



WEB DINAMICO E PARTECIPAZIONE INTERATTIVA.

STRATEGIE E PERCORSI DI INTERAZIONE CON LA CITTADINANZA.

"Da Internet passa la partecipazione tra la Pubblica amministrazione e il cittadino, la riforma della PA ha tanti aspetti, ma il più importante è sicuramente quello sulla cittadinanza digitale". Lo ha detto il ministro per la Semplificazione e Pubblica Amministrazione, Marianna Madia ...

L'associazione Comunalis propone un breve corso formativo/informativo indirizzato ai residenti con la partecipazione attiva dell'Amministrazione/Ente al fine di agevolare/acconsentire alla conoscenza di servizi telematici emanati dallo stesso Ente interessato e rivolto agli stessi cittadini.

La nostra disponibilità:

* La messa a disposizione di locali e strumenti operativi finalizzati all'obiettivo oppure itineranti.

All'Ente è richiesto:

- personale docente loro specializzato.

Aspetti introduttivi/analisi e obiettivi

Da alcuni dati statistici di indagine e rilevati su internet emergono alcuni riferimenti significativi. Il 64% dei consumatori ha dichiarato di aver utilizzato nell'ultimo anno il canale diretto tramite sportello come modalità prevalente di contatto con la PA, mentre solo il 15% è ricorso a canali telematici e soltanto il 4% ha utilizzato la posta elettronica certificata (PEC): pertanto il contatto diretto tramite sportello rappresenta ancora la modalità più utilizzata per rapportarsi alle istituzioni. Questo diffuso mancato utilizzo della rete nei rapporti con le amministrazioni conduce ad analizzarne le motivazioni: le difficoltà tecniche e la mancanza di strumenti (computer, connessione alla rete, connessione a Internet "veloce") sono ritenuti i maggiori ostacoli all'uso o a un maggior uso di Internet da parte, rispettivamente, del 32% e del 31% degli intervistati. In merito pesano,

inoltre, la mancanza di un contatto diretto con la persona (21%) e il timore circa la sicurezza della procedura (14%): **soltanto il 9% dichiara di non aver incontrato alcun ostacolo**. Il quadro che emerge si caratterizza per lo scarso e difficile utilizzo dei canali telematici e dei servizi online della pubblica amministrazione, dovuto sia alla mancanza di strumenti e competenze, ma anche alla complessità e alla mancanza di assistenza nei servizi resi. Questo porta a scorgere la necessità di maggiore semplicità e fruibilità che l'amministrazione deve garantire sia nelle comunicazioni telematiche sia nei servizi online, prestando attenzione a fortificare la fiducia degli utenti nelle modalità telematiche. Un portale pubblico è una "porta d'ingresso" ai servizi dell'amministrazione, aperta a qualsiasi ora ed accessibile da qualsiasi luogo, nel quale l'utente riconosce un punto di contatto unificato. L'importanza del portale pubblico è cresciuta di pari passo con la diffusione di internet e con la scelta di fare dell'innovazione tecnologica la leva strategica della trasformazione della pubblica amministrazione, diventando un importantissimo mezzo di comunicazione con l'utenza. Si sottolinea pertanto l'importanza dell'erogazione dei servizi on-line e si afferma che i siti ed i portali **"vengono a configurarsi come sportelli virtuali, e cioè punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente ed auspicabilmente molto più esteso e diversificato di quello di uno sportello tradizionale"**. Il portale, nell'ottica della multicanalità, rappresenta un front-office virtuale, cioè un vero e proprio ufficio dell'ente on-line che offre ai propri utenti un punto di accesso ai servizi e alle informazioni.

Obiettivi

- far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;
- svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

I contenuti della comunicazione istituzionale

La comunicazione sociale è sia pubblica (pubblica amministrazione e istituzioni), sia privata (imprese), sia associativa (associazioni, fondazioni, organizzazioni no profit, sindacati e rappresentanze) e persegue la formazione della priorità dei temi sociali, quindi la loro legittimazione culturale e, in ultimo, la loro regolazione normativa.

La comunicazione istituzionale è posta in essere dall'insieme delle strutture dell'apparato pubblico e si declina secondo l'origine specifica (parlamentare, governativa, regionale, dell'ente locale, fino a quella dell'università, dell'assessorato, dell'a.s.l., ecc.).

La legge 150 identifica in primo luogo le attività riconducibili alla categoria della comunicazione istituzionale: viene così codificata per le amministrazioni pubbliche la possibilità di avvalersi di tutti gli strumenti della comunicazione di massa - stampa, audiovisivi, strumenti telematici - che possano risultare utili a:

- 1) ..."illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative"...,*
- 2) ..."illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento"...*
- 3)... "favorire l'accesso ai servizi pubblici"...*
- 4)... "promuovere conoscenze" ... su temi di rilevante interesse pubblico e sociale...,*
- 5)... "favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati"...*
- 6)... "promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quelle dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi di importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale"*

Essa dunque comprende un'ampia gamma di messaggi finalizzati, attraverso la diffusione di informazioni di carattere generale sulle politiche pubbliche e sul funzionamento dei servizi forniti, al miglioramento del rapporto tra istituzioni e cittadini.

I processi evolutivi e il reale cambiamento.

La Pubblica Amministrazione continua a crescere in Rete e i cittadini utilizzano i servizi di e-Government. A cercare servizi on line sono per lo più occupati, casalinghe e pensionati. I meno interessati all'ambiente "servizi" sono proprio gli studenti, la categoria con maggiore alfabetizzazione informatica. È questo, purtroppo, un grande paradosso della Rete: gli utenti dei servizi sono molto differenti da quelli della Rete. Internet e la tecnologia per l'informazione e la comunicazione in genere hanno fino ad oggi conquistato e interessato in maniera maggiore un target diverso da quello che si occupa in casa di intrattenere i rapporti con la PA. Sotto questo aspetto diviene perciò importante che le amministrazioni migliorino la propria capacità di individuare i target di riferimento per i singoli servizi e di profilare i propri utenti in base agli stili di "consumo" dei servizi. Si tratta di un passo importante da fare perché da questo deriva la possibilità di scegliere gli strumenti per una comunicazione migliore con i cittadini e di diminuire il rischio di esclusione legato ai digital divide, generazionali, geografici e culturali.

La rete e le Istituzioni

La pubblica amministrazione ha assunto una nuova centralità nella vita dei cittadini, delle famiglie e delle imprese, che non si esplicita semplicemente con le attività di erogazione dei servizi ma anche, e soprattutto, con la missione di favorire il miglioramento della qualità della convivenza. Ma qual è lo stato di tale processo? Le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie sono state colte da tutti? Dal

punto di vista dell'offerta, sostanzialmente tutte le pubbliche amministrazioni di medie e grandi dimensioni hanno un sito internet che viene utilizzato, però, prevalentemente, e quasi esclusivamente, per svolgere attività di comunicazione istituzionale. L'introduzione della comunicazione telematica nella mediazione tra cittadini e istituzioni e tra istituzione e istituzione permette di superare molti dei problemi tradizionali della nostra burocrazia pubblica, fra i quali quello dell'incomunicabilità fra strutture e organismi diversi e della spiccata preferenza per soluzioni proprietarie e "chiuse" in materia di servizi informatici.

I servizi on line delle Amministrazioni locali e la partecipazione

Poche amministrazioni erogano i servizi on line e, pochissime, propongono strumenti di partecipazione e di coinvolgimento dei cittadini. Le pubbliche amministrazioni locali tradiscono una decisa tendenza all'autoreferenzialità. Si comunica l'ente all'esterno, si progettano nuovi servizi e funzioni, spesso senza consultare coloro che ne sono i diretti destinatari. I dati dell'OCID (l'Osservatorio delle Città Digitali del Censis) testimoniano che tali processi fanno ancora parte delle intenzioni piuttosto che dell'azione concreta dei governi locali.

Da internauti a cittadini digitali ... (democrazia digitale)

Tuttavia, le abitudini degli internauti sono ancora lontane da quelle necessarie per l'interazione attiva con le pubbliche amministrazioni. La democrazia digitale va intesa come un processo, che può progredire in presenza di un cambiamento culturale, nelle abitudini e nelle competenze di tutti gli attori coinvolti. Avviare iniziative di democrazia elettronica non significa tanto "dare voce" ai cittadini, ma invogliarli a partecipare, a percepire altri momenti di coinvolgimento diretto che non siano solo quelli legati al momento del voto.

La democrazia elettronica può essere funzionale a stimolare nei cittadini un più grande impegno civile e un più attivo uso di Internet, comunicazioni mobili e altre tecnologie.

Che cosa c'entra Internet con la democrazia e la cittadinanza? C'entra per forza perché l'idea di cittadinanza mette l'accento sul patrimonio di diritti di cui la persona può concretamente disporre, quindi "è per sua natura dinamica, accompagna la persona nel suo essere nel mondo e, di conseguenza, integra la sua dotazione di diritti tutte le volte che questo ampliamento viene sollecitato dall'incessante mutamento prodotto dall'innovazione scientifica e tecnologica, e soprattutto dalle dinamiche sociali che così si determinano."

Di questo incessante mutamento Internet è tra i fenomeni più vistosi: non è più soltanto l'autostrada dell'informazione, la biblioteca digitale, la posta elettronica, la porta sul mondo virtuale come la si immaginava solo quindici anni fa.

E' diventata uno spazio pubblico di vita vera, uno spazio immenso, dove ci si incontra, si agisce, si compra e si vende, si delinque anche, e si scontrano poteri con effetti non confinabili nel virtuale. In

questo mondo digitale bene o male abitiamo (lo indossiamo) ed è quindi indispensabile esserne consapevoli per individuare le caratteristiche di questa cittadinanza nuova e globale e per svilupparla positivamente esercitandone diritti e doveri. Del resto le tecnologie nuove ci interrogano sempre sui valori implicati nel cambiamento. Bisogna quindi esplorare le concrete opportunità e i non pochi rischi che le Tecnologie della Informazione e della Comunicazione presentano oggi, nell'epoca del cyberspazio, riguardo ai temi che connotano la democrazia, come libertà, trasparenza e controllo dal basso, partecipazione, collaborazione, responsabilità degli individui e delle istituzioni.

**CIRCOLO DIPENDENTI
COMUNI MANTOVANI**
Via Ariosto, 2/B - 46100 MANTOVA
Tel. 0376 323531
Codice Fiscale 93006060201



CIRCOLO DIPENDENTI COMUNI MANTOVANI

Via Ludovico Ariosto, 2/B - Mantova
tel. 0376 323531 tel. 0376 223311 tel. 0376 1841020
cell. presidenza 335 6068289
fax 0376 322954 fax 0376 1841071
E-mail: info@associazionecomunali.it
PEC: associazionecomunalioggi@pcert.postecert.it
Codice fiscale 93006060201
Orari ufficio: lun / ven 9.30/12 - 16.30/18.30 sabato 9.30/12