



Universita' del Salento

Web & Performance Observatory in PA

 **Inforav**
Istituto per lo sviluppo e la gestione
avanzata dell'informazione 

Il Primo Rapporto annuale sui siti istituzionali delle Regioni

Ogni nuova tecnologia diventa prima o poi uno strumento della politica

Roma, 27 aprile 2011



Contenuti

- L'Osservatorio sul Web e le performance della PA (WPO)
- Il primo rapporto annuale sui siti istituzionali delle Regioni
 - La metodologia
 - I risultati dell'indagine



Universita' del Salento

Web & Performance Observatory in PA

L'OSSERVATORIO SUL WEB E SULLE PERFORMANCE DELLA PA



Cosa è

- E' un laboratorio interdisciplinare dell'Università del Salento, con competenze di ingegneria dell'informazione, scienze sociali e della comunicazione, politica economica.
- È un hub di una costellazione di iniziative analoghe nazionali (es. Università di Brescia) e internazionali (es. Università di Berna e Indiana University)
- Ha l'obiettivo di individuare metodologie e strumenti multidisciplinari e intedisciplinari per l'analisi:
 - Della qualità di siti Web della PA;
 - Delle prestazioni della PA basata su strumenti Web;
 - Del valore dei servizi online percepito dagli utenti, a fronte dei costi e dell'impatto della normativa sulle organizzazioni pubbliche.
- Confronta l'approccio "italiano" con quello internazionale.
- Servizi offerti:
 - Analisi verticale (dei siti, delle prestazioni, del valore dei servizi) ;
 - Analisi comparativa;
 - Analisi di ottimalità
 - Supporto metodologico e formativo nella progettazione e revisione dei servizi online.



Approccio di ricerca interdisciplinare

- I portali Web sono fenomeni complessi che possono essere letti, in modo interdisciplinare, da almeno tre punti di vista.

- **Interno alla PA:**

- Obiettivi del portale dal punto di vista del committente;
- Profili culturali e competenze coinvolti nella realizzazione gestione;
- Assetto normativo;
- Confronto e gap tra aspettative e risultato .

- **Esterno alla PA:**

- Individuazione e modellazione dell'audience;
- Individuazione e modellazione dei goal percepiti;
- Strategie di interazione e reazione (es. Accettazione, negazione, conflitto – indifferenza e rovesciamento).

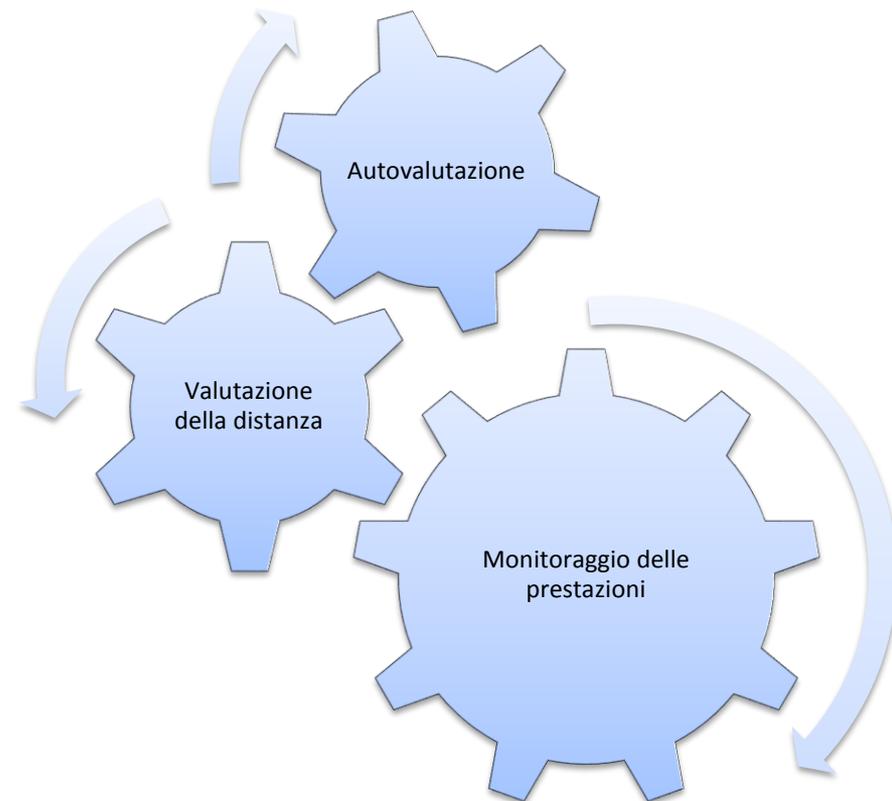
- **Dell'interazione tra l'interno e l'esterno:**

- Definizione del contesto e scenario;
- simmetria / asimmetria tra interno e esterno.



Strumenti utilizzati

- Il WPO sta sviluppando un insieme di strumenti per l'analisi, la valutazione e la progettazione dei servizi pubblici online, al fine di allineare gli obiettivi sui servizi (punto di vista dell'erogatore) con il valore percepito (punto di vista del fruitore), all'interno del contesto definito dal legislatore:
 - Strumenti di autoanalisi e progettazione dei servizi (punto di vista interno alla PA), partendo dal Radar Web della PA proposto dal progetto ETICA di Formez
 - Strumenti di valutazione della percezione e dell'utilizzo dei servizi online (punto di vista esterno e di interazione alla PA):
 - Sistema di monitoraggio dei siti Web della PA
 - Metodologia di valutazione dei contenuti, dei servizi e delle caratteristiche dei portali della PA
 - Strumenti di valutazione della distanza tra il punto di vista interno ed esterno



Sistema di monitoraggio dei siti Web della PA

- Scenario:
 - I portali delle PA offrono un servizio pubblico che deve essere disponibile con tempi di risposta accettabili;
 - Le linee guida per i siti Web della PA affermano che ogni Amministrazione deve rendere disponibili con cadenza mensile, nella sezione www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio, i dati relativi agli accessi (Visitatori unici, Sessioni utente, Pagine visitate);
 - Attualmente molte Pubbliche Amministrazioni Locali non sono attrezzate per rispondere alla normativa.
- Il WPO intende fornire
 - alle Pubbliche Amministrazioni
 - un servizio di monitoraggio continuo delle prestazioni (disponibilità e tempi di risposta) dei portali e degli accessi
 - Reportistica, a cadenza definita
 - al Dipartimento della Funzione Pubblica
 - la collezione dei dati del monitoraggio
 - un sistema di supporto alle decisioni per il legislatore

Il rapporto annuale sui siti regionali

- Il Primo Rapporto nasce dall'esigenza di avviare uno studio congiunto con Inforav sullo stato di attuazione dell'eGovernment in Italia.
- La ricerca parte:
 - Dall'assenza di un framework internazionale condiviso sulla misurazione dell'eGovernment;
 - Dalla mancanza di un punto di vista unico nella definizione di **indicatori significativi e sostenibili nel tempo, condivisi a livello internazionale;**
 - Dalla mancanza di un **approccio valutativo sistematico, sostenibile ed interdisciplinare;**
 - Dall'attenzione del MIPAI per il miglioramento della qualità dei servizi pubblici *on line*, promuovendo la gestione orientata al miglioramento continuo, l'adozione di standard, la misurazione della soddisfazione degli utenti ed il benchmarking.
- Si è partiti dalle Regioni per il ruolo che hanno assunto nella prospettiva del federalismo.



Universita' del Salento

Web & Performance Observatory in PA

 **Inforav**
Istituto per lo sviluppo e la gestione
avanzata dell'informazione 

IL PRIMO RAPPORTO ANNUALE SUI SITI ISTITUZIONALI DELLE REGIONI



Stato dell'arte e letteratura scientifica

- L' eGovernment e l' eParticipation sono temi molto discussi nella comunità scientifica internazionale:
 - Analisi dei contenuti: metodi e strumenti di valutazione di tipo ispettivo e/o automatico per individuare indicatori condivisi nella comunità internazionale (i.e. Report europeo vs. report UN)
 - Survey sull'utilizzo dei portali e sul valore percepito dagli utenti
 - Strumenti di usabilità: metodi di analisi di tipo ispettivo basato sulla definizione di task e goal
 - Strumenti automatici o semiautomatici per la valutazione di accessibilità

La metodologia utilizzata nel rapporto

- Punto di partenza: percezione dell'utente
- Strumenti utilizzati:
 - Ispezione da parte di un gruppo di esperti in base a un questionario predefinito
 - Rilevazione dell'utilizzo dei portali da parte degli utenti con strumenti automatici



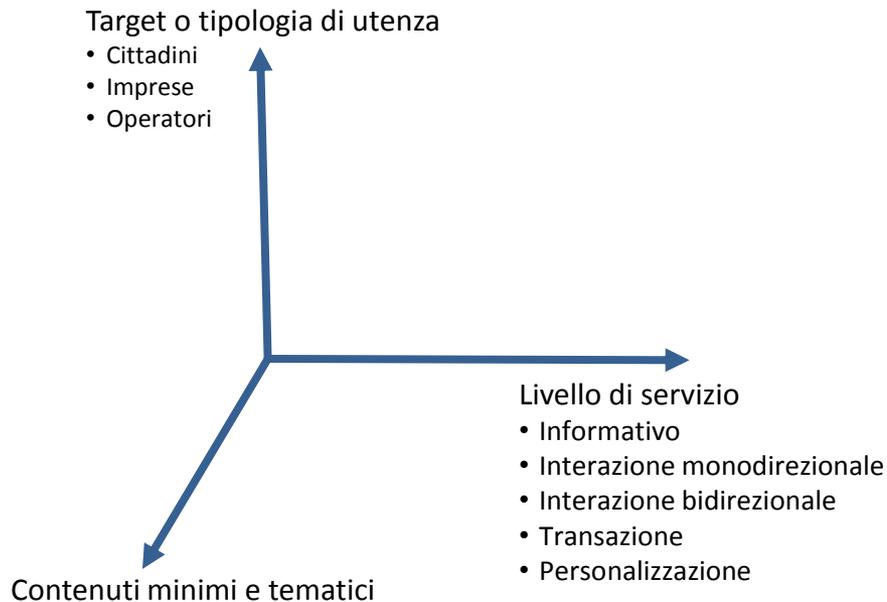
Indicatori e benchmarking dei servizi online

Indicatori:

- richiamano gli indicatori descritti nelle linee guida del MiPai (valutazione esterna)
- danno rilievo all'utilizzo ed alla visibilità effettiva dei portali come rilevato sulla Rete



Fatti dell'analisi (1/2)



Navigazione e architettura dell'informazione

MECCANISMI DI NAVIGAZIONE	<p>Include tutti i principali meccanismi di navigazione di un sito web, e cioè:</p> <ul style="list-style-type: none">• Step navigation• Paging navigation• Breadcrumbs trail• Tree navigation• Site map• Directories• Tag clouds• A-Z Indexes• Navigation bars and tabs• Vertical menu• Dynamics menu• Drop-down menu• Visualizing navigation <p>Considera inoltre due aspetti relativi alla navigazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• Strutturale• Associativa
MOTORE DI RICERCA	<ul style="list-style-type: none">• Test: si è utilizzato il motore per valutarne il funzionamento e l'efficacia• Presenza di motore specializzato• Presenza di ricerca avanzata
STRUTTURA HOMEPAGE	<p>Descrizione della struttura della homepage del portale volta ad individuare le principali componenti della stessa.</p>
MODALITÀ DI FRUIZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Portale multilingua• Presenza di Multimedialità (webTV, tour virtuali)• Servizi push (RSS, newsletter, sms)• Web 2.0 (social network, tag clouds, etc.)

Accessi al portale (www.alexa.com)

<ul style="list-style-type: none">• <i>Pageviews/user</i>• <i>Bounce %</i> (Tasso di rimbalzo)• <i>Time on site</i>	<p>Il primo indicatore <i>Pageviews/user</i> misura il numero medio di pagine uniche giornaliere visualizzate per utente. Il <i>Bounce rate</i> fornisce una misura della percentuale di utenti/visitatori che abbandonano il sito web dopo poco tempo, generalmente è adottata una soglia di riferimento di 30 secondi. L'indicatore di tempo medio sul sito (<i>Time on site</i>) registra il tempo medio di una visita.</p>
<ul style="list-style-type: none">• <i>Visitors by contry</i>• <i>Reach (daily reach percent)</i>	<p>L'indicatore <i>Visitors by country</i> è utilizzato per redigere la Tabella 5 "Provenienza degli accessi" della scheda regionale che evidenzia la ripartizione del traffico distinto in nazionale ed estero.</p> <p>L'indicatore <i>Reach</i> è una misura della percentuale di utenti internet globali che visitano quell'Url giornalmente ed è stato elaborato ed utilizzato nel report regionale come indicatore della visibilità del portale.</p>



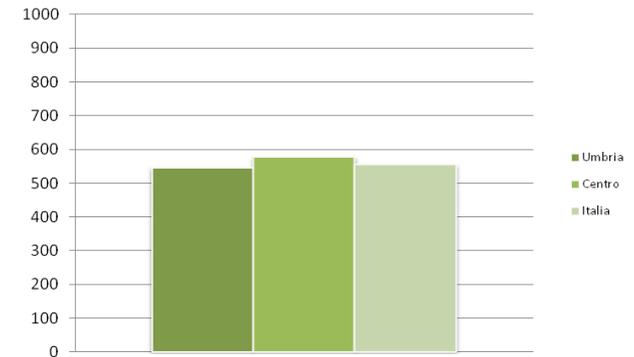
Accessibilità' (kendo.eustema.it)

<ol style="list-style-type: none">1. Realizzare pagine e oggetti in esse contenuti con tecnologie definite da grammatiche formali pubblicate, utilizzando le versioni più recenti disponibili quando sono supportate dai programmi utente. Utilizzare elementi ed attributi in modo conforme alle specifiche, rispettandone l'aspetto semantico.2. Non è consentito l'uso dei frame nella realizzazione di nuovi siti.3. Fornire una alternativa testuale equivalente per ogni oggetto non di testo presente in una pagina e garantire che quando il contenuto non testuale di un oggetto cambia dinamicamente vengano aggiornati anche i relativi contenuti equivalenti predisposti; l'alternativa testuale equivalente di un oggetto non testuale deve essere commisurata alla funzione esercitata dall'oggetto originale nello specifico contesto.4. Garantire che tutti gli elementi informativi e tutte le funzionalità siano disponibili anche in assenza del particolare colore utilizzato per presentarli nella pagina.5. Evitare oggetti e scritte lampeggianti o in movimento le cui frequenze di intermittenza possano provocare disturbi da epilessia fotosensibile o disturbi della concentrazione, ovvero possano causare il malfunzionamento delle tecnologie assistive utilizzate; qualora esigenze informative richiedano comunque il loro utilizzo, avvertire l'utente del possibile rischio prima di presentarli e predisporre metodi che consentano di evitare tali elementi.6. Garantire che siano sempre distinguibili il contenuto informativo (foreground) e lo sfondo (background), ricorrendo a un sufficiente contrasto (nel caso del testo) o a differenti livelli sonori (in caso di parlato con sottofondo musicale). Un testo in forma di immagine in genere è da evitare ma, se non è possibile farne a meno, deve essere realizzato con gli stessi criteri di distinguibilità indicati in precedenza.7. Utilizzare mappe immagine sensibili di tipo lato client piuttosto che lato server, eccetto nel caso in cui le zone sensibili non possano essere definite con una delle forme geometriche predefinite indicate nella DTD adottata.8. In caso di utilizzo di mappe immagine lato server, fornire i collegamenti di testo alternativi necessari per ottenere tutte le informazioni o i servizi raggiungibili interagendo direttamente con la mappa.9. Per le tabelle dati usare gli elementi (marcatori) e gli attributi previsti dalla DTD adottata per descrivere i contenuti e identificare le intestazioni di righe e colonne.10. Per le tabelle dati usare gli elementi (marcatori) e gli attributi previsti nella DTD adottata per associare le celle di dati e le celle di intestazione che hanno due o più livelli logici di intestazione di righe o colonne.11. Usare i fogli di stile per controllare la presentazione dei contenuti e organizzare le pagine in modo che possano essere lette anche quando i fogli di stile siano disabilitati o non supportati.12. La presentazione e i contenuti testuali di una pagina devono potersi adattare alle dimensioni della finestra del browser utilizzata dall'utente senza sovrapposizione degli oggetti presenti o perdita di informazioni tali da rendere incomprensibile il contenuto, anche in caso di ridimensionamento, ingrandimento o riduzione dell'area di visualizzazione e/o dei caratteri rispetto ai valori predefiniti di tali parametri.13. Qualora si utilizzino le tabelle a scopo di impaginazione: [...]14. Nei moduli (form), associare in maniera esplicita le etichette ai rispettivi controlli, posizionandole in modo che per chi utilizza le tecnologie assistive la compilazione dei campi sia agevolata.15. Assicurarsi che le pagine siano utilizzabili quando script, applet, o altri oggetti di programmazione sono disabilitati oppure non supportati.16. Garantire che i gestori di eventi che attivano script, applet oppure altri oggetti di programmazione o che possiedono una propria specifica interfaccia, siano indipendenti da uno specifico dispositivo di input.17. Garantire che le funzionalità e le informazioni veicolate per mezzo di oggetti di programmazione, oggetti che utilizzino tecnologie non definite da grammatiche formali pubblicate, script e applet siano direttamente accessibili.18. Qualora un filmato o una presentazione multimediale siano indispensabili per la completezza dell'informazione fornita o del servizio erogato, predisporre una alternativa testuale equivalente sincronizzata in forma di sotto-titolazione e/o di descrizione vocale, oppure predisporre un riassunto o una semplice etichetta per ciascun elemento video o multimediale, tenendo conto del livello di importanza e delle difficoltà di realizzazione nel caso di presentazioni in tempo reale.19. Rendere chiara la destinazione di ciascun collegamento ipertestuale (link) con testi significativi anche se letti indipendentemente dal proprio contesto oppure associare ai collegamenti testi alternativi che possiedano analoghe caratteristiche esplicative. Prevedere meccanismi che consentano di evitare la lettura ripetitiva di sequenze di collegamenti comuni a più pagine.20. Se per la fruizione del servizio erogato in una pagina è previsto un intervallo di tempo predefinito entro il quale eseguire determinate azioni, è necessario avvisare esplicitamente l'utente, indicare eventuali alternative per fruire del servizio stesso.21. I collegamenti presenti in una pagina devono essere selezionabili e attivabili emulazione di tastiera o tramite sistemi di puntamento diversi dal mouse.22. In sede di prima applicazione, per i siti esistenti, in ogni pagina che non possieda i requisiti, fornire un collegamento a una pagina che li rispetti, contenga informazioni aggiornate con la stessa frequenza della pagina originale, evitando la creazione di una pagina accessibile deve essere proposto in modo evidente all'inizio della pagina.	
---	--

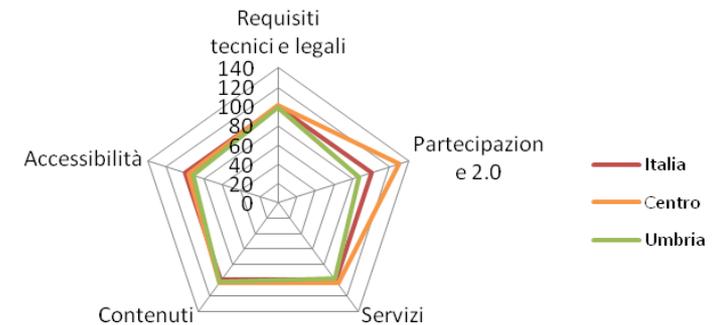
Analisi comparativa

- **Contenuti e Servizi**
 - Copertura requisiti minimi e tematici;
 - Online sophistication;
 - Target utenza;
 - Struttura dei Portali.
- **Requisiti minimi dalla Direttiva 8/2009 MIPAI.**
- **Amministrazione 2.0, contenuti multimediali servizi interattivi.**
- **Accessibilità**
- **Utilizzo dei Portali e visibilità**
 - Pagine viste/utente;
 - Tasso di rimbalzo;
 - Tempo medio sul sito;
 - Provenienza accessi;
 - Rapporto percentuale accessi/popolazione.

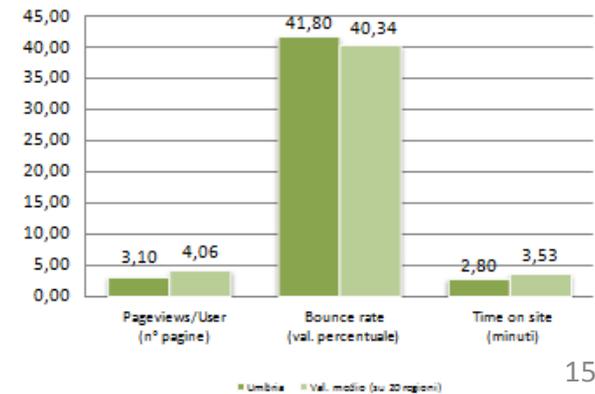
Valutazione online sophistication



Valutazione rispondenza alla Direttiva



Valutazione accessi





Il **Molise** è una regione dell'Italia meridionale con capoluogo Campobasso e dal 24 novembre 2005 ha anche una sede istituzionale a Bruxelles. Il Molise è l'unica regione italiana nata dalla divisione di una Regione, fu istituita infatti nel 1963 per distacco dall'antica regione Abruzzi e Molise, diventando la ventesima regione d'Italia. Le sue province sono: Campobasso e Isernia. La sua superficie è divisa quasi equamente tra zone di montagna e zone collinari, mentre le aree pianeggianti sono poche e di piccole dimensioni. Dato il basso numero di abitanti, l'economia molisana è poco sviluppata rispetto alle altre regioni italiane, pertanto il settore primario è quello da cui provengono le maggiori rendite economiche. L'area industriale più vasta e di maggiore importanza è situata a Termoli, dove tra le varie industrie è presente lo zuccherificio del Molise, l'unico del centro sud Italia.

Tabella 1. Fatti chiave

Popolazione	320.795
Maschi	156.036
Femmine	164.759
Superficie (km ²)	4.434
Densità (ab./km ²)	72
Comuni	136
N° medio componenti per famiglia	2,5
PIL totale	5.785
PIL pro-capite	17.997
PIL premiante06	0,3%
Pop premiante06	1,4%
Tasso di crescita del PIL regionale	1,3%

Figure sociali

	Molise	Mezzogiorno
Tasso di disoccupazione	9,10%	
% di forza lavoro con istruzione terziaria	65,90%	65,88%
% di popolazione con età superiore a 65 anni	21,84%	17,68%

Tabella 3. Contesto sociale

	Molise	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione di strutture culturali e ricreative	37,80	57,06	100
Indice di dotazione di strutture per l'istruzione	85,08	99,11	100
Indice di dotazione di strutture sanitarie	62,50	83,51	100

Indicatori delle infrastrutture sociali

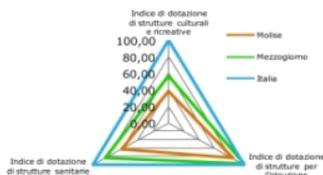


Tabella 2. Indicatori della società dell'informazione

	Molise	Mezzogiorno
Famiglie con accesso ad internet da casa	53,00%	48,00%
Famiglie con accesso a banda larga	26,00%	32,00%
Individui che utilizzano regolarmente Internet	40,00%	34,00%
Individui che non hanno mai utilizzato un computer	46,00%	51,00%
Persone che hanno ordinato prodotti o servizi su Internet per uso privato	9,00%	7,00%

Tabella 4. Indicatori delle infrastrutture economiche

	Molise	Mezzogiorno	Italia
Indice di dotazione della rete stradale	99,50	87,10	100
Indice di dotazione della rete ferroviaria	49,56	87,81	100
Indice di dotazione dei porti (e bacini di utenza)	11,82	105,68	100
Indice di dotazione dei aeroporti (e bacini di utenza)	0	61,20	100
Indice di dotazione di impianti e reti energetico-ambientali	40,46	64,54	100
Indice di dotazione delle strutture e reti per la telefonia e la telematica	35,14	94,86	100
Indice di dotazione delle reti bancarie e servizi vari	45,89	63,75	100

Indicatori delle infrastrutture economiche

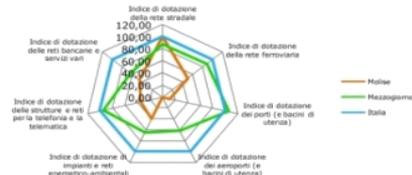
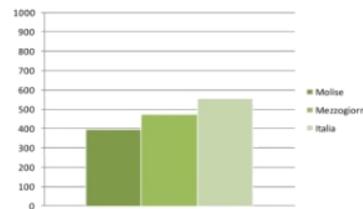
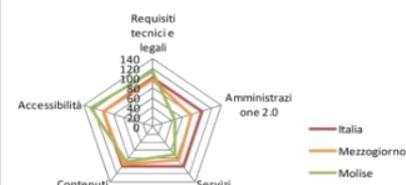


Grafico 1. Online sophistication



Il grafico evidenzia lo stato del portale della regione, privo di contenuti, soprattutto dal punto di vista dell'erogazione di servizi ad interazione bidirezionale e transazionali. La maggior parte dei contenuti sono presenti ad un livello informativo, mentre si registra la presenza di alcuni servizi di tipo transazionale solo nell'area dedicata alle attività produttive (sportello per l'internazionalizzazione), e in quella dei lavori pubblici (comunicazione dei lavori).

Grafico 2. Indicatori di qualità e servizio



Il radar delinea una situazione generale negativa, posizionando il portale al di sotto dei valori medi calcolati per la maggior parte degli indicatori di qualità. In alcuni casi si evidenziano delle carenze molto importanti dovute ad una quasi totale assenza nell'utilizzo di strumenti del web 2.0, di servizi per la partecipazione attiva dei cittadini e di erogazione di servizi informatizzati. Gli indicatori che registrano un valore positivo riguardano l'Accessibilità e la rispondenza ai requisiti minimi individuati dalla Direttiva.

Grafico 3. Accessi

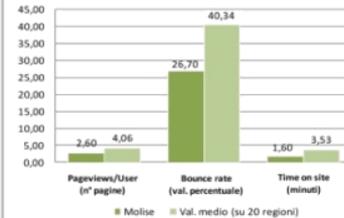


Tabella 5. Provenienza degli accessi

	Italia	Altri paesi
Molise	96,00	4,00
Mezzogiorno	96,26	3,74
Italia	94,84	5,16

Tabella 6. Visibilità

	Accessi (a tre mesi)	Popolazione
Molise	0,58	0,53
Italia	100	100

11. Principali servizi

1. Sprint-Molise
2. Osservatorio regionale lavori pubblici
3. Osservatorio regionale sulla qualità dei servizi sanitari
4. Servizio statistico e cartografico territoriale
5. Osservatorio fenomeni sociali

12. Breve descrizione

Il portale istituzionale del Molise denota una scarsa propensione all'erogazione dei servizi ad elevato livello di interazione. La sua homepage ha un layout a quattro colonne, che consentono di effettuare la navigazione: del menu istituzionale, per aree tematiche, per servizi (cittadini, imprese e amministrazioni) e della parte dedicata alle notizie; nella parte superiore della pagina troviamo l'utility navigation e la funzione di ricerca. I meccanismi di navigazione individuati sul portale sono: il sistema di breadcrumb trail, menu verticali e la mappa del sito. È l'unico dei portali regionali ad avere una modalità di visualizzazione "mobile" dimostrando un livello di gradevolezza sicuramente superiore alla media, tuttavia, in generale risulta povero di contenuti soprattutto ad elevato livello di interazione.





Universita' del Salento

Web & Performance Observatory in PA

 **Inforav**
Istituto per lo sviluppo e la gestione
avanzata dell'informazione 

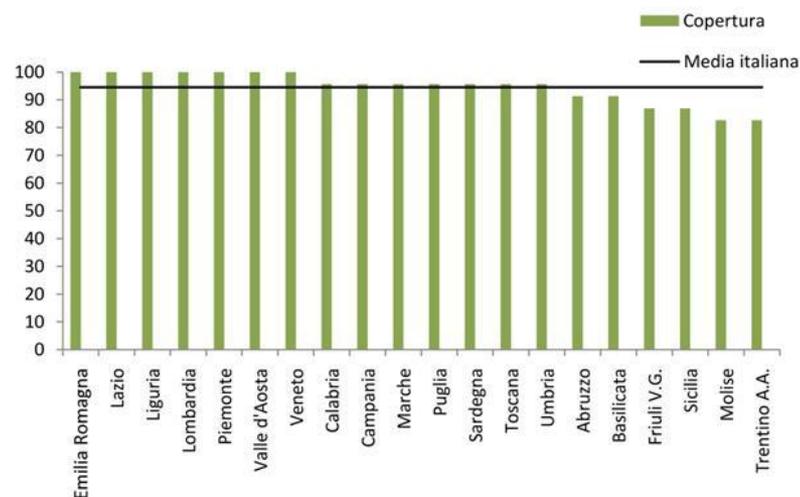
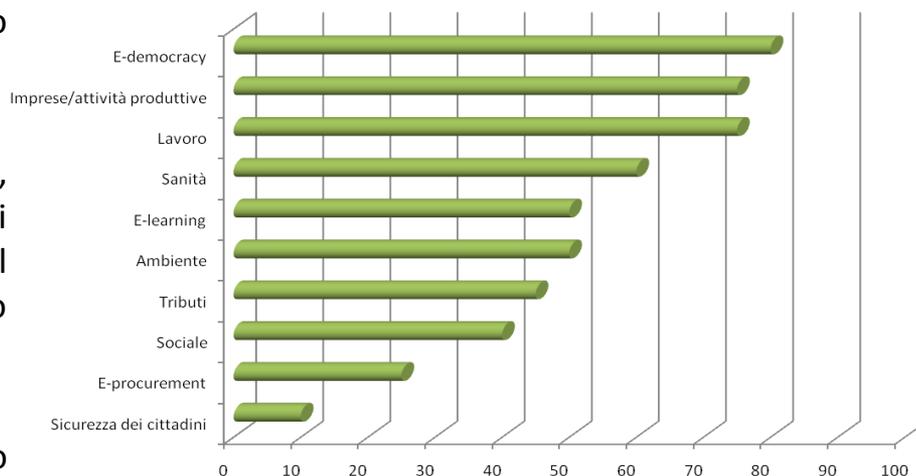
Il Primo Rapporto annuale sui siti istituzionali delle Regioni

ANALISI DEI PORTALI REGIONALI

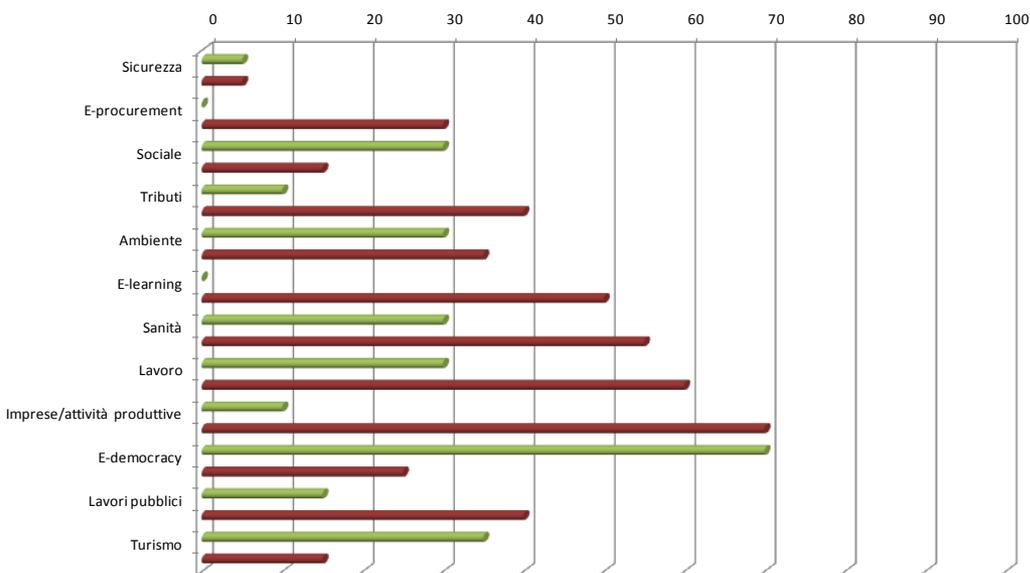
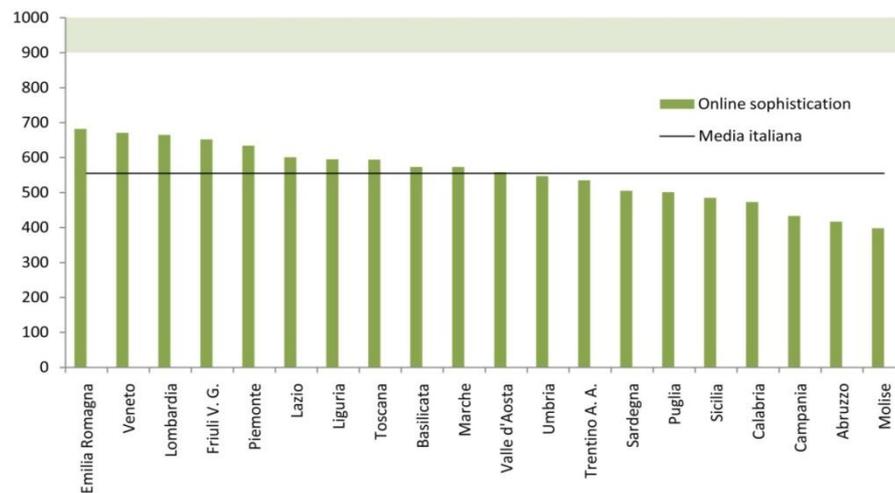
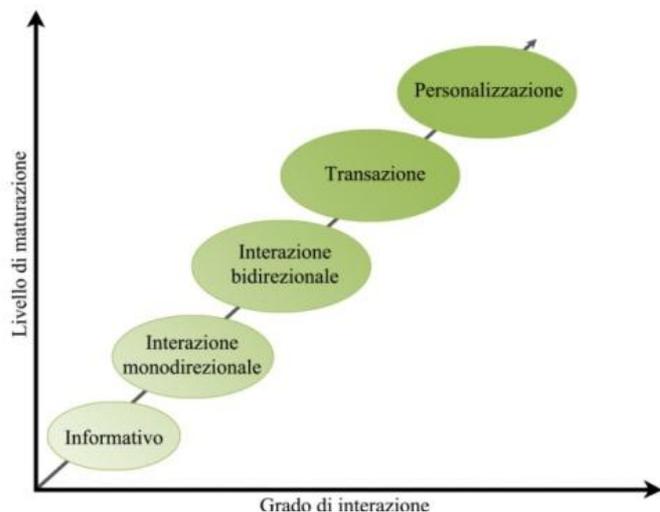


Contenuti e servizi

- Tutte le Regioni offrono servizi informativi abbastanza completi in relazione all'intero spettro dei compiti istituzionali svolti.
- Anche sul Web si rileva il divario tra Nord, Centro e il Mezzogiorno d'Italia per il livello di sofisticazione ed interattività dei servizi (nel Nord ci sono più servizi transazionali soprattutto per le imprese).
- La Lombardia, l'Umbria e la Puglia offrono numerosi esempi di servizi bidirezionali; l'Emilia Romagna, il Lazio ed il Trentino si caratterizzano invece per la maggiore disponibilità di servizi transazionali.
- In molti portali si rilevano aree rivolte ai cittadini, alle imprese e ad altre tipologie di utenza, ma la diversificazione riguarda essenzialmente gli aspetti di comunicazione e lascia ampi margini ai benefici che una vera *goal oriented analysis* potrebbe fornire.



Contenuti e servizi



Per quanto concerne la sperimentazione di servizi innovativi:

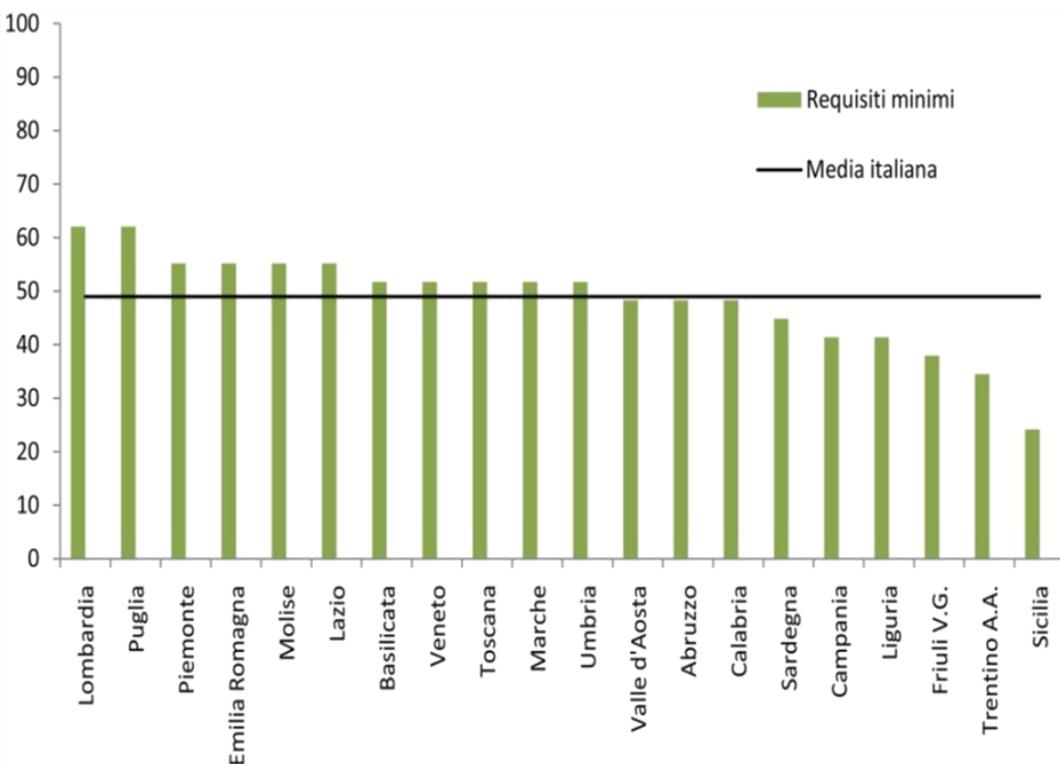
- la Basilicata offre funzionalità di *car pooling*;
- il Lazio propone la gestione dei tirocinii online a supporto della borsa-lavoro;
- il Friuli permette il pagamento *online* per i servizi offerti dal SUAP;
- la Liguria e l'Emilia Romagna permettono il pagamento *online* del ticket sanitario.

Nel complesso non emerge una strategia di ricerca e sperimentazione concordata tra le Regioni.

Contenuti e servizi: Alcune raccomandazioni

- Definire una scala di priorità, nazionale e regionale, sia per i servizi non ancora disponibili sia per quelli già erogati, basata:
 - sulle necessità e sul gradimento dell'utenza;
 - sulle scelte strategiche del Governo Centrale e di quello Regionale;
 - su campagne di misura dell'effettivo utilizzo dei servizi disponibili;
 - su considerazioni documentate e verificabili di costo ed efficacia.
- Creare sistemi federati (portali sovra-regionali) che uniformino ed integrino l'accesso ai servizi "trasversali" (es. normativa, e-learning, gare e appalti, gestione contratti etc.).
- Diffondere servizi di pagamento in ottica SaaS (Software as a Service).
- Riusare e/o replicare servizi efficaci ed efficienti (es. InfocentER della Regione Emilia Romagna) da parte di Regioni che ne facciano richiesta.

Copertura dei contenuti minimi

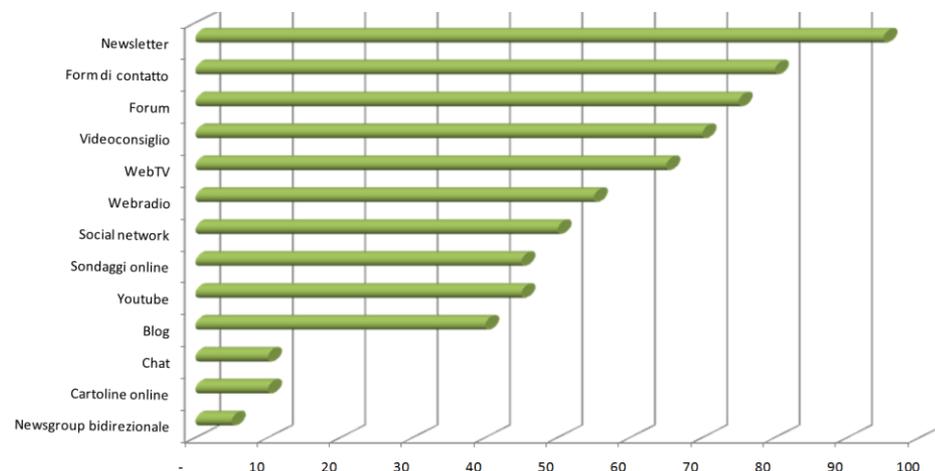
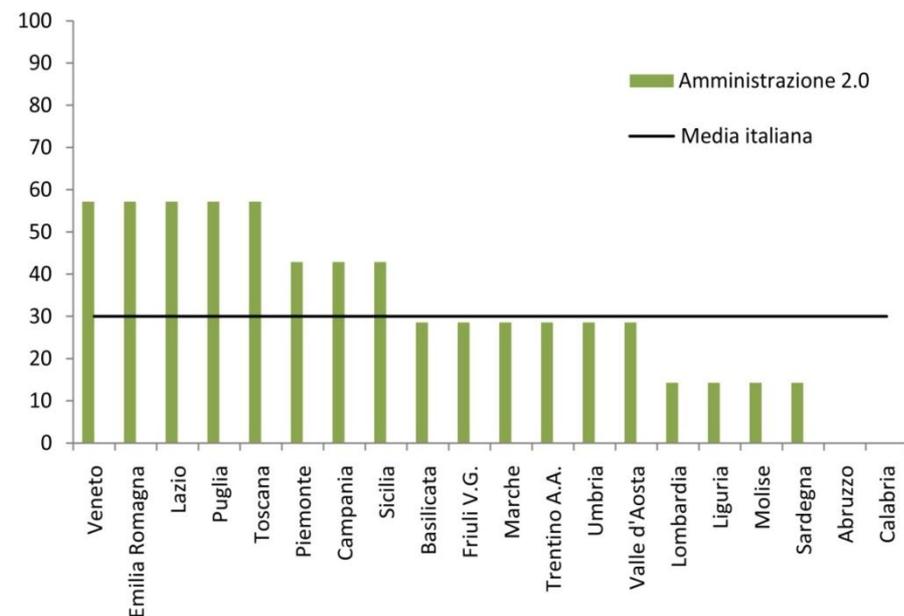


Nonostante molti dei requisiti delle *Linee Guida* della *Direttiva 8/2009* siano noti da oltre un anno, nessuna Regione li rispetta completamente.

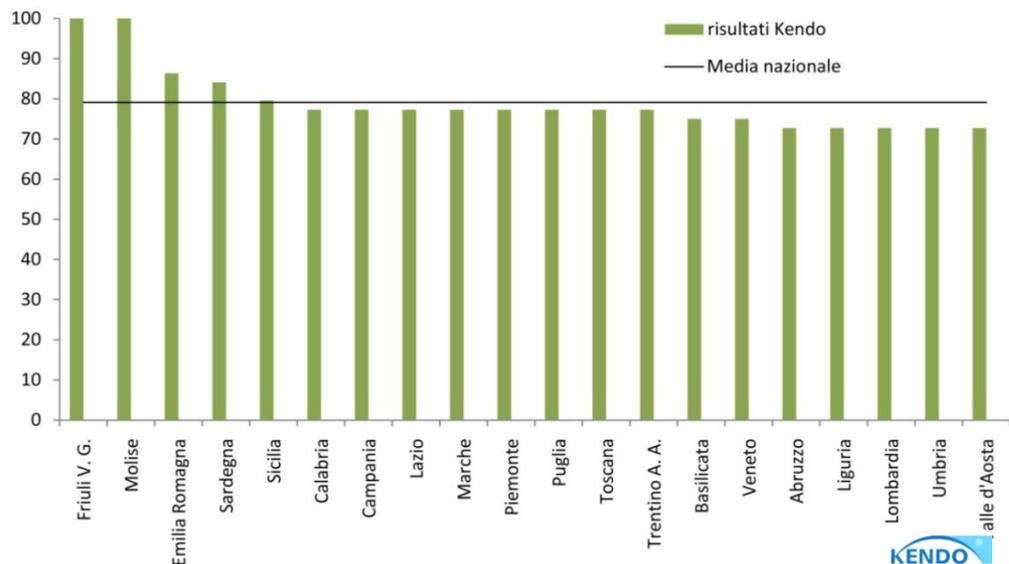
A fronte di una copertura prossima al 100% per gli adempimenti più noti e discussi (es. retribuzione, tassi di assenza, elenco dei bandi e concorsi, elenco delle caselle di posta elettronica, ...), si rileva la completa assenza di quelli più recenti (es. servizi di futura attivazione).

Amministrazione 2.0: contenuti multimediali e servizi interattivi

- L'adozione di contenuti multimediali (WebTV, WebRadio, Interviste, raccolte fotografiche, ...) e di servizi informativi di tipo *push* (es. newsletter) e asincroni (es. forum) è diffusa, ma il modello comunicativo è quasi sempre di tipo "uno a molti".
- Decisamente più rari o inesistenti sono gli esempi di UGC (*User Generated Content*, come in *YouTube*).
- Alcune Regioni sperimentano forme anche evolute di *eParticipation*, ma manca un approccio sistematico e strutturato di coinvolgimento degli *stakeholder* regionali, a causa della scarsità di leggi, regolamenti, direttive e procedure che vincolino le amministrazioni a tener conto dei contributi provenienti dal Web.



Accessibilità

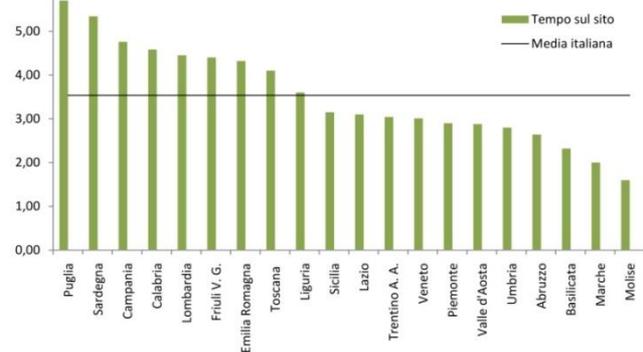
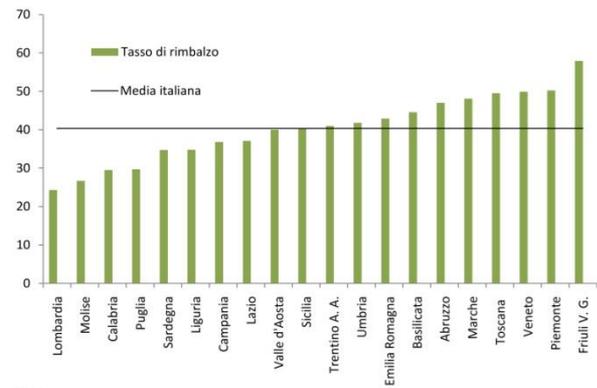
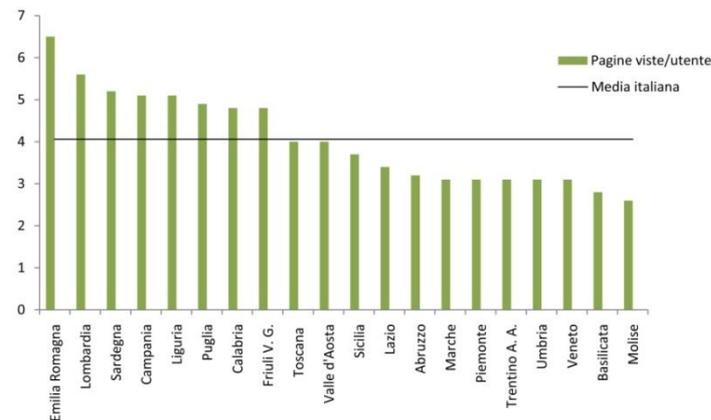


- L'accessibilità riporta un livello di aderenza ai vincoli di legge ed agli standard mediamente superiore al 70% ed individua analiticamente i principali problemi ancora non risolti nei singoli portali regionali.
- Per una valutazione più puntuale e personalizzata dei contenuti e dei servizi e delle modalità comunicative e di partecipazione più efficaci le associazioni dei diversamente abili.

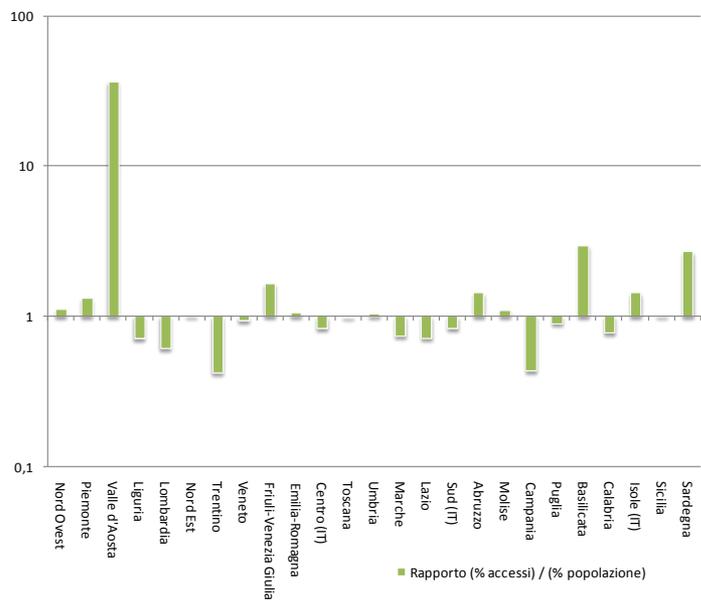
Utilizzo dei portali e visibilità (1/3)

Tabella di sintesi:

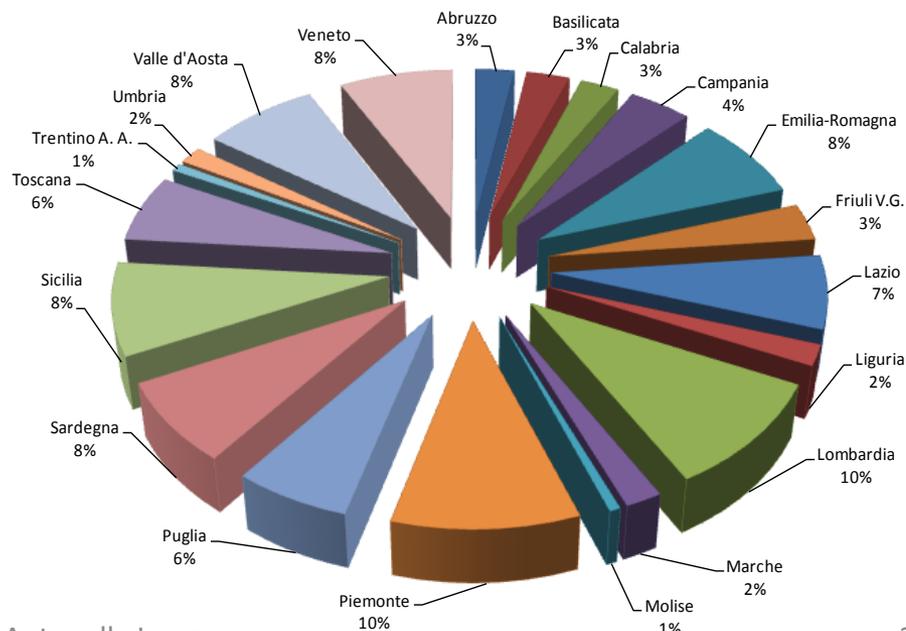
	Pagine viste/utente	Tasso di rimbalzo	Tempo sul sito
Abruzzo	☹️ 3,2	☹️ 47,0	☹️ 2,64
Basilicata	☹️ 2,8	☹️ 44,6	☹️ 2,32
Calabria	😊 4,8	😊 29,5	😊 4,58
Campania	😊 5,1	😐 36,8	😊 4,76
Emilia Romagna	😊 6,5	😐 42,9	😊 4,32
Friuli V. G.	😊 4,8	☹️ 57,9	😊 4,40
Lazio	☹️ 3,4	😐 37,1	😐 3,10
Liguria	😊 5,1	😊 34,8	😐 3,60
Lombardia	😊 5,6	😊 24,3	😊 4,45
Marche	☹️ 3,1	☹️ 48,1	☹️ 2,00
Molise	☹️ 2,6	😊 26,7	☹️ 1,60
Piemonte	☹️ 3,1	☹️ 50,2	☹️ 2,90
Puglia	😊 4,9	😊 29,7	😊 5,70
Sardegna	😊 5,2	😊 34,7	😊 5,34
Sicilia	😐 3,7	😐 40,3	😐 3,15
Toscana	😐 4,0	☹️ 49,5	😊 4,10
Trentino A. A.	☹️ 3,1	😐 41,0	😐 3,04
Umbria	☹️ 3,1	😐 41,8	☹️ 2,80
Valle d'Aosta	😐 4,0	😐 40,0	☹️ 2,88
Veneto	☹️ 3,1	☹️ 49,9	😐 3,01
Valore medio	4,06	40,34	3,53



Utilizzo dei portali e visibilità (2/3)



- I dati di traffico nazionali stimati mediante l'uso di strumenti di *Web Ranking* assegnano ai portali regionali posizioni comprese tra la 800^a della Lombardia e la 22.000^a del Molise.
- A titolo di riferimento il dominio ".gov" del Governo Italiano è in 600^a posizione, mentre in prima posizione si attesta Google.it che conta circa 1000 visitatori per ogni visitatore del portale della Lombardia.
- Il divario nord/sud non è distinguibile nell'utilizzo dei portali: anche se i portali della Regione Emilia Romagna o del Friuli Venezia Giulia occupano posizioni interessanti, le Regioni meridionali mostrano attrattività soprattutto nelle sezioni sui finanziamenti pubblici.



Utilizzo dei portali e visibilità (3/3)

- I portali regionali non riportano dati di monitoraggio del traffico, nè indicatori di numero di visite sulle pagine o numero di utenti *online*.
- Le poche iniziative che forniscono indicazioni dirette o indirette sulla partecipazione in rete dei cittadini mostrano livelli di partecipazione piuttosto bassi (es. eDemocracy della Regione Sicilia, l'area 2.0 dei servizi sanitari della Regione Basilicata o la sezione degli Open Data della Regione Piemonte).
- Si ritiene che la *Web Analytics* sia un elemento imprescindibile nelle politiche di erogazione di informazioni e servizi online per la Pubblica Amministrazione e si propongono di collaborare con le Regioni per diffondere e supportare l'adozione di tecniche e metodologie di valutazione dei livelli di utilizzo dei portali, che in sinergia con quelle di valutazione basate sulla Customer Satisfaction.

Struttura dei portali

- **Dominio**

- Molte Regioni (es. Friuli Venezia Giulia) offrono contenuti e servizi sul proprio dominio web, altre (es. Sardegna, Lazio, ...) rimandano a siti tematici su indirizzi esterni al dominio *regione.nomeregione.it*.
- Dal punto di vista della gestione dei portali questo conferisce maggiore libertà ad ogni centro erogatore di servizi, ma dal punto di vista dell'utente ciò comporta problemi di "reputazione" ed "ownership" e genera potenziali incoerenze, disomogeneità ed incompletezze.

- **Servizi transazionali**

- Poco coerenti e omogenei nelle modalità di navigazione e interazione perché ideati e sviluppati come servizi autonomi rispetto ai portali e successivamente incorporati senza un vero processo di reingegnerizzazione e integrazione.
- Nella prospettiva dei “**punti unici di accesso**”, che dovrebbe caratterizzare i portali regionali, questi limiti peggiorano la reperibilità e la fruibilità dei servizi, abbassando di conseguenza il livello di soddisfazione degli utenti.

- **Raccomandazioni**

- Supportare e promuovere il dibattito sulla definizione di caratteristiche stilistiche, di web design, di linguaggio, di interazione e di navigazione, che illustrino le diverse opzioni mediante esempi ed indicazioni operative là dove il compito del legislatore ne definisce gli ambiti mediante norme e prescrizioni.
- Ridurre il gap di comunicazione tra i responsabili dei portali regionali, i cittadini e gli stakeholder regionali, mediante il supporto di un pool interdisciplinare che sappia coniugare la dimensione della ricerca e dell'innovazione propria della Rete con le necessità, le prassi e i vincoli che provengono dall'esperienza quotidiana.

Il rapporto 2011 sui siti istituzionali delle regioni

- Entro la fine dell'anno, in collaborazione con Inforav, si prevede di realizzare una nuova valutazione, che approfondirà
 - Aspetti di comunicazione e usabilità:
 - analisi delle interfacce grafiche di comunicazione: apparato testuale, uso del colore, coerenza grafica e testuale,
 - linguaggio (sintassi, lessico, organizzazione) adeguati alla Direttiva (2002) sulla semplificazione del linguaggio della PA
 - Le prestazioni e la disponibilità dei servizi online



Universita' del Salento

Web & Performance Observatory in PA

 **Inforav**
Istituto per lo sviluppo e la gestione
avanzata dell'informazione 

Contatti

Prof. ssa A. Longo (antonella.longo@unisalento.it)





Universita' del Salento

Web & Performance Observatory in PA

SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI SITI WEB DELLA PA



Le prestazioni di tipo end-to end

- La valutazione delle prestazioni end-to-end di un servizio della PA, erogato tramite il Web, richiede

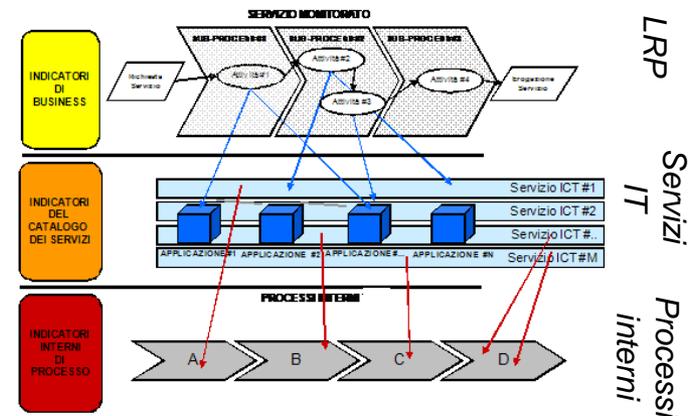
- L'individuazione delle performance da valutare, considerando che esistono diversi stakeholder coinvolti nell'erogazione del servizio
- L'individuazione del catalogo dei servizi da erogare e la mappatura dei processi di erogazione con una visibilità di tipo end-to-end
- La correlazione con le procedure interne, che abilitano l'erogazione di tali servizi

Griglia di valutazione delle performance

Classi prestazioni

<i>Classi stakeholder</i>	1. Production unit cost 2. Productivity 3. Usage / workload	1. Process duration 2. Activity timeliness 3. Resource flexibility	1. Spec conformity of service and products 2. Technology dependability
	1. Customer access / acquisition unit cost 2. Customer use cost	1. Response time 2. Response timeliness 3. Vendor flexibility	1. Expectation conformity of the service 2. Service dependability 3. Customer satisfaction
	1. Execution unit cost 2. Preparation effort	1. Technology response time 2. Technology timeliness 3. Activity & technology flexibility	1. Expectation conformity of work / work environment 2. Technology dependability 3. Employee satisfaction

Mappatura



Monitoraggio sull'utilizzo dei servizi della PA

- Punto di vista della utenti:
 - Cittadini e imprese (C2G)
 - Operatori della PA (E2G)
- Metodologia per il monitoraggio e l'analisi del servizio
- Strumenti utilizzati:
 - Tecniche di Web Analytics e monitoraggio dei servizi
 - Business intelligence per l'analisi multidimensionale
- Vantaggi:
 - Conformita' alla normativa
 - Confronto tra I servizi delle PA, grazie all'utilizzo di tecniche uniformi



Approcci alla Web Analytics

- Analisi file di log: monitora le richieste che arrivano al server; gli eventi intra-pagina non sono monitorabili
- Tag per il monitoraggio degli eventi che accadono nelle pagine: i tag possono monitorare su qualsiasi evento che avviene su uno o piu' pagine con il livello di dettaglio che si vuole
- Immagini sul server provider
- Utilizzo di sniffer per l'analisi del traffico

Analisi sistematica delle prestazioni dei servizi Web nella PA

Piattaforma di monitoraggio, integrata con strumenti di BI:

- Piwik, per il monitoraggio dei visitatori unici, delle sessioni utente, pagine visitate
- Agenti per il monitoraggio end-to-end della disponibilita' e del tempo di risposta
- Suite Pentaho, per l'analisi multidimensionale dei servizi e degli utenti