

PA DIGITALE

SERVIZI

## Regioni, i siti Internet marciano a due velocità

**Il primo rapporto stilato da Università del Salento, in collaborazione con Eustema, rileva un alto livello di interattività nei servizi Web di Lombardia, Friuli e Veneto. Segnano il passo Abruzzo e Molise. Al Sud Basilicata best practice**

Un quadro fatto di luci (al Nord) e ombre (principalmente al Sud). È quello dipinto dall'Università del Salento e Inforav, in collaborazione con Eustema Spa, nel 1° [Rapporto annuale](#) sui siti istituzionali delle Regioni che ha analizzato i portali focalizzando l'attenzione su quattro parametri chiave: contenuti (grado di copertura dei temi e servizi di competenza regionale); amministrazione 2.0 (presenza di strumenti multimediali, di interazione e classificazione); servizi (livello di sofisticazione online dei servizi erogati); accessibilità (rispondenza ai 22 requisiti indicati dalla Legge 9 gennaio 2004 n. 4 - "Legge Stanca"); requisiti tecnici e legali (presenza contenuti minimi dettati dalla Direttiva 8/2009 del Mipai).

A livello informativo, l'indagine ha fatto emergere che le Regioni coprono sostanzialmente tutte le aree tematiche relative alla propria competenza, con una media nazionale che si attesta al 95%. Differenze ben più marcate riguardano invece numero, natura e qualità dei servizi interattivi resi disponibili per le medesime aree di competenza, con un forte divario in termini di maturità tecnologica tra Regioni del Mezzogiorno, del Centro e del Nord.

Per grado di copertura dei servizi a elevata interazione rispetto alle aree di competenza, la Lombardia si dimostra la regione più avanzata, seguita da Friuli V.G., Lazio e Veneto a pari merito. Situazione radicalmente opposta per i portali di Molise e Abruzzo che ne rendono rispettivamente disponibili soltanto tre ed uno. Il superamento di servizi bidirezionali e transazionali, da considerare standard imprescindibili nei rapporti con cittadini e imprese, verso soluzioni più avanzate che consentano l'erogazione personalizzata e adattiva dei servizi sembra comunque ancora molto lontano.

Per quanto riguarda il livello di sofisticazione dei servizi il Nord, e in particolare il Nord Est del Paese, detta legge anche in termini maggior livello di sofisticazione dei servizi: in questo caso la posizione più alta nel ranking è occupata dall'Emilia Romagna (online sophistication di 682/1000), seguita da Veneto (671), Lombardia (665), Friuli V.G. (652) e Piemonte (634). Tutte queste regioni mostrano un'elevata attenzione all'erogazione di servizi di tipo transazionale, come pagamenti online e richiesta/rilascio online di certificazione, anche se distribuiti su differenti aree tematiche.

Unico dato in controtendenza per quanto concerne le Regioni del Mezzogiorno, che occupano le ultime cinque posizioni in classifica, è rappresentato dalla Basilicata, nona a livello nazionale (573) tra Toscana e Marche.

Con soluzioni ed approcci molto differenti, gli sforzi delle Regioni appaiono prevalentemente concentrati sui fronti dell'eDemocracy e Amministrazione 2.0 (85%), Lavoro (75%), Attività produttive (70%). I servizi sanitari, certamente critici dal punto di vista sociale e della semplificazione dell'iter amministrativo, raggiungono un livello di copertura inferiore al 60%.

Situazione più omogenea nel Paese per quanto concerne l'Accessibilità. Il livello di conformità dei portali delle Regioni alla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Legge Stanca), è stato valutato con Kendo, il web site shaker system di Eustema Spa. La piattaforma ha esaminato profondamente la struttura e ogni tipo di risorsa presente sui siti, fornendo dettagliati report di tipo statistico e quantitativo, e suggerendo le azioni correttive da compiere per adeguarsi ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa vigente. Il grado di rispondenza medio ai dettami della legge riscontrato a livello nazionale è molto elevato (80%), anche se soltanto i siti web di due Regioni, Friuli V.G. e Molise, non presentano alcun errore (figura 3.8 pag. 38 del Rapporto).

A livello nazionale, l'analisi sulla rispondenza dei siti web delle Regioni alla Direttiva n. 8/2009 Mipai (rispetto dei requisiti tecnici e legali indicati come contenuti minimi) mostra invece evidenti carenze. Nella maggior parte dei casi i soli requisiti soddisfatti riguardano la trasparenza amministrativa, dall'elenco di bandi e concorsi a quello delle caselle Pec o dei servizi forniti in rete, le informazioni dell'Urp o le retribuzioni e tassi d'assenza del personale.

La pubblicità legale è presente soltanto sui portali di Puglia, Veneto, Calabria, Liguria, Toscana, Valle d'Aosta e Veneto. Il piano e la relazione sulla performance soltanto in quelli di Emilia Romagna, Molise e Umbria. L'ammontare dei premi collegati alle performance e l'ammontare di quelli effettivamente distribuiti sono visualizzabili soltanto in quelli di Lazio e Puglia.

In termini di visibilità, l'analisi dei tassi di accesso ai portali in funzione della percentuale della popolazione regionale, vede la Val d'Aosta presentare un rapporto quasi 36 volte superiore alla media nazionale (figura 3.10 pag. 39 del Rapporto). Considerando invece la distribuzione degli accessi regionali in relazione agli accessi italiani (figura 3.11) i portali più visitati risultano quelli del Piemonte, della Lombardia, seguiti da Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto ed Emilia Romagna. Tendenzialmente basso il numero di pagine viste: più della metà delle Regioni risulta al di sotto della media italiana di 4 pagine per utente.

di F.M.

27 aprile 2011