

ROSSELLA REGA

Vorrei fare due considerazioni: la prima, spiegare in che maniera ho affrontato il rapporto comunicazione istituzionale e usabilità; e la seconda, parlare della usabilità non come un qualcosa di sconosciuto ma come un qualcosa di profondamente conosciuto, anche se in maniera inconsapevole, dagli operatori della comunicazione istituzionale.

Ed è proprio questa la mia ferma convinzione. Cioè che usabilità e comunicazione istituzionale sono un concetto che sposa l'altro, o, come ho già detto, un qualcosa che si sovrappone all'altra. Chi fa comunicazione istituzionale già di fatto mette in pratica tutti quelli che sono i requisiti basilari per essere usabili. Allora la definizione di usabilità è la capacità di un oggetto di essere "utilizzabile" - la comunicazione istituzionale è la capacità delle istituzioni di farsi capire, di spiegarsi. Quindi stesso oggetto, stesso tema: comunicazione istituzionale – usabilità, ma anche stesso soggetto.

La comunicazione istituzionale si basa sull'ascolto. Senza l'ascolto è impossibile entrare in relazione con il nostro interlocutore. L'usabilità si basa sulla conoscenza delle esigenze e dei comportamenti degli utenti di quel prodotto, degli effettivi utilizzatori di quel prodotto. Senza l'ascolto non si possono costruire gli scenari d'uso, senza l'ascolto e la decodificazione del feedback non si potrà mai conoscere e verificare l'effettivo gradimento di quel prodotto sui destinatari.

Il mio contributo al cd è partito da questa considerazione: perché c'è uno stretto rapporto tra comunicazione istituzionale e usabilità. Intendo l'usabilità che non si fa solo nei laboratori, anche se nei laboratori abbiamo questo marchio, come diceva la Galli, di scientificità del concetto, della materia. Ringraziamo certo gli esperti che studiano per perfezionare questi strumenti di verifica e di test. Ma l'usabilità è anche un qualcosa che si pratica ogni giorno, a partire proprio da quei presupposti che sono in comune con la comunicazione istituzionale.

Quindi dopo avere esplorato quelle che sono le finalità comuni, quelle che sono la messa in comune del soggetto e dell'oggetto, la parte centrale del mio contributo riguarda invece la pratica dell'usabilità. Pratica quotidiana da parte di operatori della comunicazione professionalizzati, che fanno questo mestiere all'interno di amministrazioni pubbliche e che spesso non possono ricorrere ai vari esperti e ai vari test di laboratorio, vuoi per risorse scarse, vuoi per mancanza di tempo, vuoi per carenza di conoscenze tecniche.

I comunicatori pubblici possono praticare l'usabilità nel loro quotidiano dedicando la loro attenzione ad alcuni strumenti che sono a disposizione, come ad es. la pagina dei contatti del sito. Pensate quante e-mail arrivano alla vostra redazione web e che non vengono attentamente elaborate/decodificate. Pensate a tutte le statistiche degli accessi, ai log che abbiamo sul sito e che spesso, per mancanza di tempo, non visioniamo o comunque guardiamo solo superficialmente.

Tutto ci parla dei nostri utenti e tutto ci porta in qualche modo ad una maggiore approfondita conoscenza di quelli che sono i desiderata, le aspettative, dei nostri utenti. Quindi è qui che si sposa meglio, che si sovrappone, il concetto di usabilità con la nostra pratica quotidiana di lavoro. Forse soprattutto su questo punto, il cd che spero navigherete con piacere, può servire nella vostra attività quotidiana.

Per finire, non ho dimenticato tutti quelli che sono anche gli ostacoli che spesso si incontrano nel nostro lavoro, quando si vogliono raggiungere delle finalità. Non sempre nell'amministrazione c'è il terreno fertile e favorevole per poterle effettivamente realizzare.

La parte finale del mio contributo è dedicata alla possibilità di trovare degli escamotage, delle soluzioni, delle chiavi organizzative, direbbe Nicoletta Levi, che è appassionata come me di studi organizzativi per riuscire a praticare l'usabilità casalinga. Un'usabilità che, come direbbe Emilio Simonetti, porterà a migliorare anche la qualità della comunicazione on line e quindi la qualità generale del lavoro che facciamo attraverso internet. Grazie.