

# L'accessibilità dei siti dei comuni della provincia di Bologna

Indagine sull'accessibilità dei siti web dei 60  
comuni della provincia di Bologna, a distanza  
di 5 anni dalla prima verifica

---

Un progetto di Mentine

**MENTINE**

[www.mentine.net](http://www.mentine.net)

---

Hanno collaborato:

Valeria Bigongiali  
*raccolta e analisi dei dati, redazione dei testi*

Michele D'Alena  
e gli studenti del laboratorio TagBologna

---

La versione on line di questa indagine è su  
**[www.accessibile.it](http://www.accessibile.it)**

---

I contenuti di questo documento son utilizzabili secondo  
i termini di licenza Creative Commons:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/>

## Perché questa indagine

Cercando una risposta alla domanda “In che modo la PA parla ai cittadini?“, nel giugno 2006 il sito accessibile.it – allora neonato – pubblicò un’indagine sull’accessibilità dei siti dei 60 comuni della Provincia di Bologna.

I risultati dell’analisi rivelavano una situazione in cui, a due anni dal varo della Legge Stanca

*“le amministrazioni Comunali non [avevano] ancora compiuto completamente il passaggio verso l’era digitale e [vivevano] la loro presenza nel web in modo differente l’una dall’altra”, lontane da architetture dell’informazione user centered, sistemi di etichettatura con un senso compiuto, informazioni e servizi aggiornati e completi.”*

Che cosa è cambiato dal 2006 ad oggi? Si è sviluppata, in questi anni, una cultura del contenuto, del progetto?

Siamo orgogliosi che questa indagine rinasca, insieme ad Accessibile.it, grazie anche alla proficua collaborazione con TagBoLab, laboratorio di marketing territoriale nel web 2.0 del corso di laurea in Scienze della Comunicazione Pubblica e Sociale dell’Università di Bologna.

## 2010: il nuovo contesto

Nel 2009 è stata pubblicata la Direttiva “Per la riduzione dei siti web delle PA e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni online al cittadino”. Nelle linee guida applicative si legge:

*“Rivolgendosi a una platea eterogenea ed estremamente differenziata (giovani, anziani, cittadini con diverso grado di scolarizzazione, disabili, utenti con scarsa dimestichezza nell’utilizzo degli strumenti informatici, ecc.), i siti web della pubblica amministrazione devono contenere informazioni e servizi facilmente utilizzabili da tutti. [...] I cittadini devono poter accedere facilmente ai contenuti (pagine web, informazioni, dati, documenti) prodotti dalle pubbliche amministrazioni e resi disponibili sui siti web.”*

In base ai suddetti principi, la direttiva propone una serie di requisiti tecnici, ma anche indicazioni di contenuto, volti a uniformare i siti istituzionali a un livello di accessibilità che soddisfi le esigenze del cittadino, allargando esplicitamente il diritto all’accessibilità a tutte le categorie di utenti.

Nonostante questo, la nostra impressione è che ancora una volta lo spirito della norma abbia posto l’accento sul “come”, non sul “cosa”. Come abbiamo già avuto modo di dire, condividiamo la sacrosanta battaglia per la crescente accessibilità tecnica dei siti web di pubblica utilità, ma ci sembra che il punto di partenza debba essere il trasferimento di conoscenza e di strumenti innanzitutto progettuali verso le Pubbliche Amministrazioni, per dare loro modo di creare un corpo di informazioni e servizi di tipo professionale, e infine – ovviamente – utile ed efficace.

L'enfasi sugli aspetti tecnici ci pare che spinga le amministrazioni a valutare quelli come gli unici aspetti su cui concentrare attenzione e budget, lasciando alla buona volontà e alla sensibilità delle singole persone (dai dirigenti in giù) l'onere e l'onore di affrontare una strategia del contenuto, spesso senza fornire loro gli indispensabili strumenti di crescita professionale.

Con questa indagine cerchiamo di verificare quanto questa sensazione sia giustificata.

## Metodologia

Questa indagine ha l'obiettivo di aggiornare e approfondire l'analisi svolta nel 2006, riprendendo la sua metodologia e sviluppando alcuni elementi aggiuntivi.

Ci siamo resi conto di avere un piccolo patrimonio di informazione, fotografato oltre quattro anni fa, relativamente a cui oggi possiamo fare paragoni e capire con una maggiore lucidità se e come il complesso delle norme, lo sviluppo del web, l'evoluzione tecnologica abbiano modificato quello scenario. Crediamo che la dimensione temporale, in aggiunta a quella analitica del qui e ora, rappresenti di per sé un valore estremamente significativo.

L'oggetto della ricerca restano i siti dei 60 comuni della provincia di Bologna.

Tutti i comuni sono dotati di un sito web (nel 2006 ancora 3 mancavano all'appello), ma al momento dello studio (22 settembre – 1 ottobre 2010) uno è in fase di aggiornamento: i risultati fanno riferimento ai restanti 59.

L'obiettivo è verificare, in un'ottica di confronto con la situazione di quattro anni fa, la facilità con cui il cittadino può accedere ai contenuti e usufruire dei servizi messi a disposizione sul web dai comuni.

L'analisi è condotta da mani e menti umane (non necessariamente in quest'ordine...), cercando il massimo livello di attendibilità e precisione. Non abbiamo alcuna pretesa di essere esaustivi né scientifici, abbiamo semplicemente cercato di capire in presa diretta come vanno le cose, per vedere se le nostre sensazioni sono confermate. No eye tracking né think aloud, ma sessioni di navigazione "fatte in casa" (genuine per definizione...), con un tracciamento di successi e insuccessi il più oggettivo possibile.

La metodologia ricalca l'originale nella sua struttura essenziale (registrazione dell'esperienza di navigazione nei siti), terra fertile per lo sviluppo di alcuni ulteriori aggiornamenti. In tutto i punti della ricerca risultano 5:

1. Presenza e facilità di reperimento, all'interno del sito, di una serie di informazioni rilevanti per diverse categorie di cittadini: famiglie, anziani, imprese, immigrati, contribuenti.
2. Verifica dei servizi online presenti, e loro rispondenza alle funzioni di:
  - 1) consultazione
  - 2) interazione con l'ente
  - 3) utilizzo del sito
  - 4) espletazione pratiche

3. Esistenza di forme di promozione degli eventi culturali e del territorio.
4. Descrizione di eventuali pratiche social da parte dell'ente mediante gli strumenti del web 2.0.
5. Valutazione di alcuni aspetti tecnici di base:
  - 1) validità del codice html
  - 2) tipo di layout
  - 3) utilizzo del CMS

Partecipate! Oggi, diversamente dal 2006, il web è infinitamente più partecipativo; vi invitiamo quindi caldamente a partecipare a questo progetto commentando, segnalando, criticando, integrando: se esisterà una conversazione, sarà un buon segno.

## 1) Presenza di informazioni

*“Per quanto riguarda i servizi informativi on-line, che al momento costituiscono la parte preponderante dell’offerta, occorre che l’informazione resa sia: referenziata; completa; strutturata; comprensibile; aggiornata; uniforme su tutti i canali”*

Così la direttiva Stanca (Direttiva per la qualità dei servizi online e la misurazione della soddisfazione degli utenti, 27 luglio 2005).

Nel verificare lo stato dei fatti, abbiamo cercato di coprire esigenze diverse per diverse categorie di cittadini, prendendo in esame – come nella precedente indagine – informazioni relative a:

- Recapiti del comune
- Assegno di cura
- Iscrizione agli asili nido
- Imposta Comunale Immobili
- Denuncia Inizio Attività
- Servizi agli immigrati

### Differenze tra settori

2006: “nella maggior parte dei casi la nostra ricerca di informazioni ha avuto successo, seppur in misura molto differente per i diversi compiti: il recapito del Comune era presente nel 96% dei casi, la modulistica ICI nell’86%, il modulo DIA nel 68%, proseguendo con le informazioni sulle iscrizioni al nido (56%). Di difficile reperimento soprattutto le informazioni sull’assegno di cura (33%) e sui servizi agli immigrati (30%).” Notevoli problemi si riscontravano anche nell’aggiornamento dell’informazione.

2010: si riconferma una situazione di forte dislivello tra i settori, in particolar modo tra servizi tributari e servizi alla persona.

Crescono le informazioni relative agli asili nido, all’assegno di cura e soprattutto ai servizi agli immigrati – anche se in quest’ultimo ambito sono frequenti difetti di contenuto, come vedremo meglio nella sezione dedicata al reperimento delle informazioni.

Inoltre, si rilevano più raramente, rispetto al 2006, problemi di informazione

scaduta.

## Tipologie di contenuti

2006: "Molti siti comunali continuano ad essere usati come un elenco telefonico che riporta indirizzi, orari, elenchi di competenze degli uffici e poco altro, oppure come collezioni di moduli eterogenei, senza un chiaro criterio di catalogazione. Altri siti invece sembrano emanazioni della pro-loco, con informazioni esclusivamente su storia, territorio, istituzioni, eventi [...], senza contemplare la modulistica".

2010: Tuttora, talvolta prevalgono le informazioni sul territorio o i recapiti degli uffici, a discapito dei servizi al cittadino, ma solo in pochi siti (circa 5). Questa pratica ci sembra dunque meno diffusa rispetto a quattro anni fa.

## 2) Reperimento di informazioni

2006: "Per quantificare il livello di reperibilità dell'informazione nei siti abbiamo tenuto conto della facilità dei percorsi di accesso all'informazione (comprensibilità delle etichette usate per sezioni e numero di pagine da attraversare per raggiungere l'informazione).

Il livello medio di reperibilità dell'informazione nei siti dei comuni analizzati è stato del 55.6%, percentuale che somma la facile reperibilità di informazioni base come il recapito del comune, e il reperimento quasi impossibile di informazioni collegate ad assegno di cura e servizi agli immigrati, relegati nelle sezioni più varie e spesso raggiungibili solo dopo molteplici tentativi."

2010: Stavolta ci è sembrato interessante tenere conto, oltre alla facilità dei percorsi, dei contenuti veri e propri e della presenza di modulistica, che costituisce un elemento importante dell'informazione e del servizio. Considerato dunque anche questo aspetto, la nostra ricerca è stata soddisfatta in circa un terzo delle operazioni, con notevoli differenze tra i diversi siti e relativamente ai settori in esame.

### Differenze tra settori

Non solo nella presenza di informazioni; anche nella loro reperibilità si riscontra una notevole differenza tra settori. E la "classifica" è pressoché ricalcabile: nella nostra ricerca, i recapiti sono stati quasi sempre ben trovabili, i servizi tributari in circa la metà dei casi, mentre con i servizi alla persona abbiamo avuto qualche difficoltà in più.

### **Recapiti del Comune: Facilmente reperibili nell'86% dei casi.**

Spesso in evidenza nella home page, talvolta si trovano infondo alla pagina (con un carattere molto piccolo), non immediatamente visibili ma intuitivamente rintracciabili. Più di rado sono posti in vere e proprie voci del menù come "Il Comune", "Uffici e orari", "Contatti", che determinano percorsi più faticosi.

### **DIA: Per la Denuncia di Inizio Attività, il reperimento è per noi semplice nel 47% dei siti.**

Quando non è così, spesso la ragione è la scarsità o al contrario l'eccessiva quantità delle informazioni e della modulistica, entrambi fenomeni che disorientano l'utente. Un approfondimento su questo aspetto è nella sezione "Scarsità o eccesso di informazioni o modulistica".

### **ICI: Semplice nel 46% dei casi.**

Le dinamiche sono analoghe a quelle di reperimento della DIA (e in generale, ci pare, al settore tecnico/tributario): talvolta, troviamo o poche o molte (forse troppe) informazioni.

Iscrizione all'asilo nido: Anche quest'informazione è di facile reperimento nel 46% dei siti.

In quest'ambito, i problemi che abbiamo notato più frequentemente riguardano l'architettura del sito (quindi percorsi complessi) e la scarsità di modulistica vera e propria (a fronte di un rimando diretto all'ufficio di competenza, e quindi all'offline).

### **Servizi agli immigrati: Semplice nel 27% dei casi.**

In quasi tre quarti dei siti le informazioni ci sono sembrate difficili da trovare, con percorsi poco intuitivi e spesso suddivise in aree differenti del sito, nelle pagine dei diversi uffici. Altre volte vengono forniti soltanto i recapiti dello sportello di competenza, costringendo l'utente a recarvisi di persona.

### **Assegno di cura: Facile reperimento nel 20% dei siti.**

Spesso difficile da trovare, generalmente a causa di percorsi complessi o per la mera presenza di informazioni generali che rimandano all'offline, come avviene per i servizi agli immigrati.

## **Troppe voci di menu**

2006: "Molti studi definiscono in circa 7/9 al massimo le voci di menù che una persona riesce ad elaborare visivamente: nelle pagine di alcuni comuni queste arrivano ad essere una sessantina, occupando più di una schermata."

2010: Anche a distanza di quattro anni, in alcuni casi si tende ad adottare questo tipo di struttura: abbiamo incontrato casi in cui si contano oltre 70 collegamenti in home page. Ci sembra lecito ipotizzare che una tale concentrazione di voci in una sola pagina non aiuti l'utente a orientarsi nella navigazione.

## **Problemi di classificazione**

2006: "Il problema di reperibilità che si è evidenziato è legato all'attribuzione di etichette poco chiare e all'assenza di rimandi tra le pagine. Soprattutto però [...] il problema risiede nella struttura gerarchica in cui è incasellata l'informazione, secondo una struttura ad albero."

2010: Le questioni inerenti la struttura dell'informazione che oggi ci sembrano più frequenti sono:

La tendenza a classificare l'informazione secondo la struttura degli uffici, presupponendone forse una conoscenza delle competenze da parte dell'utente. L'inserimento delle informazioni in voci di menù non immediatamente riconducibili allo stesso ambito: (un esempio: per arrivare al link della Biblioteca occorre seguire un poco intuitivo percorso "Comunicazione" — "Eventi della vita" — "Vivere tempo libero e cultura" — "Eventi e attività").

La suddivisione di uno stesso tipo di informazione in diverse voci di menù. Ad esempio, in uno stesso sito vengono spezzettate le informazioni sui servizi agli stranieri: per il numero verde di informazione si deve seguire il percorso "Servizi sociali e salute" — "Sportello sociale" — "Servizi offerti" — "Servizi sociosanitari"; per altri servizi, "Il cittadino" — "Cittadinanza"; e per altri ancora

“Il cittadino” – “Altre notizie Cittadini dell’Unione europea” – “Cittadini dell’Unione europea”.

Percorsi complicati: in alcuni casi si è riusciti a trovare le informazioni solo tramite il motore di ricerca; dopodiché si è provato a ripetere il percorso e nuovamente non si è riusciti a orientarsi.

## **Menu ambigui**

2006: “Una causa di disorientamento per l’utente può essere la compresenza nel sito di sezioni con nomi simili, come ad esempio “L’Ente”, “Aree”, “Uffici”, oppure “Servizi”, “Servizi al cittadino” e “Guida ai Servizi” o “Servizi on line”. Cosa scegliere a questo punto? In questi casi la voce “Servizi” o “Uffici”, le più diffuse e di solito affidabili per reperire informazione rilevante, si rivelano spesso contenitori generici per gli “avanzi” delle altre sezioni.”

2010: Questa pratica ci sembra ancora piuttosto diffusa, con sezioni quali ad esempio “Vivere” o “Il Comune”, che tendono a raccogliere segnalazioni, bandi, concorsi, avvisi, moduli e approfondimenti di vario tipo. E’ doveroso comunque chiedersi se il cittadino non abbia assimilato un tipo simile di struttura e quindi riesca ormai a orientarsi. In questo caso, potrebbero essere utili, laddove non esistano, dei sottomenù per raggruppare i contenuti più simili.

## **Percorsi personalizzati**

2006: “Per costruire percorsi di accesso alle informazioni che rispecchino le mappe mentali degli utenti, il Ministero per l’Innovazione ha proposto l’adozione dello schema di classificazione per “Eventi della Vita”, esemplificato nel sito istituzionale [www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it). Lo schema di suddivisione dei contenuti si sforza di utilizzare categorie tratte dalla vita quotidiana, che dovrebbero risultare facilmente comprensibili, e permettere un accesso all’informazione più semplice e personalizzato [...] (con percorsi del tipo: “io sono: anziano/ studente/ impresa..” oppure “mi interessa: abitare/ pagare le tasse/ lavorare..”), evitando la suddivisione per aree di competenza del Comune (Servizi alla persona/ Tributi/ Territorio e Viabilità..). [...] Nonostante l’accesso profilato spesso risolva alcune ambiguità legate alla classificazione di moduli e informazioni fatta “per uffici di competenza”, anch’esso comporta spesso problemi di classificazione”.

2010: L’impressione è che i risultati in questo tipo di iniziative possano essere vari: da una parte, si possono chiarire molti percorsi in maniera efficace; dall’altra, occorre un grande sforzo per cercare di suddividere “davvero” in modo intuitivo l’informazione: ad esempio, abbiamo trovato le informazioni sull’asilo nido e l’assegno di cura in “Avere una casa”, mentre forse il menù “Avere una famiglia” sarebbe stato più idoneo – anche se questo può essere considerato soggettivo.

## **Acronimi**

2006: “Molti siti utilizzano come voci di menù gli acronimi degli uffici, alcuni più o meno noti (SUAP, SUE, URP), altri assolutamente incomprensibili per chi non vi sia mai entrato in contatto, come URCA, ODOS, NCC, OSP. Per scoprirne il significato occorre entrare nella pagina a loro dedicata con dispendio di tempo e senza certezza del risultato. Altri, più correttamente, accanto alla sigla esplicitano le competenze dell’ufficio.”

2010: L'uso di acronimi, pur essendo ancora presente, rispetto a quattro anni fa è diminuito e si limita spesso alle sigle più conosciute, come URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico, SUAP – Sportello Unico Attività Produttive o RUE – Regolamento Urbanistico Edilizio.

### **Scarsità o eccesso di informazioni e modulistica**

2006: “Sono tanti i casi di voci di menù non cliccabili, pagine in via di costruzione, pagine con paragrafi “Competenze”, “Modulistica”, “News” vuoti o con al massimo un documento scaricabile. Molti di questi siti hanno anche una struttura chiara e ben articolata, ma priva di contenuti.”

2010: Nelle nostre ricerche abbiamo avuto l'impressione che due tendenze convivano: la scarsità di informazioni (e/o di modulistica) ma anche il loro eccesso, soprattutto nel settore tecnico. In questi casi, infatti, si è forse cercato di fornire al cittadino tutti gli strumenti possibili in un campo “burocraticamente” articolato. Con il risultato, però, di pagine molto lunghe, ricche di informazioni dettagliate che – forse – “riassunte” possono essere ancora di maggiore aiuto agli utenti.

## **3) Servizi**

I servizi online sono riconducibili a quattro tipologie, relative alle funzioni di:

- Consultazione
- Interazione con l'ente
- Utilizzo del sito
- Espletazione pratiche

I servizi più presenti sono la Posta Elettronica Certificata, la consultazione di atti comunali, la newsletter e il catalogo delle biblioteche.

I meno frequenti sono quelli di vera e propria espletazione di pratiche: la più diffusa, escludendo la prenotazione di libri nelle biblioteche, è l'autocertificazione, con solo il 19% di presenze.

In alcuni siti è necessaria la registrazione per accedere alla sezione Anagrafe online, per cui non siamo riusciti a capire quali servizi essa comprenda (si può considerare anche questo un passaggio che scoraggia l'utente? Potrebbe essere utile fornire una descrizione di cosa è possibile fare una volta registrati).

### **Consultazione**

- Atti comunali: 59%
- Streaming delle sedute: 3%

Il dato è positivo riguardo alla consultazione degli atti comunali (atti, delibere, ordinanze...), presente in più della metà dei siti. In due casi è perfino possibile assistere in streaming alle sedute del Consiglio Comunale.

### **Interazione con l'ente**

- PEC: 78%
- Newsletter: 51%



- SMS: 22%
- Form: 19%
- RSS: 10%

Pur non costituendo vere e proprie pratiche social, esistono servizi che permettono al cittadino e all'ente di comunicare tra loro. La più utilizzata in assoluto è la Posta Elettronica Certificata (78%), seguita dalla newsletter. Usati in un quinto dei casi SMS (comunicazione unilaterale ente – cittadino) e form per segnalazioni o comunicazioni (cittadino – ente). Solo il 10% dei siti offre la possibilità di iscrizione a feed RSS.

## Utilizzo del sito

- Motore di ricerca: 81%
- Invia a un amico: 7%
- Lingua straniera: 3%

Nel 2006, soltanto il 51% dei siti aveva un motore di ricerca. Oggi questa percentuale è salita all'81%: il dato è assolutamente positivo. La nota dolente è il loro funzionamento: solo una quindicina rispondono alle richieste con risultati pertinenti, chiari e ordinati, mentre cinque non funzionano affatto. Capita, ad esempio, di digitare "Denuncia Inizio Attività" e avere come risultato: "Brividi sotto l'ombrellone, il romanzo giallo nella letteratura scandinava".

Un servizio presente più di quanto ci saremmo aspettati è "Invia ad un amico", una form che permette di inviare a un indirizzo email contenuti selezionati del sito.

Solo due comuni offrono contenuti in lingua straniera, e in entrambi i casi si tratta di sole informazioni per i turisti: in nessun caso esistono contenuti in lingua per cittadini stranieri.

## Espletazione pratiche

- Catalogo biblioteche e prenotazione libri: 42%
- Autocertificazioni: 19%
- Calcolo ICI: 15%
- Pagamento ICI: 12%
- Pagamento contravvenzioni: 6%
- Iscrizione all'asilo: 5%
- Calcolo contributo di costruzione: 3%
- Pagamento rette scolastiche: 3%
- Prenotazione sale: 3%

Tra le vere e proprie pratiche espletabili online, la più diffusa è senz'altro la prenotazione di libri all'interno del circuito bibliotecario della provincia. Seguono le autocertificazioni e il calcolo e pagamento dell'ICI.

In pochi siti è possibile anche pagare contravvenzioni e iscrivere i figli all'asilo; in un paio di casi si può calcolare il contributo di costruzione, pagare le rette scolastiche e prenotare sale comunali.

Solo in uno dei siti abbiamo trovato possibile monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche, servizio che permette al cittadino di sapere a quale

punto dell'iter si trova la propria pratica e di conoscere il responsabile che se ne occupa all'interno degli uffici.

Altri servizi trovati in un solo comune sono iscrizione, pagamento, variazione e cancellazione del TARSU, compilazione della modulistica per lo Sportello Unico, ricerca di pratiche, calcolo del ravvedimento operoso.

## 4) Pratiche social

Ci siamo posti la domanda se i Comuni della provincia di Bologna avessero una presenza "social" sul web, se cioè ci fossero buone pratiche di interazione 2.0.

Abbiamo rilevato che quattro di essi hanno un forum e uno un blog (il cui ultimo aggiornamento risale a sei mesi prima dell'indagine).

Due comuni sono presenti su Twitter (ma uno soltanto ne fa un uso regolare), cinque su Youtube e due su Facebook: uno di questi con una fanpage, l'altro con un gruppo, una fanpage e una pagina personale.

La presenza sui social network è quindi molto bassa. Certo è che per un piccolo comune questo tipo di attività può essere molto dispendioso in termini di energia, anche se crediamo che sia una grande opportunità quella di inserirsi nella "parte abitata della rete", per promuovere contenuti che diversamente rischiano di giacere nascosti nei meandri di siti poco visitati.

## 5) Requisiti tecnici

Rispetto agli aspetti tecnici dell'accessibilità, ci siamo limitati a verificare solo un paio di caratteristiche: la validità del codice HTML generato (ovvero, la sua conformità alle grammatiche tracciate dal consorzio W3C) e la tipologia di layout.

Produrre codice valido è il primo requisito per avere un sito tecnicamente accessibile; ben 22 siti hanno un codice valido e molti altri non superano i 20 errori, ma su questo aspetto esistono contrasti molto forti, con siti che superano i 200 errori (in un caso si arriva a 386).

### Validità codice:

- 0: 22
- 1-20: 18
- 21-50: 8
- 51-100: 6
- 100-200: 2
- >200: 3

È fondamentale notare che – dalle nostre valutazioni "empiriche" – oggi almeno l'85% dei Comuni usa un sistema di gestione dei contenuti (CMS) per pubblicare informazioni nel sito, fatto sicuramente decisivo nella generazione di codice di qualità – a fronte ovviamente di un buon progetto di base (un CMS in sé non garantisce nulla, se non correttamente utilizzato).

In secondo luogo, una valutazione del tipo di layout: liquido, che permette

l'adattamento dei contenuti della pagina alla sua grandezza, o al contrario fisso. Il primo è presente nel 58% dei siti, contro il rimanente 42%.

#### **Layout:**

- Liquido: 34 (58%)
- Fisso: 25 (42%)

(Ci sbilanciamo: secondo noi il layout DEVE essere fisso; crediamo che il layout liquido sia una iattura che mette a repentaglio la leggibilità di qualsiasi informazione, soprattutto oggi che i monitor di ampie dimensioni sono oramai uno standard per un grande numero di utenti. E per gli smartphone? Ma ovviamente basta un template ad hoc...)

## **6) Promozione del territorio e degli eventi**

Informazioni sugli eventi sono rese dal 85% dei siti. Talvolta trovarle è semplice, soprattutto quando hanno un menù dedicato, ma nel 65% dei casi non è così. Perché?

Spesso sono suddivise in voci di menù diverse – tra cui, molte volte, la sezione News e/o un calendario -, con contenuti non sempre coordinati.

Alcuni siti forniscono il programma di tutti gli eventi dell'anno in formato pdf, scomodo e non facilmente scaricabile da tutti. In altri casi è possibile cercare le iniziative solo tramite apposito motore di ricerca, in cui occorre selezionare almeno il periodo di interesse e la tipologia di evento.

Altre volte le informazioni sono obsolete, oppure vengono segnalati i "titoli" degli eventi privi di qualunque elemento descrittivo.

Riguardo alla promozione del territorio, informazioni di vario tipo sono presenti in quasi tutti i siti (95%). Ci riferiamo a contenuti non meramente geografici o morfologici, ma "narratori di un territorio".

#### **Che cosa raccontano i siti dei comuni?**

Nelle voci di menù "La città" o "Il territorio" o "Vivere a...", spesso quello che si trova sono recapiti dei luoghi di ristorazione (ristoranti, pizzerie, osterie) e delle associazioni operanti nel territorio. Piuttosto gettonati anche i luoghi di culto e le sedi sportive.

Dietro a questi, gli itinerari "turistici" possibili (magari con brevi descrizioni dei luoghi di interesse).

Rare le informazioni sui mezzi di trasporto.

Probabilmente, un'opportunità da valorizzare, data la visibilità "naturale" che i siti dei comuni hanno nei motori di ricerca.

## **Osservazioni conclusive**

La nostra sintesi critica: all'evoluzione culturale e tecnologica del web non sembra avere fatto seguito una proporzionale crescita nei progetti on line delle PA locali analizzate.

Dal punto di vista tecnico, è migliorato il modo in cui le informazioni vengono presentate, grazie all'adozione di sistemi di gestione dei contenuti evoluti e – sicuramente – di una maggiore cultura e sensibilità di chi all'interno dell'Ente li usa. La media dei siti appare quindi vicina ai canoni stabiliti a livello normativo: dal punto di vista legale siamo a posto.

Dal punto di vista dell'architettura informativa, fattore non misurabile secondo linee guida precise perché pertinente all'esperienza utente, sussistono invece problemi analoghi a cinque anni fa. E questo è il primo goal a favore della tecnologia rispetto alla progettualità necessaria per gestirla, al fattore umano. Dire che il contenuto deve essere percepibile, utilizzabile, comprensibile e robusto sottintende un "quindi" che è l'universo di professionalità di chi fa design dell'informazione e dell'interazione, e che costituisce secondo noi un fattore determinante al di sopra del codice HTML prodotto.

Dal punto di vista della presenza dei contenuti, la situazione è probabilmente migliorata da un punto di vista quantitativo, ma ci sembra che tuttora non si possa parlare di una vera strategia dei contenuti, vista la mancanza di organicità tra ciò che producono i diversi settori dell'Ente.

Detto questo, percepiamo che tuttora lo sbilanciamento tra tecnologia e fattore umano penda verso il primo; la normativa sull'accessibilità (insistiamo su questo) ha fatto sì che l'attenzione si spostasse verso gli aspetti tangibili e oggettivamente misurabili del problema, quelli tecnici/tecnologici, senza predisporre un piano a medio-lungo termine di acquisizione di conoscenza degli aspetti di contenuto e di progetto da parte delle persone che all'interno degli Enti gestiscono i siti.

La nostra esperienza diretta ci racconta tantissimi casi di buona volontà e di impegno personale. Se però si vuole veramente fare un salto di qualità alla presenza on line delle PA, crediamo che la responsabilità non sia da demandare ai singoli, ma a un disegno con un respiro ampio che parta dalla visione strategica e progettuale. Insomma, dalle fondamenta e non dal tetto.