

Siti utili e ben fatti

Urp degli Urp 2011

- 1. Il perimetro logico del nostro ragionamento:**
 - Siti pubblici «ben fatti» tra linee guida e idee innovative
 - Siti pubblici e uso dei social media: criticità
- 2. Esempi virtuosi secondo i comunicatori pubblici**
- 3. Consigli e indicazioni degli esperti**

1.

Il perimetro logico del nostro ragionamento

Siti pubblici «ben fatti» tra linee guida e idee innovative

Le linee guida: indirizzi sull'usabilità

- [Le linee guida 2011](#) sono indirizzi dati alle amministrazioni per migliorare la qualità dei siti pubblici

Superare il sito internet: la presenza online

- Chi studia e pensa alle 'smart city' ritiene che sia importante una [presenza più ampia e interattiva on line](#), al di là del singolo sito istituzionale

Siti pubblici e uso dei social media: criticità

- La Home Page è biglietto da visita e crocevia
- Comunicazione politica e istituzionale hanno confini distinti
- Diffuso il ritardo culturale: pubblichiamo sul web come fosse un libro
- E' ancora lontana la cultura dell'usabilità cioè dell'utente al centro
- La bellezza serve per veicolare un messaggio
- Serve un coordinamento e una istituzionalizzazione dei social media
- Non sono chiari gli obiettivi di pagine social: qual è la mission?
- Indicazioni di policy per l'interazione e la risposta
- Linguaggio troppo burocratico
- Il posting non è frequente e non è chiaro a chi è delegato
- Il coordinamento con altri social media e con il sito istituzionale
- Non c'è apertura ai cittadini per commenti e posting in bacheca quindi l'uso delle piattaforme è ancora top down

2.

Esempi virtuosi secondo i comunicatori pubblici

Esempi virtuosi secondo i comunicatori pubblici

I partecipanti alle attività 2011 di UrpdegliUrp hanno stilato un elenco dei siti e delle esperienze 'social' ritenute più interessanti per:

- Semplicità e immediatezza
- Chiarezza e buona struttura
- Interazione e interattività
- Trasparenza
- Bellezza
- Capacità di coordinamento
- Linguaggi
- Uso strategico dei media
- I confini (*tra comunicazione politica e istituzionale*)

Semplicità e immediatezza

Siamo fortemente orientati alla Home Page minimalista tutta contenuta in una schermata (Paola Conti - comune di Roma)

-Governo britannico: design semplice e immediato

<http://www.number10.gov.uk/>

-Inps: immediatezza pur nella ricchezza di servizi e contenuti

<http://www.inps.it/>

-Comune di Perugia: hp come gate di accesso con tre grandi pulsanti

<http://www.comune.perugia.it/>

-Comune di Torino: hp compatta (versione 150 unità anno 2011)

<http://www.comune.torino.it/>

-Comune di Pordenone: spaziatura dei testi e scelta dei menu

<http://www.comune.pordenone.it/>

-Comune di Como: motori di ricerca interni al sito

<http://www.comune.como.it/>

-Ministero della Giustizia: contenuti semplici

<http://www.giustizia.it/>

-Stato della Utah: design

www.utah.gov

Chiarezza e buona struttura

Una buona categorizzazione delle informazioni aiuta, a volte, in un sistema in cui la ricerca semantica non è ottimale (Paola Galluzzo - Comune di Udine)

-Comune di Torino

<http://www.comune.torino.it/>

-Comune di Napoli

<http://www.comune.napoli.it/>

-Comune di Parma: in particolare per come sono presentati i servizi on line in home page

<http://www.comune.parma.it/>

-Comune di Bologna

<http://www.comune.bologna.it/>

-Governo francese

<http://www.service-public.fr/>

Interazione e interattività

Va bene l'integrazione ma ci vuole un buon sistema di gestione interna in grado di dare poi le risposte ai cittadini (Cecilia Agostini - Comune di Arezzo)

-Inps: qualità dei servizi offerti

<http://www.inps.it/>

-Comune di Catania: 'la stanza del cittadino'

<http://etnaonline.comune.catania.gov.it/edemocracy-portale/>

-Comune di Pontedera: sistema delle segnalazioni

<http://www.comune.pontedera.pi.it/manutenzioni/>

-Comune di Udine: molteplici opportunità di interazione

<http://www.comune.udine.it/>

-Comune di Ferrara: mappa delle opere

<http://servizi.comune.fe.it/index.phtml?id=3952>

-Decoro Urbano

<http://www.decorourbano.org/>

-Comune di Venezia per Comune web 2.0

<http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/21871>

-Comune di Spello: Facebook come strumento di customer care

<http://it-it.facebook.com/comunedispello>

Trasparenza e 'bellezza'

Il sito di un comune per essere usabile deve essere un sistema di home page (Franco Carcillo - Comune di Torino)

-Senato italiano

<http://www.senato.it/>

-British Library

<http://www.bl.uk/>

-Regione Emilia Romagna: Adotta una parola

<http://adottaunaparola.it/>

Capacità di coordinamento

*I social network rivoluzionano il concetto di target, sono loro che raggiungono te
(Alessia Tronchi - Comune di Monza)*

- **Circondario Empolese Valdelsa: omogeneità dei siti**
<http://www.empolese-valdelsa.it/>
- **Comune di Genova: strategia sui social**
<http://www.facebook.com/Comune.di.Genova>
- **Governo di Catalogna: uso dei social**
<http://www.gencat.cat/xarxessocials/en/index.html>

I linguaggi

- *Con i social network bisognerebbe lavorare con le emozioni. Persone e non palazzi su Fb (Alessia Tronchi - Comune di Monza)*

Uso strategico dei media

Facebook e Twitter sono il ponte fra dove stanno le persone e dove stanno le informazioni (Giulia Bimbi - Circondario Empolese Vald'Elsa)

Comune di Milano – copia e incolla

<http://www.facebook.com/pages/COPIA-E-INCOLLA-X-Milano-idee-in-Comune/117067281725004>

I confini

Difficile mantenere una chiara linea di demarcazione fra la comunicazione di servizio e quella politica.

Comune di Genova: distinzione efficace fra area servizi e area comunicazione
<http://www.comune.genova.it/>

3.

Consigli e indicazioni degli esperti

- [Cosa significa fare un sito 2.0](#) (durata: 4':15'')

Stefano Epifani, Università La Sapienza

- [Social media e pubbliche amministrazioni](#)

Annalisa Collacciani, esperta di social media

- [La presenza delle amministrazioni locali sui social media](#) (durata: 2':37'')

Alessandro Lovari, Università di Siena

- [I Comuni italiani su Facebook: i casi di Modena, Reggio Emilia, Rimini e Venezia](#)

Lorenza Parisi, Università di Siena

