

12. COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE



12.1 STRUMENTI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AMBIENTALE SUL WEB

S. Benedetti, D. Genta

ISPRA - Dipartimento per le attività bibliotecarie, documentali e per l'informazione

L'indicatore SICAW (Strumenti di Informazione e Comunicazione Ambientale sul Web), elaborato in occasione della quarta edizione del Rapporto "Qualità dell'ambiente urbano" (2007) è costituito attualmente di 26 variabili e ha lo scopo di rilevare la presenza / assenza nei siti del campione di riferimento¹ di altrettanti strumenti web: *E-mail, Moduli on line, Normativa ambientale, Motore di ricerca, PEC, Notizie, Link ambientale in home page, Pubblicazioni, Link utili, Newsletter, Link all'ARPA, FAQ, RSS feed, SIT, Indicatori ambientali, Banche dati, Glossario, Web radio e web tv, Sito mobile, Area multimediali, Social network, Area stampa, Numero verde ambiente, Meteo, Logo accessibilità, Servizio sms*. Le ultime cinque variabili sono state aggiunte in questa edizione del rapporto, mentre si è deciso di eliminare dall'indicatore due variabili, *Forum on line* e *Sondaggi on line*, in quanto ormai strumenti desueti, le cui funzioni sono state riassorbite e in parte reinventate dai social media. L'indicatore INN6, nato per rilevare il grado di innovazione dei siti web, è stato integrato con due nuove variabili del SICAW26 corrispondenti a strumenti innovativi, *Logo accessibilità* e *Servizio sms*, diventando un indicatore ad otto variabili (INN8).

Nella precedente edizione del Rapporto, inoltre, è stato introdotto in via sperimentale il nuovo indicatore SICAW23Q che, attraverso l'inserimento di scale di rilevamento di intensità in cinque variabili del SICAW23, ha permesso una prima valutazione della qualità della comunicazione e dell'informazione ambientale. Esso si è basato volutamente sulle stesse variabili del SICAW, per permettere il confronto di posizionamento di uno stesso sito su entrambi gli indicatori, allo scopo di evidenziare la relazione tra numero di strumenti di informazione e comunicazione ambientale presenti nel sito e qualità di impiego di questi stessi strumenti e, di conseguenza, qualità dell'informazione e comunicazione ambientale web offerta, relazione che, come si era ipotizzato, non si è rivelata sempre direttamente proporzionale². Il SICAW-Q ha mostrato la sua utilità, contribuendo al superamento dei limiti più volte sottolineati per l'indicatore SICAW³, entrando così a fare parte integrante del set di indicatori impiegati.

Il **SICAW26Q**, il **SICAW26** e l'**INN8** proposti in questa edizione e descritti in modo più dettagliato in nota metodologica⁴ consentono di rilevare non solo il grado di attenzione dell'amministrazione riguardo ai temi ambientali, ma anche la predisposizione all'adozione di strumenti web innovativi che accrescano le possibilità di reperimento di informazione ambientale da parte dei cittadini, con ricadute positive sul grado di consapevolezza in relazione a tematiche ambientali. La digitalizzazione della PA, inoltre, comporta la riduzione della necessità di spostamenti da parte del cittadino, con un'inevitabile ricaduta positiva sui flussi di traffico e, conseguentemente, sulla qualità dell'aria e sulla vivibilità delle aree urbane.

1 Nella presente edizione sono stati inseriti nel campione i seguenti nove comuni: Alessandria, Barletta, Caserta, Catanzaro, Como, La Spezia, Pesaro, Pistoia, Treviso.

2 Cfr. pag. 486 VIII Rapporto sulla Qualità dell'Ambiente Urbano – Edizione 2012.

3 Cfr. le precedenti edizioni del Rapporto (vedi bibliografia)

4 Si rimanda alla Nota metodologica a fine Capitolo

IL TREND DEGLI STRUMENTI WEB DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE AMBIENTALE RILEVATI DALL'INDICATORE SICAW26, RIFERITO AD UN CAMPIONE DI 60 SITI WEB COMUNALI, ANNI 2010-2011

Per quanto riguarda la preferenza accordata dai comuni monitorati agli strumenti di informazione e comunicazione ambientale su web rilevati dall'indicatore **SICAW26**⁵, rappresentata graficamente dal **Grafico 12.1.1** e riferita agli anni 2010, 2011 e 2012⁶, il monitoraggio del 2012 ha fotografato la seguente situazione: in prima posizione troviamo la *Normativa ambientale*, presente nel 100% dei siti (+6% rispetto al 2011), in seconda posizione troviamo, nel 98% dei siti, l'*E-mail* ad uffici con competenze in tematiche ambientali (presenza invariata rispetto al 2011) e il *Motore di ricerca* (+6% rispetto al 2011). In terza posizione, in crescita rispetto al 2011 (+5%) troviamo la *PEC*, in quarta posizione i *Moduli on line* relativi a pratiche ambientali, la cui presenza è diminuita rispetto al 2011 (-5%).

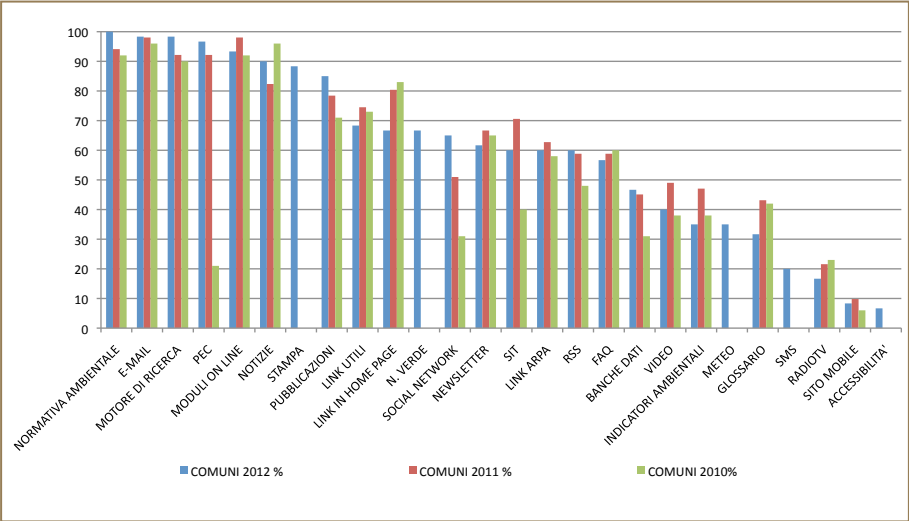
Negli ultimi tre anni le *Notizie*, in sesta posizione nel 2012, hanno mostrato un andamento altalenante: la loro presenza è passata dal 96% dei siti nell'anno 2010 all'82% nell'anno 2011 al 90% nell'anno 2012. Le ultime quattro posizioni sono occupate da strumenti innovativi: *Logo accessibilità*, *Sito mobile*, *Radiotv*, *SMS*. Per quanto riguarda l'*Accessibilità*, si sottolinea che la variabile rileva la presenza del logo di accessibilità, non l'effettiva accessibilità del sito: il dato quindi potrebbe restituire una fotografia eccessivamente pessimista rispetto all'effettiva accessibilità dei siti monitorati.

In prima posizione per incremento rispetto al 2011 troviamo i *Social network* (+14%). La *PEC*, dopo il grande balzo in avanti registrato nel 2011 (+72%) cresce ancora di un 5%, ed è presente ormai nel 97% dei siti. Registra invece una forte battuta di arresto la presenza del *Link in home page* relativo all'ambiente (-14%), probabilmente a ragione della diffusione di un nuovo formato di home page con pagine multiple a scomparsa: spesso i link tematici non sono presenti nella prima pagina visibile, considerata come home page, ma in uno dei fogli sottostanti. Anche gli *Indicatori ambientali* (-12%), il *SIT* (-11%) e il *Glossario* (-11%) registrano un forte decremento.

5 La storizzazione dei dati relativi all'indicatore SICAW17 e SICAW20 dal 2008 al 2011 è consultabile nella banca dati on line all'indirizzo http://www.ost.sinanet.isprambiente.it/View_Valori_publicatilib.php.

6 Ricordiamo che Area stampa, Numero Verde ambiente, Meteo e Accessibilità sono le quattro nuove variabili inserite nel SICAW26, pertanto i relativi valori si riferiscono esclusivamente all'anno 2012.

Grafico 12.1.1: SICAW26. Gli strumenti di informazione e comunicazione ambientale."
Valori in % sui 60 siti comunali analizzati. Anni 2010-2011-2012



Fonte: ISPRA 2012

Il **Grafico 12.1.2** intende fornire una descrizione geografica dell'indicatore SICAW26 in base alla ripartizione dei comuni in cinque macroaree⁷: Nord-est, Nord-ovest, Centro, Sud, Isole.

La tabella riporta il punteggio, in ordine decrescente, conseguito dai 60 comuni monitorati nel 2012 sull'indicatore SICAW26, ed evidenzia con colori diversi i comuni in base all'appartenenza geografica.

La disomogeneità a livello territoriale, già riscontrata nei precedenti monitoraggi, è confermata: tra le prime 20 città, il 50% appartiene al Nord-est, il 25% al Nord-Ovest, solo due città sono del Centro (Pesaro e Firenze), due del Sud (Napoli e Reggio Calabria) e una delle Isole (Cagliari).

Tra le ultime 20 città, invece, solo quattro sono comuni del Nord, mentre oltre il 50% è costituito da comuni del Sud e del Centro, e il 25% da comuni appartenenti alla categoria Isole. Il grafico in figura 2 evidenzia una disomogeneità anche all'interno delle macroaree Nord e Centro-Sud-Isole: i comuni del Nord-est e del Centro hanno ottenuto un punteggio SICAW26 mediamente più alto.

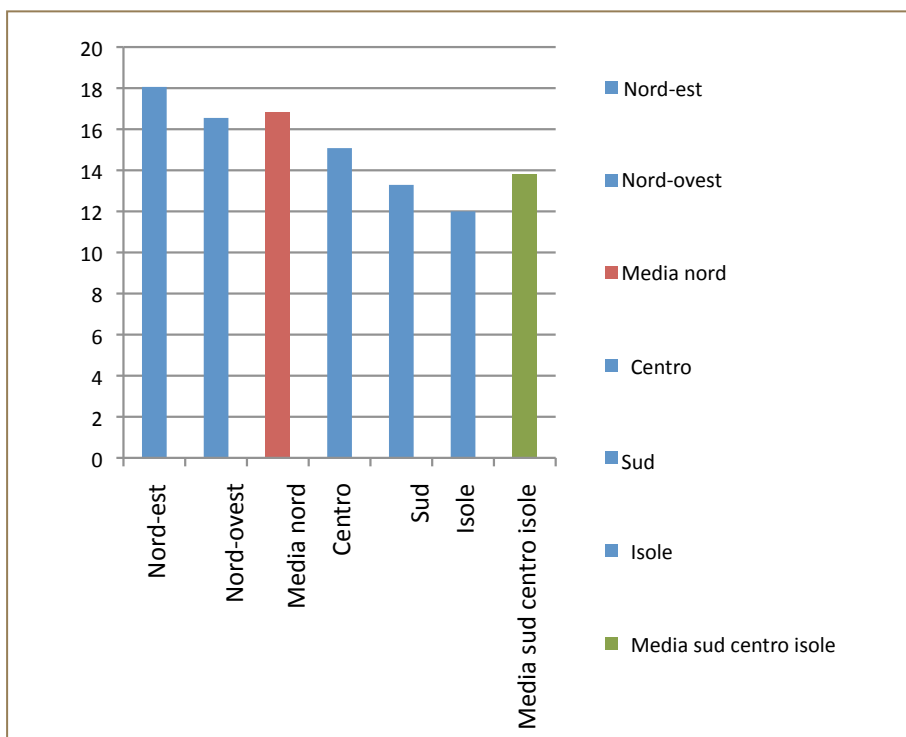
7 La classificazione del territorio italiano nelle cinque macroaree, adottate a partire dalla presente edizione di "Qualità dell'ambiente urbano", è tratta da ISTAT (<http://www.istat.it/it/archivio/6789>) .

Grafico 12.1.2: SICAW26. Punteggio dei 60 siti comunali distinti per area geografica e medie del SICAW26 su base geografica. Anno 2012

TRIESTE	22	VERONA	18	BOLZANO	13
REGGIO NELL'EMILIA	22	SALERNO	17	TARANTO	13
FORLÌ	22	FERRARA	17	BRINDISI	13
BOLOGNA	21	BRESCIA	17	TREVISO	13
TORINO	21	AREZZO	17	POTENZA	12
PESARO	21	PRATO	17	SASSARI	12
NAPOLI	21	MODENA	16	BARI	12
REGGIO CALABRIA	21	ANCONA	16	CAMPOBASSO	12
FIRENZE	20	MONZA	15	SIRACUSA	12
GENOVA	20	NOVARA	15	COMO	12
VICENZA	20	PARMA	15	LATINA	11
UDINE	20	CASERTA	15	CATANIA	11
PADOVA	20	PERUGIA	14	PALERMO	10
RAVENNA	20	PIACENZA	14	TERNI	10
TRENTO	20	RIMINI	14	BARLETTA	10
LA SPEZIA	20	MILANO	14	FOGGIA	10
AOSTA	19	ROMA	14	ALESSANDRIA	10
BERGAMO	19	LIVORNO	14	MESSINA	9
CAGLIARI	18	PISTOIA	14	CATANZARO	9
VENEZIA	18	ANDRIA	13	PESCARA	8



NORD OVEST: VALLE D'AOSTA, LIGURIA, PIEMONTE, LOMBARDIA
 NORD EST: EMILIA ROMAGNA, TRENTINO, FRIULI, VENETO
 CENTRO: TOSCANA, LAZIO, MARCHE, UMBRIA
 SUD: CAMPANIA, CALABRIA, PUGLIA, ABRUZZO, BASILICATA, MOLISE
 ISOLE: SARDEGNA, SICILIA



Fonte: ISPRA 2012

VALUTAZIONE DEI 60 SITI COMUNALI MONITORATI IN BASE ALL'INDICATORE SICAW26

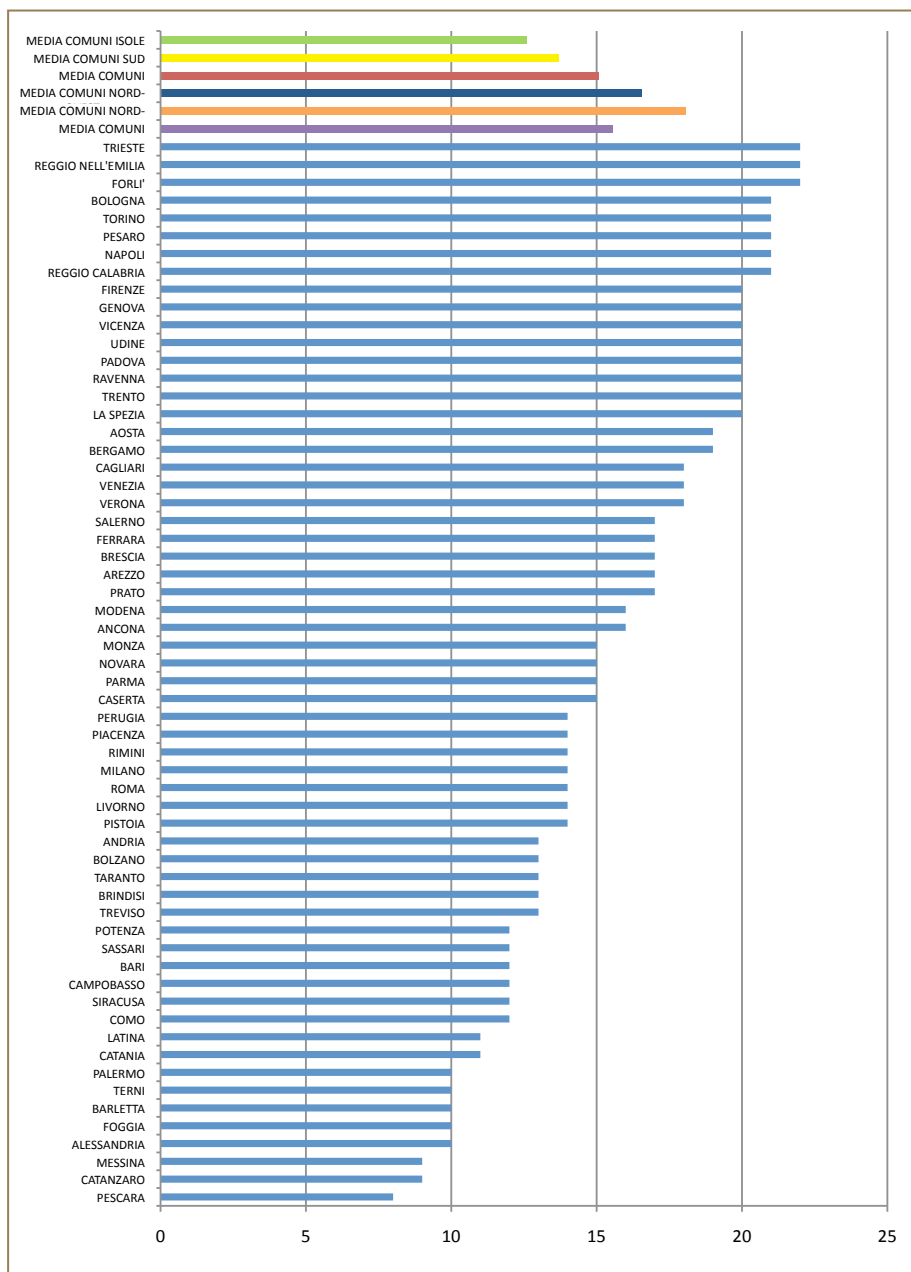
Il **Grafico 12.1.3** rappresenta, in ordine decrescente, il punteggio ottenuto sull'indicatore SICAW26 dai 60 comuni monitorati nel 2012, permettendo inoltre il confronto con la media nazionale e le medie delle macroaree territoriali. Nel 2012 il 47% dei siti comunali monitorati si posiziona al di sopra della media nazionale SICAW26, contro il 43% del 2011⁸: nel 68% dei casi si tratta di siti di comuni del Nord (il 47% del Nord-est e il 21% del Nord-ovest).

Le medie delle macroaree geografiche rispetto alla media nazionale, fotografano la disomogeneità già evidenziata nel precedente paragrafo. I comuni delle Isole ottengono il punteggio medio più basso (12), 3,55 punti sotto la media nazionale: la media della macroarea è innalzata dalla *performance* del comune di Cagliari che, con 18 punti, si colloca in diciannovesima posizione (a pari merito con Venezia e Verona), 6 punti sopra la media dell'area geografica di appartenenza, e 2,45 punti al di sopra della media nazionale. I comuni del Sud ottengono un punteggio medio di 13,69 punti, solo 1,86 punti sotto la media nazionale, con tre siti (Napoli, Reggio Calabria e Salerno) che si collocano ben al di sopra della media nazionale. I comuni del Centro ottengono una media migliore di quelli del Sud: 15,08, solo 0,47 punti al di sotto della media nazionale, con punte di eccellenza nei comuni di Pesaro e Firenze. I punteggi medi dei comuni del Nord-est e del Nord-ovest sono invece al di sopra della media nazionale, rispettivamente di 2,51 e 1 punto.

Per la prima volta dall'elaborazione dell'indicatore SICAW il comune di Torino scende al quarto posto, a parità di punteggio con altri cinque comuni: Bologna, Pesaro, Napoli e Reggio Calabria. Al primo posto a pari merito, con un SICAW26 di 22 punti, troviamo tre città del Nord-est: Trieste, Forlì e Reggio nell'Emilia, che si collocano 6,45 punti al di sopra della media nazionale (15,55) e 3,4 punti al di sopra della media dei comuni del Nord-est (18,06). Entrambi gli scarti positivi sono diminuiti rispetto agli anni precedenti, segno di un **generale miglioramento nel panorama nazionale** e di una **diminuzione di disomogeneità territoriale**.

8 Il dato era riferito al SICAW23 e ad un campione di 48 comuni.

Grafico 12.1.3: SICAW26. Confronto tra il punteggio ottenuto dal singolo sito e i valori della media nazionale e della media dell'area geografica, Anno 2012



Fonte: ISPRA 2012

L'INNOVAZIONE NEI SITI COMUNALI: INDICATORE INN8 E ANDAMENTO DELL'INDICATORE INN6

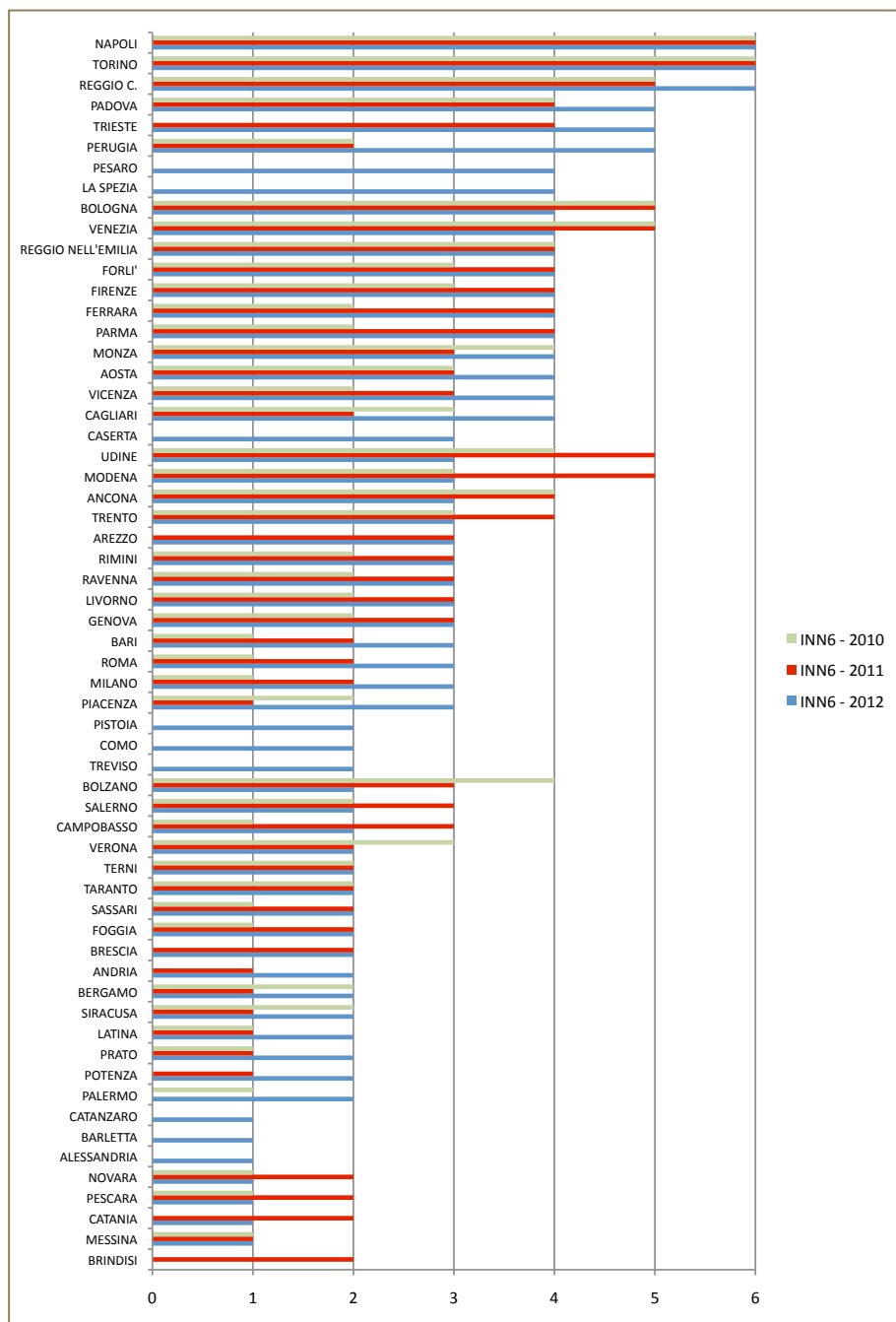
L'indicatore INN6 è stato aggiornato con l'aggiunta delle due nuove variabili *Logo Accessibilità* e *Notizie SMS*, istituendo il nuovo indicatore **INN8**. Il *Logo Accessibilità*, attribuito ai siti web che hanno superato con esito positivo le verifiche previste dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, è presente solo in 4 siti dei 60 monitorati. Tuttavia il dato rispetto all'effettiva accessibilità è sotto-dimensionato, in quanto la normativa in materia è stata modificata poco prima del monitoraggio dal decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, che non prevede più l'obbligo dell'esposizione del logo, ma della pubblicazione degli obiettivi annuali di accessibilità. Al riguardo si segnala che in diversi siti web monitorati era presente, spesso nel *footer*, un link "Accessibilità" nel quale l'amministrazione dichiarava stato attuale e obiettivi del sito rispetto all'accessibilità. Nella prossima edizione del Rapporto la variabile *Accessibilità* sarà popolata tenendo conto degli obblighi stabiliti dalla nuova normativa, illustrati dalla Circolare n. 61/2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 29 marzo 2013⁹. Per quanto riguarda il servizio di invio di *Notizie SMS*, questo è presente nel 20% dei siti monitorati.

Il **Grafico 12.1.4** mostra la classifica dei siti in base all'indicatore INN6: una città del Sud, Napoli, ottiene il punteggio più alto (oltre a tutti i servizi previsti nell'INN6 è presente anche il *Logo Accessibilità*). Seguono a parità di punteggio quattro città del Nord (Aosta, Padova, Trieste, Torino) e una del Sud, Reggio Calabria. L'istogramma rappresenta graficamente il grado di adozione dei sei strumenti innovativi monitorati attraverso l'indicatore INN6 (*Rss feed*, Contenuti multimediali, Canali radiotelevisivi web, *Versione mobile*, *Social network* e PEC), evidenziandone l'andamento nel triennio 2010-2012. I comuni di Torino e Napoli, in prima posizione per il secondo anno a pari merito, sono stati raggiunti da Reggio Calabria. Per quanto riguarda la distribuzione geografica dell'innovazione, le amministrazioni del Nord sono anche in questo caso in vantaggio, ma mentre lo scorso anno tra le prime dieci città solo due erano del Centro-Sud (Napoli e Reggio Calabria), quest'anno si aggiunge una terza città, Pesaro. Tra le ultime dieci città invece troviamo otto comuni del Centro-Sud e solo due comuni del Nord (Alessandria e Novara). Riprendendo il grafico in figura 1, come nell'anno 2011 lo strumento innovativo più utilizzato è la PEC, presente nel 97% dei siti, seguita da *Social network*, *RSS feed* e Contenuti multimediali, presenti rispettivamente nel 65%, 60% e 40% del campione. In ultima posizione troviamo ancora i canali web radiotelevisivi, in decremento rispetto al 2011 (-5%) e le versioni mobile dei siti web, adottate solo dall'8% dei siti monitorati.

Per quanto riguarda l'andamento dell'indicatore nel triennio 2010-2013 in riferimento ai 51 siti del campione adottato fino alla precedente edizione, l'INN6 evidenzia un trend difforme e incerto: nel 25% dei casi si è assistito ad un trend altalenante (decremento-incremento-decremento o viceversa) nei tre anni analizzati, un dato che segnala un certo margine di difficoltà e incertezza da parte delle amministrazioni nell'adozione degli strumenti più innovativi.

9 La Circolare n. 61/2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale illustra i nuovi obblighi delle pubbliche Amministrazioni in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. L'approvazione del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221 apporta alcuni cambiamenti alla Legge Stanca e al Codice dell'Amministrazione Digitale, introducendo l'obbligo, a carico delle medesime pubbliche amministrazioni, di pubblicare sul proprio sito web entro il 31 marzo di ogni anno gli obiettivi annuali di accessibilità e lo stato di attuazione del piano per l'utilizzo del telelavoro.

**Grafico 12.1.4: INN6. Strumenti innovativi siti comunali. Valori assoluti.
Anni 2010-2012**



Fonte: ISPRA 2012

SICAW26 E SICAW26Q: CONFRONTO DI POSIZIONAMENTO DEI SITI SUI DUE INDICATORI

Nella precedente edizione del Rapporto si è deciso di introdurre un indicatore in grado di evidenziare alcune caratteristiche qualitative degli strumenti di informazione e comunicazione ambientale rilevati dalle variabili del SICAW. Sono stati utilizzati quattro parametri per la misurazione della qualità della comunicazione e dell'informazione ambientale:

1. la ricchezza di contenuti informativi, espresso attraverso il numero delle Pubblicazioni ambientali, delle Norme ambientali, delle Notizie ambientali e dei Link utili ambientali presenti nel sito
2. il numero di indirizzi e-mail indirizzati a responsabili di procedure ambientali o ad uffici ambientali
3. il grado di aggiornamento delle notizie ambientali pubblicate, desumibile dalla data di pubblicazione del contenuto informativo, laddove presente
4. la facilità di reperimento delle informazioni grazie alla presenza di link adeguatamente descritti attraverso etichette esplicative, che possano agevolmente indirizzare il navigatore verso i contenuti informativi ricercati.

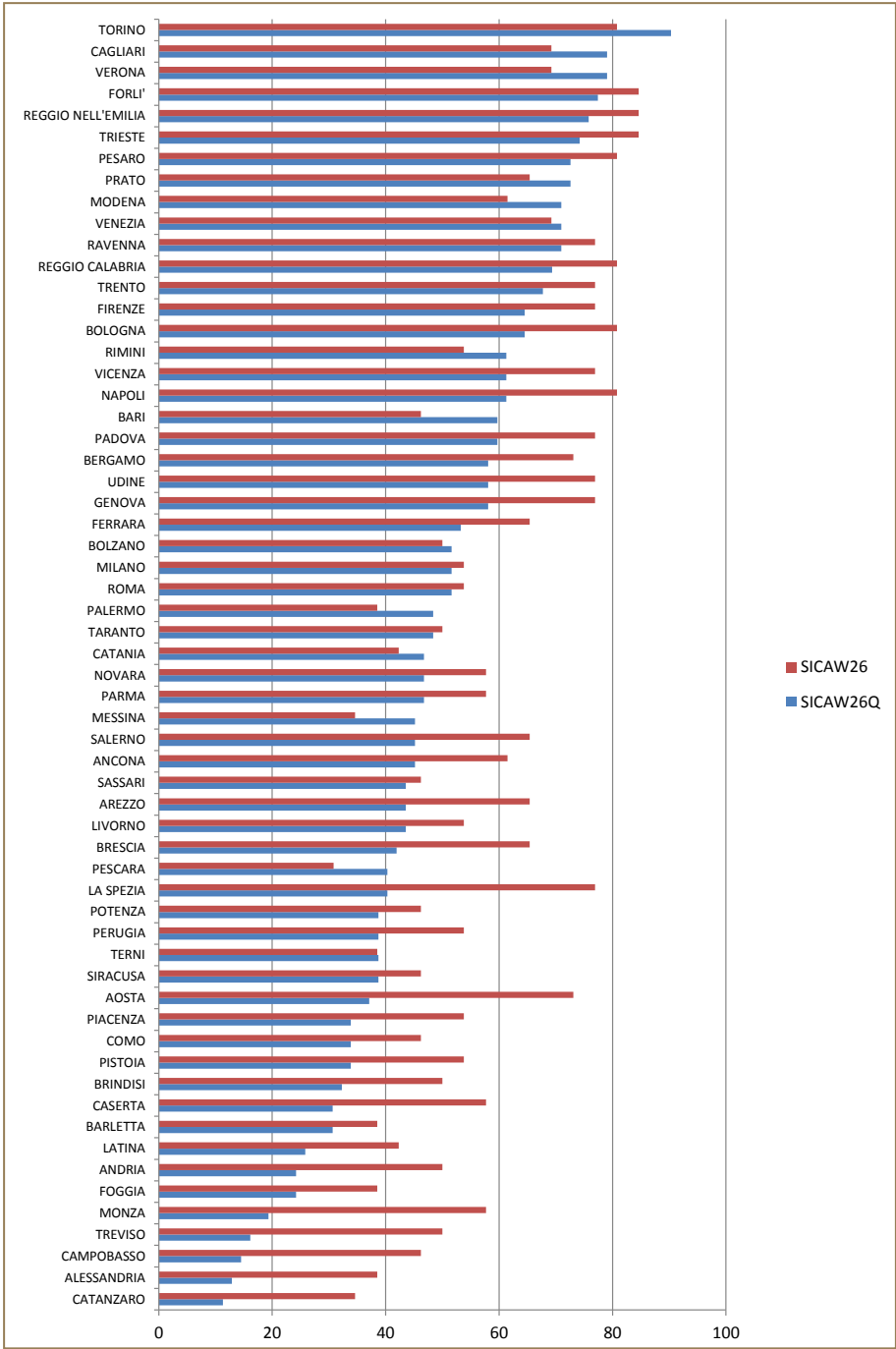
Abbiamo inoltre ristretto il campo descrittivo delle variabili, in modo da ridurre il grado di generalità dell'informazione, rendendo l'indicatore più rappresentativo della effettiva presenza / assenza di strumenti di comunicazione e informazione di carattere ambientale¹⁰. È stato deciso di operare sulle stesse variabili del SICAW allo scopo di effettuare un confronto di posizionamento degli stessi siti monitorati su entrambi gli indicatori SICAW26 e SICAW26Q, per evidenziare la relazione tra numero di strumenti di informazione e comunicazione ambientale rilevati nel sito (SICAW26) e qualità dell'informazione e comunicazione ambientale web offerta (SICAW26Q).

Nel **Grafico 12.1.5** si riportano quindi gli istogrammi che rappresentano i due valori normalizzati¹¹ di SICAW26 e SICAW26Q per ciascun sito monitorato, espressi in percentuale. Il comune di Torino ottiene la prima posizione: il sito continua ad offrire ciò che promette e il cittadino può disporre concretamente di un'ampia serie di servizi ambientali. Nella maggioranza dei casi (75%) il valore SICAW26 è maggiore rispetto al SICAW26Q, tuttavia il dato è confortante in quanto lo scorso anno questo accadeva nel 90% dei casi: **la qualità dell'informazione e della comunicazione ambientale sembra pertanto in crescita rispetto al 2011**. Si noti inoltre che, tra i primi 10 siti, ben 6 presentano un SICAW26Q superiore al SICAW26, mentre tra gli ultimi 10 siti accade sempre il contrario. Anche gli scarti maggiori si concentrano nella parte bassa della classifica, come del resto avveniva nel 2011, confermando la difficoltà per i siti che dispongono già di pochi strumenti di informazione e comunicazione, a mantenere quanto promettono. Spesso, per esempio, si trovano siti con sezioni Notizie non aggiornate o con pochissimi contenuti informativi. Lo stesso dicasi per le sezioni dedicate alla Normativa o alle Pubblicazioni. Oppure, ancora, è molto difficile reperire i contenuti ed occorre utilizzare il motore di ricerca interno o uno esterno per trovare quanto si cerca, a causa di una scarsa navigabilità del sito.

¹⁰ Si rimanda alla Nota metodologica a fine Capitolo

¹¹ Il confronto è tra i punteggi normalizzati, ossia descritti come percentuale sul totale del punteggio massimo che si sarebbe potuto ottenere, ricordando che per il SICAW26 il punteggio massimo è 26, mentre per il SICAW26Q il punteggio massimo è 62.

Grafico 12.1.5: SICAW26Q e SICAW26 a confronto. Valori in percentuale rispetto al valore massimo di ciascun indicatore. Anno 2012

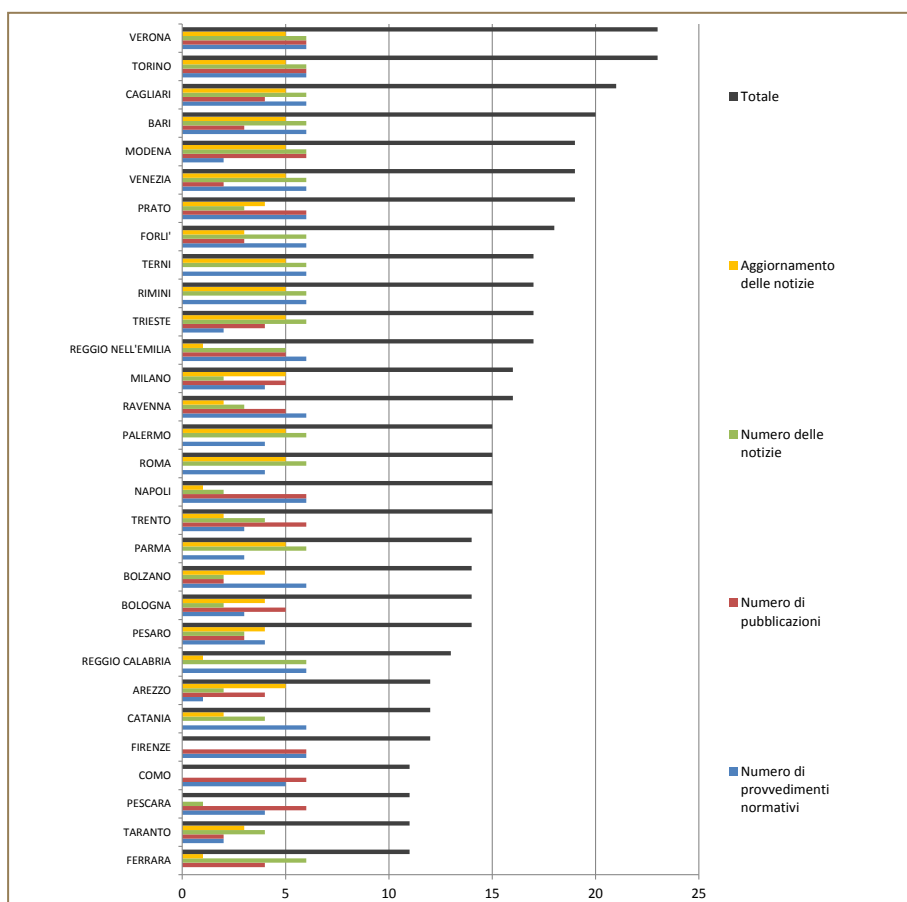


Fonte: ISPRA 2012

DUE PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ NEL SICAW26Q: LA RICCHEZZA DI CONTENUTI INFORMATIVI E L'AGGIORNAMENTO DELLE NOTIZIE

Gli istogrammi nel [Grafico 12.1.6](#) e nel [Grafico 12.1.7](#) rappresentano graficamente i punteggi che i siti hanno ottenuto sui parametri tesi a valutare la qualità dell'offerta di informazione e comunicazione ambientale, presenti nel SICAW26Q: ricchezza dei contenuti informativi, riferiti a Notizie, Normativa e Pubblicazioni, e aggiornamento delle notizie. Il divario geografico anche in questo caso è evidente: tra i primi dieci siti più ricchi di contenuti informativi e maggiormente aggiornati troviamo sette siti di comuni del Nord. L'analisi dei dati conferma un **miglioramento generalizzato della qualità dei siti**: nel 2012 infatti solo due città, una del Nord (Treviso) ed una del Sud (Campobasso), ottengono un punteggio pari a zero su questi parametri, contro le 10 città dell'anno 2011. È confermata la difficoltà da parte dei comuni, già evidenziata dal monitoraggio del 2011, a gestire soprattutto la sezione Notizie, che richiede una cura particolare a causa della elevata deperibilità del contenuto informativo.

**Grafico 12.1.6: Punteggi ottenuti dai primi 30 comuni
sui parametri qualitativi del SICAW26Q. Anno 2012**

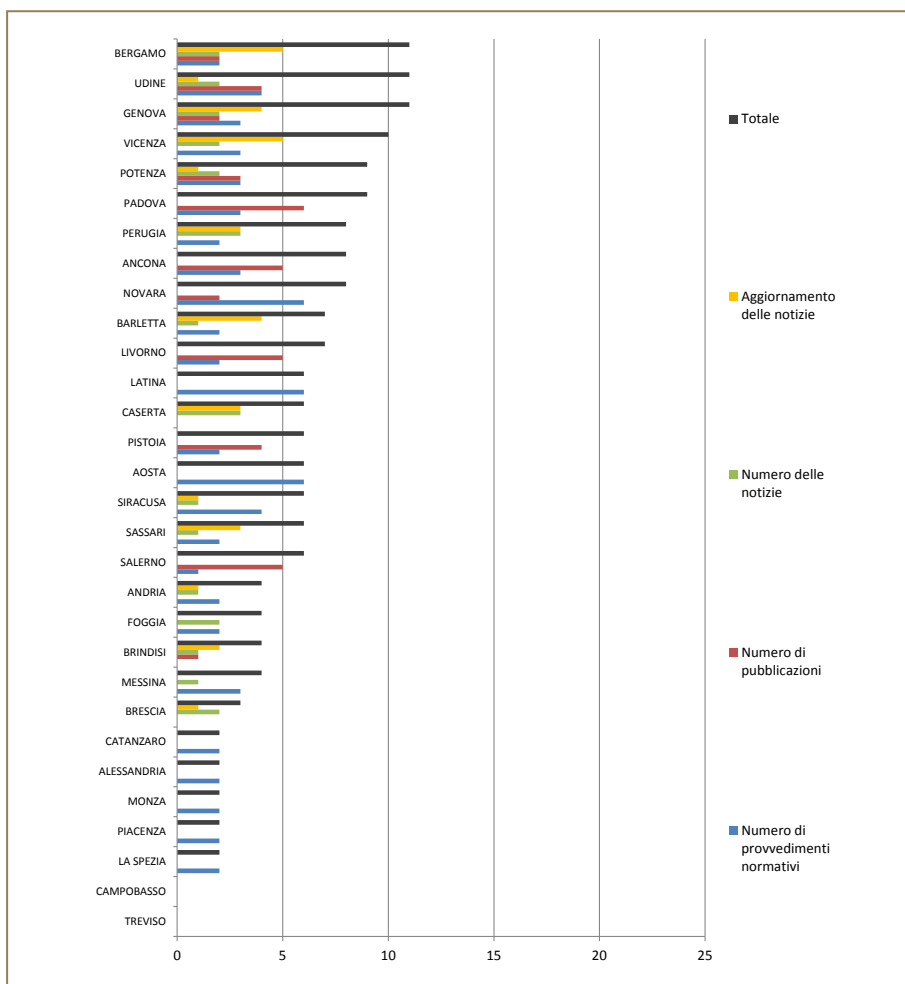


Fonte: ISPRA 2012

In effetti nella seconda parte della classifica (Grafico 12.1.7) il numero di contenuti informativi presenti nella sezione Notizie ambientali scende notevolmente, mentre resiste l'offerta della Normativa, i cui contenuti sono soggetti a minore obsolescenza.

Dal grafico è anche possibile desumere la scelta editoriale della redazione dei siti: alcuni propongono un'offerta piuttosto bilanciata e completa, proponendo tanto contenuti informativi ad alta deperibilità (Notizie) quanto contenuti informativi a bassa e bassissima deperibilità (Normative e Pubblicazioni), come ad esempio i comuni di Verona e Torino; alcuni siti danno meno spazio alle Notizie e più importanza alla Normativa e alle Pubblicazioni, come i comuni di Milano e Napoli; altri ancora hanno rinunciato del tutto ad offrire Notizie (Firenze, Como, Padova, Ancona, ecc...); altri ancora, infine, si limitano alla pubblicazione della Normativa ambientale locale (Catanzaro, Alessandria, Monza, Piacenza, ecc...).

Grafico 12.1.7: Punteggi ottenuti dagli ultimi 30 comuni sui parametri qualitativi del SICAW26Q. Anno 2012



Fonte: ISPRA 2012

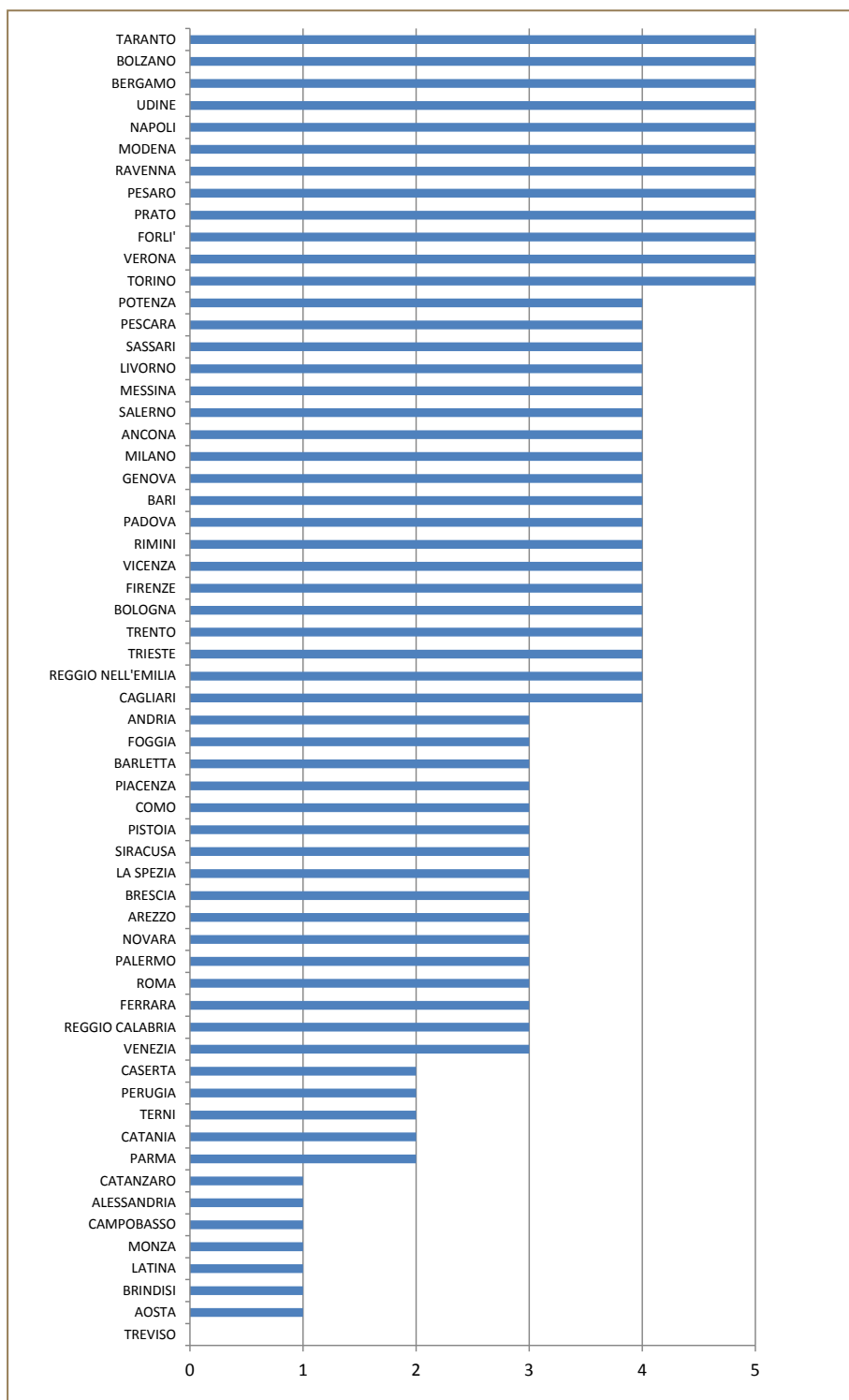
NAVIGABILITÀ E LOGICA DEI CONTENUTI

Nel valore complessivo del SICAW26Q è compreso anche un punteggio attribuito in caso di presenza di link esplicativi in grado di orientare l'utente nel percorso di navigazione, agevolando il reperimento dei contenuti ricercati e migliorando l'esperienza di navigazione. Il punteggio massimo che un sito può ottenere è 5, ossia 1 punto per ogni etichetta di cui si è deciso di verificare la presenza (link a: Pubblicazioni ambientali, Normativa ambientale, Notizie ambientali, Link utili e Area stampa¹²).

Il **Grafico 12.1.8** rappresenta la situazione rilevata nel 2012. È interessante confrontare questo grafico con il **Grafico 12.1.9**, che commenteremo a breve, riscontrando che anche alcuni siti che hanno ottenuto un punteggio complessivo SICAW26+SICAW26Q+INN8 piuttosto basso, esprimono un punteggio elevato in termini di navigabilità (Taranto, Bolzano), anche se in generale troviamo tra le 12 città che hanno ottenuto il massimo punteggio sulla navigabilità comuni con un punteggio SICAW26+SICAW26Q+INN8 alto e medio alto (Torino, Forlì, Verona, Ravenna, Napoli, Prato, Udine, Modena, Bergamo). Per contro ottengono punteggio minimo e zero esclusivamente le città che si posizionano nella parte bassa della classifica SICAW26+SICAW26Q+INN8, ad eccezione di Aosta. Spesso quindi la ricchezza di strumenti di informazione e comunicazione ambientale e di contenuti informativi e notizie aggiornate vanno di pari passo con una struttura logica dei contenuti che agevola la navigazione ed il reperimento delle informazioni ricercate e viceversa; per contro la povertà di strumenti di informazione e comunicazione ambientale e di contenuti informativi e notizie aggiornate si accompagnano spesso ad una navigazione resa difficoltosa dall'assenza di link esplicativi adeguati e visibili.

¹² Per un approfondimento si rimanda alla Nota metodologica a fine Capitolo

Grafico 12.1.8: Presenza di etichette esplicative. Valori assoluti. Anno 2012



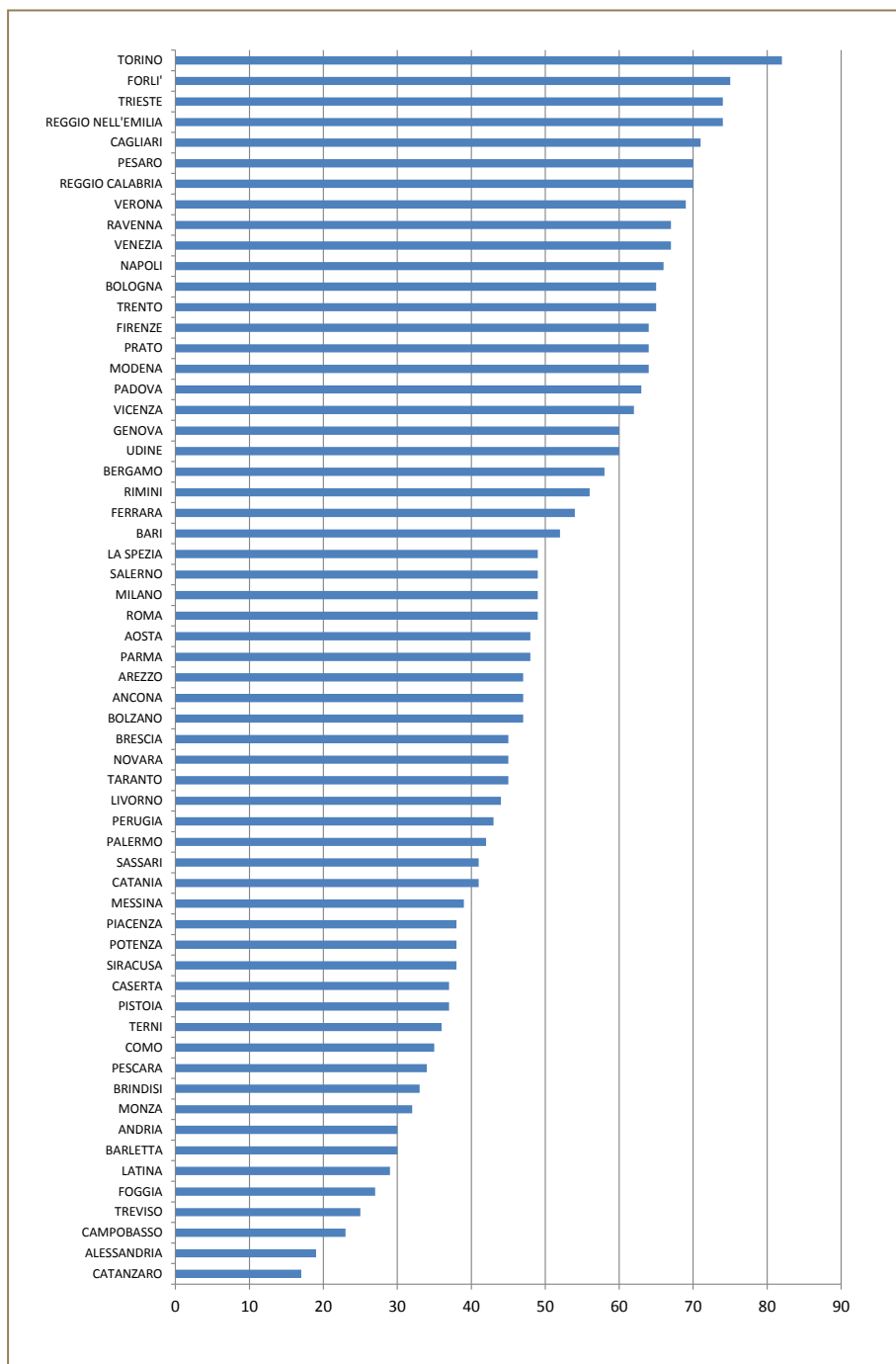
POSIZIONAMENTO COMPLESSIVO DEI SITI RISPETTO AL SET DI INDICATORI SICAW26, SICAW26Q E INN8: CONFERMATO IL PRIMATO DI TORINO ANCHE PER L'ANNO 2012

In conclusione proponiamo il **Grafico 12.1.9**, che rappresenta il posizionamento complessivo dei siti comunali analizzati rispetto ai tre indicatori utilizzati in questa ricerca: il valore è dato dalla somma dei punteggi assoluti ottenuti su ciascuno di essi.

Il divario geografico rispetto al 2011 diminuisce: mentre lo scorso anno le prime 17 città erano tutte Nord, nel 2012 tra di esse compaiono ben quattro comuni del Centro-sud-isole, delle quali tre (Cagliari, Pesaro e Reggio Calabria) si posizionano nella parte alta della classifica. Il sito del comune di Torino conferma il suo primato, tuttavia il distacco dal comune di Forlì, che si posiziona al secondo posto, è di 7 punti, rispetto ai 14 punti che lo distaccavano dal comune di Venezia, secondo in classifica nell'anno 2011, il che conferma ancora una volta un **aumento generalizzato della qualità dei siti**. Per una descrizione approfondita del sito del comune di Torino, rimandiamo alla precedente edizione del Rapporto¹³.

13 Cfr. AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - VIII Rapporto ISPRA, [2011], ISPRA, Roma.

Grafico 12.1.9: Totale dei punteggi ottenuti da ciascun comune sui tre indicatori SICAW26, SICAW26Q e INN8. Valori assoluti. Anno 2012



Fonte: ISPRA 2012

Indicatore SICAW26

Le 26 variabili che costituiscono l'indice SICAW26 sono popolate in base a due modalità, etichettate come segue:

- modalità zero: assenza della proprietà
- modalità uno: presenza della proprietà

Rispetto all'indicatore descritto nel VII Rapporto Qualità dell'Ambiente Urbano, edizione 2010, sono state apportate alcune modifiche, che hanno comportato l'eliminazione di due variabili (Forum e Sondaggio) e l'aggiunta di cinque nuove variabili (Area stampa, Numero verde, Logo accessibilità, Notizie SMS, Meteo). Di seguito presentiamo la specifica delle 26 variabili, popolate in base a due modalità, etichettate come segue:

- modalità zero: assenza della proprietà
- modalità uno: presenza della proprietà

1. Link in home page

Ci si riferisce a link presenti sull'home page, non necessariamente etichettati sotto la dicitura "Ambiente", ma che rimandano a temi di rilevanza ambientale (es: "Qualità dell'aria", "Gestione del territorio", "Assessorato all'ambiente", ecc...). La variabile rileva la presenza di micro-contenuti afferenti all'area semantica "ambiente" nella home page.

2. Motore di ricerca

Rileva la presenza di un motore di ricerca interno al sito, che permetta il reperimento delle informazioni presenti a qualsiasi livello, anche riferite ai temi ambientali.

3. Pubblicazioni

Documenti in vario formato (pdf, word, open office) che trattano tematiche ambientali, anche di rilevanza strettamente territoriale. Ci si riferisce non a pubblicazioni in senso stretto, ma a documentazione.

4. Normativa ambientale

Non si fa riferimento alla presenza di una sezione ad hoc, ma alla presenza del testo di almeno un provvedimento normativo ambientale, di qualunque tipo, anche di portata strettamente locale.

5. Notizie

Si fa riferimento alla presenza, alla data di visita del sito, di notizie su temi ambientali, anche di rilevanza esclusivamente comunale o provinciale, situate in qualunque sezione del sito, riferite all'anno in corso.

6. Link ARPA

Si riferisce alla presenza di almeno un link all'ARPA, rinvenuto in qualunque sezione del sito (nell'edizione del 2004 e del 2005 ci si riferiva invece alla sola home page)

7. Link utili

Ci si riferisce alla presenza di una serie di link, non necessariamente inseriti in una sezione ad hoc, a siti che trattano temi ambientali.

8. E-mail

Presenza nel sito di e-mail indirizzate a uffici competenti in temi ambientali.

9. Faq

Presenza di una serie di domande con risposta preassegnata su temi ambientali.

10. S.I.T.

Ci si riferisce alla dotazione da parte del comune o della provincia di un Sistema Informativo Territoriale.

11. Newsletter

Presenza di newsletter dedicate a temi ambientali o che trattano, tra gli altri, anche temi di rilevanza ambientale.

12. Banche dati
Presenza del rinvio a banche dati, anche gestite da altri enti o istituzioni, strettamente inerenti a temi ambientali, gratuite o a pagamento, ad accesso libero o previo registrazione.
13. Moduli on line
Presenza di uno o più moduli in vario formato (pdf, word, ecc) editabili on line o off line, riferiti a procedure ambientali.
14. Glossario
Presenza di uno o più glossari per l'esplicazione di termini tecnico-ambientali.
15. Indicatori ambientali
Presenza del rinvio ad indicatori, anche elaborati da altri enti o istituzioni.
16. Meteo
Presenza di un collegamento a bollettino meteo attraverso collegamento dall'home page
17. Numero verde:
Presenza di un numero verde per il cittadino
18. Area stampa
Presenza di rassegna stampa o comunicati in qualunque parte del sito
19. Rss feed
Presenza dell'icona Rss feed in qualunque pagina del sito. Si verificano i contenuti delle notizie riportate nel sito per verificare la presenza di contenuti informativi ambientali. In tal caso la modalità della proprietà è 1 (presenza)
20. Contenuti multimediali
Presenza di contenuti audiovisivi o audio in qualunque pagina del sito, che trattano tematiche ambientali.
21. Canali radiotelevisivi web
Presenza di un canale di web tv o radio tv istituzionale
22. Versione mobile
Presenza di un collegamento ad una versione del sito navigabile da smart phone
23. Social network
Presenza di un collegamento ad una pagina istituzionale su uno o più social network
24. PEC
Presenza di una o più caselle di posta elettronica certificata
25. Logo accessibilità
Presenza del logo dell'accessibilità sul sito
26. Notizie SMS
Presenza del servizio di invio di notizie via sms

Indicatore INN8

Le ultime otto variabili del SICAW26 (Rss feed, Contenuti multimediali, Canali radiotelevisivi web, Versione mobile, Social network, PEC, Logo accessibilità, Notizie SMS) costituiscono l'indicatore INN8, elaborato allo scopo di rilevare la propensione all'adozione di strumenti di informazione e comunicazione innovativi da parte della singola amministrazione. Le modalità di popolamento delle variabili del nuovo indicatore sono le medesime adottate per il SICAW26. Per la descrizione dettagliata dell'indicatore INN6, quest'anno integrato di due nuove variabili (Logo accessibilità e Notizie SMS) si rimanda al VII Rapporto Qualità dell'Ambiente Urbano, edizione 2010.

SICAW26Q: una prima valutazione della qualità della comunicazione e dell'informazione ambientale su web

Le variabili che costituiscono l'indicatore SICAW26Q sono le stesse del SICAW23, ma le modalità di assegnazione dei punteggi è diversa, e volta a rilevare le modalità e l'intensità di impiego degli strumenti di informazione e comunicazione ambientale. Di seguito presentiamo la specifica delle 26 variabili:

1. Link in home page: il valore 1 rileva la presenza di un link la cui etichetta contenga la parola "ambiente" o "ambientale"
2. Motore di ricerca: invariato rispetto a SICAW26
3. Sezione Pubblicazioni ambientali o altra etichetta sufficientemente esplicativa (valore 1) in home page, nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale:
 - a) Zero pubblicazioni: 0
 - b) Da 1 a 5 pubblicazioni: 1
 - c) Da 5 a 10 pubblicazioni: 2
 - d) Da 10 a 15 pubblicazioni: 3
 - e) Da 15 a 20 pubblicazioni: 4
 - f) Oltre le 20 pubblicazioni: 5
4. Sezione Normativa ambientale o altra etichetta sufficientemente esplicativa (valore 1) in home page con possibilità ricercare per parola chiave, oppure nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale:
 - a) Zero provvedimenti: 0
 - b) Da 1 a 5 provvedimenti: 1
 - c) Da 5 a 10 provvedimenti: 2
 - d) Da 10 a 15 provvedimenti: 3
 - e) Da 15 a 20 provvedimenti: 4
 - f) Oltre le 20 provvedimenti: 5
5. Sezione Notizie ambientali o altra etichetta sufficientemente esplicativa (valore 1) in home page, nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale:
 - a) Zero notizie: 0
 - b) Da 1 a 5 notizie: 1
 - c) Da 5 a 10 notizie: 2
 - d) Da 10 a 15 notizie: 3
 - e) Da 15 a 20 notizie: 4
 - f) Oltre le 20 notizie: 5

La variabile notizie è caratterizzata da un altro parametro, relativo alla data della notizia:

 - a) Oltre i due mesi: 1
 - b) Tra 1 e 2 mesi: 2
 - c) Tra 1 mese e 15 giorni: 3
 - d) Meno di 15 giorni: 4
 - e) Meno di una settimana: 5
6. Link ARPA, situato in una sezione "Link utili" generica oppure situata in una sezione del sito dedicata all'ambiente
7. Elenco di "Link utili" in home page suddivisi per categorie (valore 1) oppure nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale:
 - a) Zero link: 0
 - b) Da 1 link: 1
 - c) Da 2 a 5 link: 2
 - d) Da 5 a 10 link: 3
 - e) Da 10 a 15 link: 4
 - f) Oltre i 15 link: 5
8. E-mail indirizzate a uffici competenti in temi ambientali, situate nella sezione Ambiente, in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale o in una sezione descrittiva dell'organizzazione dell'ente:
 - a) Zero mail: 0
 - b) 1 mail: 1
 - c) 2 mail: 2
 - d) 3 mail: 3

- e) 4 mail: 4
- f) 5 e oltre: 5
- 9. FAQ ambientali situate in una sezione FAQ in home page oppure nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale
- 10. S.I.T.: invariato
- 11. Newsletter ambientale: invariato rispetto a SICAW26
- 12. Banche dati ambientali ad accesso gratuito, anche previa registrazione, presenti in una sezione dedicata "Banche dati" in home page, nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale
- 13. Moduli on line in vario formato (pdf, word...) editabili on line e off line, riferiti a procedure ambientali, presenti in una sezione dedicata "Modulistica" o "Moduli" in home page oppure nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale
- 14. Glossario (o altra etichetta sufficientemente esplicativa) situato i nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale
- 15. Indicatori ambientali identificati da etichetta sufficientemente esplicativa (ad esempio: "dati monitoraggio", "qualità dell'aria", "livelli di ozono", ecc...) con link che rimanda esattamente ai dati, anche elaborati da altre aziende pubbliche o private
- 16. Meteo: invariato rispetto a SICAW26
- 17. Numero verde: invariato rispetto a SICAW26
- 18. Area stampa: presenza di una sezione del sito dedicata ai giornalisti (valore 1)
 - i. Rassegna stampa: 1
 - ii. Comunicati stampa: 1
- 19. RSS feed in relazione a contenuti informativi di una sezione Notizie dedicata all'ambiente
- 20. Contenuti multimediali specificamente dedicati a temi ambientali presenti in home page, nella sezione Ambiente o in una sottosezione tematica o in un sito tematico ambientale
- 21. Canali radiotelevisivi web che trattano temi ambientali
- 22. Versione mobile: invariato rispetto a SICAW26
- 23. Social network: invariato rispetto a SICAW26
- 24. PEC: indirizzi di posta elettronica certificata per procedure ambientali presenti o in "PEC" o in Organizzazione o nelle sezioni ambientali
- 25. Logo accessibilità: invariato rispetto a SICAW26
- 26. Notizie SMS: presenza del servizio di invio di notizie via sms, riguardanti l'ambiente.

Tempo di rilevamento

Dicembre 2012

Campione di riferimento

Il campione è costituito dai siti web di 60 amministrazioni comunali. Le città prese in esame sono le seguenti: Alessandria, Ancona, Andria, Aosta, Arezzo, Bari, Barletta, Bergamo, Bologna, Bolzano, Brescia, Brindisi, Cagliari, Campobasso, Caserta, Catania, Catanzaro, Como, Ferrara, Firenze, Foggia, Forlì, Genova, La Spezia, Latina, Livorno, Messina, Milano, Modena, Monza, Napoli, Novara, Padova, Palermo, Parma, Pesaro, Pescara, Perugia, Piacenza, Pistoia, Potenza, Prato, Ravenna, Reggio Calabria, Reggio Emilia, Rimini, Roma, Salerno, Sassari, Siracusa, Taranto, Terni, Torino, Trento, Treviso, Trieste, Udine, Venezia, Verona, Vicenza.

APPENDICE BIBLIOGRAFIA

STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE AMBIENTALE SUL WEB

- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - I Rapporto APAT, [2004], APAT, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - II Rapporto APAT, [2005], APAT, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - III Rapporto APAT, [2006], APAT, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - IV Rapporto APAT, [2007], APAT, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - V Rapporto ISPRA, [2008], ISPRA, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - VI Rapporto ISPRA, [2009], ISPRA, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - VII Rapporto ISPRA, [2010], ISPRA, Roma.
- AA.VV., Qualità dell'ambiente urbano - VIII Rapporto ISPRA, [2011], ISPRA, Roma.
- Bolter, J.D., Grusin, R., 2002. Remedatio. Competizione e integrazione tra media vecchi e nuovi., Guerini & associati, Milano.
- Censis, 2012. 46° Rapporto sulla situazione sociale del Paese/2012 (capitolo "Comunicazione e media", pag 411-465)
- Censis, U.C.S.I. 2009. Ottavo Rapporto sulla comunicazione. I media tra crisi e metamorfosi. Franco Angeli, Milano.
- Censis, U.C.S.I. 2012, 10° Decimo rapporto sulla comunicazione. I media siamo noi. L'inizio dell'era biomediativa. Franco Angeli, Milano.
- Circolare 61/2013, Disposizioni del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle pubbliche Amministrazioni.
- Codice dell'Amministrazione Digitale, D.Lsg. 7 marzo 2005, n.82 e successive modifiche ed integrazioni introdotte dal decreto legislativo 30 dicembre 2010, n. 235.
- DigitPA, Formez, 2010. Linee guida per i siti web della PA.
- DigitPA, Formez, 2011. Linee guida per i siti web della PA.
- Formez, 2012. Linee guida per i siti web delle PA - Vademecum - Misurazione della qualità dei siti web delle PA
- McQuail, D., 2007. Sociologia dei media. Il Mulino, Bologna.
- Negroponte, N., 1995. Essere digitali. Sperling & Kupfer, Milano.
- Pasquali, F., 2003. I nuovi media. Tecnologie e discorsi sociali. Carocci, Roma.
- Van Dijk, J., 2002. Sociologia dei nuovi media. Il Mulino, Bologna.

ELENCO DEI 60 SITI WEB ANALIZZATI

http://www.comune.alessandria.it/	http://www.comune.napoli.it
http://www.comune.ancona.it	http://www.comune.novara.it/
http://www.comune.andria.it	http://www.comune.padova.it
http://www.comune.aosta.it/	http://www.comune.palermo.it
http://www.comune.arezzo.it	http://www.comune.parma.it
http://www.comune.bari.it	http://www.comune.perugia.it
http://www.comune.barletta.ba.it/	http://www.comune.pesaro.pu.it/
http://www.comune.bergamo.it/	http://www.comune.pescara.it/
http://www.comune.bologna.it	http://www.comune.piacenza.it/
http://www.comune.bolzano.it	http://www.comune.pistoia.it/
http://www.comune.brescia.it	http://www.comune.potenza.it/
http://www.comune.brindisi.it	http://www.comune.prato.it
http://www.comune.cagliari.it	http://www.comune.ra.it/
http://www.comune.campobasso.it	http://www.comune.reggio-calabria.it
http://www.comune.caserta.it/	http://www.municipio.re.it/
http://www.comune.catania.it	http://www.comune.roma.it/
http://www.comunecatanzaro.it/	http://www.comune.rimini.it/
http://www.comune.como.it/	http://www.comune.salerno.it/
http://www.comune.fe.it/	http://www.comune.sassari.it
http://www.comune.firenze.it	http://www.comune.siracusa.it/
http://www.comune.foggia.it	http://www.comune.taranto.it
http://www.comune.forli.fc.it/	http://www.comune.terni.it/
http://www.comune.genova.it	http://www.comune.torino.it
http://www.comune.laspezia.it/	http://www.comune.trento.it
http://www.comune.latina.it/	http://www.comune.treviso.it
http://www.comune.livorno.it	http://www.comune.trieste.it
http://www.comune.messina.it/	http://www.comune.udine.it
http://www.comune.milano.it	http://www.comune.venezia.it/
http://www.comune.modena.it	http://www.comune.verona.it
http://www.comune.monza.it	http://www.comune.vicenza.it

Finito di stampare nel mese di Ottobre 2013
dalla Tiburtini srl - Roma

TIBURTINI 
CARATTERE TIPOGRAFICO
tiburtini.it