

## Il sito Italia.gov.it e il sito Lineamica.gov.it

Per vari motivi, fino a qualche tempo fa, l'Italia non ha mai avuto un repertorio di siti degno di questo nome che consenta di avere un quadro di tutta l'amministrazione in rete: qualcosa di simile al francese *Annuaire de l'administration* in <<http://www.service-public.fr/>> o all'inglese *A-Z of central government* in <<http://www.direct.gov.uk/>>. Questi repertori si sono nel tempo evoluti verso la forma del portale dei servizi della pubblica amministrazione e, su questo modello, insieme al famoso opuscolo *Dalle code al click* del ministro Stanca (ultima edizione 2004), nacque nel giugno del 2002 il portale Italia.gov.

Italia.gov era organizzato, come molti portali di questo tipo, secondo gli "eventi della vita" (nascita, scelta della scuola, orientamento al lavoro, matrimonio, pensione...), cercando così di facilitare la ricerca del cittadino e aggirare le difficoltà derivanti dalla struttura e dalle com-

petenze della pubblica amministrazione.

Nonostante la presenza di una sezione "L'amministrazione dalla a alla z", dietro Italia.gov non vi era un elenco completo dei siti web della pubblica amministrazione, infatti mancava un motore di ricerca in grado di cercare in modo trasversale tra le pagine di tutti i siti pubblici (o di una parte di essi: ad esempio i siti centrali, regionali, comunali ecc.). Inoltre troppo spesso l'orientamento del cittadino nelle diverse procedure si riduceva ad un elenco di link senza un lavoro redazionale di orientamento e semplificazione. Nell'agosto 2010, Italia.gov, promosso dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione e progettato e gestito direttamente da DigitPA, è stato completamente riorganizzato ed è diventato un motore di ricerca che mira a facilitare l'accesso ai servizi dell'amministrazione digitale italiana disponibili su inter-

net. Suddiviso nelle tre sezioni *Le amministrazioni*, *Servizi della PA*, *Contatti e indirizzi*, si presenta con una grafica veramente minimalista, e, in gran parte, rappresenta un indice di repertori già esistenti in rete interrogabili attraverso una serie di motori di ricerca che sono così elencati, nella sezione *I numeri di Italia.gov*:

- un motore di ricerca delle gazzette ufficiali storiche del Regno d'Italia dal 1860 al 1946 (circa 42.000 gazzette); un motore di ricerca dei domini di tipo "gov.it" (circa 1.200 domini registrati)
- un motore di ricerca dei contenuti dei siti web delle principali amministrazioni (più di 300.000 pagine a tua disposizione);
- un motore di ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata (circa 26.700 indirizzi)
- un motore di ricerca dei servizi online, principalmente dedicato alle amministrazioni centrali (oltre 620 servizi online);
- un motore di ricerca degli indirizzi degli Uffici relazione con il pubblico di oltre 5.100 amministrazioni;
- un motore di ricerca degli albi pretori online di circa 6.000 Comuni italiani;
- un motore di ricerca delle carte della qualità dei servizi (930 carte dei servizi);
- un motore di ricerca dei moduli online delle amministrazioni centrali e aziende sanitarie locali (oltre 2.000 moduli).

In realtà quelli che vengono chiamati "Motori di ricerca" sono in alcuni casi solo dei repertori online. Ad esempio il cosiddetto motore di ricerca degli albi pretori non consente di cercare *negli* albi pretori bensì *gli* albi pretori organizzati per regione, provincia ecc. Nella ricerca moduli invece la ricerca può essere effettuata mediante nome del servizio



o modulo oppure attraverso l'amministrazione erogante (es. passaporto, carabinieri, pensione INPS o ASL). Utile anche l'elenco delle pagine con domande e risposte presenti sui siti della pubblica amministrazione: <<http://www.italia.gov.it/italia.gov2/node/52>>.

La cosa più interessante sarebbe, certamente, il terzo motore di ricerca indicato nell'elenco e cioè il motore di ricerca dei contenuti dei siti web delle principali amministrazioni (più di 300.000 pagine). Questo motore è attivabile attraverso la casella *Cerca nel web*, e si presenta come un motore di ricerca del web della pubblica amministrazione. Tuttavia il funzionamento è incerto: se proviamo a cercare l'espressione "spending review" in effetti la prima ricorrenza è la sezione del sito *Giustizia.it* dedicata a tale tematica, ottimo punto di partenza per avere un'idea delle politiche sviluppate in questa direzione e dei principali documenti governativi e parlamentari. Peraltro, la classificazione a faccette, in base alla "sorgente" documento, sembra sovradimensionare la fonte ANCI con 25586 ricorrenze contro 224 per il Senato, 206 per il Governo italiano, 141 per la Camera. Comunque, per una prima selezione lo strumento di rivelare utile. Quello che colpisce è che *Italia.gov* sia un sito che appare molto poco utilizzato, poco citato anche nei portali del Ministero per la pubblica amministrazione e la semplificazione o nel portale *DigitPa*.

In realtà il vero portale della pubblica amministrazione sembra essere ormai *Lineaamica.gov.it* che eredita l'attività di *contact center* di Linea Amica (numero verde 803.001, da cellulare 06.828881), servizio di risposta al cittadino fornito da 200 esperti di pubblica amministra-



zione. La nuova Linea Amica è stata presentata nel corso del "Forum PA" del 2012, durante il convegno "Linea Amica: la PA al servizio del cittadino". *Lineaamica.gov* assorbe la ricerca sui siti web di *Italia.gov* e consente al cittadino di:

- chiedere assistenza online nei rapporti con la pubblica amministrazione;
- consultare l'archivio delle domande e delle risposte;
- informarsi con le ultime notizie utili;
- avere accesso alle pagine dei servizi online disponibili su molti siti della PA;
- cercare informazioni nei siti web pubblici attraverso la pagina <<http://www.lineaamica.gov.it/rubricapa>> che costituisce un vero e proprio repertorio online (più di 33.000 enti censiti) a cui si affianca una pagina che georeferenzia gli enti pubblici.

Come si vede in *Lineaamica.gov* vi sono tutti gli elementi del portale della pubblica amministrazione che l'Italia attendeva, compreso un repertorio di siti pubblici che probabilmente non rappresenta un censimento completo ma comunque qualcosa che gli assomiglia molto. Il portale *Italia.gov* appare quindi del tutto superato. In base a quanto af-

fermato sul sito del Ministero della semplificazione, *Lineaamica.gov* conta 230 mila visitatori unici al mese, con picchi giornalieri di oltre 15 mila utenti. Sarebbe interessante sapere quante interrogazioni riguardano il "cerca nei siti della PA". L'impressione, da confermare con analisi più specifiche, è che sia la forma del repertorio, sia la forma del motore di ricerca specializzato siano in parte superati, nell'uso dell'utente medio della rete, dai motori generalisti, in particolare da Google che risolve efficacemente le domande più semplici. Per le domande più complesse, tipiche del cittadino di fronte ad una pubblica amministrazione che resta complicata nella struttura e nelle procedure, svolge una funzione essenziale il *call center*, il contatto diretto, di cui il sito *Linea Amica* è, a ben vedere, una sorta di sottoprodotto. Per i bibliotecari e tutti i "mediatori" tra PA e cittadini, il nuovo portale rappresenta una fonte imprescindibile di informazioni e di orientamento.

(I siti web sono stati consultati il 17.9.2012)

**FERNANDO VENTURINI**

Redazione DFP  
<http://dfp.aib.it>

DOI: 10.3302/0392-8586-201208-072-1