

Stefano Bonabello

La comunicazione istituzionale delle autorità portuali attraverso il web



L'amministrazione digitale e l'utilizzo dei siti web

La scelta di utilizzare servizi web per la comunicazione istituzionale di un ente pubblico si colloca all'interno di un complesso quadro normativo che a partire dal Decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2015¹ (integrato e modificato dal Decreto legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017), *Codice dell'amministrazione digitale*,² fissa le forme e gli strumenti della relazione tra pubblica amministrazione, cittadini, imprese e organizzazioni nei nuovi spazi della comunicazione.

Il *Codice*, per un verso, arricchisce la qualità della cittadinanza con nuovi diritti quali l'identità digitale per l'accesso ai servizi on line e per la presentazione di istanze e dichiarazioni, la partecipazione democratica elettronica, il difensore civico digitale e il responsabile della transizione digitale, l'accesso agli atti e ai dati pubblici attraverso i portali di "amministrazione trasparente" e gli *open data*, il pagamento elettronico, il domicilio digitale. Per un altro verso, definisce regole e modelli per lo sviluppo, la progettazione, la realizzazione, la gestione e il miglioramento della relazione digitale tra enti, utenti e *stakeholders*; attiva il protocollo informatico,³ individua regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la copia, la duplicazione e la validazione temporale dei documenti informatici,⁴ determina responsabilità nel processo di conservazione digitale dei documenti e dei dati; individua i principi di costruzione dei siti internet.

I siti web istituzionali delle pubbliche amministrazioni sono pertanto realizzati in un contesto normativo che ne determina in modo vincolante, gli elementi caratteristici: l'integrazione di una elevata usabilità specifica⁵ con una accessibilità generale (anche da parte di persone disabili);⁶ la reperibilità nella rete attraverso motori di ricerca e la semplicità di consultazione anche attraverso diversi tipi di strumenti informatici; la completezza dell'informazione, la chiarezza di linguaggio e l'omogeneità dei contenuti; l'affidabilità di funzionamento della piattaforma, l'interoperabilità e la qualità dell'esperienza offerta all'utente.⁷ A tale contesto normativo si affianca negli ultimi anni anche un articolato sistema di standard tecnici di riferimento nazionali e internazionali che offre ulteriore specifica e orientamento nella costruzione dei servizi digitali attraverso il web, sia in ambito pubbliche che privato.⁸

I siti internet diventano canali privilegiati di relazione, strumentali alle aspettative e alle esigenze dei cittadini, singoli o associati in organizzazioni e imprese, e funzionali alle attività di pianificazione e coordinamento, regolazione, supporto e promozione, produzione di servizi della Pubblica Amministrazione. Nella peculiarità di un percorso nazionale che ha impiegato diversi anni ad avviarsi e che oggi si può definire come in una fase intermedia.⁹

La normativa nazionale, elaborata dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri attraverso il lavoro di studio, ricerca ed elaborazione dell'Agenzia per l'Italia Digitale – AGID, prescrive la presenza di contenuti minimi nei siti della Pubblica amministrazione per garantire il rispetto dei principi fissati dal *Codice*: la sezione “amministrazione trasparente”; un'area dedicata alla pubblicità legale; informazioni di contatto nell'*homepage*; i riferimenti normativi che regolano le attività dell'ente; informative e acquisizione del consenso per l'uso dei *cookies*.

Le Pubbliche Amministrazioni, «fermo restando quanto previsto per le pubblicazioni nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana [...] pubblicano sui propri siti istituzionali i riferimenti normativi con i relativi link alle norme di legge statale pubblicate nella banca dati «Normativa» che ne regolano l'istituzione, l'organizzazione e l'attività. Sono altresì pubblicati le direttive, le circolari, i programmi e le istruzioni emanati dall'amministrazione e ogni atto, previsto dalla legge o comunque adottato, che dispone in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti ovvero nei quali si determina l'interpretazione di norme giuridiche che le riguardano o si dettano disposizioni per l'applicazione di esse, ivi compresi i codici di condotta, le misure integrative di prevenzione della corruzione [...], i documenti di programmazione strategico-gestionale e gli atti degli organismi indipendenti di valutazione [...]».¹⁰

Nella sezione “amministrazione trasparente”, l’ente inserisce quanto richiesto dalla struttura dei documenti e dei dati specificata nella tabella allegata al Decreto Legislativo 33/2013, come indicato nel suo articolo 9, e, in particolare, le informazioni “pubbliche” sull’istituzione e sulle sue attività (organi, dirigenza e personale, incarichi e articolazione degli uffici, programmi, *performance*, attività e procedimenti, provvedimenti, bilanci, controlli e valutazione).¹¹

Al fine di contenere la produzione di atti in forma cartacea, i siti delle Pubbliche amministrazioni devono contenere un’area dedicata alla pubblicità legale, dove rendere disponibili ai cittadini atti e provvedimenti amministrativi; tale area è denominata anche “Albo pretorio” o semplicemente “Albo”.¹²

Nell’*homepage* dei siti sono presenti le informazioni di contatto e, in particolare, la partita IVA/codice fiscale dell’ente e l’indirizzo di posta elettronica certificata – PEC per la trasmissione di documentazione ufficiale.¹³ Sono inoltre inserite, in una sezione “Privacy”, le informative relative al trattamento di eventuali dati personali e sensibili, acquisiti dall’amministrazione attraverso le piattaforme on line e le attività transattive, e gli strumenti per ottenere il consenso al detto trattamento.¹⁴ Sono altresì presenti nella *homepage banner* specifici per la richiesta di consenso all’uso dei *cookies* e l’informativa sulle funzioni degli stessi.¹⁵

I requisiti derivanti dall’applicazione della normativa sono declinati dal punto di vista tecnico-organizzativo nelle *Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione*.¹⁶ Con esse viene elaborato e messo a disposizione «uno strumento di lavoro per la Pubblica Amministrazione e i loro fornitori [...per] orientare la progettazione di ambienti digitali fornendo indicazioni relative al *service design* (progettazione dei servizi), al *content design* (progettazione dei contenuti), alla *user research* (ricerca con gli utenti), e alla *user interface* (interfaccia utente)». ¹⁷ L’approccio proposto, del tipo “*human-centered*”, affianca al tradizionale coinvolgimento dei portatori di interessi nella definizione dei requisiti e nel riesame e validazione del progetto (con finalità di effettività, efficacia ed efficienza della comunicazione attraverso il web caratteristiche del modello *user centered*),¹⁸ una specifica attenzione alla dimensione culturale del contenuto e dei codici, per assicurare chiarezza, coerenza e sostenibilità della stessa comunicazione.

Nella tabella 1 sono pertanto raccolti i principali obiettivi e le relative azioni chiave derivanti dal contesto normativo di riferimento per lo sviluppo e l’utilizzo di siti web nella comunicazione istituzionale di una pubblica amministrazione previsti dalle *Linee guida*.

Le autorità di sistema portuale in Italia

L'assetto delle istituzioni che governano i porti italiani ha visto nel Secondo dopoguerra alcune trasformazioni importanti, in una stratificazione di legislazione nazionale, norme regionali e legislazione speciale che, con ancora parzialmente vigente il T.U. dei Porti Marittimi del 1885 è stata infine coordinata nella legge di riforma dei porti del 1994.¹⁹ Tale norma ha disciplinato l'ordinamento e le attività portuali, adeguandole alla pianificazione nazionale e regionale dei trasporti e ai cambiamenti intervenuti in ordine a funzioni e organizzazione delle attività mercantili internazionali.

Seguendo il percorso di integrazione iniziato negli anni Novanta, il Governo, nell'ambito della riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche, con il decreto legislativo del 4 agosto 2016 n. 169,²⁰ ha costituito, in sostituzione delle 23 autorità portuali esistenti, le autorità di sistema portuale (prima 15 e poi 16), enti pubblici non economici di rilevanza nazionale a ordinamento speciale con autonomia amministrativa, organizzativa, regolamentare, di bilancio e finanziaria:²¹

- Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale – Genova (sede di Autorità di sistema portuale), Savona e Vado Ligure;
- Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Orientale – La Spezia (sede di Autorità di sistema portuale), Marina di Carrara;
- Autorità di Sistema del Mar Tirreno Settentrionale – Livorno (sede di Autorità di sistema portuale), Piombino, Portoferraio e Rio Marina;
- Autorità di Sistema Mar Tirreno Centro-Settentrionale – Civitavecchia (sede di Autorità di sistema portuale), Fiumicino e Gaeta;
- Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale – Napoli (sede di Autorità di sistema portuale), Salerno e Castellamare di Stabia;
- Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio – Gioia Tauro (sede di Autorità di sistema portuale), Crotone (porto vecchio e nuovo), Corigliano Calabro, Taureana di Palmi, Vibo Valentia;²²
- Autorità di Sistema Portuale dello Stretto – Messina (sede di Autorità di sistema portuale), Villa San Giovanni, Milazzo, Tremestieri e Reggio Calabria;
- Autorità di Sistema Portuale del Mare Di Sardegna – Cagliari (sede di Autorità di sistema portuale), Olbia, Porto Torres, Golfo Aranci, Oristano, Portoscuso-Portovesme e Santa Teresa di Gallura (solo banchina commerciale);
- Autorità di Sistema del Mare di Sicilia Occidentale – Palermo (sede di Autorità di sistema portuale), Termini Imerese, Porto Empedocle e Trapani;

- Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale – Catania (sede di Autorità di sistema portuale) e Augusta;
- Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio – Taranto (sede di Autorità di sistema portuale);
- Autorità di Sistema del Mare Adriatico Meridionale – Bari (sede di Autorità di sistema portuale), Brindisi, Manfredonia, Barletta e Monopoli;
- Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale – Ancona (sede di Autorità di sistema portuale), Falconara, Pescara, Pesaro, San Benedetto del Tronto (esclusa darsena turistica) e Ortona;
- Autorità di Sistema Mare Adriatico Centro-Settentrionale – Ravenna (sede di Autorità di sistema portuale);
- Autorità di Sistema del Mare Adriatico Settentrionale – Venezia (sede di Autorità di sistema portuale) e Chioggia;
- Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Orientale – Trieste (sede di Autorità di sistema portuale).

Ad esse ha affidato funzioni di programmazione e coordinamento delle attività dei porti di competenza (anche di altri enti all'interno delle aree demaniali portuali e marittima), funzioni di regolazione amministrativa (autorizzazioni e concessioni, poteri di ordinanza, anche amministrazione delle aree e dei beni demaniali compresi nella circoscrizione), funzioni di supporto e promozione (manutenzione ordinaria e straordinaria delle parti comuni in ambito portuale, raccordo con i sistemi logistici retroportuali e interportuali) e funzioni relative alla produzione di servizi (di interesse generale, in modo diretto o indiretto, anche non strettamente connessi alle operazioni portuali).²³

Per la particolare struttura dell'ente, ogni singola autorità di sistema si pone in relazione con un contesto territoriale specifico, per estensione e posizione geografica, per attività mercantili svolte, logistica e mercati (elementi questi che determinano una significativa differenziazione tra le autorità portuali). La relazione con i diversi portatori di interessi si costruisce con una particolare attenzione ai livelli, alle forme e ai gradi di interattività che si articolano in tali contesti territoriali differenti.

Un primo livello informativo vede le autorità tutte fornire comunicazione istituzionale in ordine alle procedure e alle regole (bandi e gare, concorsi), ai procedimenti amministrativi e alle loro modalità di espletamento, ai servizi offerti, nelle forme previste dalla legge; ai livelli successivi si costruiscono viepiù interazioni mono e bidirezionali, sia attraverso sportelli fisici e virtuali, sia attraverso percorsi di partecipazione alla definizione della pianificazione e programmazione, fino alle transazioni economiche e alla personalizzazione del contatto: percorsi di progressiva “pubblicizzazione”

dell'ente, dal mero adempimento amministrativo alle complesse forme di comunicazione di impresa.

La strategia di un'organizzazione pubblica, in una fase iniziale di trasformazione digitale, è finalizzata alla riduzione dei costi; poi nello sviluppo è portata a migliorare l'esperienza del cliente e l'attività decisionale e infine, nella fase matura, è finalizzata ad una radicale trasformazione dei processi; cresce la consapevolezza della leadership e si fa strada nella cultura di governo una progressiva accettazione del rischio connesso all'innovazione; diventa fondamentale lo sviluppo di una competenza specifica del personale.²⁴

Nell'ambito delle strategie e delle politiche di comunicazione istituzionale nei contesti di trasformazione digitale, la rete e, in particolare, i siti web costituiscono non solo un importante strumento di innovazione tecnologica dei processi di comunicazione e di erogazione dei servizi ma anche componente fondamentale per la costruzione dell'immagine identitaria e di presentazione della cultura organizzativa dell'amministrazione titolare. I siti web, insieme ai social e alle diverse forme di comunicazione multimediale, si propongono come nuovi media in grado di accelerare i percorsi di informazione, di partecipazione, di *engagement*, di condivisione, di transazione delle autorità portuali; non vanno a sostituirsi alla capacità di programmare, amministrare, di regolare, di supportare, di produrre servizi ma avvicinano gli enti ai cittadini, alle imprese e alle comunità, rafforzando l'immagine e la percezione del soggetto pubblico nella società civile e rinnovando il suo ruolo e le aspettative legate alle sue funzioni.

La comunicazione attraverso il web delle autorità di sistema portuale

Le autorità di sistema portuale italiane utilizzano la rete internet, sia in quanto pubbliche amministrazioni, nell'applicazione di quanto prescritto dalla normativa vigente, sia in quanto organizzazioni complesse, per agevolare l'interazione, non solo di tipo comunicativo, con *stakeholders* e utenza, imprese e territorio.

Le strategie comunicative di tali enti, ormai del tipo "multiplatforma", sono parte integrante delle *policy* e diventano oggetto di valutazione delle attività e dei procedimenti, dei risultati e talvolta anche degli impatti in sede di analisi della *performance*.

Le autorità sulla rete "pubblicano" nei siti web istituzionali informazioni e notizie; propongono utilità e servizi on line, anche di tipo transattivo; promuovono i loro progetti, il percorso di valutazione e i relativi esiti;

costruiscono una “narrazione” coerente sulla loro storia organizzativa e presentano l’immagine “coordinata” dell’ente. Utilizzano la consueta forma del sito internet, arricchito da immagini, video e testo, integrato con archivi di documenti e dati in *open access*, collegato a procedure e sportelli digitali anche su specifiche piattaforme comuni a tutta la Pubblica Amministrazione nazionale, con risultati significativamente differenti.

In tabella 2 sono raccolti gli esiti della rilevazione di alcune delle caratteristiche di detti siti e, in particolare, delle caratteristiche delle loro *homepage*.²⁵ Con l’utilizzo delle funzionalità di alcune applicazioni presenti nella stessa rete,²⁶ vengono prese in considerazione cinque tra le principali caratteristiche di una pagine internet, anche in riferimento alla normativa precedentemente richiamata, valutate con una combinazione di parametri espressi da un indice numerico comparabile (nel caso delle prime quattro caratteristiche) e da un valutazione di conformità (nel caso della quinta): 1) *performance* (tempi di presentazione e aggiornamento delle pagine del sito); 2) *accessibility* (contrasto, dimensioni e tipo di testo, possibilità di navigazione da tastiera, funzionalità dei menù), 3) B.P. – *best practices* (inserimento di collegamenti protetti, scelta di immagini di dimensioni ridotte, qualità dei linguaggi macchina utilizzati); 4) S.E.O. – *search engine optimization* (facilità di ricerca e indicizzazione); 5) *mobile* (compatibilità e riproducibilità della pagina su dispositivi mobili, *smartphone*, *tablet*, presenza di errori).

La *performance* della *homepage* è un valore indicativo, strettamente legato alle condizioni di contesto digitale (dell’utente, della rete, dei server su cui è caricata la pagina in esame, ecc.) e costituisce pertanto un valore che andrebbe validato con un monitoraggio prolungato nel tempo ed effettuato da un buon numero di utenti differenti. Il punteggio generalmente basso rilevato in questa analisi (valore medio 37/100 e 13 casi su 16 sotto il valore del 50/100) suggerisce tuttavia una potenziale difficoltà ed una scarsa efficienza del collegamento fisico, necessaria per l’avvio della relazione comunicativa e per stabilire contatti per i servizi on line, che numerosi studi e ricerche sui servizi web della pubblica amministrazione in Italia hanno più volte messo in evidenza.²⁷

L’*accessibility* della *homepage* è prescrizione di legge e funzione fondamentale per l’effettività della comunicazione. Tra gli elementi che la caratterizzano possiamo individuare la *percepibilità*, intesa come possibilità di acquisire correttamente il contenuto attraverso i sensi, ovvero con modalità alternative; l’*operatività* anche con strumenti differenti dal semplice mouse; la *comprensibilità*, dei linguaggi e dei codici culturali utilizzati, con assenza di errori e una coerenza di livelli e informazioni; la

robustezza, intesa come possibilità che il contenuto possa essere utilizzato da un'ampia varietà di agenti utente (*browser*) e possa funzionare con tecnologie per l'accesso limitato?²⁸ I principali indicatori che vanno a comporre il punteggio sono la qualità della semantica dei controlli (nomi e tabelle), gli elementi grafici (contrasto e testo) e l'esperienza di navigazione nei menù.

La compatibilità *mobile* è una particolare dimensione del concetto di usabilità legata alla possibilità che una pagina web, in questo caso la homepage, sia "caricabile" anche da *device* di nuova generazione (possibilità presente senza errori in 10 home su 16).²⁹ Tra le problematiche maggiormente rilevate nei siti non conformi in evidenza la presenza di elementi selezionabili troppo vicini tra loro, la scelta di un testo troppo piccolo da leggere, la composizione di contenuti troppo grandi e l'area visibile non impostata e quindi una "finestra" di visione incompleta.

La presenza di buone pratiche (in sigla indicata con BP, *best practice*) nello sviluppo, progettazione e implementazione della *homepage* è indicatore di una consapevolezza di un'innovazione e di una leadership culturale di cui non sempre la Pubblica Amministrazione italiana si fa portatrice.³⁰ Tra gli indicatori che vanno a comporre il punteggio troviamo l'affidabilità e la sicurezza della pagina (nei collegamenti, nelle librerie dei contenuti).

La reperibilità in rete (in sigla indicata con *SEO*, *search engine optimization*) è un principio fissato dal *Codice dell'amministrazione digitale* e prerequisito per l'accesso e per la fruizione dei contenuti e dei servizi proposti. Ogni sito deve essere trovato dai motori di ricerca, indicizzato e inserito in un *ranking* per la sua presentazione; ma allo stesso modo il sito deve essere di qualità, quindi costruito per essere trovato dall'utente e non per essere tracciato dai motori di ricerca, perché i suoi contenuti siano disponibili e non sia ingannevole o con errori. Tra gli indicatori che vanno a comporre il punteggio troviamo la qualità della scrittura nel "linguaggio html" e la possibilità di indicizzare tutte le informazioni delle pagine (anche *link*).

I valori di *accessibility* e *SEO* sono rappresentati in dettaglio nella figura 1, in una distribuzione che mostra la prevalenza dei casi con elevata attenzione per la reperibilità in rete sui casi con elevata l'attenzione per l'accessibilità (7 autorità con punteggio superiore a 90 nella *SEO* contro 4), che mostra ampie possibilità di necessario miglioramento (anche in riferimento all'indicatore mobile e alla compatibilità con i diversi dispositivi utilizzabili).

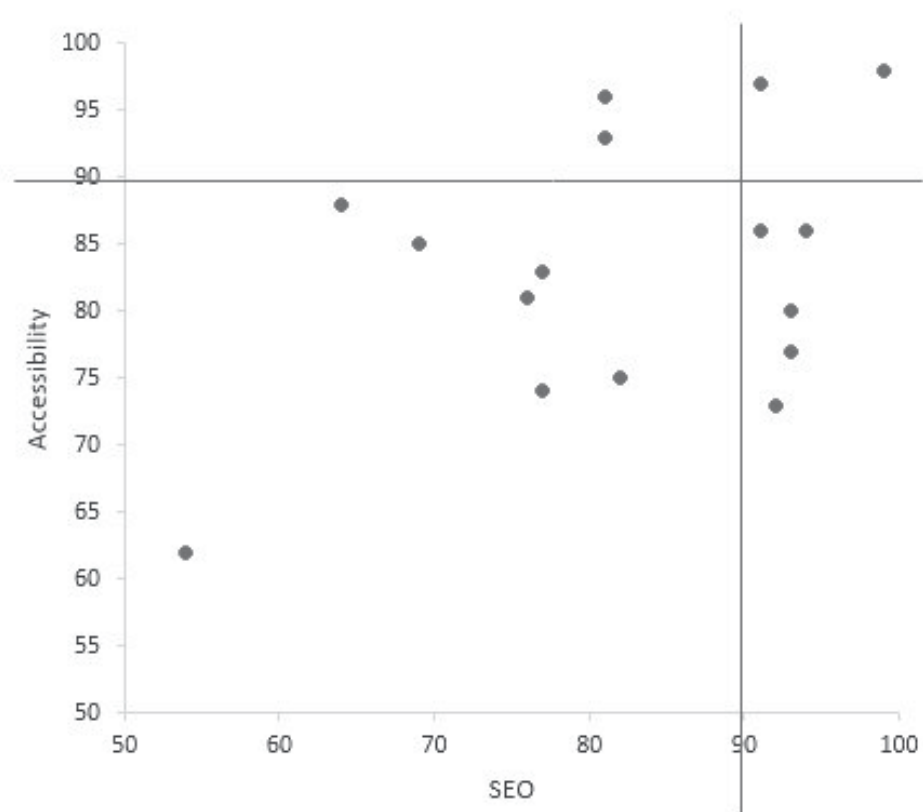


Figura 1 – Relazione tra *accessibility* e *SEO* nelle *homepage* dei siti web delle autorità di sistema portuale italiane (dicembre 2021).

I valori di *accessibility* e *best practice* sono rappresentati in dettaglio nella figura 2 – con la consapevolezza dei limiti determinati dalle metriche dello strumento software di analisi dei dati che offre sul lato delle *best practice* una variazione solo discreta dei valori (60, 73, 80, 87) – in un campo dove, a fronte di una distribuzione eterogenea dell’accessibilità, si individuano omogenee scelte di buone pratiche, anche collegate all’utilizzo di modelli simili per la costruzione delle *homepage* (9 autorità su 16 sul valore 73 e 2 autorità sul valore 80).

Le strategie di comunicazione istituzionale delle autorità portuali attraverso il web sembrano porsi dunque in una fase di sviluppo intermedia; gli indicatori scelti mostrano la propensione a migliorare l’esperienza dell’utente, offrendo effettività ed efficienza ma anche qualità e rispondenza ad esigenze rilevate, valutate e riesaminate nel tempo in progressivo

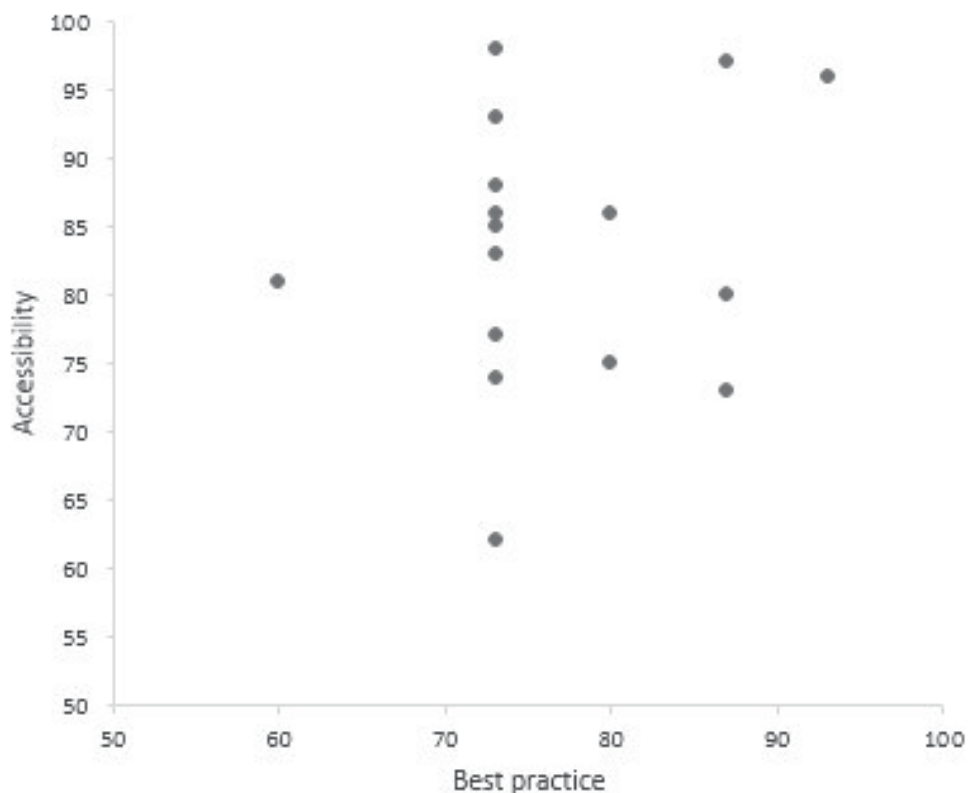


Figura 2 – Relazione tra accessibility e best practice nelle homepage dei siti web delle autorità di sistema portuale italiane (dicembre 2021).

miglioramento dei servizi offerti. I siti sono aggiornati, soprattutto nella parte delle notizie e degli elementi di amministrazione trasparente, non solo per la presenza dei vincoli normativi ma anche per una progressiva integrazione della pubblicizzazione degli atti con le trasformazioni dei processi/procedimenti dell'ente stesso; la forte presenza di immagine dei ruoli istituzionali (presidenti, segretari, componenti dei comitati) suggerisce una crescente fiducia della leadership nella funzione "trainante" e identitaria del web, anche in assenza di una categoria specifica di "amministrati" (le autorità di sistema portuale operano spesso in un regime di collaborazione attiva con i diversi *stakeholders*); una nuova cultura di governo prende il posto del ritualismo burocratico dell'adempimento, richiedendo l'esplicitarsi di piani e programmi, obiettivi e progetti, da sottoporre nei risultati ad un giudizio pubblico; non appare sempre evidente una diffusa accettazione del rischio

connesso all'innovazione, laddove nella struttura comunicativa, nella narrazione e nell'utilizzo di strumenti di *e-government* tutti gli enti appaiono ancora molto tradizionali e conservativi; non sempre è evidente lo sviluppo di specifiche competenze nel personale, in presenza di siti costruiti con ampio supporto di organizzazioni esterne e professionisti del settore.

La trasformazione della tradizionale *homepage* dell'ente da portale pubblico *orizzontale*, "prodotto editoriale *on-line* che svolge la funzione di punto privilegiato di accesso al Web per gli utenti e che fornisce loro risorse informative, servizi di comunicazione personale, e strumenti con cui localizzare e raggiungere e i contenuti e i servizi *on-line* di cui hanno comunemente bisogno"³¹ in portale pubblico *verticale*, tematico, specialistico e "di servizio", al di là della semplice comunicazione istituzionale appare ancora nella maggior parte dei casi incompiuta. Talora si ritrovano nei siti delle autorità portuali elementi caratteristici dei portali *corporate* di tipo privato (*Enterprise Resource Portal ERP, Enterprise Information Portal EIP*), evoluzione delle intranet e extranet aziendali, dove si raccolgono tutte le conoscenze necessarie al funzionamento dell'ente, i flussi informativi nella sua tecnostuttura e tra i suoi dipendenti (comunicazione interna), e quelli verso i fornitori e i clienti (comunicazione esterna, attenzione al cliente). Altre volte si possono rilevare nell'architettura dei siti elementi caratteristici delle reti civiche, soprattutto in presenza di autorità di sistema che insistono su numerosi porti, con significative differenze sia quantitative che qualitative nell'informazione presentata nelle diverse pagine "federate".

La comunicazione istituzionale delle autorità portuali italiane attraverso il web presenta pertanto tratti caratteristici e distintivi rispetto alla comunicazione di altri enti della Pubblica Amministrazione nazionale. Perché le autorità sono organizzazioni nella loro forma di sistema relativamente "giovani"; perché per autonomia, risorse e funzioni sono spesso molto simili a corporate private operanti non solo in ambito nazionale ma anche e soprattutto sui grandi mercati internazionali; perché in una comune struttura giuridica racchiudono eterogeneità di contesti ed esprimono una forte caratterizzazione localistica ma, al tempo stesso, chiamate a rispondere alle sfide della globalizzazione, articolano strategie di comunicazione tra di loro molto simili e significativamente innovative proiettate verso il "mondo". Una comunicazione digitale che, come per altri settori della PA, diventa vieppiù forma e influenza culture, contesti e contenuti della partecipazione e della cittadinanza nei territori.

Tabella 1 – Obiettivi di conformità normativa e azioni chiave.³²

| <i>Obiettivi per la pubblica amministrazione</i> | <i>Azioni chiave</i> |
|---|--|
| Permettere all'utente di raggiungere in modo semplice le informazioni e i servizi desiderati, secondo criteri comuni alla intera Pubblica amministrazione | Progettare, realizzare prototipi e testare l'architettura informativa del servizio, adottando i criteri standard di organizzazione delle informazioni della Pubbliche amministrazioni |
| Costruire, con un risparmio di tempi e costi, interfacce utente facili da usare, anche su dispositivi mobile | Utilizzare lo "UI kit" (<i>user interface kit</i>) della Pubblica amministrazione per progettare l'interfaccia con l'utenza del sito. |
| Focalizzarsi sulle priorità e tradurre gli obiettivi in indicatori misurabili | Definire in modo esplicito obiettivi, destinatari del servizio e stakeholder coinvolti nel processo di progettazione. Predisporre un set di indicatori per misurare l'efficacia del servizio |
| In fase di progettazione o riprogettazione di un servizio, chiarire e rappresentare le future funzionalità del servizio | Mappatura delle funzioni (<i>user stories</i>) del servizio e realizzazione di un prototipo |
| Favorire il raggiungimento degli obiettivi anche attraverso il pieno coinvolgimento dei fornitori di servizi | Inserire nei capitolati di gara un riferimento esplicito al rispetto delle linee guida per il design dei servizi e relativi riferimenti normativi |
| Miglioramento progressivo di un servizio esistente | Adottare un'organizzazione del lavoro orientata al miglioramento continuo delle soluzioni, anche attraverso attività di manutenzione evolutiva e ricorso a test A/B |
| Rendere i servizi accessibili a tutti gli utenti, secondo un principio di inclusività | Rendere accessibili aspetto, contenuti, struttura, comportamento secondo i requisiti di legge |
| Rendere i contenuti trovabili dagli utenti sui motori di ricerca | Produrre contenuti utilizzando le regole SEO (<i>search engine optimization</i>) previste nelle linee guida |
| Semplificare il linguaggio dei siti della Pubblica amministrazione e dei documenti amministrativi | Pubblicare contenuti e documenti sul web rispettando gli obblighi normativi e utilizzando le regole contenute nella guida al linguaggio |
| Comprendere i bisogni a cui il servizio intende dare risposta. Osservare come gli utenti interagiscono con il servizio | Condurre interviste agli utenti e test di usabilità |
| Analizzare esperienza d'uso del sito da parte degli utenti mediante i dati delle visite relative al servizio offerto | Utilizzo di un sistema di <i>web analytics</i> e interpretazione dei dati quantitativi |
| Utilizzare soluzioni comuni per tipologie di enti in modo da ridurre tempi, costi ed essere più efficaci | Utilizzare <i>starter kit</i> specifici per tipologie di enti, quando disponibili all'interno delle linee guida |
| Offrire ai cittadini un'esperienza di autenticazione ai servizi e di pagamento facile e comune ai diversi servizi della pubblica amministrazione | Prevedere un'esperienza d'uso basata sulle piattaforme abilitanti (es. SPID, PagoPA) |
| Gestire i dati dei cittadini nel rispetto della privacy e del GDPR | Includere nel processo di progettazione di un servizio i temi GDPR (Direttiva UE sulla privacy) in un'ottica <i>privacy by design</i> (informativa, <i>cookies</i> , ecc.) |

Tabella 2 – Indicatori delle principali caratteristiche delle homepage delle Autorità di sistema portuale italiane (rilevazione diretta, 15 dicembre 2021).

| | <i>Performance (0-100)</i> | <i>Accessibility (0-100)</i> | <i>B.P. (0-100)</i> | <i>S.E.O. (0-100)</i> | <i>Mobile</i> |
|---|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------------|---------------|
| Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale. | 56 | 93 | 73 | 81 | SI |
| Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Orientale | 21 | 73 | 87 | 92 | SI |
| Autorità di Sistema del Mar Tirreno Settentrionale | 22 | 98 | 73 | 99 | SI |
| Autorità di Sistema Mar Tirreno Centro-Settentrionale. | 48 | 96 | 93 | 81 | SI |
| Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale | 15 | 77 | 73 | 93 | SI |
| Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio | 27 | 62 | 73 | 54 | NO |
| Autorità di Sistema Portuale dello Stretto | 31 | 97 | 87 | 91 | SI |
| Autorità di Sistema Portuale del Mare Di Sardegna | 32 | 80 | 87 | 93 | NO |
| Autorità di Sistema del Mare di Sicilia Occidentale | 16 | 74 | 73 | 77 | SI |
| Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale | 30 | 86 | 73 | 94 | SI |
| Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio | 31 | 86 | 80 | 91 | NO |
| Autorità di Sistema del Mare Adriatico Meridionale | 45 | 83 | 73 | 77 | NO |
| Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale | 46 | 75 | 80 | 82 | SI |
| Autorità di Sistema Mare Adriatico Centro-Settentrionale | 39 | 88 | 73 | 64 | NO |
| Autorità di Sistema del Mare Adriatico Settentrionale | 72 | 85 | 73 | 69 | NO |
| Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Orientale | 67 | 81 | 60 | 76 | SI |

NOTE

¹ Decreto legislativo 7 marzo 2015, n. 82, *Codice dell'amministrazione digitale*, in «Gazzetta Ufficiale» n. 112 del 16-05-2015 (in sigla CAD); R. Borruso, R.M. Di Giorgi, L. Mattioli, M. Ragona, *L'informatica del diritto*, Milano, Giuffrè, 2004, cap. VII.

² Decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, *Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 26 agosto 2016, n. 179, concernente modifiche ed integrazioni al Codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2015, n. 82, ai sensi dell'articolo 1 della legge 7 agosto 2015, n. 124*, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche, in «Gazzetta Ufficiale» n. 9 del 12-01-2018.

³ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 3 dicembre 2013, *Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*, in «Gazzetta Ufficiale» n. 59 del 12-03-2014.

⁴ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 novembre 2014, *Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005*, in «Gazzetta Ufficiale» n. 8 del 12-01-2015.

⁵ M. Sentinelli, *Usabilità dei nuovi media*, Roma, Carocci, 2003.

⁶ P. Ridolfi (a cura di), *I disabili nella società dell'informazione. Norme e tecnologie*, Milano, FrancoAngeli, 2002.

⁷ Decreto legislativo 7 marzo 2015 n. 82, cit. art.53.

⁸ In particolare sono stati definiti nella seconda metà degli anni 90 gli standard ISO 13407, *Human centred design processes for interactive systems*, e la famiglia di norme ISO 9241, *Ergonomics of human-system interaction. Guidance on usability*, e ISO 9126, *Information technology software product evaluation. Quality characteristics and guidelines for their use*, in relazione alla qualità dei software; tale norme tecniche sono state recepite nel contesto europeo e nazionale come ISO/IEC 9126-1:2007, *Qualità del prodotto software*, e ISO/IEC 14598-1:1999, *Valutazione del prodotto software*. Tra le norme tecniche più recenti la UNI EN 301549:2021, *Requisiti di accessibilità per prodotti e servizi ICT*.

⁹ B.R.Barricell, P. Sciarelli, S. Valtolina, A. Rizzi, *Web Accessibility Legislation in Italy: A Survey 10 Years After the Stanca Act*, in «Universal Access in the Information Society», 2017, 1–12.

¹⁰ Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, in «Gazzetta Ufficiale» n. 80 del 05-04-2013, art 12.

¹¹ *Ibidem*, art. 9 e tabella in allegato.

¹² Legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché' in materia di processo civile*, in «Gazzetta Ufficiale» n. 140 del 04-07-2009, art. 32.

¹³ *Ibidem*, art. 34 comma 1, lettera b).

¹⁴ Legge 30 giugno 2003, n. 196, *Codice in materia di protezione dei dati personali*, in «Gazzetta Ufficiale» n. 174 del 29-07-2003 e Regolamento UE 2016/679, *Regolamento generale sulla protezione dei dati*, in «Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea» n. 127 del 23-5-2018.

¹⁵ Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, *Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie*, 8 maggio 2014 n. 229, in «Gazzetta Ufficiale» n. 126 del 3-06-2014.

¹⁶ Il 14 giugno 2021 si è conclusa la consultazione pubblica promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Agenzia per l'Italia Digitale (PCM - AGID) sulla bozza delle *Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione* previste dal citato art.53 del CAD (documento disponibile all'indirizzo <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/bozza/index.html>) che andranno ad annullare e sostituire le precedenti *Linee guida per i siti web delle PA* previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009 n. 8.

¹⁷ PCM – AGID, *Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione*, cit. p.1.

¹⁸ D.A. Norman, S. Draper, *User Centered System Design: New Perspective on Human-computer Interaction*, Hillsdale, Lawrence Erlbaum Associates, 1986.

¹⁹ Regio decreto del 2 aprile 1885, n. 3095, in «Gazzetta Ufficiale» n. 123 del 27-05-1885, contenente il testo unico della Legge 16 luglio 1884, n. 2518, con le disposizioni del titolo IV, *Porti, spiagge e fari* della preesistente Legge 20 marzo 1865, n. 2248 sui lavori pubblici; Regolamento di attuazione 20 settembre 1904, n. 231 del suddetto Regio decreto; Decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616, *Attuazione della delega di cui all'art. 1 della Legge 22 luglio 1975, n. 382*, per il trasferimento alle Regioni a statuto ordinario delle funzioni amministrative dei lavori pubblici in materia di opere concernenti i porti della categoria II, classi II, III e IV (i lavori pubblici nei porti di I categoria restano di competenza dello Stato); Legge 28 gennaio 1994 n. 84, *Riordino della legislazione in materia portuale*, in «Gazzetta Ufficiale», n. 28 del 4-02-1994.

²⁰ Decreto Legislativo 4 agosto 2016, n. 169, *Riorganizzazione, razionalizzazione e semplificazione della disciplina concernente le Autorità portuali di cui alla legge 28 gennaio 1994 n. 84, Riordino della legislazione in materia portuale, in attuazione all'articolo 8, comma 1, lettera f), della legge 7 agosto 2015 n. 124*, in «Gazzetta Ufficiale», n. 203 del 31-08-2016.

²¹ Decreto Legislativo 4 agosto 2016, n. 169, cit., art.6, comma 1 e allegato A.

²² Elenco aggiornato di recente con il Decreto ministeriale 18 giugno 2021 n.257.

²³ Decreto Legislativo 4 agosto 2016, n. 169, cit., art. 6, comma 4.

²⁴ Camera dei Deputati XVII Legislatura, Commissione parlamentare di inchiesta ARRIVO, *La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione*, in “https://www.camera.it/application/xmanager/projects/leg17/attachments/documenti_acquisiti_commissione/documento_pdfs/000/000/007/AL-DELOITTE.pdf”, 11 gennaio 2017, p.8.

²⁵ La rilevazione è stata svolta sulle seguenti *homepage*:

Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Occidentale, <https://www.portsofgenoa.com/it/>;

Autorità di Sistema Portuale del Mar Ligure Orientale, <https://www.adspmarligureorientale.it/>;

Autorità di Sistema del Mar Tirreno Settentrionale, <https://www.portialtotirreno.it/>;

Autorità di Sistema Mar Tirreno Centro-Settentrionale, <https://www.portidiroma.it/>;

Stefano Bonabello

Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centrale, <https://adsptirrenocentrale.it>;

Autorità di Sistema Portuale dei Mari Tirreno Meridionale e Ionio, <https://www.assoporti.it/it/autoritasistemaportuale/adsp/autorita-di-sistema-portuale-dei-mari-tirreno-meridionale-e-ionio/>;

Autorità di Sistema Portuale dello Stretto, <https://adspstretto.it>;

Autorità di Sistema Portuale del Mare Di Sardegna, <http://www.adspmaredisardegna.it>;

Autorità di Sistema del Mare di Sicilia Occidentale, <https://www.adspalermo.it>;

Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sicilia Orientale, <https://www.adspmaresiciliaorientale.it>;

Autorità di Sistema Portuale del Mar Ionio, <https://www.port.taranto.it/index.php/it/>;

Autorità di Sistema del Mare Adriatico Meridionale, <https://www.adspmam.it>;

Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Centrale, <https://porto.ancona.it/it/>;

Autorità di Sistema Mare Adriatico Centro-Settentrionale, <http://www.port.ravenna.it>;

Autorità di Sistema del Mare Adriatico Settentrionale, <https://www.port.venice.it/it/autorita-portuale-di-venezias.html>;

Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Orientale, <https://www.porto.trieste.it>.

²⁶ Strumento del browser Google Chrome, *Lighthouse* (in modalità “mobile”).

²⁷ Camera dei Deputati - Servizio studi, *La transizione digitale della pubblica amministrazione*, in https://www.camera.it/temiap/documentazione/temi/pdf/1104999.pdf?_1640006565151”, 31 marzo 2021.

²⁸ International Web Association/HWG, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0*, in “<http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>”, 11 dicembre 2008.

²⁹ Strumento di Google Search Console, *Test ottimizzazione mobile*, in “<https://search.google.com/test/mobile-friendly>”, 15 dicembre 2021.

³⁰ Camera dei Deputati - Servizio studi, *La transizione digitale della pubblica amministrazione*, cit.

³¹ M. Calvo, F. Ciotti, G. Roncaglia, M. A. Zela, *Internet 2004. Manuale per l'uso della rete*, Bari, Laterza, 2003.

³² PCM – AGID, *Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione*, cit. p.5