

Abbiamo indossato i panni dell'utente medio e ci siamo messi davanti al computer con lo scopo di vedere come le nostre amministrazioni si presentano su internet. Abbiamo anche mandato due mail esca agli uffici per sondare la disponibilità al dialogo on line con i cittadini. Il risultato? C'è buona volontà ma anche molte occasioni mancate

Comuni nella rete

NICOLA FERRARI

Se ogni giorno andate a trovare i vostri amici su Facebook o guardate video su YouTube, per curiosità allungate di cinque minuti la vostra permanenza online e andate a visitare i siti web dei Comuni della nostra zona.

Probabilmente l'avrete già fatto, magari alla ricerca di moduli, orari, informazioni varie: e se non vi è ancora successo provate ora. Una cosa è certa: c'è molto da fare. La presenza on line è ancora vista come un optional o comunque un accessorio non indispensabile. Diamo atto che molti Comuni si stanno impegnando nel senso giusto ma ammettiamo che, se Internet corre, le nostre amministrazioni arrancano. Ed il peccato più grave è nell'occasione persa verso le nuove generazioni, gli interlocutori che maggiormente fanno (e faranno) del web il loro canale di comunicazione principale. Ma andiamo con ordine.

Indirizzo web

Prima di tutto, il sito va trovato e la cosa può essere meno facile del previsto. Uno standard riconosciuto vuole che gli indirizzi web dei Comuni siano tutti registrati nello stesso modo e riportino la dizione "comune" seguita dal nome e dalla sigla della provincia di appartenenza come ad esempio: www.comune.legnago.vr.it. Non tutti sembrano adeguarsi alla "regola" e assistiamo a tre eccezioni come Cerea (www.cerea.net), Castagnaro (www.comunedicastagnaro.it) e Bovolone (www.bovolone.net). Per gli altri lo standard è salvo ma, in caso di dubbio vi consigliamo di consultare un motore di ricerca.

Grafica

Bello o brutto? A ciascuno il suo parere. Di certo assistiamo a scelte grafiche che non brillano sempre per originalità. Ci ritroviamo ad esempio di fronte a siti con impaginazione identica in tutto per tutto o quasi. La spiegazione è semplice: le amministrazioni si sono rivolte al medesimo fornitore che ha usato lo stesso applicativo. Certo un pizzico di fantasia non guasterebbe, quanto meno per personalizzare il sito.

Tra i siti analizzati chi si impegna maggiormente sul lato grafico sono Legnago e Nogara, con scelte che si distaccano dai soliti cliché. Sotto il Torrione l'uso di colori e tonalità diverse aiuta la fruizione, grazie anche all'impaginazione ampia. A Nogara la struttura a schedario si allontana da tante impostazioni trite e ritrite. Una menzione a parte la merita il nuovo sito di Boschi Sant'Anna, piacevole nella sua semplicità.

In molti siti notiamo poi problemi diffusi e "trasversali". Troppe pagine vuote o "pagine in costruzione" che, diciamo, non fanno gran bella figura quando restano tali per mesi se non anni addirittura, dalla pubblicazione stessa del sito.

Veniamo ora alla grandezza dei caratteri usati. Spesso un po' troppo piccoli per essere letti, soprattutto

nelle sezioni da consultare. Una dimensione maggiore sarebbe gradita e renderebbe più rapida e piacevole la consultazione.

Insomma niente sperimentazioni e tanti dejavù: era lecito sperare in qualcosa di più.

Usabilità

Una parola che sembra creata apposta per il web la cui definizione tecnica recita: "l'efficiacia, l'efficienza e la soddisfazione con le quali determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti". Spiegato in poche parole: un sito è usabile quando permette di essere utilizzato in maniera intuitiva anche dagli utenti meno esperti. Esempio: sto cercando il numero di telefono dell'ufficio tributi, quanto tempo impiego e quanto sforzo mi viene richiesto?

Possiamo tranquillamente affermare che un sito comunale può essere più o meno bello ma l'usabilità è un punto fermo e indispensabile. E anche qui c'è parecchio da migliorare.

Il sito di Bovolone ad esempio "confonde" l'utente mettendo tutte le sezioni già nella pagina iniziale: troppe informazioni che rischiano di far smarrire il navigatore piuttosto che aiutarlo. Sulla falsariga va Nogara, tanta carne al fuoco gettata subito in pasto all'utente. Serve un attimo per orientarsi e per i navigatori meno esperti la cosa si fa problematica. Altro esempio San Pietro di Morubio: abbondanza di dati, notizie e link che, presentate tutte in blocco, ri-

schiano di complicare più che di semplificare l'interazione. Idem per Castagnaro.

Dall'altro lato, a Cerea troppa sintesi: massimo spazio alle news e un menù asciutto, troppo asciutto, concentrato su pochi punti generali. La situazione migliora nelle pagine interne ma la prima impressione fa perdere un po' di punti.

Nel complesso Bevilacqua si merita una valutazione positiva: nella sua linearità presenta le risorse in modo ordinato e pulito, senza troppi fronzoli. Qualcosa di simile va detto anche di Gazzo Veronese, forse discutibile nella grafica, ma funzionale: pochi click di mouse e si arriva sempre a destinazione.

E non demerita neppure Boschi Sant'Anna, equilibrato e rapido nel farsi "capire".

Una nota felice, che riguarda tutti i siti consultati, è la disponibilità di moduli per le più svariate esigenze: in diversa misura e specificità ogni Comune pubblica file scaricabili per i cittadini, da stampare e compilare.

Concludiamo dicendo che la bellezza è soggettiva ma l'usabilità no. A questa andrebbe dato molto più credito perché è davvero il punto debole dei molti siti analizzati.

Pubblicazione atti e trasparenza

Si tratta di uno dei punti positivi nella nostra carrellata web. Ed è un bene: la disponibilità di atti pubblici online è un valore aggiunto che, se non risolve, almeno aiuta nell'an-

noso rapporto con la burocrazia.

Sostanzialmente sono numerosi i Comuni del Basso veronese che hanno uno spazio per delibere, determine e albo pretorio ma, va sottolineato, spesso sono i piccoli a comportarsi meglio. Tra i big Legnago e Bovolone mettono a disposizione archivi e motori di ricerca, ma Cerea in questo manca.

Buona risposta da tutti gli altri, merito anche di una piattaforma web scelta da molti che automatizza la pubblicazione degli atti. Una buona risorsa, soprattutto per i cittadini. Sfolgiando rapidamente, la sensazione è che delibere e atti vengano caricate con buona frequenza e aggiornamento. Il che depone a favore delle amministrazioni.

Un capitolo a parte merita il discorso trasparenza. Secondo la normativa del ministro Brunetta, gli enti pubblici devono mettere online i dati riferiti ai funzionari, tra cui stipendi, consulenze e qualifiche. Nel Basso veronese si sono tutti adeguati alle indicazioni, spesso dando rilievo in modo visivo con colori e link in buona vista. Nella sostanza però ciascuno si è regolato in modo diverso.

Legnago dedica spazio e particolari, Casaleone giusto una lettera di rimando, Sanguinetto mette un link a fondo pagina. Non pervenuti Bevilacqua, Minerbe, Angiari e Nogara. L'impegno c'è in generale però manca la costanza.

C'è posta per te

Scrivere un'email ad un ufficio,



al sindaco oppure ad un assessore: perché no? La posta elettronica in fondo è un servizio rapido e gratuito. La bravura dell'utente però sta tutta nel trovare l'indirizzo giusto.

In linea di massima tutti i siti pubblicano un buon elenco di recapiti ma, frequentemente, bisogna fare mente locale per individuarli. Se infatti alcuni Comuni preferiscono mettere una pagina unica con tutti i contatti, altri optano per abbinare la scheda dell'ufficio alla sua email, richiedendo una ricerca più specifica.

Ma assistiamo anche a situazioni un po' curiose. Legnago ad esempio: gli assessori sono ben presentati con foto e curriculum vitae, talvolta con link al sito o blog. Ma non con l'indirizzo di posta elettronica.

Manca poi un'omologazione di fondo: alcuni Comuni mettono a disposizione email

personali, altri no, altri ancora optano per recapiti generici e passapartout, come la classica info@ che non si sa a chi arriva ma soprattutto, chi la legga.

E pure qui da segnalare un caso limite: il sito di Minerbe non indica, almeno neppure dopo una ricerca piuttosto approfondita, un indirizzo email a cui scrivere. Abbiamo provato appunto la canonica info@ ma solo per vederci tornare indietro il messaggio.

Dialogo con la cittadinanza

Tra gli innegabili pregi di Internet c'è la possibilità di comunicare in modo ancor più veloce e diretto. L'occasione allora è ottima per le amministrazioni propense ad ascoltare le esigenze della cittadinanza. Brillante, a Bevilacqua, l'idea de "L'amministrazione risponde", un modulo di contatto dove rivolgere domande e ricevere, pubblicate direttamente sul sito, le risposte. Idem per Salizolle con la voce "Segnalazione guasti", con lo spazio per segnalare punto esatto e indirizzo civico.

Non male neppure la sezione "Eventi della vita" a Isola Rizza: un modo alternativo per organizzare le informazioni a disposizione del cittadino, peccato solo che il tutto sia in "in costruzione".

Turistica l'idea di Bovolone con "Manda una cartolina" per inviare un messaggio online con foto del paese. D'altro canto Bovolone è l'unico sito a proporsi come "Rete civica" e ad offrire ai cittadini la possibilità di registrare casella email e ottenere spazio web per realizzare un proprio sito.

L'oscar della multimedialità a Gazzo Veronese dove sono disponibili e ben accessibili i video dei consigli comunali, un esempio che probabilmente molti altri comuni potrebbero seguire.

Interattiva anche l'opzione di Villa Bartolomea e Angiari che mettono a disposizione moduli online per le autocertificazioni più diffuse: merito più che altro della piattaforma alla base dei loro siti. Ma onore all'intenzione.

Curioso ma valido l'angolo infine che Minerbe dedica alla storia del paese con "Diario di un parroco.. i ricordi di don Giuseppe Bordin", racconti e descrizioni dal passato recente. E ben vengano questi angoli: chi l'ha detto che i siti delle amministrazioni comunali debbano contenere solo informazioni su uffici e moduli?

Il nostro test/1 Mail esca all'ufficio tecnico

Cerea vince nettamente: bastano poco più di 30 minuti per avere una risposta esauriente. Sul podio salgono poi Boschi Sant'Anna e Roverchiara, seguite da Isola Rizza, San Pietro di Morubio, Legnago, Bevilacqua e Casaleone. Silenzio assoluto da tutti gli altri Comuni del Basso Veronese.

L'esperimento era semplice. Ci siamo calati nei panni di una coppia alla ricerca di un'area residenziale per costruire la prima casa: una situazione più che diffusa. Ci siamo collegati ad internet ed abbiamo sfogliato i siti web di 17 Comuni della zona, annotando gli indirizzi email dei rispettivi uffici tecnici.

Ad una lista di 17 recapiti abbiamo inviato questo messaggio: «mi chiamo Francesco Ambrosi, io e mia moglie viviamo a Verona ma per motivi lavorativi intendiamo spostare la nostra residenza nel Basso veronese. A questo proposito stiamo cercando un terreno per costruire la nostra prima casa nel vostro territorio comunale. Lo scopo di questa mail è quindi quello di chiedervi se ci sono lottizzazioni, aree residenziali o zone PEEP libere e di prossima costruzione. In attesa di un vostro cenno di risposta cordialmente salutiamo...».

Abbiamo spedito contemporaneamente alle ore 16.22 di lunedì 11 gennaio. Alle 16.57 prima risposta: l'ufficio tecnico di Cerea ci spiega che ci sono varie lottizzazioni private disponibili, lasciando numeri telefonici e riferimenti per maggiori informazioni. Possiamo dirci soddisfatti. Il secondo messaggio arriva alle 18.38 da Boschi Sant'Anna: nessuna Peep ma alcune possibilità da parte di privati; l'ufficio non può rilasciare «informazioni di tipo commerciale» ma dati di carattere urbanistico si.

Passiamo a martedì 12 gennaio. Alle 8.42 arriva l'email da Roverchiara: anche qui ci indicano lotti privati, indicandoci comunque a chi rivolgerci per ulteriori notizie. Passa poco più di mezzora (09.11) e ci scrivono da Isola Rizza: c'è disponibilità e ci invitano a chiedere per avere delucidazioni. Dopo 3 ore, alle 12.48 l'Ufficio Tecnico di San Pietro di Morubio ci segnala due lottizzazioni in corso. Dopo pochi istanti altro messaggio e questa volta è Legnago, con la possibilità degli ultimi 2 lotti rimanenti in una Peep. Tutto tace poi fino al 22 gennaio: stavolta è il turno di Bevilacqua: ci sono alcuni lotti privati ma, in previsione, anche qualche possibilità da parte dell'amministrazione. Chiude Casaleone, il 26 alle ore 13.17: ci danno alcuni riferimenti per iniziative in corso da parte di studi di progettazione. A seguire il deserto: ad oggi (2 febbraio) nessun altra risposta, per un bilancio non certo brillante: 8 risposte su 17 Comuni interpellati. Una nota positiva rimane: la gentilezza e la cortesia di tutti i messaggi ricevuti, che però rimangono davvero pochi.

Il nostro test/2 Mail esca all'ufficio commercio

Il sempre intraprendente Francesco Ambrosi si è poi rimboccato le maniche per informazioni sulla possibilità di commercio itinerante all'interno dei diversi Comuni. Questa la finta richiesta: «Buongiorno, mi chiamo Francesco, sarei interessato ad effettuare anche nel vostro territorio comunale la somministrazione di bevande e cibo in forma itinerante e con posteggio. Al riguardo vorrei ricevere dal vostro ufficio le informazioni relative alla modulistica da presentare o un recapito al quale fare riferimento per avere tutto le informazioni necessarie».

Spediamo il messaggio il 26 gennaio alle 17.12. I risultati? Giudicate voi. Ore 17.58 prima risposta, proveniente da Salizolle. Ci indicano che sul loro sito possiamo trovare i moduli richiesti ma ci anticipano già che nel territorio comunale non esistono aree destinate. Meno di mezz'ora e arriva un'email da Legnago: purtroppo neppure lì è possibile, salvo in occasione di manifestazioni. In ogni caso hanno raccolto la nostra domanda.

Arriviamo a mercoledì 27. Il più mattiniero è Terrazzo, alle 8.08. Ci indicano la persona giusta da contattare. Un quarto d'ora dopo tocca a Sanguinetto, i più solerti: ci comunicano che hanno già inoltrato la nostra richiesta alla polizia municipale, l'argomento è di sua competenza. E già alle 10 arriva un'email dal vice ispettore che ci dà un'esauriente risposta.

Nel frattempo si era fatta viva Cerea (ore 9.42), fornendoci dati precisi e approfonditi. Gazzo risponde alle 10.17 e in modo veloce ci comunica che l'autorizzazione è rilasciata dal Comune di appartenenza. E all'ora di pranzo l'ultima email: l'Ufficio Tributi di Roverchiara ci risponde con formalità e precisione, anche se purtroppo il termine di presentazione richiesta è già scaduto. Sarà per la prossima.

Chiudono la fila Casaleone e Boschi Sant'Anna. Il primo alle 15.50 del 1 febbraio: ci viene inviato un modulo da compilare per ottenere l'autorizzazione. Molta precisione infine da parte di Boschi, con un elenco puntuale dei documenti richiesti. È il 2 febbraio, ore 10.23. Spegliamo il computer. (n.f.)