

LA RICERCA - Siti internet istituzionali del Fvg, promossi e bocciati: bene i Comuni, meno bene le Province - L'interattività non decolla

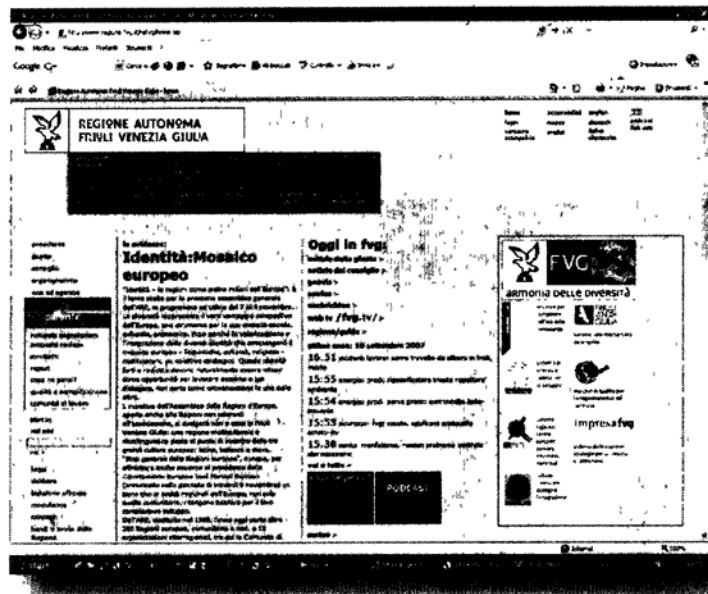
A Palazzo con un click

E' una pagella più che sufficiente. I siti istituzionali della nostra regione ottengono giudizi sfumati e differenti, ma comunque positivi. Per raggiungere l'eccellenza è necessario, però, puntare con più forza sull'interattività per costruire un dialogo continuo e costante con il cittadino e sfruttare tutte le potenzialità offerte dalla Rete. Questo, in sintesi, è il quadro che emerge dal monitoraggio 2007 del gruppo di lavoro del corso di laurea in Relazioni pubbliche dell'Università di Udine, coordinato dal professor Francesco Pira.

Un'indagine, quella dell'Ateneo del Friuli, che ha attraversato e analizzato i siti internet della Regione, delle Province e dei Comuni capoluogo. È la prima volta che in Friuli Venezia Giulia l'on line di questi tre livelli di governo del territorio viene messa sotto la lente d'ingrandimento.

“Il Monitoraggio, che si ripete ormai da diversi anni, è frutto di mesi di navigazione nel Web da parte del gruppo di lavoro dell'Università di Udine” spiega il professor Pira presentando la sua inchiesta. Quest'anno, per la prima volta, il gruppo di lavoro coordinato da Pira di cui ha fatto parte anche la dottoressa Vania Pistolozzi (coordinatrice didattica) ha voluto esaminare tutte le Province e i Comuni capoluogo della Regione.

I parametri guida dell'analisi sono quattro (grafica, usabilità, contenuti, comunicazione interat-



tiva), che rappresentano il metro di giudizio dei diversi siti monitorati.

Partendo dagli enti più vicini al cittadino, ovvero i Comuni, le valutazioni che emergono dalla ricerca vanno dal giudizio più che buono per il Comune di Udine, seguito in seconda battuta da quello di Pordenone, mentre, presentano alcuni elementi di sofferenza Trieste e Gorizia. Il sito internet del Comune di Udine ha una grafica friendly e di grande qualità allo stesso tempo. L'home page con la sezione a “portata di click” rappresenta un'innovazione efficace e dall'alto tasso di forza comunicativa, un vero e proprio servizio per

il cittadino. Promossa anche la completezza dei contenuti e l'usabilità, che corrispondono alle richieste della legge Stanca. L'interattività comincia a prendere una sua struttura, ci sono webcam, forum, sondaggi e tour virtuali della città. Non manca di elementi positivi nemmeno il web del Comune di Pordenone dove l'eleganza e l'organizzazione dei contenuti designano una buona home page. Per quel che riguarda interattività e usabilità i giudizi sono sufficienti.

In difficoltà gli strumenti per il dialogo con il cittadino, il principale gap è rappresentato dalla mancanza della newsletter.

Più basse le valutazioni per i Co-

muni di Trieste e Gorizia. Il primo non ha adeguato alle norme vigenti in materia l'usabilità e l'accessibilità, che rimangono quindi dei fattori che abbassano la valutazione finale. Il secondo, nonostante i miglioramenti, non è riuscito a colmare la “lacuna più importante, la mancanza di un menù di navigazione” come si legge nella ricerca. Interattività e accessibilità sono gli altri elementi di sofferenza che emergono con evidenza.

Se passiamo alle Province, il quadro che emerge è quello che vede i portali di Udine e Gorizia polarizzare i giudizi positivi per l'organizzazione e l'equilibrio dei contenuti per particolari funzioni come ricerca avanzata, forum e link, e in particolare per il sito del comune di Gorizia ha un buon panel di strumenti interattivi. Cupo, invece, il quadro per Trieste e ancor di più per Pordenone. La Provincia di Trieste presenta un portale poco accessibile, mentre, Pordenone è carente in diversi fattori, tra cui contenuti, aggiornamento e grafica.

Lo scenario, però, resta soddisfacente come sottolinea Pira, coordinatore della ricerca: “Anche quest'anno rileviamo come ci sono delle punte di eccellenza ma ancora il cittadino non è al centro degli interessi di tutti gli enti. Alcuni portali non crescono. Rileviamo a distanza di tempo gli stessi difetti”.

R.F.

Il portale della Regione

La rinnovata veste grafica non convince

La Regione Friuli Vg ha appena apportato un restyling grafico importante al portale. Non solo nella sua interfaccia, ma soprattutto nell'organizzazione dei contenuti. Il risultato, però, è poco soddisfacente. Da un lato viene promossa la comunicazione off line per valorizzare la ristrutturazione del portale e lanciare una sorta di campagna divulgativa per il web, ma dall'altro lato il sito presenta diversi gap come ci spiega Pira. "E' sicuramente positivo che il più importante ente, la Regione Friuli Venezia Giulia, abbia scelto di ristrutturare il portale e di lanciare una campagna di comunicazione per incrementare l'accesso dei cittadini ai servizi regionali, utilizzando anche testimonial di alto livello. Rimangono però delle perplessità che emergono dalle ore di navigazione fatte negli ultimi mesi". "Quello che convince meno - evidenzia Pira - è la logica di navigazione pensata per il portale regionale, soprattutto in riferimento alle aree tematiche. Una volta entrati nella sezione spariscono le aree tematiche e per recuperarle occorre tornare obbligatoriamente all'home page. In questo modo la ricerca dei contenuti,



Francesco Pira

tanti e di qualità, risulta per il cittadino molto complicata". Tuttavia, è premiata la qualità e l'eccellenza all'interattività con l'aggiunta di nuovi servizi e la sperimentazione di nuove forme di comunicazione attiva con i cittadini. Come per esempio la sezione trasparente che permette di postare reclami e suggerimenti, partecipare a gruppi di lavoro, indagini e sondaggi, oltre che alla web tv.

Un sito quello della Regione Friuli Vg, che presenta un buon livello di qualità per quel che riguarda gli aspetti di innovazione e sfrutta delle potenzialità dialogiche delle Rete, ma presenta un deficit nell'organizzazione dei contenuti. Ma a tutto c'è rimedio: nella legge del web, infatti, basta vivere ogni esperienza come un cantiere aperto.

LEGENDA:

- scarso
- insufficiente
- sufficiente
- buono
- ottimo

Monitoraggio siti internet regionali e locali 2007

	GRAFICA	USABILITA'	CONTENUTI	INTERATTIVITA'	GIUDIZIO GLOBALE
REGIONE FVG	●●●● 1/2	●●●● 1/2	●●●●●	●●●●●	●●●●
PROVINCIA DI TS	●●●	●● 1/2	●●●●	●● 1/2	●●●
PROVINCIA DI UD	●●●●	●●●	●●●●●	●●● 1/2	●●●●
PROVINCIA DI GO	●●●●	●●●●	●●●●●	●●● 1/2	●●●●
PROVINCIA PN	●●	●●	●● 1/2	●●●	●● 1/2
COMUNE DI TS	●●●	●● 1/2	●●●●	●●●	●●●
COMUNE DI UD	●●●●●	●●●●	●●●● 1/5	●●●● 1/5	●●●● 1/2
COMUNE DI GO	●●● 1/2	●●●	●●● 1/5	●●●	●●●
COMUNE PN	●●●●	●●● 1/2	●●●● 1/2	●●● 1/2	●●●●