

# Parlare al cittadino e comunicare attraverso Internet: come strutturare un sito web della P.A.

Marzo 2002 - Paolo Sensini

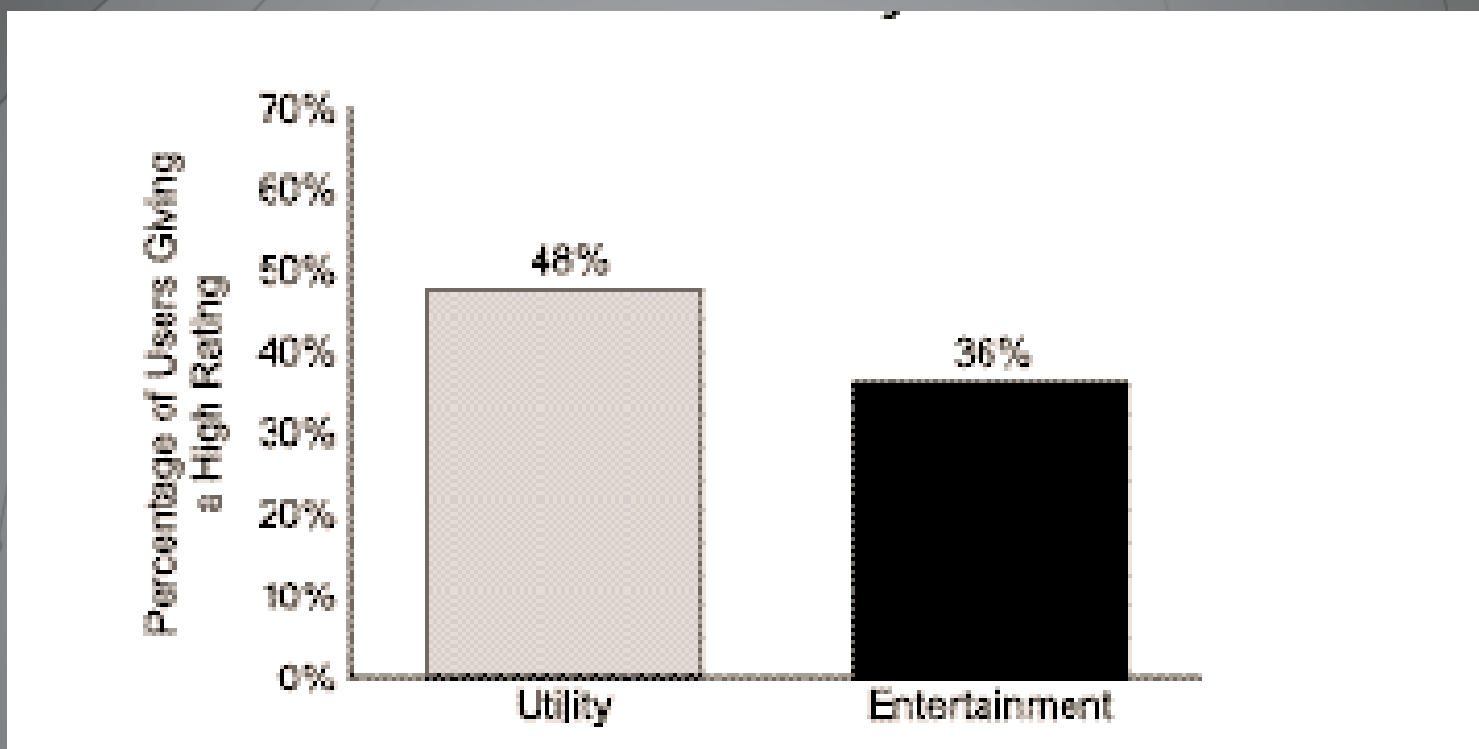
# Agenda

- | Scenario Internet
- | Siti internet per la PA
- | Tipologie servizi
- | Progettazione di un sito
- | Qualificazione di un sito
- | Redazione e manutenzione di un sito

# Scenario Internet

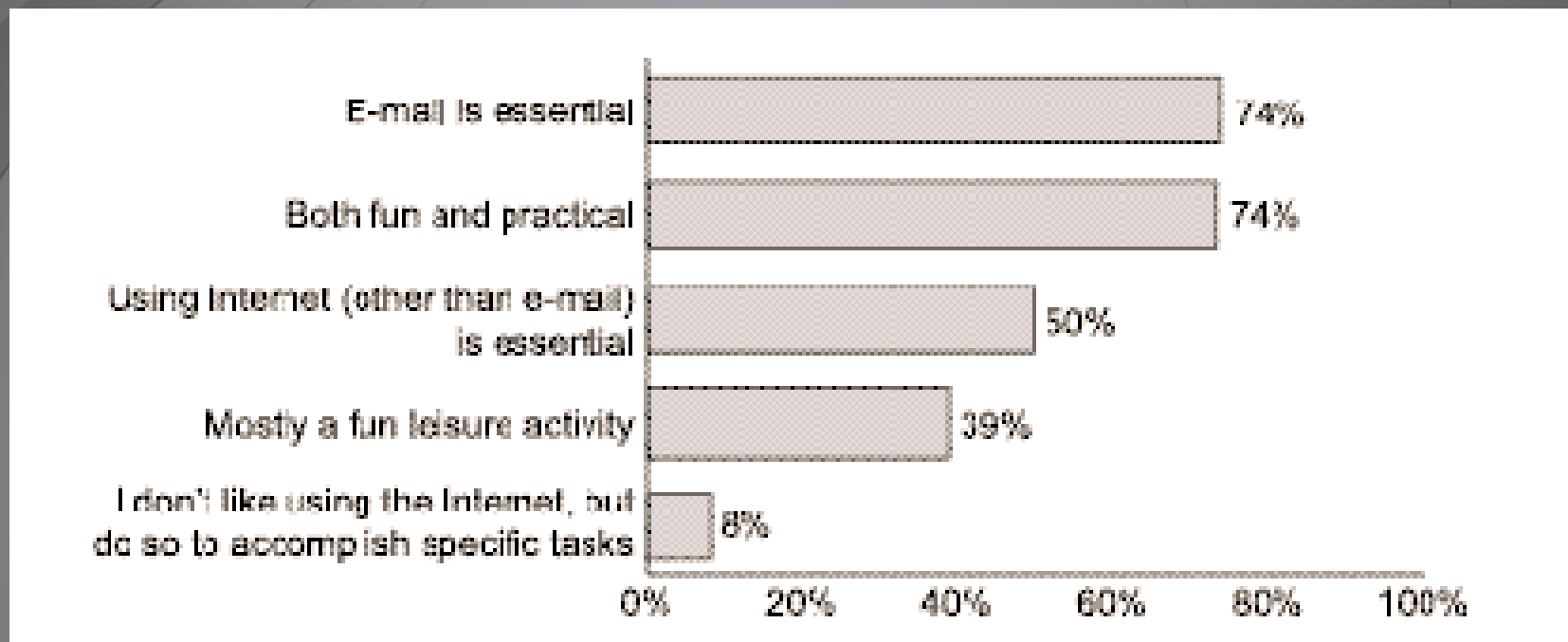
- Breve panoramica internazionale
- Trend europei
- Tipologia di utenza

# Breve panoramica internazionale



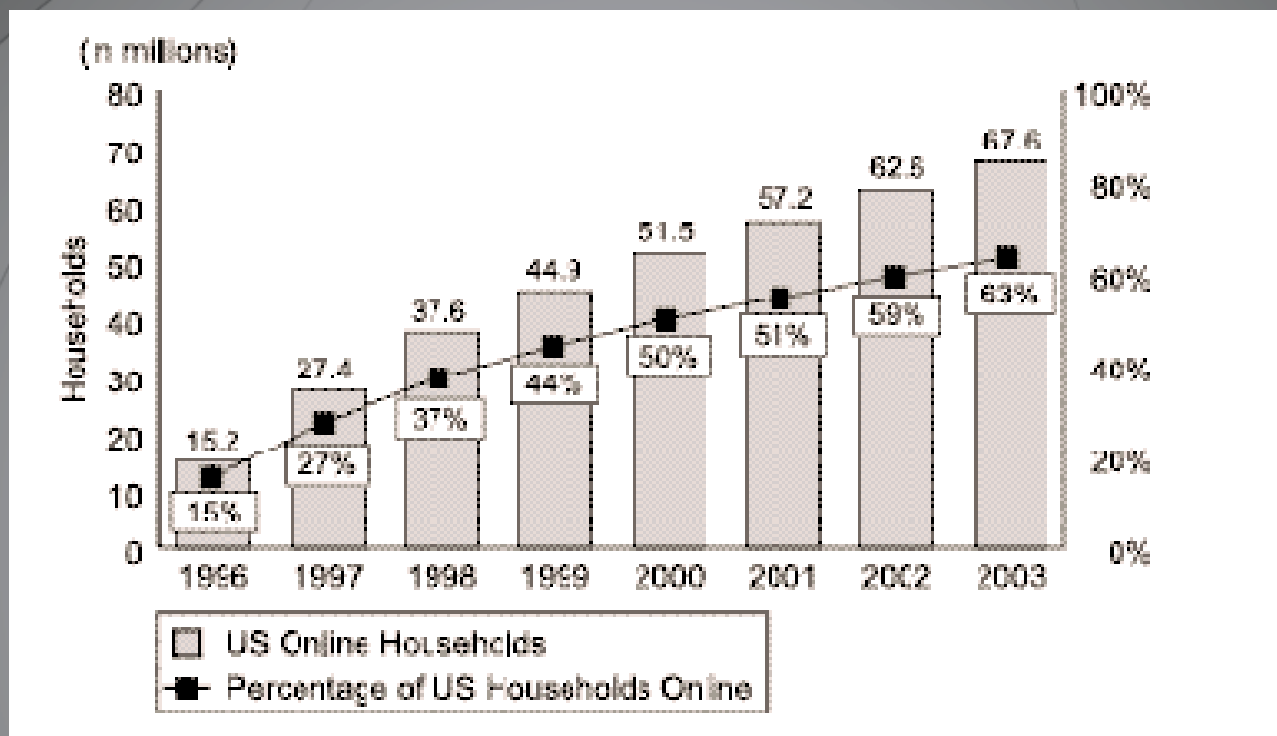
La visione di Internet come media che offre nuove modalità di fruizione dei servizi è sempre più diffusa (Fonte Jupiter)

# Breve panoramica internazionale (1)



Alcune funzionalità connesse ad Internet sono ritenute ormai irrinunciabili e comunque l'uso di Internet stessa è certamente ritenuto importante.  
(Fonte Jupiter)

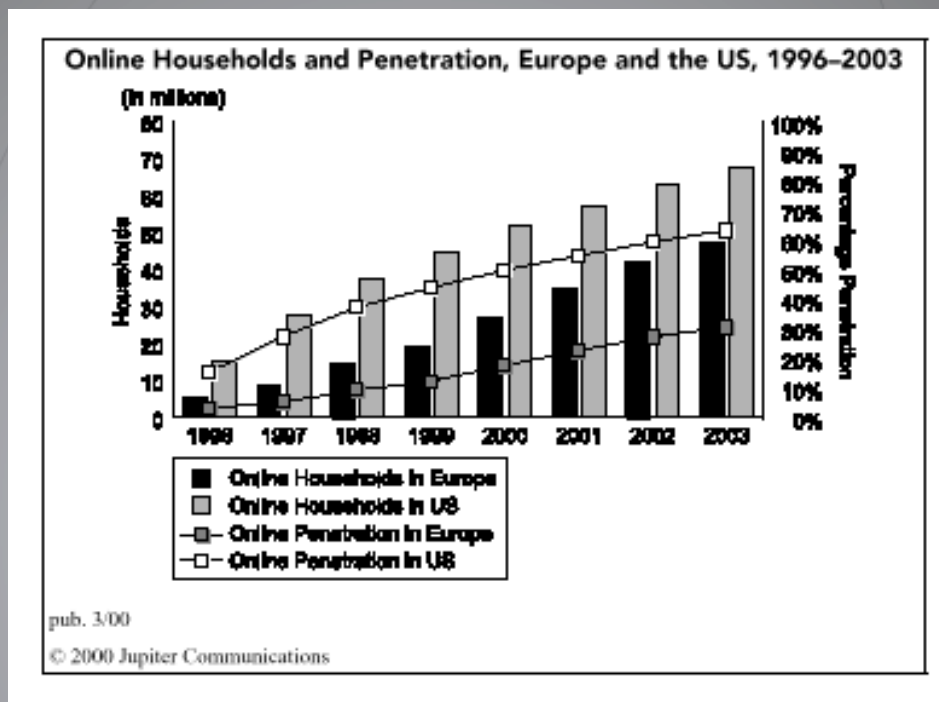
## Breve panoramica internazionale (2)



Negli Stati Uniti il trend degli utenti Internet è ancora in crescita, nonostante l'utilizzo di Internet sia già assai diffuso.

(Fonte Jupiter)

# Trend europei



Il 1999 è stato un anno importante per lo sviluppo di Internet in Europa grazie alla diffusione dell'offerta gratuita degli ISP (Internet Service Provider).

## Trend europei (2)

A differenza del mercato americano, quello europeo vede una presenza massiccia di terminali per la telefonia mobile, il che lascia prevedere un forte sfruttamento di questo canale alternativo a quello del personal computer per l'evoluzione dei servizi sulla rete (WAP). L'utenza dei cellulari europea è stimata in 140 milioni di persone.



## Trend europei (3)

L'adozione di nuove tecnologie da parte degli operatori Telco, GPRS e UMTS, veicolerà sempre più verso il mobile l'offerta di servizi e imporrà una multicanalità spinta a chiunque si proponga come fornitore di servizi pubblici.

# Tipologia di utenza

L'utenza europea, e più tipicamente quella italiana, appartiene, nel caso dell'utenza privata, a una fascia sociale medio alta, con disponibilità economiche, livello medio alto di cultura tecnologica. A questa si affianca l'utenza aziendale, ormai piuttosto abituata all'utilizzo delle nuove tecnologie.

# Siti internet per la PA

- Scenario internazionale
  - Siti governativi - Esempi Usa
  - Siti cittadini - Esempi USA
- Scenario italiano
  - Siti Governativi
  - Siti regionali
  - Siti comunali
  - Siti universitari/bibliotecari

# Scenario internazionale

Lo scenario internazionale presenta interessanti esempi di utilizzo di Internet nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Gli esempi più numerosi ed esaustivi sono quelli che offre il panorama statunitense, a partire dal livello governativo sino alle amministrazioni delle singole città.

# Scenario internazionale - Esempi USA

[\[Accessibility Information\]](#)



[Overview](#) | [Frequently Asked Questions](#) | [Contacts](#)

## News Releases

- [Annual Pay by State and Industry](#)
- [Annual Pay in Metropolitan Areas](#)
- [Employment and Average Annual Pay for Large Counties](#)

## **NEW** Data

- [Notes on CEW Data Availability](#)
- [Most Requested Series](#)
- [Selective Access](#)
- [FTP](#) (access to extensive collection of CEW flat files)


Questo sito, tipicamente informativo, offre informazioni ufficiali sugli stipendi

# Scenario internazionale - Esempi USA (1)

The image shows a screenshot of the FDA's website. On the left is a blue vertical navigation bar with the FDA logo and text: "U.S. Food and Drug Administration". Below the logo are buttons for "WHAT'S NEW", "Leveraging with FDA", "Bioengineered Foods", "FDA Modernization Act", "INDEX", and "SEARCH". The main content area has a white background with the heading "Welcome to Internet FDA" and the tagline "The Nation's Foremost Consumer Protection Agency". A prominent blue banner asks "Buying Medical Products Online? Shop Smart!" with an icon of a computer monitor displaying a pink "Rx" symbol. Below this, various product categories are listed with icons: "Foods" (orange slices), "Human Drugs" (mortar and pestle), "Biologics" (red drop), "Animal Drugs" (cow), "Cosmetics" (purple jar), "Medical Devices/Radiological Health" (stethoscope), "Freedom of Information" (blue hand), "Field Operations" (map of USA), and "CHILDREN & TOBACCO Regulations & Information" (child and cigarette icons).

Il sito della Food and Drug Administration è un esempio interessante di sito rivolto sia ai cittadini che alle imprese.

# Scenario internazionale - Esempi USA (2)



U.S. Food and Drug Administration

## *Bioengineered Foods*

**U**nder FDA policy developers of bioengineered foods are expected to consult with the agency before marketing, to ensure that all safety and regulatory questions have been fully addressed. FDA's policy also requires special labeling for bioengineered foods under certain circumstances. For example, a bioengineered food would need to be called by a different or modified name if its composition were significantly different from its conventionally grown counterpart, or if its nutritive value has been significantly altered. Special labeling would be required if consumers need to be informed about a safety issue, such as the possible presence of an allergen that would not normally be found in the conventionally-grown product.

Un servizio misto interessante offerto dalla FDA è l'informativa sui cibi geneticamente manipolati. L'informativa è destinata al pubblico ma è anche affiancata da notizie utili ai bioingegneri.

# Siti governativi - Esempi Usa

The screenshot shows the homepage of the Social Security Administration's online portal. At the top left is the official seal of the Social Security Administration, featuring an eagle with wings spread, holding a shield with the American flag, and the text "SOCIAL SECURITY ADMINISTRATION USA". To the right of the seal is the large, stylized logo "SOCIAL SECURITY online" in yellow and red. Below the logo, the text reads "The Official Web Site of the Social Security Administration". A navigation bar contains several menu items: "HOME", "TOP 10 SERVICES", "FAQs", "CUSTOMER SERVICE", "OTHER SITES", "SEARCH SITE", and "SITE MAP". The date and time are displayed as "Friday Apr 28, 2000 07:39:07 EDT".

On the left side, there is a "Quick Search" section with a text input field and a "GO" button. Below it is a "Topics" section with a dropdown arrow, and a "Benefits" section with a yellow underline. Under "Benefits", there is a section for "Electronic Publications" with a dropdown menu set to "Publications home page" and a "Go To Publications!" button. A link for "Disability information" is visible at the bottom of this section.

The main content area features a yellow banner titled "New & Noteworthy" with the instruction "Click red buttons to select". Below the banner are three red buttons: "Retirement Age is Increasing", "The NEW Social Security Statement", and "e-news" with a "Subscribe... It's FREE!" link. Below these buttons, it says "Last updated April 20, 2000".

The primary article is titled "Social Security Administration Launches Retirement Planner" in blue. It includes a "New Hotlink Retirement Planner" box with the text "Calculate your own Social Security benefit". The article text states: "On April 7th, President Clinton unveiled a new electronic Social Security service-an online retirement planner-to help Americans better prepare for their financial future. The online retirement planner will let individuals compute estimates of their future Social Security retirement benefits online. It also provides important information on factors affecting retirement benefits, such as military service, household earnings and

Il sito della Social Security Administration offre in linea tutti i servizi informativi e di sportello che possono interessare l'utente.



# Siti governativi - Esempi Usa (1)



## National Archives and Records Administration

### The United States Government Manual

---

<a href="#">Code of Federal Regulations</a>	<a href="#">Federal Register</a>	<a href="#">Privacy Act Issuances</a>	<a href="#">Public Laws</a>	<a href="#">United States Government Manual</a>	<a href="#">Weekly Compilation of Presidential Documents</a>	<a href="#">Public Papers of the Presidents of the United States</a>	<a href="#">U.S. Congress Information</a>	<a href="#">GPO Access Search Page</a>
---	----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------	---	--	--	---	--

Il sito offre consultabili in linea tutti i documenti governativi, federali e del Congresso di interesse nazionale.

# Siti cittadini - Esempi Usa

TEXT VERSION

NYC LINK Office of the Mayor City Services & Agencies Business Resources Attractions & Events What's New! Search Our Site


The Official New York City Web Site


## Welcome to New York

www.ci.nyc.ny.us

NYCLINK.ORG alternate access to this site "City of Bridges" by Mayor Rudy Giuliani

### CITY NEWS FLASH ▶

 The New York City Property resource allows you to view property-related statements on-line.  
**NEWS ▶**



 The Mayor's Executive Budget Press Conference was presented Tuesday, April

### Office of the Mayor

Major Addresses,  
Mayor's Messages,  
Photos,  
Press Conferences,  
Press Releases,  
Radio Shows,  
Mayor's Corner

### Services & Agencies

-Agency List-

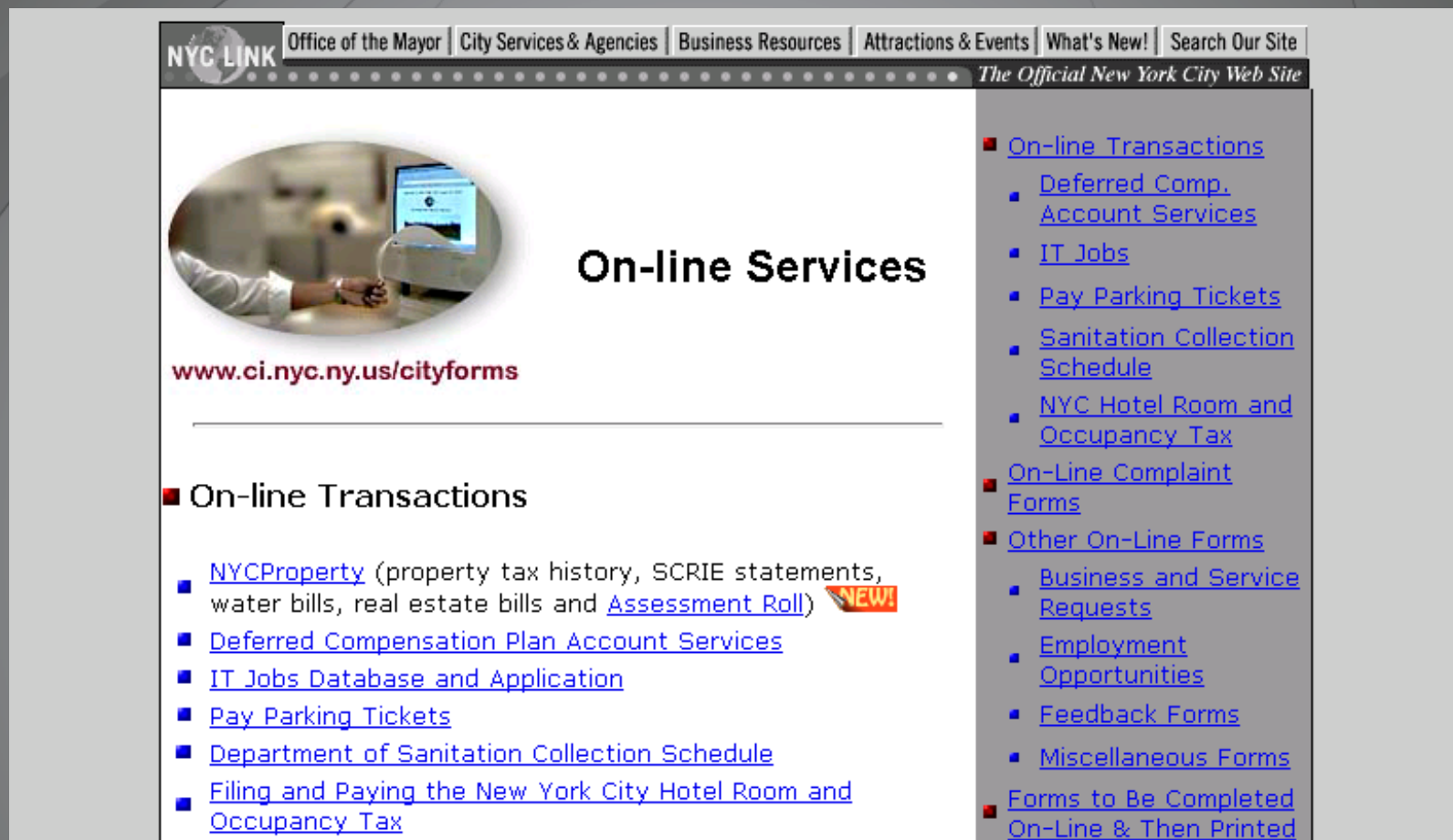
[On-Line Services](#)   
[City Government Jobs](#),  
[Frequently Asked Questions](#),  
[Organization Charts](#),  
[Email](#) 

### Business Resources

[Selling to New York City](#),  
[Starting and Growing Your](#)


Il sito di New York è particolarmente interessante per il mix di servizi informativi e non che offre ai propri utenti.

# Siti cittadini - Esempi Usa (1)



The screenshot shows the NYC LINK website header with navigation links: Office of the Mayor, City Services & Agencies, Business Resources, Attractions & Events, What's New!, and Search Our Site. Below the header is the text 'The Official New York City Web Site'. The main content area features an oval image of a person using a computer, the title 'On-line Services', and the URL 'www.ci.nyc.ny.us/cityforms'. A list of services is provided, including 'On-line Transactions' and 'Other On-Line Forms'.

**NYC LINK** Office of the Mayor | City Services & Agencies | Business Resources | Attractions & Events | What's New! | Search Our Site  
The Official New York City Web Site

 **On-line Services**

[www.ci.nyc.ny.us/cityforms](http://www.ci.nyc.ny.us/cityforms)

- **On-line Transactions**
  - [NYCProperty](#) (property tax history, SCRIE statements, water bills, real estate bills and [Assessment Roll](#)) **NEW!**
  - [Deferred Compensation Plan Account Services](#)
  - [IT Jobs Database and Application](#)
  - [Pay Parking Tickets](#)
  - [Department of Sanitation Collection Schedule](#)
  - [Filing and Paying the New York City Hotel Room and Occupancy Tax](#)
- **On-line Transactions**
  - [Deferred Comp. Account Services](#)
  - [IT Jobs](#)
  - [Pay Parking Tickets](#)
  - [Sanitation Collection Schedule](#)
  - [NYC Hotel Room and Occupancy Tax](#)
- **On-Line Complaint Forms**
- **Other On-Line Forms**
  - [Business and Service Requests](#)
  - [Employment Opportunities](#)
  - [Feedback Forms](#)
  - [Miscellaneous Forms](#)
- [Forms to Be Completed On-Line & Then Printed](#)

Il sito di New York mette a disposizione una ampia gamma di servizi online tra cui:

- Pagamento dei parcheggi
- Pagamento delle tasse sulle abitazioni
- Pagamento delle tasse alberghiere...

## Siti cittadini - Esempi Usa (2)

<ul style="list-style-type: none"><li>■ <a href="#">Department of Sanitation Collection Schedule</a></li><li>■ <a href="#">Filing and Paying the New York City Hotel Room and Occupancy Tax</a></li></ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Back to top</a></p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>On-Line Complaint Forms</b></li><li>■ <a href="#">Cable Television</a></li><li>■ <a href="#">Civilian Complaint Review Board</a></li><li>■ <a href="#">Consumer Affairs</a></li><li>■ <a href="#">DOT - Never Received Permit</a></li><li>■ <a href="#">Pay Telephones</a></li><li>■ <a href="#">Street Light Repair</a></li><li>■ <a href="#">Taxis</a></li><li>■ <a href="#">Traffic Sign Repair</a></li><li>■ <a href="#">Dead Bird Monitoring Report Form</a></li><li>■ <a href="#">Stagnant Water Monitoring Report Form</a></li></ul> <p style="text-align: center;"><a href="#">Back to top</a></p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>Other On-Line Forms</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ <a href="#">Miscellaneous Forms</a></li><li>■ <a href="#">Forms to Be Completed On-Line &amp; Then Printed</a></li><li>■ <a href="#">Forms To Download &amp; Print</a></li><li>■ <a href="#">Vital Records</a></li><li>■ <a href="#">Business Forms</a></li><li>■ <a href="#">DOB Forms</a></li><li>■ <a href="#">DEP Forms</a></li><li>■ <a href="#">HPD Forms</a></li><li>■ <a href="#">LPC Forms</a></li><li>■ <a href="#">NYCERS Forms</a></li><li>■ <a href="#">Miscellaneous Forms</a></li></ul>
---	--

Molto interessante è la sezione dei reclami online che permette ai cittadini di sottoporre i propri reclami in modo diretto relativamente ad una serie di servizi.

## Siti cittadini - Esempi Usa (3)

Complessivamente il sito della città di New York offre più di 40 servizi online, sia di natura transazionale sia di sottomissione di segnalazioni, reclami, richieste e attivazioni di nuovi contratti.

Di fatto il sito offre ai cittadini una gamma realmente estesa di servizi, tale da ridurre in modo drastico la necessità di recarsi presso gli uffici dell'Amministrazione di persona.

# Scenario italiano

L'Italia conta, attualmente, oltre 6 milioni di utenti Internet.

Lo scenario evolutivo è fortemente dipendente da fattori quali:

- nuove offerte di connettività (ADSL)
- livello di alfabetizzazione informatica
- maggiore disponibilità in rete di servizi italiani.

Già oggi, comunque, è uno scenario che rende vitale per le Amministrazioni essere in rete.

# Siti Governativi

Attualmente tutti gli Enti e le Istituzioni Governative italiane dispongono di un proprio sito.

Si tratta, come si vedrà anche più avanti, di siti vetrina, appartenendo a Istituzioni che con i cittadini intrattengono poche relazioni istituzionali dirette.

Un buon punto di partenza per chi volesse esplorare questi siti è il sito InternetPA.

## Siti regionali e comunali

L'Ancitel conta, nel proprio elenco di siti comunali, 1387 indirizzi.

Tutte le Regioni dispongono di un sito.

Nel caso delle Provincie, non tutte dispongono ancora di un proprio sito.

Ancora una volta, nella maggior parte dei casi, si tratta di siti informativi statici.

Attualmente si nota però un orientamento a rendere i siti veri e propri centri di servizi.



# Siti universitari/bibliotecari

Nell'ambito dei servizi che le Amministrazioni possono erogare ai cittadini, i servizi bibliotecari e quelli connessi alle Università sono estremamente adatti a essere fruiti dall'utenza tramite Internet.

Esistono molti esempi significativi.

Tra questi, in ambito bibliotecario, ne citiamo uno solo tra i molti, in quanto, al momento risulta portatore di interessanti spunti.

# Siti universitari/bibliotecari (1)

**Biblioteca italiana telematica** CiBIT DBI

**Lettura**  
Per leggere o interrogare un singolo testo, selezionandolo dall'elenco generale per autore e titolo.

**Collezioni**  
Per selezionare e interrogare un'intera collezione di testi: *Le opere in prosa di Primo Levi, I testi di Pisa, I testi di Ferrara, ecc.*

**OPAC biblioteche**  
**Altre biblioteche digitali**

**Catalogo**  
Per esplorare la biblioteca attraverso tutti i possibili canali di accesso. Per selezionare e interrogare un insieme di testi con caratteristiche comuni.

**Ricerca avanzata**  
Per interrogare speciali insiemi di testi o ipertesti: *Opere di Dante con marcatori grammaticali, Enciclopedia petrarchesca, ecc.*

**Siti di italianistica**  
**Per scriverci**

**Notizie**  
22 relazioni di ambasciatori veneziani  
Matteo Maria Boiardo, Amorum Libri  
Ultimo aggiornamento:  
27 aprile 2000

© 2000 - Copyright CIBIT & DBI - Tutti i diritti riservati - ris. 800x600 ver. 1.06 HOME

Oltre ad offrire funzioni classiche, cataloghi, Opac, etc, offre la possibilità di analisi lessicali dei testi in linea.

## Siti universitari/bibliotecari (2)



Servizio di informazioni bibliografiche e prestito



[Accesso a LibrinLinea](#)

Librinlinea è lo strumento di ricerca su Internet del Servizio Bibliotecario Nazionale ([SBN](#)) in Piemonte per:

- interrogare il catalogo collettivo delle biblioteche piemontesi (OPAC)
- accedere ai servizi bibliografici
- richiedere la circolazione dei documenti o delle riproduzioni
- richiedere l'iscrizione a una biblioteca
- controllare la propria situazione di utente
- proporre acquisti di nuovi libri

Il catalogo contiene i documenti (libri, periodici, manoscritti) pervenuti nelle biblioteche dalla data della loro adesione a SBN, i periodici correnti e cessati e il risultato di lavori straordinari di catalogazione. Sono inoltre presenti le informazioni sui documenti ordinati.

**Attenzione:** prima di effettuare la ricerca controllare nell'elenco delle [biblioteche piemontesi aderenti a SBN](#) il livello di aggiornamento del catalogo di ogni biblioteca

Un interessante esempio a livello regionale è proposta dalla regione Piemonte.

# Siti universitari/bibliotecari (3)

The screenshot shows the homepage of the 'superDante' website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'superDante' and the tagline 'leggere è un'avventura'. The header also includes the logo of the 'Ministero per i Beni e le Attività Culturali' and 'D.G.B.L.I.C.', along with links for 'mappa', 'info', and 'mail'. A 'Homepage' button is visible in the top right corner.

The main content area is divided into several sections:

- i libri virtuali**: percorsi di lettura ed esplorazione per insegnanti e studenti. Sub-sections include 'MANOSCRITTI D'AUTORE' (Ottocento e Novecento), 'MOSTRE ON LINE' (...come dal "vivo"), 'I GRANDI TEMI' (Eventi e espositivi), and 'NON solo voci' (collana audiovisiva sul '900). 'NON solo voci' includes 'SCHEGGE DI GUERRA' (L'Italia tra le due guerre), 'CULTURALIA' (Voci alte e Voci basse), 'STORIE DI CELLULOIDE' (Le parole del mito), and 'IN PRIMO PIANO' (Utopie della Scienza).
- L'Atlante dell'IMMAGINARIO**: minieniclopedia. Sub-sections include 'I MONDI DELLA PAURA' (Licantropi, vampiri e ...), 'BESTIARIO' (Dei mostri e dei prodigi), 'GOTICO' (Storie senza lieto fine), and 'TEMARIO' (Gli archetipi dell'immaginario).
- gli speciali**: mostre multimediali on-line. Sub-sections include 'IL LUNGO CAMMINO DELL'EURO' (Libri mappe monete), 'MAGAZINE' (Foglio informativo di cultura editoriale), and 'IL MONDO IN VIAGGIO' (Altrove: racconti e immagini di viaggio).

On the right side, there is a sidebar with a list of links: 'Mappa', 'Nuove Istruzioni per navigare felici', 'Credits', 'Magazine', 'Pianeta lettura', 'Il Circolo Letterario', and 'Biblioteca Digitale Italiana'. Below this is a search box labeled 'Cerca per categorie' with a 'GO' button. Further down, there are links for 'servizi', 'OSSERVATORIO NAZIONALE', and 'Biblioteca Digitale Italiana', along with another search box labeled 'Internet Italian Working' with a 'Go' button.

L'invito alla lettura del Ministero dei Beni Culturali.

## Siti universitari/bibliotecari (4)

Il Ministero Dei Beni Culturali sta per avviare la realizzazione del portale "Biblioteca Digitale Italiana", destinato ad essere il punto unico di accesso al patrimonio digitalizzato della cultura italiana, in tutte le sue forme espressive.