

La comunicazione istituzionale e i nuovi mezzi di comunicazione

Graziella Priulla

Docente di Sociologia dei processi
comunicativi presso l'Università di Catania

Premessa

Nelle società aperte non si può dare cambiamento senza comunicazione: la conoscenza e l'informazione sono diventate risorse primarie, centrali quanto lo furono in altri periodi i beni materiali

La novità consiste nel fatto che comunicare, per un ente pubblico, oggi non è più un'azione irriflessa, o un dettaglio irrilevante, o uno sfondo indistinto: è un obbligo di legge, un *dovere*.

Comunicare diventa risorsa essenziale, non solo condizione inevitabile: come risorsa va gestita. Ci si può investire o no, pianificarla o no, valutarla o no: tutto questo non è "naturale", ma va esplicitato, discusso, verificato. Ecco la nuova centralità (cfr. L.150/2000)

Una P.A. moderna deve utilizzare di volta in volta i canali di comunicazione più adeguati alla numerosità e alle specificità dell'utenza e al tipo e al grado di complessità dei servizi offerti. Una buona strategia di comunicazione valuta l'utilizzo dei canali disponibili, sapendo che possono essere complementari e che vanno integrati e coordinati

La comunicazione di massa e quella telematica sono particolarmente efficaci nel diffondere in breve tempo e presso un gran numero di cittadini conoscenze e consapevolezza, mentre la comunicazione personale può fornire all'utente informazioni più personali, incidere di più sulla sua esperienza, motivarlo anche emotivamente

Comunicazione tramite molti canali

'Multicanalità' è parola di moda: ma non si deve intendere come assemblaggio di strumenti e canali per la comunicazione, e neppure come problema d'ingegneria

Non si tratta solo di implementare i supporti e le infrastrutture, ma di produrre contenuti e soprattutto di realizzare procedure che siano adeguate alle caratteristiche dei supporti stessi: informativi, relazionali, transattivi

Lo sforzo va dunque strettamente collegato all'organizzazione del *back office* e a quella di tutta la macchina amministrativa: la logica deve essere quella – strategica – del sistema

Il Codice dell'Amministrazione digitale - 2005: i diritti dei cittadini

- ❑ **Diritto all'uso delle tecnologie:** i cittadini e le imprese hanno diritto di usare le moderne tecnologie informatiche per tutti i rapporti con qualsiasi amministrazione dello Stato.
- ❑ **Diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali:** i cittadini e le imprese hanno diritto di accedere agli atti che li riguardano e di partecipare ai procedimenti in cui sono coinvolti tramite le moderne tecnologie.
- ❑ **Diritto ad effettuare qualsiasi pagamento in forma digitale:** dal 1° gennaio 2006 i cittadini e le imprese avranno il diritto di effettuare in modo sicuro qualsiasi pagamento verso le pubbliche amministrazioni centrali attraverso le tecnologie informatiche e telematiche.
- ❑ **Diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail:** i cittadini e le imprese che ne fanno richiesta hanno diritto a ricevere e inviare le comunicazioni dalle e verso le pubbliche amministrazioni via e-mail all'indirizzo che avranno dichiarato.
- ❑ **Diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione:** i cittadini e le imprese hanno diritto a servizi pubblici di qualità e che rispondano alle loro reali esigenze.
- ❑ **Diritto alla partecipazione:** i cittadini hanno diritto di partecipare al processo democratico e di esercitare i diritti politici usufruendo delle possibilità offerte dalle nuove tecnologie.
- ❑ **Diritto a trovare online i moduli e i formulari validi e aggiornati:** entro due anni i cittadini e le imprese avranno diritto a trovare in rete i moduli, i formulari e i documenti rilevanti per qualsiasi pratica verso le pubbliche amministrazioni.

L'e-government

- L'*e-government* è un insieme di strumenti di innovazione di "processo", di "servizio", di "prodotto", traducibile con 'amministrazione elettronica', ed ha la finalità di snellire la burocrazia e di migliorarne l'efficienza e la produttività
- Se ne parla in Europa dal 1978 col rapporto su *L'informatisation de la société*, realizzato da Nora e Minc nel 1978. Altri punti importanti furono segnati dal *Rapporto Delors* del 1993 e dal *Rapporto Bangemann* del 1994. Le *Ict* sono il punto strategico dei Piani *e-Europe*, come risulta chiaro a partire dalla "strategia di Lisbona" del 2000
- Le politiche italiane in materia di *e-government* derivano da quelle europee, delle quali costituiscono l'attuazione a livello nazionale

Il ruolo degli Enti locali

Il **piano** assegna agli **Enti locali**, in particolare ai Comuni, il ruolo di sportello e di front office di tutta l'amministrazione.

Il piano considera obiettivo prioritario di ogni amministrazione l'erogazione on-line dei servizi ai cittadini ed alle imprese rispetto ad interventi sul back office che non siano direttamente correlati all'erogazione di servizi on-line.

Gli Enti locali non avranno solo il compito di erogare i propri servizi istituzionali, ma anche i servizi integrati di tutta la pubblica amministrazione.

È necessario che gli Enti locali diano priorità alla erogazione di servizi di cui sono direttamente ed istituzionalmente responsabili e quindi allo sviluppo delle proprie applicazioni di servizio.

Tuttavia l'erogazione on-line dei propri servizi (single agency transaction) è solo la prima fase del piano, la fase successiva (integration) comporta la connessione alla rete nazionale per lo scambio di flussi documentali e per la cooperazione applicativa tra le amministrazioni.

La seconda fase del piano comporta l'erogazione da parte degli Enti locali anche di servizi di altre amministrazioni e l'interazione telematica con le altre amministrazioni locali e centrali.

Un servizio di e-government dovrebbe avere

- Un mandato forte da parte del vertice politico e amministrativo
- Un progetto di reingegnerizzazione dei servizi
- Un piano ed un'organizzazione editoriale
- Un progetto tecnologico
- Una maggiore diffusione delle competenze (formazione)
- Un piano di comunicazione pubblica
- Il coinvolgimento del territorio
- Un business plan

Le tecnologie di e-government si organizzano intorno a tre grandi filoni

- le tecnologie per l'autenticazione di documenti riguardanti gli utenti:

- firma digitale
- carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi
- posta elettronica certificata

- le tecnologie nel back-office:

- banche dati
- reti informatiche unitarie (integrazione delle informazioni)
- protocollo informatico
- archivio informatico
- e-procurement per l'acquisto di beni e servizi

- le tecnologie nel front-office:

- siti web, social networks e portali
- newsletter
- pubblicità e campagne promozionali on-line

L'impatto sui cittadini

Accesso alle reti multiplo e sempre più veloce

- telefono fisso e mobile
- computer
- TV

Servizi disponibili 24 ore su 24, da casa, in ufficio, in viaggio

Servizi integrati, personalizzati e localizzati

Identità e sicurezza con le carte intelligenti

Back office

Nella prima fase del proprio piano di e-government le amministrazioni potrebbero realizzare, come funzione di back-office, il solo servizio di una casella postale certificata

In questo modo tutti i servizi di tipo interattivo potrebbero essere erogati on-line in tempi brevi in quanto non è necessario intervenire in modo significativo sui sistemi informatici di back-office

Nella seconda fase verrebbero resi disponibili anche i servizi transazionali, che richiedono un intervento sul sistema di back-office dell'amministrazione

DPR 445/2000

Il documento informatico

Dal 1° gennaio 2004 tutte le amministrazioni devono dotarsi di sistemi finalizzati alla gestione del protocollo informatico e alla gestione documentale per l'automazione dei procedimenti amministrativi

Art. 14 (Trasmissione del documento informatico)

- ❑ Il documento informatico trasmesso per via telematica si intende inviato e pervenuto al destinatario, se trasmesso all'indirizzo elettronico da questi dichiarato.

Art. 38 (Modalità di invio e sottoscrizione delle istanze)

- ❑ Tutte le istanze e le dichiarazioni da presentare alla pubblica amministrazione ... possono essere inviate anche per fax e via telematica.
- ❑ Le istanze e le dichiarazioni inviate per via telematica sono valide se sottoscritte mediante la firma digitale o quando il sottoscrittore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta di identità elettronica.

La firma digitale

La **firma digitale** costituisce uno dei cardini del processo di *e-government*. Per quanto riguarda la PA, l'obiettivo si sviluppa su tre principali linee di intervento:

- diffusione della firma digitale all'interno delle amministrazioni, con distribuzione a dirigenti e funzionari con potere di firma, e relativa formazione
- intervento su applicazioni e servizi, per renderli accessibili in sicurezza
- iniziative specifiche di stimolo all'utilizzo della firma da parte di gruppi specifici di utenti esterni all'amministrazione

Front office

Il call center

Il call center non coincide col buon utilizzo del tradizionale centralino telefonico dell'ente, né con l'attivazione di un numero verde utile ad accedere più agevolmente ad informazioni

Attivare un call center vuol dire strutturare un vero e proprio servizio di gestione dei contatti telefonici tra ente ed utente, che può prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, così come diversi livelli di integrazione all'interno dell'ente o tra enti diversi

Un esempio

*Il Contact center del Comune di **Torino***

- ❑ Esempio di eccellenza per l'applicazione della logica della completezza di prestazioni, creato utilizzando i Fondi strutturali europei del VI Programma quadro di ricerca e sviluppo
- ❑ Ha 20 postazioni, occupate a turno da 38 operatori che sono dipendenti qualificati del Comune. Dall'esterno si acquisiscono le risorse specialistiche e il know how
- ❑ Vi giunge una media di 2.500/3.000 chiamate al giorno, con punte di 8.000 per eventi particolari
- ❑ Accanto al call center di primo livello, centralizzato, che risponde alla maggior parte delle richieste filtrando quelle più frequenti e ripetitive, c'è quello di secondo livello, non centralizzato, che fornisce un servizio personalizzato, anche in lingua straniera, ed è in grado di attuare alcuni procedimenti amministrativi
- ❑ Attua un costante monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti e sull'efficienza dei processi produttivi, misurate su tre indicatori di qualità: accessibilità; livello di servizio; relazione

Front office

Il web

- ❑ La direttiva 8/2009 obbliga le amministrazioni ad effettuare un censimento dei siti attivi, per procedere all'individuazione di quelli da abolire
- ❑ Quelli da mantenere andranno iscritti al dominio gov.it
- ❑ L'iscrizione al dominio governativo non sarà un esercizio di pura formalità, ma comporterà il rispetto di standard di qualità, finalizzati ad assicurare la chiarezza, l'omogeneità e l'usabilità dei contenuti. Una regia unica, un unico format

La comunicazione pubblica via web deve

- essere corretta
- essere tempestiva
- essere orientata ai destinatari
- essere più semplice di quella realizzata con altri media
- non disattendere le aspettative che crea
- essere utile a chi la riceve e non a chi la fa

Linee guida per i siti web (2010)

Caratteri dei siti:

- immediata **riconoscibilità**
- **accessibilità** (siti progettati in modo da garantire la consultazione anche da parte di soggetti disabili)
- **usabilità** (informazioni organizzate e strutturate in maniera da garantire la massima fruibilità)
- **reperibilità** (facili da rintracciare e da navigare)
- **completezza dell'informazione**
- **chiarezza del linguaggio** (la costruzione di un testo su internet esige uno stile asciutto, essenziale, scarsamente descrittivo)
- **qualità della grafica**

Usabilità, una definizione

“Un sito è usabile quando soddisfa i bisogni informativi di un utente finale che lo sta visitando e interrogando, fornendogli facilità di accesso e di navigabilità e consentendo un adeguato livello di comprensione dei contenuti. Nel caso non sia disponibile un'informazione, un buon sito rimanda ad altre fonti informative”

(M. Visciola, *Usabilità dei siti web*)

Che cosa fare

- ❑ Definire gli obiettivi del sito (utenti e servizi – portale civico o territoriale)
- ❑ Costruire l'architettura informativa e i percorsi di accesso
- ❑ Definire una struttura di gestione del servizio (aspetti tecnici e redazionali)
- ❑ Rendere il sito accessibile
- ❑ Coinvolgere l'utente anche in fase promozionale

Che cosa non fare

- Promettere e non mantenere (servizi e interazione)
- Lasciare il sito in mano a: tecnici, amministratori, politici
- Farsi affascinare dalla grafica e dagli “effetti speciali”
- Evitare di valutare l'utilizzo ed il gradimento dell'utente (web log analysis)
- Evitare di dotarsi di un piano di gestione e sviluppo
- Dimenticarsi dello sportello

I siti devono contenere

- ❑ l'organigramma, l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio, i documenti normativi di riferimento
- ❑ l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio, i termini procedurali, i moduli utili per ogni adempimento
- ❑ l'elenco delle caselle di posta elettronica attive (e il dipendente è tenuto a rispondere in tempi brevi)
- ❑ l'elenco dei bandi
- ❑ l'elenco dei processi automatizzati rivolti al pubblico
- ❑ l'elenco dei servizi in rete, con l'indicazione dei tempi di attuazione
- ❑ l'elenco dei tempi di definizione dei procedimenti

sezioni da aggiornare
quotidianamente

**comunicati
stampa**

**calendario
ed eventi**

**rassegna
stampa**

news

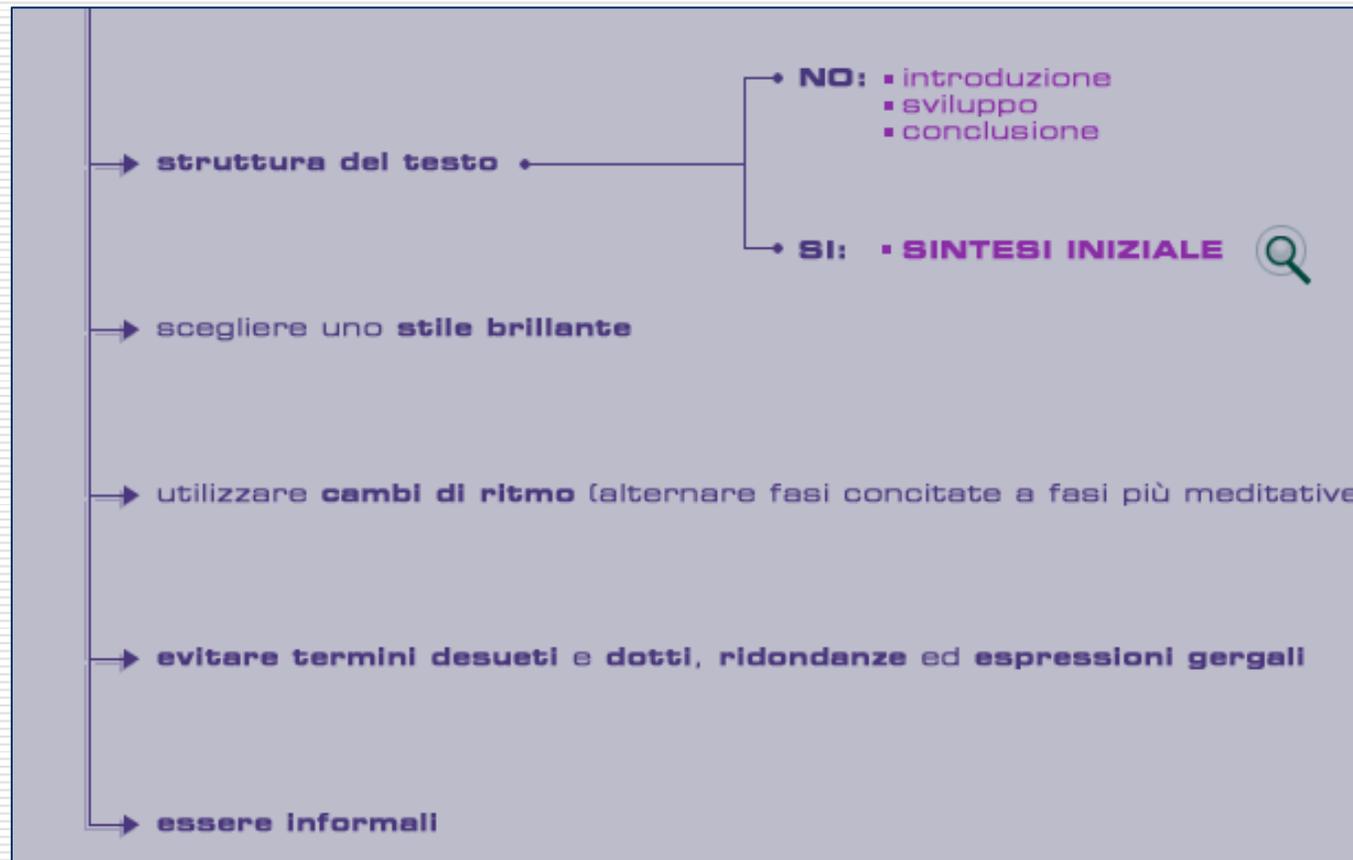
sezioni che possono
rimanere invariate

leggi

direttive

statuti

Accorgimenti indispensabili per la scrittura di una pagina web



I social network

Sono molti i cittadini che si ritrovano sui social network (soprattutto Facebook e Twitter) anche per discutere della cosa pubblica

L'amministrazione che sceglie di entrarvi si pone sullo stesso piano dei cittadini e ne favorisce la partecipazione alla vita della città

Si tratta di qualcosa di simile a quanto si chiama da tempo "rete civica" (famosa e antica Iperbole a Bologna, o Mo-net a Modena)

Luogo dell'amministrazione colloquiale, è strumento facile e gratuito, gradito soprattutto dalle generazioni più giovani. Va bene purché sia inserito in un piano organico di comunicazione. Va bene purché sia continuamente aggiornato e attraente. Va bene se non sostituisce gli altri canali di comunicazione, ma se si affianca ad essi

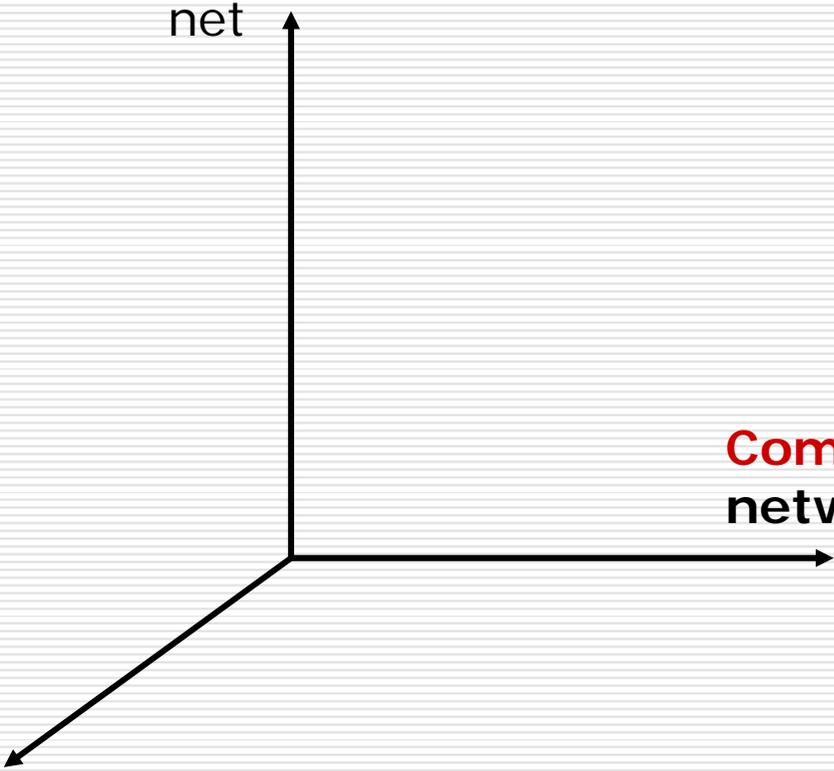
Tre funzioni

- Informare
- Ascoltare
- Dialogare



Transazioni – city

net



Comunicazione – community
network

Informazione – civic network



Concludendo

La tecnologia impone alle organizzazioni un processo radicale di ridisegno della propria natura, ben al di là dell'utilizzo strumentale delle potenzialità di scrittura, calcolo e memoria, al di là stesso del ripensamento delle strategie di comunicazione

Pretende trasformazioni organizzative e culturali – e anche politiche - di vasta portata