

Le reti civiche degli Enti locali: analisi di Padovanet.it

Nota

Per non creare confusione l'analisi fa riferimento alla situazione del sito precedente l'aggiornamento del 28/01/2002 e di conseguenza non tiene conto delle modifiche operate da quella data in poi sulla rete.

Analisi introduttiva: accessibilità ed usabilità del sito

La rete civica di Padova (URL) si apre con un'Home Page di tipo esaustivo che, con risoluzione schermo di 800x600 pixel, occupa circa quattro schermate.

Con un normale modem a 56 Kb/sec. lo scaricamento completo è accettabilmente rapido, il peso delle immagini dell'Home Page si aggira infatti intorno ai 200 KB complessivi.

I codici sorgenti della pagina sono corredati di Tag META per una maggiore facilità di reperimento del sito all'interno della rete Web, l'unica annotazione in proposito potrebbe riguardare le parole chiave, che forse sono un po' sintetiche. In ogni caso un test con alcuni dei motori di ricerca più noti ha sempre dato come primo risultato alla query "Comune di Padova" il sito Padovanet.

Quasi tutte le immagini sono corredate da Tag HTML "Alt" per la visualizzazione di un testo alternativo all'immagine stessa (mancano quelle delle immagini che corredano le scritte Città, Comune etc., ed alcune nelle pagine interne di singoli settori).

Nell'Home Page del sito sono presenti in alto ben visibili all'apertura sia una mappa di navigazione sia un motore di ricerca interno ripresi da link a fondo pagina, fatto molto positivo alla luce della situazione delineata dal rapporto RUR 2001 sulle città digitali (in bibliografia), c'è inoltre un logo ben riconoscibile ed al termine della pagina è indicata la data dell'ultimo aggiornamento (ogni pagina oltre all'Home ha poi la sua data relativa).

Sempre a fondo pagina è presente un link che permette di visualizzare le statistiche d'accesso, uno all'Home Page, uno per l'e-mail della Rete civica nonché un collegamento che rimanda alla redazione del sito, informazione che però non è facilmente identificabile dietro la dizione ©2001-padovanet/comune di Padova.

Questi elementi citati negli ultimi due paragrafi si ripetono in tutte le pagine e garantiscono l'usabilità agevolando la navigazione dell'utente.

I link, sistemati in modo sostanzialmente ordinato all'interno di una serie di sezioni titolate ("Comune" per gli aspetti di "Governo", "Città" per altre tematiche cittadine etc.) ed organizzate gerarchicamente per argomenti, sono gestibili con una certa facilità nonostante il loro numero elevato.

Nella colonna di sinistra dell'Home Page sono poi presenti alcuni servizi utili, uno per tutti l'Euroconvertitore, accompagnati da immagini d'illustrazione chiare e gradevoli.

Il carattere di base è ben leggibile anche se le didascalie degli eventi e delle comunicazioni di governo sono scritte con un colore che, differenziandosi poco dallo sfondo, potrebbe creare problemi d'accessibilità a persone con disturbi visivi.

I link delle varie sezioni sono scritti con un font forse un po' piccolo che potrebbe generare qualche difficoltà, accresciute dall'elevato numero dei link e dall'assenza d'elementi di riferimento/ancoraggio per la lettura particolarmente evidenti oltre ai trattini.

Si tratta in ogni caso di una scelta determinata dalla strutturazione esaustiva dell'Home Page ed è di fatto comune a quella di molte reti civiche di comuni importanti (Bologna, Roma, Torino).

E' presente nell'Home Page un link alla sezione riguardante le postazioni pubbliche di navigazione, corredate di orari, numeri di telefono ed altre informazioni utili a chi volesse usufruire di questa possibilità di accesso.

L'usabilità (facilità di navigazione e di orientamento) della rete è, come detto, molto buona grazie agli indicatori ricorrenti che compaiono in ogni pagina ed agli elementi che ne individuano la

posizione all'interno della struttura del sito, le pagine interne inoltre presentano nella colonna di sinistra una breve spiegazione del loro contenuto per consentire all'utente di orientarsi e sono riportati alcuni link utili attinenti.

L'unico difetto rispetto a questo parametro è dato dal fatto che i link non cambiano colore una volta utilizzati, impedendo di percepire rapidamente quali pagine si sono già visitate.

Inoltre nella circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32 emessa dall'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione riguardante l'accessibilità dei siti pubblici si legge che i formati dei file dovrebbero essere accessibili e non proprietari, in Padovanet invece troviamo spesso moduli e documenti in pdf. ed in doc. che sarà bene sostituire o integrare con i più accessibili HTML e rtf. A tale proposito comunque si veda anche il discorso sulla modulistica alle pagg. 4-5.

Per quanto riguarda l'interattività concessa dal sito e l'interesse all'opinione degli utilizzatori segnaliamo il questionario per i suggerimenti che compare come link nell'Home Page sotto la categoria "Rete Civica" e poi in tutte le pagine interne in forma di banner mobile in alto a destra.

L'unica obiezione potrebbe essere che un banner in movimento non è un oggetto pienamente accessibile, senza contare poi il fatto che gli utenti spesso ormai non fanno più caso a tali strumenti normalmente associati alla pubblicità.

Una soluzione potrebbe essere quella di inserire un link al questionario anche in fondo ad ogni pagina con un titolo "amichevole", come quello della sezione "Rete civica" "Miglioriamo Padovanet".

Ancora più in generale un suggerimento potrebbe essere quello di aumentare ulteriormente il numero e la frequenza dei link nelle pagine interne ai servizi e agli argomenti che si ritengono maggiormente importanti, ripetendoli in varie sezioni e curando di più le potenzialità di ipertesto del sito (ovvero la sua possibilità di essere navigato "avanti ed indietro" orizzontalmente o da qualsiasi punto senza essere obbligati a seguire un ordine preciso). Tale "prolissità", se abbinata alla presenza costante di link di navigazione e di elementi di riferimento, non solo non crea confusione ma addirittura aumenta la reperibilità delle informazioni per l'utente.

Per fare un esempio concreto l'uso del motore di ricerca rispetto ad un certo tipo di argomento può dare esito ad una risposta da parte del sistema di molte pagine diverse, cosa che può portare allo smarrimento l'utente, specialmente quello inesperto.

Nel momento in cui però tali pagine presentano una serie di collegamenti fra loro tali da consentire una buona navigazione orizzontale nel sito la potenzialità del motore stesso ne risulterà accresciuta. In più di una situazione i link aprono delle pagine realizzate con l'impaginazione del vecchio sito di Padovanet creando confusione, queste pagine comunque stanno venendo progressivamente aggiornate.

Ad un'analisi generale dunque il sito appare ben costruito dal punto di vista dei requisiti tecnico-formali e complessivamente valida è la strutturazione logica e l'usabilità delle parti di cui esso si compone. Qualche miglioria potrebbe invece essere fatta sul piano dell'accessibilità, che comunque è annoverata tra le linee guida della progettazione ed è già di buonissimo livello, specie rispetto alla situazione nazionale delineata dal rapporto RUR.

Specifichiamo che quanto detto ora e in seguito vale, salvo diversa indicazione, per il nucleo di base della Rete civica (il sito del Comune) che è realizzato con una grafica unitaria; un po' diverso è invece il discorso relativo ai siti di singoli settori come l'ambiente, i servizi per i disabili, l'Informagiovani. Tali pagine infatti sono realizzate con soluzioni grafiche e formali diverse da quelle del sito Padovanet e, mentre il collegamento col nucleo della rete è quasi sempre efficace, in alcuni casi la realizzazione e l'accessibilità non sono ottimali (Si veda per questo anche a pag.3).

Trasparenza amministrativa

Quelli che seguono sono gli indicatori previsti dai rapporti RUR-Censis 2000 e 2001 (bibliografia) per valutare l'effettivo sfruttamento delle potenzialità della Rete Internet da parte delle Pubbliche Amministrazioni rispetto alla trasparenza amministrativa:

1. Presenza d'informazioni generali sulla struttura dell'Ente;
2. Esplicitazione degli scopi e dei servizi di ciascun settore che compone la struttura;
3. Individuazione dei soggetti di riferimento dei settori della struttura;
4. Presenza di e-mail per ciascun soggetto di riferimento dei vari settori.

Bisogna dire che la Rete Padovanet risponde bene a questi indicatori, nell'Home Page infatti compare uno spazio relativo al governo dell'Ente, quello con la foto del sindaco, che rinvia alla serie di pagine interne raggruppate sotto "Comune" in cui l'utente può trovare nomi ed indirizzi e-mail di tutte le principali cariche politiche dell'Ente stesso.

Sono inoltre presenti lo statuto comunale (la cui compilazione è obbligatoria per legge ma che è presente solo nel 38% dei siti dei Comuni capoluogo) ed un'esaustiva documentazione sui regolamenti comunali, bisogna però rimarcare il fatto che questi ultimi sono disponibili solo nel formato proprietario pdf.

E' presente il link (un po' piccolo ma corredato di tag ALT di spiegazione) per scaricare il programma, gratuito, necessario alla lettura ma si tratta di una complicazione per l'utente inesperto ed in ogni caso ai sensi della circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32, sarebbe meglio utilizzare i formati HTML e rtf.

All'interno della Rete civica è possibile inoltre reperire i nominativi e, alla pagina "Filo diretto", gli indirizzi e-mail del sindaco, dei componenti della giunta, del consiglio comunale e delle diverse commissioni.

Manca invece una sintetica descrizione dei compiti dei vari organi (sarebbe sufficiente un link alle parti relative dello statuto comunale) mentre sono indicate le funzioni dei vari membri della giunta, di ciascuno dei quali è presente una foto, e delle diverse commissioni.

E' auspicabile dunque che in un futuro si provveda a tale miglioria, tanto più che il lavoro maggiore di trasparenza e di interattività è già stato compiuto.

Per quello che riguarda l'individuazione degli scopi e dei servizi di ciascun settore l'organizzazione dei vari blocchi è di volta in volta accompagnata da brevi spiegazioni su ciò che l'utente può reperirvi. Inoltre i singoli siti componenti, come quello dell'Informagiovani, quello relativo all'ambiente, ai disabili o la banca dati, sono ben caratterizzati e differenziati (non sempre però la realizzazione materiale risulta felice) ed è presente un riferimento al responsabile ed alla sede fisica del settore (punto tre).

Le pagine interne più riuscite sono quelle "Padovacult" e "Padovashow" che, oltre ad avere una grafica piacevole e chiara riprendono, con le dovute variazioni, il logo Padovanet dando un'unitarietà alla rete civica.

Anche nei casi di pagine interne senza un responsabile individuato c'è comunque un indirizzo e-mail, più o meno specifico, cui fare riferimento.

La presenza dell'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico) nel sito risponde molto bene ai parametri indicati dal rapporto RUR, infatti il link alla pagina relativa è già presente ad un primo livello di navigazione (l'Home Page) ed in apertura della pagina relativa sono spiegate in modo sintetico e chiaro le sue funzioni che sono poi approfondite nella sezione raggiungibile tramite il link "Cosa facciamo". Inoltre sono presenti l'e-mail di riferimento, il numero di fax, il link alla banca dati e quelli alle pagine per effettuare segnalazioni e reclami rispetto uffici ed attività comunali.

Tramite il link "Dove siamo" è possibile visualizzare l'indirizzo fisico dell'URP, informazione corredata anche da una cartina, seguita dagli orari di apertura, numero di telefono, fax, e-mail.

Infine è presente un utile link "Altri URP" che rimanda ad un elenco di URP di altri enti pubblici locali corredati di orari e recapiti. E' un peccato tuttavia che i molti link utili relativi a realtà importanti della città (ASL, Camera di Commercio, Università) siano presenti solo qui, dove non sono facilissimi da reperire.

Si tratta dunque di un servizio di ottimo livello che pure potrebbe essere migliorato tramite alcuni piccoli accorgimenti. In primo luogo sarebbe opportuno inserire gli orari di apertura, l'indirizzo

fisico, il numero di telefono, di fax e di e-mail già nell'Home Page dell'URP, infatti la dizione "Cosa facciamo" del link non è immediatamente associabile da parte dell'utente a tali informazioni. Inoltre gli orari di apertura, l'indirizzo fisico ed il numero di telefono sono presenti solo nella pagina "Dove siamo", sarebbe dunque auspicabile organizzare in modo sintetico ed ordinato queste informazioni all'interno delle varie pagine come avviene in "Suggerimenti e reclami" proprio per l'URP, tanto più che nell'ambito della comunicazione sul Web di fatto è sempre preferibile una certa ridondanza per far sì che la comunicazione sia recepita univocamente e da tutti. Infine c'è da segnalare il fatto che manca un responsabile individuato del servizio anche se, come detto, è presente l'e-mail del settore competente, che garantisce una certa interattività del cittadino con l'URP tramite la rete.

Nell'Home Page è presente un link "Diritti dei cittadini" che indirizza ad una pagina in cui si trovano informazioni ben curate sul diritto all'accesso, all'informazione, alla partecipazione, sul giudice di pace, sull'albo pretorio ed il gratuito patrocinio.

Per ogni punto è presente la struttura di riferimento con orari e recapiti ed il riferimento normativo presente nello statuto comunale (raggiungibile tramite link), unico neo è il fatto che questa pagina è ancora realizzata con la grafica e l'impaginazione del vecchio sito di Padovanet, situazione comunque non legata ai contenuti e di semplice soluzione.

La pubblicazione degli atti della giunta e del consiglio è attuata tramite un Albo pretorio in forma di banca dati consultabile on-line tramite motore di ricerca (nello stesso sito è possibile anche visionare le pratiche edilizie), in Padovanet è presente inoltre un calendario degli incontri del sindaco con i cittadini.

Curata è anche la trattazione dell'Ufficio stampa con la raccolta dei comunicati e il calendario delle conferenze previste mentre le principali comunicazioni di governo sono riportate in un apposito box in alto a destra nell'Home Page.

In un'altra sezione della Rete civica si possono reperire le gare d'appalto ed i relativi risultati.

Ad oggi manca invece una qualche forma comunicazione del bilancio preventivo dell'ente (presente solo nel 22% dei capoluoghi), informazione che era invece reperibile, almeno fino alla data del 21 settembre 2001, nella versione precedente di Padovanet (tra l'altro a partire dall'Home Page).

Anche la tematica del decentramento è affrontata in modo trasparente con la pubblicazione degli indirizzi e-mail e dei numeri di telefono dei consigli e dei presidenti di quartiere, in un momento in cui a Padova questi organi territoriali sono stati rivisti ed accorpati.

Infine in Padovanet sono presenti un buon quantitativo di numeri di telefono, di fax e di indirizzi fisici, informazioni queste che spesso nei siti, non solo pubblici, tendono a non comparire.

In conclusione la Rete Padovanet presenta uno standard molto elevato di trasparenza amministrativa ed anche i problemi riscontrati rispetto agli indicatori RUR ed AIPA risultano di facile risoluzione dal punto di vista tecnico ed organizzativo, i principali punti da rivedere infatti sono prevalentemente collegati all'organizzazione delle informazioni contenute più che alla loro presenza o assenza.

E' bene segnalare infine rispetto alla trasparenza amministrativa che il linguaggio usato nella rete civica è generalmente comprensibile per la persona comune ed evita, tranne dove non sia possibile fare altrimenti, l'utilizzo di un lessico tecnico o burocratico.

Servizi effettivamente in Rete

Nel sito, all'interno della sezione di Governo "Comune", troviamo subito la sezione "Servizi in rete" che comprende all'interno una serie di sottosezioni di tipo informativo, come i turni delle farmacie, la cartografia della città, ed altre di tipo più interattivo, come l'Opac delle biblioteche cittadine e soprattutto la modulistica on-line.

In quest'ultima sottosezione troviamo la possibilità di scaricare 36 diversi moduli, è richiesta però l'installazione di Adobe Acrobat Reader (link al sito su cui reperirlo) per la compilazione del modulo altrimenti visualizzabile in HTML, provando ad aprire alcuni di questi link ci si accorge

però che non è visualizzata nessuna pagina HTML ma c'è solo il nome del modulo, il luogo di consegna e le istruzioni col rimando poi ad Acrobat per la visualizzazione e lo scaricamento.

Ai sensi della già citata circolare 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32 sarebbe dunque corretto fornire, oltre alla presente documentazione in formato pdf. anche una versione in HTML (funzionante) ed una in rtf. (formato apribile da qualsiasi editor testuale senza bisogno di ulteriori operazioni da parte dell'utente).

La spiegazione sull'utilizzo dei moduli è sintetica ma chiara, unico difetto è che essa può sfuggire a causa del posizionamento al termine della pagina in cui sono elencati i moduli stessi che viene visualizzata su più schermate, sarebbe dunque meglio posizionarla anche ad inizio pagina. E' presente il nome del responsabile ed un'e-mail (quella dell'Ufficio Stampa) cui fare riferimento, anche se "nascosta" dietro un nome poco indicativo del link "Rete Civica" (personalmente ad un primo passaggio chi scrive non aveva capito che si trattava di un indirizzo e-mail, e questo capita anche in altri casi). In questa pagina manca un link all'Home Page o almeno alla pagina principale di "Servizi in rete", inoltre non vi sono la data di aggiornamento e tutti gli altri link che sono riportati consuetamente in fondo alle altre pagine, navigando meglio si verifica che questa pagina fa parte di un altro sottosito realizzato con la vecchia grafica, <http://servizi.padovanet.it/comuni/padova/modulistica/>, nella cui Home Page si trova il link alla pagina iniziale di Padovanet.

Navigando all'interno dell'intera rete ci si accorge inoltre che parecchi altri moduli on-line sono reperibili in sezioni di Padovanet, come quelli relativi allo sport in "Padovasport", alle industrie in "Sportello unico per le imprese", all'autocertificazione in "Autocertificazione" ed alle associazioni in "No-profit". Tutta questa modulistica per altro si presenta organizzata in modo non unitario in quanto viene fornita a volte in pdf., a volte in doc., a volte in HTML e altre, assai raramente a dire il vero, in rtf. Le stesse istruzioni per l'utilizzo infine non sono standardizzate e non è sempre indicato come reperire Acrobat Reader per la gestione dei moduli in pdf., che pure sono i più numerosi.

A questo punto si rende necessaria un'opera di riordino per far sì che la notevole quantità di moduli on-line offerta non vada dispersa all'interno della rete Padovanet o non sia pienamente fruibile per la mancanza di formati di file e spiegazioni adeguate.

La revisione potrebbe essere così attuata: in primo luogo bisognerebbe decidere quali formati usare per tutti i moduli (la scelta migliore sarebbe HTML e rtf., doc. è superfluo, pdf. deve essere accompagnato dalle indicazioni per reperire Acrobat Reader) e stabilire un testo esplicativo uguale per tutte le pagine in cui si trova della modulistica.

In secondo luogo si dovrebbe procedere ad una revisione della pagina "Modulistica" in modo da renderli reperibili tutti i tipi di moduli divisi per argomento o almeno i link alle pagine di argomento specifico in cui tali moduli si trovano attualmente (e dove devono comunque rimanere presenti). Si tratta di un lavoro complessivamente non troppo oneroso dato che i moduli sono già in linea e che la conversione da un formato all'altro non è operazione eccessivamente difficoltosa.

Il sito dedica spazio anche all'autocertificazione, per la quale il rimando è alla vecchia versione dove troviamo effettivamente il modulo in formato doc., pdf. ed in modalità HTML per la sola visualizzazione (qui è funzionante), nella stessa pagina si trovano altri sei moduli affini, vi sono le e-mail del webmaster, dei servizi demografici responsabili del servizio nonché la data dell'aggiornamento (un po' lontano, il 12/06/2001). Non ci sono link per reperire Acrobat Reader e l'unica alternativa offerta è Word, all'inizio ed alla fine della pagina compaiono alcune istruzioni per l'utilizzo e la compilazione dei moduli.

E' possibile come detto reperire in Padovanet anche le pratiche edilizie a partire da una banca dati ed in maniera analoga si possono visionare le delibere esecutive ed i documenti esposti nell'Albo Pretorio. In questa sezione è presente anche un motore di ricerca apposito.

Un servizio valido e facilmente reperibile nell'Home Page è l'Euroconvertitore, offerto anche nella versione non java script per rendere massima l'accessibilità.

Molto ricca ed egualmente facile da individuare all'interno della pagina principale di Padovanet è la documentazione sull'Euro, tema sicuramente di grande rilevanza per i cittadini e trattato in modo semplice ed accattivante, con tanto di quiz per verificare la propria conoscenza della moneta unica. Nella sezione "Città" è bene anche segnalare un servizio che risponde ad un'esigenza presumibilmente molto sentita dagli utenti, specialmente da quelli più giovani, ovvero l'informazione sul lavoro interinale.

Lo stesso discorso può per altro essere fatto anche per il link Informaconcorsi della sezione "Comune", che come il precedente rimanda al sito dell'Informagiovani.

Positiva inoltre è la presenza dei link "Incontri con i cittadini" e di "Suggerimenti e reclami" (quest'ultimo addirittura in una sezione dedicata) nell'Home Page, nell'aggiornamento del 3 Gennaio 2002 è stato aggiunto il collegamento Isee (Indicatore situazione economica equivalente) con "traduzione" in lingua corrente "riccometro".

Anche gli utenti alle prese con l'ICI possono trovare un valido aiuto in rete grazie ad una pagina (realizzata con la vecchia grafica), a cura del settore tributi del Comune, in cui si avverte per altro una volontà di spiegare in modo comprensibile e non tecnico le questioni trattate. La pagina inoltre fornisce anche dei riferimenti normativi e, cosa ancora più importante, permette alcune operazioni di calcolo on-line.

Abbiamo già segnalato, nel paragrafo trasparenza amministrativa, la possibilità di contattare i membri della giunta e del consiglio comunale ed il calendario degli incontri del sindaco con i cittadini, il link "Postazioni pubbliche" è presente già nell'Home Page.

Spazio è dedicato anche alla cartografia, alla mobilità, ai servizi gestiti dall'APS (Azienda Padova Servizi) nella sezione "Vivere Padova" e ad informazioni di servizio come i cataloghi OPAC delle biblioteche ed i turni delle farmacie nella sezione "Città" (ma questi ultimi forse sarebbero più appropriati in "Vivere Padova"). Dell'URP infine abbiamo parlato diffusamente nel paragrafo "Trasparenza amministrativa".

Ottima è poi l'informazione di ambito culturale offerta dalle pagine, ben realizzate anche tecnicamente, "Padovashow" e "Padovacult". In questi siti infatti è presente una documentazione molto chiara ed accurata relativa alle mostre ed agli eventi, supportata anche da strumenti multimediali audio-video, in più la pagina "Padovacult" è corredata di mailing list e forum dedicati. Questa ricca offerta è potenziata poi dagli altri link della sezione "Vivere Padova" (tra cui segnaliamo Profilo di Padova, Musei civici ed il sito dell'APT), gli utenti di Padovanet inoltre possono disporre di una banca dati notevole che si trova sotto il link "Agenda", strumento assai utile e completo anche se non sempre semplice da utilizzare (ma questo dipende dal software, che è di produzione esterna all'amministrazione).

La pubblicizzazione dei principali eventi infine avviene anche per mezzo del banner che si trova in alto a destra nell'Home Page mentre poco più sotto una striscia corredata da immagini presenta i link alle sezioni dove è data descrizione delle maggiori iniziative culturali.

Nella colonna di sinistra dell'Home Page è presente un link al servizio di prenotazione di visite guidate al cantiere dei restauri della Cappella degli Scrovegni.

Il sito dell'APT e dei Musei Civici sono disponibili anche in Inglese, è già un buon risultato ma sarà auspicabile in futuro dare un respiro ancora più ampio ed internazionale al marketing turistico con la traduzione, anche parziale, almeno delle pagine "Profilo di Padova" e di Padovacult e Padovashow.

Un aspetto invece che forse potrebbe essere rivisto è la scarsità di immagini della città (in pratica presenti solo in "Profilo di Padova"), lamentata anche da molti utenti, anche attraverso il questionario.

Rispetto all'interattività ed alla possibilità di partecipazione degli utenti troviamo il già citato questionario di valutazione, la mailing list e la possibilità di inviare suggerimenti e reclami dal sito mentre non sono presenti, almeno per ora, newsgroup e forum di discussione (se non quelli del sottosito "Padovacult").

Tematiche, cosa c'è e cosa manca?

Padovanet presenta dunque, in linea con la maggior parte dei comuni italiani, una buona copertura delle informazioni di tipo culturale e turistico ed un'ampia pubblicizzazione delle iniziative cittadine. Inoltre molto curate sono la comunicazione istituzionale e quella politica (divise in modo chiaro rispettivamente nelle sezioni "Città" e "Comune") ed ottima è la trasparenza sulla struttura, gli organi di governo e le attività dell'ente.

Infine la quantità e lo standard dei servizi è decisamente elevato ed il rapporto RUR 2001 inserisce Padova fra le venti migliori amministrazioni italiane rispetto alla comunicazione sui servizi offerti.

Bisogna rimarcare però che anche questo sito tende a manifestare, come delineato in ambito nazionale dal rapporto RUR, una carenza rispetto a tematiche sociali, alla richiesta di sicurezza da parte dei cittadini (parliamo ovviamente del livello telematico, per un esempio di sviluppo on-line del tema si veda http://www.comune.fi.it/comune/organi/citta_sicura.htm) ed in generale da temi diversi dai servizi erogati e dalla presentazione della Città. La stessa trattazione del tema della Moneta Unica, pur rispondendo ad una reale esigenza informativa dei cittadini, è una tematica che possiamo definire come fortemente caratterizzata in senso istituzionale e di servizio, anche se ciò chiaramente nulla toglie ai pregi e dell'importanza dell'iniziativa.

Nella sezione "Città" inoltre la maggior parte dei temi e dei link estranei all'ambito turistico è relativa ad aspetti di matrice strettamente economica e collegata con l'amministrazione locale, con lo sportello unico per le imprese, le aziende in Padovanet, il link alla camera di commercio.

La presenza di questi aspetti, come vedremo anche nell'ultimo paragrafo, è molto positiva in vista del marketing territoriale ed essi sono trattati quasi sempre in modo serio e trasparente (Possibilità di visualizzare le pratiche edilizie e le gare d'appalto ad esempio) ma qui il discorso è solamente funzionale ad evidenziare ciò che manca per rendere ottimo un servizio che è già di gran qualità.

Al di là di tali considerazioni resta dunque una certa carenza di tematiche di tipo prettamente sociale, mentre, di fatto, aspetti di questa natura trovano oggi spazio nei siti dei comuni di Bologna, Torino, Firenze, Roma, che occupano i primi quattro posti del rating dei comuni capoluogo nel rapporto RUR 2001.

In tutti questi siti infatti troviamo sezioni dedicate all'associazionismo civico (ora anche in Padovanet, si vedano le pagine seguenti), alla tematica dell'immigrazione e della multiculturalità, ai problemi della globalizzazione o ad ampio raggio di sensibilizzazione sociale come nella pagina del comune di Roma <http://www.comune.roma.it/dipsociale/>.

Alcune di queste amministrazioni hanno inoltre predisposto dei forum chiedendo in molti casi suggerimenti ed opinioni ai cittadini su problemi sociali ma anche su questioni operative come, ad esempio, il progetto di realizzazione di un'autostazione a Bologna.

Anche Padovanet sta muovendo i primi passi verso la raccolta di informazioni fornite dai cittadini tramite il questionario presente nel sito attraverso il quale si chiede agli utenti un giudizio sulla rete, miglioramenti da suggerire su ciò che già esiste e cosa essi vorrebbero trovarvi in futuro. Si tratta fondamentalmente di uno strumento di customer satisfaction che non compare, in forma così articolata (forse anche troppo), in nessuno degli altri siti istituzionali esaminati. L'iniziativa dunque è significativa e si è registrato un discreto numero di risposte che hanno evidenziato una sostanziale soddisfazione dei cittadini, che hanno fornito vari tipi di suggerimenti (più immagini della città, più o meno link nell'Home Page e simili) ma non hanno chiesto nuovi servizi e tematiche.

Risultati sostanzialmente analoghi vengono anche dagli altri veicoli di feedback (soprattutto le e-mail ricevute all'indirizzo della redazione) presenti all'interno della rete e dalle interviste che abbiamo fatto ad un campione (in appendice la descrizione dettagliata), reperito per conoscenza personale, di soggetti di diversa età che usano, più o meno regolarmente, la rete Padovanet.

Non bisogna tuttavia dimenticare che gli utenti non sono sempre in grado di valutare autonomamente quali siano i loro reali bisogni e che spesso essi non hanno un'adeguata conoscenza dei mezzi tecnologici, quali ad esempio i forum, che poi magari userebbero volentieri una volta sperimentati.

Inoltre capita spesso che gli intervistati dichiarino, o facciano capire, di non aver mai riflettuto prima sulle possibilità di sviluppo e di apertura della rete e, una volta stimolati a dare suggerimenti, siano essi stessi ad accennare alla mancanza di temi come quelli sociali o almeno a dimostrarsi d'accordo rispetto alla promozione di quest'ultimi.

Infatti solo uno dei membri del campione, uno studente universitario piuttosto impegnato nel volontariato protagonista dell'intervista, ha segnalato autonomamente come un problema la mancanza di tematiche esterne all'amministrazione ma, sollecitati sull'argomento, gli altri giovani ed in parte gli adulti si sono trovati in massima parte d'accordo con quanto affermato dal primo intervistato.

Inoltre, come verificato anche dalle risposte che abbiamo ricevuto, spesso gli utenti non pensano a proporre tematiche come quelle sociali, o almeno sono incerti, temendo di fare una richiesta inappropriata in quanto ritengono che non sia compito di un sito istituzionale trattarle o quantomeno assumono, più o meno inconsciamente, che questa sia l'opinione dei gestori della rete.

A ciò si aggiunge da parte dei cittadini una concezione piuttosto passiva del rapporto con l'amministrazione, che viene vista come erogatrice di servizi, oltre che Ente che richiede contributi ed adempimenti, con cui si può interloquire solo per avere chiarimenti sulle proprie pratiche o per presentare reclami.

Questo atteggiamento nasce prevalentemente dal fatto che i cittadini in realtà non usufruiscono delle possibilità di accesso ed interattività ed usano un sito istituzionale solo in vista della fruizione di un servizio specifico che ricercano in quel momento, spesso senza approfondire le altre opportunità offerte, soprattutto perché in genere non ne sono a conoscenza. La mancanza di pubblicizzazione del sito e delle sue possibilità in effetti è stata rimarcata anche dalla studentessa dell'intervista due ed in ogni caso tutti gli intervistati hanno dichiarato di aver reperito l'URL di Padovanet tramite navigazione, motori di ricerca o segnalazione da parti di altre persone e non da media o da materiali informativi comunali (o al massimo tramite segnalazione da parte di operatori dell'Ente). Altri tre intervistati inoltre (due giovani ed un adulto, si veda l'appendice) non avevano mai sentito parlare di Padovanet pur essendo padovani ed utilizzando spesso Internet.

Rispetto all'interattività poi non abbiamo dati precisi sul grado di partecipazione ai dibattiti su reti come quella di Bologna ma è probabile che in questo contesto vi sia già una maggiore cultura della comunicazione e dell'interazione da parte dei cittadini che vedono il sito istituzionale in una logica più ampia e meno legata ai servizi. In una situazione meno avanzata come quella di Padova la via da seguire potrebbe dunque essere quella di un forum sperimentale su un tema valutato di sicuro impatto sui cittadini, affiancato da un'adeguata campagna di pubblicizzazione e spiegazione di quest'opportunità. Il risultato di lungo periodo potrebbe essere quello di una sensibilizzazione dei cittadini rispetto alla possibilità di far sentire la propria opinione sui temi di rilevanza extraindividuale e comunque non solo per richieste e reclami ed anche lo scuotimento da quella forma di "apatia pubblica" che si riscontra per molti versi nel contesto urbano e regionale in genere, più concentrato sulla sfera economica.

Insomma la rete può offrire agli utenti degli strumenti di partecipazione ma deve anche educare all'uso queste possibilità ed accompagnare il cambiamento, cosa che Padovanet fa già oggi sul sito con le pagine "Diritti dei cittadini" e che potrebbe promuovere di più anche tramite materiale informativo ed altri canali ritenuti efficaci, come è stato fatto recentemente, e con buon successo, con la "Settimana Web".

La situazione nazionale in ogni caso dimostra che questi sviluppi contenutistici e tecnologici sono molto recenti ed interessano una porzione ancora poco rilevante delle amministrazioni, tuttavia l'evoluzione che si sta osservando sui siti più innovativi porta a pensare che questa sarà una delle priorità del prossimo futuro per le reti civiche, specie per quelle dei capoluoghi.

Oltre che a delle situazioni di possibile natura conflittuale però la Rete Padovanet non sembra dare in certi casi spazio adeguato a realtà che non hanno carattere problematico ma che non sono direttamente connesse con l'amministrazione comunale.

Un esempio di tali disattenzioni è l'assenza di qualsivoglia trattazione riguardante il mondo dell'Università e degli studenti mentre quella di città-universitaria è una delle funzioni pre-esistenti alle innovazioni tecnologiche e sociali dei tessuti urbani che i contesti cittadini, secondo Pacifici e Pozzi (1999), devono rivedere nel processo innovativo di creazione delle città digitali.

La tematica universitaria risulta peraltro toccata, in modo più o meno approfondito, nelle altre reti civiche dei Comuni capoluogo in cui sia presente un'università, almeno per quanto riguarda i primi cinque classificati nel rating RUR.

Chiaramente non si tratta di un'accusa, così come per i paragrafi seguenti, bensì di una critica costruttiva che vuole essere uno stimolo per migliorare ulteriormente il servizio offerto dall'amministrazione comunale su Internet, in particolare rispetto alla funzione di rafforzamento comunitario attribuito alle reti civiche (a tale proposito segnaliamo come inciso che a tutt'oggi, a nostro avviso, non sembra esserci a Padova un adeguato dialogo fra il mondo studentesco ed il resto del tessuto sociale) ed in vista dell'evoluzione verso la città digitale.

Sono poi trattate in modo non ancora esaustivo (cosa che avviene in molte altre amministrazioni senza che nel 2001 si registrino particolari miglioramenti rispetto all'anno precedente) anche tematiche come la Sanità (Link alle farmacie di turno nell'Home ma un solo link molto interno alla ASL), la sicurezza (poco trattata in genere dai siti istituzionali), l'istruzione (<http://www.padovanet.it/infobambini/index.htm> è molto legato all'istruzione primaria).

Alcuni link importanti, come quelli alla ASL, all'Università, alla prefettura o alla camera di commercio, sono peraltro già presenti nella rete ma sono in pagine molto interne, come ad esempio "Altri URP" del sito dell'Ufficio relazioni con il pubblico, e dunque difficili da reperire se non si conosce bene Padovanet.

A nostro avviso invece un maggior numero di link o di altri mezzi di segnalazione, anche in una piccola sezione specifica, delle evenienze più significative della città, comprese quelle non collegate all'amministrazione, potrebbe potenziare, con uno sforzo contenuto, il ruolo di porta sulla città della rete civica, con conseguenti rafforzamento e diversificazione della fruizione.

Inoltre poco spazio è dato alle news locali, il sito Padovanet ovviamente non ha la funzione di fare informazione al di là di quella degli eventi culturali e delle attività e delle scadenze amministrative ma link o altri riferimenti a fonti informative locali, cartacee o telematiche, sono oggi presenti su molti siti istituzionali (Torino e Bologna per esempio) e garantiscono un collegamento con la realtà cittadina anche senza la produzione, come è stato invece fatto a Bologna, di proprie testate.

Va infine rimarcato in fatto che le lingue straniere (nel nostro caso l'Inglese) sono presenti in minima parte nel sito e solo nell'ambito dell'informazione culturale e turistica. E' chiaro che la priorità dell'amministrazione è quella di curare i propri cittadini ed anche che le altre reti maggiori analizzate hanno un vantaggio cronologico e, per molti versi, culturale; tuttavia senza arrivare ai livelli di Torino (con quattro lingue presenti) non è più pensabile oggi una rete civica su di un supporto universalmente accessibile come Internet in cui non sia prevista una versione, anche ridotta, in Inglese.

Questo problema si pone anche in vista del marketing territoriale (per attirare risorse dall'esterno) e della multiculturalità interna alla città, tema che ormai riguarda tutti i grandi centri urbani e che viene affrontato largamente dalle amministrazioni più avanzate cui facciamo riferimento in questo lavoro, con pagine più o meno ampie dedicate come <http://www.comune.bologna.it/iperbole/immigra/index.html> e <http://www.romamultiunica.it/>.

Infine per quanto riguarda la relazione con altri siti tra i link forniti nelle varie sezioni spiccano siti istituzionali nazionali (tipicamente il ministero di riferimento per quel settore o altre amministrazioni centrali o sovraordinate) ed un buon collegamento è fornito con la Provincia e la Regione, in relazione all'argomento di turno, sono inoltre presenti link ad altre realtà territoriali ed a settori competenti dello stesso ente comunale.

Una miglioria di semplice realizzazione in tal senso potrebbe essere l'aggiunta di un collegamento alla pagina <http://www.provincia.padova.it/comuni/index.html> del sito della Provincia di Padova in cui sono presenti link alle pagine Web di tutti i comuni e/o i rispettivi indirizzi e-mail.

Visionando poi i siti della Regione Veneto e della Provincia di Padova il sito Padovanet risulta a sua volta reperibile con molta facilità entro i primissimi livelli di navigazione mentre sul sito privato www.comuni.it troviamo, tramite motore di ricerca, l'alias www.comune.padova.it che apre comunque Padovanet (tra l'altro l'URL www.comune.nomedellacittà.it è lo standard unificato per i domini dei siti comunali.)

Si tratta nel complesso di un segnale positivo visto che nel rapporto RUR si segnala una non sempre ottimale relazione fra diversi soggetti locali.

Tale fenomeno tuttavia si limita per ora alla sola segnalazione mediante link senza alcuna aggiunta d'informazioni esplicative e si lega soprattutto al mondo delle Istituzioni e delle pubbliche amministrazioni.

Rispetto al collegamento verso Padovanet offerto da altri siti non istituzionali a carattere locale ci siamo rifatti ad alcuni portali/comunità relativi a Padova presenti in Internet ovvero www.padovaonline.net, www.padovando.com, <http://padova.iol.it> e www.spritz.it.

Questi i risultati: i primi due segnalano ad un primo livello di navigazione il sito del Comune, il terzo riporta, in pagine più interne, l'indirizzo fisico ed il numero di telefono di Palazzo Moroni ma non menziona il sito mentre l'ultimo non fa alcun accenno a nessuna di queste informazioni.

Questi dati sono interessanti se confrontati col target di riferimento dei vari siti: il primo è piuttosto generalista ed ha anche finalità commerciali, il secondo è molto esaustivo ed offre molti servizi informativi sulla città, il terzo è più propriamente una comunità ed ha un taglio più giovanilistico, l'ultimo infine è il principale riferimento on-line degli studenti, soprattutto universitari, di Padova.

Visto che il sito è facile da reperire tramite motori di ricerca (si veda anche paragrafo accessibilità) e che, nel caso di <http://padova.iol.it>, il Comune è comunque segnalato tramite i suoi indirizzi fisici, si può ipotizzare che i curatori dei due siti con un target più giovane abbiano ritenuto che non vi fosse nulla di interessante da segnalare all'interno della rete Padovanet. Queste affermazioni naturalmente vanno verificate rivolgendosi ai curatori dei siti citati che, peraltro, potrebbero non conoscere i contenuti del sito del Comune di Padova.

Vetrina, sito istituzionale o comunità?

Qual è allora la reale natura della rete Padovanet?

Per capirlo è bene considerare la storia, soprattutto quella recente, del sito e parlare dei suoi sviluppi futuri grazie alle informazioni che il webmaster Antonio Sostero ci ha gentilmente fornito.

Sicuramente questa rete civica ha subito, almeno nella sua parte centrale (il sito comunale), un'evoluzione notevole nel corso dell'ultimo anno, ispirata alle linee guida dell'accessibilità e dell'usabilità. Infatti fino alla metà del 2001 il sito Padovanet si presentava, al di là della diversa veste grafica, principalmente come una vetrina per l'amministrazione, con l'elencazione generica e non divisa per argomenti degli organi e dei servizi del Comune, dei quali molti erano già disponibili in rete ma non erano facili da individuare ed usare (Come riferirci anche nell'intervista uno).

Già a quest'epoca inoltre era in fase di sviluppo abbastanza avanzato quel discorso di trasparenza amministrativa che oggi è stato ulteriormente potenziato e che è uno dei punti di forza di Padovanet ed erano presenti, anche se in modo più sintetico e con diversa strutturazione, all'incirca le stesse tematiche e gli stessi siti di settore che sono presenti oggi.

Dunque la cultura di apertura e trasparenza incoraggiata dalle leggi Bassanini era già piuttosto viva nell'amministrazione locale, tanto è vero che l'ulteriore ampliamento degli indirizzi e-mail disponibili sul sito, secondo il webmaster, non ha suscitato resistenze, ed i servizi erano già stati pensati, quello che mancava invece era una solida organizzazione della rete per orientarla all'utenza finale in modo da renderla veramente accessibile ed usabile, cosa che ha avuto inizio nell'autunno del 2001 fino ad evolvere nel sito odierno.

L'evoluzione attuale ha portato quindi Padovanet ad essere pienamente al livello dei migliori siti amministrativi italiani per la trasparenza fornita, fra l'altro nell'Home Page la sezione "Diritti dei cittadini" offre agli utenti tutti gli strumenti conoscitivi e legali per attuare un autentico diritto di

partecipazione, e per una serie di servizi amministrativi on-line (per i cittadini e per le imprese) che è di standard molto alto e la cui comunicazione pone Padova tra le prime venti amministrazioni italiane.

Questa rete dunque ha compiuto, in un tempo piuttosto breve, il passaggio da vetrina per l'immagine del Comune e dei suoi servizi a sito istituzionale tramite cui la comunità amministrata ha la possibilità reale di conoscere e contattare l'Ente locale e di usufruire in modo semplice su Internet dei servizi che esso ed i settori collegati offrono.

Quest'evoluzione sicuramente comporta un miglioramento di immagine ma soprattutto porta un rafforzamento dell'identità dell'amministrazione come ente orientato al cittadino e può incoraggiare gli amministrati ad interagire più attivamente con l'Ente.

Il prossimo passaggio è ora quello di creare un sito che sia vicino a quel modello di Città digitale che diversi autori (Pacifici, Pozzi per citare solo due nomi) indicano come lo sviluppo futuro delle reti civiche e che prevede un'estensione a tutti gli aspetti della comunità ed alla promozione dell'identità dell'Ente ma anche del territorio, favorendo un uso del sito che non sia solo quello, pur legittimo, di godimento di servizi amministrativi.

E' in questo settore infatti che la rete Padovanet risulta oggi ancora carente, specie rispetto agli indicatori del rapporto RUR "Marketing territoriale", con un punteggio pari a 28 nel rapporto 2001 contro quelli superiori al 70 delle prime quattro reti, e "Cooperazioni e relazionalità" (che include collegamenti da e verso altri siti e presenza di forum ed altri mezzi interattivi) con 48 punti contro i 94 di Torino, gli 88 di Roma ed i 74 di Bologna.

Questi dati vanno certamente temperati tenendo presente che il rapporto 2001 probabilmente fa ancora riferimento alla versione precedente di Padovanet (la nuova è stata in messa in Rete a partire dall'Ottobre 2001) ma sono in ogni caso significativi.

Non si tratta di una tendenza isolata, ad esempio solo il 20% dei comuni capoluogo infatti ha oggi aperto i propri siti a collegamenti extraistituzionali ed alle "piazze virtuali", tuttavia si tratta di un terreno che, grazie alle nuove tecnologie di rete e di banda, avrà sempre più importanza nel prossimo futuro.

E' inutile poi sottolineare l'importanza di creare una cooperazione fra l'Ente e le risorse economiche locali, come si è iniziato a fare già oggi col paragrafo "Enti ed aziende in Padovanet" della sezione "Città", nonché la capacità di attrarre nuovi investitori dall'esterno.

L'importanza di questi indicatori trova riscontro nel rating delle amministrazioni del rapporto 2001, in cui Padovanet ha perso alcune posizioni a vantaggio di comuni come Pavia e Cosenza, che offrono servizi ed accessibilità molto inferiori ma che hanno raddoppiato il loro punteggio rispetto al 2000 proprio riguardo ai due parametri in cui Padova si dimostra più debole.

Quello che pare ancora da sviluppare a pieno dunque è l'apertura verso realtà che non sono direttamente connesse con l'amministrazione, tuttavia i segnali positivi in tal senso non mancano. Nell'ultima versione del sito infatti è stato dato spazio, in un'apposita sezione "No-profit", alle libere forme associative, che possono registrarsi in Padovanet tramite un modulo scaricabile da Internet.

Si tratta di un'operazione positiva che allinea la Rete civica di Padova a quelle di altri comuni importanti e/o di riferimento per l'innovazione come Bologna http://www.comune.bologna.it/frame_associaz.htm, Palermo <http://www.comune.palermo.it/noprofit.htm>, Torino <http://www.arpnet.it/assoc.htm>, Roma <http://www.comune.roma.it/dipsociale/> e Venezia <http://www.comune.venezia.it/associazioni/home.asp>, apre il sito a pubblici più ampi (i giovani ad esempio), diversifica le modalità di utilizzo, non solo in vista di fini professionali o di adempimenti amministrativi (come suggerito nell'intervista cinque) e amplia le tematiche (includendo l'advocacy advertising). Tale sezione inoltre è destinata, secondo quanto ci è stato detto dal webmaster, ad un notevole ampliamento che dovrebbe prevedere la fornitura di spazio autogestito per le associazioni, con procedure guidate per realizzare il proprio sito, forum, newsletter.

Il signor Sostero inoltre ci ha segnalato come, dopo il rinnovamento del sito di Padovanet, le associazioni che hanno fatto richiesta di essere inserite in quella che è l'attuale sezione No-profit sono aumentate a dispetto delle notevoli possibilità odierne di reperire spazio sul Web, segno questo di fiducia e di popolarità della rete civica.

Anche rispetto al marketing territoriale non mancano segnali ed iniziative di sviluppo.

E' infatti in progettazione una nuova sezione "Enti e Aziende" che si propone, senza divenire un doppione della Camera di Commercio, di dare visibilità alle aziende locali con un meccanismo analogo a quello del No-profit, dando la possibilità di gestione di spazi, della creazione di forum e newsletter ed in generale della produzione e gestione indipendente di contenuti.

Questi due strumenti, oltre a colmare una lacuna tematica della rete, sono congegnati in modo tale da stimolare l'uso attivo di Padovanet da parte degli interessati e presentano l'ulteriore vantaggio di rendere meno autoreferenziale la produzione di contenuti nell'ambito del sito. Qualora essi avessero successo il meccanismo potrebbe dunque essere ripetuto anche per altre dimensioni trascurate della città, sociali e non, che non rientrassero in queste due aree.

Un accenno di promozione dell'identità cittadina si ritrova infine nella sezione "Città" con la segnalazione dei comuni gemellati con Padova ed il link "Padovani all'estero", come detto però un aumento dei link sulle diverse realtà cittadine sarebbe in ogni caso necessario per rendere la rete una porta sulla città (senza peraltro costi eccessivi in termini di tempo e risorse).

Rispetto all'interattività ed alla partecipazione orizzontale oggi troviamo il già citato questionario di valutazione (secondo il webmaster forse un po' lungo), la mailing list e la possibilità di inviare suggerimenti e reclami dal sito (già dall'Home Page) mentre mancano, almeno per ora, newsgroup (come ad es. in Iperbole alla pagina http://www.comune.bologna.it/frame_newsgroups.htm), forum di discussione (come a Torino <http://www.comune.torino.it/discus/> o a Firenze <http://news.comune.fi.it/forum/inglobati.htm>) o newsletter (<http://www.comune.torino.it/tonews/>).

A tale proposito segnaliamo che proprio l'inserimento di alcune newsletter, di argomento generale o specifiche per settori, è una delle novità in studio presso la redazione di Padovanet.

Inoltre è stata inserita recentemente anche una piccola sezione "Giochi", segno che si sta cercando di proporre questo sito come riferimento nella navigazione e nella ricerca di servizi anche al di fuori della dimensione istituzionale (come accade con i "Web gadget" di Torino).

Tra l'altro dalle statistiche d'accesso si ricava già oggi che le pagine visitate per utente sono un numero piuttosto elevato e che vi sono accessi anche nel fine settimana, classificabili sicuramente come compiuti da privati.

La nostra conclusione dunque è che oggi il sito Padovanet è il prodotto di un'amministrazione che ricerca la trasparenza e l'orientamento ai propri cittadini-azionisti e che, a parte alcuni aspetti da rifinire, ha intrapreso saldamente la via dell'apertura cercando di trasmettere quest'identità all'interno ed all'esterno.

Ora che questa cultura si sta consolidando la redazione del sito ha iniziato a rivolgere il proprio interesse anche verso lo sviluppo di quelle tematiche che ad oggi non erano pienamente coperte dalla Rete civica, ossia il No-profit ed il marketing territoriale, con modalità che consentono autonomia ed insieme richiedono partecipazione delle realtà coinvolte.

Dunque sono state poste tutte le premesse perché la rete civica di Padova possa compiere il salto verso la dimensione della città digitale, e, se la comunità di riferimento si mostrerà pronta ed aperta alla collaborazione e l'amministrazione cercherà di pubblicizzare al massimo questo processo, tale risultato non è davvero molto lontano.

Bibliografia

- *Le città digitali in Italia*, Indagine RUR, Assinform e Censis sulle reti civiche e i servizi telematici locali, rapporto 2000
- *Le città digitali in Italia*, Indagine RUR, Foromez e Censis rapporto 2001
- Grandi R., *La Comunicazione Pubblica*, ed. Carocci, Roma 2001

Appendice 1: il campione degli intervistati

Intervista 1 Studente universitario, 21 anni, padovano, usa la rete Padovanet principalmente per trovare informazioni sulla città ma in passato ha scaricato anche dei moduli per l'autocertificazione (qualche difficoltà a reperirli nel vecchio sito) ed una volta ha mandato un e-mail ad un servizio comunale (risposta troppo lenta secondo lui, circa 20 giorni). Soddisfatto dei servizi dichiara di non riconoscersi pienamente nell'immagine della città a causa della mancanza di tematiche extraistituzionali.

Intervista 2 Studentessa universitaria, 22 anni, veronese con appartamento a Padova, usa la rete principalmente per informazioni sulle manifestazioni e gli eventi cittadini, giudizio complessivamente positivo (difficoltà a trovare il link alla Camera di Commercio), suggerisce maggiore pubblicizzazione del sito e trova che i tanti link rendano difficoltosa la consultazione. Interpellata sull'argomento delle tematiche extraistituzionali si dichiara d'accordo con lo studente dell'intervista uno.

Intervista 3 Segretaria in uno studio privato, 26 anni, padovana, diplomata, usa la rete per reperire informazioni e scaricare pratiche e normative, pienamente soddisfatta sotto tutti gli aspetti, considera positivo ma accessorio l'inserimento di nuove tematiche.

Intervista 4 Studentessa universitaria, 22 anni, padovana, consulta episodicamente la rete, che ha visitato la prima volta per curiosità, è sostanzialmente soddisfatta ma dichiara di non conoscere approfonditamente Padovanet e di non volersi sbilanciare troppo. Alla domanda sulle tematiche sociali si dichiara d'accordo con l'intervistato uno ma, al contempo, è dubbiosa sul fatto che si possano proporre ad un sito istituzionale.

Intervista 5 Professionista, 47 anni, usa la rete per consultare atti normativi, consulta le pagine relative alle iniziative ed agli eventi, saltuariamente ricerca pratiche e moduli. Abbastanza soddisfatto, lamenta la lentezza nelle risposte alle e-mail e non trova sbagliato l'inserimento di tematiche esterne all'amministrazione che potrebbero rendere più interessante la consultazione anche fuori dall'ambito lavorativo.

Intervista 6 Insegnante in pensione, 61 anni, usa la rete per reperire maggiori informazioni sul comune e consulta spesso Padovacult, si dichiara soddisfatto del recente rinnovamento del sito, lo trova un po' autoreferenziale ma ritiene inevitabile questa situazione e non prende posizione rispetto alle tematiche sociali.

Interviste 7, 8, 9 Studente scuole superiori, 18 anni, padovano/Studentessa universitaria, 23 anni, padovana/Commerciante 43 anni, padovano, scuola dell'obbligo. Nessuno dei tre conosce Padovanet pur navigando spesso su Internet, il primo non si dimostra molto interessato mentre gli altri due dichiarano che visiteranno il sito e, se lo troveranno valido, non escludono di farne uso in futuro.

Appendice 2: Questionari su Padovanet

1) Responsabili e curatori

2) Utenti

Responsabili e curatori

1. Il sito è stato notevolmente rivisto in tempi recenti, quali sono state le vostre linee guida per la riprogettazione?
2. Il sito risponde bene, soprattutto nella sezione di governo, ai criteri di trasparenza amministrativa richiesti o incoraggiati dalle normative vigenti. Vi sono state resistenze all'interno dell'ente nell'attuare tale processo? E se sì di quale natura?
3. Qual è il feedback degli utenti rispetto a questo vostro lavoro? Qual è il livello di utilizzo delle forme di interattività offerte sul sito? Tutto ciò corrisponde alle vostre attese e perché?
4. In Padovanet è data un'esauritiva ed efficace panoramica della città dal punto di vista turistico e dell'amministrazione con i suoi servizi, com'è proprio della maggior parte delle reti civiche italiane. Recentemente è stata aggiunta una sezione dedicata al no-profit, pensate di proseguire ulteriormente nell'apertura a tematiche sociali? E se sì quali sono i progetti di più prossima realizzazione in proposito?
5. La comunicazione pubblica per sua natura non può prendere posizione su temi di carattere conflittuale, tuttavia la mancata trattazione di temi sentiti come problematici dai cittadini non comporta il rischio che il rapporto di questi ultimi con Padovanet resti esclusivamente quello utilitaristico (anche se legittimo) di fruizione di servizi?
Ciò non contraddice l'idea di rafforzare tramite la rete lo spirito identitario della comunità? Cosa si potrebbe fare secondo Lei?

Utenti

1. Lei conosce la Rete civica di Padova/il sito www.padovanet.it? Come n'è venuto/a a conoscenza (Segnalazione da parte di altre persone/utenti, media, motori di ricerca, navigazione)?
2. Lei utilizza il sito per trovare informazioni sulla città ed il comune, per scaricare moduli ed usufruire di servizi amministrativi o per quali altre ragioni?
3. Ha mai contattato via e-mail un ufficio o un responsabile politico o amministrativo del comune? Ha avuto risposta? In quali tempi? Si ritiene soddisfatto/a?
4. Come giudica le informazioni presenti sul sito? E come i servizi? Quali migliorie suggerisce?
5. Lei si riconosce nell'immagine della città che il sito fornisce? Che argomenti ulteriori andrebbero inseriti secondo Lei?

© GIANLUIGI ZARANTONELLO 2002-2006 - www.gianluigizarantonello.it