

1 Introduzione

Il **Rapporto 2010 sui Siti Istituzionali delle Regioni** nasce dall'esigenza di Inforav e dell'Università del Salento di avviare uno studio congiunto sullo stato di attuazione dell'e-Government a livello nazionale. L'Inforav è infatti un Istituto senza finalità di lucro, che dal 1973 svolge attività di ricerca nel campo dell'ICT, di diffusione della relativa cultura, oltre che di promozione delle correlate componenti innovative e di sviluppo in Italia. L'Università del Salento invece è attiva da tempo nella ricerca sulle metodologie innovative per l'analisi e progettazione di contenuti e servizi per il Web, con specifico riferimento all'e-Government.

La ricerca ha preso le mosse dall'analisi dei portali regionali, per il ruolo che le Regioni hanno assunto nella prospettiva del federalismo, e per questo ha ricevuto il patrocinio del Ministero per i Rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale.

In considerazione della rilevanza specifica che i temi dell'accessibilità ricoprono nell'ambito dell'e-Government, la ricerca ha inoltre ricevuto la collaborazione della società Eustema, che ha messo a disposizione la piattaforma Kendo per la valutazione dell'accessibilità secondo da *Direttiva n. 04/2004 (c.d. Legge Stanca)*.

I settori di riferimento sono quelli della *content analysis* e della *performance analysis* applicati all'e-Government. Si tratta di tematiche ricche di contributi sia dal punto di vista scientifico nazionale ([6],[7], [21]) e internazionale ([1] - [5], [8], [9], [11]-[18]), sia di enti istituzionali, come la Commissione Europea o le Nazioni Unite, che rispettivamente ogni anno pubblicano un rapporto sullo stato dell'e-Government in Europa ([10]) e nel mondo ([20]). La ricerca è giustificata dall'assenza di un framework internazionale condiviso sulla misurazione dell'e-Government, nè vi è un unico punto di vista su come definire gli indicatori, che devono essere sostenibili e significativi nel tempo. Coscienti che i servizi online sono solo la punta dell'iceberg del processo di trasformazione del sistema della Pubblica Amministrazione, gli approcci attualmente utilizzati combinano servizi online con dati statistici nazionali, dati sulle politiche di e-Government e indicatori sull'efficienza amministrativa, con un'attenzione crescente sulla prospettiva dell'utenza, sulla domanda di servizi, sugli *outcome* e sull'impatto di tali servizi. Si tratta di un processo di condivisione complesso soprattutto se realizzato a livello internazionale. Attualmente, al fine di eliminare inconsistenze nelle definizioni, nelle metodologie, nella reportistica e nel monitoraggio dei livelli di e-Government e per promuovere il benchmarking internazionale, una task force denominata "Partnership on Measuring ICT for Development"¹, sta individuando un primo set di indicatori condivisi a livello internazionale sulle misure dell'e-Government. Il trend è quello di integrare la prospettiva dei

¹ I partecipanti al comitato sono: International Telecommunication Union (ITU), UN Economic Commission for Africa (ECA), Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD), UN Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). Institute for Statistics UN Economic and Social Commission for Western Asia (ESCWA), United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), EUROSTAT, The World Bank

fornitori del servizio, e del mezzo utilizzato per l'erogazione agli utenti finali (i siti web), con la domanda ('come' gli utenti usano questi servizi e che cosa ne massimizza il valore), considerando che il perimetro e la distribuzione delle competenze tra i livelli amministrativi è molto eterogeneo tra i vari stati, e che non si può non tener conto della rapidità di evoluzione dell'innovazione tecnologica. Cinque anni fa, c'erano 150 milioni di utenti della banda larga nel mondo, soprattutto nelle Regioni sviluppate, nel 2009 gli utenti erano 500 milioni. Il numero di cellulari mobili è saltato da 1.3 miliardi nel 2003 a 4.1 miliardi in soli 5 anni, con una crescita esponenziale nei paesi in via di sviluppo. I Governi che intendono rimanere al passo con la tecnologia devono essere in grado di prevedere modalità di riconfigurazione dei servizi anche per i media emergenti. E anche gli standard internazionali non possono non tenerne conto.

In Italia dal 2008 il Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione (MiPAI) ha individuato nella necessità di "migliorare la qualità dei servizi pubblici promuovendo la gestione orientata al miglioramento continuo, l'adozione di standard, la misurazione della soddisfazione e il benchmarking" come asse portante della sua strategia. Perciò sono state messe in cantiere diverse iniziative nell'ambito dell'autovalutazione delle performance (soprattutto quelle dei portali), della *customer satisfaction*, del *benchmarking*, della valutazione esterna e della partecipazione, nessuna delle quali focalizzata sulle amministrazioni regionali². Inoltre a luglio 2010 è stata pubblicata la versione definitiva delle *Linee guida per i siti web della PA (Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009)* emanata dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione), che recepisce gli indirizzi internazionali sulla razionalizzazione e monitoraggio dei siti Web delle pubbliche amministrazioni, aggiungendo un ulteriore tassello all'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale emanato nel 2005.

In questo scenario si colloca il presente Rapporto, che, sulla base delle indicazioni internazionali e in linea con le azioni del MiPAI, intende utilizzare un approccio interdisciplinare centrato sulla percezione dell'utente per la definizione di un approccio sistematico alla valutazione di portali degli enti locali, con l'obiettivo di avviare una riflessione su aspetti attuativi che la *Direttiva* lascia al Valutatore ed alle Pubbliche Amministrazioni coinvolte.

Il target di riferimento è costituito dalle Regioni, che possono trarre spunti di riflessione dalla valutazione e dal confronto dei loro portali. Il Rapporto è rivolto anche al il Ministero per i rapporti con le Regioni e la Coesione Territoriale, per competenza, ed al MiPAI, in quanto gli indicatori analizzati si ispirano a quelli contenuti nelle *Linee guida della Direttiva 08/2009*.

² Il PAQ – per una pubblica amministrazione di qualità è il marchio del Dipartimento della Funzione Pubblica che, nell'ambito degli indirizzi internazionali ed europei, promuove un insieme di iniziative per sostenere le amministrazioni impegnate a migliorare la propria performance e la qualità dei servizi pubblici, in collaborazione con il Foromez e in partnership con Confindustria, Cittadinanzattiva, Ministero di Giustizia, Ministero della Pubblica Istruzione, Regioni e alcune amministrazioni locali. Il portale del PAQ (www.qualitapa.gov.it) è lo strumento di comunicazione online che intende essere un canale unitario di accesso alle diverse iniziative sviluppate per promuovere la qualità delle organizzazioni pubbliche.

Attraverso l'esame dei 20 portali delle Regioni italiane il Rapporto si propone quindi come uno strumento per la comprensione dello stato dell'e-Government nelle Regioni, anche alla luce della nuova *Direttiva*, ed offre elementi quantitativi e qualitativi per il raffronto dei contenuti e dei servizi erogati via web nell'intento di:

- Sostenere e sviluppare il dibattito su un approccio valutativo sistematico, sostenibile ed interdisciplinare;
- Proporre un insieme di percorsi da adottare a seguito della valutazione per governare processi di miglioramento consapevoli, efficaci e sostenibili;
- Supportare il *bench-learning*.

A conclusione del processo di confronto, pur constatando una grande eterogeneità di approcci e di servizi erogati dai portali regionali, emerge un quadro d'insieme che lascia alle Regioni ampi margini di miglioramento e che non può prescindere da un maggiore impiego di risorse qualificate e da un rafforzamento dell'attività di *benchmarking*.



Figura 1.1: Schema del rapporto Inforav

Come rappresentato schematicamente in Figura 1.1, nella prima parte del Rapporto è descritto il contesto dell'analisi e ne sono individuati gli obiettivi. Nella seconda parte è presentata la metodologia utilizzata e sono individuate le metriche di *benchmark* attraverso le quali le informazioni sono state quantificate. Nella terza e quarta parte si procede alla valutazione e all'analisi comparativa dei risultati attraverso grafici di sintesi sullo stato dell'e-Government e schede sintetiche che si focalizzano sulla situazione di ogni Regione. L'ultima parte è dedicata alla discussione dei risultati e a proposte ed osservazioni per il miglioramento dei livelli qualitativi ed il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza nella fornitura dei servizi online da parte delle amministrazioni regionali.

