



Si tratta di un'opera unica che analizzava con rigore scientifico e comunicativo i siti internet di tutte le Prefetture italiane, mettendone in evidenza pregi e difetti, prima dell'avvento della riforma che ha omogeneizzato e riordinato l'impianto base di tali siti

L'indagine ricognitiva sullo stato di salute dei siti internet delle Prefetture italiane è stata realizzata utilizzando 26 pattern di valutazione. Oltre 2000 i giudizi in valore numerico, circa 110 i grafici sinottici realizzati. Tale imponente analisi è stata condotta con l'elaborazione grafica di Massimo Geria.

Dibattere la tematica sulla valenza della comunicazione istituzionale via web a terzo millennio già iniziato potrebbe apparire come dedicarsi ad un argomento scontato e superato perché ampiamente metabolizzato e definitivamente risolto. In realtà le amministrazioni pubbliche italiane, pur presentando indubbi casi di eccellenza sotto tale profilo, presentano ancora carenze e addirittura assenze comunicative sulla Rete piuttosto gravi, che mettono seriamente a repentaglio il ciclo virtuoso, oramai indefettibile, della comunicazione tra apparati pubblici, cittadini ed imprese oltre che tra le stesse strutture pubbliche. L'attenzione di questo studio è rivolta dapprima alla comunicazione web degli apparati del Ministero dell'Interno, che dopo una fisiologica fase di autoreferenzialità on line, oggi è approdata ad impostazioni decisamente evolute e complessivamente in grado di interrelazionare validamente con la cittadinanza utenza, per poi concentrarsi sulla ricognizione dei siti internet delle Prefetture, *punctum dolens* dell'intero quadro comunicativo considerato; infatti la ricognizione avviata nel contesto del presente studio, datata settembre 2007, ha evidenziato come su 103 prefetture soltanto 85 risultassero dotate di un sito internet, tre dei quali in fase di allestimento o integrazione, e molti di quelli realizzati risultassero modesti nell'impostazione, carenti nei contenuti, approssimativi nella grafica, incompleti e molto spesso non aggiornati, andando così a rappresentare un tipico esempio dell'effetto boomerang che porta un servizio utile, a degenerare a livello di fastidioso disservizio.



Quanto è importante che ogni la nostra prefettura disponga di un sito accessibile, completo, aggiornato, semplice, a misura di cittadino? Moltissimo e non solo in termini di visibilità, modernità, trasparenza ed efficienza dell'apparato amministrativo di cui è in ogni caso vetrina ma secondo un profilo ben più profondo e significativo che va ad incidere sul livello di civiltà e sullo stile di vita dell'intera collettività di riferimento. Infatti dello stile di vita di una comunità fa parte integrante anche il rapporto con le istituzioni parametrato ai cosiddetti eventi della vita, quali la nascita, gli studi, il matrimonio, la sanità, il lavoro ed altro ancora, nei quali rilevano particolarmente la modernità organizzativa, l'efficacia e l'efficienza delle istituzioni, da una parte, e, dall'altra, la crescita culturale, cognitiva (informata ed informatizzata) della popolazione. Se su quest'ultimo fronte sono state intraprese numerose azioni incentivanti l'alfabetizzazione informatica, sul versante pubblico non può di certo mancare una impostazione moderna, efficace, chiara e funzionale della informazione e della comunicazione istituzionale con gli utenti. Questo studio mira in concreto a dare una risposta puntuale all'interrogativo "a che punto siamo con i siti delle nostre prefetture?", ossia è necessario intervenire in via generale ovvero su singole situazioni palesemente deficitarie per raggiungere l'obiettivo di civilizzazione e di crescita in parola? Una prima risposta a tali interrogativi può trovare certamente spunti utili proprio in una attenta valutazione degli elementi emersi dalla ricognizione realizzata e dalla proiezione in concreto, grazie alla raccolta delle *best practices*, di

una sorta di sito ottimale ed adattabile a tutte le prefetture. Questo prototipo deve possedere alcuni connotati minimi di accessibilità, interattività, fruibilità non derogabili, ai quali ogni prefetto, ogni struttura dell'UTG saranno liberi di aggiungere quei servizi e quei "pulsanti" ulteriori, conformi alla peculiarità di ogni realtà provinciale amministrata. L'analisi dei siti delle Prefetture-UTG non è stata improntata ad un metodo meramente empirico, che può condurre ad un giudizio positivo diffuso sul livello dei media valutati, ma si fonda su una impostazione di tipo scientifico mutuata dal professor Martelli dell'Università di Palermo, il quale, prendendo spunto dalla "teoria relazionale" in campo sociologico, ha individuato quattro macroaree di valutazione, attinenti alle componenti Persuasoria, Comunicativa, Comunitaria ed Identitaria di ogni sito, fondate su un consistente numero di indicatori che conducono ad un giudizio finale sostanzialmente tecnico, sufficientemente attendibile, "soggettivamente oggettivo" come lo stesso docente, con approccio ossimoro, definisce il suo metodo di giudizio.

I risultati della ricognizione sono sicuramente interessanti ed evidenziano situazioni e tendenze da tenere nella debita considerazione, prima tra tutte quella concernente la realizzazione del sito in termini di risorse umane, tecniche e finanziarie e soprattutto l'avvalimento o meno di società o esperti esterni, portando un contributo importante nel dibattito tra *insourcing ed outsourcing*



Alcune risultanze ribaltano molte diffuse considerazioni dell'opinione pubblica; ad esempio è segnale di grande interesse la considerazione che numerosi siti eccellenti riguardino le prefetture meridionali, ribaltando le ataviche critiche di inefficienza e non modernità delle strutture pubbliche del nostro sud, mentre, in altra ottica, non si può sottacere il grave ritardo comunicativo su rete delle prefetture di alcune grandi città. La matita rossa meriterebbero i siti istituzionali che non indicano gli indirizzi di posta elettronica dei referenti degli utenti nei vari servizi della prefettura, che non dialogano con i cittadini, che riportano in primo piano notizie oramai superate. Per i siti non accessibili, ossia non fruibili da parte degli utenti disabili, il segno di voto deve esser e doppiamente rosso, essendo questo un requisito obbligatorio imposto dalle nostre autorità informatiche, CNIPA in testa, come anche dalle direttive europee in materia. Se

questi sono i gap, le zone d'ombra da correggere, non possiamo non evidenziare i numerosi casi di eccellenza di siti in grado di fornire all'utente servizi di qualità mediatica ulteriori rispetto agli standard che caratterizza la fruibilità ordinaria in termini di contenuti, grafica e navigabilità. Si allude alla presenza di database, di motori di ricerca, di utilizzazione di forum e di chat con esperti, di tour virtuali all'interno della prefettura, di notizie storiche, socioeconomiche della provincia e dei comuni ad essa correlati.