

# Contenuti

1	Introduzione .....	5
2	Metodo di analisi .....	9
2.1	Articolazione dell'analisi.....	10
2.2	Elementi analizzati .....	11
2.2.1	Contenuti .....	11
2.2.2	Navigazione .....	14
2.2.3	Accessibilità.....	15
2.2.4	Accessi al portale.....	17
2.2.5	Indicatori di qualità e servizio .....	18
2.3	Metriche degli indicatori.....	19
2.3.1	L'online sophistication .....	20
2.3.2	Indicatori di qualità e servizio .....	22
2.3.3	Accessi e visibilità .....	22
2.4	Analisi comparativa dei dati .....	23
2.5	Schede regionali .....	24
2.5.1	Il contesto socio-economico regionale .....	25
2.5.2	Indicatori sul portale regionale .....	27
3	Analisi comparativa .....	29
3.1	Contenuti dei portali e online sophistication .....	29
3.2	Strumenti di interazione.....	36
3.3	Amministrazione 2.0.....	37
3.4	Accessibilità .....	38
3.5	Visibilità .....	40
4	Schede regionali .....	45
5	Conclusioni.....	87
5.1	Contenuti e servizi.....	87
5.2	Amministrazione 2.0, contenuti multimediali e servizi interattivi .....	88
5.3	Accessibilità.....	88
5.4	Utilizzo dei portali e visibilità .....	88
5.5	Struttura dei portali.....	89
5.6	Requisiti minimi dettati dalla Direttiva 8/2009 del MIPAI .....	89

5.7	Considerazioni finali.....	89
6	Bibliografia.....	91
7	Appendice.....	93
7.1	Requisiti minimi secondo le “Linee guida per i siti istituzionali della Pubblica Amministrazione” .....	93