

Polizia di Stato

Web e P.A.: poliziadistato.it un sito pensato per tutti

Ogni anno un monitoraggio analizza i siti web della pubblica amministrazione con l'obiettivo di individuare pregi e difetti dei portali italiani e stranieri. La ricerca, svolta dall'università di Udine, è condotta da un gruppo di lavoro coordinato dal professor Francesco Pira nell'ambito dei corsi di Comunicazione e Relazioni Pubbliche. "Un'iniziativa nata una decina di anni fa per unire l'approccio teorico all'attività di laboratorio sulla comunicazione istituzionale" spiega il professore che ha presentato la ricerca ieri alla Fiera del Levante di Bari.

Ma quali parametri e criteri vengono tenuti in considerazione per fare questo monitoraggio?

Per l'analisi vengono presi in considerazione 4 aspetti fondamentali: grafica, contenuti, usabilità e accessibilità, interattività e alla fine si esprime un giudizio complessivo.

Il sito della Polizia di Stato ha avuto un giudizio d'eccellenza: quali i motivi?

Sì, il sito della Polizia di Stato così come quello dei carabinieri ha avuto sempre un risultato lusinghiero che è cresciuto negli anni. Nel vostro sito ho sempre notato una sensibilità molto particolare nel cercare un contatto diretto con i cittadini e nel voler offrire servizi attraverso il web. Questa, secondo me, è la "mission" che devono avere i siti istituzionali. Inoltre quello che mi colpisce è che tutto questo viene fatto con risorse interne senza appalti a ditte esterne.

Un sito in crescita dunque www.poliziadistato.it che ha raggiunto alcuni punti di forza?

Certamente sì. È un portale che negli anni ha cercato sempre più il contatto con i cittadini, che ha reso più gradevole l'immagine della polizia e che ha cercato di rispondere alle esigenze di chi naviga sul sito: dai bambini a chi vuole entrare in polizia al cittadino comune che cerca informazioni. Insomma un sito non solo fatto ma anche pensato che ha contenuti ben distribuiti e ben scritti e organizzati in modo da potere raggiungere le informazioni che si cercano, senza perdersi.

Per quanto riguarda l'accessibilità?

L'accessibilità e l'usabilità sono due parametri molto importanti. È fondamentale che su un sito della Pubblica amministrazione possano navigare e trovare informazioni e servizi anche persone con qualche disabilità. In più c'è una legge dello Stato che obbliga la Pubblica amministrazione in questo senso.

Ma nel confronto con i siti istituzionali europei sembra che l'Italia sia ancora indietro? Qual è la differenza? E cosa si può fare per adeguarsi?

I siti dei governi europei hanno uno spirito di servizio ancora più forte e il loro principale obiettivo è quello di fornire ai cittadini quello che cercano: documenti, moduli, contatti e così via. Quello che si può fare da noi è valorizzare le buone pratiche e cercare di lavorare insieme per rafforzare le esperienze positive. In più una cosa importante sarebbe uscire dal provincialismo tutto italiano, rendendosi conto che siamo in Europa e che ci leggono da tutto il mondo. È importante dunque avere versioni in varie lingue e pensare che l'utente di oggi non è più quello di ieri: è evoluto, entra, cerca, trova, vuole un contatto.

E il sito della polizia come può migliorare?

Bisogna insistere sui servizi al cittadino e riuscire a spostare anche la linea dal centro alla periferia nel

senso che i servizi offerti sul sito nazionale devono trovare un riscontro anche sui siti delle questure.
Le varie tipologie di servizi devono essere disponibili anche a livello locale dalle varie questure.

17/09/2008