

*Osservatorio sulla Comunicazione di genere*

**LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE IN OTTICA DI GENERE**

**PROVINCIA BT E DEL COMUNE DI ANDRIA**

*Attività a cura del Politecnico di Bari*

## **LO STATO DELL'ARTE DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE IN OTTICA DI GENERE DELLA PROVINCIA BT**

La provincia di Barletta-Andria-Trani attualmente è sprovvista di un Piano di Comunicazione Istituzionale, sebbene abbia ritenuto necessario predisporre un Piano di Comunicazione Istituzionale per gli anni 2011-2012 come strumento di programmazione e gestione delle azioni di comunicazione di cui l'ente potrà avvalersi per attuare le proprie politiche.

L'Ente, inoltre, intende investire in comunicazione per sostenere la promozione della definizione di una strategia globale e coordinata delle azioni, per rafforzare il sistema unitario di identità visiva attraverso l'adozione di un'immagine e di una simbologia uniforme, integrata e riconoscibile (azione di *corporate identity*), per coordinare il programma di comunicazione dell'intero apparato provinciale.

E' presente, anche, l'intenzione di voler organizzare ed assicurare il coordinamento delle fonti di informazione esistenti a livello provinciale per migliorare l'informazione e la comunicazione delle attività.

## **LO STATO DELL'ARTE DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE IN OTTICA DI GENERE DEL COMUNE DI ANDRIA**

Il Comune di Andria si è dotato di un Piano di Comunicazione Istituzionale a partire dal 2010 ed in base agli artt. 11-12 della Legge n. 150 del 7 giugno 2000 esso viene aggiornato annualmente entro il 30 novembre di ogni anno per l'anno successivo. Il Comune infatti ritiene la comunicazione come parte integrante dell'azione di tutte le P.A. e quindi dello stesso ente per il raggiungimento di un modello di Amministrazione condivisa in cui tutti i soggetti coinvolti possano mettere a disposizione le risorse di cui dispongono per la realizzazione della funzione pubblica del comunicare.

Si prevede di raggiungere gli obiettivi individuati nel Piano attraverso diversi mezzi via via incrementati negli anni come: il sito web ed i link, le trasmissioni tv, messaggi promozionali sui giornali, messaggi tabellari, conferenze stampa, agenzie di informazione quotidiana, *newsletter*, *sms*, *brochure*, *web tv* comunale, numero verde dell'URP, totem di videocomunicazione e codici BIC e QR e segnaletica esterna.

Dagli obiettivi si evidenzia anche la volontà di un rinnovamento continuo dei mezzi di comunicazione ed un'apertura verso le nuove tecnologie.

L'attività di servizio di comunicazione all'interno dell'ente è affidato al "Servizio Area Comunicazione e URP", incardinato nel "Settore Gabinetto del Sindaco". Il Servizio di Comunicazione concentra su di sé le attività di comunicazione per l'espletamento delle quali attinge dai capitoli di spesa previsti per essa nel bilancio, suddivisi tra servizi e forniture, ma può attingere ad altri capitoli di spesa stanziati per altri settori per altre iniziative mirate che si realizzano nel comune per le quali si effettuano campagne di informazione e comunicazione sempre con la supervisione ed il consiglio dell'ufficio preposto alla Comunicazione Istituzionale.

### ***ANALISI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE IN OTTICA DI GENERE ATTRAVERSO IL PORTALE ISTITUZIONALE DEI DUE ENTI ANALIZZATI***

Attualmente il canale principale per l'attuazione dell'informazione e della comunicazione istituzionale dei due enti è il portale istituzionale.

La piena fruizione da parte dell'utente dei servizi di Comunicazione Istituzionale *on-line* coincide con il raggiungimento del massimo livello possibile di diffusione, facilità di accesso, trasparenza, interattività, completezza e personalizzazione del servizio.

**ANALISI DEL SITO ISTITUZIONALE  
PROVINCIA "BARLETTA – ANDRIA - TRANI"**

| INDICI                |             | INDICATORI         | PRESENZA INDICATORE | PERCORSO               | CONTENUTO   | SPECIFICHE SUL CONTENUTO   |
|-----------------------|-------------|--------------------|---------------------|------------------------|---|--|
| TRASPARENZA E ACCESSO | TRASPARENZA | Mission dell' ente | SI                  | Home page→La Provincia | In evidenza c'è solamente la frase che lo definisce: "La Provincia di Barletta Andria Trani rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi, ne promuove e ne coordina lo sviluppo." Ci sono inoltre rimandi allo Statuto della provincia e alla normativa sugli enti locali per definire gli organi principali.   | La mission risulta essere neutra rispetto al genere.   |
|                       |             | Statuto            | SI                  | Home page→Statuto      | Sono le norme fondamentali che disciplinano la vita dell'ente, le funzioni degli organi politici e le forme di partecipazione dei cittadini.<br><br>Nei principi fondamentali (art. 4 c.2) c'è "la tutela della vita umana, la persona, la famiglia come valore e struttura fondamentale della società per promuovere il valore sociale della maternità e della paternità", "promuove ogni iniziativa volta ad assicurare a tutte le persone diversamente abili l'effettivo diritto al pieno sviluppo della loro personalità ed a rimuovere le cause sociali, culturali ed economiche che ostacolano la loro partecipazione alla vita del paese". | Non è pubblicato sulla pagina l'intero documento, ma è solo scaricabile in formato .pdf.<br>Sulla pagina abbiamo il riferimento alla Delibera di Consiglio e la data in cui è entrato in vigore e sono indicati gli autori ma non sono donne.  |
|                       |             | Regolamenti        | SI                  | Home page→Regolamenti  | Sono presenti Regolamenti approvati della Giunta Provinciale e del Consiglio Provinciale divisi per anno dal 2009 al 2012.  | Nei Regolamenti della Giunta Provinciale è presente con datazione 29.06.2011 il <u>"Regolamento per l'Istituzione del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (C.U.G.). Integrazione al Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi, approvato con D.G.P. n. 32 del 18.12.2009"</u> e con datazione 16.12.2011 il <u>"Regolamento per l'istituzione ed il funzionamento del Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni"</u> |

|  |  |   |                    |  |  |   |
|--|--|---|--------------------|--|--|---|
|  |  | Informazioni sugli organi dell' ente  | SI                 | <p>Home page→Il Presidente</p> <p>Home page→La Giunta</p> <p>Home page→Il Consiglio Provinciale</p> <p>Home page→Il Segretario Generale</p>                                  | <p>Ognuna delle pagine accessibili dalla home-page riporta la descrizione dell'organo in base agli articoli del TUEL (D.lgs. n. 267/2000) e allo Statuto della Provincia.</p> <p>Per ogni organo sono individuati i Dirigenti ed è allegato il loro curriculum vitae tranne per i componenti del Consiglio Provinciale.</p>  | <p>Solo per il presidente è stata inserita la foto accanto al curriculum vitae scaricabile in .pdf.</p> <p>Manca invece il Mandato del Presidente.</p>  |
|  |  | Informazioni sugli organi dell' ente riguardante le <b>pari opportunità</b> | SI                 | <p>Home page→Struttura organizzativa→<b>Dirigente C.U.G.</b> (inserito a fine marzo)</p> <p>Home page→<b>C.U.G. (Comitato Unico di Garanzia)</b> (inserito a fine marzo)</p> | <p>Nel primo percorso è presente solo il nome del Dirigente ed il suo curriculum vitae.</p> <p>Nel secondo link è possibile accedere alle "componenti" del C.U.G., alle "informazioni" riguardanti il C.U.G., ai "contatti" (solo e-mail).</p> <p>Nelle "informazioni" è possibile trovare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Questionario C.U.G. (distribuito ai Dirigenti per rilevare la condizione lavorativa)</li> <li>- Compiti e funzioni del C.U.G. (riferendosi alla L. n.183/2010)</li> <li>- gli Atti di istituzione del C.U.G., il Regolamento ed i Componenti. Queste informazioni sono linkabili e scaricabili in pdf.</li> </ul> | <p>Sono presenti in questo link delle informazioni (come il Regolamento) che dovrebbero andare inseriti e messi in evidenza in altre parti preposte del sito.</p>   |
|  |  | Informazioni sulla struttura organizzativa dell'ente                        | SI                 | <p>Home page→Struttura organizzativa→Struttura organizzativa</p>   | <p>Su questo link è possibile visualizzare in maniera sintetica tutte le figure della struttura organizzativa.</p> <p>Nella mappa del sito, inoltre, sono presenti i link per ogni settore, tra questi appare anche il C.U.G. (Comitato Unico di Garanzia).</p>  | <p>Per ogni settore è individuato il Dirigente (solo il nome) ed è allegato il curriculum vitae scaricabile in formato .doc.</p>  |
|  |  | Presenza di un organigramma   | SI                 | <p>Home page→Struttura organizzativa→Organigramma</p>  | <p>E' possibile visualizzare la "Macro Struttura Organizzativa" dell'ente, percependo l'ordine gerarchico delle competenze ed il Dirigente a cui compete la responsabilità del Settore.</p>  | <p>E' realizzata in forma grafica con semplici forme collegate tra loro senza l'uso di immagini o foto.</p>   |
|  |  | Presenza di <b>donne</b> negli organi dell'ente:                            | Presidenza         | NO   | <p>Home page→Il Presidente</p>   |   |
|  |  |   | Giunta Provinciale | SI (n. 2)  | <p>Home page→La Giunta</p>   | <p>La Giunta è composta da <b>8 assessori</b> (6 uomini e <b>2 donne</b>).</p> <p>I due assessorati affidati alle donne sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ass. Attività produttive, risorse marine;</li> <li>- Ass. Politiche sociali, politiche per la famiglia e pari opportunità</li> </ul> |

|  |  |                   |                             |   |   |  |
|--|--|-------------------|-----------------------------|---|---|--|
|  |  |                   | Consiglio provinciale       | SI (n. 2)   | Home page→Il Consiglio Provinciale  | Il Consiglio provinciale è composto da 30 membri organizzati in 10 gruppi. Dei <b>30 membri</b> si rilevano 28 uomini e <b>2 donne</b> .   |
|  |  |                   | Direttore generale          | NO  |   | Non è inserita questa figura.  |
|  |  |                   | Segreteria generale         | NO  |   | Non è messa in evidenza nella mappa del sito, ma nel link "Struttura Organizzativa" si precisa il Segretario ed il Vice Segretario che sono entrambe donna.  |
|  |  |                   | Segretario generale         | SI (n. 1)   | Home page→Il Segretario Generale  | <b><u>Il Segretario Generale è donna.</u></b>  |
|  |  |                   | Commissioni permanenti      | SI (n. 2)   | Home page→Il Consiglio Provinciale<br>Home page→Commissioni Consiglieri Permanenti  | Le <b><u>due donne del Consiglio provinciale partecipano alle seguenti Commissioni:</u></b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>1^ Affari generali-finanziari e politiche del personale (vice presidente)</u></b></li> <li>- <b><u>2^ Politiche del lavoro e politiche sociali (componente)</u></b></li> <li>- <b><u>4^ Pubblica istruzione, politiche culturali-istruzione (componente)</u></b></li> <li>- <b><u>5^ Attività produttive (componente)</u></b></li> </ul> |
|  |  |                   | Difensore civico            | NO  |   | Non è inserita questa figura.  |
|  |  |                   | Collegio revisore dei conti | NO  |   | Non è inserita questa figura.  |
|  | Presenza di <b>donne</b> come Dirigenti nei settori e nei servizi della struttura organizzativa dell'ente: | Settori e Servizi | SI (n. 4)                   | Home page→Struttura organizzativa→Struttura organizzativa (aggiornata a fine marzo)<br>Home page→ <b><u>C.U.G. (Comitato Unico di Garanzia)</u></b> →Componenti (inserito a fine marzo) | <p>Ci sono <b><u>4 donne Dirigenti su 16 dei seguenti settori:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b><u>1° Settore Affari generali, Organi Istituzionali, Contratti ed espropriazioni;</u></b></li> <li>- <b><u>6° Settore politiche del lavoro, formazione professionale, pubblica istruzione e Ita;</u></b></li> <li>- <b><u>9° Settore Cultura, sport e turismo – politiche sociali,</u></b></li> <li>- <b><u>13° Settore Politiche comunitarie e servizi al cittadino;</u></b></li> </ul> <p>Inoltre <b><u>il dirigente del 6° Settore è presidente e si occupa del C.U.G.</u></b><br/> <b><u>Composto da:</u></b><br/> <b><u>PRESIDENTE: 1 donna</u></b><br/> <b><u>ORG. SIND. RAPPRESENTATIVE: 2 donne su 5 (supplenti 2 donne su 5)</u></b><br/> <b><u>COMP. DELL'AMMINISTR.: 4 donne su 4(supplenti 1 su 3)</u></b></p> |  |

|  |                |  |     |          |  |  |   |
|--|----------------|--|-----|----------|--|--|---|
|  |                |  | URP | SI (n.2) | Home page→URP<br>→Contatti   |  | Su 4 uffici, dislocati a Minervino Murge, Margherita di Savoia, Spinazzola, <u>Trani</u> , l'unico ufficio che annovera una presenza femminile è quello di Trani che ha su 4 componenti <u>1 componente donna</u> che svolge la funzione di <u>di collaboratore</u> . E' <u>donna</u> anche il <u>Responsabile servizio "Servizi Attivi al Cittadino"</u> .   |
|  |                | Servizi (rivolti al cittadino e alle imprese)  |     | SI       |  | Non sono immediatamente percepiti.   | Solo informative sulle varie iniziative e sugli orari degli uffici anche se nella parte bassa della "Home page" c'è un'indicazione "Servizi" ma che corrisponde all'accesso ad aree del sito che possono costituire un servizio informativo interno/esterno   |
|  |                | Servizi riguardanti le <u>pari opportunità</u> dell'ente   |     | SI       | Home page→Settore Cultura Sport e Turismo – Politiche sociali→"Sportello impresa donna" (23/11/2011) | Ci sono servizi riguardanti le pari opportunità dell'ente, ma non sempre ritrovabili nel sito neppure come notizia: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>"Sportello impresa donna"</u> (che prevede un servizio di orientamento al lavoro, in particolar modo, all'auto imprenditorialità, rivolto a tutte le donne in cerca di occupazione).</li> <li>- <u>"Rete Nazionale Antiviolenza"</u> (la BT nel 2011 è titolare del "Piano Interventi Locali contro la violenza alle donne" promosso dalla Regione Puglia contro la violenza come ente di coordinamento degli ambiti territoriali; prevede anche un Piano di Comunicazione-Formazione per gli operatori).</li> </ul> | <u>Non esistono link dedicati</u> ma solo documenti inseriti nel link "Personale", "Settore politiche del lavoro, formazione professionale, pubblica istruzione e Ita", "Settore Cultura, sport e turismo – politiche sociali".<br>E' possibile conoscere se ci sono iniziative intraprese in quest'ambito anche andando nel link "C.U.G." e poi in "Informazioni" ed apprenderle visionando i vari Verbali di riunione o le Relazioni riguardante le attività. |
|  |                | Evidenza sulla Home page di servizi riguardanti le <u>pari opportunità</u> e/o le <u>politiche di genere</u> dell'ente |     | NO       |  |  | <u>Ci sono servizi offerti dall'ente per le pari opportunità e/o le politiche di genere ma non vengono messi in evidenza.</u>   |
|  | <b>ACCESSO</b> | Indicazioni sull'ubicazione fisica degli uffici/sportelli  |     | SI       | Home page →Sedi<br><br>Home page →Contatti   | Nel link "Sedi" per alcuni settori il nome della via è un link che consente di visualizzare una mappa. Nel link "Contatti" per ciascun settore cliccando sul link "sede" è possibile visualizzare l'indirizzo e la mappa di google.  |   |

|  |  |   |    |  |  |  |
|--|--|---|----|--|--|--|
|  |  | URP   | SI | Home page →(solo link grafico) URP   | <p>Si danno informazioni sul suo obiettivo e finalità e per approfondire viene offerto un collegamento al sito "linea amica" della P.A.</p> <p>E' presente il Regolamento, la Struttura dell'ufficio con indicazione delle sedi, la Carta dei servizi (in fase di approvazione) e i contatti.</p> <p>C'è il collegamento all'Organigramma ed ai Servizi per settore del sito della Provincia BT.</p> <p>Sono messe in evidenza nella scheda "News" le news della Provincia BT, della Regione, del Settore servizi al cittadino, della Gazzetta Ufficiale e c'è il link al sito dei diversi Comuni della Provincia.</p> <p>Si danno minime informazioni su come chiedere l'accesso agli atti e richiedere informazioni.</p> | <p>Nel link nella scheda "FAQ" è possibile rivolgere all'ufficio 3 quesiti se non si riesce a trovare risposta ai propri interrogativi.</p> <p>Nel link "Accesso agli atti" ci dovrebbe essere la modulistica per richiedere l'accesso agli atti, ma di fatto non è scaricabile perché il link non è attivo.</p> |
|  |  | Informazioni relative agli orari di apertura degli uffici/sportelli | NO |  |  |  |
|  |  | Presenza di forme di contatto uffici/settori (fax/telefono email)   | SI | Home page →Contatti  | Per ciascun settore sono presenti sia i numeri di telefono e fax che i contatti e-mail   |  |
|  |  | Informazioni e/o transazioni relative a bandi/appalti               | SI | <p>Home page →Bandi e Concorsi</p> <p>Home page →Albo Pretorio</p> <p>Home page →link "Finanziamenti" e "UPI TECLA Europa"</p> | <p>I bandi per la selezione di forniture e servizi sono gli atti con cui la Provincia rende pubblica la determinazione a contrarre rapporti con altri soggetti pubblici o privati. Contengono informazioni sulla formulazione dell'offerta, durata della prestazione, importi da corrispondere, modalità e criteri di scelta del contraente.</p> <p>Sono ordinati partendo dai più recenti in appositi link divisi per "bandi in scadenza", "In corso", "Scaduti". Inoltre l'esito della selezione è contenuta nel link "Esito concorsi/gare"</p>  | Si possono ritrovare anche nei documenti dell'"Albo Pretorio" ed in alcuni link in "Home page"   |
|  |  | Comunicati stampa   | SI | Home page →vari "Settori ed Uffici"  |  | Comunicati stampa delle iniziative intraprese si ritrovano negli spazi dedicati ai vari settori.   |
|  |  | News  | SI | <p>Home page</p> <p>Home page →Notizie</p>   |  | Le news sono presenti come "Ultimi avvisi" e "Ultime notizie". Andando sul link "Notizie" è possibile accedere a tutte quelle inserite dal 13/12/2011.   |
|  |  | Ultime notizie sull'attività dell'amministrazione.                  | SI | Home page  |  | Sono presenti attraverso il link "Ultime delibere di Giunta" e Novità dal Consiglio Provinciale e dalle Commissioni Consiglieri permanenti".   |
|  |  | Eventi  | NO |  |  | In basso nella "Home page" c'è scritto "Eventi e Notizie", come titolo per raggruppare le Notizie, URP e L'Esito Concorsi, ma di fatto non sono da intendersi come eventi.   |
|  |  | Avvisi  | SI | Home page  | Riguardano bandi/concorsi in atto e variazione di orari apertura sportelli.  |  |

|                       |  |   |           |   |  |   |
|-----------------------|--|---|-----------|---|--|---|
|                       |  | Presenza di link a siti tematici esterni                            | SI (n. 3) | Home page   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Linea Amica" <a href="http://www.lineamica.gov.it/">http://www.lineamica.gov.it/</a></li> <li>- "UPI TECLA EUROPA" <a href="http://www.tecla.org/provincia.php">http://www.tecla.org/provincia.php</a></li> <li>- "ELISTAT" <a href="http://www.elistat.it/">http://www.elistat.it/</a></li> </ul>   | Sono presenti le icone a destra del sito.   |
|                       |  | Esistenza di link a siti tematici riguardanti l'ente                | SI (n. 2) | Home page   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Portale SINTESI" <a href="http://78.6.168.150/portale/">http://78.6.168.150/portale/</a></li> <li>- "NSI servizi nuove imprese" <a href="http://bat.snionline.it/">http://bat.snionline.it/</a></li> </ul>   | Sono presenti le icone a destra del sito.   |
|                       |  | Presenza in home page di link che rimandano a documenti scaricabili | NO        |   |  |   |
| TRASPARENZA NORMATIVA |  | Informazioni sulla normativa di riferimento                         | SI        | Home page→Statuto<br>Home page→Regolamenti  | I riferimenti normativi si possono trovare in varie parti del sito, per chiarire gli organi e alcune procedure o iniziative in atto.   | Sono scaricabili in .pdf le norme emanate dall'ente o presenti come link.   |
|                       |  | Programma per la trasparenza  | SI        | Home page→Valutazione, trasparenza e merito (aggiornata a fine marzo)   | <p>E' possibile rilevare le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programma triennale trasparenza</li> <li>- Piano delle performance</li> </ul>  | Nella scheda "Performance e Trasparenza" si ha accesso a queste informazioni. E' possibile scaricare i documenti anche in formato .pdf.   |
|                       |  | Dati relativi al personale  | SI        | Home page→Valutazione, trasparenza e merito (aggiornata a fine marzo)   | <p>E' possibile rilevare le seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nominativo, contatti, competenze, curricula e retribuzioni del Segretario Generale e dei Dirigenti di Settore</li> <li>- Nominativo, contatti, competenze, curricula del Personale con posizione organizzativa</li> <li>- Tassi di assenza e di presenza per settore relativo al 2010 e al 2011</li> <li>- Codice disciplinare dei dipendenti</li> <li>- Contrattazione</li> </ul> | Nella scheda "Dati relativi al personale" si ha accesso a queste informazioni. Alcuni dei documenti è possibile scaricarli anche in formato .pdf.   |
|                       |  | Dati relativi ad incarichi e consulenze                             | SI        | Home page→Valutazione, trasparenza e merito (aggiornata a fine marzo)<br><br>Home page→Consulenze (sotto "Servizi") | Sono disponibili solo gli incarichi conferiti a consulenti esterni per il POR Puglia FSE 2007/2013 per l'annualità 2011.   | Nella scheda "Dati relativi ad incarichi e consulenze" accessibile da "Valutazione, trasparenza e merito" è indicata la possibilità di aver accesso a questa informazione ma di fatto la pagina è vuota perché in costruzione. L'unica informazione disponibile è presente nel link "Consulenze". |

|                                  |  |  |       |   |   |  |  |
|----------------------------------|--|--|-------|---|---|--|--|
|                                  |  | Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici (bilanci, obiettivi strategici, ecc.) | SI    | Home page→Bilanci   | E' pubblicato:<br>- il Bilancio di previsione 2010<br>- il Bilancio di previsione 2011..  | Il file è scaricabile in formato .pdf.   |  |
|                                  |  | Pubblicazione di testi delle delibere dell'ente  | SI    | Home page→Albo Pretorio<br><br>Home page (in evidenza)                | Sono presenti atti pubblici della Provincia BT.   | E' possibile consultare le ultime messe in evidenza in "Home page" o cercarle e visualizzarle in "Albo Pretorio" dove sono distinte per organi dell'ente.  |  |
|                                  |  | Altri dati sulla trasparenza dell'ente   | SI    | Home page→Valutazione, trasparenza e merito (aggiornata a fine marzo) | E' possibile rilevare le seguenti informazioni:<br>- Partecipazioni societarie<br>- Misure per garantire la tempestività dei pagamenti<br>- Dati su contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica | E' indicata la possibilità di aver accesso a questa informazione ma di fatto la pagina ad essi dedicata è vuota perché in costruzione.   |  |
|                                  |  | Informazioni sulla privacy uso dei dati  | SI    | Home page→Privacy Policy  | Informazioni relative al trattamento dei dati in riferimento al D.Lgs. n. 196/2003.   |  |  |
| <b>QUALITA' E INTERATTIVITA'</b> | <b>VISIONE DEI SERVIZI IN RETE</b>                       | Servizi in rete già disponibili (es. compilazione on-line, invio domande,...)                        | NO    |   |   |  |  |
|                                  |  | Disponibilità dell'elenco dei servizi in rete di futura attivazione                                  | NO    |   |   |  |  |
|                                  |  | Presenza di area demo per accesso a servizi  | NO    |   |   |  |  |
|                                  |  | Sezione accesso protetto (password) per parti del sito   | NO    |   |   |  |  |
|                                  | <b>GESTIONE DELL'INFORMAZIONE/ COMUNICAZIONE IN RETE</b> | Esistenza del motore di ricerca interno  | NO    |   |   |  |  |
|                                  |  | Possibilità di ricerca degli atti/documenti dall'Albo pretorio                                       | SI/NO | Home page→Albo Pretorio→Ricerca nell'Albo                             | E' possibile effettuare una ricerca dando le seguenti informazioni: tipo di atto, oggetto, unità organizzativa, data dell'atto (dal giorno), data dell'atto (al giorno).  | La ricerca non sempre da buon esito: non è possibile selezionare un certo periodo temporale per effettuare la ricerca se non si compilano gli altri campi. Ciò presuppone un certo livello di conoscenza dell'atto. Pertanto in mancanza di alcuni dati si procede visionando le pagine. Ciò scoraggia la ricerca. |  |
|                                  |  | Archivio storico dei comunicati/notizie  | SI/NO | Home page→Archivio notizie<br><br>Home page→URP→News→Archivio storico |   | Sono pubblicate le notizie, ma non si può andare oltre il 13/12/2011.<br><br>Nel link "URP" sono pubblicate le notizie ma non si può andare oltre il 22/08/2011. Il link "Archivio storico" non da alcun esito.  |  |

|                             |                |  |       |  |   |   |
|-----------------------------|----------------|--|-------|--|---|---|
|                             |                | Frequenza di aggiornamento del sito  | SI    |  |   | Il sito viene costantemente aggiornato.   |
|                             | VALUTAZIONE    | Presenza di area dedicata  | SI    | Home page→URP<br>→Customer satisfaction<br>(aggiornata a fine marzo) | E' possibile esprimere il grado di soddisfazione dei servizi offerti dalla Provincia di Barletta Andria Trani, compilando un questionario anonimo scaricabile in formato .pdf e consegnandolo presso le sedi URP o tramite posta elettronica all'indirizzo email: <a href="mailto:urp@provincia.bt.it">urp@provincia.bt.it</a> .<br>L'utente deve rispondere a quesiti conoscitivi sulla provincia, sulla modalità e frequenza di accesso ai servizi, indicare i livelli di soddisfazione ed ha la possibilità di inviare suggerimenti. | Tale area prima era accessibile direttamente dalla "Home page".   |
|                             |                | Dati di monitoraggio di accesso al portale                                       | NO    |  |   |   |
| USABILITA' E ACCESSIBILITA' | NAVIGABILITA'  | Presenza di logo istituzionale   | SI    |  |    | In alto a sinistra.   |
|                             |                | Link alla home page in ogni pagina interna                                       | SI    |  |   | In alto a sinistra.   |
|                             |                | Percorso indicato in ogni pagina   | SI    |  |   | In alto a sinistra.   |
|                             |                | Visibilità dei link attivi   | SI    |  |   | Al passaggio del mouse.   |
|                             |                | Prevedibilità dei link   | SI    |  |   |   |
|                             |                | Presenza di mappa del sito (entro i primi 2 livelli)                             | SI    |  |   | Sempre visibile a sinistra.   |
|                             | ACCESSIBILITA' | Ricorrenza di elementi uguali e riconoscibili in tutte le pagine                 | SI    |  |   | Si tratta della Mappa del sito, del link alla "Home page", del percorso, della gerarchia dei titoli e dei link.   |
|                             |                | Disponibilità di un'alternativa di testo sulle immagini usate come link          | SI    |  |   |   |
|                             |                | Descrizione delle zone attive nel caso di immagini con mappe sensibili           | SI    |  |   |   |
|                             |                | Coerenza assoluta nel caso dell'utilizzo di colori per definire settori tematici | SI/NO |  |   | Ogni argomento del sito è indicato con un colore che però non si mantiene entrando nel link, per cui l'utente può risalire all'argomento della mappa del sito solo dal percorso indicato in alto nella pagina. Ciò comporta un certo disorientamento. |

|   |   |  |  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|--|--|---|---|
|   |   | Uso prevalente di un colore  | SI   |  |  | Uso prevalente del celeste/azzurro. Ricorre nella parte della mappa del sito che riguarda gli organi dell'ente, in molti titoli secondari e link. |   |
|   |   | Possibilità di ingrandire i caratteri dello schermo                              | NO   |  |  | Non è previsto.   |   |
|   |   | Pagine "splash" o introduzioni flash (senza possibilità di saltare l'animazione) | NO   |  |  | Non ce ne sono nel sito   |   |
|   |   | Navigazione rapida tramite tastiera  | NO   |  |  | Non è attivata questa funzione.   |   |
|   |   | Utilizzo dei fogli di stile nella definizione della struttura della pagina       | NO   |  |  | Non è previsto.   |   |
|   | USABILITA'                                    | Download della modulistica   | SI   | Home page →Bandi e Concorsi<br>Home → vari Settori                               |  |   |   |
|   |   | Presenza di help   | No   |  |  |   | Non esiste questa funzione  |
|   |   | Esistenza e chiarezza dei messaggi di errore                                     | NO   |  |  |   | Non esiste questa funzione  |
|   | COMUNICAZIONE PARTECIPAZIONE E RELAZIONALITA' | COMUNICAZIONE ON-LINE  | Reperibilità della URL sul motore di ricerca Google a partire dal nome dell'Ente | SI   |  |   |   |
| Popolarità del sito basata sui link dall'esterno verso la URL del sito  |   |  | NO   |  |  |   |   |
| Link utili  |   |  | SI   |  |  |   | Sono quelli presenti a destra della "Home page" già precisati.  |
| Link utili riguardanti le <i>pari opportunità</i>   |   |  | SI/NO  | Home page → <u>C.U.G.</u> (Comitato Unico di Garanzia) (aggiornata a fine marzo) |  |   | <b>Sono competamente assenti</b> link interni perché mancano pagine dedicate a questa tematica, <b>fatta eccezione per il link del C.U.G.</b> . Sono assenti anche link esterni a siti riguardanti tali tematiche. <b>Non esiste un link della Consigliera delle Pari Opportunità</b> , mancando qualcuno che ricopre questo ruolo e <b>non esiste un sito ad essa dedicato</b> . |
| Esplicitazione aggiornamento del sito   |   |  | NO   |  |  |   |   |
| Uso della multicanalità nell'offerta di informazioni e servizi (WAP/UMTS, newsletter, wi-fi, livestream, e-mail con posta certificata, sms, social network) |   |  | SI   |  |  |   | Tutti gli Assessori e Dirigenti di settore sono raggiungibili su cellulare anche con sms, ma il numero non è indicato nel link "Contatti" e per e-mail, anche certificata. In ogni pagina esiste anche l'accesso alla pagina di Facebook dell'ente alla quale è possibile inviare messaggi o dare segnalazioni di gradimento.   |
| News presenti nella prima pagina del sito   |   |  | SI   |  |  |   |   |

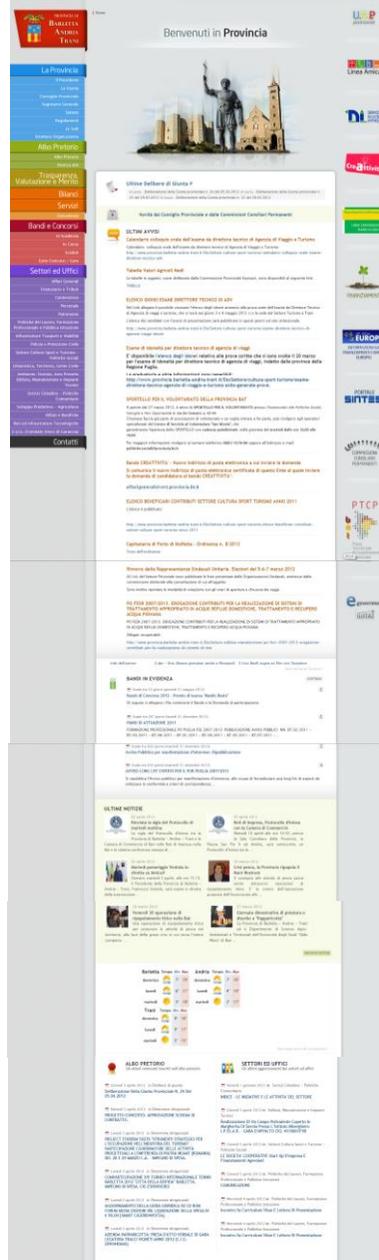
|                             |  |  |       |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|-------|--|--|--|
|                             |  | Pubblicazione di newsletter e/o mailing list destinata all'utenza                                  | NO    |  |  |  |
| COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE |  | Glossario  | NO    |  |  |  |
|                             |  | Presenza Campagne di comunicazione istituzionale   | SI/NO | Home page→Settori ed uffici→Indice-Le iniziative ed attività di settore→Attività di promozione | E' contenuta solo una pagina informativa su un'iniziativa che illustra l'obiettivo pubblicitario che si vuole raggiungere.   | L'ente ha realizzato un filmato guida intitolato "Benvenuto a te" (fruibile solo su YOUTUBE all'indirizzo <a href="http://www.youtube.com/watch?v=IAE18KyqBAY&amp;list=FLtkHf2hmS3CxEQNj0sRwSgg&amp;feature=mh_lolz">http://www.youtube.com/watch?v=IAE18KyqBAY&amp;list=FLtkHf2hmS3CxEQNj0sRwSgg&amp;feature=mh_lolz</a> ), campagne di comunicazione istituzionali, usando anche flash mob, organizzato dal Settore Politiche Comunitarie della Provincia di Barletta - Andria - Trani, in collaborazione con il Settore Affari Generali, organizzato il 23/08/2011 a Margherita di Savoia, ma non sono caricati o messi in evidenza sul sito, appaiono eventualmente solo come notizie. |
|                             |  | Progetti sul territorio, scuole, progetti formativi  | SI    | Home page→Settori ed uffici→Indice-Le iniziative ed attività di settore                        | Nella parte dedicata a "Progettazione e partecipazione e Bandi di Finanziamento" sono elencati per anno. Riguardano prevalentemente il territorio, possibilità di lavoro e formazione per i giovani. | Appaiono spesso come notizia, ma non vengono messi in evidenza.  |
|                             |  | Cooperazione e relazioni esplicite con enti o soggetti non istituzionali, Associazioni/enti locali | SI    |  |  | Riesce a trovare solo chi conosce già o occorre ricercare a lungo.   |
|                             |  | Progetti dell'ente riguardanti le <i>pari opportunità/politiche di genere</i>                      | SI    |  | Sono presenti solo come notizia:   |  |

|  |  |   |           |  |   |  |
|--|--|---|-----------|--|---|--|
|  |  |   |           | <p>Home page→URP→Progetto "M.AF.A.L.D.A." (02/12/2011)</p> <p>Home page→Settore Cultura Sport e Turismo – Politiche sociali→"Le società cooperative: start-up di impresa e finanziamenti agevolati" (05/04/2012)</p> | <p>- <u>Progetto "M.AF.A.L.D.A."</u> (Misure A Favore di Azioni per il Lavoro, Diritti e Affettività) al suo interno si prevede di realizzare Azioni positive e di comunicazione, lo "Sportello impresa donna" ed un percorso rivolto a 20 donne selezionate con avviso pubblico per attivare un percorso teorico-pratico incubatore di impresa specifica che si concluderà con lo <u>Start-up della Cooperativa "Tagesmutter" – "Mamme di giorno"</u> (in collaborazione con la Coop –Bari)</p>  |   |
|  |  |   |           | <p>Home page→URP→Progetto "LE CITTA' INVISSIBILI 6" (23/03/2012)</p> <p>Home page→Notizie→Am messo al finanziamento "LE CITTA' INVISSIBILI" (17/02/2012)</p>   | <p>- <u>Progetto "Le Città Invisibili 6"</u> (per ridurre la tratta degli esseri umani)</p>   |  |
|  |  | <p>Comunicazioni finalizzate al <u>genere femminile</u></p> | <p>SI</p> |  | <p>Nel corso dal 2009 al 2011 sono state attivate delle iniziative, anche itineranti su tutti i comuni della provincia e nelle scuole, in collaborazione con associazioni che si occupano di politiche di genere, che però appaiono solo come notizia, ma devono risalire a dopo il 13/12/2011 se in "Archivio Notizie" o "Notizie" accessibili dalla "Home page", al 09/06/2011 se nella pagina del "Settore Cultura, Sport, Turismo –Servizi sociali" e al 22/06/2011 se nelle news dell'URP.</p> <p>Oltre alle notizie in cui sono citati servizi e progetti già indicati in questa scheda, sono da ricordare:</p> |  |

|  |  |   |              |  |   |  |
|--|--|---|--------------|--|---|--|
|  |  |   |              | <p>Home page→URP→<br/>"Non solo 8 Marzo"<br/>3a edizione<br/>(06/03/2012)</p> <p>Home page→URP→<br/>"Non solo 8 Marzo"<br/>al "Garrone" di<br/>Barletta<br/>13/03/2012)</p> <p>Home page→URP→<br/>"Non solo 8 Marzo"<br/>giovedì si chiude a<br/>Trani 20/03/2012)</p> | <p>- <u>"Non solo 8 marzo" - 2009-2011-2012</u><br/>(con lo scopo di affrontare le problematiche delle pari opportunità sia in ambiente socio-lavorativo e giovanile-scolastico e la tematica sulla violenza alle donne).</p> |    |
|  |  |   |              |  | <p>- <u>"Libere in rete" -2011</u><br/>(con lo scopo di presentare il Protocollo di intesa per l'adesione della provincia BT alla Rete Nazionale Antiviolenza)</p>  |  <p>(non presente nel sito)</p>   |
|  |  | <p>Uso di <b>stereotipi femminili</b> nella comunicazione almeno legate all'uso di immagini</p> | <p>SI/NO</p> |  |    | <p>Ridotto è in genere il numero delle immagini utilizzate nel sito che sostanzialmente sono "neutre" rispetto al genere.<br/>Non mancano però immagini in "Home page" e nel sito con cui si indicano notizie sulla ricerca del lavoro, sulla realizzazione di short-list di esperti, sugli investimenti</p> |

|  |                              |  |             |   |   |  |
|--|------------------------------|--|-------------|---|---|--|
|  |                              |  |             |   |   <p>Benvenuti in Provincia</p>  | <p>nell'internazionalizzazione, sull'affidamento di incarichi esterni, in cui sono ritratti soggetti maschili.</p> <p>Va rilevato che il filmato guida ha come protagonista un "utente" di sesso maschile ed anche l'ente che lo accoglie abbracciandolo è rappresentato da un uomo. Le donne sono presenti nel video ma appaiono solo alla fine e svolgono un ruolo di contorno.</p> <p>Pertanto anche se la donna non viene utilizzata per veicolare stereotipi, quando viene utilizzato il corpo maschile, l'assenza dell'immagine femminile, finisce comunque per veicolare immagini stereotipate ("la donna non lavora"- "la donna non ha bisogno di lavoro"- "l'Ente viene fruito solo dagli uomini"- "nell'Ente lavorano solo gli uomini").</p> |
|  | PARTECIPAZIONE               | Possibilità di inviare consigli e segnalazioni                   | SI          | Home page→URP<br>→Customer satisfaction (aggiornata a fine marzo) |   | Attraverso il questionario di "Customer satisfaction".   |
|  |                              | Presenza di forum  | SI/NO       |   |   | Si può considerare tale l'area destinata all'ente su Facebook  |
|  |                              | Disponibilità di sondaggi on-line                                | SI          |   |   | Attraverso il questionario di "Customer satisfaction".   |
|  |                              | Sondaggio sulle caratteristiche del sito web                     | SI          |   |   | Attraverso il questionario di "Customer satisfaction".   |
| Questionari valutazione del servizio erogato dall'azienda/ente |                              | SI   |             |   | Attraverso il questionario di "Customer satisfaction".  |  |
| TECNOLOGIA   | QUALITA' CONNESSIONE         | Tempo medio di connessione (connect time)                        | (tempo 5")  |   |   | Per un modem ADSL con velocità da 8 Mb.  |
|  |                              | Download: tempo virtualmente necessario allo scaricamento di 10k | (tempo <1') |   |   | Per un modem ADSL con velocità da 8 Mb.  |
|  | QUALITA' DEL DESIGN DEL SITO | Importanza dell'aspetto grafico nell'home page e nel sito        | SI          |   |   | Ma non eccessiva.  |
|  |                              | Presenza di immagini e testi nel sito                            | SI          |   |   | La comunicazione comunque viene affidata esclusivamente al linguaggio verbale perché l'uso delle immagini è limitato.  |

**VALUTAZIONE  
QUALITATIVA DEL  
SITO  
ISTITUZIONALE**



**ANALISI DEL SITO ISTITUZIONALE  
COMUNE "ANDRIA"**

| <b>INDICI</b>                |                    | <b>INDICATORI</b>  | <b>PRESENZA<br/>INDICATORE</b> | <b>PERCORSO</b>                                | <b>CONTENUTO</b>  | <b>SPECIFICHE SUL CONTENUTO</b>  |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|--|---|--|
| <b>TRASPARENZA E ACCESSO</b> | <b>TRASPARENZA</b> | Mission dell' ente | SI/NO                          | Home page<br><br>Home page→(il Comune) Sindaco | Sotto il simbolo della città si ha l'indicazione dell'ente.<br>Nelle "Linee programmatiche dell'amministrazione" contenute nel link del Sindaco si precisa: <i>"Responsabilità che sarà il principio guida della nostra azione amministrativa, unitamente al rispetto della dignità di ogni persona che rappresenta il valore in cui tutti noi dobbiamo riconoscerci senza se e senza ma."</i>  | Non c'è una specifica pagina in cui è indicata la "mission" dell'ente.<br>La mission risulta essere neutra rispetto al genere.   |
|                              |                    | Statuto            | SI                             | Home page→(il Comune) Statuto                  | Sono le norme fondamentali che disciplinano la vita dell'ente, le funzioni degli organi politici e le forme di partecipazione dei cittadini.<br>Nell'art. 2 c.1 si precisa che <i>"il Comune di Andria rappresenta la Comunità locale che riconosce come aperta a uomini e <b>donne</b> anche non residenti, di diversa cittadinanza, di diversa nazionalità e apolide; cura i suoi interessi e ne promuove il progresso nel rispetto delle convinzioni religiose, civili e politiche di ognuno"</i> .<br>L'art. 5 in particolar modo è dedicato alle <b>pari opportunità</b> e si afferma nel c. 1 che <i>il Comune di Andria si impegna ad attuare condizioni di <b>pari opportunità tra uomo e donna nell'esercizio delle funzioni istituzionali e nelle responsabilità di gestione dei pubblici servizi</b>"</i> e nel c. 2 e 3 che <i>"<b>favorisce un'adeguata organizzazione della vita urbana</b>" e <b>"armonizza gli orari dei servizi con le esigenze più generali dei cittadini, in relazione alle necessità della famiglia e del lavoro"</b>.<br/>L'attenzione verso le pari opportunità continua anche quando nell'art. 9 si parla di Economia, sviluppo tecnologico, lavoro affermando che il Comune <i>"<b>promuove la formazione professionale, l'inserimento dei disabili, favorisce le pari opportunità e la partecipazione dei lavoratori alla determinazione dei modelli di sviluppo</b>"</i>.</i> | Non è pubblicato sulla pagina l'intero documento, ma è solo scaricabile in formato .pdf.<br>Sulla pagina è data indicazione dei 6 titoli più importanti e si indica la data della stesura dello Statuto risalente al 26/11/2002. |

|  |                                      |    |  |  |   |
|--|--------------------------------------|----|--|--|---|
|  |                                      |    |  | <p>Inoltre nell'art. 30, dopo aver definito funzioni e compiti sempre per favorire le <u>pari opportunità</u> si precisa che <u>"nelle nomine e designazioni di rappresentanti del Comune presso Enti, Aziende ed Istituzioni deve essere garantita complessivamente la presenza di ambo i sessi, oltre che nella Giunta e negli Organi collegiali."</u></p> <p>Nell'art. 43 quando si parla di "Uffici finalizzati" al c.3 si cita l'<u>"Ufficio pari opportunità"</u> e si dice che <u>"l'Amministrazione Comunale istituisce un Ufficio con la funzione di porre in essere azioni positive per il conseguimento di pari opportunità tra uomini e donne per l'inserimento nel tessuto sociale della Città e nel mondo del lavoro."</u></p> |   |
|  | Regolamenti                          | SI | Home page→(il Comune) Regolamenti  | <p>Sono presenti Regolamenti approvati della Giunta Comunale e del Consiglio Comunale.</p>   | <p><u>Non è presente il regolamento del C.U.G. anche perché l'ente non si è dotato di quest'organo. Il Sindaco è colui che deve garantire le Pari Opportunità all'interno dell'ente poiché non ha ancora delegato tale funzione.</u></p>    |
|  | Informazioni sugli organi dell' ente | SI | <p>Home page→(il Comune) Sindaco</p> <p>Home page→(il Comune) Giunta</p> <p>Home page→(il Comune) Presidenza del Consiglio</p> <p>Home page→(il Comune) Consiglio Comunale</p> <p>Home page→(il Comune) CapiGruppi consiglieri</p> <p>Home page→(il Comune) Gruppi consiglieri</p> <p>Home page→(il Comune) Segreteria Generale</p> <p>Home page→(il Comune) Staff del sindaco</p> | <p>Ognuna delle pagine accessibili dalla Home-page riporta i nomi ed in alcuni casi la foto ed informazioni sul curriculum vitae dei componenti l'organo comunale.</p> <p>Le pagine del Consiglio Comunale, dei Gruppi consiglieri, della Segreteria Generale e dello Staff del Sindaco riportano anche le indicazioni sui compiti dell'organo.</p>  | <p>La pagina del Sindaco ha anche il link delle "Linee programmatiche dell'amministrazione".</p> <p>Le pagine della Giunta e del Consiglio presentano anche il link per scaricare in formato .pdf le delibere emanate dal 2000 al 2010.</p> |

|  |  |   |           |   |  |  |
|--|--|---|-----------|---|--|--|
|  |  | Informazioni sugli organi dell' ente riguardante le <b>pari opportunità</b> | NO        |   |  | Non ci sono informazioni specifiche al riguardo.   |
|  |  | Informazioni sulla struttura organizzativa dell' ente                       | SI        | Home page→ (il Comune) Settori e servizi      | Sono le aree funzionali in cui sono organizzate le funzioni dell'amministrazione e sono dotate di specifiche competenze.<br>E' possibile accedere al link per ogni area attraverso la quale è possibile accedere ad alcune informazioni che riguardano i compiti specifici e agli "eventi" o "news" che riguardano l'area. | Non sempre gli spazi dedicati agli "eventi" o alle "news" riporta delle informazioni o comunicazioni.<br>In quelle presenti non si ritrova nulla che riguarda le <b>pari opportunità</b> o le <b>donne</b> .   |
|  |  | Presenza di un organigramma   | NO        |   |  |  |
|  | Presenza di <b>donne</b> negli organi dell'ente: | Sindaco   | NO        | Home page→(il Comune) Sindaco                 |  |  |
|  |  | Giunta Comunale   | SI (n.1)  | Home page→(il Comune) Giunta                  |  | La Giunta è composta da <b>10 assessori</b> (6 uomini e <b>1 donna</b> ).<br>I due assessorati affidati all'unica donna sono:<br>- Politiche sociali<br>- Servizi socio-sanitari   |
|  |  | Consiglio Comunale  | SI (n. 2) | Home page→(il Comune) Consiglio Provinciale   |  | Il Consiglio comunale è composto, oltre che dal Sindaco e dal Presidente del Consiglio Comunale da 39 membri organizzati in 13 gruppi. Dei <b>39 membri</b> si rilevano 37 uomini e <b>2 donne</b> , una presente nella maggioranza e una nella minoranza.             |
|  |  | Direttore generale  | NO        |   |  | Non è inserita questa figura.  |
|  |  | Segreteria generale   | NO        |   |  |  |
|  |  | Segretario generale   | NO        |   |  | Le informazioni riguardanti questa figura sono inserite nella pagina della Segreteria generale.  |
|  |  | Commissioni Consiglieri Permanenti  | SI (n. 2) | Home page→(il Comune) Commissioni Consiglieri |  | Le <b>due donne del Consiglio comunale partecipano alle seguenti Commissioni:</b><br>- <b>1^ Commissione Consigliare Permanente "delle Istruzioni" (presidente)</b><br>- <b>5^ Commissione Consigliare Permanente "dell'Ambiente e Protezione civile" (componente)</b> |
|  |  | Staff del Sindaco   | NO        |   |  |  |
|  |  | Segreteria generale   | NO        |   |  |  |

|  |  |  |  |            |   |   |
|--|--|--|--|------------|---|---|
|  |  | Presenza di <b>donne</b> nei settori e nei servizi della struttura organizzativa dell'ente : | Dirigente / Responsabile / Capo di Servizio    | SI (n. 18) | Home page→(il Comune) Settori e servizi | <p>Le <b>donne</b> presenti in questi ruoli nei <b>22 settori e servizi</b> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capo di servizio autonomo "Avvocatura" (1)</b></li> <li>- <b>Responsabile del servizio "Sistemi Informativi" (1)</b></li> <li>- <b>Dirigente del settore "Cultura, Pubblica Istruzione, Turismo e Sport" (1)</b></li> <li>- <b>Dirigente, Capo servizio del settore "Patrimonio Manutenzioni, Espropriazioni e appalti" (2)</b></li> <li>- <b>Dirigente del settore "Lavori pubblici" (1)</b></li> <li>- <b>Responsabile facente funzione del settore "Personale e Organizzazione" (1)</b></li> <li>- <b>Dirigente del settore e Responsabile del servizio "Risorse finanziarie" (2)</b></li> <li>- <b>Funzionario del servizio "Risorse economiche" (1)</b></li> <li>- <b>Dirigente facente funzione e Responsabile del settore "Socio sanitario e Servizio alla persona" (1)</b></li> <li>- <b>Responsabile del settore e Capo del servizio "Sviluppo economico e Marketing territoriale" (6)</b></li> <li>- <b>Dirigente del settore "Osservatorio sicurezza" (1)</b></li> </ul> |
|  |  |  | Tecnici / Istruttori / Addetti / Collaboratori | SI (n. 76) | Home page→(il Comune) Settori e servizi | <p>Le <b>donne</b> presenti in questi ruoli nei <b>22 settori e servizi</b> sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Istruttore direttivo del servizio "Trasporto pubblico Scolastico" (1)</b></li> <li>- <b>Amministrativi del servizio "Sistemi Informativi" (1)</b></li> <li>- <b>Tecnici e Addetto servizi amministrativi del servizio "Cultura" (3)</b></li> <li>- <b>Tecnico dei servizi amministrativi del servizio "Turismo -IAT" (1)</b></li> <li>- <b>Istruttore direttivo e Addetto ai servizi amministrativi del servizio "Biblioteca" (2)</b></li> </ul>  |

|  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Istruttori direttivi, Tecnici dei servizi amministrativi, Addetti ai servizi amministrativi e Collaboratori servizi amministrativi del servizio "Istruzione" (4)</u></li> <li>- <u>Tecnico dei servizi amministrativi del "Gabinetto del Sindaco" (2)</u></li> <li>- <u>Addetti ai servizi amministrativi dell' "Area comunicazione" (1)</u></li> <li>- <u>Addetti ai servizi amministrativi del servizio "URP" (2)</u></li> <li>- <u>Addetti ai servizi amministrativi del servizio "Manutenzione edifici comunali" (1)</u></li> <li>- <u>Addetti ai servizi amministrativi del servizio "Rilascio autorizzazioni manomissioni stradali" (2)</u></li> <li>- <u>Addetti ai servizi amministrativi del servizio "Sportello al pubblico e protocollo" (1)</u></li> <li>- <u>Addetti ai servizi amministrativi del servizio "Gestione attività immobiliare" (1)</u></li> <li>- <u>Istruttori direttivi, Tecnici dei servizi amministrativi, Addetti ai servizi amministrativi e Collaboratori servizi amministrativi del servizio "Espropriazioni, appalti, contratti e ufficio casa" (4)</u></li> <li>- <u>Dipendenti del servizio "Risorse finanziarie" (4)</u></li> <li>- <u>Dipendenti del servizio "Risorse economiche" (9)</u></li> <li>- <u>Istruttori direttivi, Tecnici dei servizi amministrativi, Addetti ai servizi amministrativi e Collaboratori servizi amministrativi del servizio "Servizi demografici" (11)</u></li> <li>- <u>Dipendenti del servizio "Socio sanitario e Servizio alla persona" (17)</u></li> <li>- <u>Istruttori direttivi, Tecnici dei servizi amministrativi, Addetti ai servizi amministrativi e Collaboratori servizi amministrativi del servizio "Sportello Unico Edilizia" (5)</u></li> <li>- <u>Dipendenti del settore "Ufficio di Piano e Pianificazione strategica" (4)</u></li> </ul> |
|--|--|--|--|--|--|--|---|

|         |  |   |       |   |   |   |
|---------|--|---|-------|---|---|---|
|         |  | URP   | SI/NO | Home page→(filo diretto) URP<br><br>Home page→(servizi on-line) URP   |   | Sul sito non è precisata la struttura del servizio.<br>Comunque le <b>donne presenti nell'URP</b> sono <b>2</b> , una dipendente di categoria B3 e una risorsa.   |
|         |  | Servizi (rivolti al cittadino e alle imprese)   | SI    | Home page→(servizi on-line)<br><br>Home page→(sportelli)<br><br>Home page→(aree tematiche)  |   | Nella "Home-page" sono elencati i servizi offerti dall'ente e quelli offerti on-line ed è possibile accedere a quello che interessa. Inoltre è stata predisposta una zona della "home page" intitolata "Aree tematiche" in cui vengono dati dei suggerimenti alle varie tipologie di utenti per la risoluzione di problemi. |
|         |  | Servizi riguardanti le <b>pari opportunità</b> dell'ente  | NO    |   |   | <b>Non esistono link dedicati</b> e non ci sono riferimenti in "Home page"  |
|         |  | Evidenza sulla home page di servizi riguardanti le <b>pari opportunità</b> e/o le politiche di genere dell'ente | NO    |   |   | <b>Non esistono link dedicati</b> e non ci sono riferimenti in "Home page"  |
| ACCESSO |  | Indicazioni sull'ubicazione fisica degli uffici/sportelli   | SI    | Home page→(il Comune) Settori e servizi→Uffici  | Nella scheda è possibile trovare gli indirizzi.   | E' possibile trovare gli indirizzi dei settori ma non per organi di governo.  |
|         |  | URP   | SI    | Home page→(filo diretto) URP<br><br>Home page→(servizi on-line) URP   | Nella pagina dell'URP è possibile trovare l'indirizzo dell'URP – INPDAP Sportello informativo e dell'INFORMAGIOVANI.  |   |
|         |  | Informazioni relative agli orari di apertura degli uffici/sportelli   | SI    | Home page→(il Comune) Settori e servizi→Contatti  | Nella scheda è indicato l'orario di apertura del servizio.  | Nella scheda non sempre è possibile trovare per tutti i settori o servizi gli orari di apertura.  |
|         |  | Presenza di forme di contatto uffici/settori (fax/telefono e mail)  | SI    | Home page→(il Comune) Settori e servizi→Contatti  | Nella scheda è possibile trovare numeri di telefono e fax. Invece non sempre è possibile trovare indirizzi e-mail o di posta certificata.   | Nella scheda non sempre è possibile trovare queste informazioni per tutti i settori o servizi.  |
|         |  | Informazioni e/o transazioni relative a bandi/appalti   | SI    | Home page→(servizi on-line) Albo pretorio<br><br>Home page→(servizi on-line) Gare e appalti<br><br>Home page→(servizi on-line) Concorsi | I bandi per la selezione di forniture e servizi sono gli atti con cui il Comune rende pubblica la determinazione a contrarre rapporti con altri soggetti pubblici o privati. Contengono informazioni sulla formulazione dell'offerta, durata della prestazione, importi da corrispondere, modalità e criteri di scelta del contraente.<br><br>Sono ordinati in "Pubblicazioni in corso" e "Archivio atti". In entrambi i casi è possibile navigare nell'albo, selezionando il link di interesse in base al tipo di documento a cui si è interessati, e fare una ricerca.<br><br>Nella pagina vengono, inoltre, messi in evidenza le pubblicazioni ultime. | E' possibile trovarne alcuni anche in evidenza nelle "News" sulla "Home page", o in "Tutte le news".  |

|  |  |  |    |  |   |   |
|--|--|--|----|--|---|---|
|  |  | Comunicati stampa                                  | SI | Home page→News<br>Home page→Tutte le News  |   |   |
|  |  | News   | SI | Home page→News<br>Home page→Tutte le News  |   |   |
|  |  | Ultime notizie sull'attività dell'amministrazione. | SI | Home page→News<br>Home page→Tutte le News<br>Home page→Diretta on-line                                 |   | E' possibile inserire nel motore di ricerca del sito la parola chiave "amministrazione" e si accede anche a news riguardanti l'argomento. Inoltre è possibile rivedere off-line i Consigli Comunali dal 2010 ad oggi grazie al servizio live streaming. Al link "Comune in diretta" invece è possibile assistere al Consiglio Comunale sempre con il servizio live streaming. |
|  |  | Eventi   | SI | Home page→Eventi   |   |   |
|  |  | Avvisi   | SI | Home page→(servizi on-line) Albo pretorio→Avvisi<br>Home page→Tutte le News<br>Home page→Tutte le News | Riguardano bandi/concorsi in atto e variazione di orari apertura sportelli. |   |

|  |  |  |              |                                 |  |   |
|--|--|--|--------------|---------------------------------|--|---|
|  |  | Presenza di link a siti tematici esterni | SI ( n. 15 ) | Home page→(siti correlati) link | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri -<br/><a href="http://www.governo.it/">http://www.governo.it/</a></li> <li>- Sito Ufficiale della Regione Puglia<br/><a href="http://www.regione.puglia.it/">http://www.regione.puglia.it/</a></li> <li>- Sito Ufficiale della provincia di Barletta - Andria – Trani<br/><a href="http://www.provincia.barletta-andria-trani.it/">http://www.provincia.barletta-andria-trani.it/</a></li> <li>- Città e siti Italiani patrimonio mondiale dell'umanità.<br/><a href="http://www.sitiunesco.it/">http://www.sitiunesco.it/</a></li> <li>- Network italiano città famiglia<br/><a href="http://www.cittaperlafamiglia.it/">http://www.cittaperlafamiglia.it/</a></li> <li>- Qoco, concorso internazionale per giovani chef.<br/><a href="http://www.qoco.it/">http://www.qoco.it/</a></li> <li>- Bici in Città <a href="http://www.bicincitta.com">http://www.bicincitta.com</a></li> <li>- Patto dei Sindaci<br/><a href="http://www.pattodeisindaci.eu">http://www.pattodeisindaci.eu</a></li> <li>- ASL BAT 1 Azienda sanitaria locale - Barletta, Andria, Trani<br/><a href="http://151.2.170.226/">http://151.2.170.226/</a></li> <li>- Servizio Nuove Imprese on line<br/><a href="http://bat.snionline.it">http://bat.snionline.it</a></li> <li>- Pugliaimperiale Turismo<br/><a href="http://www.pugliaimperiale.com">http://www.pugliaimperiale.com</a></li> <li>- Viaggiare in Puglia<br/><a href="http://www.viaggiareinpuglia.it">http://www.viaggiareinpuglia.it</a></li> <li>- Parco Nazionale dell'Alta Murgia<br/><a href="http://www.parcoaltamurgia.it/">http://www.parcoaltamurgia.it/</a></li> <li>- Patto Territoriale per l'Occupazione Nord Barese/Ofantino<br/><a href="http://www.pattonordbareseofantino.it">http://www.pattonordbareseofantino.it</a></li> </ul> | Le icone di alcuni siti tematici esterni sono presenti in basso nel sito. |
|--|--|--|--------------|---------------------------------|--|---|

|                       |  |  |              |  |   |  |
|-----------------------|--|--|--------------|--|---|--|
|                       |  | Esistenza di link a siti tematici riguardanti l'ente   | SI ( n. 10 ) | Home page→(siti correlati) link                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Strada dell'Olio Castel del Monte <a href="http://www.stradaoliocasteldelmonte.it/">http://www.stradaoliocasteldelmonte.it/</a></li> <li>- Strada dei vini Castel del Monte <a href="http://www.stradavinicasteldelmonte.it/">http://www.stradavinicasteldelmonte.it/</a></li> <li>- Andria Multiservice <a href="http://www.andriamultiservice.it/">http://www.andriamultiservice.it/</a></li> <li>- Biblioteca Comunale di Andria "G. Ceci" <a href="http://www.bibliotecandria.it/">http://www.bibliotecandria.it/</a></li> <li>- Informagiovani del Comune di Andria <a href="http://www.comune.andria.bt.it/informagiovani/">http://www.comune.andria.bt.it/informagiovani/</a></li> <li>- Castel del Monte <a href="http://www.casteldelmonte.beniculturali.it">http://www.casteldelmonte.beniculturali.it</a></li> <li>- Associazione turistica pro loco di Andria <a href="http://www.proloco.andria.ba.it">http://www.proloco.andria.ba.it</a></li> <li>- Andriarte <a href="http://www.andriarte.it">http://www.andriarte.it</a></li> <li>- Castel dei Mondi Festival Internazionale di Andria <a href="http://www.casteldeimondi.com/">http://www.casteldeimondi.com/</a></li> <li>- Confetteria e Museo Mario Mucci <a href="http://www.confettimucci.it">http://www.confettimucci.it</a></li> </ul> | Le icone di alcuni siti tematici dell'ente sono presenti in basso nel sito.  |
|                       |  | Presenza in home page di link che rimandano a documenti scaricabili                                  | NO           |  |   |  |
| TRASPARENZA NORMATIVA |  | Informazioni sulla normativa di riferimento  | SI           | Home page→(il Comune) Statuto<br>Home page→(il Comune) Regolamenti | I riferimenti normativi si possono trovare in varie parti del sito come anche riferimenti ad alcune procedure o iniziative in atto.   | Sono scaricabili in pdf le norme emanate dall'ente o presenti come link.   |
|                       |  | Programma per la trasparenza   | SI           | Home page→Valutazione, trasparenza e merito                        | La pagina dà alcuni riferimenti normativi che spiegano il perché l'amministrazione deve avere una pagina dedicata a questo argomento.   | Non ci sono informazioni riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programma triennale trasparenza</li> <li>- Piano delle performance</li> </ul> |
|                       |  | Dati relativi al personale   | SI           | Home page→Valutazione, trasparenza e merito                        | Nella pagina sono inserite le assenze dei dipendenti relative agli anni 2009 e 2010. Per questi stessi anni sono presenti le risorse dell'ente, il Contratto Collettivo Decentrato Integratico. Sono scaricabili i curriculum dei politici e dei dirigenti e le trattenute economiche apportate ad alcuni dipendenti in base al tasso di assenteismo per il 2010.   | I documenti scaricabili in . pdf.  |
|                       |  | Dati relativi ad incarichi e consulenze  | SI           | Home page→Valutazione, trasparenza e merito                        | Nella pagina sono scaricabili i documenti che individuano gli incarichi di consulenza dal 2008 ad oggi.   |  |
|                       |  | Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici (bilanci, obiettivi strategici, ecc.) | NO           |  |   |  |

|                                  |                                    |  |       |  |   |   |
|----------------------------------|------------------------------------|--|-------|--|---|---|
|                                  |                                    | <p>Publicazione di testi delle delibere dell'ente</p>                                | SI    | <p>Home page→(il Comune) Giunta</p> <p>Home page→(il Comune) Consiglio Comunale</p> <p>Home page→(servizi on-line) Albo pretorio→Delibere di Giunta</p> <p>Home page→(servizi on-line) Albo pretorio→Delibere di Consiglio</p> |   | <p>Le norme emanate dall'ente sono scaricabili in .pdf.</p> <p>Riferimenti normativi si ritrovano in altre parti del sito per chiarire certi contenuti.</p> |
|                                  |                                    | <p>Altri dati sulla trasparenza dell'ente</p>  | SI    | <p>Home page→Valutazione, trasparenza e merito</p>   |   |   |
|                                  |                                    | <p>Informazioni sulla privacy uso dei dati</p>                                       | SI/NO |  |   | <p>Si menziona la L. 196/2003 solo nella pagina "Newsletter" dove l'utente deve richiedere il servizio.</p>   |
| <b>QUALITA' E INTERATTIVITA'</b> | <b>VISIONE DEI SERVIZI IN RETE</b> | <p>Servizi in rete già disponibili (es. compilazione on-line, invio domande,...)</p> | SI    | <p>Home page→(servizi on-line)</p>   | <p>Qui è possibile avere accesso ai seguenti link:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rassegna stampa</li> <li>- Area riservata</li> <li>- ICI on-line</li> <li>- Sistema informativo territoriale ambientale (Andria)</li> <li>- Area riservata</li> <li>- URP</li> <li>- PEC</li> <li>- Visura anagrafica</li> <li>- Tutela consumatori</li> <li>- Newsletter</li> </ul> <p>Sono link nei quali è possibile usufruire di servizi on-line per utenti esterni o dipendenti. Inoltre è possibile richiedere informazioni o inviare commenti.</p> |   |
|                                  |                                    | <p>Disponibilità dell'elenco dei servizi in rete di futura attivazione</p>           | NO    |  |   |   |
|                                  |                                    | <p>Presenza di area demo per accesso a servizi</p>                                   | NO    |  |   |   |
|                                  |                                    | <p>Sezione accesso protetto (password) per parti del sito</p>                        | NO    |  |   |   |

|                                    |   |  |       |   |   |  |
|------------------------------------|---|--|-------|---|---|--|
|                                    | GESTIONE DELL'INFORMAZIONE/ COMUNICAZIONE IN RETE | Esistenza del motore di ricerca interno  | SI    | Home page                                 |   |  |
|                                    |   | Possibilità di ricerca degli atti/documenti dall'albo pretorio                   | SI    | Home page→(servizi on-line) Albo pretorio |   | La ricerca va effettuata con dati precisi altrimenti non dà esito positivo.  |
|                                    |   | Archivio storico dei comunicati/notizie  | SI    | Home page→Tutte le news                   |   | E' possibile selezionare le news degli "Ultimi 7 giorni", dell' "Ultimo mese", degli "Ultimi 3 mesi" e, divise per anno, dal 2003. |
|                                    |   | Frequenza di aggiornamento del sito  | SI    |   |   |  |
|                                    | VALUTAZIONE                                       | Presenza di area dedicata  | NO    |   |   | L'utente ha solo in alcune parti dei servizi la possibilità di inviare commenti ed informazioni.                                   |
|                                    |   | Dati di monitoraggio di accesso al portale                                       | NO    |   |   |  |
| <u>USABILITA' E ACCESSIBILITA'</u> | NAVIGABILITA'                                     | Presenza di logo istituzionale   | SI    |   |  | In alto a sinistra.  |
|                                    |   | Link alla home page in ogni pagina interna                                       | SI    |   |   | In alto a sinistra.  |
|                                    |   | Percorso indicato in ogni pagina   | SI    |   |   | In alto a sinistra.  |
|                                    |   | Visibilità dei link attivi   | SI    |   |   | Al passaggio del mouse.  |
|                                    |   | Prevedibilità dei link   | SI    |   |   |  |
|                                    |   | Presenza di mappa del sito (entro i primi 2 livelli)                             | SI    |   |   | Sempre visibile a sinistra e a destra.   |
|                                    | ACCESSIBILITA'                                    | Ricorrenza di elementi uguali e riconoscibili in tutte le pagine                 | SI    |   |   | Si tratta della Mappa del sito, del link alla "Home page", del percorso, della gerarchia dei titoli e dei link.                    |
|                                    |   | Disponibilità di un'alternativa di testo sulle immagini usate come link          | SI/NO |   |   | Non avviene sempre.  |
|                                    |   | Descrizione delle zone attive nel caso di immagini con mappe sensibili           | NO    |   |   |  |
|                                    |   | Coerenza assoluta nel caso dell'utilizzo di colori per definire settori tematici | SI    |   |   |  |

|   |                       |   |    |  |  |  |
|---|-----------------------|---|----|--|--|--|
|   |                       | Uso prevalente di un colore   | SI |  |  | Il celeste/azzurro che ricorre come sfondo laterale alle pagine del sito, come sfondo a molti titoli principali e nel carattere dei titoli secondari e link.   |
|   |                       | Possibilità di ingrandire i caratteri dello schermo   | SI |  |  | In alto a sinistra in tutte le pagine.   |
|   |                       | Pagine "splash" o introduzioni flash (senza possibilità di saltare l'animazione)  | NO |  |  | Non ce ne sono nel sito  |
|   |                       | Navigazione rapida tramite tastiera   | NO |  |  |  |
|   |                       | Utilizzo dei fogli di stile nella definizione della struttura della pagina  | NO |  |  |  |
|   | USABILITA'            | Download della modulistica  | SI |  |  |  |
|   |                       | Presenza di help  | SI |  |  | In alto a sinistra in tutte le pagine, ma non è funzionante  |
|   |                       | Esistenza e chiarezza dei messaggi di errore  | NO |  |  | Non esiste questa funzione   |
| COMUNICAZIONE PARTECIPAZIONE E RELAZIONALITA' | COMUNICAZIONE ON-LINE | Reperibilità della URL sul motore di ricerca Google a partire dal nome dell'Ente  | SI |  |  |  |
|   |                       | Popolarità del sito basata sui link dall'esterno verso la url del sito  | NO |  |  |  |
|   |                       | Link utili  | SI |  |  |  |
|   |                       | Link utili riguardanti le <i>pari opportunità</i>   | NO |  |  | Sono completamente assenti link interni perché mancano pagine dedicate a questa tematica e sono assenti anche link esterni a siti riguardanti tali tematiche.  |
|   |                       | Esplicitazione aggiornamento del sito   | NO |  |  |  |
|   |                       | Uso della multicanalità nell'offerta di informazioni e servizi (WAP/UMTS, newsletter, wi-fi, livestream, e-mail con posta certificata, sms, social network) | SI |  |  | E' possibile per l'utente raggiungere l'ente in vario modo utilizzando (anche se non per tutti i settori e organi o servizi) le e-mail, la posta certificata ed è possibile partecipare in diretta o in differita alle riunioni degli organi amministrativi attraverso il live streaming |
|   |                       | News presenti nella prima pagina del sito   | SI |  |  | Oltre alle notizie c'è l'accesso diretto alle riunioni del Consiglio Comunale e della Giunta Comunale.   |
|   |                       | Pubblicazione di newsletter e/o mailing list destinata all'utenza   | SI |  |  | C'è un servizio preposto a questo scopo a cui l'utente può iscriversi accedendo direttamente dalla "Home page".  |

|                                       |                             |  |  |             |  |   |   |
|---------------------------------------|-----------------------------|--|--|-------------|--|---|---|
|                                       | COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE | Glossario  | NO   |             |  |   |   |
|                                       |                             | Presenza Campagne di comunicazione istituzionale   | SI   |             |  | Sono "In evidenza" o nelle "News" della "Home page" e nei "Servizi on-line".  |   |
|                                       |                             | Progetti sul territorio, scuole, progetti formativi  | SI   |             |  | Appaiono come notizia e esiste anche un link nei "Servizi on-line" e "Sportello".   |   |
|                                       |                             | Cooperazione e relazioni esplicite con enti o soggetti non istituzionali, Associazioni/enti locali | NO   |             |  | La ricerca non è facile e richiede del tempo,almeno per chi si "avventura" per la prima volta   |   |
|                                       |                             | Progetti dell'ente riguardanti le <i>pari opportunità/politiche di genere</i>                      | NO   |             |  |   |   |
|                                       |                             | Comunicazioni finalizzate al <i>genere femminile</i>   | SI   |             | Solo notizie aventi come argomento l'erogazione di servizi o notizie in genere | Se ci sono inserite nelle "News" o "Tutte le news" e in "Eventi".   |   |
|                                       |                             | Uso di <i>stereotipi femminili</i> nella comunicazione almeno legate all'uso di immagini           | NO   |             |  | Ridotto è in genere il numero delle immagini utilizzate nel sito e sostanzialmente "neutre" rispetto al genere.                           |   |
|                                       | PARTECIPAZIONE              | Possibilità di inviare consigli e segnalazioni   | SI   |             |  | Per alcuni "Servizi on-line" è possibile inviare consigli e informazioni  |   |
|                                       |                             | Presenza di forum  | NO   |             |  |   |   |
|                                       |                             | Disponibilità di sondaggi on-line  | NO   |             |  |   |   |
|                                       |                             | Sondaggio sulle caratteristiche del sito web   | NO   |             |  |   |   |
|                                       |                             | Questionari valutazione del servizio erogato dall'azienda/ente                                     | NO   |             |  |   |   |
|                                       | TECNOLOGIA                  | QUALITA' CONNESSIONE   | Tempo medio di connessione (connect time)                        | (tempo 3")  |  |   | Per un modem ADSL con velocità da 8 Mb.   |
|                                       |                             |  | Download: tempo virtualmente necessario allo scaricamento di 10k | (tempo <1') |  |   | Per un modem ADSL con velocità da 8 Mb.   |
|                                       |                             | QUALITA' DEL DESIGN DEL SITO   | Importanza dell'aspetto grafico nell'home page e nel sito        | NO          |  |   | Il sito appare molto essenziale. L'obiettivo principale è l'informazione/comunicazione. |
| Presenza di immagini e testi nel sito |                             |  | SI   |             |  | La comunicazione comunque viene affidata esclusivamente al linguaggio verbale perché l'uso delle immagini è limitato e spesso essenziale. |   |

**VALUTAZIONE  
QUALITATIVA DEL  
SITO  
ISTITUZIONALE**

The screenshot shows the official website of the Municipality of Andria. The layout includes a header with the city logo and name, a main navigation menu, and several news articles. The news section includes titles like "LA MAJIA INDEMNIZABILE", "PROCESSIONE PER LA 'SANTISSIMA DELLA LUMINA'", and "CONFERMA DEL BIENNEGLIO DI NAPIOLI". The footer contains contact information for the Municipality of Andria.

## **ANALISI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ATTRAVERSO GLI URP DEI DUE ENTI ANALIZZATI**

Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) sono enti istituiti in Italia con il Decreto legislativo 29/93 (abrogato dal D.lgs 165/2001) e resi obbligatori grazie alla legge 150/2000.

Essi hanno, quindi, l'obiettivo di agevolare i rapporti tra ente pubblico e cittadini, garantendo il diritto d'accesso agli atti e favorendo la trasparenza amministrativa. Si potrebbe dire che è la "prima linea" dell'amministrazione. Gli URP aiutano il cittadino ad orientarsi nella pubblica amministrazione e a trovare le risposte di cui ha bisogno. Per il suo carattere fortemente "relazionale" ha bisogno di personale specializzato e fortemente motivato.

Entrambi gli enti analizzati, pertanto, possiedono oltre che uffici URP con una loro sede fisica anche un link sul portale istituzionale in "*home page*" per accedere alle informazioni dell'URP.

L'ufficio URP della provincia BT presenta sportelli (*front-office* e *back-office*) decentrati sul territorio, uno per ogni comune della Provincia, in cui è possibile richiedere informazioni sulle attività, le strutture e i servizi della Provincia, richiedere certificati di competenza Provinciale, esercitare il diritto di accesso agli atti della Provincia, protocollare istanze indirizzate alla Provincia, conoscere lo stato delle pratiche, conoscere iniziative promosse dalla Provincia, esprimere proposte, suggerimenti o esporre reclami all'amministrazione Provinciale. Attualmente sono operativi quattro sportelli: a Minervino Murge, a Margherita di Savoia, a Spinazzola e a Trani.

Il *Front-Office* svolge la propria attività avvalendosi di un sistema di informazioni sui servizi, le strutture e il funzionamento dell'amministrazione provinciale ed è in rete con il network nazionale del Ministero della funzione pubblica Linea Amica.

La pagina web dell'URP è abbastanza complessa e consente di accedere alle seguenti informazioni raggruppate in schede:

- "Chi siamo" in cui è possibile accedere all'organigramma, effettuare l'accesso agli atti, alle news, alle FAQ e ai servizi per settore;
- "Regolamento";
- "Struttura dell'URP";
- "URP nei comuni"
- "Informazioni URP"
- "Carta dei servizi URP"

- “Contatti”

Per ciascuno delle sedi degli uffici è possibile accedere agli orari di apertura e alla loro localizzazione fisica e ai contatti telefonici e e-mail.

Il Responsabile del Servizio “Servizi Attivi al Cittadino” è una donna, mentre su 4 uffici, l’unico ufficio che annovera una presenza femminile è quello di Trani che ha su 4 componenti una risorsa umana donna che svolge la funzione di collaboratore.

Nel link “Accesso agli atti” ci dovrebbe essere la modulistica per richiedere l’accesso agli atti, ma di fatto non è scaricabile perché il link non è attivo. Nella parte del portale ad esso dedicata è possibile una certa interattività, infatti nella scheda “FAQ” è possibile rivolgere all’ufficio tre quesiti se non si riesce a trovare risposta ai propri interrogativi e nelle “News” è possibile esprimere il grado di soddisfazione sui servizi offerti dalla Provincia di Barletta Andria Trani, compilando un questionario di *customer satisfaction* anonimo da consegnare presso le sedi URP o tramite posta elettronica e collegarsi alle pagine della provincia del *social network facebook*, in cui l’utente può lasciare dei messaggi.

Per il Comune di Andria l’URP è stato istituito nel 1989 presso il chiostro di San Francesco nella sede comunale, dove è stato attrezzato un polo costituito dalla segreteria del mondo universitario, dall’URP, dall’ufficio stampa e dallo sportello INPDAP. Il Responsabile del servizio è lo stesso del “Servizio Area Comunicazione e URP”, che ha a disposizione due risorse umane, per la precisione due donne che forniscono informazioni, segnalano disservizi ai settori e cercano di dare risposta in tempo reale all’utenza, distribuiscono modulistica e offrono un’assistenza alla compilazione. La pagina web ad esso dedicato sul portale istituzionale del comune riporta informazioni su cosa è il servizio, di cosa si occupa, quali servizi offre e da informazione sui diversi tipi di uffici, sulla loro localizzazione e sugli orari di apertura del servizio. Sulla pagina è presente anche un servizio specifico per gli studenti universitari con la possibilità di chiedere informazioni e soprattutto, conformemente a quanto dice la legge, è possibile inviare commenti ed informazioni per verificare la qualità dei servizi offerti.

Da quanto esposto si può osservare come ciascun ente, in applicazione della legge, ha effettuato scelte organizzative ed ha assegnato compiti all’ufficio con un certo grado di discrezionalità in base alle specificità del proprio territorio e contesto di riferimento, sia interno che esterno.

L’URP di ciascun ente svolge sia attività di informazione e prestazione, sia di ascolto e verifica nonché di organizzazione. Entrambi, con peculiarità diverse, effettuano un monitoraggio dell’efficacia e dell’efficienza del servizio svolto al fine di minimizzare lo scarto tra servizio atteso e

servizio erogato, anche se in entrambi i casi la dichiarazione di *“satisfaction”* del servizio è lasciata alla discrezionalità dell’utente che, quindi, non tenuto a lasciare un proprio giudizio sulla qualità dello stesso, non contribuisce al suo miglioramento . Questo elemento, pur richiesto dalla normativa, non è poi efficacemente attuato.

### ***ANALISI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ATTRAVERSO I COMUNICATI DEI DUE ENTI ANALIZZATI***

Tra gli obiettivi del Portale Istituzionale di una P.A. c’è quello di informare e di comunicare agli utenti le attività dell’ente attraverso comunicati stampa e news o notizie.

Sul sito della Provincia BT non si è rintracciata alcuna pubblicazione di comunicati stampa, almeno essi non sono inseriti sotto questo nome. Invece in diverse parti del sito è possibile reperire notizie di diverso genere che devono però essere state pubblicate dopo il 13/12/2011 se in *“Archivio Notizie”* o *“Notizie”* accessibili dalla *“Home page”*, dopo il 09/06/2011 se nella pagina del *“Settore Cultura, Sport, Turismo –Servizi sociali”* e dopo il 22/06/2011 se nelle *“news”* dell’URP.

Anche sul sito del Comune di Andria non c’è una pagina dedicata ai comunicati stampa. E’ possibile reperire notizie di diverso genere accedendo direttamente dalla *“Home page”* alle *“News”* o all’archivio *“Tutte le news”*. Nelle *“News”* è possibile reperire le notizie più recenti, mentre in *“Tutte le news”* le notizie sono archiviate per anno e le ultime, per settimana, mese e trimestre.

C’è invece la possibilità di accedere al link *“Rassegna stampa”* dove per ciascun anno, a partire dal 2007 sono raccolti tutti gli articoli che riguardano la città, la provincia e la regione apparsi sulle maggiori testate locali e nazionali.

Riguardo all’analisi dei Comunicati stampa dell’ente analizzato sono stati raccolti tutti i comunicati riguardanti il *“lavoro e la formazione”* per la Provincia BT e l’ *“istruzione”* per il Comune di Andria per l’arco temporale previsto, ovvero il primo trimestre del 2012, individuandone il numero per il mese di Gennaio, Febbraio e Marzo rispetto al numero di comunicati o news totali presenti per quei mesi sul portale.

Questi dati sono stati inseriti in una scheda in cui per i vari comunicati ritrovati si è cercato di precisare, la *“data”* di pubblicazione, il *“titolo”*, la presenza di una *“foto”* e del *“contenuto”* e di individuare delle informazioni riguardanti il *“linguaggio”*, ovvero la forma con cui vengono

effettuati i comunicati, alcune informazione riferite al genere, ovvero l'esistenza di "frasi/immagini significative" e di "stereotipi di genere".

Si riporta di seguito il risultato dell'opera di schedatura dei comunicati/news della Provincia BT e del Comune di Andria.

**ANALISI DEL SITO ISTITUZIONALE**  
**PROVINCIA DI "BARLETTA – ANDRIA - TRANI"**  
**TEMA SPECIFICO "Il Lavoro" e "La Formazione"**

| MESE     | NUMERO TOTALE DEI COMUNICATI | NUMERO TOTALE DEI COMUNICATI A TEMA SPECIFICO | COMUNICATI RIGUARDANTI IL LAVORO |            |   |   | IL GENERE NEL COMUNICATO                   |            |  |                      |
|----------|------------------------------|---|----------------------------------|------------|---|---|--|------------|--|----------------------|
|          |                              |   | NUMERO                           | DATA       | TITOLO  | FOTO  | CONTENUTO                                  | LINGUAGGIO | FRASI/IMMAGINI SIGNIFICATIVE               | STEREOTIPI DI GENERE |
| GENNAIO  | 22                           | 4   | 1                                | 18/01/2012 | AMMESSO A FINANZIAMENTO IL PROGETTO "ALEIDA"                      |    | Informazione/comunicazione sull'iniziativa | neutro     | "(...)violenza contro donne e minori(...)" | Non presenti         |
|          |                              |   | 2                                | 25/01/2012 | LE RETI DI IMPRESA: SE NE PARLA GIOVEDÌ A BISCEGLIE               |    | Informazione/comunicazione sull'iniziativa | neutro     |  | Non presenti         |
|          |                              |   | 3                                | 24/01/2012 | CRISI COMPARTO ITTICO, SPINA SCRIVE A STEFANO                     |    | Informazione/Comunicazione sull'evento     | neutro     |  | Non presenti         |
|          |                              |   | 4                                | 27/01/2012 | RETI DI IMPRESA, UNO STRUMENTO SU CUI PUNTARE                     |   | Informazione/Comunicazione sull'evento     | neutro     |  | Non presenti         |
| FEBBRAIO | 26                           | 3   | 1                                | 10/02/2012 | L'ITA "UMBERTO I" DI ANDRIA CONTINUERÀ A SVOLGERE LE SUE ATTIVITÀ |  | Informazione/comunicazione sull'iniziativa | neutro     |  | Non presenti         |
|          |                              |   | 2                                | 13/02/2012 | PROGETTO CREATTIVITÀ, MERCOLEDÌ CONFERENZA STAMPA IN PROVINCIA    |  | Informazione/comunicazione sull'iniziativa | neutro     |  | Non presenti         |

|                |                                     |  |   |             |  |   |   |                   |                                     |                             |
|----------------|-------------------------------------|--|---|-------------|--|---|---|-------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
|                |                                     |  | 3   | 15/02/2012  | PRESENTATO STAMANI IN PROVINCIA IL PROGETTO "CREATTIVITÀ"    |     | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |
| <b>MARZO</b>   | <b>27</b>                           | <b>5</b>   | 1   | 01/03/2012  | CICLO DI INCONTRI DI PROMOZIONE DEL PROGETTO "CREATTIVITÀ"   |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |
|                |                                     |  | 2   | 02/03/2010  | SEMINARI "CREATTIVITÀ", ECCO IL PROGRAMMA DEFINITIVO         |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |
|                |                                     |  | 3   | 06/03/2012  | GIOVEDÌ AL VIA LA TERZA EDIZIONE DI "NON SOLO 8 MARZO"       |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |
|                |                                     |  | 4   | 27/03/2012  | GIORNATA DIMOSTRATIVA DI POTATURA E DISERBO A "PAPPARICOTTA" |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |
|                |                                     |  | 5   | 30/03/2012  | CRISI PESCA, LA PROVINCIA RIPOPOLA IL MARE NOSTRUM           |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |
| <b>MESE</b>    | <b>NUMERO TOTALE DEI COMUNICATI</b> | <b>NUMERO TOTALE DEI COMUNICATI A TEMA SPECIFICO</b> | <b>COMUNICATI RIGUARDANTI LA FORMAZIONE</b> |             |  |   | <b>IL GENERE NEL COMUNICATO</b>             |                   |                                     |                             |
|                |                                     |  | <b>NUMERO</b>                               | <b>DATA</b> | <b>TITOLO</b>  | <b>FOTO</b>   | <b>CONTENUTO</b>                            | <b>LINGUAGGIO</b> | <b>FRASI/IMMAGINI SIGNIFICATIVE</b> | <b>STEREOTIPI DI GENERE</b> |
| <b>GENNAIO</b> | <b>22</b>                           | <b>2</b>   | 1   | 28/01/2012  | PRIMO ANNO ACCADEMICO PER L'UNIVERSITÀ DELLA BAT             |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro            |                                     | Non presenti                |

|                 |           |          |   |            |   |   |   |        |  |              |
|-----------------|-----------|----------|---|------------|---|---|---|--------|--|--------------|
|                 |           |          | 2 | 30/01/2012 | IL POLO UNIVERSITARIO DELLA BAT VERSO IL PRIMO ANNO ACCADEMICO    |   | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |  | Non presenti |
| <b>FEBBRAIO</b> | <b>26</b> | <b>0</b> |   |            |   |   |   |        |  |              |
| <b>MARZO</b>    | <b>27</b> | <b>4</b> | 1 | 09/03/2012 | BANDO CREATTIVITÀ, LUNEDÌ SEMINARIO ALL'ATENEO DI BARI            |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |  | Non presenti |
|                 |           |          | 2 | 13/03/2012 | "NON SOLO 8 MARZO" GIOVEDÌ AL "GARRONE" DI BARLETTA               |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |  | Non presenti |
|                 |           |          | 3 | 20/03/2012 | "NON SOLO 8 MARZO": GIOVEDÌ SI CHIUDE A TRANI                     |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |  | Non presenti |
|                 |           |          | 4 | 22/03/2012 | IMPIANTO POLIVALENTE MARGHERITA, APPROVATO IL PROGETTO DEFINITIVO |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |  | Non presenti |

**ANALISI DEL SITO ISTITUZIONALE  
COMUNE DI "ANDRIA"  
TEMA SPECIFICO "L'Istruzione"**

| MESE    | NUMERO TOTALE DEI COMUNICATI | NUMERO TOTALE DEI COMUNICATI A TEMA SPECIFICO | COMUNICATI RIGUARDANTI L'ISTRUZIONE |            |  |   |   | IL GENERE NEL COMUNICATO |                                   |                      |
|---------|------------------------------|---|-------------------------------------|------------|--|---|---|--------------------------|-----------------------------------|----------------------|
|         |                              |   | NUMERO                              | DATA       | TITOLO   | FOTO  | CONTENUTO                                   | LINGUAGGIO               | FRASI/IMMAGINI SIGNIFICATIVE      | STEREOTIPI DI GENERE |
| GENNAIO | 81                           | 7   | 1                                   | 10/01/2012 | AL VIA LE ISCRIZIONI NELLE SCUOLE DI OGNI ORDINE E GRADO PER L'A.S. 2012/2013                                  |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro                   | "Scuola in chiaro"                | non presenti         |
|         |                              |   | 2                                   | 16/01/2012 | ORIENTAMENTO FORMATIVO ULTIME CLASSI SCUOLE SECONDARIE DI 1° GRADO: FIRMATA CONVENZIONE CON CENTRO "DON BOSCO" |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro                   | ricorrente è il termine "ragazzi" | non presenti         |
|         |                              |   | 3                                   | 17/01/2012 | AUDITORIUM ISTITUTO 'COLASANTO': DOMANI SERGIO RUBINI INCONTRA LA STAMPA, I RAGAZZI ED I DOCENTI               |   | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro                   |                                   | non presenti         |
|         |                              |   | 4                                   | 18/01/2012 | CONCORSO BIMBOIL : PROSEGUONO LE ATTIVITA'   |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro                   | ricorrente è il termine "bambini" | non presenti         |
|         |                              |   | 5                                   | 20/01/2012 | GIORNATA DELLA MEMORIA: INCONTRO CON DANIELA MORELLI, AUTRICE DEL LIBRO "LA PORTA DELLA LIBERTA'"              |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro                   |                                   | non presenti         |

|                 |           |           |   |            |   |   |   |        |                                   |              |
|-----------------|-----------|-----------|---|------------|---|---|---|--------|-----------------------------------|--------------|
|                 |           |           | 6 | 23/01/2012 | AL VIA I PROGETTI PON AL 5° CIRCOLO DIDATTICO "G.VERDI" DI ANDRIA         |     | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |                                   | non presenti |
|                 |           |           | 7 | 24/01/2012 | GIORNATA DELLA MEMORIA 2012: LE INIZIATIVE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE  |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |                                   | non presenti |
| <b>FEBBRAIO</b> | <b>90</b> | <b>12</b> | 1 | 02/02/2012 | ALFABETIZZAZIONE MOTORIA: MARTEDI' 7 FEBBRAIO PRESENTAZIONE DEL PROGETTO  |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro | ricorrente è il termine "bambini" | non presenti |
|                 |           |           | 2 | 06/02/2012 | PROROGATA CHIUSURA SCUOLE ED UFFICI PUBBLICI                              |    | Informazione                                | neutro |                                   | non presenti |
|                 |           |           | 3 | 07/02/2012 | ANCHE DOMANI CHIUSURA SCUOLE ED UFFICI PUBBLICI                           |    | Nessun contenuto                            |        |                                   |              |
|                 |           |           | 4 | 08/02/2012 | DOMANI RIAPERTURA SCUOLE ED UFFICI PUBBLICI                               |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |                                   | non presenti |
|                 |           |           | 5 | 10/02/2012 | 10 FEBBRAIO GIORNO DEL RICORDO  |   | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |                                   | non presenti |
|                 |           |           | 6 | 13/02/2012 | ALFABETIZZAZIONE MOTORIA: GIOVEDI' 16 FEBBRAIO PRESENTAZIONE DEL PROGETTO |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa | neutro |                                   | non presenti |

|              |            |          |    |            |   |   |  |                    |  |   |
|--------------|------------|----------|----|------------|---|---|--|--------------------|--|---|
|              |            |          | 7  | 13/02/2012 | ASS.FISFOLA: ALLA SCUOLA MEDIA "VACCINA" AULA RIPARATA, TUTTO SOTTO CONTROLLO   |     | Informazione/ comunicazione sull'accaduto                      | neutro             | ricorrente è il termine "bambini"  | non presenti                                  |
|              |            |          | 8  | 13/02/2012 | IMPORTANTI LAVORI PRESSO SCUOLE A.MORO, G. VERDI, G. SALVEMINI, BORSELLINO E DON BOSCO  |    | Informazione/ comunicazione dell'iniziativa                    | neutro             | ricorrente è il termine "bambini"  | non presenti                                  |
|              |            |          | 9  | 15/02/2012 | ALFABETIZZAZIONE MOTORIA: DOMANI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO   |    | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa                    | neutro             |  | non presenti                                  |
|              |            |          | 10 | 21/02/2012 | <b>OSCURATI MANIFESTI CONTRARI AD ORDINE DEL GIORNO SU "COMUNI LIBERI DALLA PUBBLICITÀ CHE OFFENDE LE DONNE E DAGLI STEREOTIPI FEMMINILI"</b> |    | Informazione/ comunicazione circa l'accaduto e sull'iniziativa | dominanza maschile | "figura femminile in abiti succinti"   | Donna oggetto                                 |
|              |            |          | 11 | 24/02/2012 | DA LUNEDI' 27 FEBBRAIO EROGAZIONE BORSE DI STUDIO ANNO SCOLASTICO 2010/2011   |   | Informazione/ comunicazione del servizio                       | neutro             |  | non presenti                                  |
|              |            |          | 12 | 29/02/2012 | <b>"PREMIO GRAZIELLA MANSI"- CITTA' DI ANDRIA: EDIZIONE 2012 "IMPARIAMO A VOLARE"</b>   |  | Informazione/ comunicazione sull'iniziativa                    | dominanza maschile | "(...)povera Graziella Mansi, piccola vittima della barbarie di un gruppo di balordi(...)" | Donna debole<br>Donna per esprimere un ideale |
| <b>MARZO</b> | <b>107</b> | <b>3</b> | 1  | 01/03/2012 | 7° CIRCOLO DIDATTICO "RICCARDO COTUGNO": SI CONCLUDE OGGI IL  |  | Informazione/ comunicazione dell'iniziativa                    | neutro             | ricorrente è il termine "bambini"  | non presenti                                  |

|  |  |  |   |            |   |   |   |        |                                      |              |
|--|--|--|---|------------|---|---|---|--------|--------------------------------------|--------------|
|  |  |  |   |            | PROGETTO<br>"PENSIAMO AL<br>FUTURO"   |   |   |        |                                      |              |
|  |  |  | 2 | 14/03/2012 | "CHIAMA IL<br>DIRITTO, RISPONDE<br>IL DOVERE":<br>PRESENTATO IL<br>LIBRO ALLE<br>SCOLARESCE<br>ANDRIESI |  | Informazione/<br>comunicazione<br>dell'iniziativa | neutro | ricorrente è il termine<br>"bambini" | non presenti |
|  |  |  | 3 | 20/03/2012 | PROGETTO<br>"GLOBALISMO<br>AFFETTIVO":<br>DOMANI<br>INCONTRO<br>FORMATIVO<br>RIVOLTO AI<br>DOCENTI      |  | Informazione/<br>comunicazione<br>dell'iniziativa | neutro |                                      | non presenti |

Dall'analisi del sito della Provincia di Barletta – Andria – Trani si trovano poche informazioni/comunicazioni e tra queste si riscontrano in maggior misura documenti riguardanti “Il lavoro” più che “La formazione”. Dalla loro analisi si evince che la notizia viene riferita quasi sempre in forma “neutra” senza la presenza di stereotipi riferiti al genere. Va rilevato che queste notizie sempre sono accompagnate da un'immagine che spesso non serve a veicolare meglio il fatto, anzi a volte non ha alcun riferimento con esso, ma è semplicemente l'immagine di un politico dell'ente che ha a che fare con l'evento trasposto. Le iniziative che riguardano la donna o il superamento degli ostacoli che rendono difficile il conseguimento delle pari opportunità non si evincono tutte dall'analisi delle notizie, poiché molte iniziative si possono conoscere solo leggendo i comunicati inseriti nei vari settori come il “6° Settore Politiche Del Lavoro, Formazione Professionale, Pubblica Istruzione e Ita”, il “9° Settore Cultura Sport e Turismo - Politiche Sociali” e l'URP.

Dall'analisi delle notizie presenti sul sito del Comune di Andria si osserva, invece, una grande attività, ma un numero limitato di notizie che riguardano l'argomento specifico scelto per l'analisi, ovvero “L'istruzione”, argomento seguito e di interesse per il genere femminile.

Le notizie vengono riferite in maniera quasi sempre “neutra”, ma non mancano casi, sia pure non numerosi, in cui ci sia il ricorso a stereotipi o all'uso di una terminologia che può creare inconsciamente differenziazioni non positive nel riferimento al genere femminile. L'utilizzo delle immagini invece risulta “neutro” e serve semplicemente ad illustrare l'iniziativa. Va rilevato come tra queste notizie ce ne siano due che in particolar modo mostrano un certo impegno nei confronti del superamento degli stereotipi che ostacolano il conseguimento della parità di genere che hanno come titolo *“Comuni liberi dalla pubblicità che offende le donne e dagli stereotipi femminili”* e *“Premio Graziella Mansi – Città di Andria – “Impariamo a volare””*, ma sono proprio questi gli articoli in cui si usa un linguaggio non proprio corretto a livello semantico che può contribuire a ricorrere a stereotipi nell'interpretazione del fatto.

Per sottolineare un certo impegno che il comune mostra verso la “donna” occorre ricordare che nel mese di marzo sono stati pubblicati in data 07/03/2012 gli articoli *“Giornata dell'8 marzo dedicata a Rossella Urru ed in ricordo delle sorelle Porro”* e *“L'eccidio delle sorelle Porro: un massacro che fa ancora discutere”* che invita ad una migliore convivenza civile e in data 05/03/2012 l'articolo *“8 marzo, festa della donna: iniziative”*, articolo che focalizza l'attenzione sulle iniziative promosse in occasione della “Festa della donna” che riguardano il sostegno alle

vittime della violenza sulle donne e la sensibilizzazione verso il problema e le problematiche connesse al mondo femminile.

## **RISULTATI CONSEGUITI DALL'ANALISI DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE IN OTTICA DI GENERE OPERATA DALLA PROVINCIA BT E DAL COMUNE DI ANDRIA**

L'attività di ricerca condotta sulla comunicazione istituzionale dei due enti analizzati mette in evidenza come essi svolgano prevalentemente informazione, ma le modalità con cui quell'informazione viene veicolata, comunica agli utenti in modo differente, o lascia passare inconsciamente contenuti che spesso non sono voluti, creando esclusione di alcuni gruppi sociali.

Dall'analisi della comunicazione istituzionale della Provincia di Barletta – Andria – Trani, condotta attraverso il suo sito istituzionale emerge come l'ente nella sua "mission" non si ponga particolari obiettivi nei confronti delle pari opportunità o verso la parità di genere.

Il sito rispetta la presenza dei contenuti minimi, l'effettiva riconoscibilità del soggetto pubblico, l'identificazione del responsabile, l'applicazione della normativa sulla privacy e delle tecnologie da utilizzare e riesce a dare una buona visibilità agli organi ed organismi di governo e quindi anche agli organismi che si occupano di garanzia per le pari opportunità e la valorizzazione del benessere di chi lavora contro le discriminazioni (art. 21 Legge 04 novembre 2010 n. 183), come il C.U.G..

Le informazioni riguardanti le attività, progetti e azioni promosse da questo organismo, come molte informazioni/comunicazioni presenti sul sito non sono facilmente reperibili e comportano una ricerca spesso laboriosa e scoraggiante, non assolvendo pienamente al principio di accessibilità ed usabilità previsto dalla normativa. Il sito inoltre, ha una grafica e un design che non aiutano l'utente nella navigazione e non si dà importanza alle immagini che sembrano essere utilizzate come "decorazione" e come "riempitivo", senza alcuna attinenza con il contenuto dell'informazione/comunicazione a cui si riferiscono. Quest'uso dell'immagine non sempre attento ed appropriato, inoltre, si rivela abbastanza pericoloso, poiché, sia pure in modo inconsapevole finisce per veicolare degli stereotipi di genere.

Dall'analisi della comunicazione istituzionale del Comune di Andria condotta attraverso il suo sito istituzionale, invece, emerge come l'ente nella sua "mission" abbia preso in considerazione l'attuazione delle pari opportunità tra uomini e donne, sia nell'organizzazione della vita urbana, sia nella designazione di rappresentanti del Comune presso Enti, Aziende ed Istituzioni e per questo esprime la volontà di realizzare l'"Ufficio pari opportunità" per predisporre azioni positive per il conseguimento di pari opportunità tra uomini e donne per l'inserimento nel tessuto sociale della Città e nel mondo del lavoro". Tale compito viene svolto dal Sindaco che si occupa di garantire le pari opportunità.

Anche in questo caso il sito rispetta la presenza dei contenuti minimi, l'effettiva riconoscibilità del soggetto pubblico, l'identificazione del responsabile, l'applicazione della normativa sulla privacy e delle tecnologie da utilizzare. Non viene data però sufficiente visibilità agli organismi che si occupano di pari opportunità e ad ogni tipo di attività o azioni miranti al raggiungimento della parità tra i generi, infatti anche qui si incontra una certa difficoltà a reperire l'informazione/comunicazione ma si può ricorrere ad un motore di ricerca interno rintracciabile nell'"Albo Pretorio" on-line.

Il sito non appare particolarmente accattivante da un punto di vista grafico; benché molto semplice, aiuta l'utente nella navigazione perché la grafica risulta più chiara e coerente. Anche le immagini hanno un certo senso quando utilizzate e si riferiscono al contenuto dell'informazione che accompagnano.

In entrambi i casi viene data una certa importanza all' *e-Participation*, intesa come partecipazione dei cittadini alle attività della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo delle (ICT), che si configurano come uno degli strumenti in grado di garantire un migliore accesso ai servizi (*e-inclusion*) e facilitare, in un'ottica di apertura e trasparenza, la valutazione dall'esterno dell'azione di governo. Si osserva come il confronto e l'interazione con gli utenti viene considerato un supporto prezioso per i *decision maker* pubblici, sia in fase di progettazione che di correzione o ripensamento delle politiche pubbliche e dei servizi al cittadino, ma non è facilmente utilizzabile e non necessariamente si dà seguito a quanto proposto e suggerito o contestato da eventuali utenti. In questo modo si possono realizzare nei confronti dei diversi generi di utenti forme di discriminazione e di esclusione poiché passano inconsciamente messaggi che tendono ad emarginare alcuni gruppi sociali. Da qui si riscontra che entrambi gli enti dovrebbero avere una maggior attenzione e cura non solo verso l'uso del linguaggio verbale ed iconico, ma porre maggiore attenzione a che quest'uso dei linguaggi non crei differenziazioni di genere. Tale situazione potrà attuarsi nel momento in cui chi si occupa di informazione/comunicazione per l'ente riuscirà a porsi il problema che il linguaggio utilizzato per informare e comunicare deve costituire esso stesso un mezzo per attuare la parità tra i generi.