



**Analisi e valutazione dei canali web
delle aziende di servizio pubblico
della città di Roma
(SINTESI)**

(maggio 2010)

Agenzia



**Analisi e valutazione dei canali web
delle aziende di servizio pubblico
della città di Roma
(SINTESI)**

(maggio 2010)

Il rapporto è stato redatto da:

Filippo Lobina

La ricerca è stata realizzata da:

ATP management

Indice

1. Introduzione.....	3
2. Il quadro normativo sui siti web	4
3. Universo di indagine e metodologia adottata per l'analisi dei siti web delle public utility.....	6
4. I Risultati della ricerca: il quadro generale.....	13
5. Il confronto nazionale ed europeo	19

1. Introduzione

A distanza di circa tre anni dalla seconda indagine sui canali web delle aziende capitoline che erogano servizi pubblici, l'Agenzia ha condotto una nuova analisi del livello di offerta dei servizi on-line con l'obiettivo non solo di misurare il grado di interattività e la facilità con la quale i cittadini-consumatori possono dialogare per via telematica con le imprese operanti nel comune di Roma, ma anche per confrontare i risultati raggiunti con quelli di analoghe realtà a livello nazionale ed europeo.

A tal fine, a seguito dell'evoluzione dei servizi prestati, la prospettiva di analisi, ove ritenuto necessario, è stata ampliata con l'aggiunta di nuovi indicatori che, come in passato, sono stati raggruppati in cinque grandi famiglie ("Trasparenza e accesso", "Qualità ed interattività dei servizi in rete", "Usabilità e accessibilità", "Comunicazione, partecipazione, relazionalità", "Sviluppo tecnologico"); anche l'esame comparativo delle migliori pratiche esistenti a livello nazionale ed europeo ha visto un'evoluzione. La presente analisi si è concentrata, al pari delle precedenti, sui siti delle imprese di pubblica utilità della città di Roma più significative in termini di impatto sulla vita dei cittadini (per il trasporto pubblico locale e per la mobilità il sito dell'Atac – Agenzia per la mobilità¹; per l'energia elettrica il sito di Acea Electrabel; per il settore idrico il sito di Acea Ato2; per l'igiene urbana il sito di Ama; per il gas il sito dell'Eni). Successivamente è stato effettuato un benchmarking con le performance delle aziende che gestiscono servizi pubblici delle città metropolitane italiane² (Torino, Milano, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli, Cagliari, Messina, Palermo, Catania) e delle grandi capitali europee. Rispetto alle precedenti analisi oltre Berlino, Londra, Madrid e Parigi è stata presa in considerazione anche la città di Dublino. Per evitare di appesantire eccessivamente l'analisi, il confronto è stato compiuto esclusivamente avendo a riferimento la tipologia di servizi ed informazioni erogati on-line (macroarea della "Qualità e Interattività dei Servizi di Rete").

L'analisi dei siti web capitolini, con il confronto nazionale ed europeo è stata condotta nel primo trimestre del 2010. Tutti i risultati sono stati comparati per esigenze di uniformità a tale periodo e non si è perciò tenuto conto al fine della analisi generale di eventuali modifiche ed eventuali miglioramenti nei diversi web esaminati, successivamente al suddetto periodo di rilevazione. Inoltre il confronto intertemporale è stato condotto in via esclusivamente qualitativa in quanto si è scelto di variare la metodologia per il calcolo dei punteggi, al fine di uniformare il peso relativo che ciascun indicatore ha nel calcolo del valore delle varie macroaree.

¹ Dal 1 gennaio 2010, a seguito della scissione per ramo di azienda da Atac, le funzioni di agenzia per la mobilità sono state assunte da Roma Servizi per la Mobilità s.r.l., il cui sito web (www.agenziamobilita.roma.it) è on-line dal 15 aprile 2010.

² Con legge delega n. 42 del 5/05/2009 anche Reggio Calabria è stata aggiunta tra le città metropolitane italiane, ma i siti delle public utility relativi non sono stati presi in considerazione in questa analisi.

2. Il quadro normativo sui siti web

Il riferimento principale da prendere in considerazione è il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82, integrato dal D.Lgs. 4 aprile 2006, n. 159), che norma temi quali i contenuti dei siti, le modalità di gestione dei dati e quelle di accesso. L'altra norma cardine è la Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (la cosiddetta Legge Stanca) sull'accessibilità. Di recentissima pubblicazione sul sito del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione è infine la versione preliminare delle "Linee guida per i siti web della PA", previste dalla Direttiva del 26 novembre 2009 n. 8. Per il resto, valgono norme di ambito più vasto, ma con conseguenze dirette sulla gestione dei siti, come quelle sul diritto d'autore o sulla privacy.

All'interno del Codice sono contenuti tutti i principi fondamentali, come ad esempio quello dell'obbligatorietà del sito web per ogni soggetto pubblico. È anche stabilito che il sito deve rispettare i principi di usabilità, reperibilità ed accessibilità. Esso, poi, deve essere caratterizzato da *"completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità"* (art.53).

Per quanto riguarda i servizi on-line il nuovo Codice, che dedica a tale argomento tutta la sezione III (composta da 3 articoli) del capo V (Dati delle pubbliche amministrazioni e servizi in rete), stabilisce, specificatamente, che le amministrazioni (e le aziende di servizi) *"progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente"*.

Il contenuto dei siti delle Pubbliche Amministrazioni e delle aziende pubbliche deve essere realizzato con rigore, secondo i canoni stabiliti, in particolare, dall'articolo 57 del Codice. Le pagine web dei soggetti pubblici devono dunque rendere inequivocabilmente trasparente l'organizzazione interna, con tutte le attribuzioni di responsabilità e con ogni informazione relativa ai procedimenti di ciascun ufficio. La norma dispone che la modulistica venga particolarmente curata, sia nel caso essa venga resa disponibile per essere scaricata, sia in quello di compilazione diretta on-line. Anche la scelta di quali servizi rendere disponibili è soggetta alle norme del Codice, il quale stabilisce che bisogna ricorrere a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità, oltre che rispettare i principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.

Dato il carattere strategico che la normativa assegna ai servizi on-line, sono determinanti anche le modalità di accesso. Il principio di non discriminazione richiede che essi siano alla portata di tutte le categorie di utenti, ma anche che vengano erogati con i mezzi opportuni, facendo dunque ricorso alla "multicanalità", che consiste nell'affiancare al web mezzi più diffusi, come il telefono. Dal punto di vista normativo, interessa però sapere soprattutto quali sono i sistemi di identificazione consentiti. La nostra legislazione, sin dalla prima delle leggi Bassanini (la n. 59 del 1997), ha identificato nella firma digitale il mezzo preferenziale di riconoscimento in rete, equiparandola alla firma autografa apposta

in presenza di pubblico ufficiale. Il Codice impone che, per accedere ai servizi in rete delle amministrazioni, gli utenti si facciano identificare tramite Carta d'Identità Elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi. Questa norma vale anche per i gestori di servizi pubblici. Tuttavia fino al 31 dicembre 2010 è anche possibile ricorrere a sistemi diversi, come la semplice password o il PIN (art.3, comma 4, D.L. 194/2009).

Due aspetti importanti da considerare - tipici del mondo on-line - sono anche quelli relativi al trattamento dei dati personali e alla tutela del diritto d'autore. Per quanto riguarda la privacy, la norma di riferimento è il Codice in materia di Protezione dei Dati Personali (D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196). La materia è assai complessa ma, per quanto riguarda i siti, è sufficiente chiarire che deve essere resa disponibile, in buona evidenza, una "informativa" che descriva le modalità con cui l'ente/azienda prevede di trattare i dati raccolti. Raccolta che può avvenire sia tramite i moduli on-line sia con altri sistemi, come i "cookies".

Rispetto al copyright, valgono le norme generali sul diritto d'autore, ma anche - e soprattutto - i principi stabiliti nell'articolo 50 del Codice della Pa digitale (coerenti con la Direttiva europea 2003/98/CE, recepita in Italia col D.Lgs. 24 gennaio 2006, n. 36) secondo cui i dati delle Pa e dei gestori di servizi pubblici devono essere resi disponibili e accessibili per la fruizione e riutilizzazione da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dei privati. A tal fine, una soluzione ottimale per i gestori di servizi pubblici, data la specificità della loro missione, può essere costituita dalle licenze d'uso di tipo "*Creative Commons*", le quali, nel rispetto della normativa vigente, consentono un facile riutilizzo da parte degli utenti, purché se ne renda esplicita l'adozione sul sito stesso.

3. Universo di indagine e metodologia adottata per l'analisi dei siti web delle public utility

L'indagine corrente ha mantenuto la metodologia parametrica di valutazione, già adottata nelle precedenti rilevazioni, incentrata sulla valutazione delle cinque macroaree relative a:

- Trasparenza e accesso;
- Qualità e interattività dei servizi in rete;
- Usabilità e accessibilità;
- Comunicazione, partecipazione, relazionalità;
- Sviluppo tecnologico.

Partendo da un approccio comparativo, e sulla base di una metodologia di *benchmark* già utilizzata nel 2007 (con alcune modificazioni che hanno reso tuttavia impossibile effettuare un confronto a livello quantitativo vista l'evoluzione del contesto tecnologico nel frattempo avvenuta) è stata ripetuta l'analisi dello stato dell'arte a livello nazionale ed europeo delle attività di informazione, assistenza, ascolto dell'utenza, nonché di erogazione dei servizi on-line da parte delle *public utility*, individuando sulla base degli studi, della pubblicistica, e soprattutto dell'osservazione diretta di circa 100 tra enti ed aziende nazionali ed europee, le migliori pratiche esistenti a livello nazionale ed europeo rispetto all'implementazione di questo tipo servizi di rete.

L'esame delle principali aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità italiane (a partire da quelle attive nelle città metropolitane) ed europee, ha condotto in primo luogo ad una mappa aggiornata dei servizi on-line disponibili in Europa.

Una volta messa a punto la mappa dei servizi on-line, si è passati a revisionare, sempre a partire dalle cinque macroaree tematiche generali, l'insieme degli indicatori specifici (di terzo livello, successivamente raggruppati in indicatori di secondo livello) capaci di descrivere singoli aspetti dei macro fenomeni e in grado quindi di rappresentare specifiche dimensioni conoscitive relative alle aree tematiche in esame.

L'analisi parametrica applicata al modello di rilevazione è stata condotta facendo assumere a ciascun indicatore o voce di rilevazione caratteristiche dicotomiche (presenza / assenza di un fenomeno) o caratteristiche articolate e gerarchizzabili sulla base del possibile livello di risposta al bisogno dell'utenza nella fruizione del servizio di rete.

Attribuendo punteggi articolati a seconda del numero di risposte previsto³, è stato possibile arrivare a costruire indici sintetici, standardizzando il punteggio totale in centesimi per ciascun indice in relazione a ciascuna tipologia di sito (siti delle aziende di trasporto – siti della mobilità – siti dell'energia elettrica – siti dell'acqua – siti del gas – siti dell'ambiente)

³ A differenza delle precedenti rilevazioni, si è scelto di attribuire un punteggio massimo pari ad uno per ciascun indicatore di terzo livello a prescindere dall'articolazione delle sue caratteristiche (o risposte, si veda al proposito la Tabella 1), in modo da eliminare l'effetto del peso relativo che avrebbe avuto ad esempio un indicatore con quattro risposte rispetto a quello con due. Il confronto con il 2007 tra i risultati generali e settoriali, pertanto, è stato svolto a livello esclusivamente qualitativo.

senza effettuare successive ponderazioni. In Tabella 1 e Tabella 2 sono riportati il dettaglio dei punteggi da attribuire in base alle varie casistiche di risposta.

Tabella 1 – Esempi esplicativi del calcolo dei punteggi

risposta 1	risposta 2	risposta 3	risposta 4	risposta 5
0,00	1,00			
assente	presente			
0,00	0,50	1,00		
assente	presente	progetti in comune		
0,00	0,33	0,67	1,00	
assente	presente ma con esito non certo	presente con esito certo	presente con esito certo e ricevuta di consegna	
0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
assente	informazioni/int. one way (download moduli)	integrazione con contact center/n°verde	Int. two way (formulazione richieste)	Transazione completa (pagamento)

Tabella 2 – Esempi esplicativi del calcolo dei punteggi per gli indicatori “Qualità server e connessioni” e “Qualità dell'html e web design”

risposta 1	risposta 2	risposta 3	risposta 4	risposta 5
0,00	1,00			
1 classe	2 classe			
0,00	0,50	1,00		
1 classe	2 classe	3 classe		
0,00	0,25	0,50	0,75	1,00
1 classe	2 classe	3 classe	4 classe	5 classe

Sulla base dei punteggi ottenuti per ciascuna delle cinque macroaree generali (“Trasparenza e accesso”, “Qualità e interattività dei servizi di rete”, “Usabilità e accessibilità”, “Comunicazione partecipazione e relazionalità”, “Sviluppo tecnologico”) e per ciascuno degli indici specifici, è stato individuato un valore sintetico così da evidenziare 5 indici di primo livello e 23 indici di secondo livello per ciascun sito delle aziende di pubblico servizio e stabilire, sempre per ciascun sito, un indice generale capace di esprimere il valore finale complessivo attraverso la media dei punteggi di tutti e 5 gli indici di primo livello (Tabella 3).

Tabella 3 - Indici sintetici sulla qualità dei servizi web delle aziende di servizi pubblici

	INDICI di 2° livello	MACROAREE (INDICI Sintetici di I° livello)
1	Trasparenza aziendale	I) Trasparenza e accesso
2	Accesso	
3	Trasparenza normativa	
4	Visione dei servizi	II) Qualità e interattività dei servizi in rete
5	Gestione del contratto	
6	Gestione bollette e fatture	
7	Consumi e tariffe	
8	Trasporto	
9	Trasporto dei disabili	
10	Mobilità	
11	Mobilità dei disabili	
12	Servizi di Igiene Urbana	
13	Igiene urbana tariffazione	
14	Navigabilità	III) Usabilità e accessibilità
15	Usabilità	
16	Accessibilità	
17	Comunicazione on-line	IV) Comunicazione, partecipazione, relazionalità
18	Comunicazione istituzionale	
19	Customer care	
20	Partecipazione	
21	Reclami e Contenzioso	
22	Qualità server e connessioni	V) Sviluppo Tecnologico
23	Qualità dell'Html e web design	

L'analisi si è poi concentrata, come già effettuato nel 2007, sui siti internet delle imprese di pubblica utilità delle città metropolitane italiane (Torino, Milano, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli, Cagliari, Messina, Palermo, Catania) e su quelli di alcune grandi capitali europee (Berlino, Londra, Madrid, Parigi e Dublino) relativamente alla sola macroarea della "Qualità e interattività dei servizi di rete". Per quanto riguarda il settore elettrico e del gas, in virtù della liberalizzazione del mercato di vendita, si è scelto di paragonare i siti web delle aziende che propongono i loro servizi alla cittadinanza romana. Confrontando i punteggi specifici attribuiti ai siti delle aziende del servizio pubblico capitolino con quelli ottenuti dai siti degli enti e delle aziende attive nei centri urbani italiani e nelle maggiori capitali europee, è stato quindi possibile effettuare il rating finale di categoria, nazionale ed europeo. Nelle Tabelle 4-10 sono riportati i siti web delle aziende oggetto dell'indagine.

Tabella 4 - Siti web delle aziende del Trasporto Pubblico Locale delle 14 città metropolitane italiane

Città	Enti /Aziende	Sito web
Roma	ATAC	www.atac.roma.it
Torino	Gruppo Torinese Trasporti	www.comune.torino.it/gtt
Milano	ATM	www.atm-mi.it
Genova	AMT	www.amt.genova.it
Venezia	ACTV	www.actv.it
Trieste	Trieste Trasporti	www.triestetrasporti.it
Bologna	ATC	www.atc.bo.it
Firenze	ATAF	www.ataf.net
Napoli	ANM	www.anm.it
Bari	AMTAB	www.amtabservizio.it
Cagliari	CTM	www.ctmcagliari.it/
Palermo	AMAT	www.amat.pa.it
Catania	AMT	www.amt.ct.it
Messina	ATM	www.atmmessina.it

Tabella 5 - Siti web di aziende di servizi per la Mobilità delle 14 città metropolitane italiane

Città	Enti /Aziende	Sito web
Roma	ATAC	www.atac.roma.it
Torino	Comune /5T /	www.5t.torino.it / www.comune.torino.it
Milano	Comune /Agenzia Mobilità	www.comune.milano.it/ www.atm-mi.it/
Genova	Comune / Mobility Point	www.tu6genova.it www.mobility.point.it
Venezia	Asm Spa	www.asmvenezia.it/
Trieste	Comune / Azienda per la Mobilità Territoriale	www.retecivica.trieste.it
Bologna	Comune / Atc	Atc.bo.it urp.comune.bologna.it/mobilita/mobilita.nsf
Firenze	Comune / Firenze Parcheggi	www.serviziallastrada.it www.firenzeparcheggi.it/
Napoli	Comune / Anm	www.comune.napoli.it www.anm.it
Bari	Servizi trasporti e mobilità Bari	www.amtabservizio.it
Cagliari	Comune	www.comune.cagliari.it
Palermo	n.d.	n.d.
Catania	Sostare	www.sostare.it
Messina	Comune	www.comune.messina.it/mobilita/index.htm

Tabella 6 - Siti web di aziende che erogano il servizio di vendita di energia elettrica nella città di Roma

Enti /Aziende	Sito web
ACEA	www.aceaelectrabel.it
ENI	www.eni.com
ENEL	www.enel.it
EDISON	www.edisonenergia.it
IRIDE	www.iride-mercato.it
MPE Energia	www.emmepie.it

Tabella 7 - Siti web di aziende che erogano il servizio di vendita del gas nella città di Roma

Enti /Aziende	Sito web
Eni (ex italgaspiù)	www.eni.com
ENEL	www.enel.it
Italcogim Energie	www.italcogimenergie.it
Bluenergy Group	www.blueenergygroup.it

Tabella 8 - Siti web di aziende del comparto idrico nelle 14 città metropolitane italiane

Città	Enti /Aziende	Sito web
Roma	Acea	www.aceaato2.it
Torino	SMA Torino	www.smatorino.it
Milano	Metropolitana Milanese	www.metropolitanamilanese.it/h2o/files/minisito.html
Genova	Gruppo Iride	www.mediterraneadelleacque.it
Venezia	Vesta	www.acquaveritas.it/
Trieste	Acegas-aps	www.acegas-aps.it
Bologna	HERA	www.gruppohera.it
Firenze	Publiacqua	www.publiacqua.it
Napoli	ARIN	www.arin.na.it
Bari	Acquedotto pugliese AQP	www.aqp.it
Cagliari	Abbanoa	www.abbanoa.it
Palermo	Amap	www.amap.it
Catania	Sidra	www.sidraspa.it
Messina	AMAM	www.amam.it

Tabella 9 - Siti web di aziende del comparto di igiene urbana nelle 14 città metropolitane

Città	Enti /Aziende	Sito web
Roma	AMA	www.amaroma.it
Torino	AMIAT	www.amiat.it
Milano	AMSA	www.amsa.it
Genova	AMIU	www.amiu.genova.it
Venezia	VESTA	www.vestaspa.net
Trieste	ACEGAS-APS	www.acegas-aps.it
Bologna	HERA	www.gruppohera.it
Firenze	QUADRIFOGLIO	www.quadrifoglio.org
Napoli	ASIA NAPOLI	www.asianapoli.it
Bari	AMIU	www.amiubari.it
Cagliari	SEPARA	www.separa.it
Palermo	AMIA	www.amianet.it/
Catania	COMUNE DI CATANIA	www.comune.catania.it
Messina	MESSINA AMBIENTE	www.messinambiente.it

Tabella 10 - Campione per il confronto Europeo: Siti di aziende di pubblico Servizio di Londra, Parigi, Berlino, Madrid e Dublino

Settori	Londra	Parigi	Berlino	Madrid	Dublino
Trasporti	www.tfl.gov.uk/	www.ratp.fr	www.bvg.de	www.emtmadrid.es www.metromadrid.es/	www.dublinbus.ie
Elettricità	http://www.edfenergy.com/	http://particuliers.edf.fr/	http://www.vattenfall.de/bewag/	www.iberdrola.es	www.esb.ie/main/home/index.jsp
Gas	http://www.edfenergy.com	www.edf-bleuciel.fr	www.gasag.de	www.unionfenosa.es	www.bordgais.ie/corporate/index.jsp
Acqua	http://www.thameswater.co.uk/	http://www.eaudeparis.fr	www.bwb.de	www.cyii.es/	www.dublincity.ie
Ambiente	http://www.cityoflondon.gov.uk*	www.paris.fr/fr/environment/proprete	www.bsr.de	www.madrid.es	www.dublincity.ie/WaterWasteEnvironment/pages/waterwasteandenvironment.aspx

*http://www.cityoflondon.gov.uk/Corporation/our_services/health_safety/cleansing.htm

4. I Risultati della ricerca: il quadro generale

L'indagine sui canali web delle aziende del Comune di Roma, svolta a tre anni di distanza dalla precedente, si è posta l'obiettivo di fornire una lettura approfondita dello stato dell'arte di questo importante mezzo di comunicazione con un'attenzione particolare a tutti quei servizi transattivi potenzialmente erogabili on-line. Prima ancora di offrire i risultati di dettaglio relativi a ciascuno dei siti analizzati, è possibile affermare che il quadro generale che si presenta ai cittadini della capitale che utilizzano il web per interagire con le *public utility* è complessivamente positivo (Figura 1). L'analisi, infatti, ha evidenziato come le aziende capitoline considerino il sito web un fattore chiave nella gestione del rapporto con i cittadini, riscontrando progressi significativi in termini, ad esempio, di disponibilità e gamma di informazioni presenti, offerta di servizi interattivi on-line, velocità di accesso al sito, e adozione di tecnologie a supporto di persone con disabilità. La tendenza al miglioramento è stata costante in quest'ultimo triennio, come viene testimoniato non solo dai punteggi ottenuti - che nella maggioranza dei casi sono ben sopra la sufficienza - ma anche dalla comparazione in termini qualitativi con lo stato dell'arte fotografato dallo studio precedente e dai confronti effettuati a livello nazionale ed europeo.

Il passo ulteriore che si dovrà compiere sarà quello di far avvicinare un numero sempre più elevato di cittadini alla fruizione dei servizi sul web, non solo per contribuire all'evoluzione della conoscenza tecnologica da parte della società, ma anche per sveltire il rapporto con la pubblica amministrazione decongestionando i canali classici di comunicazione con le aziende (gli sportelli fisici e i call center).

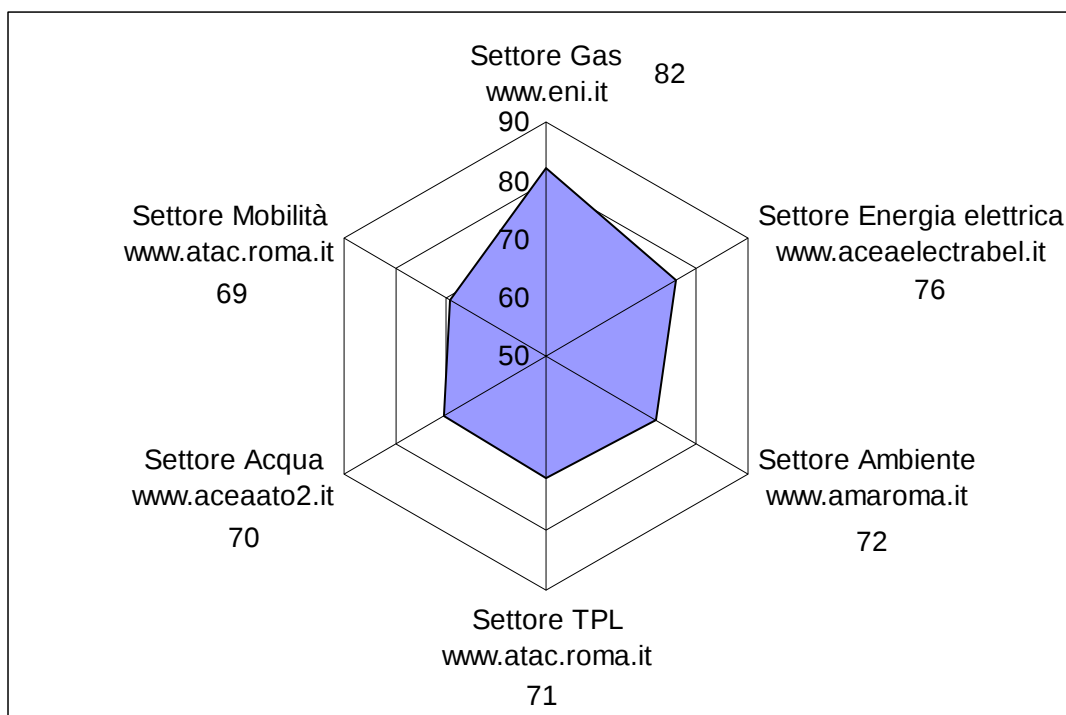


Figura 1 – Punteggi complessivi ottenuti dai siti web dalle aziende romane

Per quanto riguarda la macroarea “Trasparenza e Accesso”, il risultato migliore è raggiunto dal sito Internet di Acea Ato2 grazie alla qualità e completezza delle informazioni fornite sulla struttura e l’organizzazione aziendale, alla pubblicazione del Bilancio, delle normative e delibere aziendali, così come per le indicazioni sull’accesso agli sportelli fisici (Tabella 11). Con riferimento alle funzionalità relative ai bandi ed alle gare pubbliche, si osserva come tutti i siti delle aziende capitoline offrano la possibilità ai potenziali fornitori di compiere transazioni on-line, previa registrazione ed accreditamento. Il sito web dell’Ama, pur posizionandosi al di sopra della sufficienza, è quello che presenta i maggiori margini di miglioramento sia nella “*Trasparenza Normativa*”, dove si dovrebbe prevedere la pubblicazione del bilancio sociale e delle delibere interne, sia nella “*Trasparenza Aziendale*” dove sarebbe auspicabile la presenza del codice etico e di indicazioni circa il sistema di qualità adottato.

Tabella 11 – Punteggi raggiunti dalle aziende romane nella dimensione “Trasparenza e Accesso”

		Trasparenza e Accesso (su 100)
Settore Acqua	www.aceaato2.it	91,7
Settore Elettricità	www.aceaelectrabel.it	86,1
Settore Gas	www.eni.it	84,8
Settore Trasporto	www.atac.roma.it	84,3
Settore Mobilità	www.atac.roma.it	84,3
Settore Ambiente	www.amaroma.it	70,4

Nella dimensione “**Qualità e Interattività dei Servizi in Rete**”, il punteggio più alto è raggiunto dai siti web dell’Ama e dell’Eni che offrono in modalità interattiva la maggior parte dei servizi necessari alla gestione del contratto e delle relative bollette (Tabella 12). Analoghe considerazioni possono essere fatte per il sito di Acea Electrabel i cui livelli di servizio si avvicinano e in qualche caso raggiungono i massimi livelli di transattività, in particolare rispetto agli indicatori relativi alla “gestione del contratto”. Ad esempio, è prevista la possibilità di presentare richieste e compilare moduli direttamente on-line, inclusa l’autenticazione dell’utente secondo una logica di interazione a due vie, per ciò che riguarda le stipule, le vulture e le disdette; analoghe performance si registrano anche per la parte relativa al controllo dei consumi. Buoni i risultati del sito dell’Atac per il settore del trasporto pubblico locale mentre sono sufficienti quelli relativi alle informazioni sulla mobilità romana. In quest’ultimo caso è, tuttavia, degna di nota l’ottima sezione “Atacmobile” navigabile anche da cellulare per la presenza di informazioni, aggiornate praticamente in tempo reale e fornite sia in italiano che in inglese, utili al cittadino romano e al turista per potersi muovere all’interno della città. Leggermente insufficiente il sito Acea Ato2, la cui impostazione appare ancora legata al semplice servizio di informazione, relegando all’interattività solo alcune funzioni, come ad esempio la comunicazione dei consumi o della modifica dell’indirizzo della fattura.

Margini di miglioramento si individuano non tanto nell’aumento dei servizi potenzialmente

erogabili, quanto nell'implementazione sui siti web di elementi di supporto alla fruizione da parte dell'utente (ad esempio, la presenza di un'area dimostrativa dello sportello on-line per la gestione della contrattualistica, l'indicazione dei servizi di futura applicazione, la possibilità di attivare sul web la domiciliazione bancaria); elementi, questi, la cui assenza non appare congruente con il grado di sviluppo del sito stesso.

Tabella 12 – Punteggi raggiunti dalle aziende romane nella dimensione “Qualità e Interattività dei Servizi in Rete”

		Qualità e Interattività dei Servizi in Rete (su 100)
Settore Ambiente	www.amaroma.it	87,5
Settore Gas	www.eni.it	87,1
Settore Trasporto	www.atac.roma.it	78,7
Settore Elettricità	www.aceaelectrabel.it	75,1
Settore Mobilità	www.atac.roma.it	66,4
Settore Acqua	www.aceaato2.it	57,8

Per quanto concerne la macroarea “**Usabilità e Accessibilità**” è il sito dell'Eni quello che raggiunge quasi l'eccellenza, distanziando di parecchi punti i siti Internet delle altre aziende che mostrano, tuttavia, performance oltre la sufficienza (Tabella 13). Il punteggio più alto è stato raggiunto attraverso l'offerta di informazioni fruibili in modo semplice e veloce, in un ambiente graficamente confortevole e intuitivo, con un'attenzione all'accessibilità da parte di persone con disabilità. Margini di miglioramento per gli altri siti web sono da individuare nella possibilità di poter navigare tramite tastiera, nell'offrire una mappa del sito e un help contestuale, aspetti che andrebbero in alcuni casi inseriti, in altri potenziati.

Tabella 13 – Punteggi raggiunti dalle aziende romane nella dimensione “Usabilità e Accessibilità”

		Usabilità e Accessibilità (su 100)
Settore Gas	www.eni.it	94,0
Settore Ambiente	www.amaroma.it	78,1
Settore Elettricità	www.aceaelectrabel.it	74,9
Settore Mobilità	www.atac.roma.it	73,3
Settore Acqua	www.aceaato2.it	70,1
Settore Trasporto	www.atac.roma.it	69,5

A fronte di un evidente miglioramento e potenziamento dei servizi fruibili direttamente on-line, va segnalata tuttavia, nella macroarea “**Comunicazione, Partecipazione e Relazionalità**”, una minore attenzione alla dimensione partecipativa e relazionale, soprattutto in riferimento alle attuali tendenze di Internet - quelle che sono state etichettate come “Web 2.0”.

IL WEB 2.0 E IL SOCIAL NETWORKING

Si tende ad indicare come Web 2.0 l'insieme di tutte quelle applicazioni on-line che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente (blog, forum, chat, sistemi quali Wikipedia, Youtube, Facebook, Myspace, Twitter, Gmail, Wordpress, Tripadvisor ecc.). Si differenzia rispetto al cosiddetto Web 1.0, composto prevalentemente da siti web statici, che non prevede la possibilità di interazione con l'utente eccetto la normale navigazione tra le pagine, l'uso delle e-mail e l'uso dei motori di ricerca. Nello schema sottostante è riportata la presenza degli enti comunali nelle applicazioni Web 2.0 più importanti. Il numero tra parentesi (aggiornamento al 06.05.2010) esprime per Facebook e Twitter il numero di persone iscritte, mentre per Youtube il numero complessivo di visualizzazioni dei filmati.

	facebook	twitter	YouTube Broadcast Yourself™	flickr
	✓ (7.462)			
	✓ (1.932)	✓ (1.510)		
	✓ (4.323)			
	✓ (818)			
	✓ (614)			
	✓ (2.543)			
	✓ (1.538)	✓ (359)	✓ (49.037)	✓
	✓ (1.929)			
	✓ (3.833)	✓ (129)	✓ (40.816)	✓
		✓ (23)		
	✓ (2.403)			
			✓ (297.542)	
	✓ (6.402)			

I punteggi raggiunti si collocano attorno alla sufficienza, tranne che per Acea Ato2 le cui performance sono al di sotto di tale soglia (Tabella 14). Infatti, con riguardo alla dimensione “Partecipazione”, le aziende sembrano mancare di interesse nel proporre forum, sondaggi on-line e questionari di customer satisfaction, mentre la possibilità di inviare consigli e segnalazioni è presente in tutti i siti (ad eccezione di quello di Acea Ato2). Per ciò che riguarda i reclami, se l’aspetto informativo è presente in tutte le realtà, la sua gestione on-line è pienamente possibile solo per l’Atac (TPL e mobilità) mentre per l’Ama e per l’Eni, pur essendo possibile l’inoltro via web, sono assenti alcune indicazioni (come i tempi di lavorazione della pratica) che non permettono di raggiungere una piena adeguatezza. La procedura di conciliazione, elemento molto interessante per il cittadino fruitore dei servizi pubblici perché consente di risolvere in modo efficace, gratuito e senza bisogno di ricorrere all’azione legale problematiche di fatturazione, di gestione dei consumi e più in generale di molteplici aspetti contrattuali, è presente in due casi: con un servizio interamente fruibile on-line sul sito dell’Eni e con la possibilità di scaricare un modulo da inviare poi con raccomandata sul sito Acea Electrabel e Acea Ato2.

Tabella 14 – Punteggi raggiunti dalle aziende romane nella dimensione “Comunicazione, Partecipazione e Relazionalità”

		Comunicazione Partecipazione Relazionalità (su 100)
Settore Gas	www.eni.it	77,4
Settore Ambiente	www.amaroma.it	69,0
Settore Mobilità	www.atac.roma.it	66,5
Settore Trasporto	www.atac.roma.it	66,5
Settore Elettricità	www.aceaelectrabel.it	52,6
Settore Acqua	www.aceaato2.it	43,1

Infine riguardo la macroarea dello “**Sviluppo Tecnologico**”, nonostante un ottimo risultato raggiunto dai due siti di Acea (Tabella 15), evidenzia una insufficienza per le restanti aziende capitoline, mostrando l’esistenza di ulteriori margini per migliorare gli aspetti strettamente tecnici della programmazione dei siti (ad esempio i tempi di connessione alle pagine e il peso complessivo della pagina principale e della grafica).

Tabella 15 – Punteggi raggiunti dalle aziende capitoline nella dimensione “Sviluppo Tecnologico”

		Sviluppo Tecnologico (su 100)
Elettricità	www.aceaelectrabel.it	89,3
Settore Acqua	www.aceaato2.it	87,5
Settore Gas	www.eni.it	67,9
Settore Mobilità	www.atac.roma.it	54,5
Settore Trasporto	www.atac.roma.it	54,5
Settore Ambiente	www.amaroma.it	53,6

Lo schema qui di seguito sintetizza graficamente i punteggi complessivi raggiunti dai siti web nelle cinque macroaree.

	Trasparenza e Accesso	Qualità e Interattività dei Servizi in Rete	Usabilità e Accessibilità	Comunicazione, Partecipazione e Relazionalità	Sviluppo Tecnologico
Acea Ato2	😊	😞	😐	😞	😊
Acea Electrabel	😊	😐	😐	😞	😊
Atac – Mobilità	😊	😐	😐	😐	😞
Atac – TPL	😊	😐	😐	😐	😞
Ama	😐	😊	😐	😐	😞
Eni	😊	😊	😊	😐	😐

Legenda: punteggio $\geq 80/100$ = 😊; punteggio $\geq 60/100 \approx < 80/100$ = 😐; punteggio $< 60/100$ = 😞

Una lettura trasversale, ovvero per azienda, evidenzia il primato del sito web dell'Eni che raggiunge in tre macroaree su cinque l'eccellenza, e un punteggio più che sufficiente nelle restanti due. Seguono i siti di Acea con due macroaree ottimamente presidiate e, per ultimi, i siti di Ama ed Atac con una macroarea sola. Si osserva che, ad eccezione di Acea Ato2, tutti gli altri presentano criticità (ovvero un punteggio insufficiente) in un'unica macroarea. Se da una parte è indubbio che esistano ancora margini per migliorare il servizio e raggiungere la piena adeguatezza agli standard di settore, dall'altra è importante sottolineare il progresso che i siti aziendali hanno perseguito nell'ultimo triennio. Di ciò si ha evidenza nel confronto qualitativo con i risultati raggiunti nelle precedenti rilevazioni e, soprattutto, con l'ottimo piazzamento di Roma rispetto alle altre realtà italiane ed europee per la gamma offerta di servizi fruibili on-line.

La schematizzazione sottostante riporta i punti di forza e di debolezza che caratterizzano i siti web delle aziende capitoline.

Punti di forza	Punti di debolezza
• Trasparenza aziendale, pubblicazione dei bilanci, della struttura e dell'organigramma. • Possibilità per i fornitori accreditati di partecipare alle gare on-line. • Rapporto contrattuale gestito nella maggior parte dei casi interamente sul web • Informazioni in tempo reale e multilingua sulla mobilità • Offerta di servizi on-line informativi e transattivi ai primi posti a livello nazionale ed europeo	• Minore attenzione alla partecipazione: assenza di forum, sondaggi on-line, questionari di customer satisfaction • Procedura di conciliazione sul web presente solo in due casi (siti Acea) • Caratteristiche tecniche del sito migliorabili

5. Il confronto nazionale ed europeo

I risultati del confronto nazionale mostrano l'eccellenza raggiunta dalle aziende capitoline in termini di offerta di servizi transattivi sul web. La prima indagine, datata 2005, evidenziava per Roma l'esistenza di una forte componente della domanda di servizi pubblici caratterizzata da un alto grado di alfabetizzazione tecnologica e dalla cognizione delle potenzialità che derivava dalle esperienze di navigazione on-line. Ciò rappresentò per le aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità l'inizio, in un certo senso, di nuovo corso digitale incentrato sulla diffusione di servizi sempre più interattivi, anche al fine di colmare il gap rispetto a ciò che potevano offrire aziende di altre realtà territoriali, che lo studio effettuato cinque anni fa evidenziò in tutta chiarezza. Il secondo lavoro (2007) rilevava, per contro, l'ampliamento della gamma di servizi transattivi erogati, mostrando un consolidamento dell'attenzione delle *public utility* romane verso questo aspetto. L'attuale rilevazione evidenzia infine un importante risultato raggiunto dalle aziende nell'ambito dei servizi interattivi: un'attenzione particolare è stata spesa, infatti, proprio laddove l'offerta risultava più carente, con interventi che hanno colmato i deficit permettendo ai siti web di raggiungere o avvicinarsi di molto ai migliori standard nazionali ed internazionali.

In definitiva, il benchmarking evidenzia per Roma come i servizi on-line si caratterizzino per un livello di sostanziale adeguatezza se si considera il quadro dell'offerta italiana. La capitale è, infatti, la città che raggiunge nel complesso i punteggi più elevati (dati dalla somma dei punteggi dei siti web nei vari settori) distaccando in maniera significativa realtà come Milano, Torino e Bologna.

L'Atac conferma la sua leadership posizionandosi al primo posto nell'offerta di servizi interattivi dedicati alla mobilità, distanziando di parecchi punti Venezia e Genova (Figura 2). Per il trasporto pubblico locale, invece, è preceduta dall'azienda milanese che offre, in più, solamente la possibilità di acquistare on-line gli abbonamenti.

Il sito web dell'Ama, con risultati molto soddisfacenti, si colloca ridosso dell'omologo milanese che si distingue unicamente per la possibilità di prenotare on-line il ritiro dei rifiuti ingombranti. Il punteggio raggiunto dall'Ama è comunque sottostimato in quanto, successivamente all'analisi, il relativo sito è stato aggiornato con un ampliamento della gamma di servizi on-line offerti (ad esempio la verifica delle frequenze di pulizia nelle strade).

La classifica degli sportelli web delle aziende elettriche mostra chiaramente il buon risultato di Acea rispetto all'offerta di servizi on-line di tipo più interattivo. L'azienda capitolina beneficia, nel confronto tra le concorrenti che offrono servizi di vendita di energia elettrica nel territorio romano, di un'ampia funzionalità di rete del proprio sito negli aspetti relativi alla gestione dei rapporti con la clientela. Il sito Internet romano si colloca, infatti, al secondo posto subito dopo l'Eni e tutti gli indici di secondo livello che descrivono la macroarea dell'interattività attestano la qualità e la completezza dello sforzo di ampliamento dell'offerta di servizi interattivi realizzato dall'azienda capitolina.

Nel settore idrico AceaAto2 si posiziona al quarto posto dopo Bologna, Bari e Palermo migliorando comunque il risultato raggiunto nel 2007 (ottava posizione).

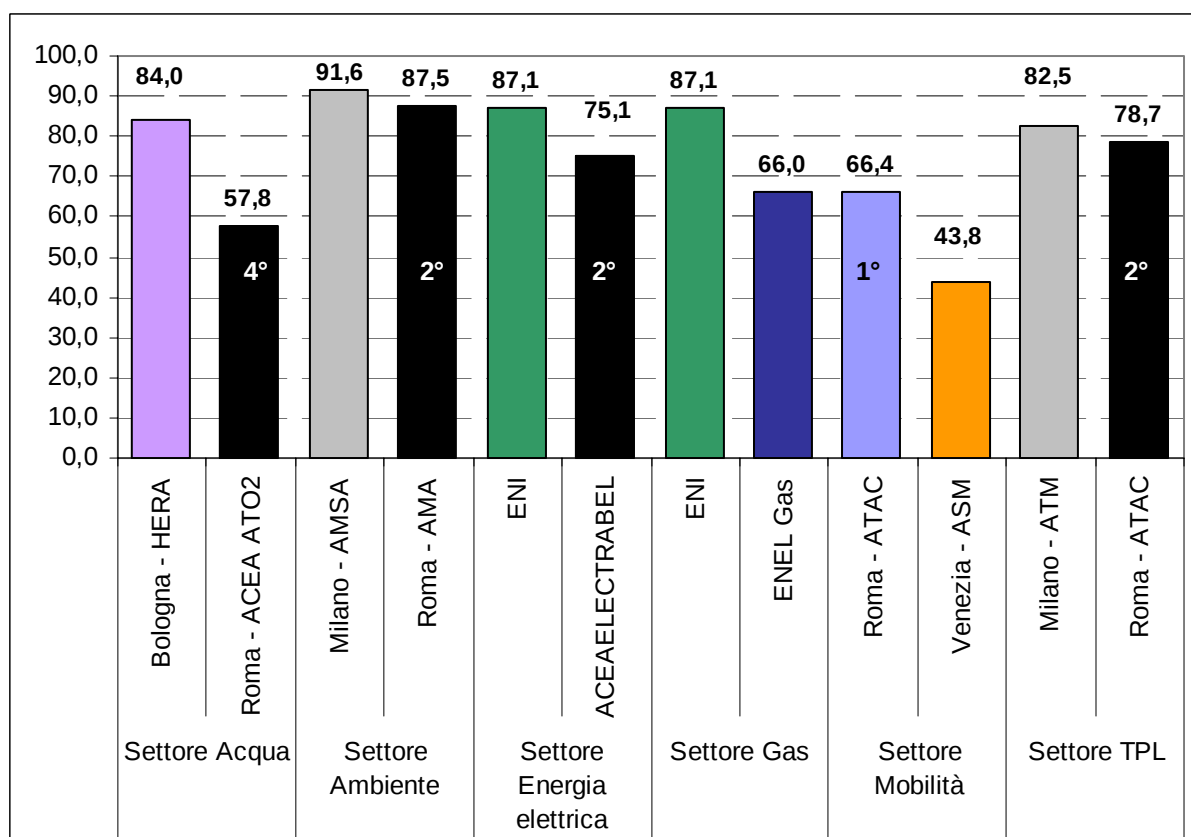


Figura 2 - Confronto a livello nazionale per la macroarea “Qualità e Interattività dei Servizi di Rete”

Il confronto a livello di capitali europee conferma gli importanti progressi raggiunti nell’ambito del macro indicatore della “Qualità e interattività dei servizi”: colmato il divario, evidenziato nelle precedenti analisi, delle *utility* romane con le imprese di pubblico servizio europee, Roma raggiunge il primo posto nel settore energia elettrica ed igiene urbana mentre per il trasporto pubblico si avvicina ai livelli di offerta di Londra e Parigi (prime con pari punteggio), piazzandosi al secondo posto (Figura 3).

Nel settore idrico il sito di AceaAto2 si colloca al terzo posto dopo la BWB di Berlino e la Compagnie des Eaux de Paris di Parigi dalla quale è separata solamente da una frazione di punto.

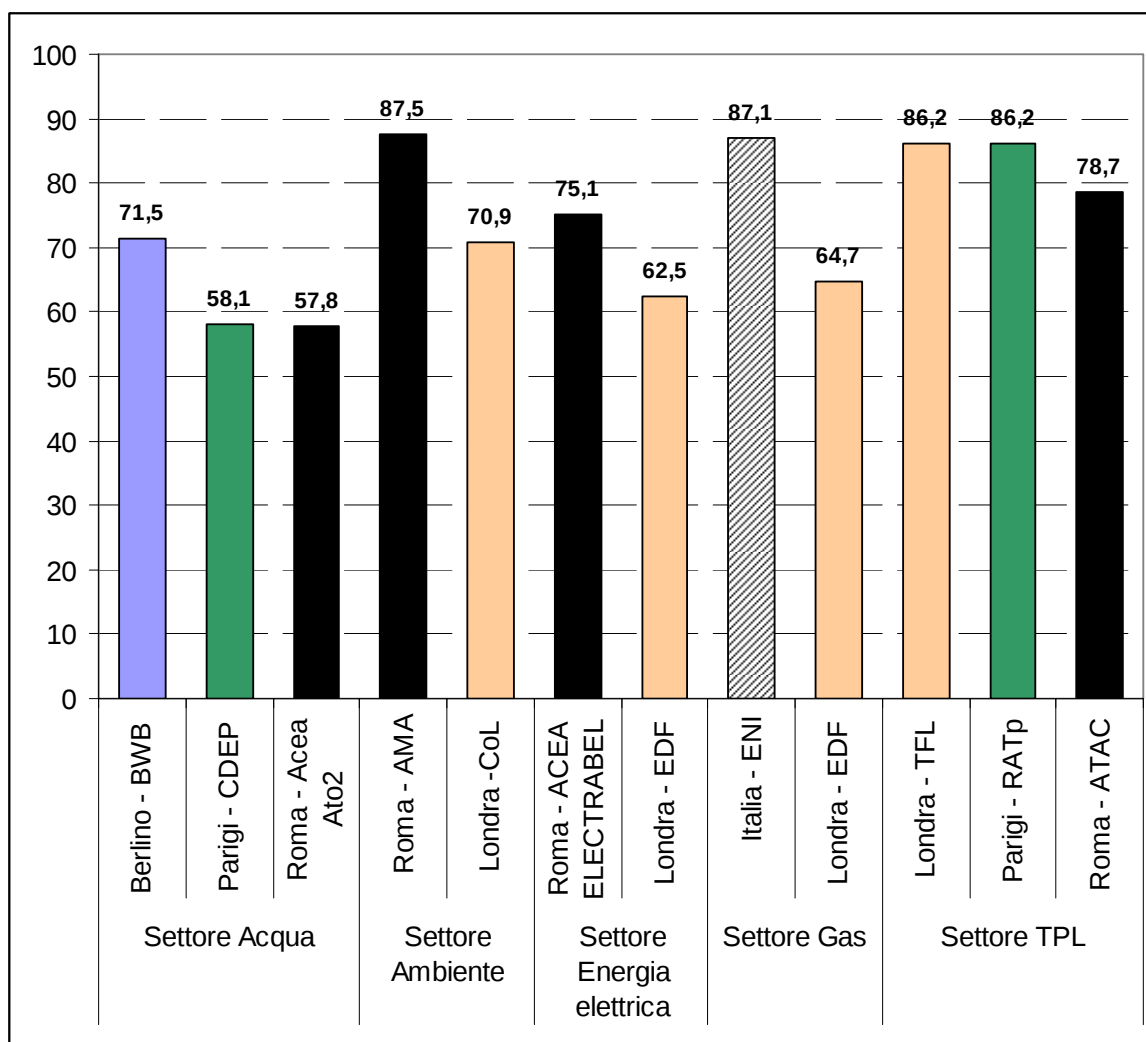


Figura 3 - Confronto a livello europeo per la macroarea “Qualità e Interattività dei Servizi di Rete”

In generale il quadro europeo di offerta di servizi on-line mostra un sistema di aziende attrezzate nell'erogazione di servizi sempre più transattivi e di informazioni sempre più complete. Le aziende romane sembrano essere riuscite in questo triennio ad attuare dinamiche di crescita dell'infrastruttura on-line con nuovi modelli di servizio, in grado di dare ottima efficacia ai processi interattivi di rete: il prossimo passaggio, come già detto, dovrà essere quello di alimentare la fiducia verso questo strumento al fine di ottenere l'utilizzo dei servizi erogati via web da parte di un bacino sempre più grande di cittadini.

Paolo Leon

Presidente

Claudio Santini

Vice Presidente

Sergio Migliorini

Consigliere



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia