



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE**  
Facoltà di Lingue e Letterature Straniere

CORSO DI LAUREA IN RELAZIONI PUBBLICHE

*Teoria e tecniche delle Relazioni Pubbliche*  
*Teoria e Tecniche della Comunicazione Pubblica*  
*Laboratorio di Comunicazione Pubblica*

**Monitoraggio dei siti regionali e locali 2006**  
*maggio – giugno 2006*

*Coordinatore del progetto:*

**Prof. Francesco Pira**

Docente di Teoria e Tecniche della Comunicazione Pubblica, Relazioni Pubbliche,  
Comunicazione Sociale e Laboratorio di Comunicazione Pubblica

***Con la collaborazione di***

*Dott.ssa Vania Pistolozzi*

***Ha partecipato la studentessa***

*Gasparotto Chiara*

## REGIONE VENETO

<http://www.regione.veneto.it>

### Grafica @@@@

La grafica del sito e l'organizzazione sono stati completamente rivisti secondo logiche di piena accessibilità. La home page del sito si caratterizza per l'ordine e la semplicità. Il colore che domina è il blu con le sue gradazioni, senza banner o foto che distraggano l'occhio del fruitore, certo le foto sono presenti a commento del materiale informativo, ma non con formati o colori che catturino l'attenzione. All'inizio della pagina una striscia blu intenso con lo stemma della regione dà il benvenuto al navigatore.

La struttura è decisamente ordinata, cosicché anche il navigatore meno esperto può trovare subito le informazioni di cui necessita. L'organizzazione della pagina è tripartita in colonne: a capo della pagina si trova il menù principale diviso in 5 aree, una banda verticale a sinistra riporta le aree del menù principale esplicitandone le sottosezioni, con la possibilità appunto di accedere direttamente a ciò che interessa. Sulla destra un'altra colonna consente al cittadino di consultare la normativa, il bollettino ufficiale, i bandi per i concorsi e gli avvisi, l'archivio delle notizie e infine la partecipazione al forum del sito. La colonna centrale è la più spaziosa e cromaticamente la più chiara ed evidente, riporta, oltre ad un link interno al sito sulle competenze del presidente di regione Galan, la sezione Primo Piano con le notizie e informazioni salienti e la sezione Comunicati Stampa.

La grafica delle pagine interne al sito richiama per struttura e cromaticamente quella della home page, creando armonia e continuità, positiva per facilitare la navigazione del sito in modo che il fruitore non si senta disorientato: permane sempre la banda con lo stemma della regione e il menù principale, sulla sinistra permane la colonna che esplicita le sezioni delle aree del menù principale, in questo caso solo della sezione all'interno della quale si sta navigando. Si distaccano cromaticamente le sezioni Servizi alla persona, Territorio ed ambiente; Economia poiché riprendono la stessa struttura ma con accostamenti cromatici diversi. Nel footer si trovano tutti i contatti: URP, informazioni, suggerimenti/commenti, accessibilità.

La semplicità grafica è un punto di forza per rendere la navigazione più facile e lineare.

### Usabilità: @@@@

Il sito è accessibile ai diversamente abili. L'intero sito è conforme ai 22 requisiti della legge n°4 del 9 gennaio 2004 sulle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e alle direttive W3C di XHTML 1.0 Strict e CSS 2. Tutte le informazioni a riguardo si trovano cliccando il link Accessibilità sulla striscia a piè della pagina principale. È disponibile inoltre la versione Alto contrasto del sito (si trova il link Alto Contrasto nella banda di benvenuto), una veste grafica semplificata, senza immagini, con carattere grafico molto più grande, giallo su fondo nero, per venire incontro alle esigenze degli ipovedenti.

Come già sottolineato, la semplicità grafica e la strutturazione ordinata dei contenuti del sito permette una navigazione facile ed intuitiva. La ripetizione del menù principale nella quale si esplicitano le sottoaree trattate permette una visione d'insieme dei contenuti del sito e permette di focalizzare subito dove si trovano le informazioni di cui il fruitore necessita. Inoltre il sito è provvisto del servizio La regione dalla A alla Z, una sorta di motore di ricerca interno organizzato in ordine alfabetico: tutti gli argomenti trattati sono elencati in ordine alfabetico dal quale naturalmente si può accedere direttamente all'informazione.

Durante la navigazione è presente l'indicazione del percorso compiuto per giungere alla pagina che si sta consultando, ecco che il fruitore sa sempre dove si trova, può rifare il percorso a ritroso e non rischia di disorientarsi all'interno del sito. Il menù principale rimane sempre presente, dunque la propria ricerca all'interno del sito può proseguire senza dover passare per la home page, alla quale si può facilmente ritornare cliccando sullo stemma della regione presente in tutte le pagine. Non è presente una mappa del sito, che è sostituita dalla sezione "La regione dalla A alla Z".

Il curriculum vitae del presidente della regione è consultabile in inglese, francese, tedesco, spagnolo; la sezione del consiglio regionale è fruibile in inglese, ma si tratta di un link esterno al sito del Consiglio regionale; tutta la sottosezione relazioni internazionali è disponibile in inglese.

## **Contenuti @@@@**

Il sito è ricco ed adempie allo scopo di informare il cittadino circa tutti gli ambiti della vita regionale. Gli argomenti sono ben suddivisi e chiaramente organizzati nelle varie sezioni, senza dimenticare la segnalazione degli avvisi, delle leggi e dei bandi riguardanti l'ambito che si sta consultando, sempre posti sulla colonna di destra. Il percorso è sempre disponibile così come il menù di navigazione. Gli argomenti sono presentati nello spazio centrale mentre a destra si trovano i riferimenti ai responsabili istituzionali e agli uffici competenti.

Le notizie e i comunicati stampa sono aggiornati, è consultabile on line inoltre un fornito archivio dei comunicati fino al maggio 2005, gli argomenti per facilità di consultazione sono suddivisi per aree tematiche, cliccando sopra alle quali si aprono i corrispondenti comunicati stampa.

È interessante l'uso di supporti multimediali, nella sezione notizie il navigatore può fruire di giornali telematici e radio on line: le informazioni fornite dal sito coprono in questo modo la totalità della vita in regione, dai diritti e doveri al tempo libero e il televideo regionale.

L'ampia sezione dei temi istituzionali e i link della colonna di destra dedicata alla regolamentazione, alle leggi, ai bandi e ai concorsi prevedono la possibilità di scaricare tutta la modulistica necessaria.

## **Comunicazione interattiva @@@@**

Il sito offre diverse modalità di contatto. Nella sezione informazioni sono indicati tutti i contatti degli uffici che a vario titolo partecipano alla gestione dell'home page. La sezione suggerimenti/commenti è organizzata per aree tematiche e offre la possibilità di comunicare con tutti i settori. La sezione URP mette a disposizione una serie di strumenti: indirizzi e le competenze, la Newsletter dell'URP, le schede di approfondimento, la rete degli Urp sul territorio, i link esterni. L'ordinata lista degli assessori e degli uffici competenti nella sezione Organizzazione regionale, sottosezione Giunta, permette di contattare chi è di competenza. Ciascun assessore ha un link con indicate le competenze, l'indirizzo, il numero telefonico e l'indirizzo e-mail, dove forse si potrebbe facilitare la comunicazione predisponendo un form da compilare e spedire direttamente dalla pagina del sito. La newsletter può essere consultata online e da la possibilità d'iscriversi per riceverla al proprio indirizzo di posta elettronica.

La mail civetta mandata all'indirizzo internet dell'Urp riceve risposta dopo un giorno.

Infine nella home page è presente il link al Forum dei navigatori del sito, servizio offerto solo a chi è registrato, semplice procedura che non necessita di particolari dati. I temi trattati nel forum sono i veneti nel mondo, i distretti produttivi veneti, polizia e sicurezza pubblica.

I quotidiani online tematici, la radio "Qui Regione", il televideo rappresentano ulteriori ed efficaci strumenti d'interazione. L'interattività risulta dunque buona si suggerisce solo di migliorare la visibilità degli strumenti nella home page e di dare la possibilità di iscriversi alla Newsletter già dalla homepage.

## **Giudizio globale @@@@**

Il sito della Regione Veneto è stato sottoposto ad un profondo lavoro di ristrutturazione di cui si apprezzano i risultati a partire dall'adeguamento alle norme sull'accessibilità della legge Stanca, dimostrando interesse verso il cittadino e coerenza con la legislazione. Tutti gli ambiti di analisi migliorano al valutazione. In generale l'usabilità è molto buona e intuitiva. Ottimo i contenuti per organizzazione, linguaggio utilizzato e possibilità di approfondimento. Anche gli aspetti di interattività sono curati utilizzando logiche di trasparenza servizio, unico neo rilevato la necessità di

dare maggiore evidenza dall'home page alla parte contatti e newsletter. Bene la presenza di forum e di strumenti di multimedialità.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@@1/2	@@@@1/2	@@@1/2	@@@@1/2
2004	@@@@	@@@@	@@@@1/2	@@@@	@@@@
2005	@@@	@@@	@@@@	@@@	@@@@1/2
2006	@@@@	@@@@	@@@@@	@@@@	@@@@

## REGIONE FVG

<http://www.regione.fvg.it>

### Grafica @@@1/2

La home page si presenta dominata dal testo verbale, non c'è nessuna immagine. L'organizzazione dei contenuti risulta a prima vista un po'caotica, non lineare. All'inizio della pagina si trova una striscia blu, con l'aquila della bandiera regionale sulla sinistra, e sulla destra le indicazioni delle lingue disponibili nella consultazione del sito, il motore di ricerca e il link mappa del sito. La pagina presenta poi due colonne: a sinistra il menù che riguarda la strutturazione dell'amministrazione regionale, gli uffici, le agenzie, le sezioni riguardanti il bilancio, l'e-government, gli enti locali, link esterni; la colonna di destra invece si focalizza sulle competenze regionali e le aree nelle quali la regione opera, elencando dunque tutti gli assessorati. Al centro la pagina è divisa in sezioni ciascuna con il proprio titolo, ordinabili idealmente in tre colonne. La sezione più evidente sono le notizie in primo piano che occupano maggior spazio e, grazie al passaggio del cursore del mouse, scorrono. Troviamo poi numerose sezioni, quali per esempio leggi, bur e delibere; appalti, concorsi e corsi; il buon lavoro; piano regionale territoriale; geologia; oggi in fvg; villa manin...

La versione inglese del sito presenta anche una diversa veste grafica, maggiormente ricca di immagini per venire incontro alle esigenze di un possibile lettore straniero indicandogli le maggiori attrattive della regione. Lo stesso accade per il sito nelle altre lingue disponibili (friulano, sloveno, tedesco), che è diverso dalla versione inglese e assume una veste grafica differente, più semplice, senza immagini e sui toni del giallo.

Per quanto riguarda la veste grafica delle pagine interne al sito, nonostante non ricalchino direttamente la struttura della home page, ne richiamano alcune strutture (la colonna sulla destra, il carattere di scrittura, la banda blu con l'aquila).

La grafica non aiuta l'utente e appare dispersiva, è da sottolineare la criticità della dimensione del testo, spesso troppo piccola che non favorisce una lettura scorrevole.

### Usabilità @@@

Il sito continua ad non essere accessibile ai diversamente abili. È presente la versione solo testo, ma questo non supplisce alla mancanza di accessibilità, inoltre le dimensioni del carattere non agevolano la fruizione da parte di tutti.

Nonostante la grafica non aiuti la navigazione, l'usabilità del sito è garantita da alcuni accorgimenti. La quantità di informazioni è notevole, dunque la buona divisione degli argomenti permette di reperirli abbastanza facilmente: il menù è diviso, separando l'organismo regione dagli ambiti di interesse degli assessorati. Tutte le sezioni di quest'ultima colonna si presentano come ulteriori home page che contengono appunto un menù interno alle sezioni; manca però una certa continuità nella navigazione, questo continuo cambiare layout e organizzazione grafica della

pagina non la rende lineare, confonde e stanca il fruitore che si sente disorientato. In questo senso manca anche una traccia del percorso compiuto dal fruitore, sulla pagina che si sta consultando non è indicato infatti il classico indicatore del percorso compiuto per arrivare a quella pagina. In ogni pagina però c'è un rimando diretto alla home page (cliccando su Home, nella striscia blu a capo di ciascuna pagina) e un rimando diretto alla home page della sezione che si sta esplorando (in cima alla colonna che indica altri link interni ed esterni di interesse per quell'argomento).

È positiva la presenza di una mappa del sito, direttamente con un link nella home page, dove si ha una visione d'insieme della struttura e dei contenuti del sito: in alcuni casi cliccando sulla sezione scelta si accede direttamente alla pagina, in altri casi si esplicitano tutte le sottoaree della sezione ed entrare direttamente in quella che più interessa. Inoltre, sempre nella home page, si trovano due metodi per la ricerca interna: la semplice funzione cerca e la funzione ricerca avanzata. Quest'ultima richiede la compilazione di un modulo per approfondire e mirare la ricerca dei concetti desiderati, anche se non sembra funzionare perfettamente, e non indica quando la ricerca non sortisce risultato, lasciando semplicemente la pagina bianca, e quindi non comunicando con il cittadino.

## **Contenuti @@@@@**

Questo sito decisamente si caratterizza per la ricchezza dei contenuti, per la gran quantità di informazioni che fornisce, è ottimo da questo punto di vista dal momento che è esauriente e permette una notevole possibilità di approfondimento proponendo per esempio numerosi link esterni collegati agli svariati argomenti che il sito offre. Ogni argomento è sviluppato in profondità, sono presenti materiali scaricabili e link di approfondimento.

In ogni pagina si trova l'indicazione Uffici e contatti e Assessore Competente, in modo che non ci siano lacune nell'indicare le competenze. La documentazione è molto approfondita e precisa, relativa a tutte le questioni. Ben curata è la parte istituzionale del sito, che fornisce tutte le informazioni, tutte le leggi e i regolamenti circa gli organi e le funzioni della regione, garantendo una positiva trasparenza nel rapporto con il cittadino. Allo stesso modo la parte del sito dedicata alle aree di azione della regione è ricchissima di link alle leggi, ai regolamenti, a pagine interne ed esterne: si garantisce al fruitore una rete di informazione completa.

Per la sezione concernente le notizie e i comunicati stampa i contenuti sono aggiornati, è possibile consultare un archivio on line delle notizie, divise in tre sezioni: Giunta, Consiglio, e ANSA, è possibile effettuare on line una ricerca fino all'ottobre 2004.

Ampia documentazione è riservata per le aree degli appalti e dei concorsi.

Dal punto di vista della multimedialità è fruibile in rete, con link nella home page, la web tv della regione autonoma.

## **Comunicazione interattiva @@@@@**

Dal punto di vista della comunicazione interattiva il sito quest'anno raggiunge l'eccellenza grazie al varo di un progetto fortemente innovativo in linea con le linee guida dell'amministrazione trasparente. Dalla home page del sito si accede infatti al sito "TRASPARENTE" dedicato appunto al progetto regionale qualità e trasparenza che ha come obiettivo quello di comunicare su quanto realizzato e in corso di realizzazione dalla Giunta in termini di normazione, attività e programmi, nel quale cittadini, imprese associazioni ecc possono partecipare attivamente con opinioni idee su quanto la Giunta propone diventando in prospettiva parte integrante del processo di governo regionale. Chiaro e esaustivo prevede la possibilità di registrarsi per partecipare ai sondaggi e ricevere comunicazioni su quelli già svolti.

Mentre per il portale regionale i contatti sono organizzati indicando per ciascun ambito l'assessore e l'ufficio di competenza, cliccando appunto su questo link si ottengono indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail per contattare i responsabili, effettuando così una divisione delle richieste dei cittadini. Inoltre nel menù istituzionale di sinistra si trova il link agli Urp, che dà tutte le indicazioni circa le sedi provinciali.

È interessante il servizio Scrivi al presidente, un servizio offerto nella sezione Presidente del menù istituzionale: si trova qui un form da compilare con i propri dati per inviare un messaggio al presidente Riccardo Illy. Si può scrivere alla redazione del sito. A questo si aggiungono la web tv FVG.TV, il magazine di informazione regionale scaricabile in formato pdf “Regione/Guida, dove va il Friuli Venezia Giulia”.

Non è però presente un servizio di newsletter.

## Giudizio globale @@@@

Il giudizio complessivo quest’anno si presenta inferiore rispetto ai monitoraggi precedenti. Questo è connesso al persistere di alcune lacune importanti per quanto riguarda la mancanza di accessibilità e conseguentemente la necessità di un restyling grafico importante a partire dalla dimensione del carattere utilizzato. Resta ottimo il giudizio per quanto riguarda i contenuti e i servizi. I contenuti sono infatti ricchi e reperibili grazie al motore di ricerca interno, la modulistica offerta, l’attenzione alle lingue straniere e alle minoranze, l’uso di supporti multimediali quali la web tv sono alcuni dei punti di forza di questo sito. Raggiunge l’eccellenza anche per quanto riguarda l’interattività grazie al varo di un progetto fortemente innovativo in linea con le linee guida dell’amministrazione trasparente. Dalla home page del sito si accede infatti al sito “TRASPARENTE” dedicato appunto al progetto regionale qualità e trasparenza che ha come obiettivo quello di comunicare su quanto realizzato e in corso di realizzazione dalla Giunta in termini di normazione, attività e programmi, nel quale cittadini, imprese associazioni ecc possono partecipare attivamente con opinioni idee su quanto la Giunta propone diventando in prospettiva parte integrante del processo di governo regionale.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@1/2	@@@@@1/2
2004	@@@@@1/2	@@@@@1/2	@@@@@	@@@@@	@@@@@1/2
2005	@@@@@1/2	@@@@	@@@@@	@@@@@1/2	@@@@@1/2
2006	@@@@1/2	@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@

## PROVINCIA DI TRIESTE

<http://www.provincia.trieste.it>

### Grafica @@@1/2

La grafica non ha subito revisioni e si presenta colorata e vivace senza dimenticare l’ordine. La struttura della pagina è suddivisa in tre colonne: sulla sinistra si trova la colonna con il menù principale, diviso per argomenti raggruppati in aree cromatiche, accomunati appunto dallo stesso colore usato nel titolo in base alla loro attinenza ad uno stesso ambito; sulla destra la colonna è formata da immagini, link ad iniziative e servizi provinciali che si vogliono appunto mettere in evidenza, alla fine di questa colonna c’è un riquadro, Osservatorio, servizio circa gli aspetti sociali, ambientali e statistici della provincia; infine la colonna più ampia, quella centrale, si occupa di dare notizie alla cittadinanza, riprendendo per i titoli delle notizie i colori delle aree tematiche alle quali appartengono. Purtroppo in alcuni casi i colori non sono usati coerentemente, soprattutto per quanto riguarda le pagine interne al sito, alcune sottoaree non riprendono il colore della area di provenienza, creando una sorta di incoerenza cromatica. La grafica comunque è complessivamente ordinata e aiuta a cogliere le informazioni grazie all’indicazione del titolo, sia esso di una notizia o di una sezione di una pagina interna, in una striscia colorata, che cattura l’attenzione del fruitore.

In ogni pagina si riprende la fascia presente nella home page all'inizio della pagina: lo stemma della provincia, l'indirizzo del sito, una stilizzazione del castello di Miramare; inoltre in ogni pagina si riporta la colonna di sinistra con il menù principale.

Un aspetto che potrebbe disturbare è il carattere molto piccolo che potrebbe rendere la lettura difficoltosa.

## **Usabilità @@@1/2**

Il sito è accessibile ai diversamente abili, in conformità al protocollo W3C con un accessibilità di primo livello (A).

La navigabilità nel sito è buona, la divisione degli argomenti nel menù principale è positiva e aiuta a reperire in breve tempo le informazioni desiderate. Importante è la presenza del menù in ciascuna pagina interna del sito, ecco che il navigatore può avere sempre sott'occhio una panoramica delle aree consultabili e navigare liberamente senza dover passare per la home page, facilmente raggiungibile peraltro cliccando sul link home sempre presente in testa al menù. Per agevolare l'utente in alcuni casi a capo della pagina che si sta consultando, in una striscia colorata, si trovano link interni appartenenti ad una altra sezione che possono essere utili e link appartenenti a quella sottosezione (es: aprendo la sezione Uffici si trova il link agli Urp –appartenente ad un'altra sezione- e il link Organigramma e Info –link della sottosezione Uffici appunto-). Manca invece il percorso di navigazione.

Si riscontrano ulteriori carenze, manca infatti un motore di ricerca interno e manca anche una mappa del sito, entrambi gli accorgimenti servirebbero per un migliore reperimento dei dati e una migliore visuale globale dei contenuti del sito. Inoltre, pur trattandosi di una provincia particolare inserita in una regione a statuto speciale e con minoranze linguistiche, non prevede la possibilità di consultare il sito in una lingua che non sia l'italiano.

## **Contenuti @@@@**

Gli argomenti trattati dal sito sono completi ed esaustivi: il cittadino può trovarvi tutte le informazioni istituzionali, quelle relative alla vita provinciale, quelle sul lavoro. Inoltre è notevole la quantità fornita di materiale scaricabile allo scopo di semplificare l'acquisizione di modulistica da parte del cittadino, un esempio è la modulistica scaricabile nella sezione Bandi e Concorsi, dove si trova anche un archivio con tutti i modelli di modulistica. E, nella sezione Regolamenti, oltre alla presenza dei regolamenti provinciali, il sito offre la possibilità di scaricare gratuitamente per chi ne fosse sprovvisto il programma Acrobat Reader per visualizzare e scaricare i testi dei regolamenti.

Il sito fornisce anche, come area del menù principale, una lista di links legati alla provincia di Trieste: istituzioni, trasporti e altro (fra questi un sito totalmente dedicato alla modulistica).

Gli argomenti sono aggiornati, e nell'area Comunicati Stampa esiste un motore di ricerca interno ai comunicati che permette la consultazione dell'archivio in base a parole presenti nel titolo o nel testo.

Nella colonna di destra vengono visualizzati alcuni link mirati e si offrono particolari informazioni e servizi ai quali la provincia vuole dare rilievo, il link al servizio Pagine della solidarietà, informazioni sul premio Kugy, link allo sportello del lavoro e allo sportello delle politiche sociali, informazioni sui nuovi sportelli della provincia, e il link agricoltura in provincia. Nel riquadro Osservatorio, link della home page, il fruitore trova interessanti informazioni, sulle variabili della vita provinciale; molto approfondite sono le ricerche alla voce Sociale, dove si va a consultare il sito approfondito dello Sportello delle politiche sociali.

## **Comunicazione interattiva @@@1/2**

Non è difficile reperire le informazioni necessarie a contattare la provincia, ma il servizio risulta un po' carente dal momento che vengono comunicati tutti i numeri telefonici dei vari uffici ma manca l'indicazione immediata degli indirizzi internet di questi ultimi e degli indirizzi degli amministratori

(lacuna già evidenziata in precedenza), scartando dunque la possibilità di inviare direttamente le proprie richieste all'ufficio interessato. Nella home page, a capo della pagina, su una striscia blu, appaiono tre indicazioni, sebbene scritte in carattere decisamente piccolo: Scrivici, Uffici, Posta interna. Il primo link non si apre (lacuna che si protrae dallo scorso anno), il secondo link è efficiente e presenta una lista completa degli uffici provinciali con il corrispondente numero di telefono per contattare direttamente l'area che interessa al fruitore. Per accedere al servizio del terzo link, presente anche nel menù principale, è necessario essere in possesso di username e password, si tratta di un servizio di posta per i dipendenti della provincia.

Oltre al servizio scrivici nelle diverse sezioni sono presenti gli indirizzi per il contatto via e-mail accanto agli uffici responsabili a quell'area d'azione. Inoltre si può contattare la Provincia attraverso Info e Urp. Il primo link apre un form molto semplice da compilare con la propria e-mail e il testo della e-mail, questo verrà direttamente inviato all'indirizzo internet generale della provincia. Il secondo link rimanda alla pagina dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dove si trova l'ulteriore link Sms: attraverso l'iscrizione (anonima) via internet fornendo il proprio numero di telefono cellulare si riceveranno tutte le informazioni relative al mondo del lavoro e alla vita in provincia.

### Giudizio globale @@@1/2

Il sito mantiene la stessa valutazione del precedente monitoraggio. L'usabilità del sito è abbastanza buona, anche se permangono alcune lacune come la della mappa del sito e del motore di ricerca interno. La comunicazione interattiva offre gli strumenti di base ben posizionati e uno strumento di aggiornamento continuo come il servizi via sms. Da evidenziare la positività del servizio Urp, che presenta nella sua sezione un comodo form già predefinito per spedire le proprie domande e richieste. L'aspetto che andrebbe potenziato è relativo al numero di contatti disponibili infatti l'organigramma risulta non essere completo. Resta buona infine la valutazione per l'aspetto contenuti.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@	@@@@@	@@@1/2	@@@@
2004	@@@@1/2	@@@1/2	@@@@@	@@@1/2	@@@@
2005	@@@1/2	@@@1/2	@@@@	@@@1/2	@@@1/2
2006	@@@1/2	@@@1/2	@@@@	@@@1/2	@@@1/2

## PROVINCIA DI UDINE

<http://www.provincia.udine.it>

### Grafica @@@@

La grafica del sito si presenta molto curata, ordinata e la strutturazione della home page è ampia, lo spazio è ben gestito e il carattere di scrittura di una dimensione ben fruibile. I colori che dominano sono l'arancione e il grigio azzurro.

All'inizio della pagina principale troviamo lo stemma della provincia di Udine e l'indicazione della provincia in italiano e in friulano, si manifesta subito il forte interesse che rivolge il sito alla lingua friulana, subito dopo troviamo infatti la possibilità di consultare il sito in friulano e in inglese. Sotto a questa intestazione di benvenuto si trova il menù del sito, menù che si occupa della vita provinciale (Ente, Deleghe, Comuni, Territorio, News). La pagina poi è divisa in due parti: a sinistra un nuovo menù, posizionato questa volta in verticale, che si focalizza sulla vita istituzionale della provincia (La provincia, Ente, Amministratori); sulla destra si trovano svariati box che offrono diversi servizi quali newsletter, link interni al sito di particolare interesse, avvisi e un banner in movimento che attira gradevolmente l'occhio del visitatore, grazie all'armonia dei colori e al ritmo molto dolce del

cambiamento delle immagini. Si trovano infine altri due box che non appartengono a nessuna di queste due ideali colonne che offrono link ai comuni udinesi e il contatto via mail con gli amministratori.

Per quanto riguarda le pagine interne al sito, queste ricalcano la struttura della pagina principale, soprattutto dal punto di vista cromatico, prevale infatti il grigio azzurro della home page e la colonna del menù sulla sinistra, senza dimenticare la presenza della striscia con stemma e indicazione Provincia di Udine.

L'ordine, la suddivisione degli argomenti e dei servizi in box, l'uso accorto dei colori rendono la pagina molto gradevole.

Dal punto di vista grafico è da sottolineare la visita guidata a Palazzo Antonini- Belgrado, ricco di foto che si caricano velocemente senza far perdere l'interesse al fruitore.

## **Usabilità @@@1/2**

Il sito non è a norma con le indicazioni della legge Stanca per l'accessibilità ai diversamente abili. È disponibile la versione solo testo del sito, è certamente utile, ma non supplisce alla mancanza del protocollo W3C.

La navigazione si presenta comunque facile e intuitiva. Sono positivi i due menù, che suddividono coerentemente i contenuti e indirizzano il fruitore verso ciò che lo interessa, inoltre la navigazione è facilitata dalla presenza costante e ordinata del menù sulla colonna di sinistra in tutte le pagine, in alcuni casi si tratta del menù principale, qualche altra pagina propone il proprio sottomenù con la panoramica generale dei sottoargomenti trattati nella sezione nella quale si sta navigando, avendo peraltro sempre la possibilità di tornare alla home page cliccando sullo stemma della provincia oppure di passare a qualche altra area attraverso il menù orizzontale presente a capo della pagina. Il fruitore non si trova mai disorientato dal momento che compare sempre l'indicazione "Sei in" che indica il percorso compiuto e in che sezione e sottosezione ci si trova.

Esistono poi altri accorgimenti per facilitare ulteriormente la navigazione e il reperimento di informazioni: la mappa del sito e un motore di ricerca interno diviso in Cercapersona e Ricerca avanzata. Riguardo alla mappa, l'indicazione è presente in tutte le pagine del sito cosicché sia disponibile in qualsiasi momento il navigatore ne abbia bisogno, è molto semplice da consultare e bene organizzata, si tratta di una lista verticale a partire dal menù che si dirama approfondendo le successive sezioni e sottosezioni. Naturalmente si può accedere alla pagina d'interesse direttamente dalla mappa del sito. Per quanto riguarda il motore di ricerca interna al sito, l'utente, oltre a digitare semplicemente ciò che cerca nell'apposito spazio, può anche scegliere le funzione che più gli interessa, reperire una persona o compiere una ricerca avanzata, in base a questa scelta gli si propongono due diversi form adatti appunto a questi due tipi di ricerca, il servizio Cercapersona fornisce professione, numero di telefono, recapito ed eventuale indirizzo e-mail del soggetto ricercato. Tutti questi accorgimenti dimostrano l'interesse per il cittadino, che deve poter reperire tutte le informazioni di cui ha bisogno nel minor tempo possibile.

Inoltre non è da sottovalutare che il sito è consultabile anche in inglese e friulano, ribadendo l'interesse provinciale circa la lingua friulana.

## **Contenuti @@@@**

I contenuti del sito sono esaurienti, completi, non c'è alcuna lacuna nella rete di informazioni che il sito fornisce, esso copre infatti tutti gli aspetti della vita provinciale, a partire da quelli più strettamente amministrativi fino al tempo libero e le tradizioni del territorio.

È estremamente ricca l'offerta di materiale informativo e di regolamentazione scaricabile dal sito, oltre che alla possibilità di scaricare il programma Acrobat Reader, necessario per visualizzare la modulistica. Come esempio basta scorrere la sezione dedicata all'Ente Provincia, e più in particolare la sottosezione Contributi e Modulistica, dove per ciascun ufficio sono forniti in versione scaricabile i moduli che potrebbero servire al cittadino.

Nel menù principale c'è poi un'ampia lista di siti di interesse correlati al sito provinciale, permettendo quindi al fruitore di allargare la propria ricerca. È poi possibile, attraverso un form

nella pagina principale, scegliere uno dei comuni della provincia, e accedere a tutte le informazioni su quel comune, correlato da una cartina topografica.

Per quanto riguarda la sezione News i contenuti sono aggiornati, e spesso presentano, nella colonna normalmente dedicata al menù, degli allegati scaricabili per approfondire il problema discusso. Purtroppo poco intuitivamente i comunicati stampa non sono associati al settore news, sono comunque ben visibili perché presenti nel menù della home page, ed è disponibile l'archivio fino al 2004.

Anche per quanto riguarda i contenuti si nota il profondo interesse per il territorio e le tradizioni, alla voce Territorio del menù principale si trova tutto quello che il territorio offre e tutte quello che gira attorno al territorio udinese.

## Comunicazione interattiva @@@1/2

La comunicazione con la provincia di Udine è estremamente facile e intuitiva. Già nella home page il fruitore trova il box "Volete scriverci?", una mail box di servizio semplice da usare: basta selezionare il nome dell'assessore provinciale che si vuole contattare, si apre così direttamente la mail con l'indirizzo già impostato. Anche la già citata funzione cercapersona permette di reperire facilmente questo genere di dati.

Dal menù principale si accede attraverso la sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico, sottosezione Info, ai contatti con il servizio al pubblico appunto; o ancora attraverso la sezione Uffici del menù principale si accede alla lista di tutti gli uffici provinciali, cliccando su questi si apre una pagina dove oltre alle competenze dell'ufficio è dato anche il recapito e l'eventuale indirizzo di posta elettronica.

Da uno dei box della home page si accede al servizio di newsletter, per il quale è necessario iscriversi, semplicemente compilando il campo libero con la propria e-mail.

## Giudizio globale @@@@

Il sito della provincia di Udine mantiene il suo standard elevato. L'usabilità viene penalizzata perché ancora non prevede l'accessibilità ai diversamente abili contravvenendo alla legge Stanca. Allo stesso tempo la navigazione nel sito è estremamente piacevole ed intuitiva, permettendo all'utente di muoversi agevolmente fra i contenuti ricchi ed esaurienti. Sono presenti tutti i metodi per facilitare l'utente: mappa del sito, motore di ricerca, cercapersona, form per ottenere informazioni sui comuni della provincia. I contatti interattivi sono semplici e funzionali. Al sito manca forse un po' di multimedialità, magari sfruttando supporti video. I contenuti mantengono standard elevati sia per qualità che per organizzazione logica

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@1/2	@@@@	@@@1/2	@1/2	@@@
2004	@@1/2	@@@@	@@@@	@1/2	@@@
2005	@@@@	@@@1/2	@@@@@	@@@1/2	@@@@
2006	@@@@	@@@1/2	@@@@@	@@@1/2	@@@@

## **PROVINCIA DI GORIZIA**

<http://www.provincia.gorizia.it>

### **Grafica: @@@@**

La home page si presenta con una grafica chiara e un utilizzo dei colori sobrio ed efficace. Nella head in alto sono posizionati i tool di navigazione, accessibilità, mappa, scrivici. Sotto il logo si trova il motore di ricerca. Mentre nella fascia bassa della head sono identificate le macrosezioni del sito che sono riorganizzate nelle due colonne a sinistra e destra con il dettaglio delle sottosezioni. Il menù comprende: istituzione, territorio, comunicazione, aree tematiche, servizi online.

Sulla colonna di sinistra i servizi online occupano il primo posto e sono evidenziati con un colore diverso, blu intenso, per catturare meglio l'attenzione dell'utente. Sotto si trovano Istituzione, territorio, comunicazioni e il box per l'iscrizione alla newsletter. A destra aree tematiche e siti tematici dedicati ai settori di rilevanza per la Provincia. Al centro sono posizionate le notizie in evidenza e le news più rilevanti. Le pagine interne seguono una struttura semplice e efficace. Il menù generale è sempre visibile nella head così come i tools. A sinistra si visualizzano le sezioni per la navigazione interna e a destra gli approfondimenti con i link correlati. Nel footer sono posizionati i comandi per: stampa, invio, torna all'inizio.

### **Usabilità: @@@@**

Il sito ha una usabilità molto buona, è completamente accessibile secondo i parametri W3C (AAA), sia in modalità: normale, carattere grande, alto contrasto, nessuno stile. I menù di navigazione sono sempre visibili, il percorso è agevolato dalla presenza dell'indicazione dove sei. L'organizzazione delle pagine consente di avere a disposizione l'insieme delle informazioni disponibili con gli eventuali approfondimenti. Molto utili i comandi stampa, invia e torna all'inizio. Il sito è munito di mappa e della funzione motore di ricerca interno.

### **Contenuti: @@@@**

I contenuti si presentano chiari esaurienti e molto ben organizzati. A corredo delle informazioni è sempre presente l'organigramma completo con i contatti. Sono indicati nome del Dirigente, responsabilità e relativi contatti, così come le competenze e i contatti di tutti gli uffici. Negli approfondimenti sono quasi sempre presenti le voci modulistica e come fare per. L'area comunicazione prevede, bandi, concorsi deliberazioni. Le due prime sezioni visualizzano, data, titolo, abstract, link per approfondimento e la segnalazione se l'evento è ancora in essere o scaduto. Per tutti è tre è disponibile l'archivio. Ogni macrosezione si apre con un breve testo di spiegazione della tipologia di contenuti presentati.

### **Comunicazione interattiva: @@@1/2**

Sono molteplici le possibilità di contatto dal link scrivi si apre un modulo di contatto. La sezione servizi online propone URP e scrivi a con il quale si può contattare il Presidente, la Giunta, il Consiglio, l'Ufficio Stampa, il webmaster e Aperto al Pubblico (Lo sportello URP che riunisce i servizi di Regione FVG, Provincia di Gorizia e Comune di Gorizia). Come abbiamo sopra evidenziato nelle sezioni sono inseriti i contatti degli assessori e i vari uffici. Al momento però i link non risultano mal funzionanti invece di aprire un form o una mail indicano nella barra in basso del browser l'indirizzo email della persona, un utente più distratto potrebbe perciò non riuscire a mettersi in contatto con l'ufficio. In home page è presente in buona evidenza il box per l'iscrizione alla newsletter

## Giudizio Globale: @@@@

Il sito ottiene un giudizio buono. La grafica è chiara e ben strutturata, il sito è accessibile secondo i parametri W3C e espone tre AAA. L'usabilità è garantita da presenza di tutti gli strumenti: dalla mappa, al motore di ricerca, alla presenza costante dei menù di navigazione, alla segnalazione del percorso effettuato. Facile da utilizzare si caratterizza per una ambiente uniforme nel quale l'individuazione dei comandi diventa intuitiva. I contenuti sono ottimi e ben organizzati, chiari e esaustivi, con il supporto di spiegazioni introduttive e approfondimenti presenti per ogni pagina del sito. Per quanto riguarda infine l'interattività essa appare ben strutturata offrendo una serie di possibilità diverse. Unico neo l'aspetto di malfunzionamento tecnico nei link nella parte contatti inseriti nelle diverse sezioni del sito che non consente l'apertura della mail. Bene la presenza della newsletter.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2006	@@@@	@@@@	@@@@@	@@@1/2	@@@@

## COMUNE DI TRIESTE

<http://www.comune.trieste.it>

### Grafica: @@@

La grafica del sito è semplice, dominata da rosso e grigio, ma con la presenza di alcune foto che rendono la pagina vivace.

La struttura è a tre colonne con, a capo della pagina, una foto di Trieste; lo slogan "Trieste is waiting for you, Trieste ti sta aspettando"; due menù orizzontali; uno sotto all'altro distinti dal contrasto cromatico: uno principale della rete civica triestina; l'altro che tratta invece le aree di statuti e regolamenti, i tirocini, le news. Cliccando sullo slogan si apre un link sul turismo, gli eventi e tutto ciò che può spingere a visitare Trieste. Sulla colonna di sinistra il fruitore trova un menù che elenca i corpi dell'amministrazione comunale e gli assessorati comunali, così da dare al cittadino una panoramica generale e la possibilità di accedere direttamente all'area che più lo interessa. La colonna di destra è formata da immagini e banner, che fungono da link per alcune aree di interesse del comune, per esempio l'arte, la polizia, la rete viaria. Questa colonna è importante dal punto di vista grafico, rallegra la home page senza disturbare o stancare l'occhio del navigatore. La parte centrale della pagina è quella più spaziosa, dedicata soprattutto ad avvisi e notizie di interesse per il comune.

L'uso costante del colore rosso e grigio diviene monotono, dal momento che tutte le pagine del sito ricalcano la stessa struttura e gli stessi colori. Il carattere del testo verbale è decisamente troppo piccolo, e disturba la lettura e la fruizione stessa del sito.

### Usabilità @@@@

Il sito è caratterizzato dal livello A di accessibilità ai diversamente abili secondo i parametri del protocollo W3C.

Il reperimento di informazioni è agevolato dalla divisione degli argomenti in menù diversi, separando dunque la parte amministrativa da quella della vita comunale in generale. I menù così organizzati permettono una panoramica generale degli argomenti, e permettono subito di trovare gli uffici che si occupano dei diversi settori. La navigazione attraverso il sito è facile, soprattutto per la permanenza in tutte le pagine di tutti i menù forniti. In questo modo l'utente può spostarsi facilmente nel sito, cambiando area senza passare per la home page, comunque facilmente raggiungibile cliccando sulla foto della banda di benvenuto; manca però la classica indicazione del

percorso compiuto che specifica in che area e in che sottosezione il navigatore si trova e che evita un senso di disorientamento. In tutte le pagine interne al sito alla loro apertura si presenta sulla destra una piccola colonna rossa, dove vi sono i link per i Contatti e i Regolamenti e Come faccio per... collegati all'area che si sta visionando, quindi un'indicazione sempre puntuale su chi si può contattare, quali sono i regolamenti che si possono anche scaricare e infine una sorta di servizio di risoluzione dei problemi che per ogni caso inerente quell'area tematica dà delle indicazioni di comportamento al cittadino. Sempre in questa colonnina appaiono anche altri link interni non direttamente collegati.

Un importante strumento per l'usabilità è il motore di ricerca interno, che si trova in tutte le pagine del sito, permettendo all'utente una veloce ricerca delle informazioni.

Manca la mappa del sito, ma un servizio parzialmente simile e molto utile è dato dal link Organigramma posto sul menù principale di sinistra: dà una visione generale dell'Amministrazione Comunale e della sua stratificazione. Purtroppo non si può accedere dall'organigramma direttamente all'ufficio desiderato, sarebbe un buon modo per facilitare ulteriormente il fruitore.

Una sicura certificazione dell'usabilità del sito è il risultato conseguito negli Italian Web Award, edizione 2004, sezione amministrazioni pubbliche, dove è stato giudicato eccellente.

Contrariamente alla posizione del comune di Trieste e all'appartenenza ad una regione con minoranze linguistiche il sito è visionabile solo in italiano.

## Contenuti @@@@

Il sito è completo ed esauriente dal punto di vista dei contenuti, e le informazioni spaziano dalla vita comunale e i servizi offerti al cittadino alle informazioni su Trieste come città da visitare e sul contesto europeo dov'è inserita, basti considerare per esempio le foto di Trieste e i link presenti nella home page nella colonna sulla destra in una piccola colonna rossa: Trieste cultura, affari europei, Trieste cultura... Lo stesso spirito europeo è rispecchiato dalla sezione nel menù principale Eu direct, attraverso la quale si accede ad un sito esterno dedicato appunto ai rapporti con l'Europa.

Il sito permette di scaricare molto materiale, questo è già evidente nella home page, dove nella colonna centrale dedicata alle notizie è possibile scaricare in formato pdf la guida all'ICI, una pubblicazione sulla donazione del 5 per mille al comune, le delibere circa la pianificazione territoriale e il servizio concessioni edilizie e il servizio amministrativo dell'urbanistica. Inoltre è possibile consultare un archivio delle delibere e ordinanze, e cercare quella che interessa attraverso un motore di ricerca interno all'archivio, cercando le informazioni per luogo, numero, protocollo, provvedimento. Anche la sezione bandi e concorsi offre la possibilità di scaricare i moduli necessari e l'archivio interno permette di consultare i bandi precedenti e le graduatorie. Tutte le aree sono approfondite e forniscono tutto il materiale scaricabile di cui il cittadino necessita.

Un servizio particolarmente positivo è "Come faccio per..." che ha la funzione di indirizzare il cittadino in ogni evento della vita che potrebbe necessitare l'intervento del comune: appare dunque un form che si compila, in base alla lista fornita, con l'ambito di intervento che interessa al cittadino, inviata la ricerca il computer fornisce ciò che il cittadino può fare in concerto e con l'aiuto del comune (oltre alla consultazione di archivi anche indicazioni pratiche di regolamenti, comportamenti e agevolazioni).

Infine consideriamo la sezione Comunicati stampa: le notizie sono aggiornate, è possibile attraverso un motore di ricerca interno alla sezione ricercare i comunicati stampa che interessano all'utente.

## Comunicazione interattiva @@@

Il sito del comune offre strumenti standard. È molto facile comunicare con il comune di Trieste. Già nella prima pagina sono predisposti due link, uno accanto all'altro: Indirizzi e Contatti; Scrivici. Il primo link indica quattro casi di necessità di comunicazione e fornisce il numero di telefono e indirizzo e-mail ad hoc, per informazioni più dettagliate rimanda ai link dei diversi uffici comunali. Il

secondo link semplicemente apre outlook express con predisposto l'indirizzo per comunicare con il sito internet, questo però non è intuitivo e si rischi che il cittadino scriva a questo indirizzo chiedendo informazioni che non possono essere date da questa sezione, sarebbe dunque opportuno si specificasse che sezione si va a contattare con l'indirizzo predisposto nel messaggio. Ogni link dal menù amministrativo sulla sinistra fornisce tutte le informazioni per comunicare l'ufficio e il responsabile di cui si sta visualizzando la pagina, anche qui semplicemente fornendo l'apertura di outlook express con l'indirizzo già impostato. Altri contatti, quali l'informagiovani e infopoint europa, sono disponibili nella sezione Urp.

Come già detto il comune comunica con il cittadino anche grazie al servizio "Come faccio per...", dal momento che dà informazioni dirette su come comportarsi. Mancano invece la newsletter a servizi più evoluti di interattività con il cittadino.

## Giudizio globale @@@1/2

Il sito del comune di Trieste conferma il giudizio del 2005. Apprezzabile a livello di contenuti con il servizio "Come faccio per...", una sorta di guida al comune nei diversi momenti della vita del cittadino. Accanto alle note positive permane il carattere piccolo del testo che non facilita la lettura, e l'italiano come sola lingua di consultazione e l'interattività di base con la mancanza di un servizio di newsletter.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@@	@@@@1/2	@@@@	@@@@
2004	@@	@@@1/2	@@@1/2	@@@	@@@
2005	@@@	@@@@	@@@	@@@	@@@1/2
2006	@@@	@@@@	@@@@	@@@	@@@1/2

## COMUNE DI UDINE

<http://www.comune.udine.it>

### Grafica @@@@

La grafica del sito è ordinata ma accattivante e colorata, è semplice ma chiara e piacevole. La fascia a capo della home page è piuttosto scura, con il disegno stilizzato della loggia del Lionello in piazza della Libertà e lo slogan Udine Comunica, il comune al servizio del cittadino. Qui si trova anche il menù principale, diviso in quattro aree, associate ognuna ad un colore che si riprenderà nelle pagine interne di ciascuna area, creando un'armonia cromatica che oltre ad essere esteticamente positiva è anche positiva per il fruitore che si può più facilmente orientare all'interno del sito. La struttura della pagina è divisa in due parti: la colonna sulla sinistra, cromaticamente sui toni dell'arancione e poi del grigio, si concentra su tematiche e servizi comunali (Urp, arte, mobilità in città, servizi pratici come le farmacie ma anche le foto di Udine), la parte più estesa della pagina è a fondo bianco. Il primo box si focalizza su iniziative del comune, associandole simpaticamente ad un'icona, nel secondo box le notizie e i futuri appuntamenti, nel terzo box i bandi e concorsi.

Oltre all'ordinata organizzazione della pagina, l'utente ha la possibilità di scegliere la dimensione del carattere in modo da essere agevolato nella lettura che in molti siti risulta difficoltosa proprio per il carattere troppo piccolo.

Come già detto le pagine interne al sito richiamano i colori della sezione del menù cui appartengono e hanno la stessa struttura della pagina principale, riportando a capo della pagina la striscia di benvenuto e sulla colonna di sinistra non più il menù generale bensì il menù della loro sezione.

La grafica appare estremamente curata in ogni dettaglio e soprattutto estremamente funzionale. Quest'anno il sito ha ottenuto una menzione speciale al premio Donna è Web.

## **Usabilità @@@@**

Il sito, in base alle indicazioni della legge Stanca, è accessibile ai diversamente abili, i riferimenti normativi e gli standard seguiti sono le linee guida del CNIPA, le linee guida per l'accessibilità del W3C (Progetto WAI) e gli standard di accessibilità ISO.

Come già sottolineato la grafica aiuta molto la fruibilità del sito, soprattutto per la possibilità di scegliere la dimensione di carattere del testo verbale. Inoltre il sito offre il servizio di aiuto alla guida del sito, si tratta di un'icona disponibile in tutte le pagine che permette l'uso di quattro strumenti per aiutare il navigatore, anche il meno esperto: Ti aiuto io, Ricerca, Mappa del sito, Contatti. Si riassumono in un'unica icona tutti gli strumenti che rendono un sito usabile e facile da consultare. Per quanto riguarda la sezione Ti aiuto io, questa spiega dove ritrovare gli argomenti dopo il restyling del sito (compiuto da un anno) e i metodi per trovarli. Sia la voce Ricerca che Mappa del sito sono strutturata all'insegna della semplicità.

La navigazione risulta intuitiva e facile: permane sempre il menù principale e il menù della sezione all'interno della quale si sta navigando, così da permettere una visione d'insieme delle possibilità di navigazione e di approfondire la ricerca senza tornare alla home page. Durante la navigazione l'utente sa sempre dove si trova e che percorso ha compiuto grazie all'indicazione "Sei in:". La struttura delle pagine è come quella della home page, riprendendo nella parte centrale della pagina il concetto di eventi da mettere in evidenza, nel caso delle pagine interne eventi che riguardino quella sezione.

Infine è da notare la possibilità di consultare il sito anche in inglese e in friulano, dimostrando una forte attenzione all'altro e soprattutto alle tradizioni linguistiche locali, il difetto è che in entrambi i casi, soprattutto per la funzione inglese, non tutto il sito è fruibile, molto spesso i titoli sono in inglese e il contenuto è in italiano.

## **Contenuti @@@@**

Il sito è molto ricco di informazioni, di ogni tipo, e sia il cittadino che il visitatore occasionale può trovare tutte le informazioni che cerca.

Alla sezione Comune e Servizi al cittadino, l'utente può trovare tutte le informazioni sull'amministrazione e i suoi diritti e doveri del cittadino, correlati dagli appositi moduli scaricabili che potrebbero essere utili. Particolarmente significativo è l'esempio della voce Normativa comunale nella sezione Comune, dove si trovano tutti i regolamenti scaricabili e le documentazioni, oppure la sezione Guida all'ICI nella sezione Servizi al cittadino, dove l'ICI è pagabile via internet.

Notizie sulla vita cittadina si trovano sul menù a colonna di sinistra e nella sezione Vivere in città del menù principale, un esempio è la sezione Turismo, dove tramite un link ad un sito esterno è possibile compiere un tour in 3D attraverso le vie di Udine. Infine la sezione Progetti che informa appunto il cittadino delle iniziative che il comune sta svolgendo, oltre a quelle evidenziate già nella home page nel box "In evidenza". Si evince l'attenzione del Comune nei confronti delle iniziative che propone, cercando il massimo coinvolgimento possibile della cittadinanza.

Spesso sono proposti link esterni di approfondimento, già nella home page, ma anche all'interno delle varie sezioni del sito.

Per quanto riguarda i comunicati stampa, essi si trovano nella sezione Comune, sono aggiornati e disponibili in ordine cronologico fino al 21/11/2003. Cliccando sulle notizie presenti nella home page si entra invece nell'ampia sezione del Ufficio Relazioni con il Pubblico, all'interno della quale si trovano appunto le notizie, spesso corredate da link o documenti di approfondimento. Nello spazio dell'Urp, alla sottosezione Notizie, esse sono suddivise per argomenti, in modo da facilitare l'utente che può appunto scegliere l'ambito che maggiormente lo interessa. Utile sia per la cittadinanza che per i turisti è il link presente nella pagina principale sulla colonna di sinistra Calendario eventi: cliccando sui giorni del calendario si ottiene una lista completa di tutti gli eventi e iniziative del giorno.

## Comunicazione interattiva @@@@1/2

All'insegna della semplicità è anche il contattare il comune. All'inizio della colonna di sinistra, nel box dedicato all'aiuto alla navigazione, si trova il link Contatti: si trova il recapito del comune, l'indirizzo e-mail per contattare chi gestisce il sito internet, infine per contattare gli uffici comunali si è predisposto un link che rimanda alla sottosezione Indirizzi Uffici della sezione Comune. Si apre così un elenco degli uffici, cliccando per ognuno si apre la pagina informativa con il recapito, i numeri telefonici e l'indirizzo e-mail del responsabile, che apre direttamente outlook express impostato con l'indirizzo dell'ufficio che si vuole contattare.

È possibile iscriversi alla newsletter del comune, il link si trova nella home page, sulla colonna di sinistra: il form è semplice da compilare e richiede anche la scelta degli argomenti sui quali si vogliono ricevere informazioni (cultura e tempo libero e/o notizie dagli uffici), dimostrando attenzione nei confronti delle esigenze cittadino.

Inoltre nella sezione dell'Urp si trova naturalmente l'indirizzo di posta elettronica di quest'ufficio per rivolgere le domande più generali che non riguardano nessun area in particolare. Con un po' di attenzione si nota che l'indirizzo dell'Urp è lo stesso che viene indicato per contattare la redazione del sito internet, sarebbe forse necessario specificare nella voce Contatti della home page che è possibile contattare anche l'Urp usando lo stesso indirizzo. Da quest'anno è stato introdotto il servizio di Newsletter al quale è possibile iscriversi dal link posto direttamente in home page.

## Giudizio globale @@@@1/2

Il sito del comune di Udine è estremamente curato e attento all'utente e mantiene la valutazione più che positiva ottenuta nel 2005. La veste grafica, semplice ma accattivante, guida l'utente durante la navigazione, i contenuti sono approfonditi e uniscono la funzione del sito come sportello on line e come luogo di reperimento di tutte le informazioni, tecniche e pratiche, circa la vita comunale. È l'usabilità a far eccellere il portale: adeguatezza ai parametri della legge Stanca; mappa del sito; motore di ricerca; particolare veste grafica; facilità di reperire informazioni e contatti; aiuto durante la navigazione. I contenuti sono chiari e ben organizzati ed il sito è cresciuto sotto il profilo dell'interattività con l'attivazione del servizio di newsletter.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@	@1/2	@@@@1/2	@1/2	@@1/2
2004	@@@@@	@@@@	@@@@	@@1/2	@@@@
2005	@@@@@	@@@@@	@@@@	@@@@	@@@@1/2
2006	@@@@@	@@@@@	@@@@	@@@@1/2	@@@@1/2

## COMUNE DI GORIZIA

<http://www.comune.gorizia.it>

### Grafica: @@@1/2

Il sito si presenta organizzato in tre colonne. I colori utilizzati sono l'arancio, il grigio, il bianco per lo sfondo e il nero per il corpo dei testi. La disposizione degli argomenti presenta alcune incoerenze che possono disorientare il navigatore. Mentre la scelta dei colori e la dimensione del carattere sono buoni. La parte delle news è distribuita in diversi box sia a sinistra con Ultime notizie, al centro con Eventi e Speciali, a destra con ufficio stampa. I link alle sezioni del Comuni sono posizionati in alto a destra. La head è composta dal logo, alcune immagini e il motore di ricerca.nella fascia arancione sottostante appare il percorso di navigazione Sei in. Le pagine

interne prevedono a sinistra il dettaglio dei contatti e gli approfondimenti al centro i contenuti testuali.

### **Usabilità: @@@**

Il sito non mostra certificazioni di accessibilità anche se dal layout dei contenuti e grafico e sembra che alcuni criteri in termini di accessibilità siano stati adottati. Mancano però alcuni strumenti base come la mappa del sito ed un menù di navigazione che supporti più adeguatamente la navigazione per fare comprendere come gli argomenti e i diversi contenuti e servizi sono organizzati all'interno. La presenza del percorso di navigazione benché utile non ci sembra sufficiente. Entrati nelle pagine interne non è possibile aprire altre sezioni se non ritornando alla home page del sito.

### **Contenuti: @@@@**

I contenuti sono approfonditi. E' apprezzabile che i contenuti a carattere normativo siano accompagnati da informazioni aggiuntive e esplicative e da informazioni su Dirigenti, responsabilità uffici competenti, tempi e modalità di contatto indirizzi completi di email. La nota dolente è rappresentata dalla loro organizzazione logica che risulta poco chiara e che non offre strumenti per avere una visione d'insieme degli strumenti e servizi che il sito mette a disposizione.

### **Comunicazione interattiva: @@@**

In home non sono presenti link diretti all'URP (Aperto al Pubblico), scrvici o servizi interattivi come newsletter, sms o altro. Positivi invece i contatti inseriti nelle pagine interne con la possibilità di comunicare direttamente con uffici e responsabili. La comunicazione interattiva risulta perciò appena sufficiente e andrebbe potenziata e evidenziata sin dall'home page.

### **Giudizio globale: @@@**

Il giudizio risente di alcune lacune riscontrate sia dal punto di vista grafico per l'organizzazione della home page poco intuitiva mentre la scelta dei colori e del carattere sono da considerare elementi positivi. L'usabilità è penalizzata dalla mancanza di certificazione di accessibilità anche se alcuni accorgimenti sono stati adottati, ma soprattutto da una navigazione poco intuitiva che costringe a tornare continuamente alla home e dalla mancanza di un menù di navigazione e mappa del sito. Buoni invece i contenuti, esaustivi e chiari anche se risultano penalizzati dalla poco efficiente usabilità. Anche l'interattività andrebbe migliorata con link diretti dalla home page e l'introduzione almeno della newsletter.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2006	@@@1/2	@@@	@@@@	@@@	@@@

## **RICCARDO ILLY**

<http://www.riccardoilly.it>

Quest'anno abbiamo voluto proporre il sito del presidente Illy, nel quadro del monitoraggio dei siti regionali e locali per dare un carattere di continuità all'analisi anche se speravamo in conseguenza

dei suggerimenti proposti nella ricerca 2005 che il sito fosse sottoposto ad un lavoro di aggiornamento. Resta comunque un valido esempio di sito di esponente politico.

### **Grafica: @@@**

Il sito di Riccardo Illy si presenta con una grafica piuttosto uniforme sia nella pagina iniziale che in quelle successive. La home page è dotata di uno sfondo grigio chiaro con scritte nere tranne pochi caratteri in rosso. Lo sfondo ospita una foto in bianco e nero di Riccardo Illy, con a fianco il premio speciale di comunicazione politica (Italia web awards 2004). Al centro della home page spicca anche il comunicato del 13 giugno 2003 in cui si ufficializza la vittoria elettorale di Riccardo Illy, presidente della regione Friuli Venezia Giulia.

La grafica nell'insieme risulta semplice e razionale, mancano elementi d'animazione del sito.

### **Usabilità: @@@**

Si tratta di una navigazione semplice e veloce: le pagine del sito si aprono senza problemi di caricamento, tranne quella relativa al "forum", che non è più disponibile. Il sito contiene la sezione "intervista interattiva", che permette di fare sette domande a Riccardo Illy. È possibile ascoltare l'intervista interattiva. Il sito non è disponibile in altre lingue e non vi è il simbolo W3C.

### **Contenuti: @@@1/2**

Il sito contiene informazioni riguardo la vita privata e le attività professionali del presidente della regione FVG. Si può trovare tutto il programma elettorale, realizzato in ogni suo particolare punto con molta cura. Si può accedere ai link della rassegna stampa, ma sfortunatamente l'ultimo aggiornamento risale al 20 maggio 2003. All'interno del sito si può visitare una ricca galleria fotografica di Riccardo Illy con la famiglia in compagnia di semplici lavoratori, di bambini dell'asilo e di molti personaggi politici e dello spettacolo che sembrano voler supportare l'immagine del presidente Illy.

### **Comunicazione interattiva: @@**

Il sito consente di mandare e-mail al presidente e all'ufficio stampa, ma purtroppo non si riceve nessuna risposta. Manca una mailing list, ed è impossibile mettersi in contatto con la segreteria del presidente Illy.

### **Giudizio globale: @@@**

Complessivamente la valutazione finale è buona: la grafica semplice ed elegante consente una facile navigazione e i contenuti sono soddisfacenti. Manca comunque un aggiornamento costante delle informazioni e degli articoli. Il sito è privo del simbolo W3C.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2005	@@@1/2	@@@	@@@@	@@@1/2	@@@1/2
2006	@@@	@@@	@@@1/2	@@	@@@

**Tabella riassuntiva monitoraggio siti internet regionali e locali 2006**

	GRAFICA	USABILITA'	CONTENUTI	COM. INTERATTIV A	GIUDIZIO GLOBALE
REGIONE VENETO	@@@@	@@@@	@@@@@	@@@@	@@@@
REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA	@@@1/2	@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@
PROVINCIA DI TRIESTE	@@@1/2	@@@1/2	@@@@	@@@1/2	@@@1/2
PROVINCIA DI UDINE	@@@@	@@@	@@@@@	@@@1/2	@@@@
PROVINCIA DI GORIZIA	@@@@	@@@@	@@@@@	@@@1/2	@@@@
COMUNE DI TRIESTE	@@@	@@@@	@@@@	@@@1/2	@@@1/2
COMUNE DI UDINE	@@@@@	@@@@@	@@@@	@@@@	@@@@1/2
COMUNE DI GORIZIA	@@@1/2	@@@	@@@@	@@@	@@@
RICCARDO ILLY	@@@	@@@	@@@1/2	@@	@@@

**LEGENDA:**

@ scarso  
 @@ insufficiente  
 @@@ sufficiente  
 @@@@ buono  
 @@@@@ ottimo