

L'Italia a differenza dei partner europei non ha un portale unico per gli 8.500 enti

Una babele di siti ma manca la regia

DI MARINO MASSARO

Dalla home page "cartolina" ai siti già in parte interattivi. C'è di tutto sulla rete, ma non tutto. Il sito ufficiale dell'Ancitel elenca 1.378 siti di amministrazioni comunali. In uno dei maggiori portali internazionali la ricerca delle web page classificabili come amministrazioni locali consente di trovare una lista di 414 pagine. Lo stesso portale ma in versione francese risponde alla medesima ricerca elencando 974 pagine.

Ma la differenza con i nostri vicini di casa in Europa non è solo quantitativa: complessivamente i siti delle amministrazioni civiche francesi hanno un livello qualitativo più alto, con maggiori informazioni, con un migliore ricorso all'interattività, sicuramente consentono di acquisire un numero di gran lunga superiore di informazioni.

Per quanto riguarda la situazione italiana va detto subito, però, che la situazione sta nettamente migliorando. Rispetto a qualche anno fa, la qualità dei siti è molto più alta e il loro livello comunicativo è decisamente in crescita.

Gli amministratori locali — come dimostra la partecipazione al premio indetto da Forum P.A. — hanno dunque capito che Internet non è solo una vetrina da addobbare con

criteri da promozione turistica, ma uno strumento di lavoro per gli enti e per i cittadini.

Nel sito "www.comune.", infatti, deve essere possibile trovare (facilmente) ciò che serve a soddisfare le domande primarie dell'utente esterno — come arrivo in quella città? dove alloggiare? come posso muovermi? dove mi rivolgo per soddisfare il mio particolare bisogno di turista, di operatore economico o altro? — e le esigenze del cittadino residente.

Ciò che ancora caratterizza, negativamente, la maggioranza dei siti dei Comuni, invece, è proprio la frammentarietà delle informazioni on line e, sul piano della comunicazione, la prevalenza di due registri linguistici antitetici: quello — detto senza offesa — da "pro loco" e quello burocratico. Il primo è una costante di tutte le parti informative rivolte al turista. Viene esaltata l'amenità della "ridente cittadina posta a cavallo di dolci colline", la bontà "dei nostri prodotti tipici frutto dell'operoso lavoro dei campi" e via elencando. In compenso è molto difficile trovare l'elenco delle strutture alberghiere con indicazioni precise fondamentali (indirizzo, numero telefonico, categoria, prezzi indicativi).

Il linguaggio burocratico

imperversa — anche nei siti migliori in assoluto — in tutte le parti relative ai servizi comunali. Un esempio, per capire. Cliccando alla voce "servizi anagrafici" alla ricerca di informazioni molto banali (sapere dove andare, in che orario, a quale sportello, con quali documenti per ottenere una semplice carta d'identità) ci si imbatte in termini come "previo nulla osta", "produrre copia di certificazione equipollente". Un lessico familiare, purtroppo, per i cittadini italiani, ma che non lo è affatto per cittadini comunitari e non. E dato che la sempre maggiore mobilità o immigrazione farà aumentare la richiesta di documenti, è evidente che per questo tipo di servizio dovrà essere migliorata e molto curata la chiarezza della comunicazione.

Situazione non migliore si registra per quanto riguarda la rete civiche (781 secondo le rilevazioni dell'Istat del 1998 a pubblicate lo scorso anno), spesso molto ricche, ma di non facile navigabilità per i meno esperti.

Il cammino che la pubblica amministrazione locale deve compiere in questo ambito è dunque ancora lungo. Da un lato occorre coniugare la semplicità nell'uso dello strumento da parte dell'utente meno preparato, dall'altro la ricchezza di informazioni a

tutto campo. Il traguardo del maggior livello possibile di interattività nel dialogo tra il cittadino e l'ente locale si raggiunge in varie tappe, la più importante delle quali è la completa messa a disposizione in rete di tutte le informazioni fondamentali.

Anche in questo caso un esempio per capire. Vi sono ancora grandi città che non hanno "caricato" i testi dei regolamenti più importanti: quello sull'Ici o sui tributi, il regolamento edilizio, di polizia municipale, di igiene. Un fatto quasi inammissibile nel momento in cui si va verso un federalismo amministrativo ampio in un contesto economico dove la dinamicità delle imprese e delle persone sul territorio aumenta sempre più.

Ma oltre al miglioramento della comunicazione pubblica, in qualità e quantità, dei singoli enti sarà necessario quanto prima raggiungere il traguardo della interconnessione, tramite i grandi portali italiani e stranieri oppure tramite uno specifico sito generale, di tutte le singole realtà in modo analogo a quanto fatto in altri Paesi europei e diventi possibile navigare nell'arcipelago delle nostre circa 8.500 istituzioni locali (tra Comuni, Province, Regioni, Comunità montane, Camere di commercio e organismi misti vari).

