

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA

SCUOLA DI SCIENZE POLITICHE

Corso di laurea magistrale in

Comunicazione Pubblica e d'Impresa

**ERA DIGITALE: VILLACIDRO E ANZOLA DELL'EMILIA,
MODELLI POSSIBILI DI COMUNICAZIONE PUBBLICA ONLINE**

Tesi di laurea in

Comunicazione e Marketing

Relatore Prof: Pina Lalli

Correlatore Prof: Leda Guidi

Presentata da: Robertino Sperandio

Sessione
quarta

Anno accademico
2015-2016

INDICE

INTRODUZIONE	3
 PARTE PRIMA	
CAPITOLO 1	7
La storia	7
Comunicazione pubblica e la comunicazione delle istituzioni pubbliche	11
CAPITOLO 2	15
L'evoluzione della comunicazione pubblica nelle pubbliche amministrazioni	15
Legge 8 Giugno 1990, n° 142	17
Legge 7 Agosto 1990, n°241	19
CAPITOLO 3	21
URP: gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico	21
La Carta dei Servizi Pubblici	22
Le quattro "leggi Bassanini"	23
La prima legge Bassanini	24
La seconda legge Bassanini	25
La terza legge Bassanini	27
La quarta e ultima legge Bassanini	27
Legge del 7 Giugno 2000 n°150	28
CAPITOLO 4	31
Freedom of Information Acts	32
Dichiarazione dei Diritti in Internet	34
Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale	35

PARTE SECONDA

CAPITOLO 1	40
L'attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni	41
Reti civiche e Media Civici	44
Siti e portali istituzionali multicanale	47
CAPITOLO 2	53
Navigazione	53
Interazione	54
Usabilità, accessibilità e standard web	57

PARTE TERZA

CAPITOLO 1	65
Comune di Villacidro	67
Grafica e multimedialità del sito del comune di Villacidro	68
Analisi sezione "Amministrazione"	70
Analisi semiotica della sezione "Amministrazione"	72
Utilities	72
Analisi sezione "Servizi Online"	73
Analisi semiotica della sezione "Servizi Online"	76
Utilities	76
Analisi sezione "Villacidro"	77
Analisi semiotica della sezione "Villacidro"	78
Utilities	78
Analisi sezione "Community"	79
Analisi semiotica della sezione "Community"	81
Utilities	82
CAPITOLO 2	83
Comune di Anzola dell'Emilia	85
Grafica e multimedialità del sito del comune di Anzola dell'Emilia	86
Analisi sezione "Guida ai Servizi"	89
Analisi semiotica della sezione "Guida ai Servizi"	91
Utilities	91
Analisi sezione "L'Amministrazione"	92
Analisi semiotica della sezione "L'Amministrazione"	94
Utilities	94
Analisi sezione "La Città"	95

Analisi semiotica della sezione "La Città"	96
Utilities	97
Analisi sezione "Comunichiamo"	98
Analisi semiotica della sezione "Comunichiamo"	101
Utilities	101
CAPITOLO 3	102
I portali di Villacidro e di Anzola dell'Emilia a confronto	103
Usability Test	108
Linee guide per la creazione di un sito web di una Pubblica Amministrazione	111
CONCLUSIONI	114
BIBLIOGRAFIA	117
SITOGRAFIA	119

INTRODUZIONE

Con il presente lavoro mi sono posto l'obiettivo di analizzare il portale istituzionale del paese di Villacidro (mio comune di residenza) e il portale istituzionale di Anzola dell'Emilia (comune dalle dimensioni simili) andando a spiegare come il modello di comunicazione online sia in continua evoluzione e come sia necessario stare al passo con questo cambiamento.

La natura di questa analisi è quella di mostrare se oggi, i comuni di piccole dimensioni siano in grado di adattarsi alla trasformazione digitale e, in possesso degli strumenti giusti per rispondere in maniera adeguata alle nuove esigenze della società. Nella comparazione tra il portale di Villacidro e il portale di Anzola dell'Emilia andrò a mostrare le analogie, le diversità, i punti di forza e di debolezza di entrambi, cercando di verificare se rispondono adeguatamente agli standard web di usabilità, accessibilità e comunicazione, tali per essere considerati un portale istituzionale di qualità. In particolare andrò poi a stilare quelle che possono considerarsi delle linee guida utili per migliorare la qualità comunicativa e i servizi offerti dai portali istituzionali dei comuni di piccole dimensioni.

Nella prima parte del mio lavoro di tesi l'oggetto principale è la comunicazione pubblica. Un'introduzione necessaria attraverso le norme che, dagli anni '80 in poi hanno trasformato la comunicazione pubblica in elemento centrale all'interno delle Pubbliche Amministrazioni, per arrivare poi a parlare della legge 150/2000 e del nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale che ha, di fatto, rivoluzionato totalmente il rapporto tra cittadino/utente e Pubblica Amministrazione.

Nella seconda parte del lavoro andrò a focalizzare l'attenzione sulla comunicazione all'interno delle pubbliche amministrazioni, con la nascita delle prime reti civiche, dei siti web e della loro trasformazione in portali multicanale, che hanno cambiato e rinnovato i livelli di interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini. Andrò inoltre a focalizzare l'attenzione sull'importanza di fattori quali accessibilità,

usabilità e livello di interazione, spiegando gli standard web elencati da Nielsen e dal Governo Italiano, che dovrebbero essere rispettati da qualsiasi sito web e in particolare da quelli delle pubbliche amministrazioni.

Nella terza e ultima parte mi occuperò dell'analisi in maniera descrittiva, comparativa e valutativa dei due siti web oggetto della tesi: il portale di Villacidro e il portale di Anzola dell'Emilia.

Andrò ad approfondire le caratteristiche dei due portali, come struttura, informazioni e servizi offerti, analizzando gli aspetti più tecnici e misurabili come accessibilità, usabilità e qualità, previsti per un portale web istituzionale di livello. In questo modo evidenzierò i punti di forza, i punti di debolezza e i punti in comune tra i due portali, andando a stilare delle linee guida sui fattori da rispettare e migliorare per creare un portale web istituzionale di buon livello per un comune di piccole dimensioni.

CONCLUSIONI

Con questo lavoro di tesi ho voluto, prima di tutto evidenziare quanto sia importante il processo di comunicazione istituzionale online al giorno d'oggi, quanto la comunicazione pubblica debba servirsi sempre più delle nuove tecnologie messe a disposizione dall'evoluzione. Come primo lavoro è stato necessario chiarire il concetto di comunicazione pubblica, visto che ancora oggi esistono diverse discussioni a riguardo. Dal concetto di comunicazione pubblica ho percorso il mutamento delle Pubbliche Amministrazioni nel corso degli anni, in particolare a partire dagli anni '80 fino ad arrivare ai giorni nostri, con il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, vero e proprio simbolo del percorso di cambiamento avvenuto, soprattutto nel modo di comunicare, all'interno delle Pubbliche Amministrazioni. E se prima per comunicare si intendeva sufficiente fornire informazioni ai cittadini dalle PA, oggi il significato è profondamente cambiato. Oggi è importante parlare, ma lo è anche ascoltare. Le Pubbliche Amministrazioni devono necessariamente mettere il cittadino al centro di tutto e sono tenute non solo ad informarlo, ma anche ad ascoltarlo e capirlo, mettendo al primo posto i suoi bisogni e fornendo delle risposte ad-hoc.

Successivamente ho preso in analisi il portale del Comune di Villacidro, andando ad evidenziare pregi e difetti nella struttura e nei contenuti. Il sito non è gestito da una redazione e tutti i testi sono a cura dell'Amministrazione comunale, situazione che spiega in parte i tanti difetti del portale. In futuro è necessario senza dubbio aggiungere una redazione e ristrutturare completamente il portale, per renderlo idoneo alle "Linee guida di design per i servizi delle PA" pubblicate dal Governo Italiano. Alcune lacune importanti sono evidenziate nella sezione "Servizi Online" dove praticamente nessun servizio è realmente online, ma offre solo delle semplici informazioni sugli sportelli e sui servizi offerti. Per usufruire di questi servizi è necessario recarsi agli sportelli personalmente, rendendo di fatto offline i servizi

proposti come online. Principalmente sarebbe utile offrire la possibilità di segnalare guasti e problemi direttamente online, inviare suggerimenti e critiche e poter compilare i moduli direttamente sul sito web del Comune. Oltre a migliorare su questi punti di vista, il portale dovrebbe presentarsi con un font più grande, di colore nero su sfondo bianco, evitando l'utilizzo del testo sottolineato, facilmente confondibile con un link. Altri due difetti sono l'assenza della mappa del paese e l'assenza di una seconda lingua, verosimilmente la lingua inglese, che non consente la comprensione corretta dei contenuti a chi non parla discretamente la nostra lingua. Infine, dal punto di vista dell'accessibilità è necessario che la nuova versione sia responsive e si adatti quindi a tutti i dispositivi e browser da cui viene visualizzato e che vengano introdotti alcuni accorgimenti per semplificare la navigazione da tastiera, come l'attributo tabindex, che consente di navigare meglio tramite il tasto tab della tastiera, oppure accesskey che permettono, tramite una combo di tasti, di raggiungere determinate sezioni del sito o della pagina.

Per quanto riguarda il sito del Comune di Anzola dell'Emilia invece, si vede chiaramente che dietro c'è stato un piccolo lavoro di aggiornamento e che c'è una redazione che lavora sul portale. Molto buona la sezione dei servizi online, considerando che i mezzi (anche economici) di un piccolo comune sono differenti da quelli di una grande città. La homepage è troppo caotica, troppe immagini con scritte, che confondono il cittadino e spesso non permettono di trovare ciò che in realtà è proprio lì a portata di click. Infatti durante l'Usability Test, in molti si sono lamentati di questa disposizione che porta l'utente a vedere le immagini come dei banner pubblicitari, togliendo anche attenzione ai contenuti inseriti nel footer. Anche per il sito del Comune di Anzola dell'Emilia è necessario migliorare dal punto di vista dell'accessibilità, con un nuovo font adatto e delle dimensioni maggiori, oltre all'utilizzo di un tema responsive perché, come mostrano le ricerche, oggi il 73% delle persone usa internet dal proprio smartphone e nell'88% dei casi le persone non ritornano su un sito che non funziona.

Ovviamente i miei sono solo dei suggerimenti teorici, applicabili sulla carta ma che dovranno essere presi in considerazione da Amministrazione comunale e

sviluppatori web per vedere se e in quale misura possono essere applicati. Non avendo avuto a disposizione alcuni dati, come ad esempio il budget mensile a disposizione delle amministrazioni in analisi per la gestione del sito web, non è possibile stilare in maniera più accurata alcune conclusioni. Non escludo la possibilità di approfondire la questione con alcuni studi futuri, per portare avanti il percorso intrapreso con questa tesi e migliorare la comunicazione online del Comune di Villacidro e dei comuni di piccole dimensioni in generale.

Ritengo i risultati dell'analisi effettuata abbastanza soddisfacenti in quanto risponde alle domande che mi ero posto inizialmente: "il portale del mio Comune di residenza, si è adattato alla trasformazione digitale di questi anni? Come potrebbe migliorare?" e "Come dovrebbe essere strutturato un portale web di una Pubblica Amministrazione di un comune di piccole dimensioni?". Per trovare la risposta alle domande ho preso in analisi il portale di Anzola dell'Emilia, un comune di dimensioni simili a Villacidro, ho analizzato e confrontato i due portali, effettuato interviste ed evidenziato i pro e i contro di entrambi, per arrivare poi a stilare delle linee guida ideali da seguire per i comuni di piccole dimensioni. Queste linee guida sono, ovviamente, in piena sintonia con le linee guida proposte dal Governo Italiano e con tutti i requisiti da Nielsen sull'accessibilità e l'usabilità.

Voglio concludere ricordando che le amministrazioni devono avere la volontà di adeguarsi alle nuove tecnologie, utilizzando la comunicazione online per aumentare l'efficienza e rispondere ai bisogni dei cittadini in qualsiasi momento e situazione.

BIBLIOGRAFIA

ARENA G. (2001) *La funzione di comunicazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Rimini.

ARENA G. (1993) *Proposte per una riforma dell'amministrazione* in *Politica del Diritto*, fascicolo n° 3.

BOURDIEU P. (1984) *Questions de sociologie*, Minuit, Parigi.

CORBETTA P. (1999) *Metodologie e tecniche della ricerca sociale*, Il Mulino, Bologna.

COSENZA G. (2008) *Semiotica dei nuovi media*, Laterza, Roma.

DUVERGER M. (1998) *Sociologia della politica*, Sugarco, Milano.

FACCIOLI F. (2000) *Comunicazione pubblica e cultura del servizio. Modelli, attori, percorsi*, Carocci, Roma.

GARDINI G., LALLI P. (2009) *Per un'etica dell'informazione e della comunicazione: giornalismo, radiotelevisione, new media, comunicazione pubblica*, Franco Angeli, Milano.

GRANDI R. (2013) *Come si vincono le elezioni*, Carocci, Roma.

GRANDI R. (2001) *La comunicazione pubblica, teorie, casi, profili normativi*, Carocci, Roma.

GRANDI R. (2007) *La comunicazione pubblica, teorie, casi, profili normativi*, Carocci, Roma.

GUIDI L. (2016) *Comunicazione pubblica, tecnologie e media sociali*, materiale didattico interno.

GUIDI L. (2016) *La comunicazione pubblica e i servizi online: l'evoluzione di un ecosistema*, materiale didattico interno.

GUIDI L. (2016) *Non solo internet: dal portale web alla multicanalità*, materiale didattico interno.

LOVARI A., MASINI M. (2008) *Comunicazione pubblica 2.0: tecnologie, linguaggi, formati*, Franco Angeli, Milano.

MANCINI P. (1997) *Amministrare*, Il Mulino, Bologna.

MANCINI P. (1996) *Manuale di comunicazione pubblica*, Laterza, Roma.

MANCINI P. (1996) *Politics, media, and modern democracy: an international study of innovations in electoral campaigning and their consequences*, Praeger, Londra.

MAZZOLENI G. (2004) *La comunicazione politica*, Il Mulino, Bologna.

MERLONI F. (2002) *L'informazione nelle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Rimini.

MINETTI P. (2004) *La comunicazione pubblica: manuale per gli operatori degli enti locali*, Halley, Matelica.

MORCELLINI M., FATELLI G. (1994) *Le Scienze della comunicazione*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.

NIELSEN J. (1993) *Usability Engineering*, Academic press, Boston.

NIELSEN J. (2004) *Web Usability*, Apogeo, Milano.

NIELSEN J. (2006) *Web Usability 2.0, l'usabilità che conta*, Apogeo, Milano.

ROSITI F. (1982) *I modi dell'argomentazione e l'opinione pubblica*, Eri, Torino.

ROVINETTI A. (2010) *Comunicazione pubblica. Sapere & Fare*, Edizioni 24 ore, Milano.

ZACCARIA R. (1977) *Radiotelevisione e Costituzione*, Giuffrè, Milano.

SITOGRAFIA

<http://www.paolovidali.it/> ultima consultazione 13 ottobre 2016

[http://www.treccani.it/enciclopedia/l-evoluzione-della-comunicazione-vecchi-e-nuovi-media_\(Atlante-Geopolitico\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/l-evoluzione-della-comunicazione-vecchi-e-nuovi-media_(Atlante-Geopolitico)/) ultima consultazione 13 ottobre 2016

<http://www.amici-lincei.it/gazzetta-ufficiale-ridolfi.pdf> ultima consultazione 14 ottobre 2016

[https://it.wikipedia.org/wiki/Regno_di_Sardegna_\(1720-1861\)](https://it.wikipedia.org/wiki/Regno_di_Sardegna_(1720-1861)) ultima consultazione 14 ottobre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Mezzo_di_comunicazione_di_massa ultima consultazione 15 ottobre 2016

[https://it.wikipedia.org/wiki/Gazzetta_Piemontese_\(Regno_di_Sardegna\)](https://it.wikipedia.org/wiki/Gazzetta_Piemontese_(Regno_di_Sardegna)) ultima consultazione 15 ottobre 2016

[https://it.wikipedia.org/wiki/Regno_d'Italia_\(1861-1946\)](https://it.wikipedia.org/wiki/Regno_d'Italia_(1861-1946)) ultima consultazione 15 ottobre 2016

<https://it.wikipedia.org/wiki/Fascismo> ultima consultazione 17 ottobre 2016

<http://www.comune.jesi.an.it/MV/leggi/l142-90.htm> ultima consultazione 17 ottobre 2016

http://www.edscuola.it/archivio/norme/leggi/l142_90.html ultima consultazione 18 ottobre 2016

http://www.edscuola.it/archivio/norme/decreti/dlvo29_93.html ultima consultazione 19 ottobre 2016

http://www.servizi.cgil.milano.it/ARCHIVIO/2009/7/19930203_DLgs_0029_ContrattualizzazionePubblicoImpiego.PDF ultima consultazione 19 ottobre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Ufficio_per_le_relazioni_con_il_pubblico ultima consultazione 19 ottobre 2016

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1993-02-03;29> ultima consultazione 19 ottobre 2016

http://www.esteri.it/mae/it/ministero/servizi/sportello_info/normativa/decreto_29_93.html ultima consultazione 20 ottobre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/> ultima consultazione 20 ottobre 2016

<http://www.handylex.org/stato/d270194.shtml> ultima consultazione 20 ottobre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Principio_di_sussidiariet%C3%A0 ultima consultazione 20 ottobre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Franco_Bassanini ultima consultazione 20 ottobre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Leggi_Bassanini ultima consultazione 20 ottobre 2016

<http://www.leggioggi.it/2014/06/10/informazione-comunicazione-pa-dagli-urp-legge-bassanini/> ultima consultazione 20 ottobre 2016

<http://www.parlamento.it/parlam/leggi/97059l.htm> ultima consultazione 20 ottobre 2016

http://www.gazzettaufficiale.it/atto/corte_costituzionale/caricaArticolo?art.progressivo=0&art.idArticolo=3&art.versione=0&art.codiceRedazionale=098C0879&art.dataPubblicazioneGazzetta=1998-08-26&art.idSottoArticolo=0 ultima consultazione 20 ottobre 2016

<http://www.parlamento.it/parlam/leggi/00150l.htm> ultima consultazione 23 ottobre 2016

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2000-06-07;150!vig=> ultima consultazione 23 ottobre 2016

http://www.diritto.it/osservatori/comunicazione/comun_05.html ultima consultazione 23 ottobre 2016

<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/riforma-della-pa/04-02-2016/codice-dell%E2%80%99amministrazione-digitale> ultima consultazione 26 ottobre 2016

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2016/09/13/16G00192/sg> ultima consultazione 26 ottobre 2016

<http://www.forumpa.it/speciale-cad-inizia-la-fase-attuativa-lanalisi-di-fpa-e-dei-nostri-esperti> ultima consultazione 27 ottobre 2016

<http://www.eurocomunicazione.com/amministrazione-digitale-moderna-ed-efficace/> ultima consultazione 27 ottobre 2016

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/ALL/?uri=CELEX%3A52016DC0179> ultima consultazione 27 ottobre 2016

http://www.corrierecomunicazioni.it/pa-digitale/43351_il-nuovo-cad-e-legge-ecco-le-novita.htm ultima consultazione 27 ottobre 2016

<http://benedettosantacroce.directio.it/multimedia/approfondimenti/2016/09/21-nuovo-cad-in-vigore-dal-14-settembre-2016/> ultima consultazione 27 ottobre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Web_2.0 ultima consultazione 4 novembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-on-line/> ultima consultazione 4 novembre 2016

<http://www.forumpa.it/citta-e-territorio/la-comunicazione-pubblica-oggi-funzione-istituzionale-2-dot-0> ultima consultazione 4 novembre 2016

<https://it.wikipedia.org/wiki/E-democracy> ultima consultazione 4 novembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/multicanalita> ultima consultazione 7 novembre 2016

http://www.tecnoteca.it/tesi/democrazia/partecipazione/03/document_view/?page=2 ultima consultazione 10 novembre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Sito_web ultima consultazione 11 novembre 2016

http://semanticwikisun.sdf.unige.it/mediawiki/index.php/Sito_web ultima consultazione 11 novembre 2016

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/accessibilita> ultima consultazione 12 novembre 2016

<https://www.w3.org/WAI/> ultima consultazione 12 novembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-%20on-line/i-livelli-di-interazione-dei-servizi-on-line/> ultima consultazione 13 novembre 2016

<http://design.italia.it/linee-guida/usabilita/misurazione/> ultima consultazione 17 novembre 2016

http://www.camera.it/application/xmanager/projects/leg17/commissione_internet/dichiarazione_dei_diritti_internet_pubblicata.pdf ultima consultazione 2 febbraio 2017

http://www.economyup.it/innovazione/3352_carta-dei-diritti-in-internet-cos-e-e-cosa-cambia.htm ultima consultazione 2 febbraio 2017

<https://www.wired.it/attualita/politica/2015/07/28/carta-diritti-di-internet-mozione-parlamentare/> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://www.ilfattoquotidiano.it/2015/07/28/carta-di-internet-il-web-non-e-far-west-ma-luogo-di-garanzia-dei-diritti-fondamentali/1912655/> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://www.voxdiritti.it/carta-dei-diritti-di-internet-cosa-prevedera/> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://www.polisblog.it/categoria/carta-diritti-internet> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<https://www.nsa.gov/resources/everyone/foia/> ultima consultazione 3 febbraio 2017

https://it.wikipedia.org/wiki/Freedom_of_Information_Act ultima consultazione 3 febbraio 2017

https://en.wikipedia.org/wiki/Freedom_of_information_laws_by_country ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://www.unita.tv/focus/trasparenza-da-oggi-entra-in-vigore-il-foia/> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/riforma-della-pa/16-05-2016/foia-e-trasparenza-ora-e-legge> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://download.repubblica.it/pdf/2016/tecnologia/decreto-legislativo.pdf> ultima consultazione 3 febbraio 2017

<https://www.tuttocamere.it/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=421> ultima consultazione 3 febbraio 2017

http://www.repubblica.it/tecnologia/sicurezza/2016/05/19/news/ecco_il_testo_del_decreto_foia_la_trasparenza_della_pa_parte_da_Dicembre-140128514/ ultima consultazione 3 febbraio 2017

<http://blog.debiase.com/2013/05/05/media-civici-una-costellazione-di-iniziative-emergenti-il-codice-e-software-e-comportamento/> ultima consultazione 5 febbraio 2017

<http://blog.debiase.com/2013/10/17/media-civici-a-bologna-iperbole-2020/> ultima consultazione 5 febbraio 2017

<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/26-11-2009/direttiva-n-8-2009> ultima consultazione 10 febbraio 2017

<http://usabile.it/servizi/test-di-usabilita> ultima consultazione 10 febbraio 2017

<http://www.simonegiomi.com/cose-un-test-di-usabilita/> ultima consultazione 15 febbraio 2017

<http://www.sito-perfetto.it/nc/aggiornamenti-articoli-comunicazione-web/aggiornamenti-disponibili/articolo-selezionato/novita/come-fare-test-di-usabilita-a-basso-costo-39.html> ultima consultazione 15 febbraio 2017

<https://www.nngroup.com/articles/usability-metrics/> ultima consultazione 16 febbraio 2017

<http://www.comune.villacidro.vs.it/> ultima consultazione 23 febbraio 2017

<https://accessibilita.agid.gov.it/obiettivi-accessibilita/2016/comune-di-villacidro/61431> ultima consultazione 23 febbraio 2017

<http://www.comune.anzoladellemlia.bo.it/> ultima consultazione 23 febbraio 2017

<https://www.facebook.com/comuneanzolaemilia> ultima consultazione 23 febbraio 2017

<https://www.flickr.com/photos/comuneanzolaemilia/> ultima consultazione 23 febbraio 2017

<https://www.youtube.com/user/comuneanzola> ultima consultazione 23 febbraio 2017