

IL SITO DI UN UFFICIO GIUDIZIARIO: SVILUPPO E UTILITÀ

di

Raffaella Maria Finocchiaro

www.tribunalecatania.it

IL SITO DI UN UFFICIO GIUDIZIARIO: SVILUPPO E UTILITÀ

INTRODUZIONE	3
ITER DI REALIZZAZIONE DEL SITO	3
1. L'analisi preliminare	3
2. La fase progettuale. L'analisi del pubblico e l'individuazione degli obiettivi	6
3. Realizzazione tecnica e controllo	8
ANALISI DEL PRODOTTO	9
PROSPETTIVE	12

INTRODUZIONE

Internet, grazie ad un accesso semplice ed efficace a contenuti informativi e servizi on line, orienta il settore pubblico ad obiettivi di miglioramento organizzativo. Anche gli uffici giudiziari italiani iniziano a cogliere le opportunità offerte da sistemi di comunicazione al cittadino basati sulla tecnologia web.

Nel presente articolo si descrivono alcuni passi che hanno condotto alla realizzazione del sito ufficiale del Tribunale di Catania, www.tribunalecatania.it, nell'intento di fornire indicazioni utili ad altri uffici che si accingono a dotarsi di strumenti di comunicazione web.

ITER DI REALIZZAZIONE DEL SITO

Il sito del Tribunale di Catania è stato realizzato da personale appartenente al Ministero della Giustizia ed agli uffici giudiziari catanesi, senza la collaborazione di società private.

1. L'analisi preliminare

Per trarre indicazioni ed evitare errori, antecedentemente allo studio tecnico vero e proprio, è stata svolta una analisi dei siti di uffici giudiziari già presenti sul web.

Grazie a questa ricerca sono state individuate due principali filosofie nella scelta dei contenuti dei siti degli uffici giudiziari: una specialistica e monotematica, funzionale all'area delle aste pubbliche, ed una caratterizzata da contenuti generali di natura organizzativa.

I siti **“orientati alle aste”** permettono la consultazione di dati specifici sulle vendite giudiziarie, ampliando e semplificando la possibilità di concorrervi. Sono caratterizzati da una grafica omogenea e da informazioni schematiche, perchè realizzati da società private che propongono modelli standard a tutti gli uffici giudiziari aderenti al loro circuito, dando luogo a gruppi di *home page* con caratteristiche grafiche e contenutistiche simili.

Nelle figure sottostanti sono riportate le pagine standard di benvenuto proposte da due società molto presenti nella realtà giudiziaria.

The screenshot shows a web portal for the 'TRIBUNALE DI ASTE IMMOBILIARI'. The header includes the title and navigation links: 'Home Page - Contatti - Tools - Gestito da'. A left sidebar contains a menu with items like 'Vendite immobiliari', 'Beni mobili', 'Calendario aste', 'Come partecipare', 'Mutui agevolati', 'Richiesta pubblicità', 'Informazioni fallimenti', 'Area Giudici', 'Area Cancelleria', 'Area Curatori', and 'Portale Aste'. The main content area is divided into several sections:

- Aste Immobiliari:** A section with a search box and instructions on how to use the search function, including steps like 'Inserendo il numero della procedura' and 'Scegliendo la località d'interesse'. It includes buttons for 'RICERCA IMMOBILI' and 'CALENDARIO ASTE'.
- Assistenza telefonica:** A section featuring a 'Numero Ripartito' icon and text describing a telephone assistance service available through a call center. It specifies operating hours: 'Attivo da Lunedì a Venerdì: Dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e il pomeriggio dalle ore 14:30 alle ore 17:00.' A note explains that the service is a shared number and that call costs are shared between the caller and the court.
- Informazioni fallimenti:** A section with a search box and text stating that it allows access to documentation for bankruptcy procedures.
- Informazioni utili:** A section with a search box and the text 'Tribunale di P.zza'.

At the bottom, there is a footer section with the text: 'Versione Accessibile ad utenti non vedenti o ipovedenti' and a disclaimer: 'Sebbene venga riposta la massima cura ed attenzione nella pubblicazione delle informazioni contenute in questo sito, ... declina ogni responsabilità per eventuali errori, omissioni e imprecisioni.'

primo esempio di home page standard proposta da una casa di software

**TRIBUNALE
DI**

[Vendite immobiliari](#) [Vendite mobiliari](#) [Partecipazione](#) [Informazioni](#) [Altri Tribunali](#) [Mutui Bancari](#)

Attraverso le nostre pagine avrete la possibilità di effettuare ricerche delle esecuzioni immobiliari e mobiliari in corso presso questo tribunale, oltre a reperire la relativa modulistica ed una serie di informazioni utili per partecipare alle vendite giudiziarie.



in collaborazione con [Disclaimer](#)
[\[Vendite immobiliari\]](#) [\[Vendite mobiliari\]](#) [\[Partecipazione\]](#) [\[Informazioni\]](#) [\[Segnalazioni\]](#) [\[Mutui bancari\]](#)

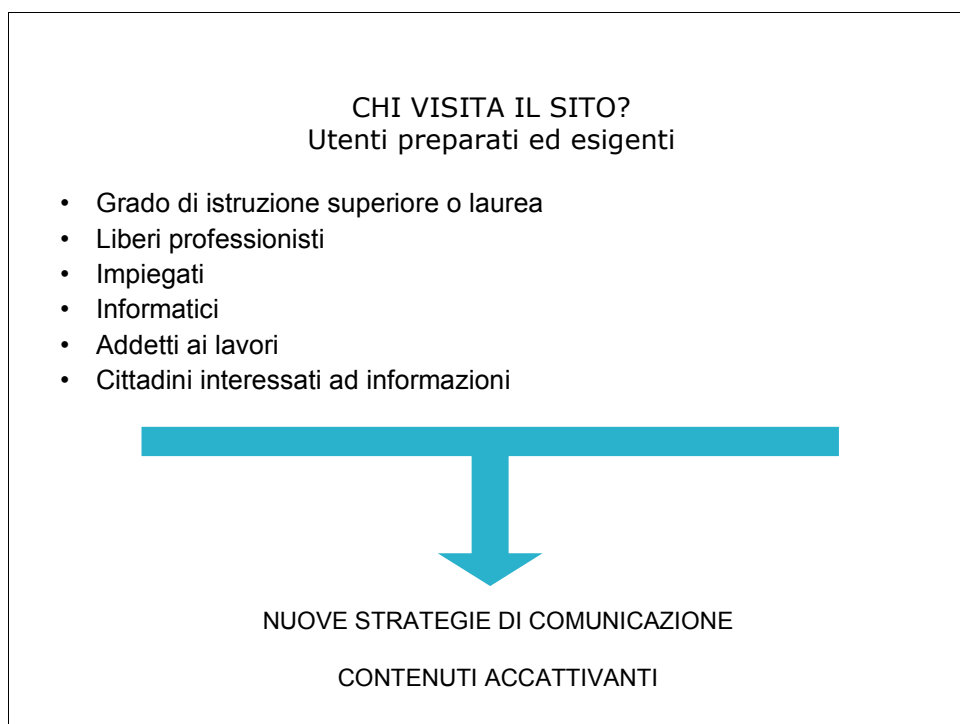
secondo esempio di home page standard proposta da una casa di software

I siti prima definiti di “**contenuto organizzativo**” riportano informazioni “personalizzate” di interesse generale riguardanti gli uffici.

Questa tipologia di siti presenta gli uffici e costituisce uno strumento di comunicazione interna ed esterna; presuppone una approfondita conoscenza delle strutture reali, una scelta accurata dei contenuti e la possibilità di un costante aggiornamento.

2. La fase progettuale. L'analisi del pubblico e l'individuazione degli obiettivi

Le nuove strategie di comunicazione per il web impongono contenuti accattivanti, in grado di soddisfare l'utenza preparata ed esigente che naviga nei siti istituzionali, composta da soggetti con buon grado di istruzione ed addetti ai lavori, particolarmente interessati ad informazioni che potrebbero avere influenza sulla loro attività ed attenti a cogliere le opportunità e i servizi che un sito istituzionale può offrire.

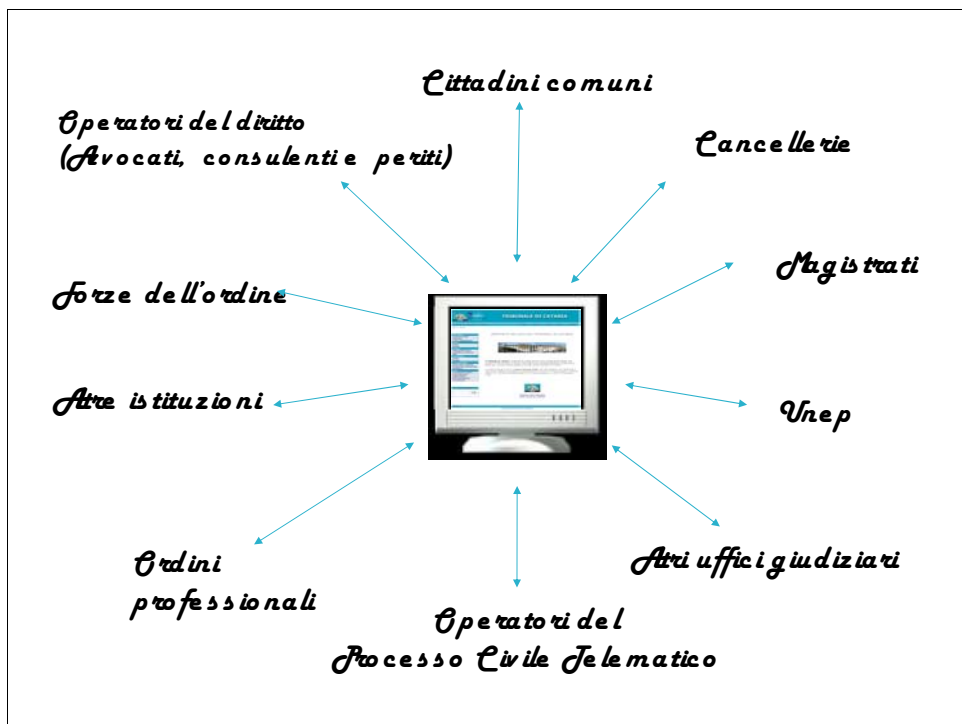


Scelta degli utenti di riferimento

www.tribunalecatania.it, privilegiando la logica della funzione di servizio, mira ad offrire contenuti generali e prettamente organizzativi, non vuol esser un sito vetrina ma un reale veicolo di informazione.

Le scelte contenutistiche e lessicali sono state complesse, considerate le modalità non standardizzabili delle relazioni tra uffici giudiziari e segmenti differenti di pubblico; la varietà di tali rapporti richiede un adattamento nei comportamenti, nelle competenze e nel linguaggio.

Le informazioni sono state selezionate cercando di contribuire alla diminuzione del flusso di pubblico negli uffici giudiziari ed alla velocizzazione nell'espletamento delle richieste.



Una mappa delle relazioni elaborata in fase progettuale

Al fine di garantire la condivisione degli obiettivi di base, di stabilire un approccio omogeneo, di individuare informazioni coerenti, sono stati organizzati degli incontri con i responsabili degli uffici componenti il Tribunale.

Sulla base delle indicazioni comuni gli uffici coinvolti hanno compiuto uno sforzo di autoanalisi che ha condotto alla selezione di contenuti ritenuti ispondenti alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza.

OBIETTIVI

COMUNICAZIONE ESTERNA

- informazioni sugli uffici
- approccio semplificato ai servizi di base
- logistica

COMUNICAZIONE INTERNA

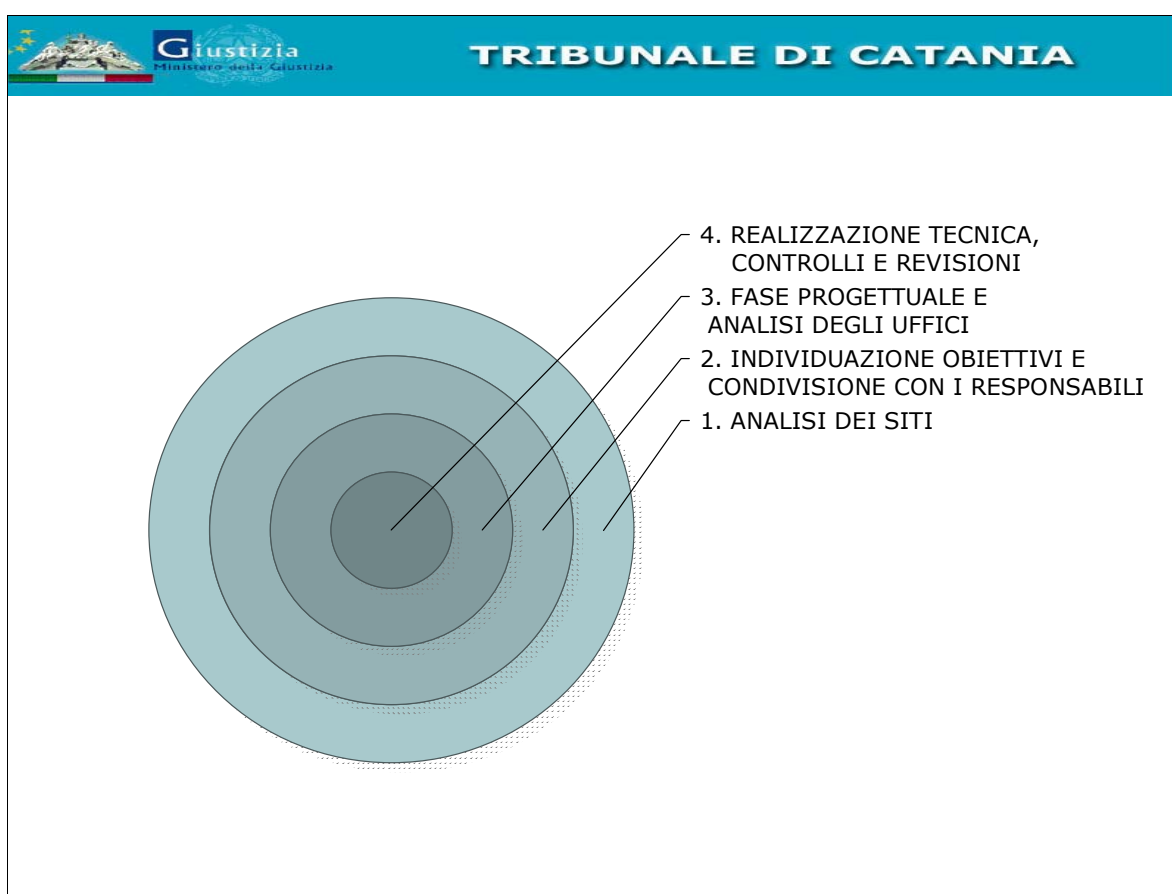
- comunicazione per il personale amministrativo
- comunicazione per i magistrati
- dati biblioteca
- maggior conoscenza interna dei flussi di lavoro
- semplificazione delle procedure

Si è cercato di adottare un linguaggio piano ed ampiamente comprensibile ed uno stile grafico orientato alla massima semplificazione, per snellire il caricamento delle pagine e per rispondere alle indicazioni ministeriali sulle caratteristiche delle pagine web.

3. Realizzazione tecnica e controllo

All'attività di realizzazione tecnica, svolta in parallelo rispetto all'elaborazione delle informazioni provenienti dai diversi uffici, sono seguiti controlli e revisioni logiche, stilistiche e contenutistiche.

Per la gestione del sito è stato creato un **comitato di redazione**, composto da diverse professionalità e preposto alla valutazione dei contenuti ed alla loro collocazione, al monitoraggio ed all'aggiornamento.



Iter di realizzazione

ANALISI DEL PRODOTTO

Il sito consente una navigazione semplice e dispone di strumenti di ricerca. La barra sotto le intestazioni consente l'accesso ad alcuni servizi. E' disponibile un mappa navigabile del sito, attraverso la quale possono essere raggiunte le sezioni

principali dell'ambiente. Inoltre il sito è dotato di strumenti di ricerca testuale all'interno delle pagine.

Nell'area "links" sono forniti i collegamenti per accedere a siti, principalmente istituzionali e giuridici, valutati di interesse per l'utente tipo del sito del Tribunale.

Alla voce "Contatti" sono individuati indirizzi e-mail e numeri telefonici che permettono di comunicare con l'ufficio.

Il sito è stato curato sotto l'aspetto tecnico inserendo una guida sulle caratteristiche, l'accessibilità e l'usabilità, il formato dei *files*, la responsabilità, i siti esterni collegati e la risoluzione ottimale.

E' possibile una navigazione ad "Alta visibilità", con l'ausilio di "Tasti di accesso rapido" per un uso destinato a soggetti ipovedenti, nel rispetto dei canoni funzionali di usabilità richiesti per i siti istituzionali.

Le principali informazioni sono relative alla composizione, alla struttura e alle attività svolte dal Tribunale. I "navigatori" possono attingere ad un assortito catalogo di modulistica.

Nell'home page sono presenti poche voci, immediatamente comprensibili, accessibili grazie all'elenco posto sulla sinistra dello schermo.

Una sezione è dedicata alle autocertificazioni; sono stati inseriti riferimenti generali ad alcuni albi professionali, previa acquisizione di consenso da parte dei rispettivi Ordini; esiste un piccolo kit di consultazione dei riferimenti ai testi della biblioteca, gentilmente messi a disposizione dalla Corte di Appello.

The image shows a screenshot of the website for the Tribunale di Catania. The page has a blue header with the logo of the Ministry of Justice and the text 'TRIBUNALE DI CATANIA'. Below the header is a navigation bar with links for 'Home', 'Mappa', 'Links', 'Guida', and 'Contatti'. A sidebar on the left contains a menu of services and information. The main content area features a large image of the court building and a text block describing the court's structure. At the bottom, there is a search bar and a section for the 'Processo Civile Telematico SEDE PILOTA DI CATANIA'. Red arrows and text labels point to specific elements: 'MAPPA SITO' points to the 'Mappa' link; 'SITI DI INTERESSE' points to the 'Links' link; 'COMUNICARE' points to the 'Contatti' link; 'USABILITÀ E ACCESSIBILITÀ' points to the 'Guida' link; 'MENU CONTENUTI' points to the sidebar menu; 'RICERCA TESTUALE' points to the search bar; and 'PCT' points to the 'Processo Civile Telematico' section.

Aree cliccabili della home page www.tribunalecatania.it

Sono state inserite indicazioni descrittive e grafiche su come raggiungere l'ufficio.

Ampio spazio è dedicato alle notizie sulla operatività interna: struttura, organizzazione, distribuzione del personale.

Un'area è stata riservata al progetto Processo Civile Telematico, per il quale Catania è sede pilota. All'interno sono illustrati sinteticamente gli obiettivi del PCT e la posizione che il Tribunale di Catania assume nell'ambito del progetto. Inoltre sono stati inseriti contributi di studio provenienti da diverse aree di competenza impegnate nel PCT.

PROSPETTIVE

L'avvio del progetto è avvenuto in via sperimentale. Le pagine del sito sono in continua evoluzione, e il coinvolgimento degli operatori sta facendo emergere nuove aree di informazione che potrebbero essere ampliate grazie ad internet.

Infine, nell'ipotesi di costituzione di un Ufficio Relazioni con il Pubblico, il sito potrebbe assumere un ruolo complementare per il coordinamento e la pianificazione delle attività.

Novembre 2005

Raffaella Maria Finocchiaro