

## Intervista a Francesco Pira

Cenni biografici: **Francesco Pira**, esperto di comunicazione, ex capo ufficio stampa a Videomusic, lavora attualmente presso la vice presidenza della Regione Toscana. Collaboratore all'attività didattica dell'Istituto Superiore di Comunicazione di Milano, è titolare delle cattedre di Teorie tecniche della comunicazione di massa e di Teorie e tecniche della comunicazione pubblica presso il corso di laurea in Scienze della Comunicazione dell'Università di Trieste. Collabora inoltre con diversi periodici ed è autore del libro *Come creare un ufficio stampa* (Sperling & Kupfer 1997).

Alcuni studenti del corso di laurea in Scienze della Comunicazione di Trieste, coordinati dal loro docente Francesco Pira, hanno condotto recentemente un monitoraggio sui siti web dei ministeri italiani. L'indagine, approdata anche sulle pagine della stampa, ha delineato un quadro di luci ed ombre. Ne abbiamo parlato con il responsabile della ricerca che ha messo in luce come l'importanza per la progettazione stia soprattutto in un'attenta analisi a monte delle esigenze dei cittadini. Qui di seguito è riportata la scheda riassuntiva con i risultati del monitoraggio e le valutazioni espresse in chioccioline mentre l'intera ricerca è disponibile in rete su [www.angelfire.com/sc/pubblica/](http://www.angelfire.com/sc/pubblica/)

	Grafica	Fruibilità	Contenuti	Comunicazione interattiva	Giudizio globale
<a href="http://www.camera.it">www.camera.it</a>	@@@	@@1/2	@@@	@@@	@@1/2
<a href="http://www.senato.it">www.senato.it</a>	@@@@1/2	@@@@@	@@@@1/2	@@@	@@@@1/2
<a href="http://www.palazzochigi.it">www.palazzochigi.it</a> [*]	@@	@1/2	@1/2	@	@@
<a href="http://www.mininterno.it">www.mininterno.it</a>	@@@	@@1/2	@@@	@	@@@
<a href="http://www.finanze.it">www.finanze.it</a>	@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@1/2
<a href="http://www.sanita.it">www.sanita.it</a>	@@@@@	@@@@1/2	@@@@@	@@1/2	@@@@1/2
<a href="http://www.istruzione.it">www.istruzione.it</a>	@@@@@	@@@	@@1/2	@1/2	@@1/2
<a href="http://www.beniculturali.it">www.beniculturali.it</a>	@@@	@@@@@	@@1/2	@	@@@
<a href="http://www.regione.veneto.it">www.regione.veneto.it</a>	@@@@@	@@1/2	@@@	@@@	@@@
<a href="http://www.regione.fvg.it">www.regione.fvg.it</a>	@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@	@@@@@

[\*] [www.palazzochigi.it](http://www.palazzochigi.it) è stato rinnovato pochi giorni dopo il monitoraggio

*Professor Pira, ci può dire qual è in sintesi la situazione della comunicazione pubblica on line?*

Che esistono dei siti in apparenza belli ed altri no. La nostra ricerca ne ha soltanto preso in esame alcuni. Tra questi, molti sono facilmente fruibili da parte dei cittadini ed alcuni non lo sono per niente. Mi spiego meglio: a visitare e giudicare i siti, stabiliti i parametri insieme, sono stati gli studenti e quindi giovani abituati all'uso ed al linguaggio di Internet, e non sempre i giudizi sono lusinghieri. Diciamo che abbiamo voluto invertire la massima di Marco Aurelio: "lasciate l'errore altrui dove si trova!"

*Nella vostra indagine si parla di interattività nell'accezione del rapporto bidirezionale che dovrebbe sussistere tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino. Ma è proprio sul parametro dell'interattività che i siti monitorati hanno conseguito il punteggio più basso. A cosa è dovuto questo fatto?*

Al fatto che spesso i siti sono pensati dagli informatici e non da esperti di comunicazione. Questo è un problema che esiste in moltissimi dei siti degli enti pubblici dove magari ci sono delle buone intuizioni o delle buone intenzioni, ma rimangono tali. Quello che ci ha fatto piacere è che alcuni di questi enti ci hanno chiamato, hanno voluto leggere la ricerca e ci hanno chiesto se in futuro li possiamo rimonitorare. Ad esempio il Senato tra poco sarà rivisto, e dopo gennaio rivorrebbero un parere....

*Quali sono gli altri parametri tenuti in considerazione nel vostro monitoraggio?*

Vorrei rigirarle la domanda: lei come cittadino cosa si aspetta da un sito? Ecco noi abbiamo voluto attraverso giovani cittadini che però studiano scienze della comunicazione e che sono a buon punto nel percorso universitario cercare nei siti quello che i cittadini cercano e non sempre lo abbiamo trovato.

*Ritiene che la comunicazione web sia sottovalutata dalle istituzioni o che si preferiscano ancora i media tradizionali?*

No. Ritengo che come tutte le mode anche questa sta prendendo piede. Ormai anche i piccoli comuni, le comunità montane aprono un sito, poi magari i risultati non sono entusiasmanti. La controproposta? Magari consorziarsi ed affidare il sito non soltanto a chi è capace di fare l'impianto grafico ma anche a chi sa studiare i contenuti da mettere dentro!! Mi spiego meglio: una Questura italiana ha messo in rete la bozza di domanda per gli immigrati cercando di venire incontro alle esigenze dei cittadini extracomunitari e di evitare lunghissime file agli sportelli: idea geniale, mi replicherà lei! E' vero peccato che la domanda è in italiano ed un senegalese o polacco difficilmente potranno capire. Sono piccole cose ma contano.

*Ci può indicare alcuni requisiti di base che, a suo parere, un sito dovrebbe necessariamente possedere per poter realizzare un'efficace opera di comunicazione pubblica?*

Guardi il sito è interattivo perchè si presuppone un dialogo con il cittadino ed allora io chiederei cosa il cittadino vuole trovare su un sito, per iniziare!

*Se è vero che la comunicazione web presuppone un'attività di progettazione e di interaction design che tenga conto delle caratteristiche dell'utente e dei tempi di risposta del sistema ( la letteratura tecnica quantifica il "tempo reale" di risposta di un sistema comunicativo in 2" ), della velocità di connessione, ma anche degli strumenti tecnologici a disposizione dell'utente, quale dovrebbe essere la via percorsa dalle Istituzioni nella fase di progettazione e realizzazione di un sito Web per comunicare, interattivamente, con il più ampio numero di cittadini possibile?*

Appunto una ricerca preliminare e poi un working progress con i vari livelli di esperti in comunicazione. Il problema, a mio modesto avviso, è un altro: non c'è cultura spesso sulla comunicazione tra chi amministra e chi dirige. Quindi forse è necessario prima far capire a politici e burocrati i vantaggi della presenza su internet. Poi è tutto più semplice. E' come quando i corsi di aggiornamento sul computer per gli insegnanti li tengono quelli che vendono i computer. Non le sembra un po' poco?

---

© Tutto il materiale contenuto in questo file, in qualunque forma espresso, è protetto dalle leggi sul diritto d'autore.