

I libri del Fondo sociale europeo

ISSN 1590-0002

L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è un Ente pubblico di ricerca istituito con D.P.R. 30 giugno 1973 n° 478. Opera per lo sviluppo dei sistemi della formazione, dell'orientamento e delle politiche del lavoro svolgendo e promuovendo attività di studio, ricerca, sperimentazione, valutazione, consulenza ed assistenza tecnica e fornendo supporto tecnico-scientifico allo Stato, alle Regioni e province autonome, agli Enti locali.

Commissario straordinario
Carlo dell'Aringa

Direttore generale
Antonio Francioni

La Collana *I libri del Fondo sociale europeo* raccoglie i risultati tecnico-scientifici conseguiti nell'ambito del Piano di attività ISFOL per la programmazione di FSE 2000/2006 "PROGETTI OPERATIVI: Azioni per l'attuazione del Programma Operativo Nazionale Ob.3 AZIONI DI SISTEMA e del Programma Operativo Nazionale Ob.1 ASSISTENZA TECNICA E AZIONI DI SISTEMA (Misura II.1)".

La Collana *I libri del Fondo sociale europeo* è curata da Isabella Pitoni, responsabile del Progetto ISFOL Informazione e Pubblicità per il FSE.



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Dipartimento per le politiche del lavoro
e dell'occupazione e tutela dei lavoratori

UFFICIO CENTRALE OFPL

ISFOL

Il FSE nel WEB: analisi della comunicazione attraverso Internet

Il volume raccoglie i risultati di una ricerca coordinata dal Progetto CDS/Informazione e Pubblicità dell'ISFOL in attuazione del Programma Operativo Nazionale Ob.3 "AZIONI DI SISTEMA" nell'ambito della Misura F2.

Sono autori del volume:

Cap. 1 Isabella Pitoni; Cap. 2-3 Chiara Carlucci. Appendice A: *Siti ufficiali delle Regioni e Province autonome* Francesca Aquilanti pp. 89-129, Giuseppina Di Iorio pp. 131-171; Appendice B: *Siti ufficiali paesi Unione europea* Marzia Giovannetti pp. 173-213, Silvia Mussolin pp. 215-255.

Si ringrazia Gaia Colombo.

Responsabile per la programmazione editoriale della collana *I libri del Fondo sociale europeo*: Aurelia Tirelli

Sommario

Capitolo I

1.	L'informazione gestita dal sistema pubblico	p.	11
1.1	Le linee di architettura istituzionale dell'Unione europea	p.	15
1.2	Il quadro culturale	p.	27
1.3	Il quadro dei Fondi strutturali	p.	29
1.4	Lo scenario italiano	p.	33
1.5	Prospettive aperte	p.	37

Capitolo II

2.	L'Italia nell'Europa	p.	41
2.1	L'esigenza di ricerca	p.	45
2.2	Il metodo	p.	49
2.3	Valutare Internet	p.	51

Capitolo III

3.	Le schede e l'analisi: trend degli indicatori	p.	63
3.1	Riconoscibilità del sito web	p.	65
3.2	Analisi degli indicatori	p.	69
3.3	Sinossi siti Regioni e Province autonome	p.	70
3.4	Sinossi siti paesi Unione europea	p.	75
3.5	Informazioni emerse dall'analisi dei siti	p.	79
3.6	Conclusioni possibili	p.	83

Appendici

A.	Siti ufficiali delle Regioni e Province autonome	p.	89
B.	Siti ufficiali paesi Unione europea	p.	173

CAPITOLO I

1. L'informazione gestita dal sistema pubblico: da criticità a valore socioeconomico

La panoramica delle politiche europee per lo sviluppo dell'*Europa delle conoscenze* e della *Società dell'informazione* (SI) si è recentemente arricchita di uno specifico e cruciale ambito applicativo relativo al settore dell'informazione gestita dal sistema pubblico.

Tale ambito viene considerato come un'estensione attuativa strategica delle pregresse politiche comunitarie della SI.

Prima di affrontare in modo specifico il tema dell'informazione pubblica, oggetto d'interesse in questa sede, appare utile richiamare i termini essenziali che connotano l'ampiezza concettuale, la trasversalità applicativa e le potenzialità innovative del tema della SI. Ciò al fine non solo di contestualizzare meglio i contributi presentati nel volume ma anche di evidenziare la rilevanza e l'urgenza dei conseguenti adeguamenti qualitativi da apportare sul piano scientifico-culturale e tecnico-operativo nei molti e diversi sistemi pubblici in cui la SI impatta.

La SI è un sistema integrato di linee d'intervento che poggia su un quadro culturale di riferimento definito e che si sviluppa lungo filiere tematiche e settoriali ad ampio spettro applicativo.

Il tema della SI nelle politiche comunitarie ha pertanto una struttura a carattere trasversale con un approccio di *mainstreaming* negli orientamenti operativi dell'Unione. Tale approccio presuppone la confluenza di diversi *input* (materiali ed immateriali) da molteplici fonti finanziarie comunitarie e di cofinanziamenti nazionali e la parallela affluenza di contributi ad elevato valore aggiunto verso diversi ambiti sociali ed economici.

Le linee della SI sono state sviluppate con intensità crescente nell'arco dell'ultimo quinquennio attraverso un disegno architettonico ed infrastrutturale espresso tramite una serie di piani d'azione ed interventi integrati a carattere *intrasettoriale*, approvati e varati a livello di conferenze intergovernative, con particolare enfasi dal Consiglio europeo di Feira del giugno 2000 in cui si è varato il primo piano d'azione eEurope 2002, quale asse portante della strategia di Lisbona intesa a fare dell'economia europea «l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e più dinamica del mondo, migliorando il livello di occupazione, coesione e sviluppo sociale».

A seguito di tale orientamento generale e delle sue progressive linee attuative, le dimensioni applicative della SI sono così sintetizzabili:

- **Piano d'azione quadro eEurope 2002¹:** per creare un contesto favorevole agli investimenti privati e pubblici, alla creazione di nuovi posti di lavoro, alla crescita della produttività ed alla modernizzazione dei servizi pubblici al fine di garantire a tutti i cittadini la possibilità di partecipare alla società dell'informazione globale;
- **Piano d'azione eGovernment²:** per l'innovazione della comunicazione *da e con* le Pubbliche Amministrazioni e la loro fruibilità da parte dei cittadini e delle utenze in genere, con particolare riferimento allo sviluppo ed alla diffusione dei servizi pubblici interattivi;
- **Piano d'azione eLearning³:** per lo sviluppo dei sistemi d'istruzione ed i processi di apprendimento, visti in una logica non solo di *life long*, bensì prevalentemente di *lifewide learning* (apprendimento formale, non formale, informale). Da sottolineare che entro il 2002 la Commissione adotterà una proposta relativa ad uno specifico programma di eLearning che sarà incentrato sull'attuazione degli obiettivi del medesimo piano d'azione da un punto di vista didattico e coprirà il periodo 2004-2006. La Commissione sta inoltre elaborando un'analisi valutativa del mercato europeo dell'apprendimento elettronico, anche sotto gli aspetti giuridici, economici e sociali al fine di individuare gli ostacoli allo sviluppo del mercato eLearning ed alla individuazione di relativi correttivi;
- **Piano d'azione eContent⁴:** a sostegno del processo di digitalizzazione dei contenuti e delle informazioni, specie quelli gestiti dalla Pubblica Amministrazione, da trasferire e rendere fruibili con sicurezza nella SI

¹ *eEurope 2002: un quadro normativo comunitario per la valorizzazione delle informazioni del settore pubblico* (COM n. 607 del 23.10.2001), in fase di completamento, e successivo *eEurope 2005: una società dell'informazione per tutti. Piano d'azione da presentare per il Consiglio europeo di Siviglia 21 e 22 giugno 2002* (COM n. 263 del 28.5.2002).

² Presidenza del Consiglio dei ministri, Dipartimento della funzione pubblica, *Piano di azione e-government* <www.pianoegov.it/open.asp?cat=3>.

³ *Piano d'azione eLearning: pensare all'istruzione di domani* (COM n. 172 del 28.3.2001).

⁴ *Decisione del Consiglio del 22 dicembre 2000 che adotta un programma comunitario pluriennale inteso a incentivare lo sviluppo e l'utilizzo dei contenuti digitali europei nelle reti globali e a promuovere la diversità linguistica nella società dell'informazione* (GUCE n. 214 del 18.1.2001).

europea. In tale ambito è anche attivo lo specifico programma IDA per lo scambio di dati;

- **Piano d'azione eBusiness**: per lo sviluppo e l'innovazione delle attività economiche ed il più ampio accesso alle informazioni, nel quadro delle linee applicative della *new e net economy* e **Piano d'azione eHealth** a sostegno dello sviluppo dei sistemi e dei servizi socio-sanitari ad accesso remoto⁵.

Tali piani d'azione fissano obiettivi strategici per specifici ambiti di riferimento. La realizzabilità di tali obiettivi e l'applicabilità delle relative linee d'intervento è assicurata dalla presenza integrata della SI in tutti i principali canali d'intervento comunitario, quali i Fondi strutturali, le iniziative ed i programmi. In sintesi, si ricordano al riguardo:

- **Il VI° Programma quadro di ricerca e sviluppo tecnologico** prevede diverse linee di investimenti su tematiche connesse alla SI, quali in particolare: a) sistemi d'intelligenza diffusa; b) commercio elettronico e mobile; c) tecnologie che rafforzano la sicurezza delle transazioni e delle infrastrutture; d) nuovi strumenti e nuovi metodi di lavoro incentrati sulle Tecnologie della informazione e della comunicazione (TIC); e) tecnologie per la formazione e l'istruzione e sistemi di capitalizzazione della conoscenza sia per le imprese che per l'eGovernment. A riguardo di quest'ultimo, apre addirittura la possibilità di definire modalità di riutilizzo dell'informazione pubblica a scopo economico. Tali linee rendono possibili, in sede locale, interventi a carattere scientifico-operativo che integrano la promozione di progetti e sedi d'eccellenza scientifica con attività e funzioni formative ad ampio spettro ed applicabilità.
- **Fondi strutturali**, con particolare riferimento al **FSE** per il quale la SI è, come noto, addirittura uno dei tre *mainstreaming* (insieme con pari opportunità e sviluppo locale) in funzione dei quali va orientata la pianificazione e la finalizzazione delle azioni formative.
- Programma **Leonardo da Vinci**, per il quale la SI ha analogo carattere di orientamento prioritario per il disegno e la valutazione dei progetti.

⁵ Compresi in *eEurope 2005*, cit.

- **Programmi e progetti specifici a carattere settoriale e/o tematico**, quali ad esempio quelli per lo sviluppo della multimedialità, per la tutela e la diffusione della cultura e dell'arte, ecc.
- Azioni ed interventi per l'**informazione sul funzionamento della Comunità europea** (diffusione delle conoscenze su politiche generali e specifiche, su risorse ed opportunità disponibili nei vari ambiti, sul funzionamento dell'UE e sui processi in atto, con particolare riferimento ad occupazione, sviluppo, integrazione, ecc). Sono un insieme di iniziative, programmi, reti, infrastrutture volto alla reale edificazione della cittadinanza europea ed alla promozione delle prassi di consultazione e dialogo (*cultura della Governance*). Tale sistema si articola soprattutto tramite:
 - *networks* a carattere informativo-documentale quali sedi e fonti di informazione e documentazione qualificata sull'UE (Centri di documentazione, sportelli informativi, ecc.);
 - reti e sistemi documentali telematici specialistici, da utilizzare per la promozione del dialogo sociale e della comunicazione interistituzionale, nonché per la facilitazione dell'accesso dei cittadini ai servizi ed alle informazioni delle amministrazioni pubbliche.

Le azioni e gli interventi per l'informazione sul funzionamento della Comunità europea rappresentano un aspetto delle politiche comunitarie per la SI in sensibile evoluzione e sviluppo. La comunicazione interistituzionale tra i Paesi membri e l'Unione europea è stata di recente oggetto di una comunicazione della Commissione nella quale viene delineato «un nuovo quadro di cooperazione per le attività di politica dell'informazione e della comunicazione nell'UE»⁶. Con tale comunicazione la Commissione mira a stabilire, come più volte richiesto dal Parlamento, una strategia comune nel campo delle politiche informative sull'Unione stessa e della comunicazione tra società civile e struttura burocratica comunitaria. Il complesso ed articolato documento, approvato dalla Commissione il 2 luglio 2002, traccia una nuova architettura dei servizi di informazione e comunicazione della Commissione

⁶ *Un nuovo quadro di cooperazione per le attività di politica dell'informazione e della comunicazione nell'Unione europea* (COM n. 354 del 27.6.2001).

e della rete di connessione con le strutture informative degli Stati membri. È interessante citare il documento in questa sede in quanto testimonia lo sforzo in atto, da parte della Commissione, di rifondare la propria politica di informazione e la comunicazione con i cittadini, dimostrando come la concreta attuazione delle politiche comunitarie della SI presupponga in primo luogo una consapevole applicazione delle stesse alla struttura comunitaria.

Nello scenario sin qui delineato, si inquadrano le più recenti politiche dell'UE in tema di valorizzazione dell'informazione nel settore pubblico. Il tema di nostro interesse in questa sede è oggetto di interventi di rilevanza cruciale sia a carattere specifico che di ampio respiro, come dimostrato dalla recente produzione normativa e documentale. Tale letteratura è analizzabile sotto diverse chiavi di lettura, riconducibili a tre filoni fondamentali:

- A. l'ottica normativa ed istituzionale orientata alla promozione regolamentata dei processi informativi dedicati al settore della Pubblica Amministrazione;
- B. l'approccio culturale ampio volto a fare il punto e diffondere modelli culturali condivisi (o condivisibili) di uso innovativo e strategico dell'informazione pubblica, nel quadro di riferimento dell'Europa della conoscenza;
- C. l'approccio strutturale e finanziario che pone il tema su indicato in posizione rilevante in tutti i principali strumenti finanziari e politiche attive per lo sviluppo socio-economico: dai Fondi strutturali, ai Programmi ed Azioni specifici in tema di qualificazione delle risorse umane e professionali.

Per ciascuno di tali filoni o chiavi di lettura del tema, indichiamo i documenti comunitari che ci appaiono basilari e ne sottolineiamo i contenuti e le implicazioni per le linee di sviluppo della comunicazione nel settore pubblico.

1.1 Le linee di architettura istituzionale dell'UE

L'ambito normativo e politico-istituzionale è certamente quello in cui si ravvisano le novità più rilevanti.

Il primo piano va indubbiamente riservato al documento *La governance europea: un libro Bianco*⁷ (d'ora in poi *Libro Bianco*). La portata innovativa

⁷ COM n. 428 del 5.8.2001.

del documento si esplica a più livelli: i presupposti da cui parte e gli obiettivi strategici che si propone, l'architettura ed il modello attuativo di tale strategia, le ricadute attese nel sistema istituzionale e nel tessuto sociale europeo. I presupposti poggiano sulla presa d'atto del cosiddetto paradosso storico in atto, ovvero la coesistenza di percezioni contrastanti in merito all'Unione europea da parte dell'opinione pubblica, la quale tende a considerarla inefficace rispetto alla risoluzione delle politiche sociali principalmente attese ed al contempo invasiva e vincolante nella vita collettiva ed individuale. Il primo elemento di forte novità del *Libro Bianco* risiede dunque nel quadro di partenza, esito di una valutazione critica approfondita del posizionamento dell'Unione nel tessuto socio-culturale dei Paesi membri e dunque del reale stato di edificazione dell'Europa dei cittadini.

Le conclusioni emerse inducono la Commissione a delineare una strategia riformatrice di vasto respiro e profilo della performance dell'Unione attraverso l'innovazione e la maggior qualificazione della cosiddetta *governance*, definita come l'insieme delle norme, dei processi e comportamenti istituzionali che influiscono sul modo in cui le competenze dell'Unione sono esercitate, con specifico riferimento a cinque principi politici ritenuti basilari: *apertura, partecipazione, responsabilità, efficacia e coerenza*.

Su questa base viene delineato il modello o l'architettura del *Libro Bianco* concernente gli orientamenti generali e la nuova missione della *governance* europea, l'insieme delle auspicabili politiche attuative e degli specifici cambiamenti istituzionali (a livello funzionale, normativo e processuale) necessari per ciascuno dei su indicati principi cardine di riferimento. La realizzazione di questa nuova architettura istituzionale presuppone tuttavia come ipotesi di fondo l'azione concertata di tutte le istituzioni europee, degli Stati membri a livello centrale e regionale e della società civile.

Tale coinvolgimento si basa sullo sviluppo di una cultura della consultazione che sarà garantita tramite la messa a punto di un *codice di condotta comprendente criteri qualitativi minimi* (standard) relativi a temi, tempi, soggetti e modalità della consultazione. Tali standard minimi opereranno fin dalla fase costruttiva del nuovo processo istituzionale, lungo tutto l'arco del suo monitoraggio funzionale fino, e per certi versi in particolare, alla valutazione d'impatto delle varie innovazioni concertate in specifici contesti di applicazione. Al di là dello spessore progettuale e della evidente complessità strutturale del documento, va tuttavia sottolineato come lo spirito peculiare del *Libro Bianco* non sia prescrittivo o procedurale, ma al contrario enfatici

principi, disegni scenari e sfide, dia orientamenti di percorso e tracci metodologie innovative di lavoro, rimandando totalmente alla concertazione su indicata la definizione delle scelte operative e dei contenuti di merito della nuova *governance*.

Il riferimento a tale documento non deve apparire troppo alto o lontano rispetto al tema sotto osservazione in questa sede, il *Libro Bianco* costituisce infatti non solo il quadro di riferimento strategico, ma anche quello politico-culturale entro cui (o per lo meno in sintonia con il quale) va avviata la riflessione concreta su ruoli, performances e risultati attesi dalla Pubblica Amministrazione dei Paesi membri in termini di comunicazione istituzionale. Le proposte conclusive del *Libro Bianco*⁸, formulate alla luce dei cinque su indicati principi politici cardine della *governance* europea - apertura, partecipazione, responsabilità, efficacia e coerenza - mirano a conseguire diversi risultati, tra i quali «*un coinvolgimento più efficace degli operatori nazionali nella formulazione, applicazione ed attuazione delle norme e dei programmi comunitari. Questo sarà il risultato delle proposte relative al dialogo, al decentramento, al rafforzamento della cooperazione amministrativa. Inoltre più gli operatori regionali e nazionali parteciperanno alle politiche europee, più saranno in grado di informare i cittadini al riguardo*». Si richiama e sottolinea dunque in modo esplicito e diretto il ruolo cruciale delle istituzioni nazionali, ma soprattutto locali, come interfaccia comunicativa tra i diversi livelli e sistemi di *governance* europea.

La comunicazione intra-istituzionale è dunque intesa come il terreno fertile in cui sedimentare il processo di elaborazione delle politiche dell'UE e promuovere la concreta partecipazione dei cittadini e delle organizzazioni alla definizione di tali politiche.

Il piano base per il disegno e l'attuazione delle politiche comunitarie per la SI va invece identificato, come accennato in premessa, in eEurope 2002 che rappresenta il primo documento programmatico dal quale si sono andati sviluppando i diversi piani settoriali o tematici. La metodologia attuativa di

⁸ Nel dettaglio: 1. strutturare le relazioni dell'Unione europea con la società civile; 2. sfruttare meglio le competenze e l'esperienza pratica delle autorità regionali e locali; 3. rafforzare la fiducia del pubblico su come i responsabili politici si avvalgono dei pareri degli esperti; 4. contribuire ad una definizione più chiara degli obiettivi politici dell'Unione e rendere le politiche più efficaci; 5. stabilire le condizioni per costruire agenzie europee di regolamentazione; 6. ridefinire i ruoli e le responsabilità delle istituzioni.

eEurope 2002 si è basata sulle seguenti opzioni prioritarie: a) accelerare gli interventi giuridico-normativi; b) rifocalizzare i programmi esistenti di supporto finanziario; c) azioni di benchmarking.

eEurope 2002 è stato lanciato dalla Commissione l'8 dicembre 1999 ed approvato dai capi di Stato e di governo durante il Consiglio europeo di Feira del giugno 2000 per fissare gli obiettivi operativi per favorire l'eccellenza europea in un'economia basata sulle conoscenze nella sua specifica dimensione digitale. La sua attuazione ha previsto la definizione di Piani di azione nazionali incentrati su 10 linee strategiche, l'ultima delle quali è appunto la *Pubblica Amministrazione on-line* ovvero utilizzare le TIC per avvicinare i cittadini alle informazioni, ai servizi ed alle procedure decisionali dell'amministrazione pubblica⁹.

Nel corso del Consiglio europeo di Feira è stato approvato l'Action Plan (AP) 2002 che rappresenta un elemento cruciale nella strategia di innovazione dell'economia europea. In particolare l'obiettivo generale dell'AP è portare velocemente l'Europa in una dimensione *on line* attraverso:

- promozione dell'accesso e dell'utilizzo di Internet;
- individuazione di parametri di economia, sicurezza e rapidità;
- predisposizione di adeguati investimenti in risorse umane e competenze.

I risultati d'attuazione di eEurope 2002 sono stati presentati al Consiglio europeo di Nizza ed a quello di Stoccolma¹⁰ ed hanno stimolato in ciascun paese membro piani d'azione specifici¹¹.

⁹ Per un'analisi più approfondita del processo attuativo di eEurope e, più complessivamente, del tema della società dell'informazione nel quadro di riferimento comunitario, si veda: *La società dell'informazione e l'Europa delle conoscenze: tendenze e politiche comunitarie* a cura di I. Pitoni, Milano, Angeli, 2001 ed anche *La Società della conoscenza: politiche, modelli e strumenti nella documentazione comunitaria* a cura di I. Pitoni, Roma, Isfol, 2000.

¹⁰ *Aggiornamento in merito all'iniziativa eEurope 2002 elaborato dalla Commissione europea per il Consiglio europeo di Nizza* (COM n. 783 del 29.11.2000); *eEurope 2002: impatto e priorità* (COM n. 140 del 13.3.2001). Altre informazioni più dettagliate ed aggiornate sono reperibili sul sito di eEurope <http://europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm#benchmarking/index>.

¹¹ Per l'Italia cfr. infra § 1.4.

A seguito di tali valutazioni sostanzialmente positive e motivanti, le politiche comunitarie a sostegno della SI hanno registrato un'accelerazione consistente. Ciò è desumibile da diversi elementi che stanno agendo in modo parallelo ed integrato. Un primo elemento da evidenziare è il progressivo spostamento e la concentrazione di risorse e strumenti per la SI da fonti e iniziative diversificate verso piani d'azione integrati che assumono per la Commissione valore strategico e che integrano e rafforzano la logica fondativa di eEurope 2002 e 2005.

Da citare come esempio tipico di accentramento il caso del programma quinquennale *PROMISE*¹² lanciato nel 1998 con una dotazione finanziaria di 25 milioni di Euro e volto ad incentivare la Società dell'informazione in Europa. Il programma, in scadenza come eEurope 2002 alla fine del corrente anno, ha avuto nella sua prima fase attuativa, un carattere abbastanza generico incentrato su due obiettivi fondamentali:

1. promuovere azioni di sensibilizzazione tramite bollettini informativi, siti web, studi ed indagini ed azioni mirate rivolte ai leader d'opinione ed a gruppi target, quali le PMI;
2. favorire le potenzialità socio-economiche tramite specifici progetti pilota, studi ed indagini ricognitive delle iniziative in atto negli Stati membri, promozione di scambi di *know how* e di dibattito in rete.

Il programma *PROMISE*, pur avendo ottenuto una positiva valutazione intermedia, ha avuto una più puntuale finalizzazione. I suoi orientamenti generali sono stati infatti rivisti e concentrati sul sostegno del piano d'azione di eEurope 2002, con particolare riferimento all'analisi comparativa delle realtà attuative nei Paesi membri.

L'elemento decisivo per lo sviluppo delle politiche della Commissione sulla SI è tuttavia legato alla predisposizione, su richiesta del Consiglio europeo di Barcellona, del nuovo piano d'azione eEurope 2005 ed alla sua adozione da parte della Commissione il 28 maggio 2002¹³.

¹² *Decisione del Consiglio del 30 marzo 1998, che adotta un programma comunitario plurienale per incentivare la realizzazione della Società dell'Informazione in Europa* (GUCE serie L n. 107 del 7.4.1998).

¹³ *eEurope 2005*, cit.

Il nuovo piano d'azione ha l'obiettivo di incoraggiare la produzione di servizi, applicazioni e contenuti sicuri, basati su un'infrastruttura a banda larga ampiamente accessibile. Per raggiungere tale obiettivo enfatizza la necessità di predisporre un ambiente propizio agli investimenti privati e di stimolare le imprese ad adeguarsi all'economia della conoscenza. In termini molto generali, il piano d'azione delinea un approccio coordinato alle politiche europee in materia di SI, nel quadro della strategia socio-economica di Lisbona «intesa a fare dell'Europa entro il 2010, l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, migliorando il livello di occupazione e di coesione sociale».

Il piano si articola in due categorie di azioni ad effetto sinergico: da un lato stimolare *servizi, applicazioni e contenuti* relativi tanto ai servizi pubblici *on line* che all'e-business; dall'altro sviluppare *l'infrastruttura di base a banda larga ed agli aspetti legati alla sicurezza*. È possibile individuare quattro strumenti distinti di intervento:

1. Misure di politica generale

Sono particolarmente interessanti ai nostri fini, perché sono volte essenzialmente a riesaminare ed adattare le normative nazionali con quella europea, ad evitare che tale normativa europea ostacoli la concorrenza e favorisca l'interoperabilità, a migliorare l'accesso a reti di diverso tipo ed attestare e stimolare l'impegno dei responsabili politici. A tal fine, eEurope 2005 individua i seguenti obiettivi operativi e linee specifiche di intervento che presuppongono l'intervento pubblico, quale portatore di un peculiare valore aggiunto:

- collegare le pubbliche amministrazioni, le scuole ed i centri di cura alle reti a banda larga;
- offrire servizi pubblici interattivi, accessibili a tutti su piattaforme diverse;
- fornire servizi sanitari *on line*;
- eliminare gli ostacoli all'installazione delle reti a banda larga;
- riesaminare la normativa relativa all'e-business;
- istituire una task force sulla sicurezza informatica.

2. Facilitare lo scambio di buone prassi e di progetti dimostrativi.

3. Attuare un sistema di monitoraggio e riorientamento delle misure di politica generale attraverso **l'analisi comparativa** dei risultati in progress nei vari Stati membri.

4. Garantire il **coordinamento generale** delle politiche esistenti, attraverso la costituzione di un gruppo direttivo che assicurerà la sinergia tra le azioni proposte e garantirà un corretto scambio di informazioni tra i responsabili politici nazionali ed europei ed il settore privato.

Un ulteriore decisivo fattore di accelerazione della SI va infatti individuato nella predisposizione ed applicazione di specifici programmi connessi al processo attuativo di eEurope 2002 e 2005, volti a stabilire criteri e percorsi di monitoraggio e valutazione dei risultati. Esempi di particolare rilievo in tal senso sono desumibili da:

- a. **l'analisi comparativa** dei progressi dell'iniziativa eEurope 2002 ¹⁴;
- b. il programma pluriennale 2003-2005 **MODINIS** per il monitoraggio del piano d'azione eEurope, la diffusione della buona prassi ed il miglioramento della sicurezza delle reti e dell'informazione ¹⁵.

a. Il primo testo suindicato affronta specificatamente la terza tipologia d'azione prevista da eEurope 2002, ovvero la messa a punto ed applicazione di metodologie di *benchmarking* dell'economia europea in tema di accesso ed uso di Internet. In estrema sintesi relativamente ad Internet vengono valutati i seguenti fondamentali parametri ¹⁶:

- livello di penetrazione nelle transazioni economiche
- costi di accesso per aziende e privati
- sicurezza dei dati
- integrazione nel sistema scolastico
- utilizzo nei contesti lavorativi
- utilizzo nei contesti produttivi che praticano commercio elettronico

¹⁴ *Analisi comparativa dei progressi dell'iniziativa eEurope* (COM n. 62 del 5.2.2002).

¹⁵ *Proposta di decisione del Consiglio recante adozione di un programma pluriennale (2003-2005) per il monitoraggio del piano d'azione eEurope, la diffusione della buona prassi e il miglioramento della sicurezza delle reti e dell'informazione (MODINIS)* (COM n. 425 del 26.7.2002).

¹⁶ Dati validi al dicembre 2001.

- presenza di Internet nella vita sociale e dei cittadini e, soprattutto, nelle funzioni delle istituzioni pubbliche, secondo la filosofia dell'eGovernment.

Le conclusioni in merito affermano che molti Stati europei dovrebbero fare intensi sforzi per creare un ambiente più favorevole per più elevati livelli di penetrazione di Internet nell'economia¹⁷ e nella vita sociale ed istituzionale¹⁸ in genere. I risultati sin qui monitorati indicano infatti un lungo cammino da percorrere e soprattutto rilevano l'esigenza di una sostanziale accelerazione dei trend di raggiungimento degli obiettivi di eEurope 2002.

b. Il programma pluriennale *MODINIS* coprirà il periodo 2002/2005, con una dotazione finanziaria di circa 25 milioni di Euro e sarà volto ad integrare gli sforzi compiuti dai vari Stati membri a livello nazionale per trasformare l'Europa in un'economia basata sulla conoscenza, nel quadro della strategie di Lisbona .

I principali obiettivi strategici di *MODINIS* saranno:

- sorvegliare le prestazioni degli Stati membri, raffrontandole con le migliori del mondo, e promuovere le opportune azioni politiche;
- analizzare ed individuare la buona prassi specifica di eEurope, sviluppando meccanismi per lo scambio di esperienze;
- analizzare le conseguenze l'impatto socio-economico della SI, al fine di individuare adeguate risposte politiche, in termini di competitività dell'industria e di coesione socioeconomica.

Per realizzare tali obiettivi il programma finanzia le seguenti tipologie di azioni:

¹⁷ Rispetto al parametro dei costi di accesso, l'Italia indica costi molto superiori alla media europea ed ai valori dei Paesi europei maggiori consumatori di Internet, quali Finlandia, Islanda, Svezia, Norvegia, Gran Bretagna.

¹⁸ Nella scala europea di accesso Internet da parte dell'intera popolazione, emergono tre paesi leader: Olanda, Svezia e Danimarca seguiti da Finlandia e Gran Bretagna. L'Italia è al di sotto della media europea del 40% e rimane tra i paesi più arretrati.

- raccolta ed analisi di dati sulla base di nuovi indicatori di valutazione comparativa;
- studi finalizzati ad individuare esempi trasferibili di buona prassi in Europa;
- workshop e studi per analizzare l'adeguamento dell'industria ai mutamenti strutturali indotti dalle tecnologie digitali e dalla trasformazione della società;
- sostegno al forum sulla SI cui parteciperanno esperti portatori di ampie fasce di interessi che consiglieranno la Commissione in merito agli scenari ed alle sfide aperte dalla SI.

Al di là degli approfondimenti del percorso di attuazione di eEurope 2002 e 2005, è più utile soffermarci di seguito su un testo strettamente correlato al tema oggetto di questo volume, ovvero *eEurope 2002: un quadro normativo comunitario per la valorizzazione delle informazioni del settore pubblico*¹⁹.

Il documento costituisce uno sviluppo attuativo di ultima generazione e di fatto apre uno specifico filone d'intervento comunitario concernente l'informazione pubblica. In particolare, il documento avvia una riflessione organica mai impostata prima su caratteristiche, tipologie e valore economico attribuibile alle informazioni detenute dalle PA.

Il principio ispiratore del documento, assolutamente innovativo e per certi versi rivoluzionario è il diritto generale di riutilizzare a scopi economici le informazioni del settore pubblico «ogni qualvolta l'informazione detenuta dal settore pubblico è in linea di principio accessibile deve poter essere riutilizzata per fini commerciali».

La stessa definizione operativa del concetto di informazione è per altro ampia ed onnicomprensiva «qualsiasi contenuto a prescindere dal supporto (cartaceo o elettronico) o registrazione sonora, visiva od audiovisiva».

Per quanto concerne invece la definizione di *ente pubblico*, si accoglie come punto utile di partenza la definizione adottata nelle direttive sugli appalti pubblici²⁰.

¹⁹ Cit.

²⁰ Definizione di cui all'articolo 1 della Direttiva 92/50 del 18 giugno 1992 che coordina le procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di servizi.

Sulla base di tali osservazioni vengono lanciate una serie di proposte operative volte all'organizzazione e promozione della fruibilità economica di tale potenziale sul mercato interno.

Le informazioni ritenute più interessanti sotto il profilo del potenziale economico sono quelle geografiche, commerciali, quelle inerenti il traffico, le informazioni tecnico-scientifiche (prevalentemente sanitarie) e quelle socio-economiche. Tra queste ultime vengono considerate le informazioni di natura giuridica, tecnico-amministrativa, sociali, statistico-economiche, culturali.

In questo contesto, il documento citato apre una prospettiva assolutamente innovativa attraverso l'affermazione dei seguenti concetti chiave:

- migliorando l'uso delle informazioni in possesso delle amministrazioni pubbliche, tramite la loro reperibilità in rete, si otterrebbero vantaggi per tutti i cittadini dell'UE, le imprese e lo stesso settore pubblico;
- l'informazione in possesso del sistema pubblico presenta un rilevante potenziale economico. L'informazione istituzionale costituisce infatti una materia prima fondamentale per l'affermazione di prodotti digitali di informazione fortemente innovativi, in particolare per le applicazioni Internet senza filo;
- riconosciuta la peculiarità dell'informazione del settore pubblico dal punto di vista democratico e di servizio civico, si sottolinea il carattere di importante risorsa contenutistica con un notevole potenziale economico. Ciò significa che le Pubbliche Amministrazioni sono una rilevante fonte per l'industria dei contenuti²¹, la quale rappresenta oggi, secondo stime della Commissione, il 5% del PIL europeo realizzato da circa quattro milioni di posti di lavoro.

La strategia d'azione proposta dal documento si muove lungo due direzioni principali:

²¹ Ne fanno parte i prodotti e gli strumenti per l'informazione quali in particolare la produzione e gestione di sistemi e basi di dati, l'editoria multimediale, il marketing e la pubblicità, i prodotti educativo/formativi.

- la **sperimentazione** ed il **dialogo** mediante il finanziamento di progetti esemplari e lo scambio di migliori pratiche a livello europeo. Tale linea di lavoro si baserà su tre azioni principali:
 - 1) finanziamento di progetti concernenti le informazioni del settore pubblico nell'ambito del programma *Tecnologie della società dell'informazione* (TSI);
 - 2) finanziamento di progetti orientati al mercato (meta dati e partnership pubblico-private) nell'ambito del programma *eContent*;
 - 3) finanziamento di progetti connessi all'offerta di informazioni del settore pubblico nell'ambito del programma IDA II.
- la **legislazione**, tramite lo studio di *un sistema di armonizzazione minima* europea delle condizioni di *valorizzazione commerciale* delle informazioni detenute dalle PA.

La seconda linea di lavoro è di gran lunga la più complessa e di medio termine, poiché presuppone una regolamentazione quadro (probabilmente tramite specifiche direttive) che sia in grado di stabilire livelli minimi di armonizzazione su aspetti delicatissimi, quali (per citare solo alcuni tra i più rilevanti):

- modalità di fruizione ed accesso alle informazioni valorizzate sul piano commerciale;
- criteri di determinazione di prezzi e tariffe per l'utilizzo dei dati ed equità delle transazioni, divieto di accordi in esclusiva;
- normativa in materia di protezione dei dati e delle informazioni che non potranno essere valorizzate sul piano commerciale;
- diritti di proprietà intellettuale.

Le prime conclusioni tracciate dal documento affermano che la «mancanza di condizioni chiare e coerenti che regolino l'utilizzo delle informazioni del settore pubblico per fini commerciali impedisce di realizzare appieno il potenziale economico di tali dati nell'era digitale e quindi ostacola lo sviluppo di un vero e proprio mercato dell'informazione».

In considerazione delle eccezionali dimensioni concettuali di tale presupposto e delle altrettanto rilevanti problematiche attuative ai vari ambiti e livelli dei sistemi socio-economici coinvolti, la comunicazione della commis-

sione si propone di delimitare, attraverso uno specifico e ben strutturato piano di lavoro, il quadro di riferimento logico ed operativo per affrontare il problema. Nello specifico, si attiverà la partecipazione di tutte le parti sociali ed istituzionali interessate tramite l'istituzione di un gruppo tecnico per la promozione dei dati pubblici digitali che fungerà da piattaforma di coordinamento e cassa di risonanza.

1.2 Il quadro culturale

Sulle tematiche più ampiamente culturali ed educative va invece segnalata la comunicazione della commissione *Realizzare uno spazio europeo dell'apprendimento permanente*²⁵.

Il documento parte da un fondamentale aggiornamento concettuale di *apprendimento permanente*, che sposta l'enfasi dalla concezione cronologica (dalla scuola di base, alla formazione in età attiva e post lavorativa) e sostanzialmente legata al ciclo socio-lavorativo (*lifelong learning*) a quella diacronica basata sull'intera gamma di modalità soggettive di apprendimento formale, non formale ed informale (*lifewide learning*).

Il focus dell'apprendimento permanente è inoltre posto sulla centralità del discente/utente, inteso come soggetto che naviga in sistemi di opportunità che consentono l'acquisizione di risorse conoscitive legate non solo all'occupazione ma anche all'autorealizzazione, all'inclusione sociale ed alla cittadinanza attiva. Si delimita dunque con chiarezza l'orientamento ed il target verso cui finalizzare l'innovazione della comunicazione istituzionale, ovvero non più verso una generica società civile, bensì verso una molteplicità di cittadini, intesi come soggetti portatori di interessi, fabbisogni ed aspettative conoscitive plurime, articolate lungo il percorso dell'apprendimento permanente.

Su tale base, il documento prefigura l'obiettivo strategico della creazione di uno spazio europeo per l'apprendimento permanente, in cui rendere possibile l'accesso di tutti i cittadini a tale sistema di opportunità. Particolare rilievo al riguardo viene riservato alle azioni di *informazione, orientamento e consulenza*. È inoltre tracciata una strategia d'insieme in materia di apprendimento permanente, con specifiche priorità d'azione, indicatori d'attuazione e tappe di percorso operativo.

Nello specifico, la Commissione avvierà entro il 2002 un portale Internet dedicato alle opportunità di apprendimento che offrirà informazioni sull'apprendimento permanente negli Stati membri e nei Paesi candidati «la Commissione invita gli Stati membri a garantire la disponibilità delle pertinenti basi di dati on line nazionali che possono essere interconnesse tramite il portale»²⁶.

²⁵ COM n. 678 del 21.1.2001.

²⁶ Paragrafo 3.2 «La Commissione sta anche creando un sito d'informazione sulla mobilità tipo sportello unico che fungerà da punto d'accesso al portale sulle opportunità di apprendimento nonché alla base di dati EURES e al previsto portale Internet relativo alla politica della gioventù».

La Commissione dichiara inoltre «l'intenzione di esaminare entro la fine del 2003 le strutture e le reti europee esistenti nel campo dell'informazione dell'orientamento, quali Euroguidance, Eures, Eurodesk, Fedora, Equal, al fine di unificare i campi d'azione e le attività di tali reti in un quadro coerente e tran-settoriale di apprendimento permanente».

I servizi di informazione ed orientamento si configurano dunque come uno dei settori o funzioni delle Pubbliche Amministrazioni più interessanti per le politiche comunitarie di valorizzazione delle informazioni gestite dal settore pubblico; inoltre rappresentano il settore in cui ogni Stato membro dovrà garantire, tramite opportuni investimenti ed adeguamenti tecnologici, sistemi comunicativi ed infrastrutture telematiche integrate sia in ambito nazionale che trasnazionale.

Altri stimoli fondamentali in tal senso verranno dal programma IDA II di scambio di dati tra amministrazioni, grazie al quale verranno intensificate e consolidate le reti telematiche tra le PA dei vari Stati membri e tra queste e le basi di dati delle istituzioni dell'UE²⁷. In concreto, tale programma finanzia la diffusione delle informazioni detenute dal sistema pubblico tramite la creazione di portali paneuropei. Inoltre avvierà azioni a sostegno delle condizioni di interoperabilità dei meta dati (vedi per esempio quelli del sistema statistico europeo da integrare con i micro sistemi locali) e svilupperà piattaforme elettroniche comuni, in particolare finalizzate a promuovere l'accesso delle PA alla raccolta e scambio di dati.

²⁷ GUCE serie L n. 203 del 3.8.1999.

1.3 Il quadro dei Fondi strutturali

In merito al terzo fondamentale approccio delle politiche comunitarie a sostegno della comunicazione istituzionale e la valorizzazione delle informazioni gestite dal settore pubblico, il panorama documentale è particolarmente ampio ed articolato. In estrema sintesi, si può affermare che il tema in oggetto è ormai una presenza costante e trasversale in tutti i principali documenti di programmazione e gestione degli strumenti finanziari a carattere strutturale e specifico, con particolare riferimento a quelli preposti all'integrazione tra formazione e politiche del lavoro.

Per quanto riguarda le politiche di ricerca e sviluppo tecnologico, l'attuale *Programma quadro ricerca e sviluppo tecnologico* prevede una serie di rilevanti interventi riguardanti la gestione delle informazioni da parte delle amministrazioni pubbliche ed il loro dialogo con i cittadini. In particolare, l'azione chiave del sottoprogramma TSI (Tecnologie della Società dell'Informazione) definita *Sistemi e servizi per il cittadino* mira ad aprire e sostenere l'accesso dei sistemi pubblici alle TSI attraverso l'ottimizzazione dei servizi erogati dagli Enti pubblici, mentre l'azione chiave *Contenuti e strumenti multimediali* riguarda le tecnologie del linguaggio e riguarda la rimozione delle barriere linguistiche.

In tal senso opera anche il programma eContent²⁸ che tratta gli aspetti linguistici dell'informazione anche nel settore pubblico e, soprattutto, incentiva l'uso e la creazione di *metadati e standard paneuropei*, ovvero sostiene progetti volti a creare macro-sistemi di identificazione delle diverse tipologie di dati paneuropei esistenti ed a stabilirne l'ubicazione.

Su tale percorso, la discussione in atto del prossimo VI° Programma quadro ricerca e sviluppo tecnologico prevede una linea dedicata di investimenti per l'eGovernment e soprattutto apre la possibilità di definire modalità di riutilizzo dell'informazione pubblica a scopo economico, chiudendo così il cerchio rispetto al tema avanzato dal programma eEurope 2002.

Ritornando invece ai Fondi strutturali, è evidente come nella attuale programmazione dedichino crescente attenzione ai meccanismi di diffusione, monitoraggio e valutazione d'efficacia della comunicazione istituzionale coinvolta nei processi di promozione informativa, pubblicitaria e comunicati-

²⁸ Cit.

va in senso ampio sui fondi stessi. Per esempio, prima di affrontare il fondo di riferimento su questa tematica, ovvero il Fondo sociale europeo (FSE), va considerato che l'iniziativa comunitaria Interreg III facente parte dei Fondi Strutturali, darà sostegno finanziario alla cooperazione transfrontaliera trans-nazionale ed interregionale tra le autorità pubbliche e gli altri Enti che operano nel settore della SI.

Per quanto riguarda specificamente il FSE, è opportuno sottolineare gli aspetti di nostro interesse in questa sede sotto due profili fondamentali:

1. gli orientamenti a sostegno della comunicazione e la promozione informativa sul FSE, intesa come vettore strategico per l'accesso e l'utilizzo del fondo stesso sia da parte dei gestori del sistema che della pubblica opinione che, soprattutto, degli utenti finali;
2. gli orientamenti a sostegno della comunicazione del FSE in senso più lato ed ampio, volta alla promozione delle politiche dell'occupazione, secondo i pilastri di riferimento fondamentali: occupabilità, imprenditorialità, adattabilità, pari opportunità.

Rispetto al primo profilo citato, va ricordato lo specifico regolamento della Commissione relativo alle azioni informative e pubblicitarie a cura degli Stati membri sugli interventi dei Fondi strutturali²⁹ che introduce innovazioni rilevanti rispetto alla precedente programmazione del FSE in termini di chiara ed articolata indicazione di responsabilità, compiti attesi e procedure attuative a cura degli Stati membri in tema di promozione dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria a favore del FSE. Il regolamento definisce le norme fondamentali e ne tratteggia le modalità e i campi di applicazione a livello nazionale delle azioni informative e pubblicitarie sugli interventi dei Fondi Strutturali. Sono chiamati ad attuare tale regolamento le autorità nazionali e regionali competenti, le quali dovranno adottare tutte le disposizioni amministrative atte a garantire la corretta ed effettiva applicazione del Regolamento stesso.

Per quel che concerne l'ambito d'interesse in questa sede, il regolamento citato è particolarmente interessante in quanto definisce in modo chiaro e sintetico:

²⁹ *Regolamento (CE) n. 1159/2000 della Commissione del 30 maggio 2000* (GUCE serie L n. 130 del 31.5.2000).

- gli obiettivi essenziali delle azioni di Informazione e pubblicità (IP), ovvero a) garantire la trasparenza informativa nei confronti dei potenziali beneficiari finali e degli altri soggetti target (vedi punto successivo) sulle possibilità offerte dagli interventi cofinanziati, b) informare in modo pervasivo l'opinione pubblica sul ruolo svolto dall'UE e dagli Stati membri in favore dell'intervento e sui risultati conseguiti da quest'ultimo;
- i destinatari delle azioni di IP, prefigurandone i target strategici (in primo luogo i potenziali beneficiari finali, nonché le autorità pubbliche di gestione competenti, le parti sociali ed economiche, le organizzazioni professionali e gli ambienti economici, le organizzazioni non governative, con particolare riferimento agli organismi per la promozione delle pari opportunità);
- le modalità di attuazione delle azioni di IP, i criteri di finanziabilità e, soprattutto, i contenuti e la strategia delle azioni con riferimento a ciascuno dei su indicati obiettivi prioritari ed alle specifiche responsabilità attribuite alle autorità di gestione ed ai lavori dei comitati di sorveglianza;
- le modalità di allestimento del materiale informativo e pubblicitario (inteso come cartellonistica e targhe esplicative materiale di informazione e comunicazione anche a carattere telematico, manifestazioni informative) al fine di garantire l'adeguata citazione e visibilità grafica del ruolo svolto dai Fondi strutturali in ciascun prodotto od azione cofinanziata.

Rispetto al secondo profilo citato, vanno considerati con particolare attenzione - sia pure con specifico riferimento al tema di nostro interesse in questa sede - i documenti concernenti il monitoraggio e la valutazione da parte della Commissione delle politiche per l'occupazione dei Paesi membri nel quadro delle strategie di utilizzo del FSE.

Tra i più recenti, va evidenziato il *Progetto di relazione comune sull'occupazione 2001*³⁰. Il documento raccoglie e valuta le relazioni annuali inviate da ogni Stato membro sulle principali misure adottate per l'attuazione della propria politica in materia di occupazione alla luce degli orientamenti e raccomandazioni ricevute nel quadro della strategia europea dell'occupazione. La

³⁰ COM n. 438 del 12.9.2001.

relazione analizza i risultati raggiunti complessivamente rispetto a ciascuno dei quattro pilastri strategici (occupabilità, imprenditorialità, adattabilità, pari opportunità) ed esprime valutazioni sostanzialmente positive (in termini tendenziali di miglioramento) in merito ai primi due pilastri, mentre gli altri due (adattabilità e pari opportunità) appaiono ancora relativamente più deboli. Sostanziali progressi si rilevano anche nella definizione degli indicatori comuni «l'approccio preventivo all'occupazione di lunga durata, l'apprendimento lungo l'arco della vita, il passaggio ad una società basata sulla conoscenza, l'incremento degli investimenti in TIC ed elearning, la modernizzazione ed armonizzazione dei servizi pubblici per l'impiego si confermano i punti cardine».

In particolare, la sintesi introduttiva della relazione evidenzia come la realizzazione dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita migliori, specie nel caso dell'educazione di base degli adulti (alfabetizzazione, competenze di base, e di TIC, competenze sociali) anche realizzata in contesti di educazione non formali. Ovvero nei contesti e nelle modalità didattiche per il sostegno delle quali il ruolo di traino informativo/comunicativo e di orientamento alle opportunità del FSE esercitabile dalle Pubbliche Amministrazioni competenti è cruciale.

Ciò vale soprattutto per il caso Italia, poiché la sezione dedicata al nostro Paese «evidenzia l'esigenza di azioni più incisive per delineare ed attuare una strategia pianificata quantitativamente in materia di apprendimento lungo tutto l'arco della vita, volta soprattutto ad accrescere il tasso di occupazione delle donne, degli anziani e di altri gruppi svantaggiati». Per quel che concerne il nostro tema, dunque, il progetto di relazione comune è un richiamo forte a potenziare gli investimenti ed affinare i dispositivi di monitoraggio e valutazione d'efficacia delle politiche di comunicazione del FSE.

1.4 Lo scenario italiano: le politiche nazionali per la società dell'informazione ed il ruolo delle PA

Lo scenario italiano, in termini di rapporti tra società dell'informazione e pubbliche amministrazioni, è certamente caratterizzato dagli sviluppi attuativi del *Piano di azione e-government 2000/2002*³¹, il quale rappresenta un intervento organico per sostenere i processi di innovazione portati avanti dalle pubbliche amministrazioni mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In particolare, il Piano d'azione rappresenta l'applicazione in Italia di eEurope 2002, definendo strategie, obiettivi e risultati da conseguire su una serie di tematiche individuate come temi-chiave per l'innovazione e l'efficace inserimento delle amministrazioni pubbliche centrali e locali nell'era digitale.

Un decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14 febbraio 2002 ha reso esecutivo tale piano attraverso l'avvio di progetti operativi e ne ha definito la dotazione finanziaria in 400 milioni di Euro³². Il Piano, gestito dal Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, intende sviluppare una serie di progetti regionali coordinati e coerenti all'interno di un'architettura informativa istituzionale a carattere nazionale volti a migliorare le performances comunicative delle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali sia con i cittadini che con le imprese ed il tessuto economico in genere. Il Piano opera lungo tre fondamentali categorie di azioni:

1. azioni di informatizzazione dirette a migliorare l'efficienza operativa interna delle singole amministrazioni;
2. azioni dirette ad informatizzare l'erogazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese, anche attraverso un processo di integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni;
3. azioni dirette a consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi ed alle informazioni.

³¹ Per l'azione di governo per lo sviluppo della *new economy* cfr. rapporto integrale <www.governo.it/sez_dossier/neweconomy/e-government/rapporto.html>. Per ulteriori riferimenti completi ed aggiornati cfr. <www.pianoegov.it> e su <www.mininnovazione.it>. Il primo sito è gestito dall'Ufficio sviluppo e-government Regioni ed Enti Locali del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, con l'assistenza tecnica del Foromez ed il contributo finanziario del Dipartimento della Funzione Pubblica. Il secondo è invece il sito del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

³² Tale dotazione attinge ai proventi derivanti dalla vendita nel 2000 delle licenze UMTS e si intende come contributo aggiuntivo agli investimenti che ciascuna PA dovrà effettuare per l'innovazione dei propri servizi agli utenti.

La fase d'avvio privilegia la costituzione e l'avvio di servizi pubblici offerti in *modalità multicanale* ovvero ad erogazione sia fisica e diretta che virtuale, attraverso lo sviluppo di una rete di sportelli di Enti locali - detti sistema di **front-office** distribuito sul territorio - che consentono a tutte le tipologie di utenza l'accesso telematico ai servizi. Gli Enti locali sono pertanto identificati come attori principali della interazione tra amministrazioni pubbliche, cittadini ed imprese. Le amministrazioni centrali si intendono invece destinate a svolgere funzioni informative di **back-office**, ovvero riguardanti la gestione dei processi amministrativi e decisionali di pertinenza centrale, compresa l'alimentazione di banche dati e sistemi informativi generali dai quali sarà comunque possibile devolvere in ottica di decentramento flussi informativi ai sistemi locali.

Tali strategie d'intervento si concentrano sui seguenti temi chiave: a) rete nazionale, b) firma digitale, c) anagrafe della popolazione, c) anagrafe delle imprese, d) anagrafe del territorio, e) formazione, f) e-commerce nella PA, g) carta d'identità elettronica.

Particolarmente interessante ai nostri fini è il ruolo conferito dal Piano alla variabile formativa. La formazione rappresenta infatti la leva del cambiamento organizzativo e delle competenze informatiche richieste alle amministrazioni pubbliche per la concreta realizzazione della politica di e-government. Obiettivo dello specifico intervento formativo è fornire ad ogni funzionario pubblico, a tutti i livelli amministrativi, centrali e locali, adeguate conoscenze ed abilità operative di TIC per il quotidiano esercizio delle proprie funzioni. In particolare, la politica formativa del Piano d'azione è mirata a:

- elevare il livello di competenza di informatica-utente;
- accrescere la produttività di quanti operano su computer al fine di elevare la produttività degli investimenti in TIC;
- garantire che tutti gli utenti di personal computer comprendano come utilizzarlo efficacemente e conoscano i problemi di qualità connessi all'impiego dello strumento.

Il piano prevede due macroazioni formative, alle quali saranno destinati circa 35 milioni di Euro, il cui utilizzo sarà definito con uno specifico Piano formativo nazionale:

1. la **formazione di base** finalizzata alla formazione di tutti i pubblici dipendenti come utilizzatori delle tecnologie informatiche;

2. la **formazione specialistica** volta a potenziare le competenze specialistiche di coloro che gestiscono le infrastrutture ed i servizi informatici.

In ambito nazionale, va infine citata come rilevante rispetto al tema oggetto di questo volume la direttiva *Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni* emanata dal Dipartimento della Funzione pubblica che completa le disposizioni in materia³³ di comunicazione pubblica, di cui alla legge 7 giugno 2000 n. 150 e Regolamento di attuazione del 21 settembre 2001 n. 422. In tale direttiva si riprende il tema della gestione dei servizi pubblici *on line* e si esprimono alcuni indirizzi da seguire in via prioritaria.

In primo luogo, si invitano le Pubbliche Amministrazioni a considerare centrali e decisivi - nel quadro delle attività di comunicazione ed informazione - gli strumenti interattivi di comunicazione *on line* (Internet ed Intranet) e si richiama conseguentemente la necessità di ridisegnare i processi organizzativi in funzione del potenziamento della comunicazione interattiva interistituzionale e soprattutto con i cittadini o comunque le proprie specifiche utenze di riferimento³⁴.

In secondo luogo, si richiama ed enfatizza il ruolo che la legge affida agli URP (Uffici Relazioni con il Pubblico) intesi non solo e non più come referenti per la comunicazione con l'esterno o meri sportelli informativi per il cittadino, bensì come soggetti gestori di Reti civiche³⁵ operanti prevalentemente tramite il supporto funzionale di banche dati sia locali che integrate.

³³ Consultabile all'indirizzo <<http://194.242.231.145/intranet/circolari-/diretcomunicaz.pdf>>.

³⁴ Amministrazioni ed organismi pubblici italiani con ruolo di coordinamento e/o attuazione: **Dipartimento Funzione Pubblica** (in particolare supportata da Formez) quale Autorità responsabile del Piano nazionale di partecipazione alle politiche comunitarie di eGovernment; **Ministero per l'innovazione e le tecnologie** (in particolare supportata da Formez) con specifico riferimento ai progetti di applicazione estesa di e-learning alle PA ed alla certificazione di qualità dei prodotti di formazione on line erogati dalle PA); **MIUR**, per l'utilizzo delle risorse ex programma quadro di RS&T, con particolare riferimento alle iniziative a favore dell'innovazione del sistema scolastico (progetti eskill, eTEN ecc.); **MLPS-Dipartimento politiche sociali ed occupazione**, per le politiche nazionali di comunicazione ed informazione per la promozione dei Fondi comunitari (specie FSE) e per le politiche nazionali di sviluppo della SI nel quadro attuativo.

³⁵ Da approfondire al riguardo il particolare ruolo che la Legge n.150/2000 conferisce agli URP come soggetti gestori di Reti civiche, ovvero sostanzialmente di sedi referenziali della PA in grado di svolgere funzioni di facilitazione dell'incontro tra domanda ed offerta di informazioni tra cittadini e PA in particolare garantendo, tramite avanzati sistemi informativi a carattere telematico, funzioni informative differenziate per tipologia di domanda informativa e di utenti.

1.5 Prospettive aperte

Si va affermando il ruolo della comunicazione pubblica come uno degli assi portanti della nuova dimensione socio-politica dell'egovernment, ovvero del quadro di riferimento tecnologico, infrastrutturale, funzionale della gestione pubblica.

In sostanza, appare necessario sottolineare la rilevanza innovativa - sia sotto il profilo culturale che sociale ed economico - del processo in atto nelle politiche attive comunitarie per la comunicazione, in base al quale si va configurando un'integrazione sistemica tra le diverse ma fortemente complementari dimensioni dell'eEurope, eLearning, eGovernment, eContent. Tali termini esprimono efficacemente una successione semantica di nuove parole chiave che configurano ruoli, spazi e strategie per la comunicazione istituzionale in ambito comunitario. Si configura in sintesi una vera e propria dimensione attuativa a carattere trasversale delle politiche comunitarie per lo sviluppo della cittadinanza europea, sempre più rilevante in termini sia qualitativi (la missione assegnata) che quantitativi (le risorse e gli investimenti materiali ed immateriali messi a disposizione) nell'ambito di tutte le principali azioni comunitarie, dal Programma quadro di ricerca e sviluppo tecnologico ai Fondi strutturali.

Tale dimensione è - come sempre in tema di politiche comunitarie - da intendersi come uno spazio aperto ed un sistema di opportunità da occupare ed impiegare, da parte di ciascuno stato membro e soprattutto da ciascuna autorità o soggetto istituzionale competente, in modo razionale rispetto alle specifiche strategie nazionali e locali. Le pagine che seguono possono essere intese come un ragionamento su alcuni esempi in tal senso.

CAPITOLO II

2. L'Italia nell'Europa

Sono 123 milioni le persone in Europa che consultano abitualmente la rete, con un tasso di diffusione tra la popolazione superiore ai 15 anni ultimamente salito dal 26 al 32%; in base al rapporto dell'Ufficio di coordinamento europeo¹, il 69,1% della popolazione dichiara che Internet ha migliorato il modo di lavorare, ed in particolare ha reso possibile la realizzazione di più incarichi durante la giornata di lavoro; di fatto risulta evidente che ci troviamo in una situazione ancora in transito, dal momento che la Comunità europea, pur avendo da tempo invitato gli Stati membri a concludere accordi per facilitare l'innovazione, realisticamente non crede che la fase di addestramento informatico possa concludersi prima della fine del 2003: se è infatti vero che il 45% dei lavoratori, in Europa, utilizza un computer per il proprio lavoro, ed il 70,6% percepisce il vantaggio legato all'utilizzo dei computers e di Internet², le imprese non investono ancora adeguatamente nella formazione della propria forza lavoro; quindi, rispetto all'impiego dei computer in generale, giudicato fondamentale, non si può affermare altrettanto per il livello di importanza attribuito ad Internet.

Per quanto riguarda l'Italia³, se l'80% dei cittadini percepisce l'importanza dell'impiego del computer, solo il 21% esprime lo stesso favore per Internet. La rete, infatti, rappresenta una consuetudine solo per il 17% della popolazione italiana⁴, ed assume un peso rilevante solo tra le persone che entrano costantemente in contatto con almeno sei diverse tipologie di media⁵. Le difficoltà che permangono sono genericamente di accesso, logico e tecnologico, e sono dovute a motivazioni diverse come: scarsa familiarità con il computer, basse competenze, costo di utilizzo, livelli di istruzione; tutte motivazioni che complessivamente riducono notevolmente la percen-

¹ Eurobarometro n. 54 del 2000.

² Commissione delle Comunità europee, *Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione* (COM n. 48 del 4.2.2000).

³ UNICAB, *Computer-Internet e lavoro: la barriera tecnologica. Indagine sull'uso delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione in Italia e sul rapporto con il mondo del lavoro*, 2001.

⁴ Cfr. *Rapporto CENSIS/UCSI sulla comunicazione in Italia* <www.censis.it/censis/ricerche/2002/ucsi/undex.html>; il dato è stato ricavato sommando i valori dei due gruppi di campionatura, su una popolazione tra i 14 e gli 85 anni, che prevedono Internet tra i media.

⁵ Ibidem.

tuale anche di coloro che semplicemente sono a conoscenza dell'esistenza dell'*oggetto* Internet. Una percentuale così esigua imporrebbe una riflessione di portata più ampia rispetto agli scopi di questo contributo, una riflessione sul carattere del target a livello sociale - grado di alfabetizzazione - ma anche di livello economico - attività lavorativa e status economico - che, sebbene non direttamente interessante in questa sede, di fatto costituisce il contesto generale di riferimento vincolante rispetto all'identificazione del pubblico cui trasmettere informazione ed attivare comunicazione⁶. Nei confronti delle nuove tecnologie applicate alla pubblica amministrazione (PA) si avverte comunque un discreto ottimismo, perché ciò che l'utente medio richiede è semplicemente un'organizzazione più pronta ed efficace, ovvero il miglioramento di ciò che, evidentemente, si ritiene non abbia raggiunto un livello qualitativo in grado di soddisfare gli utenti. Ed ecco quindi che i servizi ed i contenuti richiesti tramite la rete sono soprattutto quelli essenziali (svolgimento a distanza di pratiche amministrative, pagamenti, informazioni su procedure e pratiche amministrative), senza che vi sia necessariamente la prefigurazione di possibilità realmente innovative offerte dalle nuove tecnologie nei campi di applicazione che esulano dal tradizionale rapporto già esistente con la PA. Non sono molti coloro i quali richiedono strumenti per partecipare attivamente alle scelte e alle decisioni delle amministrazioni, oppure che chiedono spazi autogestiti a disposizione dei cittadini (servizi che ormai sono consolidati in amministrazioni locali nordeuropee). A queste aspettative, le PA stanno progressivamente rispondendo, sia a livello tecnico che infrastrutturale: i siti sono sempre più complessi e funzionali, curati dal punto di vista grafico e dei contenuti, le offerte di servizi telematici sono sempre più tese a risolvere problemi quotidiani, i seminari di formazione sulla rete per i dipendenti sono sempre più frequenti, i contatti ed i rapporti con il mondo dell'informazione *on line* all'ordine del giorno⁷.

Secondo l'AIPA⁸, è stato il 2000 che ha rappresentato l'anno di svolta perché:

⁶ In parole povere l'investimento ad oggi su Internet per attivare comunicazione sul FSE non può essere sovradimensionato rispetto alle reali possibilità di ricezione da parte del target.

⁷ Grande favore ha incontrato, e non solo da parte degli addetti ai lavori, anche il nuovo dominio *.org*, cfr. <www.innovazione.gov.it/ita/index.shtml>.

⁸ AIPA, *I servizi in rete offerti sui siti web dell'amministrazione centrale italiana*, Roma, Aipa, 2001 (Quaderni, 6).

- sono aumentati i siti pubblici, stimando in circa 3.130 i siti di amministrazioni pubbliche centrali e locali;
- le principali amministrazioni hanno revisionato o reimpostato il loro sito (a volta anche cambiandone la URL come nel caso del Ministero del lavoro) per avvicinarlo alle esigenze dell'utenza;
- i servizi informativi sono maturati in termini qualitativi e quantitativi, tendendo alla transazionalità, anche se, come mostra l'indagine CENSIS, si nota uno sbilanciamento in favore di *offerta informativa* più che di *offerta transazionale* ⁹.

Sempre secondo lo studio AIPA (e se ne è avuto riscontro in occasione di questa ricerca) rimane ancora debole, all'interno della catena che tende all'integrazione tra cittadino ed istituzioni, l'anello della reale disponibilità al dialogo *on line* - indiscriminato e bidirezionale - con l'utenza; questo è principalmente dovuto al rallentamento causato dal cospicuo numero di *password* di cui il singolo cittadino si deve dotare per interagire ed usufruire dei servizi interattivi al momento disponibili nella PA italiana ¹⁰. Anche se negli ultimi anni la pubblica amministrazione ha proposto una serie di *nuovi servizi* (come la carta di identità elettronica, il voto elettronico, la firma digitale e i Centri unificati di prenotazione), che sono però nella fase iniziale di regolamentazione o di sperimentazione operativa e non hanno ancora raggiunto il pubblico più vasto. Per quanto riguarda la dimensione locale, contesto che in questa sede interessa maggiormente, essa viene analizzata dal documento *Le città digitali in Italia*, nella sua ultima edizione. Da questo rapporto di ricerca emerge che tutte le regioni italiane si sono fattivamente impegnate per promuovere su base locale la società dell'informazione al fine di garantire lo sviluppo dell'egovernment, ma che risultano carenti le prassi operative, scarse le capacità previsionali nell'individuare i bisogni dell'utente *on line* e, di conseguenza, risulta difficile stabilire un criterio univoco per la valutazione dell'efficacia delle iniziative. Altro interessante e recente contributo quello del Formez ¹¹ che unisce alla dimensione regionale quella comunale utilizzando come chiave di lettura trasversale rispetto al tema *pubblica ammini* -

⁹ RUR, CENSIS, FORMEZ, *Le città digitali in Italia: indagine sui servizi online della Pubblica amministrazione locale*, Roma, 2001.

¹⁰ AIPA, *I servizi in rete*, cit., p. 39-40.

¹¹ FORMEZ, Dipartimento della funzione pubblica, *Pubblica amministrazione on line: esempi di servizi interattivi*, Roma, 2002.

strazione on line alcuni servizi interattivi, come i servizi di accesso ai procedimenti amministrativi, i concorsi, le gare, gli appalti.

2.1 L'esigenza di ricerca

La presente ricerca nasce dall'esigenza di monitorare e verificare l'attuazione di una politica informativa e comunicativa dei contenuti della programmazione FSE Italia 2000-2006¹², che prevede un ruolo attivo per le regioni e province autonome, attraverso la rete Internet. L'avvio è stato sollecitato dall'esame, effettuato sui POR (Programmi Operativi Regionali) e sui Piani di comunicazione, degli strumenti che le regioni italiane rientranti nell'obiettivo 3 avrebbero scelto per realizzare la comunicazione e l'informazione sul FSE; da questo raffronto è emerso il ruolo della rete come mezzo privilegiato per offrire al proprio target una corretta comunicazione sul FSE 2000-2006¹³.

Tra tutti i possibili mezzi e canali di comunicazione, Internet risulta tra i mezzi preferiti dalle regioni e dalle province autonome per divulgare le informazioni sulle opportunità offerte dal FSE¹⁴. Questa scelta, da un lato, conforta nella misura in cui conferma la reale e fattiva intenzione, anche su base locale, di una politica indirizzata verso l'egovernment e l'egovernance, ma dall'altro lascia perplessi perché l'utilizzo della rete a fini comunicativi non è immediato né semplice, essendo necessario conoscere gli strumenti ed i mezzi opportuni per sviluppare in modo adeguato la comunicazione dei concetti da trasmettere e dei percorsi più diretti per giungere alle informazioni concretamente utili; inoltre, esiste il rischio di escludere alcune fasce di popolazione a causa delle scelte mediali operate. Vale a questo punto la pena riportare, data la dimensione europea del tema in oggetto, qualche dato e qualche considerazione specifica relativa all'informazione sull'Europa ed al comportamento degli ita-

¹² Regolamento (CE) 1685/2000 della Commissione del 28 luglio 2000 recante disposizioni di applicazione del regolamento (CE) n. 1260/1999 del Consiglio per quanto riguarda l'ammissibilità delle spese concernenti le operazioni cofinanziate dai Fondi strutturali (GUCE serie L n. 193 del 29.7.2000).

¹³ È interessante rilevare come di volta in volta le singole regioni si siano riferite ad Internet chiamandola genericamente rete, ossia l'infrastruttura grazie alla quale si è diffuso il web come interfaccia ipertestuale, oppure sito web - l'effettivo strumento ipertestuale utilizzato - ed ancora portale - ovvero una tipologia di sito web; si tratta di un equivoco piuttosto diffuso tra termini semanticamente non esattamente coestensivi. Per le specifiche tecniche caratterizzanti i portali cfr. M. Calvo, F. Ciotti, G. Roncaglia, M. A. Zela, *Frontiere di rete*, Roma-Bari, Laterza, 2002, p. 9-33.

¹⁴ Fonte: *Analisi trasversale dei POR ob. 3* redatta dall'ISFOL - Progetto Informazione e pubblicità, e presentata in occasione delle riunioni del gruppo di lavoro Informazione e pubblicità del 24 maggio 2001.

liani nella ricerca di informazioni sulle politiche dell'Unione di cui il FSE rappresenta una parte, per verificare se il legame diretto con le istituzioni europee nella realtà funzioni, oppure se, ed è questo il caso, i cittadini europei si sentano prima di tutto appartenenti alla propria realtà nazionale e quindi preferiscano *in primis* rivolgersi a fonti di informazione emanate direttamente dal proprio paese, facendo così accrescere notevolmente il ruolo che deve svolgere il singolo stato membro, sia a livello nazionale che locale¹⁵. Anzitutto si rileva una notevole difficoltà di relazione con le istituzioni europee ma un interesse potenziale, non trascurabile a ricevere maggiori informazioni sull'Europa: il 66,3 % della popolazione italiana, in particolare studenti, desidererebbe avere maggiori informazioni¹⁶. Ma quali sono le fonti di informazione sull'Europa ritenute più utili? La televisione (78%), i quotidiani (47%) la radio (23%), i libri ed i documenti cartacei (oltre il 20%), Internet (20%) ed altri giornali e riviste (circa il 20%)¹⁷. Alivello comportamentale, gli italiani utilizzano nel 64% dei casi la televisione, nel 37% consultano i quotidiani, nel 15% giornali e riviste, nel 12% Internet e nel 13% la radio od eventualmente un volume dedicato ad uno specifico tema di pertinenza europea. Quindi, anche assumendo un buon margine di errore¹⁸, quando si utilizza la rete per divulgare informazioni sul FSE ci si rivolge, se non proprio al 12% della popolazione, a poco di più, potendo raggiungere un 16% considerando anche gli strumenti di informazione che essi vorrebbero utilizzare¹⁹.

¹⁵ I servizi informativi sull'Unione europea sono ancora poco conosciuti, anzi completamente ignorati da oltre il 75% degli italiani; solo per fare un esempio, il 90% degli italiani che utilizza Internet non ha mai visitato il sito <www.europa.eu.int>, che di fatto rappresenta il portale dell'Unione europea (fonte: Eurobarometro).

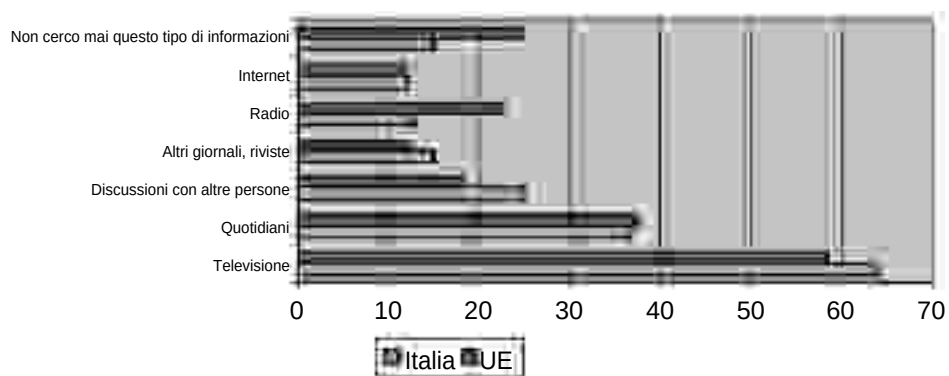
¹⁶ Istituto Cattaneo, Associazione italiana di comunicazione pubblica e istituzionale, *Istituzioni pubbliche e cittadini: un dialogo possibile?*, 2002, p. 31.

¹⁷ Eurobarometro, *Rapporto Italia*, Brussels, 2002 <http://europa.eu.int/comm/public_opinion/archives/eb/ebs_166_finrep_italy.pdf>.

¹⁸ Eurobarometro, *Rapporto Italia*, cit., p. 10-12. I dati proposti dovrebbero essere riletti alla luce dell'individuazione del campione italiano sul quale è stata fatta l'indagine.

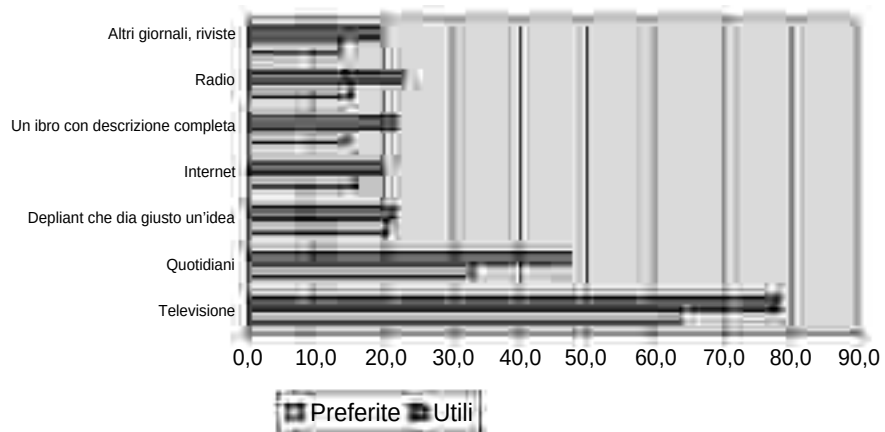
¹⁹ Interessante lo scarto che si rileva tra le fonti di informazione cui attualmente ci si rivolge, che sono appunto quelle riportate, rispetto a quelle cui ci si rivolgerebbe, evidentemente nel caso in cui fossero più attendibili o maggiormente incrementate; lo scarto, infatti, risiede non nella televisione o nella radio - media di maggiore tradizione - ma proprio sul dato relativo ad Internet: nel 16% dei casi gli italiani preferirebbero utilizzare Internet come strumento di informazione. Considerevole anche l'attenzione sempre viva, in attuale e prospettivo utilizzo, delle fonti cartacee, cui gli italiani rispetto alla media europea attribuiscono molta rilevanza ed attendibilità.

Tav. 1.2 - Fonti di informazione sull'UE utilizzate



Fonte: Eurobarometro, *Rapporto Italia*, Brussels, 2002

Tav. 1.3 - Fonti di informazione preferite ed utili (Italia)



Fonte: Eurobarometro, *Rapporto Italia*, Brussels, 2002

2.2 Il metodo

La necessità di ragionare sull'adeguatezza e funzionalità stessa dei siti regionali relativamente alla sola sezione dedicata al FSE ha dato luogo ad un'analisi specifica, con indicatori appositamente predisposti al monitoraggio i cui risultati, ci si augura, possano essere utili per utilizzare al meglio gli strumenti offerti dalle nuove tecnologie in tema di comunicazione pubblica.

Il FSE si rivolge ad un target definito e definibile anche se indubbiamente ampio e sfaccettato: utenti finali, gestori del sistema, pubblica opinione. La sua forte caratterizzazione potrebbe apparire un vantaggio in termini comunicativi, rispetto all'indeterminatezza di cui soffre in genere l'informazione in rete. In realtà, un elemento di difficoltà risiede nei due livelli di cui si compone il target - gestori e fruitori - poiché per ognuno di essi esistono determinate informazioni e tipologie di documentazione da offrire, servizi da attivare, assistenza da garantire: lo sforzo, quindi, è quello di prevedere azioni diversificate e mirate per distinguere opportunamente mezzi e contenuti.

Il metodo alla base di tale indagine è stato molto empirico, e per questo certo passibile di errore, ma concreto e reale cioè ricreare il percorso che il cittadino effettua al momento del collegamento con il sito della propria regione, qualora volesse conoscere le iniziative promosse dal FSE. Una buona comunicazione, infatti, può stimolare i cittadini ad informarsi ulteriormente e ad usufruire al meglio delle molteplici iniziative di cui il FSE si fa portatore.

L'oggetto dell'indagine è stata la sezione del sito dedicata al FSE ma non è sempre stato possibile identificarne una quindi, per alcuni indicatori, il livello di analisi è stato spostato al livello di sito regionale. Questo spostamento, ad esempio, è avvenuto sempre per gli indicatori 1 e 2 perché informazioni di livello organizzativo complessivo sono quasi sempre presenti sulla home page piuttosto che all'interno di specifiche sezioni. Il lavoro è stato effettuato attraverso una *check-list* strutturata in tre principali categorie tematiche:

- A. Trasparenza amministrativa
- B. Disponibilità di servizi
- C. Caratterizzazione istituzionale.

Le categorie sono derivate dalle aree previste dal metodo ARPA (Analisi delle Reti delle Pubbliche Amministrazioni)²⁰; rispetto ad esse - ed accogliendo quindi l'invito fatto dagli stessi estensori del metodo - si è deciso di adattare gli indicatori all'oggetto dell'indagine, privilegiando quelli a carattere contenutistico e strettamente connessi all'architettura complessiva del sito²¹, e rinunciando - per il momento - a quelli più legati alla qualità tecnologica, stilistica e grafica.

La *check-list* è stata inizialmente testata su 1/3 dei siti regionali, e poi estensivamente utilizzata per il monitoraggio dei siti delle Regioni e Province autonome ob. 3 per un totale quindi di 14 siti. Il test effettuato è stato utile a chiarire progressivamente il fine della ricerca, smussare ed ampliare qualcuno degli indicatori, ed ha inoltre di fatto condotto all'eliminazione della categoria *Indicatori relativi all'analisi formale dei documenti*. La categoria, a carattere strettamente documentaristico, era stata inizialmente prevista perché considerata metodologicamente interessante, in quanto avrebbe focalizzato l'interesse sulla rilevanza ed attendibilità formale dei documenti offerti sul sito; successivamente al test è stata eliminata per l'estrema difficoltà incontrata nella rilevazione. Per conoscenza gli indicatori previsti erano stati: autore, data di pubblicazione, edizione o revisione, copyright, editore, aggiornamento, accessibilità, livello di interattiva e multimedialità.

Si è ritenuto inoltre interessante estendere l'analisi anche ai siti dedicati al FSE delle amministrazioni centrali dei paesi comunitari per ampliare la riflessione a livello dell'Unione europea ed eventualmente individuare *best practices*. A questo gruppo è stato aggiunto anche il sito italiano gestito e promosso dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali - UCOFPL²².

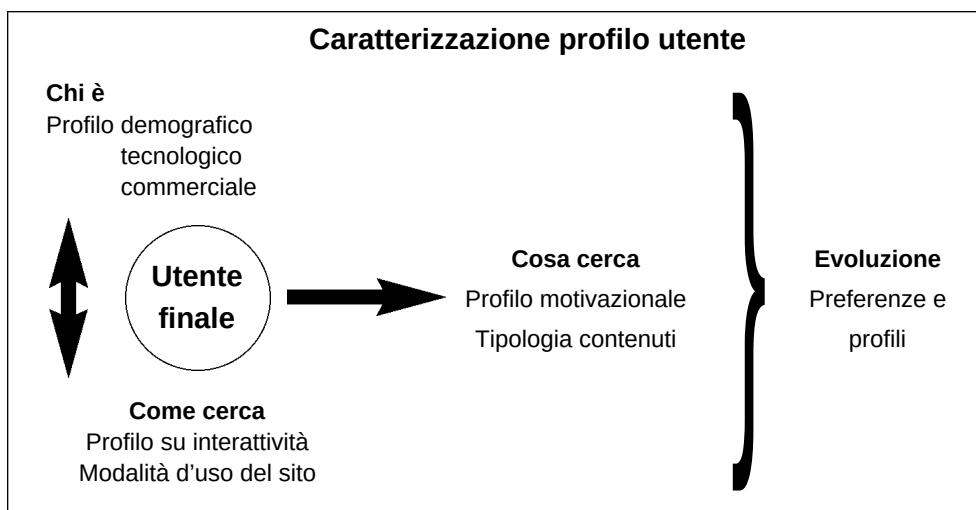
²⁰ Le metodologie di analisi della qualità dei siti sono diverse, le più rilevanti, oltre al metodo da noi preso in considerazione, sono: i parametri indicatori dei livelli di servizio previsti nell'*Avviso per la selezione di progetti per l'attuazione dell'e-government* [allegato 1.] <www.pianoegov.it/avvisi/open.asp?cat=251>, la metodologia ERVET per la misurazione del livello di interattività dei servizi on line secondo i 4 livelli del programma e-Europe <www2.provincia.parma.it/servizi/ser_sistema/convegno_doc/presentazioni/Benchmarking%2011-3%20ncb.pdf>, le checklist di autovalutazione correlate alla direttiva per la conoscenza e l'uso del dominio Internet *.gov.it*. <www.innovazione.gov.it/ita/intervento/normativa/allegati/modulista/CheckList.pdf>.

²¹ Gli indicatori compresi in queste categorie sono evidentemente quelli più stabili e che risentono meno di procedure di *restyling*.

²² Il sito dedicato al FSE in Italia è in fase di revisione, la scheda relativa in questa sede si basa sulla versione del sito in linea ad ottobre 2002.

2.3 Valutare Internet: dalla proposta di indicatori alla loro applicazione

L'usabilità rientra all'interno dei problemi relativi al HCI (Human Computer Interaction), ed è un concetto al quale l'economia di Internet ormai da qualche tempo assegna un ruolo rilevante perché entra in gioco prima dell'utilizzo del sito da parte di un utente.



Una definizione generica dell'usabilità è quella data dalla norma ISO 9241 che la definisce come «l'efficacia e la soddisfazione con cui specifici utenti raggiungono specifici ambienti»²³. Evidentemente, il valore aggiunto di una definizione così sintetica è tutto nell'aggettivo *specifico* che identifica immediatamente una situazione della rete da avere ben presente sia quando si progetta sia - a maggior ragione - quando si consulta un sito web: il web non si offre indistintamente a chiunque, e non deve fuorviare il fatto che si possa accedere a qualunque risorsa informativa alla sola condizione che essa sia presente all'interno dell'ipertesto chiamato WWW.

Esistono specificità nella richiesta informativa per le quali si deve essere preparati con altrettanta attenzione: redazionale²⁴, dei testi e documenti che

²³ Standard ISO 9241-11 *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals. Guidance on usability.*

²⁴ Se qualcuno aveva pensato che il web potesse essere una terra vergine di sperimentazione grafico-stilistica ormai si è dovuto ricredere: è infatti un ambiente sempre più formale di comunicazione, essenzialmente di comunicazione scritta che ha progressivamente derivato usi e costumi dalla carta stampata, anche estremizzandone alcuni come l'utilizzo delle maiuscole/minuscole, gli *a capo* o la formattazione piuttosto che l'utilizzo dei punti esclamativi.

si offrono in rete; progettuale, ripercorrendo le associazioni che lo specifico utente si presume compia consultando un sito; multimediale. Questo richiede evidentemente una formazione di base del progettista web che fornisca capacità ed attitudini specifiche, ed una conoscenza accettabile degli strumenti e delle tecniche di comunicazione *on line* ²⁵.

Un sito usabile è quello dove l'utente può agire intuitivamente, un luogo della rete dove non si perde l'orientamento ma al contrario si trovano le informazioni senza sforzo e senza commettere errori mentre, soprattutto in fase di costruzione, di errori se ne continuano a commettere ancora molti, come evidenzia lo schema di seguito proposto relativo a quelli fondamentali e tipici nella progettazione per il web.

Errori tipici della progettazione per il web	
Modello business	Trattare il web come una <i>brochure</i> .
Gestione del progetto	Gestire un progetto web come se fosse un progetto aziendale tradizionale mentre dovrebbe essere gestito come un progetto <i>sui generis</i> .
Architettura informativa	Strutturare il sito riproducendo la struttura interna quando invece esso dovrebbe essere costruito per rispecchiare l'immagine che gli utenti hanno dello spazio informativo e la struttura delle operazioni che vogliono compiere su di esso.
Design delle pagine	Avere l'obiettivo di ottimizzare l'esperienza dell'utente in circostanze realistiche.
Produzione dei contenuti	Scrivere in stile lineare mentre bisognerebbe utilizzare il nuovo stile che il web impone ottimizzato per i lettori on line, che scorrono il testo senza leggerlo e che hanno bisogno di pagine molto brevi.
Strategie connettive	Progettare un sito privo di link adeguati verso altri siti.

L'usabilità implica un'organizzazione e una strutturazione delle informazioni tali da garantire una massima fruibilità per gli utenti. Detto in altri ter-

²⁵ Per la figura del concept designer, content manager, web content editor cfr. *Dal welfare al web. Why?: argomenti per comprendere & idee per intraprendere in rete*, Roma, ISFOL - Progetto FLAI-lab, 2001, p. 267.

mini, un sito web è usabile quando soddisfa i bisogni informativi dell'utente finale che lo sta visitando, fornendogli una facilità di accesso e di navigabilità e consentendogli, al contempo, un adeguato livello di comprensione dei contenuti. Attualmente, le difficoltà di utilizzo non sono legate ad immaturità tecnologica, ma ad una difficoltà di fondo nel predisporre un'adeguata architettura all'informazione che si offre, facendo risalire il problema a monte della costruzione del sito, non nel momento della consultazione.

Per i siti web, qualità ed usabilità coincidono fin quasi a sovrapporsi, così che quanto più l'utente ha un'elevata percezione della loro usabilità, tanto più relazionerà un elevato livello di qualità al servizio che, complessivamente, uno specifico sito offre.

I requisiti emergenti di usabilità per i siti web sono: **navigabilità**, **utilità**, attesa, **comprensione** degli scopi che possono spingere un utente a consultare un sito, **completezza** dei contenuti (si tratta di stabilirne l'ampiezza ed il livello di dettaglio per ogni categoria di audience identificata), **comprensibilità** delle informazioni (le variabili sono evidentemente il linguaggio usato ed il *labelling system*, ossia l'insieme di parole link attraverso cui si accede ad aree o pagine del sito²⁶. Verificando il sistema di *labelling* e di *indexing* attraverso il quale l'informazione viene distribuita in categorie, si riesce a verificare il sistema di classificazione e di categorizzazione delle informazioni, a titolo esemplificativo, nel caso della ricerca qui presentata, si è trattato di verificare come si arrivi dalle home page alle sezioni dedicate al FSE, e quali tra le diverse modalità sembra rispondere meglio alle ampie esigenze comunicative insite in una programmazione di pubblicità per il FSE); **organizzazione** dell'informazione; **efficacia** comunicativa; misura della **credibilità** di un sito; attrattiva **grafica**.

Non esistono ancora standard sull'usabilità, a meno che non si considerino quelli per le interfacce uomo-computer²⁷, risultati troppo generici rispetto agli scopi prefissi in questa sede.

Con il concetto di *accessibilità* si intende invece sottolineare la garanzia alla consultazione dei siti da parte di individui affetti da disabilità fisiche o sensoriali, o condizionati dall'uso di strumenti con prestazioni limitate o da

²⁶ È difficile strutturare un sistema di *labelling* che risulti intuitivo ed immediatamente fruibile senza aver fatto delle prove di usabilità tese a verificare che i label indirizzino in modo corretto verso le aree informative desiderate.

²⁷ In dettaglio essi sono: facilità di apprendimento, efficienza d'uso, facilità di comprensione, reversibilità degli errori.

condizioni ambientali sfavorevoli; in ogni caso, un sito accessibile fornisce vantaggi anche alla generalità degli utenti. L'accessibilità assume il significato concreto di leggibilità delle pagine, di orientamento e navigazione, di interazione con le procedure che prevedono scelte, di immissione dati, ma anche di attivazione dei collegamenti ipertestuali o *download* dei documenti²⁸. Non c'è comunque univocità di vedute rispetto ad alcuni espedienti per garantire accessibilità, ad esempio la predisposizione di una versione del sito solo testo da alcuni suggerita e da altri (come della stessa circolare AIPA) sconsigliata, perché difficilmente aggiornabile e sostanzialmente contraria al principio dell'univocità della progettazione del sito stesso.

A. Trasparenza amministrativa delle informazioni

Si tratta di una serie di indicatori che rivestono una particolare importanza perché esemplificativi del rapporto che le istituzioni pubbliche vogliono attivare con i cittadini. Non è quindi un caso che, pur essendo la presente ricerca estremamente specialistica, si sia voluto intraprendere il discorso rilevazione con una categoria così ampia di indicatori. La scelta effettuata ha trovato recentemente riscontro in una ricerca dell'Istituto Cattaneo²⁹ dedicata al dialogo tra pubbliche amministrazioni e cittadini ed ai media che lo rendono possibile.

01. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

- Identifica l'emittente del messaggio, «l'interlocutore ha [...] il diritto di avere cognizione precisa di come è strutturato (quali sono cioè le diverse unità operative) l'ente al quale si rapporta e di quali sono i meccanismi del suo funzionamento»³⁰

²⁸ Dettaglio della normativa in materia: Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni* (13/3/2001) <www.governo.it/sez_dossier/linee_web/direttiva.html>; AIPA, *Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili* [GU n. 214 del 14.9.2001] <www.aipa.it/servizi/3/normativa/4/circolari/2/aipacr32.asp>; Risoluzione del Consiglio d'Europa 25 marzo 2002 sul piano d'azione e-Europe 2002. *Accessibilità del pubblico ai siti web e al loro contenuto* <http://europa.eu.int/eur-lex/pri/it/oj/dat/2002/c_086/c_08620020410it00020003.pdf>; da poco in rete in lingua italiana anche un sito dedicato <www.webaccessibile.org>.

²⁹ Istituto Cattaneo, Associazione italiana di comunicazione pubblica e istituzionale, *Istituzioni pubbliche e cittadini: un dialogo possibile?*, cit.

³⁰ Paola Marsocci, *La disciplina dell'attività di comunicazione*, in *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, a cura di Gregorio Arena, Rimini, Maggioli, 2001.

02. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze
 - Si tratta di un aspetto da non sottovalutare, anche se forse di primo livello, perché l'intersecarsi di livelli di governo e competenze mette spesso i cittadini di fronte a una molteplicità di soggetti con cui operare e di fatto rende difficile l'orientamento
03. Testi completi delle direttive della Regione e/o dei documenti programmatori FSE
 - Prodotto concreto di trasparenza ed accessibilità, due dei principi ispiratori della riforma della PA
04. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE nella Regione
 - Personalizzano il rapporto con l'istituzione
05. Disponibilità di email, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili del FSE
 - Dalla ricerca dell'Istituto Cattaneo³¹ risulta che la posta è il canale preferito dagli italiani per ricevere informazioni dalla P.A. Ma quando si passa a considerare la posta elettronica le cose cambiano radicalmente: degli utenti Internet del campione, solo il 15% ha contattato almeno una volta un ufficio pubblico con la posta elettronica. Trattasi di un tipo di servizio che crea aspettative, se non altro di risposta, e che viene *sopravvalutato* in ottica di offerta (come se la presenza della casella prefigurasse l'effettivo servizio), ma *sottovalutato* gestionalmente e quindi a rischio di fallimento per problemi organizzativi, mancanza di responsabilizzazione degli impiegati etc.
06. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue
 - Spesso limitata alla home page del sito, conferisce una dimensione internazionale ai contributi ed agevola i cittadini stranieri
07. Accesso

Indicatore che necessita di essere articolato al suo interno, perché consente di percepire il peso specifico dato al tema in oggetto da parte del progettista del sito (a. partendo dall'home page del sito), e di quantificare il numero di pagine che contengono al loro interno

³¹ Istituto Cattaneo, Associazione italiana di comunicazione pubblica e istituzionale, *Istituzioni pubbliche e cittadini: un dialogo possibile?*, cit.

contenuti inerenti il tema stesso³² (b. tramite un motore di ricerca interno)

08. *Keywords* nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

- In generale i motori di ricerca, che rimangono il modo più veloce per accedere alla rete escludendo il caso in cui si conosca direttamente la URL di un documento utilizzano, per indicizzare le risorse in linea, dei *metatag* come le *keywords* che rappresentano da una parte delle chiavi di indicizzazione, dall'altra di ricerca³³

09. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

- Strumento di contestualizzazione logica per il quale non è stato associato ancora se aiuti effettivamente gli utenti a navigare; deve essere incluso solo se si hanno significative risorse da dedicare al suo sviluppo e solo dopo che venga testato adeguatamente³⁴

10. Target cui ci si rivolge

- La definizione del target è il presupposto per una corretta progettazione nonché uno degli elementi chiave dell'usabilità «è importante che vi sia uno sforzo per immaginare come il web sarà visto e usato dai suoi utenti una volta realizzato, tenendo conto della varietà delle caratteristiche personali, sociali e culturali dei cittadini³⁵»

³² Il motore di ricerca interno funziona in genere come i normali motori di ricerca, riproponendo vantaggi e limiti; internamente al sito può essere più utile perché il tema è estremamente ristretto quindi prestando la dovuta attenzione ai termini da inserire per la ricerca, ci sono pochi margini di ambiguità. Sono molte le raccomandazioni pratiche e tecniche per la realizzazione di un motore di ricerca interno, per le quali cfr. J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, Milano, Apogeo, 2002, p. 20.

³³ La letteratura sull'argomento, non solo tecnica, è ampia; per avere un'idea complessiva del fenomeno può essere sufficiente consultare Mirella Castigli, *Motori di ricerca: in rete chi cerca trova*, «PC magazine», 2002, n. 10, pp. 32-44. Altro elemento, insieme alle *keywords*, spesso sottovalutato è il titolo della finestra (tag TITLE) che diventa il nome predefinito del bookmark se l'utente salva quella pagina nonché elemento che viene mostrato dai motori di ricerca nell'elenco dei risultati; cfr. J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, cit., p. 25.

³⁴ Cfr. J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, cit., p. 44.

³⁵ Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti*, cit.

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce di menu
 - Anche se è un indicatore legato più ad un'etichetta che ai contenuti sottesi, rappresenta la spia di un fenomeno purtroppo diffuso, ovvero quello della creazione di voci di menù *appealing*, che ignorano la dimensione informativa del web a scapito di una commistione pubblicistica³⁶. Dalla ricerca citata dell'Istituto Cattaneo, risulta ad esempio che i giovani, in un'estensione che copre dai 18 ai 39 anni e che quindi corrisponde in pieno al target FSE, lamentano più un'incompletezza dell'informazione che proviene dalla PA piuttosto che difficoltà di comprensione
12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente
 - Esplicita meglio la struttura del sito ed il rilievo dato ai contenuti da parte dell'autore del sito
13. Ricorrenza di elementi uguali e riconoscibili in tutte le pagine
 - Crea un ambiente di navigazione familiare, importante a fini comunicativi
14. Percorso logico indicato in ogni pagina
 - Elemento ormai indispensabile data la dimensione, spesso esagerata in termini di pagine/schermate, dei siti; a maggior ragione nel caso di un tema poco conosciuto dai più, perché crea un contesto semantico di riferimento
15. Visibilità dei link attivi e/o visitati
 - Espediente legato alla cronistoria dei movimenti effettuati in un'unica sessione di lavoro che agevola nella misura in cui traccia il percorso seguito e permette di ripercorrerlo logicamente³⁷
16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna
 - Elemento strutturale che conferisce un'aspetto di insieme al sito

³⁶ Il web è un contesto più tradizionale di quanto non si creda da questo punto di vista, giustamente Nielsen fa notare che «ogni volta che costringete gli utenti a fermarsi a pensare per comprendere una frase, rischiate di giocarvi la loro attenzione e disponibilità. Gli utenti si spazientiscono rapidamente quando sono costretti a cliccare sui link per capire cosa significano», J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, cit.

³⁷ Per altre possibili considerazioni relativamente ai link, in questa sede non esaminate, cfr. J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, cit., p. 18. Di particolare importanza l'appropriatezza del testo che costituisce il link e la dichiarazione esplicita, quando non si tratti di un puro collegamento ad una pagina, sull'azione che il link attiva.

e rappresenta un eventuale possibilità di uscita rapida anche da livelli sommersi del sito stesso

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

- Indicatore grezzo dell'aggiornamento del sito, comunque utile perché un sito aggiornato è di fatto più autorevole ed affidabile «le informazioni obsolete sono inutili e danneggiano la reputazione del sito web, oltre che dell'amministrazione che lo gestisce³⁸»; l'aggiornamento consiste non solo nel restyling delle pagine, ma anche nella modifica dei contenuti, e tra questi anche l'aggiornamento dei link esterni.

B. Disponibilità di servizi nelle pagine e/o nella sezione dedicata al FSE

Tra i campi di applicazione delle nuove tecnologie vi è la possibilità di interagire con l'ente pubblico tramite il proprio sito; infatti l'integrazione tra il sistema informativo e l'interfaccia web permette alle amministrazioni di offrire servizi innovativi a tutti gli interlocutori.

18. Disponibilità di modulistica in modalità download

- Non è un servizio particolarmente multimediale, anche se molto concreto, perché non sfrutta appieno le capacità del web, ed in genere prevede una procedura che si conclude con strumenti altri dal web quali posta e fax

19. Moduli on line

- L'indicatore è stato rilevato in relazione alla *Sezione FSE* o nelle rubriche *Bandi/Normativa/Moduli*. In questa sede si è inteso come modulo on line quello che deve essere compilato ed inviato all'interno dello stesso sito, in genere tramite un generico bottone *invio*. Sono pertanto esclusi quelli che prevedono l'utilizzo, anche automatico, della posta elettronica per gestire l'invio, piuttosto che quelli che possono essere riempiti e stampati. I risultati ottenuti sono in linea con la tendenza generale in atto: pur essendo la modulistica la sezione del sito che concretizza parte della dimensione on

³⁸ Presidenza del Consiglio dei Ministri, *Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti*, cit.

line dello stesso, di fatto la comunicazione rimane rivolta al pubblico in maniera unidirezionale ed a un basso livello di interattività.

20. Chiarezza

- Elemento rilevante dal momento che, se esistono regole³⁹ genericamente per prodotti e documenti cartacei, esse sono a maggior ragione valide anche per il web, dove potenzialmente gli elementi di difficile comprensione per l'utente potrebbero essere anche altri

21. Disponibilità di un aiuto *on line*

- Presente solamente se il modulo si invia direttamente

22. Messaggio di invio avvenuto con successo

23. Indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta

- La regola prevede che sia specificato da chi verranno letti i messaggi inviati (per esempio se dal *customer service* o dal *webmaster*)⁴⁰

24. Sicurezza adeguata per la protezione della privacy

- Obbligo di legge ai sensi della L. 675/96

25. Dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati

- Obbligo di legge ai sensi della L. 675/96

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

- In genere si esprime attraverso la posta elettronica.

C. Caratterizzazione istituzionale

Si tratta di indicatori interessanti perché direttamente connessi alla credibilità delle informazioni offerte da un sito, aspetto sul quale è stata prodotta ultimamente molta letteratura⁴¹.

27. Logo FSE ben visibile

- La visibilità, che riguarda il posizionamento effettivo del logo sulla pagina, è discrezionale (a differenza della presenza effettiva prevista dall'indicatore n. 33). Il logo è un elemento di importanza cruciale per il quale alcune linee guida di progettazione per il web prevedono anche una posizione specifica (l'angolo supe-

³⁹ Dipartimento della Funzione Pubblica, *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi*, <www.funzionepubblica.it/intranet/circolari-/linguaggio/direttiva.pdf>.

⁴⁰ J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, cit.

⁴¹ Un sito di riferimento per tutti può essere considerato <www.webcredibility.org>.

riore sinistro della pagina per il caso delle lingue che si leggono da sinistra a destra)⁴²

28. Link al sito del Ministero del lavoro
 - Crea un legame con il contesto generale di riferimento
29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie
 - Recupera il terzo vertice del triangolo di competenze per il FSE (Europa/Italia/Regioni) ed adempie al Regolamento comunitario⁴³
30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali
 - Allarga lo scenario, sempre con garanzia di credibilità ed autorevolezza
31. Collegamento esplicito all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)
 - In una dimensione orientata al dialogo effettivo con il cittadino, il collegamento ad un servizio del genere amplierebbe di fatto la possibilità di muoversi all'interno del sito, in un'ottica di assoluta complementarietà con il contesto regionale *tout court*. I dati rilevati a proposito dell'URP sono preoccupanti, perché la maggioranza dei cittadini non è a conoscenza dell'esistenza dell'URP, a volte neanche della corretta versione sciolta corretta dell'acronimo, oppure non lo ha mai visitato
32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni
 - Garantisce uniformità
33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo
 - Adempimento formale (ma per completezza cfr. anche indicazioni legate all'indicatore n. 27) previsto dal Regolamento comunitario sulle azioni informative e pubblicitarie: «Nei siti web sui Fondi strutturali sarebbe opportuno: menzionare il contributo dell'Unione europea ed eventualmente del Fondo interessato quanto meno sulla pagina iniziale [...]»⁴⁴. Si applicano inoltre ai siti web le stesse prescrizioni previste per le altre pubblicazioni.

⁴² Nella riflessione sugli indicatori non si è mai accenato ad eventuali soluzioni progettuali perché esulano dagli scopi in questa sede prefissati, ma in questo caso il riferimento è d'obbligo. Cfr. J. Nielsen e M. Tahir, *Homepage usability*, cit., J. Nielsen, *Web usability*, Milano, Apogeo, 2000.

⁴³ Regolamento (CE) n. 1159/2000 della Commissione del 30 maggio 2000 relativo alle azioni informative e pubblicitarie a cura degli Stati membri sugli interventi dei Fondi strutturali (GUCE serie L n. 30 del 31.5.2000).

⁴⁴ Ibidem.

CAPITOLO III

3. Le schede e l'analisi: trend degli indicatori

Per leggere correttamente i dati è utile sapere che in fase di rilevamento si è posta identica attenzione sia alla presenza dell'indicatore sia alla sua assenza: se da un lato quest'ultima implica considerazioni spesso di carattere progettuale, dall'altro la presenza costringe a scendere ad un livello di dettaglio qualitativo ulteriore. Un utile esempio può essere riferito alle *key words*. L'indicatore è stato previsto per indicare la politica di trasparenza e di auto indicizzazione svolta dagli autori del sito. Nel caso in cui l'indicatore non sia presente, come ad esempio nel sito della Gran Bretagna e sullo stesso sito italiano dedicato al FSE, si presume che non venga seguita una strategia tendente a prevedere un nucleo di parole sulle quali possa essere cercata l'informazione contenuta nelle pagine del proprio sito. Nel caso in cui, al contrario, le *keywords* vengano inserite, si rende necessaria la trascrizione e la lettura. Da un loro raffronto, si potrebbe arrivare a suggerire un elenco che venga inserito sempre nella fonte HTML delle pagine relative al FSE, oppure al livello della home page nel caso della sezione dedicata. Inoltre, mentre alcuni indicatori sono legati alla funzionalità strutturale del sito (come la presenza dei link alla home page a partire da qualsiasi sezione piuttosto che la presenza di link non attivi), altri sono più correlati alla funzionalità logica (come la presenza di un motore di ricerca interno).

Paradossalmente, interessano maggiormente gli indicatori negativi rispetto a quelli positivi, perché mentre i positivi indicano una tendenza in atto ed un'uniformità di vedute sulla strategia di utilizzo della rete e dei siti ipertestuali come veicolo di informazioni, i negativi denotano incoerenza o difformità rispetto alla presenza o meno di un valore identificato con un indicatore.

Un'ultima nota di carattere metodologico: la rilevazione è stata fatta con una scansione trimestrale, da un gruppo composto da quattro diverse persone in un arco di tempo compreso tra febbraio ed ottobre 2002; in questa sede si riportano i dati relativi all'ultima rilevazione (ottobre).

Classe degli indicatori	Trend siti europei	Trend siti regionali
Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE	Buone le informazioni sulle strutture organizzative, sui responsabili politici e sui soggetti di riferimento per il FSE (presenza costante di numeri di telefono, fax, e-mail ed indirizzi degli uffici preposti). In alcune realtà esiste la disponibilità dei contenuti generali del sito in altra lingua (in particolare inglese). In diversi casi si segnala la presenza di <i>keywords</i> nelle sezioni dei siti dedicate al FSE.	Buona disponibilità di testi completi delle direttive e dei documenti FSE con riferimenti ai responsabili politici ed agli uffici e soggetti di riferimento (presenza di numeri di telefono, e-mail). Assenti i contenuti ed i servizi in altra lingua per la sezione FSE, gli unici due casi infatti - Valle d'Aosta e Provincia autonoma di Bolzano - non possono essere considerati in quanto trattati di regioni dove è ufficiale il bilinguismo; a livello di home page diverse regioni mettono a disposizione contenuti in altre lingue ufficiali. Totale assenza delle <i>keywords</i>.
Disponibilità di servizi	Costante è la presenza, accanto ai bandi di gara, della modulistica e/o di formulari scaricabili (in formato word o pdf), a volte sono anche presenti indicazioni relative alla compilazione, Non è invece diffusa la consuetudine della modulistica on line nell'accezione accolta in questa sede.	È quasi sempre presente, accanto ai bandi di gara, la modulistica e/o i formulari scaricabili (in formato word o pdf); a volte sono anche presenti indicazioni relative alla compilazione, mentre in un caso è stato rilevato l'utilizzo della modulistica on line nell'accezione accolta in questa sede (Valle d'Aosta). La possibilità di inviare un feedback all'amministrazione è contemplata in tutti i casi.
Caratterizzazione istituzionale	Il logo FSE (nelle caratteristiche nazionali) risulta presente e ben visibile nella metà dei casi esaminati sia nella pagina principale sia in ogni pagina in cui si parla del Fondo. Diffusa la propensione all'utilizzo dei link alle istituzioni nazionali e a quelle comunitarie.	Nella maggior parte dei casi la propensione all'utilizzo dei loghi (nella metodologia corretta secondo le direttive vigenti) risulta scarsa. In particolare, la presenza del logo FSE nelle sezioni relative non è costante (compare nella pagina principale ma non in quelle correlate), la sequenza degli stessi loghi non è rispettata. Diffusa è invece la presenza dei link ai siti del Ministero del lavoro e delle altre istituzioni nazionali ed europee, ma anche in questo caso i loghi non sono riportati in tutti i casi nella loro forma corretta.

3.1 Riconoscibilità del sito web

I siti delle istituzioni pubbliche dovrebbero essere riconoscibili in modo da infondere fiducia nel cittadino e rendere credibile l'interlocutore. Inoltre la riconoscibilità si traduce immediatamente in autorevolezza delle fonti ufficiali, requisito indispensabile considerata la situazione che caratterizza Internet ed il rapporto che con la rete ha l'utente medio nel momento in cui si trova, privo di qualsiasi forma di mediazione, a selezionare le fonti informative.

I siti istituzionali italiani, allo stato attuale, sono sprovvisti anche della forma di riconoscibilità più elementare ed immediata: il nome di dominio che ne determina l'indirizzo (URL) il quale «può essere a ragione considerato uno degli elementi a dimostrazione che la nascita di un sito web non è più ormai semplice conseguenza dell'impegno di singoli amministratori o di piani improvvisati, ma nasce sempre più all'interno di progetti generali di e-governement e sviluppo dell'uso di Internet nelle amministrazioni¹».

Negli Stati Uniti le istituzioni pubbliche possono avvalersi del dominio *.gov*, nel Regno Unito ed in Francia i rispettivi governi hanno deciso di adottare uno standard simile - rispettivamente *.gov.uk* e *.gouv.fr* - che consente la riconoscibilità delle istituzioni nel rispetto delle regole internazionali per l'assegnazione dei nomi di dominio. In entrambi i Paesi europei, la prescrizione sull'uso del nome di dominio rientra nell'ambito delle linee guida governative per la progettazione, la realizzazione ed il mantenimento dei siti Web istituzionali, le quali si propongono come insieme di regole condivise ed in grado di garantire uno standard di qualità minimo, che dovrebbe assicurare un reale accesso alle informazioni in possesso delle amministrazioni, senza creare discriminazioni tra i cittadini.

Anche in Italia è stata emanata dal Presidente del Consiglio dei Ministri una direttiva per la conoscenza e l'uso del dominio Internet *.gov.it*². Punti salienti della direttiva sono: definizione dei requisiti di usabilità, accessibilità ed efficacia che ogni sito pubblico deve possedere; previsione della possibilità di accedere ai servizi offerti dalla PA mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi o tramite il ricorso alla firma digitale per alcune istanze o dichiarazioni (art. 2.5). Ma la vera novità di questa direttiva

¹ RUR, CENSIS, FORMEZ, *Le città digitali in Italia*, cit.

² *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 maggio 2002 conoscenza ed uso del dominio internet .gov.it ed efficace interazione del portale nazionale italia.gov.it con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali* (GU n. 161 del 11.7.2002).

è rappresentata dal tentativo di responsabilizzare tutte le pubbliche amministrazioni, prevedendo che ciascuna di queste strutture di coordinamento esistenti o istituisca gruppi di lavoro cui affidare l'attuazione della normativa indicata.

A livello comunitario esiste un regolamento³ per l'attivazione del .eu, la cui amministrazione e gestione verrà affidata a un registro designato dalla Commissione, che avrà anche il compito di stabilire le regole relative al funzionamento ed al rilascio. Questo nome di dominio, nell'intenzione del legislatore, potrà rafforzare l'identità europea degli utenti UE di Internet ed alleviare i problemi di congestione del traffico telematico, rendendo inoltre superfluo per le imprese registrarsi in tutti i paesi in cui hanno un mercato.

Questo il contesto generale in considerazione del quale si è deciso di inserire l'indicatore n. 32 *Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni* tra quelli utilizzati, ritenendo altresì opportuno riflettere sui risultati del rilevamento. La URL di un sito è un elemento importante non solo perché identifica in maniera univoca la posizione presso la quale si trova il sito stesso (inteso come l'insieme delle pagine web tra loro correlate aventi un unico autore), ma anche perché, nella misura in cui riesce ad essere intuitiva ed immediatamente associabile, crea la possibilità concreta per l'utente di reperire il sito corrispondente, non passando necessariamente attraverso motori di ricerca o altri strumenti di reperimento dell'informazione in rete.

Questo indicatore è stato preso in considerazione anche da una recente indagine condotta dal Censis⁴, all'interno della classe di indicatori relativi alla *Caratterizzazione istituzionale*. L'indagine ha rilevato come il tema della caratterizzazione istituzionale sembra essere considerato poco importante dalla maggioranza dei siti: dei 32 analizzati, solo 16 raggiungono la sufficienza; di questi solo 8 registrano valori compresi tra il 50% e il 60%; inoltre, rispetto alla chiarezza della URL alla sua riconoscibilità, soltanto il 15,6 % ha risposto positivamente. Vediamo i dati relativi alla nostra indagine prima per i siti europei dedicati al FSE, poi per quelli delle regioni italiane⁵.

³ Regolamento (CE) 733/2002 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 aprile 2002 relativo alla messa in opera del dominio di primo livello .eu. (GUCE serie L n. 113 del 30.4.2002).

⁴ CENSIS, *Il pentagono della qualità rapporto di valutazione della p.a. centrale on-line*, in collaborazione con Antea, Roma, 2001. Sono stati analizzati 32 siti web tra Amministrazioni centrali ed Enti pubblici in Italia.

⁵ Per semplicità e praticità nella lettura, nel trascrivere le URL è stato omissso il protocollo *http*.

Siti paesi Unione europea dedicati al FSE

Austria	www.esf.at
Belgio	meta.fgov.be/pa/fra_index.htm
Danimarca	www.socialfonden.dk
Finlandia	www.esr.fi
Francia	www.travail.gouv.fr/dossiers/dossiers_f.html
Germania	www.bma.bund.de/esf
Gran Bretagna	www.esfnews.org.uk
Grecia	www.labor-ministry.gr
Irlanda	www.esf.ie
Italia	www.europalavoro.it
Lussemburgo	www.mt.etat.lu/MT/Projets_UE/Projets_UEO.htm
Olanda	www.esf-nederland.nl [non attivo]
Portogallo	www.igfse.pt
Spagna	www.mtas.es/UAFSE/default.htm
Svezia	www.esf.se

La tabella riassume le URL dei siti europei esclusivamente dedicati al FSE o, in alternativa, della pagina che riporta informazioni sul FSE ospite presso un altro sito, in genere quello del Ministero del lavoro, come avviene ad esempio per la Francia. Come è possibile notare nel caso in cui il Paese membro abbia deciso di destinare un sito esclusivamente alla trattazione del FSE, la tendenza è quella di registrare un nome di dominio, e quindi di costruire una URL composta semplicemente dalla sigla del FSE nelle diverse lingue; è la stessa registrazione presso il proprio paese che garantisce un'estensione coincidente con la sigla del paese proprietario: il *.uk* identificherà sempre la Gran Bretagna come il *.fr* la Francia e così via. In questo caso, evidentemente, il vantaggio in termini di reperimento aumenta, ed è senz'altro la soluzione migliore da suggerire e alla quale uniformarsi. In tal modo la URL sarebbe immediatamente associabile, come un logo, ed il cittadino europeo potrebbe agevolmente muoversi in maniera autonoma in rete con buona percentuale previsionale. Caso a sé costituiscono alcune realtà nazionali che distribuiscono su diversi siti, a diverso titolo competenti, le informazioni ufficiali che il paese mette a disposizione sul FSE. Altro caso ancora quello italiano che, pur avendo trovato un nome *appealing* per il proprio sito, non è immediatamente associabile, almeno a livello di URL, al FSE in Italia⁶.

⁶ Per la cronaca il sito <www.fse.it> risulta registrato dall'Associazione italiana guide e scouts d'Europa cattolici così come anche <www.fondosocialeuropeo.it> risulta essere registrato da uno studio professionale romano.

Siti Regioni e Province autonome ⁷

Abruzzo	www.regione.abruzzo.it
Bolzano	www.provincia.bz.it/europa/esf/index_i.asp
Emilia Romagna	www.regione.emilia-romagna.it/fr_formazione.htm
Friuli	www.regione.fvg.it/formazione/formazione.htm
Venezia Giulia	
Lazio	www.sirio.regione.lazio.it/formapro/FormaPro.htm
Liguria	www.regione.liguria.it/MenuSezione.asp?
Lombardia	www.lavoro.marche.it/cittadini/index.asp
Marche	www.regione.piemonte.it/piemontelavoro/index.htm
Piemonte	www.rete.toscana.it/index.htm
Toscana	www.addform.provincia.tn.it/homefse.htm
Trento	portal.regione.umbria.it
Umbria	www.regione.vda.it/lavoro/fondoeuropeo/default_i.asp
Valle d'Aosta	www.regione.veneto.it/settori/settore.asp?cat=720
Veneto	

Per quanto riguarda i siti regionali, la situazione è assolutamente diversa rispetto a quella dei siti nazionali, in quanto le sezioni che ospitano le informazioni sul FSE sono sempre all'interno del sito della regione e quindi la URL, se riconoscibile, lo è nella sua lettura integrale e mai immediatamente. Nella maggioranza delle situazioni, la sezione presso la quale è ospitata una pagina o singole informazioni relative al FSE è alternativamente o quella del lavoro o quella della formazione (nella minoranza dei casi risulta presente una sottodirectory dedicata al FSE).

In linea generale, è possibile quindi affermare che esiste una scarsa riconoscibilità della URL relativa alla sezione del FSE, e che sarebbe preferibile prevedere sempre una sottodirectory esplicitamente ed esclusivamente dedicata, alla quale in fase di navigazione dovrebbe corrispondere un collegamento attivo a partire dalla home page, per sollevare l'utente dall'incertezza in merito al posizionamento delle notizie nella sezione Lavoro o nella sezione Formazione, secondo la tendenza prevalente. In questo modo, il cittadino italiano sarebbe in grado, come già sottolineato per il livello europeo, di anticipare la URL dei diversi siti regionali, o meglio di poter prevedere in quale sezione dei siti delle diverse regioni si posizionano le informazioni relative al FSE a livello locale.

⁷ Le URL proposte sono quelle che consentono il recupero immediato delle pagine relative al FSE, la cui trascrizione, anche se a volte risulta pesante, è funzionale al ragionamento ivi condotto. Aggiornamento: ottobre 2002.

3.2 Analisi degli indicatori

Le tabelle sinottiche attraverso le quali si presentano i risultati derivanti dall'indagine sintetizzano e visualizzano i dati riportati in modalità estesa - rispettivamente nell'Appendice a. e b. - offrendo l'innegabile vantaggio di una lettura trasversale e parallela dei valori. Gli indicatori, per maggiore immediatezza nella lettura dei dati, sono stati identificati con un numero; per conoscerne i contenuti è sufficiente riferirsi al § 2.3. Tendenzialmente le tabelle accolgono valori positivi/negativi; qualora l'indicatore non avesse permesso una risposta netta e immediata, si è ricorsi ad un'ulteriore specifica ed esplicitazione, come nel caso della ricostruzione dei percorsi attraverso i quali si arriva alle informazioni relative al FSE. Le tabelle sinottiche, sia per le regioni e province autonome che per i paesi UE, sono inoltre ulteriormente corredate da tabelle di dettaglio per gli indicatori 6.-9. e 33. per l'interesse particolare che questi rivestono in relazione all'indagine condotta.

3.3 Sinossi siti Regioni e Province autonome

Indicatori	Abruzzo	Bolzano	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Piemonte	Toscana	Trento	Umbria	Valle d'Aosta	Veneto
1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
2	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
4	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si
5	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
6	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
7	7a: Home pages>Dire zioni regio nali>Politi che attive del lavoro, della forma zione e del l'istruzione> Piano degli interventi di politiche atti ve del lavoro, della formazio ne e dell'istru zione direttive attuative + anno 2000 7b: Sì, ma la stringa FSE rimanda all'uf fido program mazione e non a quello delle politiche atti ve del lavoro	7a: Home pages>Or ganizza zioni pre senti>Pro vincia au tonoma di Bolzano- Alto Adige> Servizi> Servizi: uffici> Affari co munitari> Servizio FSE 7b: Sì	7a: Home pages>For mazione> Fondo so ciale euro peo in Emilia- Romagna 7b: Sì	7a: Home pages> Forma zione 7b: Sì	7a: Home pages> Istruzio ne e occu pazione> Formazio ne>Servi zi di sito> Fondi co munitari 7b: Sì	7a: Home pages>Eco nomia e Lavoro> Fondo so ciale euro peo (FSE) 7b: Sì	7a: Home pages> nomia e Lavoro> Fondo so ciale euro peo (FSE) 7b: Sì	7a: Home pages> Siti web tematici> Formazio ne, istru zione e la voro>FSE 7b: Sì	7a: Home pages> Topic area> Prendi al volo il lavoro I bandi sono sul l'Home page sot to «Site service» 7b: Sì	7a: Home pages> Sezioni tematiche> Piemonte Lavoro 7 b: Sì	7a: Home pages> La rele dei servi zi>setto ri di attivi tà-educa zione e istruzione >fondi strutturali U.E.> Fondo Sociale Europeo- FSE 7 b: Sì	7a: Home pages> Indice degli argo menti-La voro e formazio ne>Forma zione pro fessionale OR Home page> Home page> Lavoro> Fondo so ciale euro peo 7b: Sì	7a: Home pages>Fon do sociale europeo 2002>La voro>Fon do sociale europeo OR Home page> Lavoro> Fondo so ciale euro peo 7b: Sì	7a: Home pages> Servizi alla Per sone>La Formazio ne e La voro>Il Fondo Sociale Europeo 7b: Sì

Data delle rilevazioni: ottobre 2002; per il Lazio giugno 2002

segue Sinossi siti Regioni e Province autonome

Indicatori	Abruzzo	Bozano	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Piemonte	Toscana	Trento	Umbria	Valle d'Aosta	Veneto
8	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
9	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si
10	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.	Utenti f.p.
11	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
12	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
13	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
14	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	Si	Si	No	No	No
15	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	No	No	No
16	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
17	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0
18	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si
19	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
20	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
21	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
22	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
23	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
24	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
25	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No
26	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si
27	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
28	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
29	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
30	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
31	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
32	No	Si	No	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Si	No
33	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No	Si	No	No	No

Sinossi siti Regioni e Province autonome: dettaglio

Indicatori	Abruzzo	Bolzano	Emilia Romagna	Friuli Venezia Giulia	Lazio	Liguria	Lombardia	Marche	Piemonte	Toscana	Trento	Umbria	Valle d'Aosta	Veneto
6	No	Sì	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sì	No
7	7a: Home page>Dire zioni regio nali>Politi che attive del lavoro, della forma zione e del l'istruzione> Piano degli interventi di politiche atti ve del lavoro, della formazio ne e dell'istru zione diretti ve - attuative - anno 2000 7b: Sì, ma la stringa FSE rimanda al l'ufficio pro grammazione e non a quello delle politiche attive del lavoro	7a: Home page>Or ganizza zioni pre senti>Pro vincia au tonoma di Bolzano- Alto Adige> Servizi> Servizi: uffici> Affari co munitari> Servizio FSE 7b: Sì	7a: Home page>For mazione> Fondo so ciale euro peo in Emilia- Romagna 7b: Sì	7a: Home page> Forma zione 7b: Sì	7a: Home page> Istruzio ne e occu pazione> Formazio ne>Servi zi di sito> Fondi co munitari 7b: Sì	7a: Home page>Eco nomia e Lavoro> Fondo so ciale euro peo (FSE) 7b: Sì	7a: Home page> Siti web tematici> Formazio ne, istru zione e la voro>FSE 7b: Sì	7a: Home page> Topic area> Prendi al volo il lavoro I bandi sono sul l'Home page sot to «Site service» 7b: Sì	7a: Home page> Sezioni tematiche> Piemonte Lavoro 7 b: Sì	7a: Home page> La rete dei servi zi>setto ri di attivi tà-educa zione e istruzione >fondi strutturali U.E.> Fondo Sociale Europeo- FSE 7 b: Sì	7a: Home page>Indice degli argo menti-La voro e formazio ne>Forma zione pro fessionale OR Home pages> Lavoro> Fondo so ciale euro peo 7b: Sì	7a: Home page> Progetti> Program mi comuni tari 2000- 2006 (vi si trovano i documenti program matici) 7b: Sì	7a: Home page>Fon do sociale europeo 2002>La voro>Fon do sociale europeo OR Home pages> Lavoro> Fondo so ciale euro peo 7b: Sì	No 7a: Home pages> Servizi alla Per sona>La Formazio ne e La voro>Il Fondo Sociale Europeo 7b: Sì
8	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
9	No	Sì	No	Sì	No	Sì	Sì	Sì	No	Sì	Sì	No	Sì	Sì
33	No	No	No	No	No	No	No	No	Sì	No	Sì	No	No	No

Data delle rilevazioni: ottobre 2002; per il Lazio giugno 2002

Qualche considerazione:

- **indicatore n. 6:** le sezioni FSE dei siti delle regioni sono in lingua italiana ad eccezione di due regioni (che hanno una realtà di bilinguismo, quindi il dato non è rilevante) mentre sarebbe auspicabile che, vista la caratterizzazione europea del Fondo, fossero previste almeno delle pagine introduttive in una lingua comunitaria, come ad esempio l'inglese, anche in considerazione del principio della mobilità sul territorio dell'Unione dei cittadini europei, che renderebbe necessaria una trasparenza linguistica delle informazioni;
- **indicatore n. 7:** la modalità di accesso alla sezione dedicata al FSE prevede sempre il percorso a partire dal sito ufficiale delle regioni⁸, ma è diversa per ogni sito, anche se in prevalenza le pagine o la sezione sono sempre ospitati in macro contenitori che hanno come elemento caratterizzante la formazione e/o il lavoro. L'ambiguità risiede nel fatto che un'architettura di questo genere presuppone una conoscenza dell'area di intervento del FSE. Risulta carente in una dimensione pubblicitaria, che dovrebbe avvicinare il Fondo proprio al cittadino che ignora l'esistenza di iniziative europee di questa dimensione e portata. L'interesse che riveste l'indicatore 7. risiede evidentemente nel fatto che, quanto più risulta nascosta la sezione FSE (qualora ne esista una, perché il discorso si complica quando l'informazione è demandata a singoli documenti presenti in pagine diverse), è bene prevedere un motore di ricerca interno: pleonastico se il sito è ben strutturato, ma assolutamente necessario nel caso in cui l'utente rischi di perdersi nei meandri di directory e sottodirectory, anche in considerazione del fatto che l'utente medio ha in genere familiarità e dimestichezza con questo tipo di strumento perché di utilizzo quotidiano in rete. Da non sottovalutare il fatto che i motori di ricerca sono strumenti di difficile implementazione e mantenimento basati su: corretta indicizzazione delle pagine, interfaccia ad elevata comprensibilità, presentazione efficace e logica dei risultati della ricerca. L'indicatore è stato sottoarticolato in 7.a - del quale aspetto si è parlato - e 7.b, affinché venisse comunque analizzata la situazione in cui, pur mancando una sezione dedicata e facilmente accessibile a partire dall'home

⁸ Nel caso della Lombardia, avendo la regione previsto un sito appositamente dedicato, il percorso proposto è quello a partire dal sito regionale.

page, attraverso l'utilizzo di parole chiave in un motore di ricerca interno al sito fosse poi possibile arrivare comunque a documenti e/o informazioni inerenti il FSE. Un motore di ricerca interno (indicatore 7.b) è presente nella quasi totalità dei casi;

- **indicatore n. 8:** nullo l'utilizzo delle *keywords* all'interno della pagina principale dedicata al FSE;
- **indicatore n. 9:** la mappa è un elemento in genere presente a livello di sito in generale; si tratta di uno specchio dell'architettura complessiva del sito (al di là di quello che suggeriscono i link principali) e quindi da prevedere sempre. Come indicatore, è legato alla facilità di reperimento delle informazioni e dovrebbe essere letto in maniera complementare rispetto all'indicatore n. 7; inoltre, come il motore di ricerca, richiede anche essa l'aggiornamento costante ed organizzazione ragionata dei contenuti;
- **indicatore n. 33:** i loghi sono poco presenti e non sempre nella forma corretta; spesso ci si affida a quelli dei singoli documenti programmatori presenti sul sito, piuttosto che ad una cornice di autorevolezza complessiva. Quando se ne è rilevata la presenza, si è verificata anche forma e successione corretta e, rispetto alla regola generale, le situazioni sono risultate largamente difformi. Il logo potrebbe svolgere comodamente una funzione unificante e costituire un puntatore, univoco a livello nazionale, a partire dal quale si attivi il percorso che, sui siti delle diverse regioni, conduce all'informazione relativa al FSE.

3.4 Sinossi siti Paesi Unione europea

Indicatori	Europa	Austria	Belgio	Danimarca	Finlandia	Francia	Germania	Gran Bretagna	Irlanda	Italia	Lussemburgo	Portogallo	Spagna	Svezia
1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
4	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
6	SI (inglese, francese e tedesco)	No	SI (flammingo e francese)	No (alcuni documenti sono in inglese)	No	No	No	No	No	No	No	SI (inglese e francese)	SI (inglese e francese)	No
7	7a: Home page>Institution>Commissions>Politiche dell'Unione europea>Cooperazione affari sociali>Erasmus II>European Social Fund>European Social Fund 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: Home page>Meta-guides>Liste par mots-clés>Fonds social européen 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: Home page>Dossiers>Fonds social européen 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: \ 7b: SI	7a: Home page>Fonds Social Européen 7b: No	7a: \ 7b: No	7a: Home page>Unidad Administradora del Fondo Social Europeo>UAFSE 7b: SI	7a: \ 7b: SI
8	SI	No	No	SI	No	SI	No	SI	No	No	No	No	No	SI
9	SI	SI	No	No	No	No	SI	SI	SI	SI	No	SI	No	No
10	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali	Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

Data delle rilevazioni: settembre-ottobre 2002

segue: Sinossi siti Paesi Unione europea

Indicatori	Europa	Austria	Belgio	Danimarca	Finlandia	Francia	Germania	Gran Bretagna	Irlanda	Italia	Lussemburgo	Portogallo	Spagna	Svezia
11	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
12	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
13	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
14	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
15	No	SI	No	No	No	SI	No	SI	No	SI	SI	SI	No	SI
16	No	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	No	No	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	No	No	SI
19	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
20	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
21	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
22	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
23	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
24	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
25	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
26	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	No	SI	No	SI	SI	SI
27	No	SI	No	No	SI	No	No	SI	SI	SI	No	SI	No	SI
28	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI
29	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI
30	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI
31	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
32	SI	SI	No	SI	SI	No	SI	SI	SI	No	No	SI	SI	SI
33	No	SI	No	No	SI	No	No	SI	SI	SI	No	SI	No	SI

Data delle rilevazioni: settembre-ottobre 2002

Sinossi siti Paesi Unione europea: dettaglio

Indicatori	Europa	Austria	Belgio	Danimarca	Finlandia	Francia	Germania	Gran Bretagna	Irlanda	Italia	Lussemburgo	Portogallo	Spagna	Svezia
6	Si (inglese, francese e tedesco)	No	Si (flammingo e francese)	No (alcuni documenti sono in inglese)	No	No	No	No	No	No	No	Si (inglese)	Si (inglese e francese)	No
7	7a: Home page>Istituzioni>Commissione>Politiche dell'Unione europea>Occupazione e affari sociali>Employment & European Social Fund>7b: Si	7a:\n7b: Si	7a: Home page>Meta-guides>Liste parmoiscolés>Fonds social européen 7b: Si	7a: \n7b: Si	7a: \n7b: Si	7a: Home page>Dossiers>Fonds social européen 7b: Si	7a:\n7b: Si	7a:\n7b: Si	7a:\n7b: Si	7a:\n7b: Si	7a: Home page>Fonds Social Européen 7b: No	7a:\n7b: No	7a: Home page>Unidad Administradora del Fondo Social Europeo>UAFSE 7b: Si	7a: \n7b: Si
8	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	Si
9	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	No
33	No	Si	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si

Qualche considerazione:

- **indicatore n. 6:** nella maggioranza dei casi non viene prevista la presenza di contenuti in altre lingue;
- **indicatore n. 7:** nella gran parte dei casi i siti sono esclusivamente dedicati, nei rimanenti le informazioni sono presso il sito del corrispondente Ministero del lavoro. Per quanto riguarda la presenza di un motore di ricerca interno, esso è presente nella maggioranza dei casi considerati; negli unici due in cui è assente, si tratta di un sito dedicato ben strutturato o di una sezione specifica immediatamente fruibile (rispettivamente Portogallo e Lussemburgo);
- **indicatore n. 8:** carente l'utilizzo delle *keywords* all'interno della pagina principale dedicata al FSE, rilevate e trascritte, nelle tabelle di dettaglio, solo in quattro casi;
- **indicatore n. 9:** la mappa è un elemento presente nella metà dei casi, mentre deve essere considerata specchio dell'architettura complessiva del sito. Come indicatore, è legato alla facilità di reperimento delle informazioni, e dovrebbe quindi essere letto in maniera complementare rispetto all'indicatore n. 7; inoltre, come nel caso del motore di ricerca, anche la mappa richiede aggiornamento costante ed organizzazione ragionata dei contenuti;
- **indicatore n. 33:** i loghi sono presenti nella metà delle situazioni analizzate.

Non è stato possibile effettuare la rilevazione per la Grecia il cui sito è redatto esclusivamente in lingua greca ed a causa del necessario aggiornamento dei font di fatto risulta inaccessibile ai più. Manca anche il sito dei Paesi Bassi che alla data della rilevazione risultava dismesso.

3.5 Informazioni emerse dall'analisi dei siti

Dall'analisi effettuata sono emerse numerose indicazioni sulla conformazione dei siti regionali, con particolare riferimento all'informazione e pubblicità sul Fondo sociale europeo (FSE).

Prima di esaminarle nel dettaglio, è opportuno premettere una considerazione di carattere generale: **non tutti i siti regionali rimandano ad una sezione strutturata e interamente dedicata al FSE.**

La presenza di una sezione specificamente preposta al FSE è, in effetti, una condizione necessaria - ma non sufficiente - per una buona informazione e pubblicità sul FSE, poiché consente: 1. facilità di accesso; 2. possibilità di trovare raggruppate all'interno di una stessa sezione tutte le informazioni e le specificità del FSE in maniera chiara e riconoscibile.

L'indagine all'interno dei siti che non rimandano ad una sezione del FSE è stata in effetti particolarmente lunga e complessa, poiché si è trattato di individuare le pagine dedicate al FSE all'interno di sezioni, quali, ad esempio, *Formazione professionale*, *Lavoro*, *Istruzione e formazione* o altre ancora, dove il FSE trovava spazio in sotto sezioni spesso prive di quelle caratteristiche di riconoscibilità, chiarezza ed esaustività, essenziali per ottenere una comunicazione ed un'informazione diretta.

L'esistenza di una sezione strutturata, infatti, implica:

- che si sia stabilito l'obiettivo della sezione;
- che si sia creato il tipo corretto di sezione a seconda degli obiettivi prefissati;
- che si sia definita l'utenza;
- che si sia impostata l'home page o la pagina principale della sezione come fosse una carta d'identità della sezione stessa.

Se, al contrario, le informazioni relative al FSE si trovano su pagine sparse e sotto sezioni, occorre tenere presente che i link attraverso cui si accede a queste informazioni non rispettano percorsi lineari o sequenziali, per cui viene a mancare quella necessaria struttura logica che consente di collocare le informazioni in un insieme organico.

Di conseguenza, **la prima condizione per una buona informazione e pubblicità sul FSE è la predisposizione di una sezione strutturata e specificamente preposta al FSE.** Fatta questa essenziale premessa, pos-

siamo esaminare i dati emersi dall'indagine prendendo in considerazione i 3 indici tematici:

1. Trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

Gli indicatori che si trovano raggruppati sotto il primo indice tematico forniscono informazioni di carattere generale su:

- buon funzionamento del sito regionale: **condizione necessaria per veicolare qualsiasi comunicazione multimediale**, essa non costituisce, d'altra parte, condizione sufficiente. Si può, in altre parole, presentare il caso di un sito che funzioni molto bene ma nel quale l'informazione e la pubblicità del FSE siano poco efficaci, mentre è più difficile, ma non impossibile, che si verifichi il contrario;
- informazioni relative alla disponibilità di notizie su: vertici politici, testi relativi al FSE, soggetti di riferimento per il FSE (recapito telefonico, e-mail, ecc.), presenza di una mappa, target di riferimento. Quelle che si deducono dall'analisi fatta attraverso questi indicatori, risultano utili per verificare la completezza delle informazioni essenziali (possibilità di reperire le fonti e di individuare i referenti, ad esempio). **Quasi tutte le sezioni o sottosezioni dedicate al FSE risultano ben strutturate sotto questo profilo**;
- struttura della sezione (disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue; *keywords* nella pagina principale della sezione; chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu; ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine; percorso logico indicato in ogni pagina ecc.): sotto questo aspetto il panorama emerso dai siti è variegato. Sarebbe auspicabile che le sezioni dedicate al FSE fossero strutturate in modo da prevedere sempre nelle pagine il pulsante di ritorno al menu di riferimento; che fossero disponibili servizi e contenuti almeno in un'altra lingua comunitaria (viviamo in una società della comunicazione, sempre più multietnica, in cui *intercultura* è ormai divenuta una parola chiave); che, in poche parole, tutte le sezioni relative al FSE, presentassero una architettura il più possibile lineare ed accessibile;
- presenza di una mappa: è, questo, un elemento importante, perché rappresenta la struttura organizzativa del sito stesso. La mappa è riferita al sito in generale e molto raramente alla sezione. Laddove esiste una sezione strutturata ed una mappa, si trovano, contestualmente,

sintesi e/o spiegazioni che chiariscono il contenuto dei documenti. Si tratta di un elemento molto utile ai fini di una buona comunicazione, che sarebbe auspicabile fosse presente in tutte le pagine principali delle sezioni dedicate al FSE;

- target: anche in questo caso occorre distinguere tra le sezioni strutturate e/o le sottosezioni dedicate al FSE; l'utenza è chiaramente identificabile nel primo caso, meno nel secondo. Identificare il target è, d'altra parte, fondamentale, perché aiuta il visitatore ad orientarsi e a reperire le informazioni (si veda, ad esempio, la pagina principale dedicata al FSE nel sito della Regione Lombardia, in cui sono ben definite le diverse aree per utenza - destinatari, operatori, mediatori sociali, ecc.).

2. Disponibilità di servizi

Gli indicatori che si trovano raggruppati sotto il secondo indice tematico forniscono informazioni di carattere specifico su:

- modulistica presente nella sezione: le notizie che si evincono sono piuttosto specifiche e il panorama che emerge è variegato. È importante avere la possibilità di un aiuto on line alla compilazione degli stessi; la modulistica reperibile è quasi mai compilabile on line e non sempre contraddistinta in maniera visibile;
- feedback con l'amministrazione: è quasi sempre possibile spedire un messaggio di posta elettronica per commenti, conferme o domande ed è, anche questo, un elemento importante per stimolare il processo della comunicazione.

3. Caratterizzazione istituzionale

Gli indicatori che si trovano raggruppati sotto il terzo indice tematico forniscono informazioni di carattere specifico su:

- presenza del logo FSE sulla pagina principale del FSE e in tutte le pagine ad esso collegate: anche in questo caso occorre distinguere tra i siti che rimandano ad una sezione strutturata dedicata al FSE e quelle che non lo fanno. È chiaro che nel primo caso il logo si trova spesso in evidenza, anche se non sempre nella forma corretta; nel secondo caso, non esistendo una pagina principale preposta al FSE, è possibile non trovarlo affatto, oppure solamente all'interno dei documenti o nelle pagine che in qualche modo menzionano il FSE. Si tratta di un

elemento imprescindibile, che ripropone la questione della necessità che nei siti regionali ci sia sempre una sezione dedicata espressamente e accuratamente al FSE;

- link ai siti nazionali e comunitari: il panorama è omogeneo, i link sono presenti in tutti i casi analizzati;
- collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: si tratta di un elemento importante che è stato possibile riscontrare nella quasi totalità dei casi a livello di sito generale;
- riconoscibilità dell'URL: le URL riflettono il panorama variegato e non uniforme.

3.6 Conclusioni possibili

Il panorama emerso dall'indagine è eterogeneo e variegato: sarebbe auspicabile che, identificati gli standard di qualità (accessibilità, chiarezza, trasparenza e completezza dell'informazione), questi vengano usati dalle Regioni e Province autonome quali parametri di riferimento per una buona informazione e pubblicità sul FSE.

Si tratta innanzitutto di soffermarsi sulla qualità dell'interazione comunicativa, senza la quale non può esserci buona informazione e pubblicità, attraverso:

- predisposizione di una sezione strutturata dedicata al FSE, con una pagina principale introduttiva delle aree tematiche che rende più semplice e chiara la navigazione ⁷;
- struttura architettonica della sezione che rifletta l'identificazione delle diverse tipologie di utenza - operatori della formazione, studenti, disoccupati, famiglie - anche, possibilmente, attraverso l'uso di una molteplicità di linguaggi;
- accessibilità delle informazioni presenti nella sezione, anche attraverso sintesi o spiegazioni che ne chiariscano i contenuti;
- presenza sulla home page del sito regionale dei loghi corretti del FSE, che consentano un accesso immediato alla sezione;
- presenza del logo FSE nella sezione principale dedicata e in tutte le pagine ad essa collegate;
- offerta di aiuto on-line alla compilazione della modulistica;
- maggiore spazio alla interattività e alla multimedialità che caratterizzano lo strumento Internet come veicolo delle informazioni.

Nella maggioranza delle situazioni considerate, il FSE non si è dimostrato immediatamente fruibile a coloro che ne ignorassero l'esistenza: il reperimento di informazioni ad esso relative sui siti web delle regioni esami-

⁷ Deve essere attentamente considerato che la Commissione, stando almeno alla *Guida pratica per la divulgazione delle azioni d'informazione e divulgazione del FSE*, valuti come elemento positivo l'ampliamento della conoscenza sul Fondo sociale europeo, indipendentemente dal media utilizzato, e solo in successiva battuta la modifica del comportamento (come se ritenesse un risultato anche ridurre la fascia di coloro che ignorano l'esistenza del FSE).

nate, al momento, si basa su un insieme di preconoscenze - circoscritto ma strutturato - che l'utente deve possedere: circoscritto perché comunque si tratta di una realtà definita e definibile; strutturato perché bisogna conoscere gli argomenti - se non proprio i *pilastr*i - di cui esso si occupa per poter reperire informazioni: parte delle attività di Fondo sociale rientrano in una area tematica ampia ed articolata come quella del lavoro *tout court*, parte nell'altrettanto vasto e strutturato settore della formazione. Tutto ciò, tradotto in termini di struttura ipertestuale di un sito, significa che, fatti salvi i reciproci link tra le pagine relative ai singoli argomenti, spesso manca una sezione unica⁸ dedicata al Fondo sociale europeo.

Al contrario, per l'utente che sia già in possesso di determinate preconoscenze, i siti considerati dalla presente indagine, chi più chi meno, offrono sicuramente ampie possibilità di approfondimento e completamento dell'informazione. Anche se rimane un problema generale relativo ai documenti di riferimento (che sono comunque documenti ufficiali), e la tentazione di riempire senza criterio una non meglio definibile sezione *Documentazione*. Invece dovrebbe essere più diffuso l'atteggiamento di collocare la documentazione di settore nella relativa sezione, altrimenti il problema di come organizzarla si riproporrebbe all'interno del macrocontenitore *Documentazione*⁹, caso che si verifica non solo in molti siti a livello locale ma anche centrale.

Questo riscontro, nei fatti, riconferma le posizioni di quanti ritengono che su alcuni temi il canale comunicativo Internet sia sempre complementare - mai sostitutivo - rispetto ad altri canali informativi (stampa, radio, televisione)¹⁰ e comunque attivo ad un livello diverso rispetto a quello di prima informazione ed impatto (**cos'è**), un livello di approfondimento (**di cosa**

⁸ Paradossale che, proprio per la stessa ragione - ossia per questa sua disarticolazione - sarebbe più facile progettare un intero sito dedicato al FSE spostando il problema di livello: il tema unificante diventerebbe cioè il Fondo ed intorno ad esso ruoterebbero gli aspetti in relazione ai quali esso può essere analizzato e trattato.

⁹ A meno che non ci si ponga un problema del genere, ma questa è un'eventualità esecrabile, non solo in rete; come se entrando in una biblioteca nessuno si preoccupasse di come disporre i libri!

¹⁰ Un esempio deriva dall'esperienza recente della campagna nazionale di comunicazione sul FSE del Ministero del lavoro- UCOFPL, per la quale, in fase di predisposizione del piano mezzi si è investito solo per il 3% su Internet, distribuendo il restante 97% sugli altri media; anche in questo caso quindi andrebbe considerato il piano di comunicazione complessivo.

si occupa), agevolato e favorito anche dalla capacità di offrire documenti relazionandoli tra loro attraverso la struttura ipertestuale.

Per quanto riguarda invece la presunta competizione/coesistenza che viene chiamata in causa ogni qual volta si ragiona in termini di multimedialità (intesa come multicanalità) nel caso specifico della nostra indagine (come e quanto le regioni ob. 3 comunicano il FSE utilizzando il WEB), il dato positivo che si ricava è che le regioni sfruttano le potenzialità delle rete, ma, più che per aspetti relazionali, come strumento per promuovere documenti cartacei (quindi è preferita la versione in .pdf della modulistica inerente il FSE che non la possibilità reale di attivare comunicazione).

A parziale riassunto della situazione complessivamente emersa, si propongono gli ulteriori spunti di riflessione:

- nella maggior parte dei siti non esiste una sezione dedicata al FSE; essa spesso è subordinata ad un link *Formazione professionale o Lavoro*, oppure a link ancora più generici come *Sezioni tematiche o Sportello informativo*;
- il percorso non risulta in ogni caso lineare, le informazioni devono spesso essere ricercate all'interno di un contenitore più vasto non sempre visibile direttamente dall'home page;
- non è strettamente necessario che su ogni sito vengano riproposti tutti i documenti di programmazione (sarebbero sufficienti quelli di interesse locale, delegando i restanti a dei link autorevoli);
- i testi risultano troppo lunghi, evidentemente non progettati per una fruizione via web (che ricordiamo in genere è una fruizione a schermo);
- i loghi non sempre sono presenti (soprattutto in mancanza di una sezione preposta) e, a volte, in modo non corretto (ad esempio c'è il logo FSE Italia e non quello FSE Europa, o non sono disposti in modo opportuno); altre volte ancora sono assenti nella parte dedicata al FSE, ma non all'interno dei documenti, (perché di derivazione ufficiale);
- spesso la modulistica si trova all'interno di un elenco più vasto di testi e direttive, senza prevedere aiuti o servizi particolari.

Tutte queste indicazioni appaiono utili per la costruzione di un ponte fra le istituzioni e i cittadini, per semplificare gli appuntamenti, pubblicizzare gli eventi, facilitare, in ultima analisi, le connessioni a livello di micro-comunità.

APPENDICI

A. SITI UFFICIALI DELLE REGIONI E PROVINCE AUTONOME

ABRUZZO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

No

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

No

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

(dall'Home page si arriva ad una sezione in cui vengono raggruppati i documenti relativi al Fse) Home page> Direzioni regionali> Politiche attive del lavoro, della formazione e dell'istruzione> Piano

degli interventi di politiche attive del lavoro, della formazione e dell'istruzione direttive attuative – anno 2000

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Sì, ma la stringa FSE rimanda all'ufficio programmazione e non a quello delle politiche attive del lavoro

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Sì

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Sì

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

No

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

No

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.regione.abruzzo.it>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

BOLZANO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della provincia

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

Si

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Organizzazioni presenti> Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige> Servizi> Servizi: uffici> Affari comunitari> Servizio FSE

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

BOLZANO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

No

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.provincia.bz.it/europa/esf/index_i.asp>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

EMILIA-ROMAGNA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Formazione> Fondo sociale europeo in Emilia-Romagna

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.regione.emilia-romagna.it/fr_formazione.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

FRIULI-VENEZIA GIULIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

No

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

No

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Formazione

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

No

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.regione.fvg.it/formazione/formazione.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

LAZIO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Istruzione e occupazione> Formazione> Servizi di sirio> fondi comunitari

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

No

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

LAZIO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Tre

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

LAZIO

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.sirio.regione.lazio.it/formapro/FormaPro.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

LIGURIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

No

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

No

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Economia e Lavoro> Fondo sociale europeo (FSE)

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

LIGURIA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<[www.regione.liguria.it/MenuSezione.asp?Parametri=2_20_35_\\$2_20_35_\\$Fondo_sociale_europeo_\(FSE\)\\$0\\$](http://www.regione.liguria.it/MenuSezione.asp?Parametri=2_20_35_$2_20_35_$Fondo_sociale_europeo_(FSE)0)>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

LOMBARDIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Siti web tematici> Formazione, istruzione e lavoro> FSE

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

LOMBARDIA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<formalavoro.regione.lombardia.it/rl/fse2000.nsf/home.htm?ReadForm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

MARCHE

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

No

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

No

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

No

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Topic area> Prendi al volo il Lavoro
I bandi sono sull'home page sotto *Site service*

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

MARCHE

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

MARCHE

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.lavoro.marche.it/cittadini/index.asp>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

PIEMONTE

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> sezioni tematiche> Piemonte Lavoro

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

PIEMONTE

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

PIEMONTE

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.regione.piemonte.it/piemontelavoro/index.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione ottobre 2002)

TOSCANA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> La rete dei servizi> settori di attività - educazione e istruzione> educazione istruzione> fondi strutturali U.E.> Fondo Sociale Europeo-FSE

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

TOSCANA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Uno

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.rete.toscana.it/index.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

TRENTO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della provincia

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Indice degli argomenti> Lavoro e formazione> Formazione professionale **OR** Home page>servizi al cittadino>CDE (per i regolamenti dei Fondi strutturali)

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

No

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

TRENTO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

TRENTO

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.addform.provincia.tn.it/homefse.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione ottobre 2002)

UMBRIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

No

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

No

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Progetti> Programmi comunitari 2000-2006

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

UMBRIA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<portal.regione.umbria.it/>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

VALLE D'AOSTA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

Si

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Fondo sociale europeo 2002> Lavoro> Fondo sociale europeo **OR** Home page> Lavoro> Fondo sociale europeo

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

VALLE D'AOSTA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

Si

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

Si

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

Si

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

Si

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

Si

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

Si

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

Si

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.regione.vda.it/lavoro/fondoeuropeo/default_i.asp>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

VENETO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive della regione e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE della regione

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Servizi alla Persona> La Formazione e Lavoro> Il Fondo Sociale Europeo

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Utenti area formazione professionale e lavoro

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

VENETO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

No

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

No

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

No

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Si

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.regione.veneto.it/settori/settore.asp?cat=720>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

B. SITI UFFICIALI PAESI UNIONE EUROPEA

AUSTRIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

AUSTRIA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

AUSTRIA

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.esf.at>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione settembre 2002)

BELGIO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

Si (fiammingo e francese)

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Meta-guide> Liste par mots-clés> Fonds social européen

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

BELGIO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

BELGIO

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<meta.fgov.be/pa/fra_index.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione settembre 2002)

DANIMARCA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

Si: Den europæiske socialfond, EU, Arbejdsmarkedsstyrelsen, Mål 2, Mål 3, Equal, socialfondsprojekter, socialfondsstøtte, EU-støtte til projekter

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

DANIMARCA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.socialfonden.dk>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

FINLANDIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

FINLANDIA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

FINLANDIA

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.esr.fi>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione ottobre 2002)

FRANCIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Dossiers> Fonds social européen

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

Si: Réforme de la formation professionnelle, Reforme de la formation professionnelle, Projet de loi de finances, Lutte contre les exclusions, Convention assurance chômage Unedic, Convention assurance chômage Unedic, PNAE - Plan national d'action pour l'emploi, projet de loi de modernisation sociale, Lutte contre les discriminations, Passage à l'euro, Politique de l'emploi en faveur des personnes handicapées, Politique de l'emploi en faveur des personnes handicapées, Présidence française, Présidence française

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

FRANCIA

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

No

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

No

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

FRANCIA

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.travail.gouv.fr/dossiers/dossiers_f.html>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione settembre 2002)

GERMANIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

GERMANIA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

GERMANIA

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.bma.bund.de/esf>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione settembre 2002)

GRAN BRETAGNA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

Si: ESF News

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

No

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.esfnews.org.uk>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione settembre 2002)

IRLANDA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

IRLANDA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

No

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

IRLANDA

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.esf.ie>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione ottobre 2002)

ITALIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.europalavoro.it>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione settembre 2002)

LUSSEMBURGO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Fonds Social Européen

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

No

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

LUSSEMBURGO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

No

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

No

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

LUSSEMBURGO

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

No

<www.mt.etat.lu/MT/Projets_UE/Projets_UEO.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione settembre 2002)

PORTOGALLO

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

Si (inglese)

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

No

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

PORTOGALLO

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

PORTOGALLO

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.igfse.pt>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione ottobre 2002)

SPAGNA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

Si (inglese e francese)

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home page> Unidad Administradora del Fondo Social Europeo-
UAFSE

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

No

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

SPAGNA

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

SPAGNA

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.mtas.es/UAFSE/default.htm>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione ottobre 2002)

SVEZIA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

No

7 a) Accesso a partire dall'home page

/

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

Si: Esf, Mål, Växtkraft, Mål 3, Mal 3, Mål3, Mal3, Esfradet, Equal, Lärande, Livslångt lärande, Utveckling, Förändring, Bidrag, Projekt, Kompetensutveckling, Verksamhetsanalys, Nätverk, Förändringsprocess, Gemenskapsinitiativ, strukturfond, Jämställdhet, Mångfald, Integration, Tillväxt, Diskriminering, Employment, Adapt, Förändringsförmåga, Anställbarhet, treprenörskap, Entreprenör, Lika villkor, Socialfonden, Europeisk, ESF rådet, ESF radet, Sysselsättning, Arbetsliv, Arbetsmarknad

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

No

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

SVEZIA

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

No

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

Si

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

Si

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

Si

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

Si

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

SVEZIA

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<www.esf.se>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

Si

(Rilevazione ottobre 2002)

UNIONE EUROPEA

Utilizzabilità e trasparenza amministrativa delle informazioni sul FSE

1. Informazioni sulla struttura dell'organizzazione

Si

2. Informazioni sui vertici politici e sulle loro competenze

Si

3. Testi completi delle direttive e/o dei documenti programmatori FSE

Si

4. Indicazione dei soggetti di riferimento per il FSE

Si

5. Disponibilità di e-mail, numero telefonico o fax ed orari di eventuale ricevimento per vari responsabili FSE

Si

6. Disponibilità di contenuti e/o servizi in altre lingue

Si (inglese, francese e tedesco)

7 a) Accesso a partire dall'home page

Home> Istituzioni> Commissione> Politiche dell'Unione europea> Occupazione e affari sociali> Employment & European Social Fund> European Social Fund

7 b) Disponibilità di un motore di ricerca interno

Si

8. Keywords nella pagina principale della sezione FSE con trascrizione

Si: employment, dg empl, social affairs, job, jobs, european commission, commission, policy, europe, ESF, social fund, european social fund

9. Presenza di una mappa della sezione FSE dalla quale si evinca il posizionamento logico e fisico dei contenuti

Si

10. Target cui ci si rivolge

Operatori, destinatari del FSE, autorità nazionali, regionali e locali

11. Chiara definizione dei contenuti corrispondenti a ciascuna voce del menu

Si

12. Presenza di link diretti a servizi o pagine di particolare interesse o uso frequente

Si

13. Ricorrenza di elementi uguali e/o riconoscibili in tutte le pagine

Si

14. Percorso logico indicato in ogni pagina

Si

15. Visibilità dei link attivi e/o visitati

No

16. Link alla pagina principale della sezione in ogni pagina interna

No

17. Quantità di link non funzionanti contenuti nelle prime cinque pagine della sezione

Zero

Disponibilità di servizi

18. Disponibilità modulistica scaricabile

No

19. Moduli on line

No

20. Moduli on line: chiarezza (possibilità di compilare senza ricorrere a spiegazioni ulteriori)

No

21. Moduli on line: disponibilità di un aiuto on line

No

22. Moduli on line: messaggio di invio avvenuto con successo

No

23. Moduli on line: indicazioni chiare sulla possibilità o meno di una risposta da parte dell'Ente

No

24. Moduli on line: sicurezza adeguata per la protezione della privacy

No

25. Moduli on line: dichiarazione esplicita circa il trattamento dei dati personali

No

26. Possibilità di inviare un proprio feedback all'amministrazione

Si

Caratterizzazione istituzionale

27. Logo FSE ben visibile nella sezione

No

28. Link al sito del Ministero del lavoro

Si

29. Presenza di link ai siti delle istituzioni comunitarie

Si

30. Presenza di link ai siti delle altre istituzioni nazionali

Si

31. Collegamento esplicito all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

No

32. Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle URL delle altre istituzioni

Si

<europa.eu.int/comm/employment_social/esf2000/index_html>

33. Presenza del logo FSE in ogni pagina in cui si parla del fondo

No

(Rilevazione settembre 2002)