

## **Comunicazione via web di Pino Grasso\***

Per comunicazione istituzionale online o telematica, si intende una forma di comunicazione esterna indirizzata a gestire, sviluppare e migliorare la relazione delle istituzioni con i cittadini/utenti, mediante codici simbolici, modalità di interazione, opportunità di partecipazione e di accesso proprie dei processi di comunicazione tipici della rete internet .

Attraverso la comunicazione istituzionale si possono perseguire diverse azioni e finalità, come ad esempio:

- informare i cittadini/utenti
- promuovere e far conoscere l'ente ed i servizi offerti
- facilitare l'accesso ai servizi
- aprire nuovi spazi di partecipazione
- aumentare la trasparenza amministrativa
- promuovere processi di semplificazione amministrativa
- attivare nuovi canali per il controllo della qualità dei servizi e la rilevazione della customer satisfaction
- erogare servizi, permettendo una riduzione dei costi, dei tempi sia per l'ente che per il cittadino
- aprire nuovi punto di accesso alle informazioni ed ai servizi, nell'ottica dello sviluppo di sportello unico o polifunzionale, virtuali

La comunicazione istituzionale on-line rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento delle relazioni delle amministrazioni con i cittadini: grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività, permette alle istituzioni di dialogare con i cittadini e di rilevare facilmente i loro bisogni ed il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi. In quest'ottica i siti web, nell'ambito istituzionale, si sono evoluti nei portali pubblici, ovvero in sportelli virtuali, e si sono sviluppati nuove forme di inclusione dei cittadini e di e-democracy grazie allo sviluppo del web 2.0 e di alcuni nuovi strumenti resi disponibili dall'innovazione tecnologica e dall'evoluzione della rete.

A questo proposito, si riconoscono quattro diversi livelli di interazione dei servizi on line , che misurano il grado di diffusione, di facilità di accesso, di trasparenza, di interattività e completezza del servizio erogato.

Per essere efficace, la comunicazione istituzionale online deve rispettare alcune caratteristiche, prime tra tutte l'accessibilità. Per accessibilità si intende la garanzia del diritto di accesso dell'utente ai contenuti del sito, che quindi devono essere comprensibili e facilmente fruibili.

### **L'evoluzione della comunicazione on-line**

La comunicazione istituzionale on-line ha subito un'accelerazione nel suo sviluppo e un importante avanzamento quanti e qualitativo, attraverso il Piano di Azione eEurope, predisposto dalla Commissione Europea, che ha posto

obiettivi e priorità per il miglioramento dell'efficienza, della qualità ed accessibilità dei servizi erogati on-line. Tali indicazioni sono state recepite dalle politiche del Governo italiano con la proposta di una serie integrata di interventi per il rafforzamento del legame tra la PA ed il Web, soprattutto a livello di offerta dei servizi in rete di natura transazionale da parte degli Enti Locali. Il piano di azione eEurope 2005, aveva come obiettivo l'estensione della connettività in rete, l'aumento di efficienza del sistema produttivo e il miglioramento della qualità e dell'accessibilità on-line per tutti i cittadini e le imprese. In questo senso si sono indirizzate le iniziali politiche del Governo, i cui obiettivi miravano a rendere disponibili on-line tutti i servizi, definiti "prioritari" e a garantire l'accesso on-line almeno da parte dei due terzi degli uffici della Pubblica Amministrazione.

A livello nazionale, il piano di sviluppo per l'e-government ha cercato di dare una spinta decisa per la diffusione a tutte le pubbliche amministrazioni degli strumenti telematici.

Per quanto riguarda, in maniera più specifica, la PA locale, si evidenzia come "focus" delle strategie regionali l'emanazione di appositi piani d'azione territoriali per lo sviluppo della Società dell'Informazione con l'obiettivo di realizzare un insieme organico di "interventi destinati a valorizzare la comunità locale, non solo in termini di sviluppo economico e delle attività produttive della regione, ma anche di sviluppo sociale e dei relativi servizi alla persona". Per rafforzare ulteriormente questo disegno sono stati istituiti i Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la Società dell'Informazione: si tratta di strutture composte da operatori dei diversi livelli del governo regionale e locale, che hanno la finalità di affiancare e facilitare l'azione delle autonomie locali nell'innovazione dei servizi e nello sviluppo dei piani e dei progetti di e-government e della Società dell'Informazione.

Nel periodo 2001/2004 si è conclusa la prima fase di digitalizzazione della pubblica amministrazione con l'introduzione di tutti gli strumenti tecnologici previsti per la valorizzazione della comunicazione elettronica (la firma digitale, la posta elettronica certificata, il protocollo informatico, la carta d'identità elettronica, ecc.).

Attualmente è in atto la seconda fase di digitalizzazione rivolta "alla piena valorizzazione degli investimenti già realizzati, alla realizzazione del sistema nel suo complesso, all'interoperabilità tra le amministrazioni, alla effettiva ed ampia transizione verso modalità di erogazione dei servizi on-line e al raccordo pieno tra digitalizzazione, organizzazione, processi e servizi al pubblico".

Gli obiettivi a cui tendono tutte le azioni e i progetti previsti dal piano di digitalizzazione della pubblica amministrazione sono il miglioramento sia dell'efficienza che della trasparenza amministrativa.

**\* Responsabile Settore Comunicazione Istituzionale Università Palermo**