

IL WEB E I RAPPORTI CON I CITTADINI

Ai siti dei ministeri in pagella solo la sufficienza

di **Barbara Bisazza**

Nei siti internet dei ministeri si naviga prevalentemente senza «radio di bordo», ovvero senza una comunicazione bidirezionale compiuta. L'immagine è suggerita dai risultati dell'analisi Nielsen, condotta sul si-

to del Governo e su quelli dei cinque ministeri che hanno avuto il maggior numero di utenti unici nel mese di marzo. La valutazione varia dal punteggio minimo di 6,3 per Infrastrutture e Difesa, al massimo di 7,3 per l'Interno. In mezzo, ci sono il 6,6 dell'Economia e finanze, il 6,7 del Go-

verno e il 7,1 del ministero dell'Istruzione, università e ricerca.

La qualità del rapporto online tra Stato e cittadino è giudicata sufficiente ma con molti margini di miglioramento, poiché l'utente internauta si aspetta ormai livelli di interazione più elevati rispetto a una comunica-

zione che fluisce quasi soltanto dall'alto verso il basso.

Nonostante negli ultimi anni la Pubblica amministrazione abbia compiuto molti sforzi di modernizzazione tecnologica, la transizione verso il web 2.0 non è ancora completa.

Servizio ▶ pagina 13

Pubblica amministrazione

RAPPORTI CON IL CITTADINO

Il migliore

L'Interno «vince» per grafica, velocità, integrazione multimediale e aggiornamento

I più visitati

In marzo 2,6 milioni di utenti unici per Economia e agenzia delle Entrate

Ai ministeri online una sufficienza risicata

Analisi Nielsen: sui siti contenuti di base e servizi semplici - Da sviluppare il dialogo con gli utenti

Barbara Bisazza

/// Oscillano tra il 6+ e il 7+ i voti sintetici dei siti internet del Governo e dei cinque principali ministeri, nella "pagella" stilata da Nielsen per «Il Sole 24 Ore». Una promozione non brillante, ma adeguata agli obiettivi di base di un'informazione istituzionale tra Stato e cittadino.

In una scala da uno a dieci sono stati valutati, oltre al sito del Governo, i ministeri che nel mese di marzo hanno registrato il maggior numero di utenti unici: Economia, Istruzione, Difesa, Infrastrutture, Interno (a quest'ultimo il voto finale più alto, 7,3). Alla formulazione dei giudizi (si vedano le schede sotto), tra la piena sufficienza e il discreto, hanno concorso otto parametri di valutazione (la cui media aritmetica ha prodotto il voto finale): dalla velocità di navigazione interna alla qualità della grafica; dal livello di integrazione multimediale alla facilità delle operazioni di ricerca; dalla semplicità del linguaggio utilizzato alla ricchezza e frequenza di aggiornamento delle informazioni; dalla possibilità di contatto con il cittadino alla presenza di una versione del sito in lingua inglese.

«I contenuti e la grafica sono orientati alla semplicità, per questo la velocità risulta abbastanza buona, tra il 7 e l'8, per tutti i siti - spiega Cristina Papini, research & analytics sales director di Nielsen -. Quanto alla grafica, è stato considerato l'allineamento con i contenuti proposti e la capacità di attrazione e appetibilità del sito. Per questo indicatore i voti sono più variegati: Istruzione e Interno si distinguono positivamente (8), mentre Difesa, con una grafica piuttosto *old fashion*, e Infrastrutture non raggiungono

La top ten

Il numero di utenti unici dei principali siti internet dei ministeri e del Governo nel mese di marzo 2012

Descrizione	Utenti unici (in migliaia) marzo 2012	Penetrazione sul totale dei navigatori (%)	Utenti unici (in migliaia) marzo 2011	Variazione (%)
1 Agenzia delle Entrate	1.835	6,6	1.664	10
2 Ministero Economia e finanze	1.272	4,6	1.234	3
3 Ministero Istruzione, università e ricerca	1.219	4,4	1.050	16
4 Ministero della Difesa	471	1,7	500	-6
5 Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti	426	1,5	520	-18
6 Ministero dell'Interno	337	1,2	422	-20
7 Ministero per i Beni e le attività culturali	319	1,2	427	-25
8 Governo italiano	275	1,0	601	-54
9 Presidenza del Consiglio dei ministri	260	0,9	264	-2
10 Ministero della Salute	253	0,9	253	0
Totale categoria Government	14.042	50,7	13.942	1

Fonte: elaborazioni su dati Audiweb powered by Nielsen, marzo 2012 vs marzo 2011

la sufficienza. In un contesto digitale dove la multimedialità è molto apprezzata dagli utenti, è stata valutata la presenza di contenuti audio-video: su questo aspetto emerge (8) il ministero dell'Interno. L'integrazione con i social network è presente sul sito del ministero della Difesa, seppur in fase ancora embrionale sia su YouTube che su Facebook (contenuti poco aggiornati, pochi fan,...). Per la ricerca - prosegue Papini - è stata valutata la disponibilità in homepage del box di ricerca, la velocità di restituzione dei risultati e il numero di click necessari per raggiungerli; solo su qualche sito si può trovare la ricerca avanzata o la tag cloud. Il sito del ministero dell'Econo-

mia e delle finanze è il più tecnico per linguaggio (e contenuti) e quindi talvolta non alla portata di tutti». Molto aggiornato (voto 9) risulta il sito del ministero dell'Istruzione, università e ricerca (che però non ha ancora una versione in lingua inglese), seguito (8) da quello dell'Interno. Positiva in alcuni siti la presenza dei feed Rss, che consentono di ricevere sul computer o su un dispositivo mobile gli aggiornamenti, senza bisogno di collegarsi ogni volta all'indirizzo internet. Ma è sulla possibilità di contattare la pubblica amministrazione, grazie a informazioni presenti sul sito, che resta molta strada da fare.



SELPRESS
www.selpress.com

L'analisi dei siti internet del Governo e dei primi cinque Ministeri per numero di utenti unici nel mese di marzo

«È stata considerata la presenza di indirizzi e-mail come livello di sufficienza, raggiungendo il 7 in caso di presenza di contatti telefonici diretti. Il cittadino è pronto a interagire - commenta Papini -, tuttavia la Pubblica amministrazione rimane ancora maggiormente legata alla comunicazione dall'alto verso il basso». Su un totale di 27,7 milioni di navigatori italiani attivi nel mese di marzo, la metà si è collegata almeno una volta a un sito della categoria Government (ministeri, ma anche Regioni, enti locali, istituzioni ed enti pubblici vari). Il sito governativo che ha registrato il maggior numero di visitatori (si veda la tabella a fianco) è quello dell'agenzia delle Entrate (www.agenziaentrate.gov.it), 1,8 milioni di utenti unici, in crescita del 10% rispetto al marzo 2011), che, pur appartenendo a un dominio diverso, è in pratica una sottosezione del sito del ministero dell'Economia e delle finanze (quasi 1,3 milioni di utenti unici, +3%). Deduplicando l'audience, ovvero contando una sola volta i visitatori che hanno navigato sia nel sito del ministero dell'Economia, sia in quello delle Entrate, gli utenti unici complessivamente sono stati 2,65 milioni (+6,6% su marzo 2011). Al terzo posto si colloca il sito del ministero dell'Istruzione, università e ricerca (1,2 milioni di utenti unici). Seguono, con un numero di visitatori molto più contenuto, gli altri ministeri; per i siti del Governo e della presidenza del Consiglio dei ministri gli utenti unici nel mese sono stati, rispettivamente, 275mila e 260mila.

GOVERNO ITALIANO

(www.governo.it)

VOTO

6,7

Layout gradevole e pulito, contenuti sufficientemente aggiornati (soprattutto le news) e velocità agevole. Video di conferenze stampa e tavole rotonde nella "sezione audiovisivi". Linguaggio chiaro e comprensibile, toolbar in homepage. Molte informazioni sui contatti. Spazio dedicato al "dialogo con il cittadino", però con comunicazione unidirezionale. Rss. Logo non cliccabile per tornare alla homepage



Governo Italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

- » Ufficio Stampa
- » Rss
- » Contatti
- » Mappa del sito
- » Cerca: Vai

» Primo Piano



Il Presidente
Mario Monti

Monti incontra Direttore Agenzia Entrate e vertici Equitalia

Il premier ha dichiarato di "aver voluto questo incontro per portare il sostegno incondizionato del Governo e mio personale a fronte dei numerosi atti di intimidazione ed aggressione che in questi ultimi tempi si sono ripetuti con frequenza o che vanno condannati con grande fermezza".



» Notizie

» Il Governo

- » Ministri e Ministeri
- » Consiglio dei Ministri
- » Presidenza del

- » FMI in Italia: Monti in conferenza stampa con delegazione
- » Farumpa: Monti al convegno di apertura
- » Monti ad Arezzo accoglie SS Benedette XVI

archivio

» In evidenza

Dialogo con il Cittadino

VELOCITÀ



LINGUAGGIO



GRAFICA



AGGIORNAMENTO NEWS



INTEGRAZIONE MULTIMEDIALE



CONTATTI



FACILITÀ DI RICERCA



INGLESE

No

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

SELPRESS www.selpress.com

MINISTERO DELL'INTERNO

(www.interno.it)

VOTO

7,3

Ordinato, con una grafica gradevole e chiara. Navigazione sufficientemente veloce anche se ricerca leggermente macchinosa; manca la toolbar in homepage, ma buono il filtro per la ricerca avanzata. Ricco di contenuti multimediali (video, foto, prime pagine dei quotidiani nazionali); c'è una sezione apposita con un buon aggiornamento degli stessi. Rss. Solo contatto telefonico del centralino



VELOCITÀ



LINGUAGGIO



GRAFICA



AGGIORNAMENTO NEWS



INTEGRAZIONE MULTIMEDIALE



CONTATTI



FACILITÀ DI RICERCA



INGLESE

SI

MINISTERO ISTRUZIONE UNIVERSITÀ E RICERCA

(www.istruzione.it)

VOTO

7,1

Diviso in quattro sezioni ("Ministero", "Istruzione", "Università" e "Ricerca") il sito del Miur è veloce, la grafica è semplice ma non povera, le sezioni sono individuabili attraverso il codice cromatico, l'aggiornamento delle notizie è continuo. Bene l'interattività grazie alla sezione Adi (Agenda digitale pubblica); si possono lasciare commenti direttamente sul sito. Non c'è la versione in inglese



VELOCITÀ



LINGUAGGIO



GRAFICA



AGGIORNAMENTO NEWS



INTEGRAZIONE MULTIMEDIALE



CONTATTI



FACILITÀ DI RICERCA



INGLESE

No

MINISTERO DELLA DIFESA

(www.difesa.it)

VOTO

6,3

Sito ben strutturato, ricerca dei contenuti rapida ed efficace. Grafica barocca, lettering antiquato, foto sgranate, sito old fashion. Buona l'integrazione multimediale (un canale dedicato su YouTube, ma non aggiornatissimo). Ha un profilo aggiornato su Facebook e Twitter. Archivio news aggiornato quotidianamente e ricco di gallerie fotografiche. Visita guidata al sito "vecchio stile". Newsletter



VELOCITÀ



LINGUAGGIO



GRAFICA



AGGIORNAMENTO NEWS



INTEGRAZIONE MULTIMEDIALE



CONTATTI



FACILITÀ DI RICERCA



INGLESE

No - Solo alcune sezioni (per esempio il ministro)

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

(www.mit.gov.it)

VOTO

6,3

Sito ordinato e di veloce navigazione. Grafica semplice e istituzionale, ma non attuale (molto testo, foto in alto non cliccabili, logo non cliccabile per tornare alla homepage). Tag cloud in homepage. Integrazione multimediale presente in alcune sezioni. Cattiva la qualità del video che dovrebbe guidare nella navigazione. Appena sufficiente la ricerca. Contatti dettagliati, ma non immediatamente visibili. Feed Rss



VELOCITÀ



LINGUAGGIO



GRAFICA



AGGIORNAMENTO NEWS



INTEGRAZIONE MULTIMEDIALE



CONTATTI



FACILITÀ DI RICERCA



INGLESE

No

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

MINISTERO ECONOMIA E FINANZE
(senza agenzia delle Entrate)

(www.tesoro.it)

VOTO

6,6

Non eccelle per grafica (minimale il layout istituzionale), per linguaggio (spesso usa il "burocratese"), per integrazione multimediale (qualche podcast e poco più). Discreto il tasso di aggiornamento delle news (solo, però, comunicati stampa). Notifiche push con un bannerino nero in homepage; quando si fa una ricerca segnala le notizie più ricercate o affini. Più che buona la velocità di navigazione. Rss. Tag cloud



Missione Contatti Accessibilità English Impostazioni

Trovati > Home

Ricerca

Cerca

Ministero Servizi per... Documenti di Finanza Pubblica URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Primo Piano

Documento di Economia e Finanza 2012

Arriva il conto di base

Il Ministro

Tutto su BTP Italia

RGS - Segnalazione possibile truffa
Firmato a Roma il nuovo Accordo per il credito alle PMI

- Interviste
- Interventi
- Agenda



Il Vice Ministro

VELOCITÀ



LINGUAGGIO



GRAFICA



AGGIORNAMENTO NEWS



INTEGRAZIONE MULTIMEDIALE



CONTATTI



FACILITÀ DI RICERCA



INGLESE



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.