

Università degli Studi di Trieste
Dipartimento di Scienze Umanistiche

La Comunicazione pubblica
Lezioni 7 - 9

Trieste, ottobre/dicembre 2015

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

- Le nuove tecnologie sono una risorsa straordinaria per le pubbliche amministrazioni che vogliono migliorare i servizi offerti ai cittadini e alle imprese
- L'obiettivo principale è di realizzare un modello di P.A. in cui il sistema di front-office distribuito sul territorio – gli sportelli degli Enti Locali – garantisca la immediata possibilità di accesso telematico ai servizi, da parte di cittadini e imprese
- Il progetto nasce nel quadro delle politiche di sviluppo della società dell'informazione promosse dall'Unione Europea con il programma e-Europe, e delle attività svolte in Italia dal Forum per la Società dell'Informazione
- La finalità è di sostenere i processi di innovazione tecnologica e organizzativa della P.A.

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

- Le tecnologie permettono di conseguire obiettivi utili solo se gli operatori non le subiscono ma vi riadattano le proprie culture
- Tecnologia ed organizzazione: la tecnologia impone un processo radicale di ridisegno
- La rete reinventa il mondo, lo rilegge come ambito di flussi, si configura come struttura di organizzazione

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Scopriamo Internet (SSPA – 1999)

1. Perché interattività
2. A cosa serve
3. Cosa occorre per avere Internet
4. Reciproci vantaggi
5. La relazione con Internet

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Cronologia

- **Rapporto Nora e Minc “L’informatisation de la société”, 1978**
- **Rapporto Delors, 1993**
- **Rapporto Bangemann 1994**
- **Programma Lisbona 2000**
- **Il Piano di azione e-government 1, 2000**
- **Il Piano di diffusione dell’e-government, 2001**
- **Il Piano di e-government 2**
- **Il Piano e-Europe 2002**
- **Programma Strategia Europa 2020 (2010)**
- **Piano Triennale per l’ICT della P.A. Centrale 2008-2010 (2007)**
- **Piano Triennale per l’ICT della P.A. Centrale 2012-2014 (2013)**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Le strutture

- **Autorità per l’informatica nella pubblica amministrazione - AIPA (1993)**
- **Unità per la strategia di e-government, 2000**
- **Centro tecnico della RUPA – Rete unitaria delle PA, 1995>2000**
- **AIPA sostituita da Centro nazionale per l’informatica della PA – CNIPA, 2003**
- **Sistema pubblico di connettività – SPC, 2005 >2007**
- **Centri regionali di competenza – CRC, 2005**
- **Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l’innovazione, 2008**
- **L’Agenzia si fonde con il CNIPA nella DigitPA, 2009**
- **DigitPA trasformata in Agenzia per l’Italia digitale, 2012**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Tre fasi normative passano attraverso tre provvedimenti:

- **La P.A. digitale** > **D. Lgs.7/3/05**
- **La messa a punto dell'accessibilità** > **Legge 4/2004**
- **La semplificazione digitale** > **Direttiva Min. FP 8.5.2002**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Il Codice dell'Amministrazione digitale (D. Lgs.7/3/05)
definisce:

- **I diritti dei cittadini**
- **Gli strumenti della P.A. digitale**
- **I contenuti dei siti web della P.A.**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Questa Magna Charta della P.A. definisce questi diritti:

- all'uso delle tecnologie per i rapporti con le amministrazioni dello Stato
- all'accesso e l'invio di documenti digitali
- al reperimento on line di moduli e formulari validi
- ai pagamenti in forma digitale
- alla ricezione di qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail
- alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione
- alla partecipazione

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Il Codice dà validità giuridica ad alcuni strumenti:

- Posta elettronica certificata
- Firma digitale
- Documenti informativi
- Archivi digitali
- Pagamenti on line
- Siti internet delle PP.AA.
- Carte elettroniche (carta d'identità, patente)
- Sportelli telematici
- Carta nazionale dei servizi
- Conferenze dei servizi on line

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Il Codice stabilisce che i siti della P.A. debbono essere:

- accessibili a tutti, anche ai disabili
- facilmente usabili
- chiari nel linguaggio
- affidabili, semplici, omogenei tra loro

e debbono contenere:

- i procedimenti svolti
- la scadenza e le modalità di adempimento dei procedimenti
- l'elenco delle *e-mail*
- le pubblicazioni (ex L. 241/1990) e le informazioni (ex L. 150/2000)
- i bandi e i concorsi
- i servizi in rete e di futura attivazione
- le dichiarazioni di conformità delle informazioni e degli atti rispetto agli originali

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

La Legge sull'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici (Legge 4 del 17.1.2004) stabilisce che la certificazione della reale accessibilità dei siti pubblici avviene attraverso una serie di criteri:

- emissione del Bollino blu di certificazione da parte dell'ente preposto alla verifica tecnica e soggettiva
- valutazione eseguita secondo due parametri, uno tecnico e l'altro soggettivo
- scala di valutazione basata su cinque livelli
- valutazione soggettiva verificata da un gruppo di valutazione composto da disabili e gruppi utenti interessati

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

La norma sulla semplificazione del linguaggio (Direttiva Ministero Funzione Pubblica 8.5.2002) pone come primo obiettivo dell'Amministrazione quello di individuare gli utenti a cui si rivolge ed adattare il linguaggio al livello di competenze:

- **Identificazione dei destinatari**
- **Evidenza delle finalità e dei contenuti**
 - ✓ **Avere chiari gli obiettivi e le finalità della comunicazione ed i contenuti necessari**
- **Leggibilità fondata sul lessico e la sintassi**
 - ✓ **Scegliere con attenzione le parole, evitare le sigle, i termini tecnici; scegliere frasi brevi, coordinate, evitare incisi, usare il verbo indicativo e le forme attive**
- **Comprensibilità dell'impianto logico lineare ed assenza di riferimenti impliciti**
 - ✓ **Avere chiara la sequenza logica degli argomenti ed evidenziare le informazioni più importanti**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

- **Le definizioni**
 - ***e-government***: insieme di strumenti di innovazione di processo, di servizio, di prodotto, traducibile in “amministrazione elettronica”, ha per fine snellire la burocrazia e migliorarne efficienza e produttività
 - ***e-democracy***: applicazione delle tecnologie alla costruzione di nuovi istituti di partecipazione ed a nuovi modelli di PA
 - ***e-governance***: l'applicazione al mondo delle tecnologie digitali dei principi di sussidiarietà, nell'interdipendenza orizzontale e verticale

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

e-government: 3 tipologie

- dirette a migliorare l'efficienza organizzativa interna delle amministrazioni
- dirette ad informatizzare l'erogazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese
- dirette a consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi della P.A. ed alle sue informazioni

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

e-democracy: + dimensioni

- Partecipazione alla pubblica discussione in una specie di assemblea virtuale permanente (forum blog)
- Processi di selezione della classe politica (elezioni primarie)
- Iniziativa diretta, in istituti giuridici specifici (referendum, pdl) o in forme spontanee (petizioni, appelli)
- Coinvolgimento nei processi decisionali
- Voto elettronico

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

e-governance:

- **i pubblici poteri realizzano una cornice di interventi favorevoli alla concorrenza ed allo sviluppo del mercato ed agevolano nuove aree di relazione tra attori pubblici ed attori privati**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Intranet

- **Una rete web interna all'amministrazione, protetta da ingerenze esterne**
- **Fattore di innovazione, crea ambiente favorevole**
 - ✓ a condividere le informazioni
 - ✓ a semplificare il linguaggio
 - ✓ a snellire le procedure
 - ✓ a ristrutturare l'organizzazione
 - ✓ a lavorare in gruppo da postazioni lontane
 - ✓ mette in circolo esperienze e professionalità
 - ✓ si adatta facilmente ai cambiamenti

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

I siti web

- Un quarto dei siti offre esclusivamente informazioni generali, non sempre aggiornate, senza interazione con l'utenza
- Il 19% presenta un servizio interattivo (unidirezionale o bidirezionale)
- Meno frequente la possibilità di scambio transattivo (per concludere una pratica in rete), talora attraverso intermediari

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

I siti web si utilizzano per

- | | |
|------------------------------------|-----|
| • Cercare informazioni | 77% |
| • Scaricare moduli | 38% |
| • Rinviare moduli compilati | 11% |
| • Esprimere opinioni | 10% |
| • Pagare on line tasse/bolli, etc | 10% |
| • Richiedere certificati/documenti | 6% |

(Ministero per l'innovazione e le tecnologie, 2004)

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

La Pubblica Amministrazione 2.0

La P.A. utilizza per la comunicazione interna

1. Intranet (77,0%)
2. lettere ai dipendenti (73,7%)
3. seminari di varia natura (66%)

(FORMEZ 2004)

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Consigli, trucchi, regole per vivere bene in rete

1. Rispettare l'intelligenza dei nostri interlocutori
2. Se non esiste una idea precisa su come la rete si adatta alle nostre esigenze, meglio lasciar perdere
3. Considerare la rete non come tecnologia ma come comunità umana
4. La rete è cosa troppo interessante per lasciarla gestire ai tecnici
5. Non fare spamming
6. Imparare la cultura della rete e la netiquette
7. Prima di pensare ad un website, analizzare le altre possibilità che la rete offre
8. Non mettere pagine in rete senza avere idea di chi dovrebbe leggerle
9. Non riempire la pagina di effetti, fronzoli, aggettivi
10. Se si apre un sito, bisogna tenerlo vivo
11. Armarsi di pazienza e costanza
12. Non agire sulla rete senza avere esperienza

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

I portali

- **Portale pubblico: porta d'ingresso sempre aperta ed accessibile da ovunque, riferimento unificato per accedere a tutti i tipi di contenuto**

www.comune.roma.it:

- ✓ >50.000 pagine informative
- ✓ 55 redazioni
- ✓ 2.000 atti consultabili online
- ✓ Servizi interattivi e transattivi

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

T-Government

- Significa accedere a dati e prestazioni in tempo reale, dal televisore di casa, con un telecomando (Digitale terrestre)
- Il Progetto telePA, TG destinato alle PP.AA., nato nel 2002 da un progetto FP / Formez: web tv e trasmissione via satellite, poi allargata al DGT nel Canale "RAI utile", una tv da "usare". Chiusa nel 2007
- Nel 2007 il Formez ha censito 32 PP.AA. che hanno iniziato un'attività di comunicazione multimediale sul proprio sito web, con un format di notiziario istituzionale
- Nel 2008 è nata Pon tv, del Ministero Infrastrutture, per informare sui progressi del Piano operativo nazionale trasporti
- 250 enti locali utilizzano il DGT per veicolare via tv accanto ai contenuti tradizionali anche servizi a valore aggiunto: gestione di communities, fornitura di servizi interattivi (Lucca, Siena, Pesaro)

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Città digitali / Reti civiche

Dall'esperienza dei *community networks* USA alcuni Comuni sono intervenuti per aumentare la partecipazione democratica, rafforzare la comunità locale, dare accesso alle autostrade dell'informazione, sostenere lo sviluppo economico locale

- Iperbole, a Bologna (1995), ormai 32.000 pagine on line e 500.000 contatti/die, accesso gratuito ai residenti (60% usa Internet)
- Siena digitale, la città è completamente cablata (Siena card, *IDEM – Interactive democracy*, CcS – Canale civico Siena)
- Emilia-Romagna digitale, servizi on line per i cittadini e le imprese, progetto “*e-democracy*”
- Brescia ha riunito nel *wireless* 140 comuni

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Social software / Social network

Tecnologie diverse che hanno in comune:

- Promuovono la creazione di legami tra gli utenti
- Sono fortemente decentralizzate
- Il funzionamento è basato su norme sociali emergenti

Sono molto flessibili Tecnologie diverse che hanno in comune:

- Promuovono la creazione di legami tra gli utenti
- Sono fortemente decentralizzate
- Il funzionamento è basato su norme sociali emergenti

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

Tecnologie quali:

- **Blog**
- **RSS**
- **Podcasting**
- **Wiki**
- **Social network**
- **Dating online**
- **MeetUp**
- **Instant messaging**
- **What's up**
- **Forum**
- **Newsgroup**
- **Chat**
- **YouTube**
- **EUTube + DebateEurope**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

... verso il Web.4 ...

- **Ubiquità**
- **Identità**
- **Connessione**

prof Eugenio Ambrosi

LE NUOVE TECNOLOGIE

IL PARADOSSO DI INTERNET

1998: studiosi della Carnegie Mellon University dimostrano che l'uso di Internet causa un peggioramento del benessere sociale e psicologico degli individui. Successivi approfondimenti ipotizzarono che i dati potevano essere stati influenzati dallo stress di apprendimento dell'uso di Internet

2013: Internet è cambiata profondamente, una rivoluzione silenziosa, la rete oggi è strumento promotore di relazioni sociali sempre più complesse ed articolate: il social software richiede però una profonda ridefinizione del ruolo della P.A.

prof Eugenio Ambrosi

