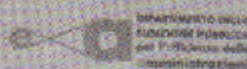


**Comunicazione  
Pubblica  
Usabile**

**Usabilità per la comunicazione pubblica**

Orientarsi nella progettazione e nella valutazione dei siti web istituzionali



que, non è delle migliori.

Eppure secondo l'indagine realizzata dal Censis, "Cittadini digitali 2005", presentata in occasione del *Forum PA*, oltre **sei milioni** di cittadini consultano i siti di ministeri e comuni, **cinque milioni** i siti delle regioni e **sette** quelli di enti pubblici erogatori di servizi specifici (dall'Inps, alle Asl). Questi dati dovrebbero indurre le PA a realizzare siti facili da usare.

Un tale strumento per la valutazione della qualità della comunicazione istituzionale dei siti web delle pubbliche amministrazioni è stato presentato a Roma, lo scorso 11 maggio, al *Forum PA*.

"CPU (comunicazione pubblica usabile) - Usabilità per la comunicazione pubblica" è il titolo del progetto, un cd-rom, (visionabile anche on line <http://cpusabile.officinedigitale.it>) che si inserisce in una linea di lavoro che il progetto URPdegliURP, promosso dal dipartimento della Funzione pubblica

e dalla regione Emilia Romagna, ha deciso di dedicare alla qualità della comunicazione sul web.

Si tratta di un cd-rom multimediale contenente un libro, una mappa, un tutoriale, testi introduttivi e di approfondimento ed interviste ad esperti del settore.

Al centro del prodotto, il tema dell'usabilità dei siti web istituzionali. Torniamo a quel 60% di utenti che non vengono soddisfatti da siti poco usabili. Se il cittadino non riesce a reperire l'informazione di cui ha bisogno significa che il ricorso al sito web è stato fallimentare e la pubblica amministrazione non è riuscita ad essere trasparente e a rispondere ad una necessità dell'utente.

Qual è dunque lo stato dell'arte? Ancora una volta a tentare di dare una risposta è il progetto di URPdegliURP: nel cd-rom, infatti, è possibile consultare *UsabilitàItalia*, la prima mappa dell'usabilità e dell'accessibilità dei siti della pubblica

amministrazione italiana. Si tratta di un'indagine elaborata senza finalità di carattere strettamente scientifico-statistico, che non ha avuto finalità valutative, per la quale non è neppure stata adottata una particolare metodologia d'indagine, ma è piuttosto una empirica ricognizione on line, una sorta di istantanea, che ha permesso di fotografare i numeri complessivi del quadro esistente e riconoscere le esperienze "eccellenti".

Più di **460** i siti visionati (dati aggiornati a febbraio 2005, sul doppio canale costituito dal web e dal contatto diretto con la fonte) tra amministrazioni centrali, regioni, province, comuni, università e camere di commercio. Dalla verifica emerge tuttavia un quadro interessante e significativo, fatto di realtà disomogenee anche se in progressivo miglioramento e sempre più attento alla qualità della comunicazione on line.

Tra i **110** siti identificati come quelli impegnati in questo percorso di qualità, **12** rappresentano le eccellenze, in altre parole sono stati individuati come siti "accessibili e usabili", su cui sono stati condotti test di usabilità che hanno portato al restyling dell'interfaccia; **17** sono quei siti nell'ambito della cui gestione si è in procinto di realizzare test di usabilità o che, se condotti, non hanno ancora dato luogo alla ri-progettazione dell'interfaccia e **81** sono i siti che espongono le dichiarazioni di accessibilità o presentano una versione "solo testo".

Il quadro che va emergendo è quello di una maggiore attenzione alla qualità dei siti istituzionali nell'ottica della trasparenza, dell'efficacia e dell'efficienza delle informazioni e dei servizi rivolti ai cittadini tramite il web.

Negli ultimi anni, a partire dal