

## **BARCAMP REGIONE SARDEGNA**

### **La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011**

#### **SESSIONE I - TAVOLO 5**

#### **Tema: L'informazione on line nelle pubbliche amministrazioni**

**Relatore:** Gianfranco Quartu – Capo Ufficio Stampa Comune di Cagliari  
[gianfranco.quartu@comune.cagliari.it](mailto:gianfranco.quartu@comune.cagliari.it)

**Facilitatore:** Mary Sanna Artizzu – Formez PA

#### **Partecipanti:**

1. Cristina Bianchi – Camera di Commercio di Cagliari
2. Gianluigi Tiddia – Comune di Cagliari
3. Viviana Maxia – Assessorato Agricoltura Ras
4. Patrizia Pagani – Urp Comune Cagliari
5. Paola Monagheddu – Regione
6. Piergiorgio Bittichesu – Urp Crp
7. Antonina Boi – Comune di Sadali
8. Davide Angius – Comune di Guspini
9. Elio Gola – Comune di Guspini
10. Roberta Argiolas – Urp Regione Sardegna
11. Vittorio Monaco – Urp Assessorato Turismo
12. Silvana Cau – Assessorato ee.II
13. Stefania Binelli – Agenzia Regionale Per Il Lavoro
14. Marina Cannas – Urp Corpo Forestale
15. Flavio Argiolas – Comune di Samassi
16. Gina Piras – Csl Nuoro
17. Donatella Pilloni – Urp Comune Samassi
18. Giovanni Deiana – Provincia di Nuoro
19. Luisella Cardia – Camera di Commercio
20. Samuele Schirra – Portavoce Addetto Stampa Sindaco Comune Portotorres
21. Valentina Careddu – Addetto Stampa asl 8 Cagliari
22. Cristina Pirino - Azienda Brotzu

La discussione prende avvio dalla presentazione da parte di Gianfranco Quartu, capo Ufficio stampa del Comune di Cagliari, dell'esperienza della testata giornalistica on line del Comune di Cagliari da lui diretta: [www.ufficiostampacagliari.it](http://www.ufficiostampacagliari.it).

Comune Cagliari News è il quotidiano online del Comune di Cagliari che offre notizie in tempo reale. Il portale offre news e finestre informative sulle attività del Comune di Cagliari, economia, sport, tecnologia, Internet, spettacoli, musica, cultura, arte, mostre, libri, concerti, cinema. E' presente inoltre una newsletter settimanale per gli iscritti.

L'obiettivo principale è quello di venire incontro ai giornalisti, ma anche a tutti i cittadini che hanno interesse a quanto accade nel Palazzo Comunale. La redazione, attraverso la testata giornalistica on-line vuole fornire agli operatori della comunicazione, ma anche agli altri interessati, uno strumento utile per tenersi aggiornati su quanto accade all'interno del Comune.

L'esperienza è nata nel 2004 con un ufficio inizialmente destrutturato che si è poi implementato con l'inserimento di professionalità diverse: dalle 3 risorse iniziali, la redazione è oggi costituita da 7 persone





**Linea Amica**  
La P.A. al tuo servizio

di cui 3 giornalisti e 4 operatori (2 per il cartaceo, 2 per il web). Il punto di forza è stato sicuramente quello di avere un po' di autonomia nell'organizzazione e nelle scelte di contenuto. Solo nel 2005 è stato registrato come testata giornalistica e vanta oggi circa 3000 accessi quotidiani. E' presente anche su facebook dove ricevono commenti ai quali rispondono come ufficio stampa. Il primo target sono di sicuro gli organi di informazione e comunicazione, ma nel tempo la trasformazione ha portato a produrre anche prodotti più articolati come la newsletter che riporta tutte le notizie ancora valide degli ultimi 8 giorni, le news sul cellulare (es. sulla viabilità), tutti i comunicati stampa da inoltrare ai principali organi di informazione e la rassegna stampa.

Il punto debole è che la testata giornalistica on line è completamente separata dal portale istituzionale, gestito da una redazione diversa (il servizio informatica) che non coincide neanche in minima parte con la redazione che gestisce il quotidiano online. Se dunque si desidera avere informazioni di servizio, le si deve cercare nel portale istituzionale che non è collegato a quello della testata giornalistica.

Un primo problema che viene sollevato dal gruppo riguarda l'interazione diretta con il cittadino, in altri termini fino a dove ci si può spingere nelle risposte da dare online. Le soluzioni spaziano dall'incarico che viene dato all'ufficio URP come ufficio competente a rispondere, alla possibilità di rispondere solo relativamente e in merito all'informazione offerta e solo se la risposta è utile anche ad altri utenti, alla possibilità eventuale di rispondere ad altre richieste a livello personale.

Il principale problema sollevato riguarda il linguaggio tecnico utilizzato da professionisti e tecnici nella comunicazione con i cittadini, che necessita di essere semplificato e reso più comprensibile alla maggior parte dei destinatari. Oltre a far capire ai tecnici l'importanza di utilizzare un linguaggio più semplice, occorrerebbe anche individuare dei comunicatori ai quali richiedere una traduzione di questo linguaggio. Si potrebbe prevedere per esempio la redazione, da parte dei comunicatori, di estratti di atti e delibere elaborati con un linguaggio più semplice e comprensibile.

Il tavolo di lavoro è stato più un'occasione di confronto e scambio di esperienze sulla comunicazione online. La **proposta** del tavolo è dunque quella di richiedere il supporto della Regione Sardegna per l'utilizzo di un linguaggio più semplificato per il cittadino. Trattandosi di un tema molto ampio e trasversale, il gruppo di lavoro considera importante sensibilizzare ancora di più la Regione Sardegna affinché si faccia organo di coordinamento per andare nella direzione della semplificazione del linguaggio a favore degli utenti.

