicate le mail di riferimento per ciascun servizio.

TRIESTE*: colori e struttura svincolati dal Portale del Ministero dell'Interno. Accanto agli orari dell'URP c'è una veduta della bella baia di Grignano! Una webcam consente di vedere la situazione del traffico nell'area triestina. Piacevole e ricchissima la Gallery di fotografie dell'intera provincia. E' riportata, in apposita sezione, la giurisprudenza più significativa nelle materie trattate dalla prefettura. Sito aggiornato e molto curato come dimostrato anche dal passaggio da pagina a pagina che avviene sfumando.

LIGURIA

GENOVA: la dicitura Ufficio territoriale del Governo è quasi illeggibile; home page eccessivamente lunga a causa della proliferazione verticale delle news, tuttavia funzionale grazie alle barre di scorrimento a sinistra (ruolo, attività ed organizzazione della Prefettura) ed a destra (servizi al cittadino, e modulistica (che rimanda al Portale del ministero dell'Interno). Il pulsante "Scrivici" crea interattività con gli utenti.

LA SPEZIA: prehomepage con sette immagini della città, due logoi ed un messaggio di benvenuto. La Homepage di colore arancio è dedicata al ruolo del Prefetto. A sinistra una dozzina di voci guida. Sembra un mini sito, essenziale, snello, qua e là carente.

SAVONA: l'homepage appare ricca e ben organizzata ma ad una analisi più ravvicinata i contenuti delle varie informazioni risultano modesti. C'è un archivio news in scorrimento che agevola la consultazione. Non si distinguono le aree linkabili da quelle meramente indicative. Le pagine corrispondenti alla voce URP non si aprono, in compenso c'è una modulistica piuttosto nutrita ed è scaricabile.

IMPERIA*: il sito, realizzato da una società esterna alla amministrazione, risulta al primo impatto, professionale e moderno. Eccellente la sezione URP con apposito spazio per suggerimenti, problemi, reclami, complimenti. C'è l'area riservata alla quale si accede previa registrazione. Una intera area è dedicata al download. Presenti i link di molti dei comuni della provincia. Disponibile on line la consultazione della Rassegna Stampa.

EMILIA-ROMAGNA

FORLI'-CESENA*: l'apertura del sito presenta una quantità impressionante di notizie, informazioni, circolari e tanto altro ancora. Qui la informazione è ipertrofica, si rischia la sindrome di Stendhal. Serve un percorso logico. C'è modulistica ed una sezione Domande/Risposte. E' possibile per gli utenti iscriversi ad una mailing-list. Un form è disponibile per presentare richieste al prefetto. Realizzato da un webmaster, assistito da personale della prefettura, il sito è il frutto della combinazione ideale per realizzare un buon prodotto. Accessibile ed attento alla realtà socio-economica della provincia

RIMINI*: un sito che unisce istituzioni, storia, arte e servizi utili. Tante le informazioni, un po' lenta la navigazione interna. Le notizie centrali rimandano sistematicamente al Portale del ministero ed al sito della Polizia di Stato. Sul menu di destra tanti indirizzi utili ed i numeri delle emergenze. Un menu a tendina mostra le competenze dei vari uffici. Bella la presentazione della giovane prefettura riminese. La traduzione dei contenuti nella lingua dei segni è il valore aggiunto e la peculiarità di questo prodotto informatico realizzato da una società esterna.

FERRARA: realizzato da un webmaster, il sito si propone all'utente con una immagine del balcone della prefettura con esposizione della doppia bandiera, italiana ed europea, al di sotto del quale si inseguono comunicati stampa, questionari, informazioni. C'è in effetti il rischio di una presentazione caotica, concettualmente oltre che visivamente. Nel calderone anche le iniziative, le normative e le sentenze, quest'ultime piuttosto anonime nella collocazione. La nota più lieta del sito è in fondo, a fine scroll, ed è la mappa del sito, ricca, ben organizzata e ripartita con sapienza ed ogni settore è facilmente consultabile. Si dà del tu all'utente.

MODENA*: realizzato da un webmaster, il sito poggia su una architettura pulita, funzionale, organica, con caratteri, spazi ed informazioni da manuale. Tutte le pagine interne, corredate da link e indirizzi e-mail, sono da prendere ad esempio per chiarezza, semplicità e fruibilità. Sembra un sito hi-tech, moderno e senza appesantimenti. Nelle pagine interne la barra di scorrimento alla sinistra

dell'homepage si va collocare in alto, sotto al template del sito. Tutti i servizi sono corredati da modulistica, orari di accesso e uffici competenti.

PIACENZA*: sito di impatto gradevole, per impostazione, colori e contenuti. Le News scorrono nella parte centrale dell'Homepage. La voce "Protocolli d'Intesa" è emblematica del successo di tale strumento pattizio tra Stato e regioni ed enti locali. In grande evidenza la sezione Elezioni, ricchissima di dati. C'è la possibilità per gli utenti di ricevere una newsletter con le notizie di maggior rilevanza.

RAVENNA*: innovativo, moderno, evoluto, questo sito propone soluzioni ricercate, come ad esempio la presenza della news più importante come una sorta di post it che si va a posizionare sulla homepage. Un'intera area è dedicata al download delle circolari e dei provvedimenti ministeriali. C'è il pulsante l'URP risponde, mentre su un lato richiama l'attenzione del visitatore il logo del FEC, Fondo Edifici Culto, una realtà artistica ed amministrativa spesso poco conosciuta dai cittadini. Un pulsante anche per il fondo UNRRA. Possibile l'iscrizione alla mailing list. Ci sono anche dati per circolari e normativa.

BOLOGNA*: sito eccellente, completo. chiaro, accessibile ed usabile, a misura di cittadino, che non smentisce la vocazione alla modernità informatica della città "dotta" per eccellenza. L'evidenza è giusta per le novità più salienti, un settore a parte custodisce la modulistica dei vari servizi. Il pulsante AutoveloX sottolinea la grande attenzione per le problematiche della sicurezza su strada.

PARMA*: sito eccellente,ospitato dai sistemi informatici della Camera di Commercio. Si è accolti da un benvenuto mentre un notiziario ADN Kronos aggiorna sulle ultime di cronaca. Il sito è accessibile, prevede l'iscrizione ad una Newsletter e riserva una sezione all'Ufficio Stampa. La novità più recente si colloca al centro dell'homepage.

TOSCANA

PISTOIA: cenni storici della figura del prefetto, area riservata e una intera pagina di link utili, questo il primo approccio ad un sito professionale, completo. Ci sono le utilissime FAQ (Frequently Asks Questions). Tre istituti cardine della prefettura in bella evidenza: il Comitato Provinciale Ordine e sicurezza pubblica, La Commissione provinciale permanente ed il Consiglio territoriale per l'Immigrazione. Arricchiscono il quadro d'assieme ne Novità, la Normativa e le Circolari ministeriali.

PRATO: W3C CSS, XHTML, WAI- AA le icone attestano accessibilità e rispetto della privacy da parte del sito. Ampia ed apprezzabile la parte dedicata alla sezione multiutente dell'URP. Interessante la cura dedicata alle guide pratiche per gli eventi della vita. Complessivamente sufficiente.

MASSA CARRARA*: homepage ipertrofica con tanto di interattività (Il Prefetto risponde). Un banner aggiorna sulle notizie dell'ultima ora. E' possibile , con il comando AAA, modificare l'ampiezza del carattere delle news in primo piano. Modulistica ricca e scaricabile. C'è l'Area utenti e la Sezione speciale per

l'Accesso al procedimento amministrativo. Il sito sembra studiato e realizzato in funzione del cittadino.

GROSSETO: sito bello, affascinante nell'architettura ma purtroppo un po' carente nei contenuti e non organico nella distribuzione dei temi. I principali compiti della Prefettura linkano al Portale del ministero dell'Interno. Non manca qualche news, per lo più gare di appalto ed un po' di servizi. Sembra un cantiere informatico aperto.

FIRENZE: classico esempio di homepage povera (una decina di voci tutto) in un sito sostanzialmente ricco. Colpisce la sezione Orari,ove ogni ufficio della prefettura è indicato con estrema precisione unitamente all'ubicazione, ai giorni ed agli orari di apertura al pubblico. Ogni competenza della prefettura è supportata dalla correlata normativa di settore. Le news non hanno niente di giornalistico; prevale una sorta di burocratese nella forma e nei contenuti. Ci sono le FAQ. Non si può dire che il sito non sia comunque funzionale.

SIENA*: Siena=palio=contrade, i cui vessilli sono al centro della prima pagina e sono curate individualmente come siti autonomi. Questa sorta di Portale delle contrade risulta piacevole, perfino raffinato. I link esterni sono tanti e ripartiti tra europei nazionali, regionali e provinciali. Davvero interessante la sezione Documenti. E' possibile iscriversi ad una mailing list e manifestare il proprio gradimento del sito. Perfetto connubio tra storia, istituzioni e società.

LIVORNO*: la cartolina che accoglie i visitatori rende sui generis la prehomepage del sito, realizzato da una società esterna. Un banner riporta le

ultimissime. Ben amalgamata la vita istituzionale nazionale e quella locale. C'è impostazione giornalistica nei titoli, nei testi e nei contenuti. Richiama l'impostazione originaria di Cittadinitalia, antesignano del Portale del ministero dell'Interno. Lo Sportello dell'immigrazione è disponibile in sei lingue. C'è pure un link al sito multilingue dell'Unione europea. C'è Area riservata. Sito completo, vivace, interessante.

AREZZO: manca l'indicazione di un logo dello Stato (lo stellone) o del ministero dell'Interno. Vari i colori nell'homepage. Una News superevidenziata richiama le elezioni amministrative del maggio 2007. Altra notizia in primo piano è la nomina del nuovo prefetto, data 4 gennaio 2007!! L'aggiornamento lascia molto desiderare. C'è in ogni caso la mano di un web-master e di una società esterna. Discutibile l'impostazione a macchia di leopardo, manca una linea editoriale.

LUCCA*: un gigantesco benvenuti campeggia nella prehomepage che dopo qualche secondo porta alla pagina principale; l'impostazione è quella "a chiesa", con la "navata" centrale per le news, mentre la navata di sinistra e quella di destra presentano rispettivamente informazioni utili e Servizi. Immagini e contatti sono allocati nel "transetto". Numerosi i link. Interessanti i testi di storia, sempre corredati da bellissime foto. Un po' lenta l'apertura delle pagine interne. Servizi presentati in modo ottimale. Sito gestito all'insegna dell'ordine e della funzionalità.

PISA: homepage a tre canali, con il centrale dedicato alle Ultime notizie, sei in tutto. C'è un utile calendario fino al 2012. Passaggi di pagina velocissimi,

istantanei. Il sito è accessibile. Non si trova facilmente il nome e cognome del prefetto in sede!!

LAZIO

ROMA*: accessibile, gradevole, funzionante, completo, l'unico nel panorama nazionale ad avere ed indicare un comitato di redazione piuttosto consistente, ben 10 componenti, probabilmente impegnati anche in altre attività istituzionali della prefettura. Servizi ai cittadini chiari e ricchi, sempre dotati di relativa modulistica da scaricare. L'interattività è assicurata dalla sezione "Richiedi informazioni" mentre un'area riservata è dedicata ai comuni.

VITERBO*: disponibile anche la versione in lingua inglese. Il sito è realizzato dalla IBM Italia e da risorse interne all'amministrazione dell'Interno. Risultato ottimo. C'è l'istituzione, la storia, l'attenzione giusta per cittadini ed enti locali. Riporta la Costituzione vigente e l'inno di Mameli. La modulistica relativa ai servizi è scaricabile. Un sito d'eccellenza, ottimamente organizzato.

ABRUZZO

L'AQUILA: realizzato da società di informatica, il sito presenta nell'homepage una immagine della città, che è riproposta, con colori più tenui, anche come sfondo. Le news riguardano unicamente l'attività della prefettura. In alto le cinque sezioni cardine: organizzazione, servizi, circolari, news e documenti. Copiose le sezioni circolari e documenti con possibilità di procedure di download.

Tre le icone più vistose della pagina principale, quelle che trattano dell'Ufficio elettorale, dello sportello Unico per l'Immigrazione e dell'URP.

TERAMO: sito sperimentale come annunciato nell'homepage. Pochissime le sezioni attive (elezioni e benefici per vittime dell'estorsione e dell'usura); l'unica notizia riguarda un bando di gara relativo ad una discarica.

CHIETI*: sito convincente, ricco, a norma di accessibilità ed usabilità. La sezione Servizi-Attività è da manualistica internet, da prendere ad esempio. Non a caso il prefetto in carica è l'ex direttore dei servizi elettorali del Ministero dell'Interno. Le previsioni Meteo in un sito così funzionale e completo va bene. Le notizie in primo piano sono ben confezionate. C'è pure Infoterritorio, una sezione studiata per fronteggiare gli incidenti stradali., che è un tema oggetto anche di un sondaggio on line.

PESCARA: sito chiaro, pulito, semplice, senza orpelli, purtroppo un po' povero nei contenuti e nelle articolazioni. Pochi i link, pressoché inesistenti le news, qualche documento è scaricabile. Limitato all'essenziale.

MARCHE

ANCONA*: realizzato dagli addetti al CED della Prefettura, il sito è ottimamente impostato, snello, chiaro, ricco, fluido. Punti forti la modulistica, sempre scaricabile, i contatti, rigorosamente via mail, il motore di ricerca, la completezza dei servizi. Se vogliamo trovare una piccola debolezza, essa è rinvenibile in un numero di link troppo limitato.

PESARO-URBINO: Una manciata di informazioni intorno ad una immagine della città, un po' pochino per un sito istituzionale. Compiti, servizi,, persone (?), storia e fotografie a sinistra; novità, comunicati e bandi di gara sulla destra, unitamente al link a www.interno.it. Insufficiente.

MACERATA*: sito accessibile, realizzato da una società esterna alla P.A. Esiste una interessante sezione dedicata agli eventi della vita, (studiare, avere un figlio, usare i mezzi di trasporto etc.), cara al sito www.Italia.gov.it. Con un clic si può optare, in un pop-up, alla sezione dedicata al cittadino, alle imprese o alla pubblica amministrazione. Attivo un motore di ricerca. Ci sono anche le FAQ e l'interattività (Scrivici). Il sito presenta pure l'opzione Alta Leggibilità caratterizzata da fondo scuro e caratteri grandi. L'architettura del sito è ottima come anche i contenuti.

ASCOLI PICENO: nella homepage tanta storia, della città, del palazzo del governo, delle consultazioni elettorali. Un avviso d'asta pubblica con luminosità intermittente caratterizza la facciata del sito. Meriterebbe altra visibilità un questionario inserito tra le news avente ad oggetto la valutazione del servizio offerto ai cittadini dalla prefettura. Ci sono i contatti e c'è la voce Banche dati, tutte esterne (Gazzetta ufficiale, Istat, Ancitel, Inps, Parlamento).

UMBRIA

PERUGIA: sito ospitato da una società di hosting, riproduce fedelmente il template del Portale ministeriale, recentemente cambiato. Pochissime sezioni, in

gran parte ancorate ai testi di www.interno.it. Niente di originale, incompleto ed insufficiente, in particolare per quanto attiene ai servizi al cittadino.

TERNI*: tanti i livelli di informazione; il banner in alto riporta le tematiche di primo piano, un altro banner, sotto la foto della sede della prefettura, riporta le ultime notizie dell'UTG; a seguire, ancora sotto, le informazioni utili. Il sito, creato da una ditta esterna, è di conseguenza piuttosto ricco di informazioni. C'è il saluto del prefetto all'atto dell'insediamento (come in molti siti delle amministrazioni centrali). Tanta modulistica ed un nutrito settore Come fare per.. Precise le informazioni nell'URP. I link sono sia istituzionali esterni che locali. Template sulla falsariga del Portale del ministero prima del restyling.

MOLISE

CAMPOBASSO: lunga homepage, in fondo alla quale ci sono indirizzo, telefono e fax della Prefettura. Il banner richiama notizie presenti all'interno del sito. Le nuove aree sono chiaramente indicate nella Mapa del sito. Il sito è ben strutturato, basta vedere l'elenco dei servizi indicati in un pop-up dove figurano anche il prefetto, la sede della prefettura, le mail di riferimento. Grande risalto per la sezione Immigrazione. Poco aggiornato e talvolta ripetitivo nelle sezioni. C'è il calendario delle festività ebraiche sia per il 2007 che per il 2008.

CAMPANIA

NAPOLI*: Il sito, moderno e completo, sotto il profilo dei contenuti, mostra particolare attenzione alle tematiche sociali, anche se non manca una mirata

proiezione verso l'Europa (non c'è solo il link al sito dell'Unione). Un'area riservata dispone di un form enti locali. On line anche una intranet dedicata al personale. Un settore Archivio raccoglie i progetti avviati dalla prefettura. Le news sono improntate all'utilità concreta (ci sono anche gli avvisi sugli imbarchi per le isole). Documenti scaricabili. Presente il progetto Augustus, sulle problematiche di protezione civile, di primaria rilevanza in tutta l'area campana.

BENEVENTO*: il pezzo forte è il tour virtuale del bellissimo palazzo del Governo, sede della prefettura, con sottofondo dell'inno di Mameli. E' un chiaro segnale di modernità e di ricerca di soluzioni anche di effetto sull'utente. Il sito, davvero eccellente sotto il profilo informatico, è curato dai servizi Informatici Automatizzati. I link spaziano ovunque dalla Gazzetta ufficiale, al Bollettino regionale della Campania, agli enti locali. Anche nei contenuti, nelle news e nei comunicati, il sito risulta ricchissimo, evoluto, completo.

AVELLINO*: Il motore di ricerca è orientato all'interno del sito come anche all'intero web. C'è il banner con le notizie Ansa. Un Forum permette il dialogo col prefetto e la richiesta di circolari. Sono attive 11 banche dati, comprese quelle sulle notizie del giorno, sulla Rassegna stampa, sulla modulistica. Il sito, accessibile, in grado di presentare perfino una banca dati con l'elenco delle autorità, è indubbiamente eccellente e composito, efficiente in ogni sua parte (normativa, documenti, numeri utili, link).

SALERNO*: sito d'eccellenza, completo, ricchissimo in ogni sua parte. C'è interattività tra cittadini ed istituzioni, c'è una banca dati per i documenti e per le

circolari. Oltre al ticker dell'AdnKronos , ci sono le notizie gestite dal sito con grande professionalità. C'è l'area riservata, sezioni per i cittadini e per le amministrazioni pubbliche. Finalmente un sito con una agenda degli eventi. Peccato che la utilissima sezione “Come fare per” risulta under construction.

CASERTA: sito in allestimento

CALABRIA

REGGIO CALABRIA: molte voci e molti link ancora in via di ultimazione e non c'è alcun avviso al riguardo. C'è un motore di ricerca e l'impostazione generale appare funzionale e ben articolata nei servizi per i cittadini, per gli stranieri e per le imprese. Tante le circolari, tutte in pdf. Realizzato con risorse interne ma ancora da completare.

CATANZARO: sito essenziale, pochissime voci attive, l'intera organizzazione dei temi sembra in via di ultimazione. E' sbagliato il link al Portale del ministero dell'interno. C'è il link all'ANFACI!

COSENZA: home page ricca, ariosa, ben organizzata. Bella la suddivisione tra Primo piano e Ultime notizie. Decenti i titoli, tragici i sottotitoli delle news, infarciti di formalismo e burocratese. In alto un ticker interno. Il sito è accessibile secondo i parametri W3C. C'è area riservata. Necessario un intervento sui contenuti.

VIBO VALENTIA: sito accattivante nonostante gli sfondi laterali pesantissimi, Il sito è buono e veloce, con modulistica ricchissima. Nel banner in testa i recapiti utili degli uffici della prefettura.

PUGLIA

BARI: realizzato da società esterna, il sito si caratterizza per i tanti link riguardanti le fasce deboli della società. Molta attenzione ai fenomeni critici della comunità (sezione bambini scomparsi ad esempio). L'homepage è lunghissima, addirittura sei scroll per arrivare in fondo. La proiezione verso l'esterno sembra penalizzare un poco la gestione on line dei servizi della prefettura. Tanta attenzione alle date delle ricorrenze. L'impostazione è enciclopedica, si parla di tutto, perfino degli uccelli migratori e del farmaco antimalaria. Risultato, il sito appare dispersivo ed infila gli uffici della prefettura in una delle tante voci; difficile sapere chi è il prefetto in sede. E', conseguentemente, anche lento.

BRINDISI: veste grafica gradevole ma l'impostazione dei contenuti lascia a desiderare, in quanto non organizzata, quasi estemporanea. Manca un progetto editoriale e l'aggiornamento carente è un delitto di comunicazione. I servizi al cittadino in realtà ci sono pure ma fa difetto la completezza e la visione d'insieme.

FOGGIA: realizzato dalla prefettura, il sito presenta un motore di ricerca. Qualche riserva sulla scelta delle voci inserite: va sicuramente bene il PON Mezzogiorno, fa pensare invece una sezione dedicata alla legge 203 del 1991 –

Gozzini- sotto il profilo della materia “edilizia”. Contenuti ed impostazione sono discreti ma il sito è decisamente migliorabile.

LECCE*: c’è la mano del web master. Il sito, accessibile, è ricco e presenta una homepage che costituisce un ottimo esempio di sinossi. Nella grafica e nel profilo informatico il sito è da lode. La comunicazione istituzionale è una macroarea ricca e ben organizzata. Qualche link va però migliorato.

BASILICATA

POTENZA: homepage vivace, tante notizie accompagnate da immagini ed icone che lo rendono particolarmente accattivante. C’è il calendario 2007 sulle limitazioni al traffico stradale. I servizi talvolta riportano la normativa e non i correlati moduli da utilizzare oppure esattamente il contrario. Complessivamente all’altezza delle aspettative dei cittadini, ma migliorabile sicuramente.

MATERA: realizzato da società esterna, il sito, per colori ed impostazione, non è immediatamente identificabile come il sito della prefettura. Da bandire tutte le terminologie inglese o anglofone che caratterizzano il menu (announcements, stats, your account...) Il benvenuto è in lingua italiana.

SICILIA

PALERMO: sito in costruzione, in parte fruibile per quel che riguarda l’organizzazione, le circolari, i contatti, le novità ed i link utili. Non giudicabile.

MESSINA: il sito, lento ad aprirsi, prevede la possibilità, per i disabili, di usare, per la navigazione, i “Tasti di accesso rapido” ossia la tastiera in luogo del mouse,

ai sensi della circolare 3/2001 del Dipartimento della Funzione pubblica. Di rilievo la sezione “in giro per il web” con indicazione di tantissimi link utili.

CALTANISSETTA: risulta prefetto Lisi, lo stesso che risulta a Cosenza. Alcune parti del sito sono in allestimento. Per quel che si può vedere ora, le informazioni del sito nisseno sono al minimo, come pure la modulistica scaricabile.

ENNA: realizzato da società esterna, il sito è accessibile, ha un contatore dei visitatori e mette a disposizione Istruzioni per la consultazione del sito. Funzionale il motore di ricerca. Puntuale la presenza della normativa nei servizi ma la modulistica non è scaricabile.

TRAPANI: realizzato da un collaboratore informatico. C'è un database per le consultazioni elettorali. Una grande immagine nell'homepage, poche le informazioni utili, in un quadro complessivo sicuramente da integrare ed ottimizzare.

RAGUSA: realizzato dall'ufficio di Gabinetto della prefettura, il sito presenta gradevoli immagini in movimento, c'è uno spot per la tutela dei boschi dagli incendi. L'approccio amichevole con il Benvenuto e una descrizione della funzione del sito e disponibilità a ricevere e considerare le proposte degli utenti svanisce a causa di qualche formalità di troppo. In nome del prefetto in sede è preceduto da un icastico S.E.

CATANIA: sito realizzato dalla collaborazione di due laureandi. E' accessibile, non aggiornato nei contenuti. Alcuni argomenti sono meramente indicati, non trattati sufficientemente, con una utilità davvero modesta. E' presente un'area riservata

ed è in funzione un motore di ricerca. Ci sono le mail di contatto. Interessante la Rassegna stampa dei quotidiani disponibile on line. Pregi e difetti a macchia di leopardo. Da integrare.

AGRIGENTO: non si connette

SARDEGNA

CAGLIARI:sito gradevole ma disordinato, notizie, argomenti trattati si sovrappongono senza una logica o una sequenza temporale. Anche le circolari, le consultazioni elettorali, i link ed i logoi si intersecano in modo caotico. Servizi e modulistica sono perfettamente fruibili. Scrivi al dirigente è una rubrica importante ma c'è una mail per tutti i dirigenti della prefettura! C'è una sezione "province" e si tratta, oltre che di Cagliari, di Carbonia Iglesias e del Medio campidano. Sito da riorganizzare.

SASSARI: l'avviso dice "stiamo lavorando per completare il sito", per allestire il sito sarebbe stato meglio.

ORISTANO*: sito moderno e piacevole grazie all'opera di una società esterna ed al motore di ricerca. Banner con news interne. C'è la data di aggiornamento del sito e l'elemento cronologico non è per nulla trascurabile e rafforza certezza e valenza delle informazioni on line. Dulcis in fundo, ci sono tre sponsor, da annoverare tra le best practices.

Quadro sinottico della qualità dei siti delle Prefetture misurate con valori numerici

Nord

	Struttura homepage	Stando	Leggibilità testi	Quantità immagini	Immagini dinamiche	Velocità apertura	Motore ricerca	Links	Opzioni download	Storia	Calendario eventi	Notizie utili	Servizi	Completezza contenuti	Linguaggio amichevole	Lingue straniere	Chat - Forum	Newsletter	E-mail	Logos	Presentazione	Stile grafico	Contenuto testi	GIUDIZIO TOTALE	PECULIARITÀ	
VERBANO	1	2	1	3	0	3	1	3	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	3	1	2	1	1	1	0	
ASTI	2	1	1	2	0	3	3	3	1	0	0	1	3	2	2	0	1	0	3	2	1	0	2	2	1	1
VERCELLI	0	1	1	1	0	3	0	2	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	-2	
TORINO	0	1	1	0	0	3	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	-3	
BIELLA	0	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	-2	
MILANO	1	1	1	0	0	3	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	
COMO	1	1	1	1	3	3	0	3	2	0	0	1	2	1	1	0	0	0	1	3	1	0	1	1	2	
BERGAMO	1	1	1	1	0	3	3	0	2	2	0	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	-1	
LODI	0	0	0	2	0	3	0	3	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	3	0	3	1	1	1	-1	
PAVIA	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	-2	
VARESE	0	0	0	0	0	3	0	2	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	-2	
SONDRIO	0	0	1	1	0	3	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	1	-1	
MANTOVA	0	0	1	1	0	3	0	0	2	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	
CREMONA	0	1	1	1	0	2	0	3	2	1	0	2	3	2	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	1	
LECCO	1	1	1	0	3	3	3	2	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	
VENEZIA	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	-4	
VICENZA	1	1	1	0	0	3	0	1	1	0	0	1	3	1	1	0	0	0	3	1	0	1	1	1	1	
PADOVA	1	1	0	2	0	3	0	3	1	2	0	1	3	2	0	0	0	0	3	1	2	1	1	2	1	
ROVIGO	1	1	1	1	0	3	0	3	2	0	0	2	2	2	1	3	0	0	3	1	1	1	1	2	1	
TREVISO	1	1	1	1	0	3	0	3	0	1	0	1	3	2	0	0	0	0	3	1	1	1	1	2	0	
BELLUNO	3	3	3	3	0	3	3	3	2	1	3	2	3	3	1	0	0	0	3	1	1	1	2	2	1	
VERONA	2	1	1	2	0	3	3	3	1	1	0	1	3	3	1	0	0	0	3	1	1	1	2	2	1	
PORDENONE	0	1	1	1	0	2	3	3	3	0	1	1	1	1	1	0	0	0	3	1	1	0	1	1	0	
TRIESTE	2	1	2	3	1	2	3	3	3	2	0	1	1	2	2	0	0	0	3	3	1	1	3	3	1	
GENOVA	2	2	2	3	0	3	0	3	0	3	0	2	3	3	2	0	0	0	3	1	1	2	3	2	1	
LA SPEZIA	1	1	1	1	0	3	0	3	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	3	1	1	1	1	1	0	
SAVONA	2	2	2	2	0	3	0	3	3	0	0	1	2	2	0	0	0	0	3	1	1	1	1	1	1	
IMPERIA	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	0	3	3	3	1	0	0	0	1	3	2	1	2	2	3	
FORL'CESENA	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	0	3	3	3	2	0	0	3	2	3	3	2	2	3	2	
RIMINI	2	1	2	3	1	2	0	3	3	3	0	3	3	3	1	0	0	0	1	3	3	3	3	3	1	
FERRARA	1	1	1	1	0	3	0	3	3	0	1	1	2	2	2	0	0	0	1	2	3	1	1	2	1	0
MODENA	3	3	3	1	0	3	0	3	3	3	0	3	3	3	2	0	0	0	3	3	3	3	3	3	1	
PIACENZA	3	3	3	1	0	3	3	3	3	3	0	2	3	3	0	0	0	3	3	3	2	2	3	3	1	
RAVENNA	3	3	3	1	0	3	0	3	3	3	0	3	3	3	0	0	3	0	3	3	3	2	3	3	1	
BOLOGNA	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	1	
PARMA	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	0	3	3	3	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	0	

Quadro sinottico della qualità dei siti delle Prefetture misurate con valori numerici

Centro

	PECULIARITÀ	GIUDIZIO TOTALE	Contenuto testi	Stile grafico	Presentazione	Logo	Numeri utili	E-mail	Newsletter	Chat - Forum	Lingue straniere	Linguaggio amichevole	Completezza contenuti	Servizi	Notizie utili	Calendario eventi	Storia	Opzioni download	Links	Motore ricerca	Velocità apertura	Immagini dinamiche	Quantità Immagini	Leggibilità testi	Sfondo	Struttura homepage
PISTOIA	2	2	2	2	0	3	0	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	0	3	0	3	2
PRATO	2	1	1	0	0	3	3	1	3	1	3	1	0	2	3	2	1	0	0	0	0	3	3	0	3	2
MASSACARR.	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2
GROSSETO	2	2	2	1	0	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0
FIRENZE	0	1	1	0	0	3	0	1	1	0	0	1	2	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0
SIENA	3	3	3	3	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2
LIVORNO	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	0	3	3	3	3	3	3	3	3
AREZZO	1	2	1	0	0	3	0	1	1	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
LUCCA	3	3	3	3	0	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
PISA	3	3	3	2	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	1	0	0	0	3	2	3	0	2	3	2	0
ROMA	3	3	3	2	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	2	0	2	3	3	3	3	3	3	2
VITERBO	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
L'AQUILA	1	1	2	2	0	3	0	2	3	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	3	3	1	0	1	1	0
TERAMO	0	1	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0
CHIETI	3	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3
PESCARA	2	1	2	1	0	3	0	3	2	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	3	3	3	1	1	1	0
ANCONA	3	3	3	1	0	3	3	2	3	0	0	2	3	3	0	0	0	0	0	3	3	3	1	3	3	1
PESAROURBINO	1	1	2	1	0	3	0	1	0	3	0	1	2	3	0	0	0	0	0	3	2	0	1	2	1	0
MACERATA	3	3	2	1	0	0	3	2	3	3	2	1	3	3	0	0	1	0	3	3	3	1	3	3	3	2
ASCOLI PICENO	2	2	3	1	0	3	0	2	2	3	0	1	2	3	0	0	0	0	2	3	2	0	3	2	2	0
PERUGIA	2	1	2	0	0	3	0	3	2	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	2	3	1	2	2	0	0
TERNI	3	2	3	1	0	3	0	3	3	1	0	2	3	3	1	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	0
CAMPOBASSO	3	2	3	3	0	2	0	0	3	3	1	3	3	3	0	0	0	0	3	3	2	1	3	3	2	0

Quadro sinottico della qualità dei siti delle Prefetture misurate con valori numerici

Sud

	Struttura homepage	Storico	Leggibilità testi	Quantità immagini	Immagini dinamiche	Velocità apertura	Motore ricerca	Links	Opzioni download	Storia	Calendario eventi	Notizie utili	Servizi	Completezza contenuti	Lingua amichevole	Lingue straniere	Chat - Forum	Newsletter	E-mail	Numeri utili	Logo	Presentazione	Stile grafico	Contenuto testi	GIUDIZIO TOTALE	PECULIARITÀ	
NAPOLI	3	3	3	3	0	3	0	3	3	2	0	3	3	3	0	0	2	0	3	3	3	1	3	3	3	0	
BENEVENTO	3	3	3	1	3	3	0	3	3	3	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	1	
AVELLINO	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	0	3	3	3	0	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	
SALERNO	3	2	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	0	
CASERTA	in costruzione																										
REGGIOCALABR	2	2	2	1	0	3	3	2	2	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	-1	
CATANZARO	1	1	1	1	0	3	0	0	2	0	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	
COSENZA	3	3	3	3	0	3	0	3	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	3	0	3	3	2	2	0	
VIBOVALENTIA	3	3	3	1	0	3	0	2	3	0	0	2	3	3	1	0	0	0	3	3	3	2	3	3	2	0	
BARI	3	2	2	1	0	2	0	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	2	1	1	-1	
BRINDISI	3	2	2	1	0	3	0	2	2	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	1	0	
FOGGIA	3	1	2	1	0	2	3	2	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2	1	0	
LECCE	3	3	3	0	0	3	0	3	3	1	0	3	3	3	0	0	0	0	1	3	3	1	3	3	3	0	
POTENZA	3	3	3	3	0	3	0	3	2	3	1	3	2	3	0	0	0	0	3	2	3	1	3	3	2	0	
MATERA	2	2	2	1	0	2	3	3	1	3	0	2	2	3	0	0	0	0	1	3	1	3	2	3	1	-1	
PALERMO	in costruzione																										
MESSINA	3	2	3	1	0	0	0	3	3	0	0	3	1	3	0	0	0	0	3	3	2	0	3	3	2	-1	
CALTANISSETTA	2	1	3	1	0	3	0	0	1	1	0	1	10	0	0	0	0	3	1	0	1	2	1	-1			
ENNA	3	2	2	1	0	3	3	3	0	3	0	2	2	3	0	0	0	0	3	3	3	0	3	3	2	0	
TRAPANI	1	1	2	1	0	3	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	2	2	1	1			
RAGUSA	3	1	2	3	3	3	0	3	2	0	3	2	2	2	3	0	0	3	3	3	3	3	3	2	2	0	
CATANIA	3	1	3	1	0	3	3	3	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	3	1	3	2	2	0	
AGRIGENTO	Il sito non si apre																										
CAGLIARI	2	2	2	2	0	2	0	3	3	0	0	2	3	3	0	0	0	0	1	3	3	0	2	2	2	0	
SASSARI	in costruzione																										
ORISTANO	3	2	3	3	0	3	3	3	3	0	0	3	3	3	0	0	0	0	3	3	3	1	3	3	3	1	

Valutazioni complessive e benchmarking delle eccellenze delle criticità dei siti delle Prefetture emerse nella navigazione sul Web

La navigazione tra i siti delle prefetture italiane ha consentito non solo di evidenziare le situazioni critiche nel panorama nazionale, per le quali necessitano interventi di miglioramento, ma anche di individuare le cosiddette pratiche eccellenti, spesso fondate su valide soluzioni organizzative e comunicative, che è opportuno veicolare affinché diventino patrimonio comune del “sistema prefetture”. In concreto la consultazione di tutti i siti delle prefetture presenti sul web ha rappresentato una opportunità per conoscere un gran numero di aspetti peculiari di questo macrocosmo tutto particolare della galassia internet. Basti pensare alle risorse tecniche e professionali utilizzate nella realizzazione di un sito, che si inserisce nel più ampio dibattito tra ricorso all’outsourcing e utilizzazione di energie interne alla amministrazione. Ebbene gran parte dei siti esaminati sono stati realizzati da webmaster, con ottimi risultati sotto il profilo informatico e sempre rispettosi della Accessibilità, ma non mancano siti realizzati con risorse interne, per lo più molto validi sotto il profilo dei contenuti. Statisticamente i siti più evoluti, le eccellenze, sono proprio il frutto del combinato tra professionalità informatiche esterne ed esperti giuridico-istituzionali interni alla amministrazione. In tale contesto vanno evidenziati il caso di un sito realizzato da collaboratore amministrativo, quello del sito ospitato dalle locali Camere di Commercio, oppure l’esperienza di Oristano, che si è avvalsa di

tre sponsor, oppure, quella molto significativa, dell'avvalimento della preziosa opera di due stagisti laureandi.

Una prima considerazione quantitativa e qualitativa al tempo stesso riguarda i siti che possiamo considerare "eccellenze", circa 25 degli 85 considerati, nel novero dei quali non possono essere considerati i tre risultanti in fase di allestimento definitivo. E' peraltro interessante come la concentrazione delle best practices riguardi prevalentemente le prefetture dell'Emilia-Romagna, della Toscana, del Lazio e della Campania, con inaspettati ritardi nel settentrione della nostra penisola. E' pure rimarchevole come grandi città come Milano, Torino, Venezia o Palermo non dispongano di siti a misura di cittadino.

Seguendo l'impostazione guida della presente rilevazione è possibile svolgere talune valutazioni specifiche relative a ciascun indicatore utilizzato

Struttura dell'homepage: le valutazioni sulla struttura dell'homepage sono mediamente buone con punti di eccellenza, circa una decina i casi di insufficienza, determinata per lo più da una carente architettura del sito e dalla disorganizzazione nella allocazione dei contenuti, presentati senza sequenza logica. L'homepage, vera e propria vetrina del sito, che a sua volta è il biglietto da visita della prefettura rispetto a tutta l'utenza, deve necessariamente poggiare su una visione d'insieme del prodotto informatico, su una progettualità senza la quale si profila un assetto a macchia di leopardo sicuramente negativo.

Sfondo: il punteggio premia la molteplicità dei colori utilizzati (3 punti) e penalizza il bianco di sfondo (0 punti), ma il criterio appare piuttosto discutibile

perché, se è vero che la policromia arricchisce di norma un sito, è altrettanto vero che talvolta ne pregiudica l'accessibilità per gli ipovedenti. Questo è uno dei motivi per i quali non si è proceduto alla sommatoria aritmetica dei singoli valori per approdare ai giudizi complessivi di ogni singolo sito.

Leggibilità testi: tale indicatore si fonda sulla corretta miscelazione tra teso e colore; nello specifico prende in considerazione se il testo sia monocromatico (punteggio basso) oppure contrastato in modo ortodosso o meno. Ottima la soluzione della grafica ad alto contrasto utilizzata da un paio di prefetture. La media nazionale è comunque sulla sufficienza.

Quantità immagini: altro indicatore controverso: il punteggio cresce con il numero delle immagini utilizzate, che in via generale arricchiscono la presentazione del prodotto on line ma in taluni casi lo appesantiscono inutilmente o ne pregiudicano parzialmente la accessibilità. Nel nostro panorama nazionale domina un numero di immagini intorno alle 3. La gigantografia dell'immagine in primo piano propone un clichet autoreferenziale poco apprezzabile. Troppe immagini conferiscono al sito la dimensione di una vetrina di una agenzia di viaggi.

Immagini dinamiche: indicatore che si poteva anche eliminare a priori; a posteriori risulta che le immagini dinamiche sono una vera rarità ed è in effetti una modalità tipica dei siti ad indirizzo commerciale cui piace meravigliare. La prefettura di Benevento propone un tour virtuale nel palazzo del Governo finemente realizzato che non può non incantare il visitatore. I cittadini che aprono

un sito di una prefettura normalmente non sono a caccia di di meraviglie iconocinetiche ma di informazioni chiare, semplici, complete, facilmente fruibili.

Velocità di apertura pagine: tranne alcuni casi, le pagine dei siti visitati non si aprono mai oltre i 15 secondi. Quasi tutti i siti risultano sotto questo profilo eccellenti.

Motore di ricerca: poco più di una trentina sono quelli rintracciati nel corso della rilevazione. Lo strumento è particolarmente utile per reperire rapidamente quello che si cerca, anche se da taluni di essi sono riservate delle cocenti delusioni, anche poco spiegabili. Alcuni siti dispongono di motori di ricerca a doppio uso, uno circoscritto all'interno del sito ed un altro riferito a tutto il web e agganciato ad una directory.

Link: tutti promossi o quasi isiti esaminati. Imperdonabile e da bocciatura la mancanza di un link al Portale internet del ministero dell'Interno, che, oltre alla funzione identificativa ed omogeneizzante, è in grado di compensare eventuali carenze del sito della prefettura. Frequenti le sezioni dedicate interamente ai link, in taluni casi ripartiti in europei, nazionali e locali. Esistono anche i cosiddetti siti-link, intendendo per tali i siti che non hanno attività propria di tipo redazionale ma rimandano sistematicamente ad altri siti in ragione delle varie materie trattate. Il cittadino non vanta sicuramente articoli si livello giornalistico o staff redazionali (come la Prefettura di Roma) ma un minimo di personalizzazione del prodotto informatico che tenga conto delle peculiarità di quella prefettura, di quella singola provincia.

Opzioni di download: qui si gioca l'identità e la modernità di un sito ed alcune prefetture perdono punti importanti su questo versante. La possibilità di scaricare documenti, circolari, bandi di gara, normative varie e soprattutto la modulistica rappresenta il vero cambio di rotta nel segno dello snellimento delle procedure rispetto all'era precedente alla legge 241 del 1990.

Storia: la storia delle istituzioni, come anche quella del palazzo del Governo, dei prefetti in sede, della città e delle sue tradizioni non va considerata un orpello al sito istituzionale, ma parte integrante dello stesso, in grado di avvicinare la prefettura alla comunità di cui è struttura autorevolmente servente. Appreziate le intuizioni delle Prefetture che hanno riportato immagini e descrizioni delle chiese e delle opere d'arte del FEC, Fondo Edifici di Culto, situate nella provincia.

Calendario eventi: è sicuramente un optional, che richiede precisione ed aggiornamento costanti da parte dei gestori del sito, ma il valore aggiunto di una sezione ad esso dedicata è fuori discussione in ottica di programmazione ed eventuale partecipazione agli eventi indicati. Tre prefetture in tutta Italia hanno qualcosa del genere.

Notizie utili: il punteggio è articolato in nessuna notizia (0), solo notizie (1), notizie con foto (2) notizie e dettagli (3). In realtà esistono una infinità di sfumature in ordine alla gestione di una notizia, la prima della quale è la scelta della notizia, che presuppone una linea editoriale, che riferita al panorama attuale, equivale a parlare della applicazione della legge 150 del 2000 sulla

comunicazione istituzionale, rimasta in un limbo senza fine. Non più di tre i siti che disdegnano pure di notiziare gli utenti in forma essenziale.

Servizi al cittadino: sono pochi i siti che non danno alcuna informazione sui servizi; la media nazionale si attesta su un adeguato supporto informativo ai servizi, rappresentato dalle normative di riferimento. L'impostazione ottimale di un servizio dovrebbe prevedere la descrizione dello stesso, il richiamo alla normativa ed eventuali sentenze correlate, la possibilità di scaricare documenti e moduli e, da ultimo, orari e giorni per l'accesso al pubblico con i nomi dei referenti degli uffici competenti. Ma l'obiettivo per tutti deve essere la pagina interattiva ed il modulo compilato e trasmesso on line: questa la sfida da vincere per raggiungere il livello di un'amministrazione moderna. La presenza di banca dati è di per sé uno straordinario supporto alla erogazione di servizi.

Le FAQ (Frequently Asks Questions) costituiscono un altro valore aggiunto che può fornire risposte e soluzioni esaustive delle richieste dell'utenza. La rubrica "Come fare per" incardinata nel portale del Ministero è la più linkata dai siti delle prefetture, che dovrebbero impostarla anche autonomamente, a misura del proprio contesto socio istituzionale.

Completezza contenuti: la metà delle Prefetture fornisce on line contenuti completi sulle materie di loro competenza; lo stesso non si può dire delle News, spesso limitate all'essenziale senza rimandi o link che ne completerebbero al meglio la trattazione.

Linguaggio amichevole: si tratta di un indicatore che ha poco senso se riferito ad un sito istituzionale che di norma utilizza un linguaggio formale, impersonale. Il linguaggio amichevole è spesso strumento di benevola captazione della attenzione e della fiducia dei clienti da parte di imprese private finalizzate al profitto. Alcune Prefetture danno il benvenuto al visitatore ottenendo un impatto che va tuttavia integrato dalla sostanza dei servizi e delle informazioni rese.

Lingue straniere: Chieti, Livorno, Rovigo, Viterbo, Caltanissetta sono le prefetture che hanno il merito di presentare il sito o parti di esso in lingue estere. E' noto a tutti che il reperimento di traduttori ed interpreti che consentano questa variante preziosa sia difficile ed oneroso ma il risultato è sicuramente notevole. Pensiamo a tutte le procedure e le normative sull'immigrazione, sull'asilo, sulla cittadinanza ed altre ancora che hanno come destinatari principali proprio gli stranieri!

Chat-Forum: sul fronte del dialogo informatico ci sono casi di eccellenza anche tra i siti delle nostre Prefetture, pochi in verità, non si arriva alla dozzina, ma questa è una frontiera che va necessariamente esplorata per approdare alla comunicazione sincrona, quintessenza dello scambio di vedute tra uffici, tra centro e periferia, tra dirigenti che permettono di affrontare e risolvere questioni per le quali è indispensabile l'apporto di tutte le professionalità impegnate.

Newsletter: cinque prefetture hanno avviato qualcosa del genere e non sappiamo se funziona a pieno regime oppure no. In ogni caso lo strumento si è rivelato particolarmente prezioso per creare un ponte, un appuntamento, periodico,

costante, tra sito ed utenti, che in quanto destinatari delle novità, si sentono realmente aggregati in una comunità, per quanto virtuale. Lo strumento richiede una mini redazione o qualche figura professionale che si dedichi a confezionare un prodotto che avvicina in modo efficace amministratori ed amministrati.

E-mail: nota dolente della presente ricognizione, perlomeno se rapportato alle aspettative. Sorprende infatti l'esistenza di prefetture che non dialoghino attraverso lo strumento più semplice, più rapido, più economico, che la scienza informatica ha messo a disposizione della società del terzo millennio. Alcuni siti non riportano gli indirizzi di posta elettronica dei dirigenti o del personale di riferimento nelle varie materie e nelle varie procedure, chiudendo di fatto un canale diretto di interattività alla cittadinanza che aspetta lumi ed aiuti dalle istituzioni.

Numeri utili: sono riportati con molta frequenza, spesso con a fianco l'icona dell'ente al quale sono abbinati. Utilissima l'iniziativa di raggrupparli in un'unica pagina.

Logo: il template del sito della Prefettura dovrebbe riprendere pedissequamente il template del Portale del Ministero dell'Interno, quale segno di immediata identificabilità e quale messaggio alla cittadinanza del legame indissolubile che unisce il Viminale alle amministrazioni periferiche del Ministero dell'Interno. In linea di massima il logo del Portale ed i richiami iconografici al Ministero dell'Interno sono una presenza scontata nell'homepage, anche se non mancano Uffici territoriali del governo che hanno optato per una impostazione sui generis,

qualcuna in verità quasi bizzarra e forse più adatta a siti non istituzionali, ove l'affidabilità e la serietà vanno devono rintracciarsi anche nella conformazione di un sito.

Presentazione: a rigore non è una sezione indispensabile ma è di grande impatto sull'utente, soprattutto se è il Prefetto in prima persona ad illustrare la complessa attività della prefettura, la sua storia, la sua organizzazione, la sua vision e la sua mission, magari accompagnate dalla indicazione delle proprie esperienze, da mettere al servizio dell'intera comunità provinciale alla quale si rivolge. In 15 siti alla presentazione è riservato il primo piano e quindi il palcoscenico dell'homepage.

Stile grafico: l'optimum è uno stile coerente ed equilibrato e metà dei siti valutati è su questa linea, mentre nei restanti fa difetto l'omogeneità, pur essendo variamente apprezzabili.

Contenuto testi: storicamente, e la tradizione non può dirsi perduta, i dirigenti del Ministero dell'Interno e delle Prefetture possono vantare una professionalità di eccellente livello nella scrittura di testi normativi, giuridici in genere, di provvedimenti, relazioni, proposte, articoli ed altro ancora, per cui, il contenuto dei testi del sito, se proveniente da dirigenza di questa levatura, non può che essere ottimale, tranne qualche fisiologica voce fuori dal coro.

Giudizio complessivo: degli 85 siti on line valutati in questa sede, ridotti a 82 perché 3 in fase di allestimento o integrazione, 25, ossia poco più del 35 per cento dell'intero panorama, appare meritevole del massimo punteggio, perché

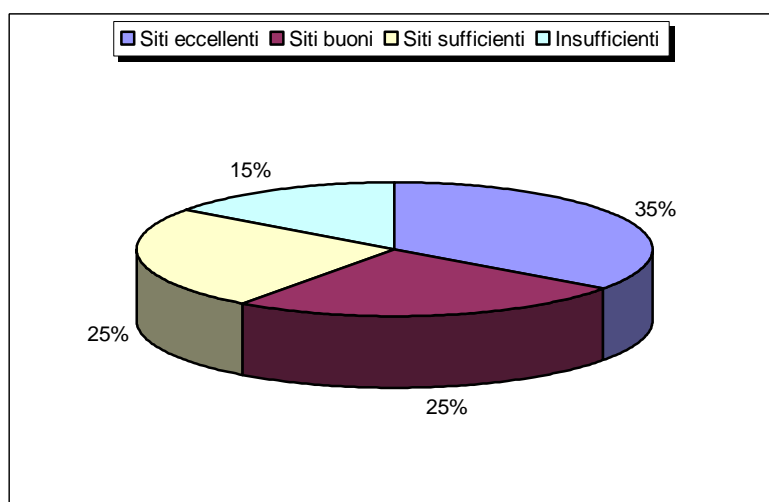
complessivamente idoneo a fornire ai cittadini informazioni, servizi e riferimenti per gestire al meglio gli eventi della vita nei quali è fondamentale l'attività di una prefettura. Ventuno siti, rappresentativi del 25 per cento circa dell'intero campione testato, può ritenersi valido anche migliorabile. Ad un altro gruppo di siti, 20 per l'esattezza, pari poco meno del 25 per cento del totale, si può attribuire una generica sufficienza, che in taluni casi sta significare la necessità, comunque, di interventi migliorativi dell'intero sito oppure di singole voci o sezioni in esso ricomprese. Le note dolenti riguardano i restanti 16 siti, corrispondenti al 15 per cento circa del totale, che sono insufficienti, perché non organizzati adeguatamente, non aggiornati, non accessibili, non fruibili, e comunque palesemente non conformati alle aspettative di un cittadino evoluto, informato ed informatizzato.

Siti eccellenti
25 (35 %)

Siti buoni
21(25 %)

Siti sufficienti
20 (25 %)

Insufficienti
16 (15 %)



Peculiarità: è un indicatore extra ordinem, importante perché finalizzato ad evidenziare le iniziative particolari, al positivo oppure al negativo, riconducibili ad un dato sito. Le soluzioni, le procedure o i moduli organizzativi o comunicativi valutati come originali e positivi possono significativamente andare a costituire il bacino delle best practices alle quali ogni prefettura potrà attingere per migliorare la propria struttura. Ne citiamo alcune: per sviluppare l'interattività sono importanti le sezioni che prevedono Form o Forum per entrare in contatto diretto col prefetto in sede; alcune URP prevedono un apposito spazio per suggerimenti, richieste, reclami; il sito della Prefettura di Siena consente di manifestare il gradimento dello stesso. Un altro sito consente di prendere on line un appuntamento con lo Sportello dell'Immigrazione. In tema di Banca dati la prefettura di Avellino non teme confronti grazie ad una decina di data-base interni ed esterni, compreso quello contenente i "dati ed i riferimenti delle autorità", in tal modo facilmente reperibili. La Prefettura di Rimini ha introdotto per i disabili il linguaggio dei segni. Messina presenta il tasto di accesso rapido. A Livorno lo Sportello dell'immigrazione è disponibile in 6 lingue diverse. A Rovigo la versione inglese, francese ed araba riguarda invece la Carta dei Valori. Molti siti sono dotati di banner (che scorre) o di ticker (statico) che aggiornano il visitatore delle ultimissime notizie. Alcuni siti sviluppano veri dossier o campagne promozionali per fronteggiare talune piaghe sociali (Chieti ad esempio gli incidenti stradali) o rischi geologici (Napoli), utilizzando anche veri e propri spot (per la protezione dei boschi dagli incendi). Non sono molti i siti che puntano con

link a tematiche specifiche dell'Europa, mentre molto apprezzabili sono le rassegne stampe on line ed i collegamenti con enti locali ed altri siti specializzati. Mappe e guide del sito sono sempre apprezzate ed aiutano l'internauta. Altre peculiarità sono una web camera sulla situazione traffico (Trieste) e una agenda degli eventi istituzionali (Belluno). Gli utenti esperti di diritto gradiscono supporti dottrinari e giurisprudenziali alle tematiche dibattute. La rubrica Come fare per, creata dal Portale del ministero dell'Interno risulta la più linkata dalle prefetture d'Italia, esempio rappresentativo della prioritaria attenzione rivolta ai consigli concreti. Intranet: l'area riservata al personale del Ministero dell'Interno è fondamentale, perché l'evoluzione di una amministrazione non può prescindere dalla informazione e dalla crescita culturale e professionale del proprio personale, a tutti i livelli.

Il progetto del Ministero dell'Interno per lo sviluppo dei siti web delle Prefetture-Uffici Territoriali del Governo

I vertici politici ed amministrativi del Ministero dell'Interno hanno sempre condiviso una costante attenzione al ruolo della comunicazione, come dimensione costitutiva di qualsiasi processo sociale e quale strumento di primaria importanza per realizzare i principi di trasparenza, pubblicità, semplificazione, efficacia e partecipazione, cui un'amministrazione moderna e vicina ai cittadini deve necessariamente ispirarsi. L'avvento di internet ha aperto uno scenario totalmente nuovo, per certi aspetti inimmaginabile, sulle risorse della tecnologia comunicativa del world wide web. Far parte della rete delle reti non è certamente un'esigenza di visibilità ma ricopre un valore che va perfino al di là del mero aspetto informativo, significando l'acquisizione in concreto di una immagine di modernità, di aderenza al quotidiano, di trasparenza, di vicinanza alla gente comune. Alla fine degli anni novanta, l'Unione europea promuoveva azioni di sostegno per la realizzazione della società dell'informazione, di coordinamento delle politiche nazionali di settore (Nel 1998 era stato approvato dalla Commissione europea il Libro verde sulla informazione nel settore pubblico e nel 1999 l'Unione europea avviava di fatto la politica comunitaria per il cambiamento mediante ingresso nell'era digitale) ed un anno dopo il parlamento italiano approvava una legge, la n.150 del 2000, che imponeva nuove figure, nuove strategie, nuovi impulsi nella comunicazione delle amministrazioni pubbliche

italiane. In breve l'e-government diventa la chiave non solo per modernizzare gli apparati amministrativi pubblici ma anche per semplificare i rapporti dei governi con i cittadini e le imprese, assicurando efficienza e trasparenza nei servizi. A cavallo nel nuovo millennio è una fioritura di siti internet e sulla spinta dell'allora ministro dell'interno Enzo Bianco viene istituito un gruppo di missione con componenti giuridico istituzionali e con professionalità di tipo giornalistico ed informatico, che di lì ad alcuni mesi realizzerà il portale www.cittaditalia.it .

L'attività redazionale del portale, divenuto poi www.mininterno.it e poi, definitivamente, www.interno.it è proseguita spedita negli anni successivi con un incremento costante di notizie, di servizi, di iniziative, con una crescita esponenziale della professionalità dei redattori che hanno condotto ad un riconoscimento generalizzato della valenza del prodotto realizzato.

A questo arricchimento costante e progressivo del Portale internet del Ministero, che raccoglieva al suo interno il sito ufficiale della polizia di Stato, il sito dei Vigili del fuoco ed i siti di Dipartimenti ministeriali e di direzioni centrali di particolare rilevanza (servizio elettorale, finanza locale, fondo edifici culto, etc) non ha in effetti corrisposto una fioritura di siti correlati al ruolo istituzionale delle Prefetture-UTG. La motivazione di questa mancata crescita in parallelo sul fronte della comunicazione istituzionale via web tra Portale informatico centrale e siti delle prefetture potrebbe rinvenirsi nella mancanza di risorse finanziarie da destinare a progetti mirati in tal senso, oppure nella assoluta carenza di professionalità interne di tipo giornalistico informatico in grado di realizzare un

prodotto informatico strutturato in conformità agli standard vigenti, o, ancora, nella scarsa sensibilità del prefetto in sede al riguardo (ipotesi molto rara) o ancora, nella peculiare attività di una prefettura, spesso dedicata, con le modeste risorse a disposizione, ad una serie di impegni di grande rilievo e non di rado con carattere assorbente. Con la progressiva apertura, in termini di valenza e funzionalità, della forbice tra Portale ministeriale e siti prefetturali, oggettivamente imbarazzante tanto da far pensare a “centro e periferia del ministero dell’Interno” come a due mondi scollegati sul piano dell’innovazione e della modernizzazione, si è accentuata l’attenzione sul problema, tanto che il progetto per lo sviluppo dei siti web delle Prefetture-UTG per il miglioramento della comunicazione istituzionale è diventato Obiettivo, nello specifico E.4.3, della Direttiva del Ministro per l’anno 2005. Al fine di raggiungere l’obiettivo considerato, viene pertanto costituito, con decreto del Ministro, un gruppo di progetto costituito dal viceprefetto Francesco Massidda, Capo di gabinetto della Prefettura di L’Aquila, dal viceprefetto Virginia Rizzo, dell’Ufficio di Gabinetto del Ministro, dal viceprefetto aggiunto Fabrizio Stelo, dirigente Area stampa della Prefettura di Siena, dal viceprefetto aggiunto Angelina Tritto, dirigente responsabile dell’Innovazione amministrativa presso il Dipartimento affari Interni e territoriali del Viminale, dal dott. Carlo Foti, dirigente dei Sistemi Informativi Automatizzati del viminale, e dai funzionari informatici Francesco Pugliese, Augusto Di Salvo e Gianluca Gimigliano.

Il progetto per la realizzazione di un modello di sito web per le Prefetture è stato sviluppato alla luce del quadro normativo esistente e tenendo conto delle competenze informatiche disponibili all'interno dell'organizzazione, nonché del contesto di riferimento: circa il 30% delle Prefetture monitorate non disponeva di un proprio dominio, la maggioranza dei siti web non risultava accessibile ed in quanto tale non poteva essere utilizzato da tutta una serie di disabili motori e sensoriali. Sul fronte normativo va ricordato come il "Codice di Amministrazione digitale" del 7 marzo 2005, la Legge 9 gennaio 2004 n.4, recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei disabili agli strumenti informatici" ed il relativo "Regolamento di attuazione" contenuto nel D.P.R. 1 marzo 2005 n.75, nonché la "Direttiva sulla Qualità dei servizi on line e misurazione della soddisfazione degli utenti" emanata dal Ministro per l'Innovazione di concerto con il ministro per la funzione Pubblica in data 27 luglio 2005, abbiano definito le caratteristiche ed i requisiti, tecnologici e non, necessari per sviluppare un sito web di qualità.

In particolare il gruppo di lavoro ha tenuto conto dei quattro livelli di servizi on line classificati in relazione alla modalità di interazione con l'utente, dalla citata Direttiva ministeriale del 27 luglio 2005, ossia 1) la disponibilità on line di informazioni; 2) la possibilità di scaricare la modulistica; 3) la possibilità di attivare un procedimento; 4) lo svolgimento dell'intera transazione on line.

I risultati raggiunti dal gruppo di lavoro

Al fine di assicurare la qualità dei servizi e migliorare il rapporto di conoscenza, visibilità e fiducia dei cittadini, accrescendone anche la soddisfazione, il gruppo di lavoro ha cercato di utilizzare nel testo del modello di sito web sviluppato, sia nella grafica che nel sistema di collegamenti interni, la massima semplicità e chiarezza. Sono stati pertanto realizzati percorsi di navigazione brevi e facilmente individuabili mentre le pagine web sono state costruite con una costante attenzione alle esigenze dei cittadini. In particolare, per quanto riguarda i servizi e le attività erogate dalle prefetture sono stati revisionati e standardizzati i moduli di domanda affinché rispondessero ai requisiti di essenzialità, di completezza delle informazioni e di semplicità del linguaggio. Sono state inoltre predisposte tutte le autocertificazioni che il cittadino può utilizzare inserendole in un unico modello per consentire al fruitore del servizio un risparmio di tempo e di carta ed è stata redatta una guida on line all'autocertificazione. Per rilevare il gradimento dei cittadini e degli altri utilizzatori del canale web è stato proposto un questionario on line “sei soddisfatto del nostro sito?” ed è stata prevista una modalità tecnica di rilevazione della soddisfazione, basata sull'analisi dei comportamenti dei navigatori-utenti. I dati saranno raccolti su un data base già predisposto e consentiranno di ridurre il rischio di autoreferenzialità nell'azione pubblica e di migliorare il servizio offerto anche in relazione ai bisogni emergenti. Sulla home page è stata ipotizzata la rubrica “scrivi@l Prefetto” che permette un contatto

diretto dei cittadini con il responsabile della Prefettura attraverso un indirizzo di posta elettronica, ma l'iniziativa è ancora al vaglio del gruppo di lavoro in quanto forse eccessivamente vincolante per il prefetto e per la struttura di gabinetto, costantemente impegnata a dare soluzioni prioritariamente a tutta una serie di problematiche dell'area provinciale amministrata. Nel sito in divenire è altresì presente una mappa del sito chiara e costantemente aggiornata, i link ai principali siti istituzionali nazionali e provinciali, un motore di ricerca testuale che aiuti il cittadino a reperire velocemente le informazioni mediante l'inserimento di una o più parole, nonché la possibilità di ricevere un aiuto on line attraverso la gestione delle FAQ (Frequently Ask Questions, risposte a domande frequenti). Con la scelta delle immagini (logo del ministero dell'Interno e bandiere) sulla pagina principale si è inteso rafforzare nei cittadini la percezione dell'appartenenza delle Prefetture al ministero dell'interno, all'Italia e all'Unione europea e la condivisione di valori comuni. Il sito è stato predisposto anche per l'ascolto tramite sintesi vocale del contenuto testuale. La relazione del gruppo di lavoro ha sottolineato come l'obiettivo da perseguire sia quello di aggiornare e sviluppare continuamente il canale di comunicazione on line in modo che lo stesso risponda alle esigenze dei fruitori dei servizi, generando così un valore aggiunto in termini di maggior efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, ma anche in termini di migliore qualità di vita della collettività.

Il funzionamento del sito è stato collaudato presso la Prefettura di Vercelli, anche se, prima della fase di dispiegamento a livello nazionale, si è ritenuto opportuno

avviare su alcune Prefetture pilota un secondo collaudo tecnico ed una validazione definitiva del modello realizzato. Alcune Prefetture come quelle di Brescia, Frosinone, Milano e Siracusa hanno manifestato ampia disponibilità a partecipare al collaudo ed a prestare la propria collaborazione per ottimizzare il lavoro svolto. Ulteriore e necessario step del percorso intrapreso per la modernizzazione (o prima realizzazione) dei siti internet delle Prefetture doveva essere quello della formazione del personale che in concreto si sarebbe dovuto occupare della gestione dei prodotti informatici realizzati, in particolare per quello che attiene il funzionamento, l'aggiornamento e la gestione complessiva dei flussi informativi. In tale ottica presso la Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno nel mese di giugno 2007 si sono svolte le giornate formative che hanno avuto come temi principali "il ruolo della comunicazione istituzionale on line e gli obiettivi del progetto sviluppato dall'Ufficio per l'Innovazione amministrativa", "la metodologia di pubblicazione delle informazioni sul web", "l'usabilità e l'accessibilità dei siti web" e "la gestione di un sito web tramite CMS, Content Management System).

Ad oggi, settembre 2007, non ha preso ancora avvio la definitiva pubblicazione on line dei nuovi modelli di siti delle prefetture in quanto il recente restyling del Portale del ministero dell'Interno, www.interno.it, ha imposto che anche i siti delle amministrazioni periferiche si conformino al nuovo assetto del sito del Viminale, con contestuale soluzione del problema dell'accessibilità, un requisito obbligatorio al quale le pubbliche amministrazioni non possono derogare.

Accessibilità | A A A | Come raggiungerci | Bimeroi UtM | Mappa

Sito di lavoro

La Prefettura

- Il Prefetto
- Come siamo organizzati
- Foto Gallery

Servizi ai Cittadini

- URP
- F.A.Q.
- I nostri servizi
- Autocertificazione: linee guida

Attività

- Ordine e Sicurezza Pubblica
- Immigrazione
- Elettorale
- Emergenze Protezione Civile
- Conferenza permanente
- Statistiche

Amministrazione

- Impostazioni Generali
- Gestione Contenuti
- Gestione Notizie
- Documenti scaricabili
- Gestione Info Area
- Gestione F.A.Q.
- Gestione "Scrivi al Prefetto"
- Gestione Foto Gallery
- Torna ad area Riservata

Biografia

Prefetto dott. Pasquale Minunni

E' nato a Campi Salentina (LE) il 26.9.1946 e risiede a L'Aquila dove ha compiuto gli studi primari e secondari.

Ha studiato all'Università "La Sapienza" di Roma dove ha conseguito la laurea in giurisprudenza nel 1970 con la votazione di 110/110.

Vincitore di concorso per Consigliere dell'Amministrazione Civile dell'Interno, è stato destinato a Sondrio dove ha prestato servizio dal luglio 1973 al luglio 1984 e dove ha svolto le funzioni di vice capo di gabinetto, capo di gabinetto e dirigente di settore.

Nel luglio dell'84 è stato trasferito alla Prefettura dell'Aquila dove, per un anno, è stato incaricato della gestione dell'emergenza del dopo terremoto '84. Successivamente ha diretto prima il settore II e poi il settore I della Prefettura.

Sempre dal luglio '84 è stato componente del CO.RE.CO.

E' stato promosso viceprefetto ispettore con decorrenza del 1° 1.1991 (ha conseguito, all'esame finale del corso di formazione, il "segnalato profitor").

E' stato promosso viceprefetto con decorrenza 1° 1.1991.

Nel marzo '88 è stato collocato fuori ruolo a disposizione della Presidenza del Consiglio dei Ministri per le esigenze del Commissariato del Governo nella Regione Abruzzo dove ha svolto le funzioni di Vice Commissario.

Dal 7.2.'92 al 10.9.'97 ha retto il prefetto Commissariato del Governo in sede vicaria.

Dal 31 luglio '98 al 21 luglio '99 è stato comandato presso il Consiglio Regionale della Regione Abruzzo, dove ha diretto l'Ufficio del Difensore civico regionale.

Dal 21 luglio '99 è stato Viceprefetto vicario della provincia di Chieti.

Nominato Prefetto il 31.12.2004 ha svolto, a Roma, le funzioni di Presidente presso la Commissione per il riconoscimento dello status di rifugiato.

E' stato componente di commissioni di studio istituite presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento degli Affari Regionali - per l'attuazione della legge di riforma delle Autorità locali e componente, in rappresentanza del Ministro dell'Interno, dell'Ufficio di supporto del Comitato dei Ministri istituito con D.L. 624/04 per la gestione degli interventi nelle regioni colpite dagli eventi alluvionali del novembre '04.

E' abilitato all'esercizio della professione forense ed all'insegnamento di materie giuridiche ed economiche.

E' sposato con un'insegnante di lettere di scuola media superiore (ora in pensione) ed ha due figlie, una laureata in giurisprudenza, funzionario legale (per l'assistenza tecnico - giuridica e legislativa) presso il Consiglio della Regione Abruzzo e l'altra laureanda in Scienze della Comunicazione all'Università "La Sapienza" di Roma.

Argomenti correlati

- Biografia
- Come siamo organizzati
- Foto Gallery
- Funzioni

Comunicazione

- Scrivi al Prefetto
- Comunicati Stampa
- Sei soddisfatto del nostro sito?
- Bandi di gara e concorsi

Trova Subito

- Ricerca nel sito
- L'amministrazione dalla A alla Z
- Gli uffici nella provincia

© Ministero dell'Interno. Tutti i diritti riservati

Il futuro sito delle Prefetture-UTG realizzato dai Servizi Informatici Automatizzati del Ministero dell'Interno

Conclusioni

Uno dei connotati inconfutabili del nostro secolo è quello della comunicazione tecnologica e globalizzata ed a questo rapidissimo processo di crescita culturale di stampo moderno non può sottrarsi la pubblica amministrazione italiana, anche in ragione dell'incalzante pressione in tale direzione da parte dell'Unione europea. In questo processo inarrestabile, l'avvento di internet ha avuto un indubbio ruolo trainante e dominante, rivoluzionando ogni assetto della vita sociale ed introducendo una informazione ed una comunicazione più veloci e dirette, spesso essenziali e prive di inutili orpelli, anche se talora più superficiali. Dalla fine degli anni '90, gran parte delle amministrazioni pubbliche italiane si sono dotate di siti internet istituzionali, con risultati non sempre di qualità, ma anzi, spesso sotto la sufficienza, come desumibile dalla insoddisfazione mostrata dai cittadini in veste di stakeholders attraverso le risposte ai questionari di customer satisfaction. Proprio in tale contesto si può collocare questo elaborato, che punta alla concretezza e spera di produrre una qualche utilità al Ministero dell'Interno, una amministrazione che deve essere moderna, efficace ed efficiente in ogni sua componente, anche in quella della comunicazione delle sue strutture periferiche via internet, a maggior ragione quando tra questa e quella posta in essere dai siti centrali, portale Ministero Interno e sito ufficiale della Polizia di Stato in testa, la differenza in termini di qualità ed organicità, risulta essere manifesta e consistente. . La molla di questo impegno è stata proprio la considerazione

empirica che una certa parte dei siti internet delle Prefetture-UTG non risultavano essere, sotto vari profili, all'altezza di quelle che erano e sono le richieste, le aspettative, le esigenze, della cittadinanza. Qualunque impresa, qualunque ente, qualunque cittadino, anche senza essere esperto di internet, di informatica o di istituzioni, visitando un sito web di qualche nostra Prefettura, poteva rimanere sorpreso dalla sua inadeguatezza, della sua carenza, che poteva riguardare l'impostazione generale (caotica), i contenuti di scarso rilievo o incompleti, i servizi presentati in maniera non chiara, non esaustiva, la mancanza di accessibilità per i disabili, la fruibilità difficoltosa oppure uno stile dal vago, ed inaccettabile, aspetto burocratico.

Per non parlare delle prefetture, poco meno di una ventina, che non disponevano affatto di un sito internet, al settembre 2007. La specificità del periodo della rilevazione è importante, perché tutto cambia a velocità incredibile, soprattutto sul web, e così anche i siti internet. Ci si può domandare allora, quanto incida la validità o meno di un sito istituzionale nella vita della collettività ; la risposta è sotto gli occhi di tutti, il sito è la vetrina di come una Prefettura si organizza, come si muove, come interagisce con i cittadini, come comunica, anche se non dobbiamo limitarci a ricondurre tutto alla visibilità della ente periferico del Ministero dell'Interno. Infatti alla base della ricognizione avviata in questa sede c'è una convinzione ed un profilo più profondo e significativo che va ad incidere sul livello di civiltà e sullo stile di vita dell'intera comunità di riferimento. Infatti dello stile di vita di una comunità fa parte integrante anche il rapporto con le

istituzioni in riferimento ai cosiddetti eventi della vita, nei quali rilevano particolarmente la modernità organizzativa, l'efficacia e l'efficienza delle istituzioni. Questo studio ha mirato in concreto a dare una risposta puntuale all'interrogativo "a che punto siamo con i siti delle nostre prefetture?", ossia è necessario intervenire in via generale ovvero su singole situazioni palesemente deficitarie per raggiungere l'obiettivo di comunicazione e di civilizzazione predefinito? Il metodo utilizzato è sicuramente di impronta scientifica, un metodo introdotto dal professor Martelli dell'università di Palermo ed ampiamente collaudato, che si avvale di un certo numero di indicatori, che nel caso di specie sono stati in parte adattati alla dimensione "sito prefettura". Sono state monitorati 85 siti di prefetture, in realtà 82, a causa dei tre in via di restyling e per ciascuno di essi sono stati valutati 24 indicatori più due, uno sul giudizio complessivo emerso ed uno sulle peculiarità del sito stesso. Le valutazioni in punteggio numerico sono state quindi oltre 2000, alle quali vanno aggiunti i giudizi descrittivi di sintesi su ciascun sito (82) ed inoltre le valutazioni comparate rapportate a ciascun indicatore (26). Una attenta valutazione degli elementi emersi dalla ricognizione e della proiezione in concreto, grazie alla raccolta delle best practices, di una sorta di sito ottimale ed adattabile a tutte le prefetture, potrà essere di sicuro aiuto nella realizzazione di altri siti e nel miglioramento di quelli esistenti, in attesa del definitivo decollo del sito base approntato dagli esperti informatici del Ministero dell'interno per le prefetture di tutta Italia. Un sito che avrà ed ha i connotati minimi di accessibilità, interattività, fruibilità non

derogabili. Su questo impianto valido per tutti (l'identificabilità sarà finalmente salva) i prefetti in sede, la dirigenza della prefettura, i gestori della comunicazione via internet a livello periferico, potranno aggiungere quei servizi e quei "pulsanti" ulteriori, conformi alla peculiarità di ogni realtà provinciale amministrata, e potranno trovare qualche spunto o qualche indicazione utile proprio in una rilevazione come questa portata a termine con il presente studio.

Come usano fare i buoni medici, dopo la analisi del paziente e dopo la diagnosi, si passa alla fase della terapia e dopo qualche tempo si visita di nuovo il paziente per verificare guarigione o miglioramenti dello stesso; così, mutatis mutandis, dopo un monitoraggio, dopo una ricognizione internettiana, è necessario ed opportuno procedere agli interventi, mirati o complessivi che siano, per riportare i siti delle prefetture alla qualità, in termini di efficienza ed efficacia che deve improntare l'attività tutta delle amministrazioni pubbliche. Intanto alcuni giudici hanno cominciato ad indicare nella comunicazione di vecchio stampo, obsoleta, realizzata con mezzi onerosi e caratterizzata da risultati scarsi, un vero e proprio danno alle casse dello Stato.

Bibliografia

Rivolsi M, Manuale di sociologia della comunicazione, edizioni Laterza 2003

Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson P.P., Pragmatica della comunicazione umana, Edizioni astrolabio, Roma 1971

Mancini P., Perché comunicazione pubblica? Le ragioni sociali di uno sviluppo impetuoso, in Quaderni di Sociologia vol. XLVI n. 30 Rosenberg e Sellier editori, Torino 2002

Ufficio Studi Ministero dell'Innovazione e le Tecnologie, Rapporto statistico sulla Società dell'Informazione in Italia, 2002

Martelli S., Comunicazione multidimensionale, I siti internet istituzionali pubblici, Franco Angeli, Milano 2002

Belliotti G., La comunicazione telematica delle Polizie di stato, Franco Angeli, Milano 2006

Bordi A., Genesi del sito internet del ministero dell'Interno, il trionfo dell'insourcing, <http://www.cesdal.it>

Sitografia

<http://www.interno.it/>
<http://www.poliziadistato.it/>
<http://vigilfuoco.it/>

<http://www.utgvco.it/>
<http://www.prefettura-asti.it/>
<http://www.comune.torino.it/prefeto/>
<http://www.prefetturabiella.it/>

<http://dait.interno.it/PrefVercelli/>
<http://www.prefettura.milano.it/>
<http://www.utgcomo.it/>
<http://www.prefettura.pavia.it/>
<http://www.prefettura.varese.it>
<http://www.prefettura.bergamo.it/Pref/portalProcess.jsp>
<http://www.prefettura.lodi.it/>
<http://www.prefettura.sondrio.it/>
<http://www.prefetturamantova.it/>
<http://sito.rup.cr.it/prefettura-utg.cremona/index.htm>
<http://www.prefettura.lecco.it/>
<http://elezioni.prefetturavenezia.it/Default.asp>
<http://www.utgvi.it/>
<http://dait.interno.it/PrefTreviso/>
<http://prefettura.e-belluno.net/>
<http://www.prefettura.padova.it/>
<http://www.prefettura.rovigo.it/>
<http://www.prefetturaverona.it/frontend/home?MerchantID=1>
<http://www.pref-utg-pordenone.it/>
<http://www.commissariato.fvg.it/>
<http://dait.interno.it/PrefGenova/>
<http://www.prefetturalaspezia.it/>
<http://www.prefettura.savona.it/>
<http://www.prefettura.imperia.it/default.asp>
<http://www.utgpistoia.it/>
<http://www.prefettura.utg.prato.it/>
<http://www.prefettura.siena.it/>
<http://www.prefettura.arezzo.it/>
<http://www.prefettura.massa-carrara.it/>
<http://www.gol.grosseto.it/puam/prefettura/prefettura.htm>

<http://www.prefettura.lucca.it/>
<http://www.prefettura.pisa.it/>
<http://www.prefettura.fi.it/>
<http://www.prefettura.livorno.it/>
<http://www.prefettura.fc.it/>
<http://www.prefettura.rimini.it/>
<http://www.prefettura.pc.it/>
<http://www.racine.ra.it/prefettura/>
<http://www.comune.fe.it/prefettura/>

<http://www.prefetturamodena.it/>
<http://www2.comune.bologna.it/bologna/prefurp/>
<http://www.prefetturadiparma.it/>
<http://www.prefettura.roma.it/>
<http://www.utgviterbo.it/home.htm>
<http://www.prefettura.aq.it/>
<http://www.prefetturateramo.linkonline.it/>
<http://www.prefetturachieti.it/>
<http://dait.interno.it/PrefPescara/codicesitoPE/>
<http://www.regione.marche.it/prefan/>
<http://www.prefettura.pesaro-urbino.it/>
<http://www.prefmacerata.sinp.net/>
<http://www.prefap.it/>
<http://www.prefettura.perugia.it/>
<http://www.prefettura.terni.it/>
<http://prefetturacampobasso.it/>
<http://www.utgnapoli.it/>
<http://www.utgprefetturabn.it/>
<http://www.utgav.it/>
<http://www.prefetturasalerno.it/>
<http://www.prefettura.caserta.it/>
<http://www.prefettura.reggiocalabria.it/>
<http://dait.interno.it/PrefCatanzaro/index.htm>
<http://www.prefettura.cosenza.it/>
<http://dait.interno.it/PrefViboValentia/index.htm>
<http://www.utg.bari.it/>
<http://prefettura.provincia.brindisi.it/>
<http://www.utgfoggia.it/>
<http://www.prefettura.lecce.it/>
<http://www.prefetturapotenza.it/>
<http://www.prefettura.matera.it/>
[http://212.14.131.51/ \(Palermo\)](http://212.14.131.51/)
<http://www.prefettura.messina.it/>

<http://www.prefettura.trapani.it/>
<http://www.prefettura.ragusa.it/>
<http://www.prefetturacaltanissetta.it/>
<http://www.prefetturaenna.it/>
<http://www.prefetturacatania.it/>

<http://www.prefettura.agrigento.it/>
<http://www.prefettura.cagliari.it/>
<http://www.geocities.com/CapitolHill/Lobby/9055/> (Sassari)
<http://www.prefettura.oristano.it/>

<http://www.help.gv.at>
<http://www.simplification.fgov.be>
<http://danmark.dk>
<http://indbereting.dk>
<http://www.e.finland.fi>
<http://www.internet.gouv.fr>
<http://www.service-public.fr>
<http://www.staat-modern.de>
<http://www.ukonline.gov.uk>

Rassegna normativa

Legge 7 giugno 2000 n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni (G.U. 136 del 13 .6.2000)

Decreto del Presidente della Repubblica 21.09. 2001 n.422 “ Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi” (G.U. 282 del 4 dicembre 2001)