Realizzare un portale istituzionale

Inviato da : Francesco Urru
Pubblicato il : 25/3/2010 11:55:44

Navigando sulla rete ho trovato e vi propongo la lettura di questo interessantissimo pezzo scritto da Salvatore Mulliri:
http://www.isolavirtuale.it/index.php/portali-istituzionali/57-realizzare-un-portale-istituzionale

Realizzare un portale istituzionale
Scritto da Salvatore Mulliri

La realizzazione di un portale istituzionale è la sfida più complessa per il web-designer. La difficoltà maggiore sta non tanto nel capire come il committente-istituzione vorrebbe presentarsi nel web (tutti vorrebbero apparire affidabili-rapidi-efficienti, ma anche simpatici-disponibili-moderni), quanto nel prevedere quello che gli utenti del portale vorrebbero trovare in termini di servizi erogati e quali potrebbero essere le future esigenze. Il tutto ben mescolato in un attento mix tra autorevolezza e fruibilità. Detto in questa maniera sembra tutto molto semplice ma ci sono voluti parecchi anni per far capire alle istituzioni qual'era il modo migliore per presentarsi su internet.

Una storia di errori
All'epoca dell'esordio di Internet in Italia si prediligeva una presentazione descrittiva dell'istituzione (anche per la difficoltà di realizzare sistemi dinamici di web-publishing), molto spesso corredata da quel genere di interfaccia "simpatica" e variopinta che serviva a non terrorizzare l'utente della Rete alle prime armi. Non c'era la pressante ricerca di una migliore navigabilità perché si trattava di siti statici poco complessi e non interattivi. Questo modo di presentare l'istituzione in modo "simpatico" e con strizzatine d'occhio al fumetto e al marketing lasciava trapelare un'irritante condiscendenza nei confronti dell'utente in quanto non era frutto di un cambiamento della mentalità burocratica del sistema (con informazioni difficili da raggiungere e servizi al pubblico inesistenti o non funzionanti) ma cambiava solo l'immagine esteriore. In realtà lo scopo del sito internet istituzionale era solo quello di apparire e non quello di fornire servizi. Si realizzavano "portali" istituzionali per ottenere qualche articolo nel giornale o per un servizio nel TG. Come per dire: "Guardate come siamo bravi: ci stiamo modernizzando. Abbiamo persino il sito internet." Per fortuna questo periodo fu relativamente breve e si iniziò a pensare al portale istituzionale come veicolo di informazioni aggiornate.

Vogliamo le News!
Seguendo l'onda del successo dei primi giornali on-line alcune istituzioni pensarono di trasformare il proprio portale in una sorta di "testata" informativa. Pubblicare informazioni continuamente aggiornate (magari collegate a documenti e moduli da scaricare) significava mostrare l'immagine di un'istituzione sempre presente e che reagiva dinamicamente al contesto. Una piccola rivoluzione rispetto al monolito della burocrazia (però con la faccia "simpatica") alla quale si era abituati. Per fare in modo che questa trasformazione avesse successo bisognava però che il portale acquistasse una certa autorevolezza, così si lanciarono tutta una serie di restyling istituzionali. Anche questo fu un mero cambiamento di facciata. Raramente si arrivò a capire che la vera autorevolezza non si conquista solamente con la foto di un'aula consiliare o di una bandiera, ma con la gestione "autorevole" delle informazioni. Dietro le "news" di un portale istituzionale non c'era quasi mai un

ufficio stampa, una redazione e tanto meno una linea editoriale che servisse da efficace supporto all'istituzione. Dall'inadeguato burocrate incaricato a "caricare" notizie nel database, spesso un impiegato scelto unicamente per la sua qualifica di "informatico", era impossibile pretendere una qualsiasi capacità di redarre correttamente una "news" specifica per internet, caratterizzata da chiarezza di contenuto e sintesi, perciò il linguaggio dei portali istituzionali oscillava tra il più tedioso "burocratichese" e l'ammiccante annuncio da sagra della castagna.

Arrivano i CMS

Fallito, nella maggior parte dei casi, il tentativo di trasformare in giornali on-line i portali istituzionali, si arriva all'epoca odierna, dove si cominciano a delinearne chiaramente le caratteristiche e si sfruttano le potenzialità illimitate dei nuovi sistemi di Content Management System. Quest'ultimo strumento merita una particolare attenzione. Il CMS non serve solamente, come molti pensano, a pubblicare articoli nel web utilizzando un semplice browser o per organizzare i percorsi ipertestuali all'interno di un portale tramite i menù. L'utilizzo più rivoluzionario che se ne può fare è quello di testare sul campo l'efficacia e l'usabilità di un'interfaccia. Studiando i percorsi degli utenti, le pagine più frequentate, quelle più facilmente raggiunte e i tempi di permanenza sulle stesse, si può aggiustare il tiro modificando i percorsi ipertestuali assecondando i flussi spontanei dell'utenza senza stravolgere l'architettura del sito. Con un CMS si può modellare un portale istituzionale in funzione delle esigenze dell visitatore rendendone più intuitiva la navigazione. Finora sono pochi gli esperimenti riusciti in tal senso, molto spesso perché il portale viene consegnato "chiavi in mano" all'istituzione senza nessun periodo di osservazione da parte di chi ne ha curato l'architettura e questo è il motivo per il quale questi siti internet invecchiano rapidamente. Quando un portale istituzionale ha successo, vuol dire che oltre all'interfaccia ben studiata, ci sono dietro strutture redazionali e informatiche dai ruoli ben distinti, appositamente create e preparate per questo tipo di lavoro. Solo in questo modo il portale si può evolvere soddisfando contemporaneamente le esigenze dell'amministrazione e dell'utenza.

Il segreto del successo

E' facile arrivare alla conclusione che non esiste nessuna ricetta segreta e che il successo di un portale istituzionale dipende solo per metà dal progetto e dalla sua architettura. Si può realizzare il miglior web design istituzionale, funzionale, ergonomico e facile da gestire, ma senza una redazione ben organizzata che sappia elaborare contenuti per il web e pianificarne le evoluzioni future, si avrà sempre il solito giocattolo da far vedere attraverso una vetrina. E che diventerà ben presto obsoleto.

A Salvatore un grazie di cuore per aver centrato in maniera diretta tutti gli aspetti e aver condiviso con la rete questa lucida analisi.