



## Area 2 - LA PA INTERAGISCE CON GLI STAKEHOLDERS E CURA L'ACCOUNTABILITY

### Modulo 4 – La comunicazione pubblica

#### Lezione 2.4.3. – Comunicazione pubblica online: dai siti web ai social

##### Introduzione

In questo video approfondiremo la Comunicazione pubblica online.

In particolare, tratteremo:

- l'evoluzione della Comunicazione pubblica dai primi siti web all'utilizzo delle piattaforme social;
- la qualità e il linguaggio dei siti web.

##### La PA va online

A partire dagli anni Novanta, mentre in Italia nascono le prime normative che legano la comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni ai concetti di semplificazione, pubblicità e trasparenza, si afferma anche, con l'avvento del web, il ruolo delle nuove tecnologie digitali nei processi di comunicazione della PA.

Fin dall'inizio si intuisce la potenzialità di interazione e partecipazione offerta dal web. Risale alla metà degli anni Novanta l'esperienza delle prime **Reti civiche**. Ad es. a Bologna, nel 1995, nasce **Iperbole**, che mette in rete il Comune e altri Enti per offrire un luogo di discussione, servizi di connessione e una comunicazione web di tipo informativo sui servizi.

##### Fine anni '90 e L. 150/2000

Nonostante questi esempi virtuosi, a fine anni Novanta, mentre si moltiplicano le iniziative per la realizzazione di siti web sia nelle Pubbliche Amministrazioni centrali che in quelle locali, questi siti offrono per lo più solo contenuti informativi relativi alle attività dell'Ente. La comunicazione, quindi, è unidirezionale, dall'alto verso il basso.

Va segnalata anche in questi anni la diffusione dei "portali", in cui vengono raccolte e organizzate risorse disponibili e accessibili attraverso altri canali e siti.

Negli stessi anni, il ruolo della Comunicazione pubblica online viene riconosciuto a livello normativo. La **Legge 150 del 2000**, che istituzionalizza la Comunicazione pubblica, inserisce gli strumenti e i sistemi telematici multimediali tra i mezzi che le Amministrazioni possono utilizzare per le attività di informazione e di comunicazione.

##### Siti web di qualità, accessibili ed usabili

Da quanto sin qui detto, è facile arguire come la nascita dei primi siti web istituzionali non segua una strategia organica e delle linee guida condivise.

A partire dai primi anni 2000, tuttavia, si acuisce l'interesse per la qualità dei siti web pubblici e l'attenzione si sposta sulla definizione delle caratteristiche che questi siti devono possedere.

A partire dalla **Circolare 3/2001** del Ministro della Funzione pubblica “Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni”, accessibilità, usabilità e aggiornamento delle informazioni diventano i nuovi paradigmi della comunicazione online delle Pubbliche Amministrazioni.

In particolare, un sito web si ritiene **accessibile** quando fornisce informazioni fruibili da parte di tutti gli utenti, compresi coloro che si trovano in situazioni di limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

Un sito, poi, è **usabile** quando è facile da utilizzare e permette agli utenti di trovare e comprendere informazioni in modo semplice e intuitivo. L'usabilità, quindi, misura il grado di facilità e soddisfazione con cui gli utenti si relazionano con l'interfaccia di un sito.

Nella Circolare 3/2001, oltre ad accessibilità ed usabilità, si sottolinea anche l'importanza di pubblicare **informazioni sempre aggiornate**, in quanto informazioni obsolete possono danneggiare gravemente la credibilità delle Istituzioni.

#### Legge Stanca

Negli anni a seguire la normativa è tornata più volte su questi temi.

Ricordiamo in particolare la **Legge 4/2004 sull'accessibilità**, conosciuta come **Legge Stanca**.

Questa Legge obbliga tutti i soggetti pubblici a realizzare siti web rispondenti a precisi requisiti, in modo tale da garantire l'accesso a servizi e informazioni anche a tutte le persone diversamente abili.

#### Codice dell'Amministrazione digitale del 2005

Proseguendo con questo excursus storico, nel 2005 viene emanato il **Codice dell'Amministrazione digitale** (Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82) in cui vengono raccolte e sistematizzate le disposizioni relative all'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie telematiche e della comunicazione nella PA.

L'articolo 53 stabilisce che i siti web realizzati dalle Amministrazioni debbano rispettare, oltre ai principi di accessibilità, anche quelli di “elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza dell'informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità”.

#### Accessibilità ed Usabilità nel 2018-19

Arrivando al 2018, ricordiamo le **“Linee guida per il design dei servizi digitali della pubblica amministrazione”**, uno strumento di lavoro per orientare la progettazione di ambienti digitali.

In queste Linee Guida, messe a punto dalla community di Designers Italia con un metodo collaborativo di consultazione pubblica, il capitolo 2.3 è dedicato proprio all'accessibilità.

Sono state poi messe in consultazione pubblica, dall'8 agosto al 7 settembre 2019, le **“Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici”**, per adempiere a quanto definito dalla Legge Stanca, che assegnava questo compito all'Agenzia dell'Italia Digitale.

Sul tema dell'usabilità, si deve ricordare il **Gruppo di Lavoro per l'Usabilità (GLU)** del Dipartimento della Funzione Pubblica che, tra l'altro, ha redatto il “Protocollo e GLU LG per la realizzazione di test di usabilità” che è stato integrato nelle Linee guida di design per i servizi web della PA e inserito nel Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021.

Il Protocollo è una procedura e una guida passo-passo preparata da esperti per consentire ai non esperti di realizzare test semplificati di usabilità.

### Il linguaggio dei siti web

Finora abbiamo parlato quasi esclusivamente di accessibilità ed usabilità. La qualità dei siti web, tuttavia, si deve basare anche sullo stile di comunicazione utilizzato, in riferimento a:

- la semplificazione del linguaggio;
- e la comprensibilità dei testi amministrativi.

Anche in questo caso, il percorso evolutivo non è stato sempre agevole, ma è stato segnato da numerose tappe. Vediamole in dettaglio...

### Il linguaggio della PA negli anni '90

Per quanto riguarda gli anni '90 del secolo scorso, il primo passo concreto verso la semplificazione del linguaggio amministrativo è stato fatto nel 1993 con la compilazione del Codice di Stile, edito dal Dipartimento della Funzione Pubblica e promosso dall'allora Ministro Sabino Cassese.

Nel 1997, poi, al Codice del 1993 ha fatto seguito il **Manuale di stile per la semplificazione del linguaggio delle Amministrazioni Pubbliche**, edito sempre dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

### Il linguaggio della PA negli anni 2000

Negli anni 2000, a queste iniziative hanno fatto seguito:

- la **Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi** (meglio conosciuta come Direttiva Frattini) nell'ambito del Progetto CHIARO nel 2002;
- la **Direttiva Baccini**, nel 2005, che ha fornito tra l'altro indicazioni specifiche per la redazione delle pagine web, sottolineando che non bisogna riproporre in modo identico testi destinati ad altre vie di comunicazione.

### Il linguaggio dei siti web, sviluppi recenti

Venendo agli anni più recenti, l'Agenzia per l'Italia digitale e Team per la trasformazione digitale hanno prodotto:

- La **"Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione"**, che è parte di un kit dedicato alla progettazione, gestione e produzione di contenuti nei siti della Pubblica Amministrazione. La guida è composta da tre parti:
  - Le parole della Pubblica Amministrazione
  - Suggerimenti di scrittura
  - Guida al Tono di voce
- Le **"Linee guida di design per i servizi digitali della PA"** che dedica al Linguaggio il capitolo 3.3. La premessa è che "un linguaggio semplice è un ingrediente indispensabile per rendere i servizi della Pubblica Amministrazione più efficaci e inclusivi"

### Comunicazione e Web 2.0

La visione dei siti della PA quale strumento fondamentale per la trasparenza, l'erogazione dei servizi online e l'interazione con il cittadino si è diffusa parallelamente al **"Web 2.0"**.



Questo termine, affermatosi a cavallo degli anni 2004-2005, indica una nuova fase del web in cui si incentra l'attenzione sulla possibilità offerta agli utenti di interagire, modificare e creare nuovi contenuti, attraverso strumenti quali blog, chat e wiki.

Già nel **2002**, la **Direttiva Frattini sulle attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni** aveva sottolineato come il valore dell'online risiedesse nella possibilità dell'interazione tra i diversi fruitori. La Direttiva, infatti, sottolineava come “nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione... le amministrazioni devono, ..., considerare centrali e decisivi gli strumenti interattivi della comunicazione online”.

La stessa Direttiva, poi, aggiungeva che “i processi organizzativi devono essere ridisegnati in relazione all'esigenza di sviluppare modalità interattive di comunicazione interna ed interistituzionale nei confronti dei cittadini”.

### Comunicazione e Social network

Tuttavia, è soprattutto con la diffusione dei Social media, a partire dal 2010, che la PA si apre a nuove modalità e strumenti di comunicazione, per:

- informare in maniera immediata e costante i cittadini;
- comunicare e dialogare usando un linguaggio semplice;
- offrire servizi sempre più innovativi.

Nel dicembre 2011, esce il “**Vademecum Pubblica Amministrazione e social media**”, curato da Formez PA nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione).

Già in queste Linee Guida, nel 2011, al Capitolo 6.3 “Partecipazione e web 2.0” si parla dei Social come “canali di broadcasting ad alto potenziale di audience, dalla forma semplice e di versatile diffusione tra i cittadini, estremamente economici (sia per gli utenti che per le Amministrazioni pubbliche stesse), multiplatforma e spesso interoperabili tra loro”. Si sottolinea, quindi che, “attraverso la pubblicazione in tempo reale di piccoli messaggi di testo (microblogging), immagini, audio e video, si può garantire un'informazione costante e aggiornata, comunicare ed erogare servizi mirati a particolari fasce d'utenza, accrescere la percezione di vicinanza dell'amministrazione ai cittadini”.

Nell'introduzione al “Vademecum PA e social media”, il Ministro Patroni Griffi ricorda che le PA non sono obbligate dalla normativa ad essere presenti sui Social e che questi strumenti integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione. Ma aggiunge che attraverso una presenza consapevole e pianificata sui Social, la PA può iniziare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura ai cittadini in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva.

### Social media

Proseguendo in questo processo di avvicinamento della PA al mondo social, il 17 novembre 2015 si tengono per la prima volta in Italia, a Palazzo Chigi, gli **Stati Generali della nuova Comunicazione pubblica**, in cui emerge la figura del Social media manager.

Si arriva poi nel 2017 all'inserimento dei Social nel testo finale della consultazione pubblica sul FOIA.



Infatti, la **Circolare della Funzione Pubblica 2 del 30 maggio 2017, esplicativa del FOIA**, inserisce il riferimento all'uso dei Social media per supportare il percorso verso la "trasparenza totale" degli Enti.

Infine, nel dicembre 2017, l'articolo 95 del **Contratto degli statali** per la prima volta prevede l'istituzione di nuovi profili professionali per la comunicazione e l'informazione, dal giornalista pubblico allo specialista della comunicazione istituzionale. Un primo passo per rendere strutturale la nuova comunicazione via web, social network e chat!

### Conclusioni

Bene, eccoci giunti alla fine di questo video.

Ti ricordo, che abbiamo illustrato il percorso di avvicinamento della comunicazione delle PA all'online.

Abbiamo anche introdotto:

- i temi dell'usabilità, dell'accessibilità e della semplificazione del linguaggio;
- l'utilizzo del web 2.0 e dei social media per agevolare le comunicazioni e le interazioni tra PA e cittadini.