

Comunicazione e informazione online nella Pubblica Amministrazione

Nicola Callegaro

Università di Padova – Marzo 2005

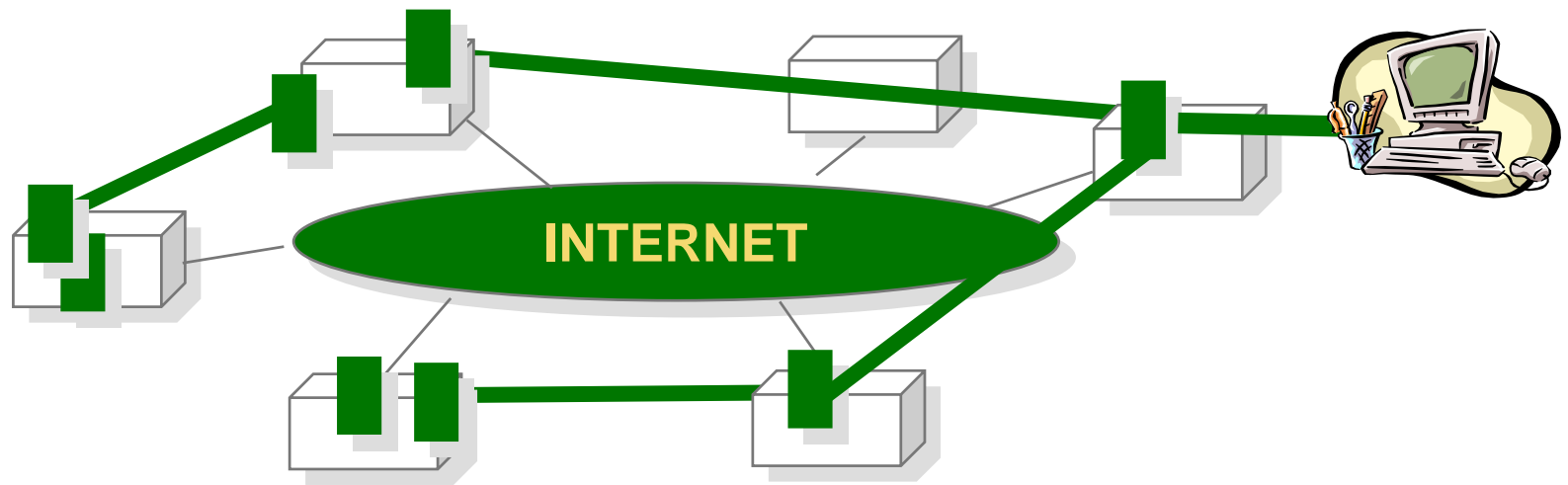
Indice

- **Sito web o Rete civica**
- **Realizzare la presenza in internet della PA**
- **La comunicazione pubblica nel web
(legislazione italiana)**
- **L'esempio del Comune di Venezia**

Realizzare una rete civica

Cos'è un sito web?

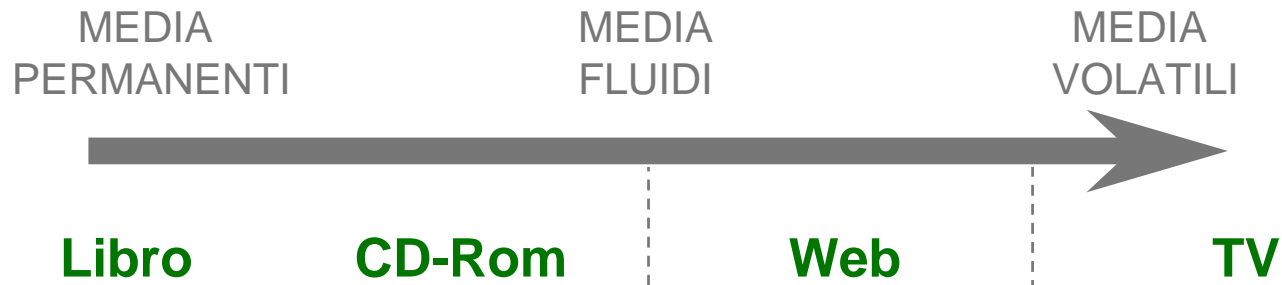
- Un ipertesto (files e links) distribuito...



Realizzare una rete civica

Cos'è un sito web?

- ...multimediale (testo, grafica, video, audio), interattivo, fluido



Realizzare una rete civica

Ed una rete civica?



Gennaro Zezza
Associazione La Città Invisibile

- “La rete civica può essere intesa come spazio di discussione del cittadino, come opportunità per gli enti locali per offrire veri e propri servizi e come presentazione della città al mondo. Un'ulteriore definizione di questo termine è **città digitale** che, invece, si riferisce alla capacità dei cittadini di entrare in tutti gli aspetti della Rete. Questa definizione rimanda all'immagine dei cavi che arrivano a tutti gli edifici della città”.
- Le prime reti civiche nate in Italia sono state ["Iperbole" di Bologna](#) e la [rete civica di Milano](#) (Rcm). A Bologna si è verificata l'integrazione fra la rete civica intesa come spazio di discussione fra il cittadino e la pubblica Amministrazione e la rete civica come servizio dato dagli enti locali al cittadino.

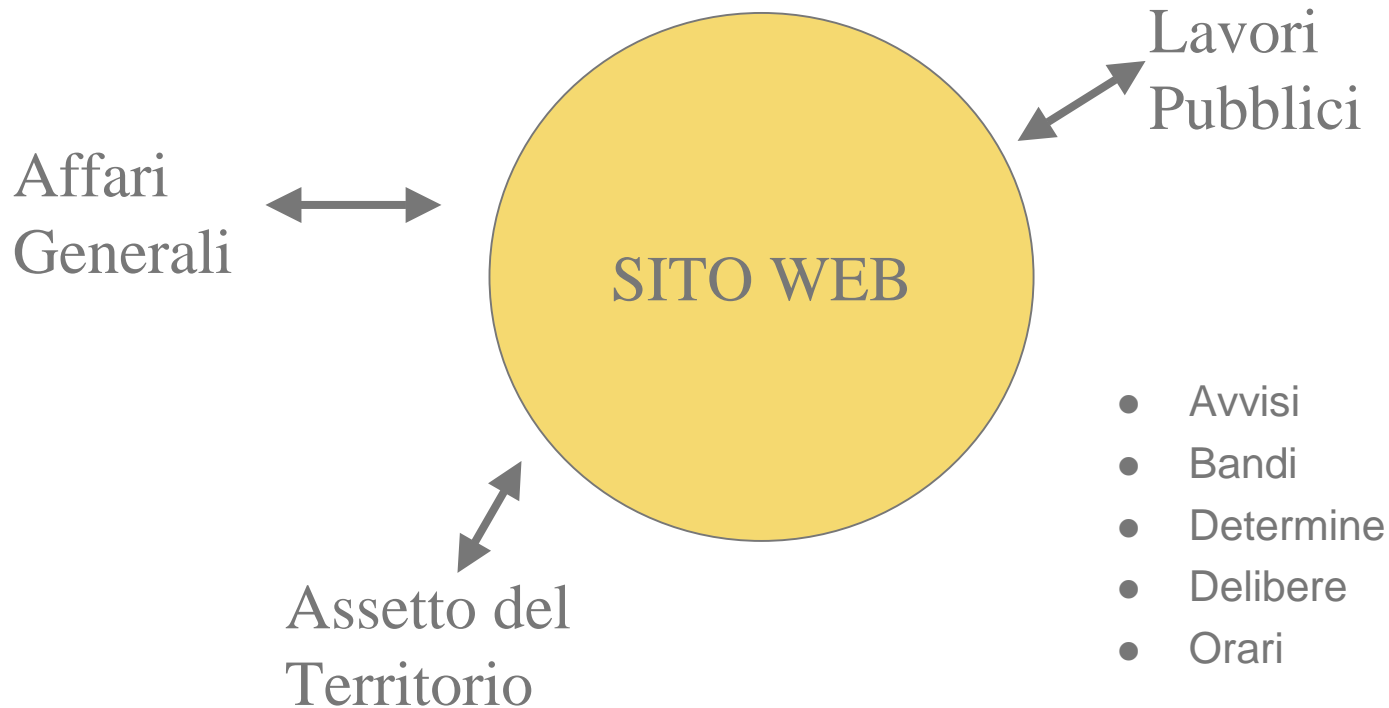
Realizzare una rete civica

Ed una rete civica?

- Prima di tutto ricordiamo che **telematica civica** identifica l'insieme di tutte le esperienze di utilizzazione dei nuovi mezzi di comunicazione a supporto della pubblica amministrazione.
- Queste esperienze seguono tre distinte direzioni:
 1. la comunicazione all'interno dell'amministrazione stessa
 2. la comunicazione tra pubblica amministrazione e cittadini (e viceversa)
 3. la comunicazione tra cittadini e cittadini

Realizzare una rete civica

La comunicazione all'interno dell'amministrazione



Realizzare una rete civica

Una rete intranet

- Facilita la circolazione delle informazioni all'interno della struttura e contribuisce ad eliminare la burocratizzazione, favorendo inoltre il coordinamento
- Circa il 50% dei Comuni possiede una rete intranet, ma solamente in un terzo di questi è estesa a tutti gli uffici

Realizzare una rete civica

Una rete intranet

- Contenuti:
 - Rubrica del personale
 - Aggiornamenti software (es. antivirus)
 - Programmi di auto-aggiornamento (e-learning)
 - Modulistica per il personale (Permessi, trasferte...)
 - Normativa
 - Contrattualistica
 - Accesso a banche dati riservate
 - Spazio sindacale

Realizzare una rete civica

La comunicazione tra pubblica amministrazione e cittadini

- Informazioni sul Comune
- Informazioni sulla città
- Concorsi, gare, appalti
- Normativa
- Modulistica
- Atti del governo locale
- Links

- Prenotazione di servizi
- Pagamento di servizi: multe, tasse, ecc...
- Accettazione online di modulistica
- Rilascio online di certificazioni/autorizzazioni

E-government

Realizzare una rete civica

La comunicazione tra cittadini o tra cittadini e pubblica amministrazione

- Forums
- Bachecca
- Spazio web
- ...



Realizzare una rete civica

Dati Italia

**Tab. 1 - Presenza di siti Internet istituzionali di regioni province e comuni capoluogo
(v.a. e val.%)**

	Regioni	Province	Comuni capoluogo
	v.a.	val. %	val. %
Presenza di sito Internet istituzionale	20	100,0	100,0
<i>di cui:</i>			
- aggiornati all'ultima settimana	19	78,4	79,6
- aggiornati all'ultimo mese	20	84,3	83,5

Fonte: 8° Rapporto LE CITTÀ DIGITALI IN ITALIA 2003-2004, Censis-Rur

Realizzare una rete civica

Dati Italia

Tab. 2 - Morfologia dei siti istituzionali. Confronto dati 2002-2004 (v.a. e val.%)

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	2002 v.a.	2004 v.a.	2002 %	2004 %	2002 %	2004 %	2002 %	2004 %
Siti nucleari	3	3	78,0	36,3	68,6	35,0	n.d.	99,3
Siti organizzati in sottodomini	6	5	7,0	17,6	11,8	26,2	n.d.	-
Siti organizzati con URL differenti	11	12	15,0	46,1	19,6	38,8	n.d.	0,7

Fonte: 8° Rapporto LE CITTÀ DIGITALI IN ITALIA 2003-2004, Censis-Rur

Realizzare una rete civica

Dati Italia

**Tab. 3 - Presentazione della struttura amministrativa dell'ente istituzionale.
Confronto dati 2002-2004 (v.a. e val. %)**

	Regioni		Province		Comuni capoluogo		Altri comuni	
	v.a.		val. %		val. %		val. %	
	2002	2004	2002	2004	2002	2004	2002	2004
Informazioni sulla struttura amministrativa dell'ente istituzionale	18	20	88,0	91,2	81,4	89,3	n.d.	83,9
Indicazione responsabili (persone fisiche) degli uffici-settori	18	20	80,0	84,3	66,7	68,0	n.d.	58,2
Indicazioni sull'ubicazione fisica degli uffici-settori	16	15	65,0	80,4	79,4	74,8	n.d.	58,5
Presenza di forma di contatto verso responsabili uffici-settori (fax-telefono)	18	18	83,0	84,3	86,3	80,6	n.d.	51,2
Presenza di indirizzi e-mail dei responsabili amministrativi	18	16	78,0	75,5	36,9	53,4	n.d.	36,1

Fonte: 8° Rapporto LE CITTÀ DIGITALI IN ITALIA 2003-2004, Censis-Rur

Realizzare una rete civica

Dati Italia

Tab. 2.33 Ripartizione % dei Comuni per soggetto realizzatore del sito web e per dimensione demografica

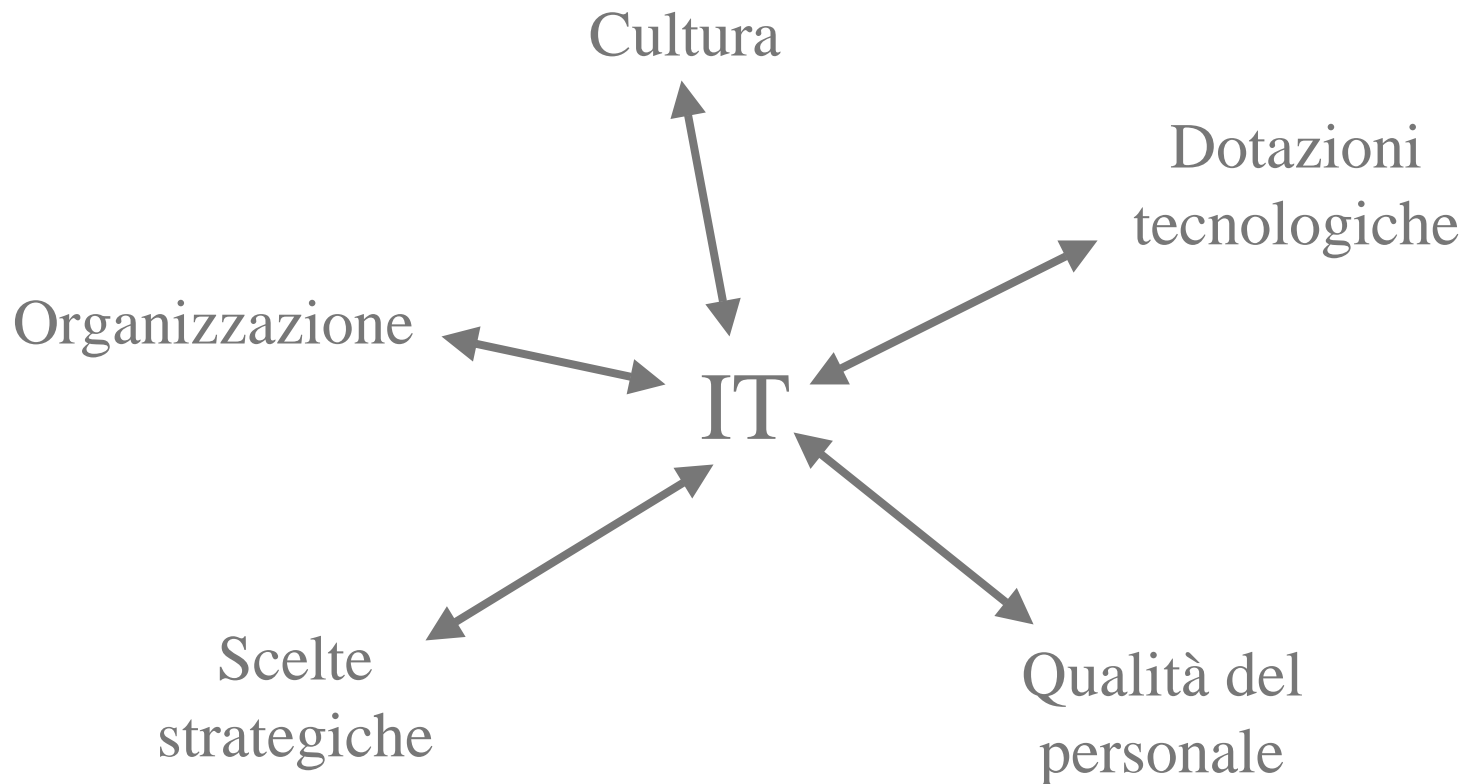
	Fino a 5.000	da 5.000 a 15.000	da 15.000 a 60.000	da 60.000 a 125.000	Oltre 125.000	Nel complesso
Personale interno	32,4	36,3	42,1	65,7	88,9	38,8
Personale di altro Comune	11,2	3,8	0,8	-	-	6,1
Società esterne	60,4	70,3	68,3	54,3	27,8	63,5
Casi	278	182	126	35	18	639

Nota: La somma delle percentuali è superiore al 100% perché la domanda consentiva più risposte.

Dati riferiti all'anno 2002 su un campione di 620 Comuni

Realizzare una rete civica

L'IT soggetto ed oggetto: una grande questione per la PA



Realizzare una rete civica

Formazione del personale

Direttiva del 20 Dicembre 2002 pubblicata sulla G.U. n.52 del 4/3/2003
LINEE GUIDA IN MATERIA DI DIGITALIZZAZIONE
DELL'AMMINISTRAZIONE
IL MINISTRO PER L'INNOVAZIONE E LE TECNOLOGIE

- Lo sviluppo delle competenze:
 - Le azioni di formazione non potranno limitarsi all'alfabetizzazione informatica, ma dovranno anche includere la formazione degli specialisti e la formazione dei funzionari e dei dirigenti sui temi della gestione del cambiamento organizzativo e dell'analisi e reingegnerizzazione delle procedure amministrative.

Realizzare una rete civica

“Fare” la rete civica

Personale

{ Formazione
Specializzazione

Superare la questione:

“è un problema del tecnico informatico”

Tecnologia

Standardizzazione
delle procedure

Volontà politica

Separare l'area tecnica dall'area
dei contenuti

Volontà delle strutture

Realizzare una rete civica

Piano e-gov - Metafora di comunicazione - “Eventi della vita”



“Per facilitare il processo di fruizione dei servizi, la loro erogazione non sarà strutturata in base all’organizzazione della PA, ma alle necessità dell’utente”.

Realizzare una rete civica

Piano e-gov - Metafora di comunicazione - “Eventi della vita”

Per i cittadini:

- Essere cittadino
- Avere un figlio
- Avere una famiglia
- Vivere in salute
- Abitare
- Studiare
- Lavorare
- Percepire la pensione
- Pagare le tasse
- Fare e subire una denuncia
- Usare un mezzo di trasporto
- Vivere il tempo libero e la cultura
- Fare sport
- Andare all'estero
- Vivere l'ambiente

Per le imprese:

- Aprire una nuova attività
- Modificare un'attività
- Sviluppare un'attività
- Terminare un'attività
- Finanziare un'attività
- Gestire il personale
- Possedere immobili

La comunicazione pubblica nel web

- Legge n°150 del 7/6/2000
- Regolamento Drp n°422 del 21/09/2001
- Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del 7/02/2002

La comunicazione pubblica nel web

Legge 150/2000

- Informazione ai mezzi di comunicazione di massa
 - Comunicazione esterna rivolta alla collettività
 - Comunicazione interna
- Portavoce
- Ufficio stampa
- URP

La comunicazione pubblica nel web

Legge 150 e direttiva 7/02/2002

- “centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione online”
- L’incarico di gestione della Rete civica e del Sito internet è affidato all’URP
- L’ufficio stampa si occupa (inoltre) della realizzazione della newsletter istituzionale e di altri prodotti editoriali
- Linguaggio: semplificazione del linguaggio amministrativo. Eliminazione del “burocratese”

La comunicazione pubblica nel web

Legge 150/00 e Reg. Drp n°422 del 21/09/01

- Giornalisti
- Pubblicisti
- Qualifica dirigenziale: laurea in Scienze della Comunicazione, Relazioni Pubbliche o simili; oppure altra laurea con titolo post-laurea in comunicazione o relazioni pubbliche
- Sanatoria: formazione

Attività di informazione

Attività di comunicazione



www.comune.venezia.it Homepage

- il cittadino
- il comune
- l'economia
- il turista
- la cultura
- i servizi on line

- sindaco
- giunta
- consiglio

- ufficio stampa

Previsione maree

Ora	Min	Ora	Max
15:15	-34	21:50	46



[ricevi notizie e informazioni via email](#)
NEWSLETTER settimanale



27° Su e Zo per i Ponti

Domenica 3 aprile 2005.

Due i percorsi non competitivi nella splendida cornice lagunare, creati in funzione di piccoli, medi e grandi corridori.



Bilancio di mandato 2000-2005

Il bilancio di mandato di cinque anni di governo: cosa è stato fatto dall'Amministrazione comunale e come è cambiata in questi cinque anni la città d'acqua e di terraferma.



Incubatore per nuove piccole e medie imprese 'Ex Cnomv' alla Giudecca

L'incubatore ospiterà nuove imprese "innovative" nella fase di start up.

Scadenza: le ore 12.00 del giorno 4 aprile 2005

news

- Omaggio a Donald Meltzer
- Architetti ticinesi nella Venezia del Seicento
- La Torre di Mestre riaperta al pubblico da sabato 19
- Apertura bando di concorso Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)
- Riapertura termini per l'asta pubblica di vendita porzione fabbricato 'ex Pilsen'
- Selezione pubblica per la ricerca di personale animatore per l'estate
- Premio di architettura Comune di Venezia - bando di concorso
- Contributi per il sostegno, la salvaguardia e la diffusione della voga alla veneta
- Aggiornamento regolamento Municipalità
- Il bilancio di previsione 2005 del Comune di Venezia
- Trasparenza e legalità nel servizio pubblico di taxi acqueo e gondola
- Aggiornamento del Capitolato Speciale d'Appalto 2004
- Progettazione della nuova Piazza Barche - XXVII Ottobre a Mestre



Marchio di Venezia

IL CITTADINO

Cercare informazioni



Tutte le informazioni che cerchi a portata di mouse...

Studiare



Dalla scuola materna all'università: iscrizioni, servizi, link utili.

Avere una casa



Acquistare casa, affittarla, cambiarla, ristrutturarla.

Avere un figlio



Documenti da fare alla nascita, prime fasi della vita, salute e vaccinazioni, il sostegno dello Stato.

Pagare tasse, canoni, diritti



Pagamento Ici, Cosap, Cimp, Tia e diritti affissioni.

Fare il servizio militare o civile



Leva e reclutamento, Obiezione e Servizio Civile.

Aiutare gli altri



Il volontariato, le opportunità per i disabili, in aiuto alle famiglie e alle donne, il problema della dipendenza.

Fare sport



Le manifestazioni, gli impianti, le tariffe, la modulistica.

Andare in pensione



Essere pensionati, previdenza on line.

Essere cittadino



Fare certificati, andare a votare, partecipare alla vita pubblica

Lavorare



Dal curriculum all'assunzione, dove cercare lavoro, gli infortuni e la prevenzione.

Avere una famiglia



Matrimonio, separazione e divorzio, perdere un proprio caro.

Vivere in salute



Rivolgersi al medico, fare le vaccinazioni.

Usare un mezzo di trasporto



Le multe, speciale due ruote, muoversi con i mezzi pubblici, viabilità urbana e acquea.

Vivere l'ambiente



Qualità dell'ambiente urbano, difesa del suolo, tutela dell'ambiente, andar per parchi, piste ciclabili, numeri verdi.

Andare all'estero



Documenti da fare, entrare in città, link utili

Vivere il tempo libero e la cultura



Mostre e musei, cinema, teatro e spettacoli, corsi e iniziative culturali, biblioteche e archivi.

Fare/subire una denuncia



Rivolgersi al Giudice di Pace, al Difensore Civico, alla Procura della Repubblica.

www.comune.venezia.it

Newsletter: VeNETi@NEWS

- Settimanale **Newsletter**

VeNeti@NEWS
L'informazione a casa tua

- 3.600 iscritti

Per **iscriversi alla newsletter** è sufficiente inserire il tuo indirizzo email nella casella qui sotto; riceverai poi una nostra email per la conferma. Se vuoi aiutarci a rendere il servizio sempre più vicino alle tue esigenze puoi raccontarci qualcosa di te fornendoci anche i dati facoltativi.

- Circa 100 nuovi iscritti al mese

ISCRIZIONE ALLA NEWSLETTER			
EMAIL <input type="text"/>			
Dati facoltativi:			
Nome	<input type="text"/>	Cognome	<input type="text"/>
Età	<input type="text" value="scegli..."/>	Professione	<input type="text" value="scegli..."/>
		Residenza	<input type="text" value="scegli..."/>
<input type="button" value=" >> ISCRIVITI <<"/>			

Con **VeNetiaNEWS** l'informazione arriva direttamente a casa tua per tenerti sempre al corrente sulle ultime novità. Ogni giovedì la nostra newsletter aggiornerà gli iscritti su incontri, convegni, mostre, eventi ed appuntamenti culturali, musicali, cinematografici, teatrali. Ci saranno anche le ultime novità su concorsi, scadenze tributarie, bandi di gara e altre notizie dall'amministrazione.

Per qualsiasi segnalazione, commento o suggerimento relativo alla newsletter puoi inviare una email a newsletter@comune.venezia.it.

www.comune.venezia.it

Redazione

sito internet - redazione

Email della redazione

204 Utenti collegati



Lascia un'opinione:
compila il questionario!

direzione generale del progetto Michele Spangaro

direttore responsabile Enzo Bon

coordinatore Nicola Callegaro

redazione - progettazione grafica - editing Anna Bardella
Michele Lodi
Dario Masiero
Roberto Pessato

VeNETia

È la rete civica del Comune di Venezia.

Abbiamo cominciato a costruire sulla rete una città virtuale, nella quale sia possibile abitare anche se si risiede a migliaia di chilometri di distanza. In questa città ci sono monumenti e musei, appuntamenti culturali, servizi comunali e tra questi i servizi informativi che il Comune sta realizzando. All'interno di VeNETia si possono trovare informazioni su: - sedi, orari e competenze degli uffici e dei servizi comunali - normativa - decisioni adottate dall'amministrazione comunale - attività del Consiglio Comunale - attività degli altri servizi della pubblica amministrazione - tutti quei servizi che i soggetti culturali, sociali ed imprenditoriali propongono e realizzano in città.

La Redazione del Sito Internet è a Mestre in Via A. Costa 38/A

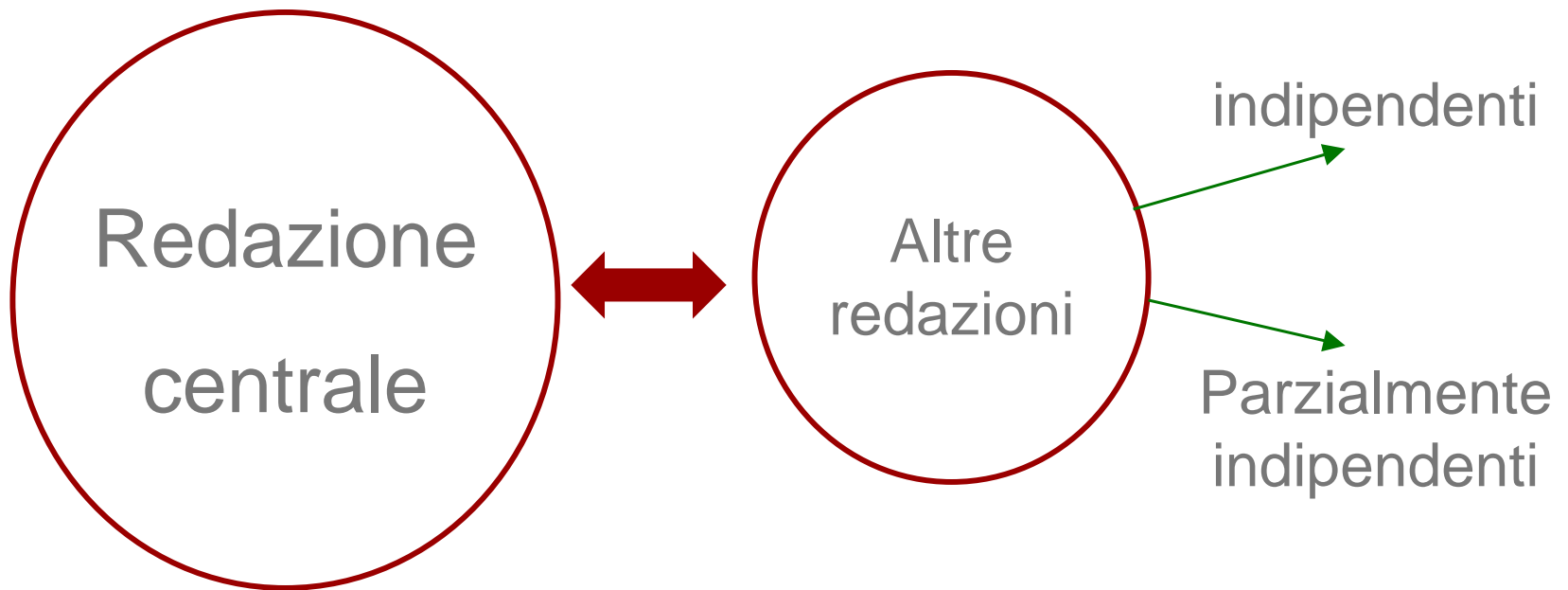
[Area download](#)

Redazioni decentrate:

Sito	Note	Responsabile
Casa		Davide Rizzo
Centro Culturale Candiani		Elisabetta Da Lio
Centro Pace		Luigi Barbieri
Gare	Servizio gare e contratti	Fabio Cacco
Municipalità di Favaro Veneto		Tiziano Socci
Municipalità di Marghera	Uff. Comunicazione Promozione Internet	Raffaella Busetto
Servizio sviluppo risorse tecnologiche	Direzione Politiche sociali, educative e sportive	Stefano Tavelli
Progetto Lettura Agevolata		Paolo Cotti Cometti
Quartiere 1		Tiziana Longhi
Quartiere 9		Carlo Deraì
Statistica		Ermanno De Bernardi Luca Minto
Trasformazioni urbane		Anna Farinola
Urbanistica		Gianpaolo Rocchi
Venezia nel mondo		Andrea Del Mercato
Associazioni		Mariagrazia Bianchi

Redazione

- Staff



Statistiche

	Apr 03	Apr 04	Feb 05	Incremento
Visitatori	142,264	248,065	415,615	313 %
Media giornaliera	4,742	8,553	14,843	
Pagine viste	1,589,108	2,390,314	4,141,472	279 %
Media giornaliera	52,970	82,424	147,909	

- In Italia il numero dei navigatori tra aprile 2003 ed aprile 2004 è aumentato dell'11%

www.comune.venezia.it

E-democracy(?!)

- Informazioni
 - Regolamenti
 - Modulistica
- Forum (dati relativi ai 9 mesi di attività)
 - Membri: 159
 - Messaggi: 1.958
- Newsletter
 - Iscritti: 3.600

www.comune.venezia.it

E-democracy(?!)

Consiglio comunale

- Aggiornato in tempo reale dal Consiglio stesso



- Calendario attività
- atti ispettivi di competenza dei Consiglieri (interrogazioni, interpellanze, mozioni, ordini del giorno);
- risposte di competenza dell'esecutivo;
- Spazio gruppi consiliari (appuntamenti, mailing list, suggerimenti, opinioni, forum).

www.comune.venezia.it

E-democracy(?!)



Emergenza

- Protocollo stabilito tra il Sito internet e la Protezione Civile per la pubblicazione in tempo reale, 24 ore su 24, di informazioni d'emergenza



ore 08:00

Continuano con regolarità le operazioni di sgombero delle aree di Santa Marta e Tronchetto. È già operativo il check point all'inizio del ponte di Mestre (Pili). In questa prima fase, la Protezione Civile comunica che nelle aree interessate stanno già operando 40 volontari col compito di affiancare le altre Forze dell'ordine impegnate e già dispiegate sul posto.

I DETTAGLI DELL'OPERAZIONE

Comune di Venezia - Sito ufficiale - Redazione

Contatti

- Sito web
 - www.nicola.callegaro.name
- Email
 - info@nicola.callegaro.name