
Che cosa si trova in questa Guida

Ma prima, che cosa non si trova. Non è stato possibile per ragioni di tempo e di risorse, trattare la comunicazione on line sotto due fondamentali aspetti: quello relativo alle reti intranet e quello relativo alle reti civiche. Naturalmente, si tratta di una non inclusione solo tematica, in quanto il contenuto di questa Guida, in termini di principi, indicazioni e approfondimenti concettuali e metodologici, può essere utile anche su questi versanti.

A chi si rivolge. Con lo sviluppo della Società dell'Informazione e dello Stato digitale la comunicazione istituzionale diventa anche "comunicazione istituzionale on line". L'URP e' l'Ufficio che l'ordinamento italiano individua quale strumento e struttura principale di comunicazione istituzionale. Questa Guida, per il particolare valore di proposta che riveste, in ultima istanza, per il possibile riorientamento delle funzioni di questi Uffici, si rivolge principalmente ai responsabili e agli addetti URP. Ma essa può essere utilizzata anche da tutti gli operatori della comunicazione delle pubbliche amministrazioni che vogliono servirsi di uno strumento per migliorare la qualità dei contenuti, del linguaggio e del rapporto dei siti web pubblici o di pubblica utilità con i cittadini e le imprese.

Di che cosa tratta. La Guida si divide in una Introduzione, cinque capitoli e due appendici. Essa comprende testi che pur legati da tema e finalità pratica, come conviene ad un testo orientato all'uso, risultano di genere diverso. Riflessioni preliminari di natura teorica, professionale e metodologica: **Introduzione**; strumenti di conoscenza dello scenario, con dati anche originali presentati per la prima volta in questa pubblicazione, come quelli della ricerca condotta dal Laboratorio, che ha avuto ad oggetto la presenza degli URP sul Web rilevata più in dettaglio delle ricerche condotte in precedenza: **Capitolo primo**; strumenti di orientamento operativo, come un Vademecum: **Capitolo secondo**; esperienze di casi concreti, come quelli delle amministrazioni partecipanti e oggetto del lavoro di benchmarking condotto a monte della stesura di questa Guida: **Capitolo terzo**; rassegna di metodi e analisi della qualità sul Web: **Capitolo quarto**; overview introduttive sui principali temi o parolechiave della comunicazione telematica: **Capitolo quinto**. Infine, la Guida, oltre a fornire un corposo apparato di supporto - **Terminologia**, **Sitografia** e **Norme di riferimento** -, dedica due **Appendici** all'approfondimento delle regole di aspetti decisivi per la qualità della comunicazione su Web come l'accessibilità e il web-writing.

Da dove nasce. I testi qui contenuti sono il frutto di discussioni, approfondimenti e ricerche sul campo dei partecipanti al Laboratorio di benchmarking URPdegliURP su "La qua-

lità della comunicazione pubblica su Internet” che si è svolto dal mese di ottobre 2002 al mese di febbraio 2003, presso il Dipartimento della Funzione Pubblica (si sono tenute successivamente alcune riunioni di coordinamento e messa a punto editoriale). Il Laboratorio, che ha proseguito una serie dedicata a diverse tematiche, si inquadra in una più ampia attenzione al tema delle competenze professionali dei comunicatori pubblici, che ispira una delle linee strategiche di URPe degliURP. Ha rappresentato in sostanza l’ultima “sessione” di un confronto “permanente” di esperienze nella PA, volto a sviluppare visioni innovative, a diffondere know how, condividere strumenti professionali con il concorso delle migliori pratiche del network dei comunicatori pubblici. Il Laboratorio ha quindi fornito il materiale per la pubblicazione di questo secondo numero della collana URPe degliURP “Strumenti”, che segue il primo distribuito nel corso del 2002 intitolato: “Ascolto dell’utenza e valutazione dei bisogni”.

Hanno partecipato ai lavori del Laboratorio e alla redazione dei testi della Guida:

Cecilia Agostini – Comune di Arezzo
Ivano Bonacini – Comune di Reggio Emilia
Roberto Ellero - Regione Veneto
Nicoletta Filiberti – Comune di Cremona
Giovanni Grazia – Regione Emilia Romagna
Maria Guarini – Ministero delle Comunicazioni
Rosa Lupinacci – Comune di Modena (Consorzio In&Co)
Marina Mancini – Comune di Granarolo dell’Emilia
Giuseppe Mascetti – AIPA
Paolo Merialdo – Università degli Studi “Roma Tre”
Catia Merighi – Comune di Bologna (fino al dicembre 2002)
Marta Pieroni – RUR – Censis
Elena Tabet – Presidenza del Consiglio – Centro Tecnico

Coordinatore del Laboratorio:

Emilio Simonetti - Dipartimento della Funzione Pubblica

Metodologo di benchmarking:

Paolo Testa – Consulente

Docente esperto:

Claudio Forghieri - Comune di Modena

Tutor organizzativo:

Francesca Casini - Centro Studio e Lavoro “La Cremeria”

Gruppo che ha realizzato la ricerca sul Web della Parte 1.4: Elena Tabet (coordinamento tecnico), Francesca Casini, Paolo Merialdo, Marta Pieroni, Mariassunta Presutti, Lorenza Scotti, Emilio Simonetti, Fiorella Luisa Saggese.

*La versione elettronica di questa pubblicazione e il testo completo delle schede di caso del **Capitolo terzo**, sono disponibili per il download sul sito del progetto URPe degliURP: www.urp.it.*