



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE**  
**Facoltà di Lingue e Letterature Straniere**  
**CORSO DI LAUREA IN RELAZIONI PUBBLICHE**

**Monitoraggio dei Siti Regionali e Locali**

20 aprile- 20 maggio 2005

Coordinatore del progetto:

Prof. Francesco Pira

*Con la collaborazione*  
*Dott.ssa Vania Pistolozzi*

*Hanno partecipato gli studenti:*

*Alessia De Colle, Daria De Muro, Olga Duri, Laura Sestu*

## REGIONE VENETO

[www.regione.veneto.it](http://www.regione.veneto.it)

### Grafica: @@@

La grafica del sito appare fin dalla homepage costituita da una struttura lineare, geometrica e semplice che fornisce al sito una certa eleganza e veicola un'immagine di professionalità e serietà appropriata ad un sito istituzionale.

La homepage è costituita nella parte superiore da una banda orizzontale che sullo sfondo riporta un'immagine di Venezia seguita dal simbolo della città e dal nome della regione. Al di sotto di questa sezione troviamo un menù orizzontale riportante le otto aree tematiche in cui è diviso il sito: organizzazione regionale, temi istituzionali, servizi alla persona, territorio ed ambiente, economia, normativa, bandi-avvisi-concorsi e notizie. Più in basso ancora è situata la banda in cui è posizionato il motore di ricerca affiancato dall'indicazione della data e dell'ora. La pagina è formata inoltre da due bande verticali che riportano nuovamente le aree tematiche proposte nel menù orizzontale, mentre la colonna centrale è dedicata alle notizie in primo piano ordinate cronologicamente e ai comunicati stampa posti nella parte inferiore della pagina. Questa configurazione rende le informazioni molto ordinate, la presenza del doppio menù, sia orizzontale che verticale, contribuisce ad esplicitare maggiormente l'organizzazione delle informazioni e a facilitare la navigazione. La leggibilità dei contenuti è poi favorita dalla dimensione del testo che è tale da consentire una lettura scorrevole.

Le pagine interne mantengono una struttura costante, la sezione superiore della homepage viene mantenuta inalterata subendo delle variazioni unicamente nel colore che viene ad associarsi a quello scelto per ciascuna tematica. Si crea quindi un'omogeneità cromatica che favorisce l'orientamento e l'attribuzione di significato che lega colori e tematiche e rende le pagine autoesplicative. Ciascuna pagina interna è poi dotata di un'ulteriore menù verticale che articola i contenuti e le informazioni presenti in ogni nodo concettuale.

Le immagini all'interno del sito non assumono un ruolo molto importante né riempiono ampi spazi, si limitano a specificare e a rimandare ai contenuti e vengono usate prettamente come elementi decorativi. Si riscontra quindi all'interno di tutto il sito una prevalenza di testo rispetto alle immagini e un'assenza totale di animazioni, questo unito alla ripetitività della struttura delle pagine rende il sito un po' "ingessato" e può procurare una certa monotonia nella navigazione.

### Usabilità: @@@

La fruibilità del sito è garantita da una ordinata e organizzata suddivisione dei contenuti che rendono la navigazione intuitiva favorendola soprattutto grazie all'indicazione del percorso effettuato, alla possibilità costante di ritornare alla homepage e alla visualizzazione permanente del menù. Elemento negativo è l'assenza della mappa del sito che non consente di avere un quadro schematico d'insieme di tutti i contenuti anche se, in parte, questa mancanza è sopperita dalla semplicità e organizzazione di cui sopra. Il sito risulta in ogni caso facilmente esplorabile grazie alla presenza del motore di ricerca situato nella homepage e costantemente presente anche nelle pagine seguenti, attraverso il quale è possibile effettuare una ricerca all'interno dell'intero portale o dello specifico settore d'interesse..

Carente è invece la possibilità di visionare il sito in altre lingue, infatti, è prevista una versione inglese solo della sezione del consiglio regionale, il quale peraltro presenta un sito autonomo, e della pagina dedicata al *curriculum vitae* del presidente della regione. Troppo poco per garantire la piena accessibilità e comprensione del sito da parte di un pubblico non italofono.

Gravi limiti all'accessibilità sono poi dati dall'assenza della modalità di navigazione per disabili WAI e della relativa certificazione W3C, ancor più necessari in un sito istituzionale che dovrebbe rispettare i dettami della legge Stanca sulla piena accessibilità dei siti delle amministrazioni pubbliche. Va messo comunque in evidenza che all'interno del sito una sezione dell'e-government, quella dello sportello unico delle imprese, risulta interamente accessibile. Oltre alla navigazione normale, infatti, è prevista la modalità di navigazione per disabili, in cui in particolare chi ha problemi di lettura, viene aiutato da un più intenso contrasto del testo, da una dimensione dei caratteri maggiore e dall'eliminazione di immagini e articolazioni eccessive del testo. Risulta quindi

di fondamentale importanza, per una migliore fruibilità del sito da parte di tutti, estendere l'adozione di questi criteri internazionali all'intero sito.

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

Il sito è molto ricco dal punto di vista dei contenuti, che non solo descrivono e comunicano informazioni su un ampio spettro di attività differenti ma lo fanno in modo chiaro ed ordinato. La complessità di ciascun tema è risolta attraverso l'articolazione in sottosezioni chiaramente enucleate nei menù settoriali.

La sezione dedicata all'organizzazione regionale fornisce una esaustiva descrizione della struttura regionale, dei suoi organi e delle sedi in particolare degli uffici di relazione con il pubblico.

I temi istituzionali come i servizi alla persona vengono indagati nella loro interezza, nessun campo viene trascurato. Intere sezioni vengono poi dedicate ai temi dell'economia e del territorio ed ambiente, indice di una particolare attenzione e di un interesse specifico nello sviluppare una conoscenza approfondita dell'utente su queste tematiche.

Ampio spazio è poi dedicato all'informazione e alla comunicazione in generale. Le notizie vengono aggiornate quotidianamente, è possibile visualizzare i comunicati stampa posti in ordine cronologico ed accedere all'archivio completo di tutti i comunicati, oltre a ciò si possono visionare giornali telematici regionali ed è possibile accedere alle notizie ANSA.

Un'intera sezione è dedicata al materiale normativo, leggi, circolari e regolamenti regionali sono visionabili e scaricabili con facilità inoltre è presente un ampio settore dedicato ai bandi di concorso e alla relativa modulistica.

Carenze nel sito si riscontrano invece nelle informazioni relative ai vari uffici e strutture i cui responsabili e referenti non vengono sempre esplicitati.

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

La comunicazione interattiva presenta alcuni elementi di criticità. In particolare gli indirizzi e-mail non sono sempre presenti o comunque sono dispersi all'interno della complessità del sito e rendono difficoltosa la comunicazione fra utente ed istituzione. In questo senso la pur importante possibilità di comunicare direttamente con il presidente della regione non sembra sufficiente e non consente in ogni caso di riferirsi direttamente alla persona più competente in materia. Nonostante queste carenze l'interattività del sito è più che sufficiente, la positività è determinata dalla presenza di un forum il cui accesso è consentito direttamente dalla homepage e dalla presenza di un elevato quantitativo di documentazione facilmente scaricabile.

L'elemento di maggiore rilevanza nel campo dell'interattività è dato dalla presenza di periodici on-line e del televideo regionale. In particolare "qui regione veneto", la versione streaming della rubrica settimanale in onda sulle emittenti televisive venete e "veneto globale", mensile di attualità, cultura e informazione della giunta regionale nel quale è inserito il televideo. Inoltre sono presenti filmati in stream video che forniscono immagini del Veneto proponendo un tour virtuale all'interno della regione suddiviso nelle aree tematiche mare, montagna e fauna.

### **Giudizio globale: @@@½**

Il giudizio globale del sito nonostante alcuni fattori di criticità è positivo. Gli aspetti più problematici si riferiscono all'accessibilità del sito da parte di utenti disabili e all'assenza di una versione inglese del sito, inoltre la comunicazione interattiva è resa difficoltosa da alcune lacune informative riguardanti la possibilità di comunicare attraverso la posta elettronica.

Molto positiva è invece la struttura e l'organizzazione del sito nel suo complesso che garantisce un buon livello di fruibilità: la navigazione è intuitiva, l'orientamento è garantito dalla visualizzazione costante del percorso effettuato, i contenuti sono approfonditi e danno un quadro esaustivo dell'attività regionale, il motore di ricerca con un doppio livello di ricerca (nel portale o nella sezione d'interesse) è funzionale ed efficiente. Nel campo dell'interattività è poi di grande interesse la presenza del forum e di un'ampia sezione dedicata ai periodici on-line e ai filmati in versione streaming.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@@½	@@@@½	@@@½	@@@@½
2004	@@@@	@@@@	@@@@½	@@@@	@@@@
2005	@@@	@@@	@@@@	@@@	@@@1/2

## REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

[www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it)

### Grafica: @@@@½

L'homepage del sito si caratterizza per la presenza di una banda orizzontale di colore blu posta in alto alla pagina contenente la dicitura Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia accostata alla quale è presente l'immagine di un'aquila gialla. Chiaro è il riferimento alla bandiera della regione e ai colori che le sono propri. Inoltre nelle tre sezioni verticali in cui è suddiviso il sito si può riscontrare nuovamente la presenza dei due colori, blu e giallo, che conferisce coerenza cromatica e semantica all'intera pagina.

Analizzando la disposizione dei contenuti troviamo nella parte superiore della pagina a sinistra l'accesso alle lingue parte della cultura friulana fruilano, sloveno e tedesco, mentre a destra è posizionato il link che consente l'accesso alla versione inglese, il motore di ricerca, con la funzione di ricerca avanzata, la mappa del sito e quello alla versione "solo testo". L'home page è realizzata con un ampio spazio al centro dove sono inseriti le informazioni e i servizi di maggiore impatto e utilizzo (BUR, Web TV, Notizie..)

Sopra è posta una barra con testo a scorrere: un servizio di news in tempo reale a cura dell'ANSA. Dai link posti a sinistra si accede alle sezioni dedicate agli organi e uffici regionali e enti collegati, alla sezione dedicata ai bilanci e all'e-government regionale. Il menù di destra da accesso alle aree tematiche.

La struttura delle pagine interne si presenta sobria ed omogenea; la barra di navigazione è sempre ben visibile. La banda orizzontale rimane stabile mentre nelle bande aggiuntive si gioca sulle tonalità dei colori prescelti per connotare i diversi argomenti. Si discostano da questa impostazione alcune pagine dedicate a particolari settori, come turismo, sanità e comunità linguistiche, che assumono quasi un'indipendenza e autonomia propria.

La versione inglese del sito nella quale si caratterizza per le immagini di forte impatto e una dinamicità che denota la volontà di enfatizzare gli aspetti di maggiore richiamo del territorio.

Anche l'impostazione grafica predisposta per la versione del sito nelle lingue minoritarie presenti in regione (friulano, tedesco, sloveno), è notevolmente diversa dal sito in italiano. La pagina introduttiva è dotata di un'animazione semplice che da l'accesso alla versione del sito nella lingua prescelta. Le pagine al suo interno risultano lineari, ben strutturate e uniformi, dotate di un doppio menù, uno orizzontale, di supporto alla navigazione nel sito e uno verticale per la navigazione nelle aree tematiche.

Infine elemento importante ma di forte criticità, è la dimensione del testo, spesso troppo piccolo, non favorisce una facile e scorrevole lettura.

### Usabilità: @@@@

L'usabilità del sito è favorita dall'impostazione logica e coerente della struttura delle pagine. La complessità del sito e l'ampiezza ed eterogeneità dei contenuti vengono con successo organizzate attraverso la suddivisione in aree tematiche all'interno delle quali gli argomenti sono espressi con semplicità e chiarezza, non mancano poi le indicazioni e i riferimenti ad altri siti d'interesse che si collegano all'argomento trattato.

Considerato l'obbligo di piena accessibilità dei siti dell'amministrazione pubblica, stabilito dalla legge Stanca, risulta una carenza grave la mancanza del sistema di consultazione WAI per le persone disabili e della relativa certificazione W3C. Un elemento comunque positivo è la presenza della navigazione "solo testo" anche se va detto che non tutti i contenuti sono in questo modo accessibili e le dimensioni del testo rendono comunque difficile la lettura.

Positiva è invece la presenza della versione inglese del sito unita a quella nelle tre lingue di minoranza (friulano, sloveno, tedesco). Indice la prima di apertura e attenzione nei confronti dei cittadini di un mondo sempre più globale, la seconda di un particolare impegno e sensibilità nei confronti della propria popolazione e delle sue peculiarità.

Utile è inoltre la mappa del sito, la possibilità di ritornare con facilità alla homepage, e il percorso effettuato nella navigazione che consente di orientarsi fra i contenuti.

La fruizione è resa ancora più facile poi dalla presenza del motore di ricerca con funzione di ricerca avanzata e dalla velocità di navigazione, adeguata anche nei casi delle pagine più pesanti contenenti materiale scaricabile.

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

I contenuti sono ottimi, il sito offre un numero molto elevato d'informazioni che danno un quadro completo dell'attività e delle caratteristiche della regione. Il lessico è chiaro e semplice e gli argomenti vengono trattati in modo esauriente, approfondito e dettagliato. Non si riscontrano carenze d'informazione, vengono specificati i responsabili per ogni settore descritto, i referenti per gli uffici con i relativi dati necessari ad un contatto (indirizzo, telefono, e-mail) e gli orari di apertura degli uffici.

L'area istituzionale descrive in modo accurato gli organi e le funzioni della regione, garantendo inoltre la conoscenza dei documenti regionali più importanti come lo statuto e il bilancio. Precisa e completa è anche l'area contenente la banca dati delle leggi regionali, le deliberazioni della Giunta e il Bollettino Ufficiale.

Lo spazio dedicato alle notizie è molto ampio, si ha un aggiornamento continuo e puntuale garantito dalla collaborazione fra Regione Friuli Venezia Giulia e ANSA.

Di grande interesse e utilità è la sezione dedicata alla presentazione dei concorsi pubblici e degli appalti che garantisce trasparenza all'attività regionale, la modulistica relativa è ampia e facilmente scaricabile come del resto quella relativa ai bandi di gara.

Fra le sezioni tematiche particolare accuratezza e completezza è riscontrabile nel settore sanità, turismo, comunità linguistiche e planet giovani (spazio relativo all'orientamento e alla consulenza per i giovani), campi che vengono ad assumere quasi una loro autonomia rispetto alla struttura del sito e ne evidenziano l'attenzione e il ruolo di primo piano attribuito loro dalla regione.

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

La comunicazione interattiva è favorita dalla presenza di una rete d'informazioni che consente al cittadino di mettersi in rapporto e comunicazione diretta con ciascun organo regionale e con i referenti per ogni settore. Già nella homepage troviamo una lista completa degli indirizzi e-mail degli URP (Uffici Relazioni con il Pubblico), in ogni sezione visionata poi puntuali sono i riferimenti ai responsabili da contattare e ai loro personali indirizzi di posta elettronica. Da segnalare in senso positivo è il fatto che le mail inoltrate dal cittadino ricevano risposta generalmente in tempi sufficientemente rapidi tali da garantire un servizio efficiente e una comunicazione concretamente rivolta all'utente e basata su un rapporto bidirezionale. Da notare che nell'homepage cliccando sul progetto "trasparente" si accede al portale del progetto per la qualità e la semplificazione della Regione, dove nella sezione "Partecipa" sono abilitati dei servizi interattivi con i cittadini con la possibilità di inviare suggerimenti e partecipare a sondaggi.

Positiva è la presenza della sezione web tv che utilizza nel migliore dei modi la comunicazione interattiva e fornisce la possibilità di visionare interviste, e filmati. A questo si aggiunge poi la più tradizionale ma valida opportunità di scaricare documenti e materiale.

**Giudizio globale: @@@@1/2**

Il giudizio complessivo è positivo. Alcuni elementi di criticità si riscontrano nella organizzazione della homepage, nella scelta delle dimensioni dei caratteri e nella mancanza di accessibilità del sito in tutte le sue parti anche da utenti disabili. La grafica globalmente nella sua linearità e struttura garantisce un'immagine di professionalità necessaria ed auspicabile in un sito istituzionale. La navigazione risulta semplice ed intuitiva e l'orientamento all'interno del sito è garantito dalla presenza costante del menù mentre la ricerca al suo interno è facilitata dal motore di ricerca. La comunicazione interattiva con l'utente è favorita dalla rete ampia e precisa di indirizzi e-mail con i quali contattare direttamente i responsabili dei vari settori. Di particolare interesse è poi la presenza della web tv che fornisce la possibilità di visionare interviste e filmati.

Il sito eccelle inoltre dal punto di vista dei contenuti che risultano chiari, esaurienti e dettagliati. Le varie ed articolate sezioni vengono sviluppate in modo approfondito mentre un'ampia rete di informazioni aggiornate e puntuali viene garantita dalla collaborazione con l'ANSA.

	GRAFICA	USABILITA	CONTENUT	C. INTERATTIVA	GIUDIZIO GLOBALE
2003	@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@½	@@@@@½
2004	@@@@½	@@@@½	@@@@@	@@@@@	@@@@@½
2005	@@@@½	@@@@	@@@@@	@@@@@½	@@@@@½

**PROVINCIA DI TRIESTE**

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

**Grafica: @@@½**

L'home page del sito appare nel complesso, dal punto di vista grafico, sufficientemente chiara e vivace, grazie all'uso abbastanza appropriato di diversi colori associati a differenti aree tematiche e alla sua struttura schematica e regolare.

Nella barra superiore, partendo da sinistra, si ritrovano la data, lo stemma della provincia, l'indirizzo (url) del sito stesso, il logo della provincia e alcuni link "scrivici", "uffici" e "posta interna".

Il menu, posto a sinistra della pagina, è suddiviso in cinque sezioni contrassegnate da diversi colori: il rosso identifica i comunicati stampa; il blu raggruppa voci che si riferiscono alla composizione degli organi della provincia, agli uffici, ai servizi offerti, ai bandi e concorsi e ai regolamenti; il verde viene utilizzato nell'indice di informazioni per i cittadini o i turisti, relative al territorio, alle manifestazioni, alle scuole, ecc...; il giallo per le attività e le associazioni culturali; il grigio viene usato per indicare il link di accesso al servizio di posta interna.

Nella sezione centrale dell'home page sono presentate notizie, informazioni e comunicazioni di diverso genere che la provincia desidera trasmettere all'utente; una scelta non del tutto appropriata è l'impiego, in quest'area della pagina, di colori in modo parzialmente arbitrario, in quanto questi non sempre trovano un corrispettivo e un parallelismo tematico con quelli utilizzati nell'elenco di sinistra.

Nella colonna destra dell'home page si trovano alcuni bottoni, attraverso cui è possibile accedere alle photo gallery sul Teatro romano Festival e su Miramare estate, allo Sportello lavoro della provincia di Trieste, al FSE Obiettivo 3 programmazione 2000-2006, all'agrometeorologia, ai diversi osservatori (statistica, sociale e ambiente) e al nuovo numero del giornalino della provincia. Le pagine interne ricalcano, sostanzialmente, la struttura grafica dell'home page: la barra superiore e il menu ad elenco, presente nella colonna destra, rimangono costanti; ciò permette all'utente, rispettivamente, di poter sempre ritornare immediatamente all'home page cliccando su uno dei tre link predisposti a questo fine (lo stemma, l'url, "home") e di aver chiaro il percorso logico di navigazione e la sua posizione all'interno del sito. Al contrario, un aspetto invece che potrebbe confondere l'utente è legato al fatto che le pagine interne, in quasi la metà dei casi, non rispettano e riprendono il colore dei link dell'home page, attraverso i quali si accede alle stesse.

## Usabilità: @@@1/2

La navigazione all'interno del sito appare sufficientemente agevole soprattutto per la chiarezza dello stile grafico e la schematicità della struttura adottata. Ad eccezione di alcuni casi, anche l'utilizzo di colori diversi riferiti ad ambiti tematici differenti rende semplice l'accessibilità. E' inoltre sempre possibile dalle pagine interne del sito tornare alla home page, tramite il logo, l'indirizzo o il link "home" ben visibili e costantemente presenti, nella navigazione, nella barra superiore; in ogni momento l'utente è in grado di sapere dove si trova all'interno del sito grazie alla presenza del menù principale e di un sottomenu nelle pagine specifiche; in aggiunta a questo, il sito è accessibile agli utenti disabili e presenta il logo WAI.

Accanto a questi aspetti positivi, il sito presenta alcuni limiti legati al fatto che manca la possibilità di consultare il sito in lingua straniera e che non è stato inserito un motore di ricerca interno per rintracciare più rapidamente le informazioni necessarie all'utente.

## Contenuti: @@@@

Da un punto di vista contenutistico, il sito appare esaustivo: le informazioni proposte sono esaurienti e soddisfano le esigenze conoscitive di diversi potenziali utenti (cittadini, turisti, istituzioni, enti, ecc...).

In particolare, è possibile consultare una serie di comunicati stampa che riguardano la provincia così come si trova illustrata la composizione dei suoi organi principali e dei suoi uffici, affiancata dall'indicazione dei relativi indirizzi e-mail o numeri telefonici o orari. Vengono inoltre presentati i servizi che l'ente offre e l'attività che svolge, non tralasciando l'aspetto più strettamente normativo legato ai regolamenti e ai bandi di concorso. Diverse le informazioni anche inerenti alle scuole e ai comuni della provincia, così come agli altri enti istituzionali, politici e amministrativi regionali e non. Non mancano indicazioni di tipo turistico nelle sezioni "Agenda" e "Itinerari", in cui, rispettivamente, si presentano le manifestazioni e gli eventi organizzati e si dà la possibilità di consultare diversi itinerari per visitare la provincia, le mappe e le immagini dei comuni e le foto della città di Trieste. A questo proposito, un'altra Photogallery, riguardante il "Teatro romano festival" e "Miramare estate", è disponibile cliccando sui link relativi nella colonna destra dell'home. Per quanto riguarda il menu di sinistra comunque, una sezione è, infine, dedicata alle associazioni e alle attività culturali, anche se alcune pagine sono ancora in allestimento.

Vi è poi, accanto a un'ampia area legata alla comunicazione di novità e notizie su diversi argomenti inerenti alla provincia, la possibilità di accedere a informazioni legate al lavoro e ai contributi, attraverso il link "Sportello lavoro" e "FSE Obiettivo 3 programmazione 2000-2006", al servizio di agrometeorologia e agli aspetti relativi alla demografia, all'immigrazione, alle politiche sociali e ambientali (link "Osservatori"); infine, è possibile consultare l'ultimo numero del giornalino della provincia.

Il sito offre, quindi, numerose informazioni e contenuti utili e accessibili da diverse categorie di utenti, grazie soprattutto alla semplicità e immediatezza del linguaggio utilizzato.

## Comunicazione interattiva: @@@1/2

Considerando la possibilità di interazione offerta dal sito, la valutazione è sufficientemente positiva. Sono, infatti, disponibili gli indirizzi e-mail dei componenti della giunta e del consiglio provinciale, quelli dei comuni della provincia, degli uffici e di alcune fra le scuole elencate così come sono facilmente reperibili gli indirizzi e gli orari di diversi uffici, enti, istituzioni. Dalla provincia è, inoltre, possibile ricevere via sms notizie di pubblica utilità, informazioni sul mercato del lavoro, conoscere gli avvenimenti promossi dall'Amministrazione; è sufficiente una semplice iscrizione: basta inserire il proprio numero di cellulare in forma totalmente anonima e scegliere la lista a cui si è maggiormente interessati.

Nell'home page viene data la possibilità di collegarsi direttamente con la posta elettronica, attraverso il link "scrivici" nella barra superiore, però non è possibile accedere al servizio. Inoltre non si

è ancora giunti alla possibilità di partecipare a forum o a chat, anche se nella pagina “Trieste incontra” si sta continuando a lavorare per predisporli. Mancano invece le FAQ.

### Giudizio globale: @@@1/2

La valutazione del sito nel suo complesso è sufficientemente positiva. L’home page appare, dal punto di vista grafico, abbastanza chiara e vivace, grazie alla sua struttura schematica e regolare e all’uso, anche se solo in parte appropriato e talvolta arbitrario, di diversi colori associati a differenti aree tematiche. Sono proprio queste caratteristiche (la chiarezza dello stile grafico e la schematicità dell’organizzazione) a fornire al navigatore una guida nel percorso logico di consultazione e a rendere, nonostante la presenza di aspetti meno positivi, semplice e agevole a sufficienza la navigazione. Da un punto di vista contenutistico, il sito appare esaustivo, in quanto offre numerose e utili informazioni e contenuti accessibili ed esaurienti, che soddisfano le esigenze conoscitive di diversi potenziali utenti (cittadini, turisti, istituzioni, enti, ecc...). Discreta la comunicazione interattiva: sono molti gli indirizzi e-mail e i link utili rintracciabili ed è positiva l’idea di predisporre un servizio di informazione via sms, anche se il link “scrivici” non è funzionante e si sta ancora lavorando alla possibilità di partecipare a forum o chat.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@	@@@@	@@@½	@@@½
2004	@@@@½	@@@@½	@@@@@	@@@½	@@@@
2005	@@@@½	@@@1/2	@@@@	@@@½	@@@1/2

## PROVINCIA DI UDINE

[www.provincia.udine.it](http://www.provincia.udine.it)

### Grafica: @@@@

La grafica del sito della Provincia di Udine presenta la prevalenza del colore grigio e arancione i quali colori sottolineano anche la suddivisione della home page in diverse sezioni.

In primo luogo, si nota che nella parte alta dell’home page è presente lo stemma della bandiera del Friuli con affianco il “cercapersone”, il motore di ricerca, la “ricerca avanzata” e due collegamenti che consentono di consultare il sito, oltre che nella lingua italiana, anche nella lingua inglese e friulana.

La funzione “Cercapersone” consente di individuare i referenti degli uffici provinciali e i relativi recapiti.

In colore arancione si evidenzia la sezione Provincia, più in basso, in grigio sono presenti diversi link, tra cui: “ente” dove è possibile reperire informazioni sulle attività istituzionali della Provincia di Udine.

Da evidenziare il box “comuni” dove si può entrare in contatto direttamente con uno qualsiasi dei 137 Comuni della provincia con il relativo sindaco, numero di telefono e indirizzi utili per contattare il comune stesso;

Subito sotto è data la possibilità di scrivere agli assessori attraverso una semplice modalità di selezione dell’interlocutore da un menù a tendina.

Nella sezione “territorio” si trovano informazioni sulla storia, la geografia, la lingua, diverse statistiche e una cartina della provincia di Udine; “news” che presenta le diverse mostre, eventi e convegni offerti dalla provincia.

Sotto la barra di navigazione, nella parte destra si apre una sezione in grigio “La Provincia ti informa” con la possibilità di iscriversi alla newsletter.

In generale, in tutte le pagine del sito prevale il colore grigio e vi sono poche immagini nonostante queste potrebbero ravvivare un po’ la grafica. Interessante la “visita guidata” al Palazzo Antonini-

Belgrado dove è possibile usufruire di una serie completa di informazioni, arricchite da alcune fotografie che ravvivano la sezione e descrivono il palazzo in modo esauriente. Altrettanto interessante risulta la sezione itinerari dove è possibile reperire 22 diversi itinerari storici della provincia con relativa cartina illustrative.

### **Usabilità: @@@**

Per quanto riguarda l'usabilità del sito, la Provincia di Udine non presenta particolari certificazioni che attestino il grado di usabilità posseduto. Nonostante questo si può dire che, nel complesso, le pagine risultano abbastanza facili da consultare e ogni link è funzionante.

Di grande utilità per i non vedenti è la possibilità di accedere ai servizi che il sito offre attraverso l'icona "solo testo". Per quanto riguarda, le lingue, è da sottolineare il fatto che è possibile consultare il sito nella lingua inglese o friulana, oltre evidentemente alla lingua italiana.

Complessivamente, si può dire che l'usabilità del sito è migliorata dalla divisione delle sue pagine e dalla schematizzazione che consente all'utente di raggiungere con facilità il gruppo di informazioni che gli interessano.

Infine, è da sottolineare anche l'utilità dell'elenco dei Comuni al quale è possibile accedere direttamente con una selezione e che consente di avere tutte le informazioni necessarie per entrare in contatto subito con il comune interessato.

Inoltre, la home page è fornita di un motore di ricerca e di un link dove è possibile effettuare ricerche avanzate: entrambi questi collegamenti sono funzionanti. Allo stesso modo, sembra essere funzionante nonché utile il link "cercapersona" che consente di accedere direttamente all'elenco delle persone impiegate nei diversi settori della provincia con relativo impiego, numero di telefono e eventuale e-mail a cui potersi riferire qualora sia necessario.

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

I contenuti del sito della Provincia di Udine risultano essere molto completi e di facile consultazione.

Oltre alla sezione che descrive i diversi organi che compongono la provincia, sono presenti delle pagine nelle quali è possibile reperire informazioni sui contributi e la modulistica relativa, lavoro e collocamento dove è possibile accedere alle offerte dei centri per l'impiego sul territorio contattare direttamente i centri e avere accesso alla documentazione di riferimento.

Inoltre, dal sito trapela il grande rispetto per le proprie origini e tradizioni che i cittadini della Provincia di Udine dimostrano: basti pensare alla possibilità di consultare il sito nella lingua friulana; per le stesse ragioni, nel sito hanno molta rilevanza sia gli itinerari territoriali e geografici che storici tanto che, per ogni Comune, è presente la cartina di riferimento oltre alla storia, ai diversi nominativi e indirizzi utili per contattare il comune stesso.

Il sito presenta anche i diversi appuntamenti culturali nonché i convegni che la provincia offre con relativi atti in formato PDF. Inoltre, nella home page è presente un link dal quale è possibile accedere alla sezione sondaggi, statistiche e agli Osservatori attivati dalla Provincia di Udine che hanno lo scopo di valorizzare il patrimonio informativo prodotto dall'Amministrazione provinciale nelle diverse aree di competenza e di monitorare in modo continuativo i fenomeni attinenti al proprio territorio.

Infine, dal link "comunicati stampa" della sezione "ente" è possibile verificare che l'aggiornamento delle informazioni contenute nel sito risale a due giorni precedenti il controllo effettuato.

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

La comunicazione interattiva del sito della Provincia di Udine è buona già dalla homepage si può scrivere agli assessori, entrare in contatto con i comuni e iscriversi alla newsletter.

Man mano che si prosegue nella consultazione del sito, emerge che è possibile scrivere anche dalle pagine interne e direttamente all'organo o persona interessata.

Nella sezione “ente” della home page si può accedere alla pagina dedicata all’Ufficio Relazioni con il pubblico che offre la possibilità di mettersi in contatto con la provincia per ogni tipo di informazione all’utente, ed è possibile iscriversi all’indirizzario per ricevere comunicazione degli eventi della Provincia.

Sempre nella stessa sezione dai link si accede il portale “InformaGiovani” dove si possono reperire informazioni sulle attività offerte dalla provincia alla fascia giovanile della popolazione e un link dedicato alla scuola e all’università di Udine.

### Giudizio globale: @@@@

Il giudizio globale sul sito della Provincia di Udine è complessivamente buono anche se presenta dei margini di miglioramento. La struttura del sito già sufficientemente chiara potrebbe essere adeguata senza particolari difficoltà agli standard previsti per l’accessibilità del sito agli utenti disabili. Infatti, la schematicità e la possibilità di consultazione del sito in versione “solo testo” per i non vedenti evidenzia una già buona usabilità del sito.

Il giudizio è diverso sui contenuti che risultano chiari e completi e soddisfano molte esigenze dell’utente.

Nel complesso, il giudizio globale risulta più alto rispetto a quello assegnatogli dal monitoraggio precedente data l’eccellenza nei contenuti del sito e il buon livello di usabilità dimostrato.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@½	@@@@	@@@@½	@½	@@@
2004	@@½	@@@@	@@@@	@½	@@@
2005	@@@@	@@@@1/2	@@@@@	@@@@1/2	@@@@

### COMUNE DI TRIESTE\*

[www.comune.trieste.it](http://www.comune.trieste.it)

### Grafica: @@@

Il sito web del Comune di Trieste presenta una grafica che nel complesso risulta molto semplice probabilmente in modo coerente con l’ente che il sito stesso rappresenta.

I colori del sito sono il rosso, colore che sicuramente rappresenta la città di Trieste e il grigio il quale forse non aiuta a rendere le pagine molto colorate.

La home page è suddivisa in quattro parti principali: in alto, accanto ad una foto della città, si trova l’icona che permette all’utente di entrare un contatto con il Comune per ricevere diverse tipologie d’informazione, l’icona con l’indirizzo di posta e l’icona che consente l’accesso al motore di ricerca. Sotto questa prima sezione, si trovano diverse barre di navigazione: una verticale che offre informazioni riguardanti gli organi del Comune e le loro rispettive funzioni e una orizzontale che presenta la rete civica di Trieste, l’informa giovani, l’URP e altre icone simili. Nella barra subito sottostante, si trova l’icona statuto e regolamenti, comunicati stampa, procedimenti, delibere e ordinanze, gare e concorsi, tirocini.

Al centro troviamo gli articoli e le novità. La parte destra presenta informazioni che riguardano le manifestazioni culturali della città così come i servizi che Trieste offre all’utente in generale o a fasce di popolazione come i disabili; inoltre, troviamo l’elenco degli alberghi, degli alloggi in generale o degli agriturismi.

Nel complesso, il sito risulta essere molto semplice sia per i pochi colori sia per le poche immagini presenti: tre sole fotografie della città che sono poco chiare e alle quali si potrebbe aggiungere una didascalia che consenta di capire che cosa raffigurano.

D’altra parte la semplicità che caratterizza il sito permette di muoversi con facilità al suo interno al fine di raggiungere le informazioni che si cercano anche in considerazione del fatto che è possibile

trovare tutte le informazioni che un utente che si avvicina al sito di un Comune probabilmente intende raggiungere. Infatti, il sito contiene icone utili sia per conoscere la struttura del Comune sia per conoscere la città e ritengo siano informazioni complete e chiare. D'altra parte è necessario evidenziare che molti link potrebbero essere scritti in una dimensione carattere maggiore per facilitare la lettura a coloro che, per esempio, hanno problemi di vista. Infine, nella parte destra del sito è anche possibile trovare un'icona della viabilità che conduce ad un portale dove però non è possibile trovare una mappa stradale della città che forse potrebbe risultare utile.

### **Usabilità: @@@@**

In primo luogo, è necessario sottolineare che il sito del Comune di Trieste risulta accessibile ad un livello A secondo le linee guida WCAG 1.0.

Inoltre, presenta il premio dell'italian web awards 2004 (terza edizione) come sito eccellente.

In generale, come già accennato prima, il sito è articolato in maniera molto semplice e questo lo rende facilmente consultabile. Ogni link funziona ed è possibile trovare numerose informazioni che possono essere utili sulla città di Trieste.

Oltre alle informazioni che riguardano l'accesso alla città e gli eventi che essa propone, ci sono addirittura indicazioni sulla qualità dell'aria.

Nel complesso, quindi, l'usabilità del sito è buona, essendo ogni collegamento funzionante e ogni informazione reperibile e facilmente consultabile.

Inoltre, per ogni sezione del sito, è presente un riferimento per mettersi in contatto con l'ente interessato, qualora le informazioni offerte dal sito stesso possano essere insoddisfacenti per le esigenze dell'utente.

D'altra parte, è anche necessario tener presente che il sito è consultabile nella sola lingua italiana e questo sicuramente restringe il campo degli utenti. Sarebbe forse utile poter inserire la possibilità di consultare il sito almeno nella lingua inglese.

In questo senso, è bene sottolineare che la sezione IPE (Info Point Europa) rappresenta un'ottima eccezione in quanto è possibile sia trovare molte informazioni utili per chi voglia intraprendere esperienze all'estero nei diversi paesi europei, sia consultare tale sezione in 20 lingue diverse, per qualsiasi esigenza degli utenti.

Inoltre, in considerazione del fatto che il sito del Comune di Trieste contiene informazioni anche su bandi e concorsi aperti all'utenza, migliora ulteriormente l'usabilità del sito, la possibilità di scaricare Adobe Reader, ossia il programma utile per visualizzare le domande dei bandi.

Un ultimo aspetto da sottolineare in termini di usabilità è probabilmente il fatto che ogni immagine del sito contiene il testo alternativo facilitando in questo modo l'accesso a tutte le informazioni ai non vedenti.

Infine, è necessario sottolineare che dopo aver mandato un e-mail all'ufficio relazioni con il pubblico e aver atteso per una settimana, non ho ricevuto risposta.

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

I contenuti del sito, sebbene la grafica risulti semplice nel suo complesso, sono chiari e completi. Ogni link utilizzato è risultato funzionante ed è possibile ottenere dal sito informazioni che soddisfano una molteplicità di interessi.

Oltre alla struttura stessa del Comune di Trieste, dal sito si evincono i servizi che offre la città ma soprattutto informazioni utili per chi cerca lavoro o per chi vuole spostarsi in un paese europeo con finalità di studio o lavorative.

A tal proposito, è bene porre l'accento sul già citato IPE che contiene notizie sulle di iniziative attivate a livello europeo (soprattutto rivolte ai giovani), sia in termini di lavoro e conoscenza delle lingue.

Allo stesso modo, è positivo il giudizio sull'Informa Giovani perché contiene documentazioni su concorsi, formazione, lavoro, studio, lavoro all'estero e informazioni sugli stranieri che abitano il Friuli Venezia Giulia.

Inoltre, consultando la sezione "comunicati stampa", si è potuto appurare che l'aggiornamento del sito risale al giorno precedente il controllo effettuato.

**Comunicazione interattiva: @@@**

Come già sottolineato in precedenza, il sito risulta abbastanza completo sia per i suoi contenuti che per la facilità di consultazione.

D'altra parte la completezza dei suoi contenuti è offerta anche dalla possibilità di potersi mettere in contatto con l'ente dal quale si vuole ottenere le informazioni. Infatti, il sito presenta caratteristiche d'interazione molto buone.

Già la Home Page presenta un link in cui è possibile reperire indirizzi e contatti ai quali rivolgersi. Inoltre, per ogni sezione del sito, è presente un ulteriore contatto a cui fare riferimento qualora le informazioni offerte siano insufficienti.

Da considerarsi positivo è anche il fatto che il Comune consente attraverso la sezione "come faccio per" di ricercare con un motore di ricerca ad hoc il procedimento o le informazioni relative all'evento della vita di interesse ( es. abitare, avere un figlio...).

Questo fatto, non solo rende il sito molto più completo ma consente anche all'utente una migliore relazione con il Comune stesso.

Ulteriori sezioni utili alla comunicazione interattiva sono l'URP del quale si trovano tutte le informazioni su orari, indirizzi e specifiche finalità e "triesteinformanews" che ha l'obiettivo di favorire il dialogo con l'utente e di promuovere la conoscenza delle attività e dei servizi offerti dal Comune di Trieste.

Infine, il sito è dotato della funzione "scrivi" e "cerca" che consentono l'accesso al motore di ricerca, facilitando la reperibilità delle informazioni in esso contenute.

**Giudizio globale: @@@¼**

Il sito del Comune di Trieste risulta, nel suo complesso, completo e facilmente consultabile. Le caratteristiche messe in luce non si allontanano particolarmente dal monitoraggio effettuato nel 2004, anche se il precedente monitoraggio non mette in evidenza le diverse certificazioni che il sito possiede in termini di usabilità.

In generale, la grafica rimane molto semplice e le informazioni risultano schematiche ma complete. Inoltre, ogni pagina del sito risulta coerente sebbene tanti link sarebbero più chiari se fossero scritti con una dimensione carattere maggiore.

I collegamenti sono tutti funzionanti e consentono di reperire informazioni su svariate sfere di interesse. Permane la possibilità di un miglioramento della sua struttura soprattutto per quanto riguarda la possibilità di inserire la consultazione del sito in diverse lingue.

Il giudizio migliore, per quanto riguarda il sito del Comune di Trieste, è dato sicuramente dall'usabilità del sito stesso che risulta accessibile e di facile navigazione.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@	@@@@	@@@@½	@@@@	@@@@
2004	@@	@@@@½	@@@@½	@@@	@@@
2005	@@@	@@@@	@@@	@@@	@@@@¼

**COMUNE DI UDINE\***

[www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)

**Grafica: @@@@**

La grafica del sito del comune di Udine è ottima. A livello grafico è semplice, questo va a favore dell'usabilità senza danneggiare eccessivamente l'estetica. Le barre di navigazione sono ben

posizionate e rendono subito visibili tutte le sezioni più importanti del sito. Già a partire dall'home page anche l'utente meno esperto può farsi un'idea chiara della struttura del sito. In alto sotto il titolo troviamo la barra di navigazione principale con il link di rimando alla home page, il comune, vivere in città, servizi al cittadino e i progetti del comune. A sinistra sono subito in evidenza le tre A per la gestione della dimensione del carattere, il sito è infatti accessibile e segue le direttive del CNIPA e del WAI. Subito sotto le funzioni fondamentali per la navigazione con "ti aiuto io" l'help per l'utente, il motore di ricerca, la mappa del sito e scrivici. Su uno sfondo in tre sfumature di giallo troviamo il link alla sezione dedicata all'URP, quella dedicata all'arte e alla cultura e quella dedicata al turismo; in questo modo il cittadino che vuole interagire con il comune ha a disposizione l'URP, le persone che desiderano visitare la città hanno a disposizione le pagine sul turismo, l'arte e la cultura della città. Il menù di navigazione continua con i servizi al cittadino (Farmacie, offerte di lavoro...). Al centro sono inserite le informazioni in evidenza. Bandi concorsi, comunicati stampa. La barra di navigazione principale e il titolo si ripetono identiche in ciascuna pagina interna, in questo modo l'utente può in qualunque momento tornare all'home page. Inoltre è possibile individuare il percorso che si è compiuto fino alla pagina in cui ci si trova grazie alla scritta in alto in nero su grigio "sei in:" che indica tutte le pagine che sono state aperte per arrivare alla pagina corrente; si crea una coerenza strutturale che permette una navigazione più agevole. I colori sono stati scelti in modo da facilitare la lettura dei testi. Il testo infatti è sempre leggibile, grazie al corretto abbinamento tra colori dello sfondo e colori del carattere.

### **Usabilità: @@@@**

Il sito eccelle anche per quanto riguarda l'usabilità,. Il testo è sempre leggibile, non solo grazie ai colori ma anche alla possibilità di ingrandire il carattere. Le tre A in alto a sinistra danno la possibilità una volta cliccate di prendere visione del sito con dei caratteri in tre dimensioni diverse. In questo modo anche chi ha problemi di vista potrà leggere agevolmente tutti i contenuti. L'usabilità è aumentata anche dalle indicazioni di utilizzo raggiungibili dall'home page tramite il link "ti aiuto io".

Il sito risponde alle linee guida emesse dal CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione), rispetta inoltre gli standard del W3C e gli standard di accessibilità ISO. Ha un livello di accessibilità AA secondo le linee guida WCAG 4.01.

Le pagine non contengono frame, non vi è abuso di immagini, sono totalmente assenti oggetti in movimento. Il sito inoltre risulta altamente comprensibile in quanto vengono mantenute in tutte le pagine le barre di navigazione principali, in qualunque momento è possibile accedere alla mappa del sito questo facilita ancora di più la navigazione. Inoltre è disponibile una pagina raggiungibile dall'homepage in cui viene spiegato come navigare nel sito.

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

I contenuti sono abbastanza completi, sono sicuramente chiari e comprensibili a tutti. I cittadini trovano numerose informazioni sul comune e sugli eventi legati alla città. Sono presenti numerosi bandi di concorso con i relativi moduli scaricabili velocemente in formato pdf. I comunicati stampa sono periodicamente aggiornati, i più recenti sono presenti direttamente nell'home page, per leggere gli altri è sufficiente cliccare nell'home page "tutti i comunicati".

Per gli eventi della città di Udine è disponibile un calendario; cliccando su una data è possibile sapere se per quel giorno sono in programma avvenimenti particolari.

La sezione del turismo è invece scarsa, sono presenti solo alcune foto prive di descrizione. Sarebbe utile inserire in questa sezione la storia della città e la descrizione dei monumenti e orari delle visite. I testi sono scritti in maniera comprensibile, non sono eccessivamente lunghi, in genere sono suddivisi in capoversi in modo da facilitarne la lettura

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

È disponibile un unico indirizzo di posta elettronica per comunicare con il comune: l'indirizzo e-mail dell'URP. Il cittadino in questo modo non è costretto a scegliere l'ufficio a cui mandare la

richiesta di informazione, rischiando di sbagliare. In genere l'ufficio risponde piuttosto rapidamente, in media in due o tre giorni lavorativi.

Cliccando su "comune" nella barra principale dell'home page è possibile aprire una pagina in cui è presente l'elenco completo di indirizzi e numeri di telefono e di fax dei vari uffici.

### Giudizio globale: @@@@½

In generale il sito del Comune di Udine ha un buon livello in tutti i parametri considerati. La grafica è semplice e lineare, vi è un buon uso dei colori che permettono una agevole lettura dei testi e aiutano nella comprensione della struttura del sito.

L'usabilità raggiunge ottimi livelli, il sito rispetta i criteri di accessibilità, raggiungendo una doppia A secondo le regole del W3C. I contenuti risultano comprensibili e sono abbastanza completi. Le pagine non sono eccessivamente lunghe. La suddivisione in capitoli ne agevola la lettura.

L'interattività ha un buon livello, l'ufficio Relazioni con il Pubblico risponde in tempi accettabili. Sono disponibili tutti gli indirizzi utili al cittadino.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@	@½	@@@½	@½	@@½
2004	@@@@@	@@@@@	@@@@@	@@½	@@@@@
2005	@@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@½

### CAMERA DI COMMERCIO DI TRIESTE \*

<http://www.ts.camcom.it/>

#### Grafica: @@@

Il sito, dal punto di vista grafico, risulta appena sufficiente. Infatti, l'home page dà un'impressione di caoticità per la ricca presenza di informazioni, testo, icone e link, e necessita di uno sforzo di osservazione per individuare i contenuti di interesse, solo dopo avere acquisito familiarità con l'home page stessa si nota come i contenuti siano organizzati e la relativa struttura.

La barra superiore presenta sulla sinistra il logo e la scritta "Camera di Commercio industria artigianato e agricoltura di Trieste"; al centro un riquadro che fa emergere in successione, grazie all'animazione Flash, le scritte "Trieste on line" e "Imprese e associazioni economiche in rete", cliccando sul quale è possibile accedere alla sezione "Imprese triestine on-line"; a destra si trovano le bandiere di Austria, Germania, USA e Gran Bretagna, che permettono di selezionare le versioni del sito in lingua tedesca e inglese.

La parte centrale della home page può essere scomposta in una sezione superiore, che raccoglie "Segnalazioni e aggiornamenti", e in una inferiore "CCIAA informa" (contrassegnata dall'uso di diverse tonalità di blu e azzurro), che propone stralci di articoli, leggibili nella loro interezza accedendo ai link relativi.

La colonna sinistra della pagina è occupata, sotto il claim "Trieste, porta d'Europa", da un elenco di sedici link relativi a diversi argomenti, raccolti in dieci aree tematiche contraddistinte da simboli triangolari di diverso colore. La cornice destra dell'home page contiene, sotto la data, otto riquadri-icone che con grafiche diverse rimandano a pagine interne al sito o a siti esterni.

Nella sezione inferiore della pagina sono presenti il pay-off dell'ente "Al servizio delle imprese, al servizio dei cittadini" con la possibilità di inviare una mail alla CCIAA, cliccando su "Ufficio Relazioni col Pubblico"; subito sotto vengono segnalati l'indirizzo e i numeri di telefono e di fax della Camera di Commercio triestina e vengono fornite informazioni relative al web master e al web designer. Viene inoltre indicata la data dell'ultimo aggiornamento e viene messa in risalto la certificazione del sito secondo la norma UNI ISO EN 9001: 2000, sia attraverso il marchio di certificazione CISQ-CERT, sia attraverso il marchio IQNet-certified management system.

Similmente all'home page, anche le pagine interne del sito risultano ricche di contenuti e strutturate chiaramente con uno stile grafico semplice; anche il logo della CCIAA, presente nell'home page e raffigurante il palazzo della Borsa Vecchia (sede degli uffici dell'ente), viene ripreso nelle altre pagine del sito e collocato nella medesima posizione e sullo stesso sfondo cromatico. Alcune pagine interne presentano, inoltre, in aggiunta una colonna, a destra della sezione centrale (contenente le informazioni ricercate), che sintetizza gli argomenti relativi all'area tematica visitata. In generale, il testo è scritto con caratteri scuri su fondo chiaro, non vi sono elementi grafici di disturbo o abuso di colori, scelte queste che facilitano la lettura. Gli unici aspetti che rendono la grafica non del tutto ottima solo legati all'utilizzo in alcune parti di un font di dimensioni eccessivamente ridotte e alla mancanza o alla povertà di immagini e animazioni che, se da un lato facilitano l'apertura in tempi brevi del sito, dall'altro lo rendono poco "attraente" e visivamente pesante.

### **Usabilità: @@@**

La navigazione all'interno del sito risulta più agevole con una struttura logica più chiara, all'utilizzo di elenchi che rendono i link sufficientemente evidenti e alla barra di navigazione posta sotto la finestra di testo che manca invece nella homepage da cui è possibile accedere alla home page, alle altre sezioni principali e alla consultazione della mappa del sito. Il linguaggio è semplice e comprensibile, sono inserite pochissime immagini e animazioni che rendono veloce il caricamento del sito. E' possibile inoltre consultare il sito in lingua straniera, precisamente inglese e tedesco. Ciononostante mancano o sono inadeguati alcuni elementi che potrebbero rendere più positiva la valutazione del sito: in particolare, non sono stati predisposti degli espedienti grafici utili per distinguere i link visitati da quelli ancora da visitare; nella home page non sono presenti una sezione aiuto o un motore di ricerca interno, che potrebbe aiutare l'utente a trovare in modo più veloce un'informazione specifica; il sito non è accessibile alle persone disabili; i riquadri-icone (presenti nella colonna destra dell'home page), utilizzati come link per accedere ad alcune delle sezioni di maggior interesse del sito, potrebbero non essere interpretati come tali dall'utente e potrebbero invece essere confusi, per la loro grafica e i loro colori, con banner pubblicitari.

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

Il sito contiene pagine molto dense e ricche di informazioni e contenuti, raggruppati in diverse aree tematiche.

Nella sezione "CCIAA informa" si possono leggere diversi articoli relativi all'attività e alle iniziative dell'ente, così come nella parte "Segnalazioni e aggiornamenti" si possono ritrovare informazioni utili al cittadino.

Attraverso i link presenti nella colonna destra dell'home page, si può accedere a diverse sezioni:

- "Struttura, funzioni e servizi camerati", in cui viene presentata la struttura della CCIAA e delle sue diverse ripartizioni interne, con la possibilità di approfondire la conoscenza e la composizione di ognuna;
- "Imprese triestine on-line", in cui si trova l'elenco di tutte le imprese suddivise per categoria; quest'area è finalizzata a sviluppare il commercio elettronico ed il contatto diretto con i principali operatori economici dell'area triestina;
- "Strutture di valenza internazionale", "Enti pubblici locali" e "Business links", nelle quali vengono forniti dati sulle strutture di rilievo internazionale, sugli organismi pubblici e sulle amministrazioni del capoluogo triestino e vengono indicati dei link relativi alle maggiori istituzioni politiche e amministrative regionali, italiane ed estere;
- "Fiere, mostre e mercati locali", con informazioni sulle manifestazioni e gli eventi in programma;
- "Arrivare a Trieste", "Alberghi e strutture ricettive", "Mete turistiche", "Cultura, arte, teatri, cinema", "Le grandi manifestazioni": sono i link legati e dedicati al turismo;
- "Bollettini meteo";
- "Centro studi: Trieste in cifre" e "Prezzi, indici istat, rivalutazioni monetarie": nella prima sezione, il neo costituito Centro Studi della Camera di Commercio di Trieste mette a

disposizione alcuni dati di base sulla struttura geosocioeconomica della provincia ed un'evidenza, periodicamente aggiornata, sull'andamento di alcuni fenomeni statisticamente rilevanti in ambito economico; nella seconda, vengono forniti a cura dell'Ufficio Studi e Statistica dati, indici e prezzi relativi a diversi beni di consumo;

- "Euro converter", nella quale c'è la possibilità di calcolare la conversione di una data somma da una valuta ad un'altra;
- "Mappa del sito", attraverso la quale è possibile avere immediatamente un'idea sulla struttura del sito;

Di particolare interesse risultano essere i nove riquadri-icone, posizionati sulla destra dell'home page, che rimandano a sezioni interne o esterne al sito:

- "Trieste economica Web Magazine" è uno spazio riservato all'informazione e alla comunicazione e, infatti, contiene una serie di articoli, in particolare di natura economica, raggruppati per mesi;
- "CCIAA di Trieste – Ufficio di Bruxelles": grazie al contatto diretto con le istituzioni comunitarie, nazionali, regionali e locali presenti nella capitale belga, l'Ufficio, oltre ad essere un centro di raccolta e di analisi delle informazioni relative al processo legislativo comunitario, svolge un ruolo attivo nella proposta di azioni mirate a sostegno dell'area giuliana e regionale, nel contesto delle politiche di sviluppo economico rivolte ai Paesi candidati all'imminente ingresso nell'UE e dell'area balcanica;
- "Novità dai Balcani", attraverso questa icona si accede al sito "Balcani On Line", il portale dedicato ai programmi di intervento italiano a favore dello sviluppo dei Balcani;
- "Spazio Registro Imprese" è una raccolta di dati ed informazioni di natura pratica e legislativa per gli imprenditori e i commercianti;
- "Raccolta provinciale degli usi di piazza", nella quale si forniscono informazioni sugli usi ricorrenti nelle contrattazioni;
- "Patto sicuro": si manifesta l'impegno formale assunto liberamente dalle agenzie immobiliari della Regione Friuli Venezia Giulia aderenti al decalogo denominato "Patto Sicuro", al fine di garantire chiarezza ed equità nei rapporti tra mediatori e loro clienti;
- "Qui Benzina" è un servizio di informazione circa i distributori di benzina aperti, suddivisi per zona e facilmente individuabili grazie ad un'apposita mappa della città;
- "Guida ai Vini del F.V.G." è un link esterno ad un progetto elaborato dalle quattro Camere di Commercio del Friuli Venezia Giulia – Gorizia, Pordenone, Trieste ed Udine;

Il sito si caratterizza quindi per la ricchezza informativa delle pagine e per la presenza di contenuti piuttosto vasti.

### **Comunicazione interattiva: @@½**

Il sito non offre da questo punto di vista strumenti di facile individuazione e utilizzo per comunicare con l'ente. Infatti, non sono immediatamente evidenti in home page l'indirizzo, i numeri di telefono e di fax, l'e-mail dell'URP della CCIAA di Trieste. Vi sono alcuni link, posti sulla colonna destra dell'home page ("Struttura, funzioni e servizi camerali", "Imprese triestine on-line", "Strutture di valenza internazionale", "Enti pubblici locali" e "Business links"), l'utente può accedere a informazioni su contatti telefonici, indirizzi (anche di posta elettronica), orari di apertura, ecc. Tuttavia il tipo di comunicazione offerta, ad eccezione fatta dei contatti attraverso la posta elettronica, è di tipo tradizionale e convenzionale, non elettronico: mancano, infatti, una rubrica dedicata alle domande più ricorrenti, servizi informativi come la newsletter e sezioni destinate all'ascolto del cittadino/impresa (per esempio dei questionari per registrare il grado di soddisfazione degli utenti).

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

Nonostante la mancanza in tutti gli ambiti esaminati di alcuni utili strumenti, il sito, valutato nella sua globalità, ottiene un punteggio sostanzialmente sufficiente. Dal punto di vista grafico vi è la necessità di apportare dei miglioramenti soprattutto nell'homepage. Le pagine interne del sito

invece sono strutturate usando uno stile grafico essenziale, senza abuso di colori, immagini e animazioni che potrebbero ostacolarne l'usabilità. La navigazione interna risulta perciò più agevole; il sito si caratterizza, per la ricchezza informativa delle pagine e per la presenza di contenuti piuttosto vasti, raggruppati in diverse aree tematiche, che potrebbero essere meglio evidenziati. Per quanto riguarda la comunicazione interattiva le diverse possibilità di comunicare in con l'ente non sono di facile individuazione.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@	@@@½	@@@@½	@@@½	@@@@
2004	@@@@½	@@@@	@@@@@	@@@@½	@@@@½
2005	@@@	@@@	@@@@@	@@½	@@@

## CAMERA DI COMMERCIO DI UDINE

[www.ud.camcom.it](http://www.ud.camcom.it)

### Grafica: @@@@

La grafica è semplice e chiara. Dando un primo sguardo alla home page l'utente riesce ad individuare agevolmente le sezioni principali del sito. La barra di navigazione posta in alto a destra del titolo contiene: il link di rimando all'home page, il link "scrivici" per inviare e-mail, la mappa del sito ed il motore di ricerca. In questo modo si rispetta uno dei criteri base dell'usabilità per la pagina iniziale, secondo questo criterio infatti devono essere presenti e facilmente individuabili si il motore di ricerca sia la mappa del sito. Sulla sinistra troviamo una barra verticale con i servizi che la Camera di Commercio offre. Ogni pagina interna segue lo stesso stile.

La pagina è divisa in capoversi, in lato a destra troviamo i link interni alla pagina che permettono di saltare da un paragrafo all'altro. In tutte le pagine interne si ripete la banda di navigazione principale in modo che in qualunque momento si possa ritornare alla pagina iniziale o accedere alla mappa del sito.

I colori utilizzati sono ben armonizzati, i testi sono leggibili in quanto per la maggior parte sono scritti in nero su sfondo bianco. Il testo non è ridimensionabile si creano in questo modo problemi di accessibilità. Il sito ha la certificazione secondo la norma UNI ISO EN 9001: 2000, con l'esposizione del marchio di certificazione CISQ-CERT

### Usabilità: @@@

L'usabilità del sito è positiva ma mancano alcuni aspetti fondamentali. Il testo infatti è visualizzabile in un'unica dimensione, non vi è alcuna possibilità di ingrandire il carattere. Il testo alternativo alle immagini non viene utilizzato in maniera appropriata. In questo modo che accede al sito tramite un software di sintesi vocale non potrà comprendere cosa rappresentino le foto. I titoli dei link ripetono in maniera identica i testi dei link stessi, in questo modo le caselle di titolo risultano totalmente inutili. Sarebbe stato più utile salvare i link come testo e non come immagine. I colori sono ben utilizzati e confermano una certa coerenza nella struttura. Le pagine si aprono velocemente e tutti i documenti si possono scaricare senza difficoltà. E' possibile scaricare i documenti in formato pdf.

### Contenuti: @@@@@

I contenuti sono chiari e completi. L'utente che visita il sito ottiene le informazioni necessarie su tutti i servizi della Camera di Commercio. Le pagine rispettano tutte la prima regola dell'usabilità: una pagina corrisponde ad un concetto. I testi sono scritti in maniera leggibile e non sono eccessivamente lunghi. La suddivisione in capoversi agevola la comprensione della pagina, inoltre

la possibilità di saltare da un capoverso all'altro, usando i titoli riportati in alto a destra, risponde bene alle esigenze degli utenti che vogliono trovare nel minor tempo possibile le informazioni che cercano, senza leggere tutto il testo. Ogni pagina dedicata ai servizi contiene i recapiti dell'ufficio competente, e sono disponibili in allegato i moduli scaricabili rapidamente in pdf.

Nella sezione studi e ricerche troviamo alcune indagini che riguardano il commercio, le imprese e la situazione economica di Udine. Le indagini disponibili arrivano fino al terzo trimestre 2004 e sono tutte scaricabili.

### Comunicazione interattiva: @@@@

Per comunicare con la Camera di Commercio è disponibile un indirizzo e-mail che permette dell'ufficio Relazioni con il Pubblico. L'indirizzo di posta elettronica è facilmente individuabile nell'home page attraverso il link posto nella barra orizzontale a destra. Le risposte si ricevono abbastanza rapidamente in media in due o tre giorni lavorativi. Gli altri indirizzi e numeri dei vari uffici sono raggiungibili attraverso il link "i nostri uffici" posto nella barra di navigazione in alto sotto il titolo. Interessante il link "il vostro parere" in cui gli utenti possono compilare un questionario e dare un parere sul sito. Ogni sezione del sito inoltre ha i numeri di telefono e gli indirizzi degli uffici oltre agli orari ed l'indirizzo di posta elettronica.

### Giudizio globale: @@@@

Il sito rispetta alcuni criteri di usabilità ma è carente dal punto di vista dell'accessibilità ai disabili. Da un parte si è tenuto conto degli utenti costruendo il sito in modo che si possano trovare tutte le informazioni utili, dall'altra non sono state rispettate alcune norme fondamentali di usabilità di accessibilità. Ad esempio non si da la possibilità di ingrandire il carattere e non viene utilizzato il testo alternativo all'immagine.

Per quanto riguarda la grafica l'utente è ben guidato all'interno del sito anche tramite i link che hanno dei colori costanti. I contenuti sono completi ed esaurienti, I testi sono scritti in maniera chiara, semplice e concisa. La comunicazione interattiva è buona. L'ufficio Relazioni con il Pubblico risponde in tempi relativamente brevi.

	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
2003	@@@@½	@@@@	@@@@½	@@@@½	@@@@½
2004	@@@@½	@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@½
2005	@@@@	@@@	@@@@@	@@@@	@@@@