

Ornella Nicotra

Amministrazioni on-line: un approccio metodologico per l'organizzazione delle informazioni nello sviluppo dei siti web.

Premessa.

L'Unione Europea persegue l'integrazione e lo sviluppo economico anche attraverso il potenziamento della politica di trasparenza, ritenuta fondamentale per avvicinare i cittadini alle istituzioni e per favorire la crescita economica, intendendo sia la trasparenza strettamente amministrativa, nonché la facoltà per cittadini e imprese di avere accesso ad informazioni di carattere generale, quali, ad esempio, quelle statistiche, geografiche, finanziarie.¹

A tal fine, nel trattato di Amsterdam sono stati integrati e modificati gli articoli che nel trattato di Maastricht istituivano la cittadinanza europea, in virtù della quale sono stati riconosciuti ai cittadini europei diritti civili, politici e sociali. L'ampliamento dei diritti democratici ha visto la

...costituzionalizzazione del principio di trasparenza e dei diritti ad esso collegati che, per la prima volta trovano nel Trattato il loro fondamento giuridico. A norma del nuovo articolo 255² qualsiasi cittadino dell'Unione ha il diritto di accedere ai documenti del Parlamento Europeo, del Consiglio e della Commissione. Ciò costituisce senza dubbio il passo più importante per avvicinare l'Unione ai cittadini... Il principio di trasparenza è direttamente evocato anche all'art.1 del Trattato dell'Unione Europea, nel passaggio in cui la norma dichiara che le decisioni dell'Unione devono essere prese nel modo più trasparente possibile. Infine l'apertura e la trasparenza dell'amministrazione comunitaria trovano una loro collocazione nelle disposizioni relative alla cittadinanza dell'Unione dove, all'art. 21, paragrafo 3, è sancita la possibilità per ogni cittadino di scrivere alle istituzioni in una delle lingue ufficiali della Comunità.³

L'introduzione dell'obbligo alla trasparenza degli atti e dei procedimenti e quello di consultabilità dei documenti, rileva l'importanza di rendere agevole al cittadino le strade di accesso alla documentazione, al fine di permettergli l'esercizio dei propri diritti. Inoltre, la collocazione ufficiale nel Trattato sottolinea la tendenza ad incrementare misure che tendono ad accrescere la possibilità di accesso alle informazioni. In una dichiarazione allegata al Trattato si constata che la trasparenza aumenta il carattere democratico delle istituzioni e la fiducia nelle amministrazioni. Negli Stati membri, a livello istituzionale, si sta procedendo a riforme politico-amministrative tese a migliorare le procedure e a renderle efficienti, in modo da garantire un accesso veloce alla documentazione. Questo processo è favorito dall'innovazione tecnologica *che consente a singole persone e organizzazioni di interagire e lavorare insieme, superando l'ostacolo della distanza fisica, ... e che influenzerà non solo l'organizzazione interna delle amministrazioni pubbliche*

(PA), ma anche il funzionamento del sistema istituzionale, contribuendo ad aumentare la partecipazione degli individui e a costruire un'autentica cittadinanza europea.⁴

Il programma comunitario IDA (*Interchange of Data between Administrations/Interscambio di Dati tra le PA*), al quale si lega in Italia la *Rete Unica della Pubblica Amministrazione* (RUPA), la riforma della Pubblica Amministrazione, il programma comunitario E-Europe a cui si collega il Piano d'Azione dell'Italia per l'e-government,⁵ la pubblicazione del *Libro Verde sull'Informazione del settore pubblico nella società dell'informazione*⁶ sono alcune delle operazioni in atto per migliorare il funzionamento delle istituzioni e per incrementare e favorire i rapporti con le stesse, in cui l'informazione riveste un ruolo centrale.

L'innovazione tecnologica, l'introduzione di strumenti quali la carta di identità elettronica per l'erogazione dei servizi, la firma digitale, la reingegnerizzazione delle procedure e la conseguente organizzazione informatica dei dati, la costruzione di un sistema informativo automatizzato in un organismo federato di pubbliche amministrazioni a livello nazionale (RUPA) e comunitario (IDA) dovrebbero essere affiancati dalla programmazione di canali snelli di fruizione finalizzati alla comunicazione delle informazioni a utenti pubblici e privati.⁷ Riorganizzata nei suoi meccanismi gestionali, la pubblica amministrazione deve prevedere accessibilità veloce, semplice e chiara, nonché strutturazione e organizzazione delle informazioni funzionali alla comunicazione esterna. In altri termini, a fronte dell'azione normativa e della ristrutturazione tecnologica interna, è necessario che documenti e archivi siano organizzati pensando anche all'informazione telematica diretta ai cittadini e alle imprese e che le informazioni telematiche siano accessibili facilmente e in tempo reale.

Quanto detto anche in considerazione del fatto che la trasformazione delle informazioni in valore economico e sociale è fondamentale per lo sviluppo economico e che le pubbliche amministrazioni non sono estranee a questa evoluzione, sia perché col favorire il processo di integrazione beneficiano delle sinergie che ne derivano, sia per la loro incidenza nei settori di intervento economico, sia per la necessità di porsi in modo concorrenziale in un'Europa senza confini, ove la scelta degli investitori ricade sui paesi che offrono maggiori garanzie di trasparenza e fruibilità delle informazioni.

Il mercato unico e la globalizzazione stanno, difatti, cambiando la realtà economica europea, ma lo sviluppo richiede strutture istituzionali che facilitino i percorsi burocratici e consentano l'insediamento e lo sviluppo dell'impresa. Tra i fattori che determinano la scelta territoriale degli investitori costituisce elemento rilevante il sistema istituzionale ed

in particolare il sistema burocratico. Alcuni degli indici usati dagli investitori internazionali sono l'efficienza burocratica, la libertà economica, le formalità amministrative per chiedere licenze e permessi, nonché la corruzione.

La mancanza di informazione amministrativa costringe cittadini e imprese a sopportare costi in termini di tempo e investimento per acquisire dati necessari al conseguimento degli scopi e alla risoluzione dei problemi. Mentre l'uso strategico dell'informazione permette di restringere il divario esistente tra aree geografiche diverse e di evitare che le imprese si dirigano verso le aree più sviluppate dove l'amministrazione funziona meglio.⁸

Organizzazione e gestione dei flussi documentali e successiva messa in rete delle informazioni sono nuovi cardini per il sostegno delle imprese e lo sviluppo dell'economia. L'importanza della rete quale strumento primario di informazione e sostegno allo snellimento delle procedure e allo sviluppo delle imprese può evidenziarsi, a titolo di esempio, dalla normativa relativa allo sportello unico per le imprese.⁹ «Lo sportello unico consente a chi vuole avviare un'impresa di avere di fronte un solo interlocutore, senza dover chiedere innumerevoli permessi autorizzazioni e licenze: ci sarà un funzionario comunale responsabile nei confronti dell'imprenditore di raccogliere tutti i documenti che occorrono.»¹⁰

A fronte della istituzione dello sportello unico alcuni comuni hanno attivato uno sportello Internet, ritenendo punto forza la creazione di un sito web per la raccolta e la distribuzione delle informazioni di livello sovracomunale e di quelle prodotte dal comune.¹¹ La pubblicazione delle informazioni sul web è, infatti, ritenuta la caratteristica più innovativa nell'automazione delle informazioni.

L'iniziativa E-Europe per le amministrazioni on-line e il piano d'azione del Governo italiano per l'e-government.

In occasione del Consiglio europeo straordinario di Lisbona del 23-24 marzo 2000 è stata presentata una comunicazione relativa all'iniziativa della Commissione denominata E-Europe.¹²

L'azione prioritaria dell'iniziativa è volta a ridurre le disuguaglianze tra Stati membri in termini di accesso e utilizzo di Internet. Tra le dieci azioni proposte dalla Commissione assumono particolare rilievo l'accelerazione del commercio elettronico e le amministrazioni on-line. Ove è significativamente sottolineata l'importanza di Internet come strumento per favorire la trasparenza amministrativa e la necessità di un'adeguata e semplice consultazione delle informazioni.

Tutti i cittadini e le imprese europee sono interessati ad accedere in modo più efficace e agevole alle informazioni del settore pubblico. Uno dei modi per realizzare questo obiettivo consiste un

migliore uso di Internet. Se il settore pubblico renderà disponibili on-line informazioni più efficaci, Internet assumerà maggiore importanza nella vita quotidiana: aumenterà il numero dei suoi utilizzatori e si avranno vantaggi a cascata derivanti dalla più ampia partecipazione alla società dell'informazione. Il potenziale Internet potrà essere pienamente sfruttato per conseguire l'obiettivo del trattato di Amsterdam di garantire piena trasparenza per i cittadini in merito alle attività e al processo decisionale delle istituzioni dell'Unione Europea e di garantire inoltre che tali decisioni siano adottate nella maniera più aperta....Molto resta da fare perché tutti i siti delle pubbliche autorità possano essere agevolmente consultati per ottenere informazioni e interagire con i servizi delle pubbliche amministrazioni nel pieno rispetto delle norme comunitarie in materia di riservatezza dei dati...Obiettivo dell'azione è rendere più facilmente accessibili le informazioni pubbliche ampliando e semplificando l'accesso a Internet...I potenziali vantaggi dell'azione sono assai vasti; porterà i servizi governativi più vicini ai cittadini; può ridurre la spesa pubblica eliminando il ricorso a procedure burocratiche e lungaggini amministrative; può creare posti di lavoro presso i fornitori di servizi a valore aggiunto; può mettere a disposizione più efficaci informazioni sui mercati su scala europea.¹³

Il Governo italiano ha condiviso le posizioni della Commissione e ha ritenuto di attribuire particolare rilievo a una serie di interventi tra cui il “miglioramento della qualità delle attività amministrative e dei servizi pubblici attraverso l'uso pervasivo e intensivo delle tecnologie digitali e il conseguente ridisegno dei processi amministrativi”.¹⁴

Il Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione il 23 giugno 2000 ha, quindi, approvato il Piano d'azione per l'e-government¹⁵ presentato dal Ministro per la Funzione pubblica, il quale prevede, tra gli obiettivi generali, la garanzia dell'accesso telematico a tutte le informazioni e ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni. Per conseguire lo scopo saranno sviluppati tre strumenti fondamentali:

- una rete Extranet che conetterà tutte le reti centrali, regionali e locali, di categoria e di settore tramite uno sportello unico al quale il cittadino potrà rivolgersi senza sapere qual è l'amministrazione competente ad erogare il servizio richiesto. Questa funzione chiamata di *front office* verrà assunta principalmente dalle amministrazioni locali;
- la carta di identità elettronica con la quale sarà possibile accedere a tutti i servizi della pubblica amministrazione erogati on-line;
- la firma digitale che darà validità giuridica a tutti quei rapporti tra pubblica amministrazione e utenti che la richiedono.

Le amministrazioni centrali dovranno attivare un sistema di portali al fine di consentire il pieno accesso ai servizi e alle informazioni, mentre le Regioni si occuperanno di attivare le rispettive reti di interconnessione tra gli enti locali del proprio territorio e i comuni di realizzare gli sportelli di front office.

L'iniziativa delle amministrazioni on-line dovrebbe contribuire a rendere i servizi pubblici più efficienti e rapidi, migliorando l'accesso e la fruizione delle informazioni del settore pubblico e favorendo in tal modo l'interazione con i cittadini, la trasparenza, l'avvicinamento alle istituzioni e lo sviluppo economico.

Cenni metodologici per l'organizzazione delle informazioni.

E' possibile rilevare sia a livello normativo, sia dall'osservazione delle indicazioni che vengono suggerite in vari contesti istituzionali, l'importanza attribuita alla comunicazione telematica quale mezzo democratico, quale strumento per favorire trasparenza e accesso alle informazioni e facilitare il processo di integrazione¹⁶ e per garantire lo sviluppo economico.

Le tecnologie digitali rendono più economico e facile l'accesso, l'elaborazione, la memorizzazione e la trasmissione delle informazioni, per questo lo strumento telematico, in particolare il *world wide web*, sta diventando con sempre maggior diffusione il mezzo di informazione privilegiato per la comunicazione pubblica, grazie alle sue caratteristiche di comunicazione diretta e di accesso rapido e in tempo reale ai documenti e alle informazioni. La creazione e gestione di siti web istituzionali è vista come mezzo per facilitare la trasparenza, la delocalizzazione della fornitura dei servizi e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.¹⁷ La progettazione dei siti web istituzionali, considerati strumenti primari di comunicazione e di erogazione di servizi, dovrebbe, pertanto, prevedere standard di qualità in relazione ai quali orientare la complessità delle operazioni di progettazione e sviluppo, perché la sola presenza nella rete non garantisce di per sé l'efficiente fruizione delle informazioni.¹⁸

La strutturazione delle informazioni è operazione complessa in quanto da essa dipende la consultabilità efficiente del sito.¹⁹ La caratteristica ipertestuale del web presuppone che l'informazione venga reperita facilmente e nel minor tempo possibile. L'utente ricerca, in generale, non la quantità di informazione, ma la sua significatività, ossia ricerca l'informazione rilevante rispetto a quello che sta esaminando ed è infastidito da quello che lo distrae o gli fa perdere tempo. Pertanto, l'organizzazione logica delle informazioni deve essere altamente qualificata ed efficiente e le relazioni stabilite col sistema ipertestuale andrebbero elaborate avendo presente il loro aspetto qualitativo non quantitativo.²⁰ Nel caso in cui la rete delle informazioni fornite sia scarsamente significativa si produce un sovraccarico informativo in cui l'utente si trova a gestire una serie di documenti che riguardano in modo più o meno indiretto la sua ricerca, che lo distraggono dal percorso conducendo spesso a informazioni di scarsa rilevanza.²¹

L'organizzazione delle informazioni di un sito web di un'istituzione pubblica, ma anche di un'impresa o di qualunque soggetto, risulta, pertanto, una operazione che richiede

un'attenta analisi al fine di elaborare una struttura informativa che soddisfi le variabili di consultazione in modo efficiente.

Il presente studio ha l'obiettivo di suggerire sinteticamente una proposta metodologica inerente all'organizzazione delle informazioni per lo sviluppo di un sito web. Nella fase di progettazione di un sito è possibile distinguere due momenti, la pianificazione e la progettazione vera e propria. Nella pianificazione si valutano preventivamente gli scopi per cui un ente, un'organizzazione o una persona fisica decidono di realizzare e pubblicare un sito, quali sono gli elementi ai quali si intende dare maggiore rilevanza, che tipo e quanto materiale si desidera rendere consultabile, quali variabili possono intervenire a breve/lungo termine.

La progettazione può essere articolata in quattro fasi fondamentali:

- a) raccolta dei materiali e selezione dei documenti;
- b) organizzazione dei documenti in voci generali in base alle attività, alle funzioni, ai servizi, e/o ai prodotti o materiali²² dell'organizzazione. In alcuni casi è necessario prevedere una voce generale riferita all'identificazione dell'organizzazione (chi è, cosa fa, in quali settori opera ed è articolata, ecc.);
- c) elaborazione di categorie;
- d) strutturazione delle relazioni e definizione dell'architettura.

La raccolta dei materiali viene effettuata in riferimento ai contenuti generali individuati al momento della progettazione del sistema ipermediale. Consiste nel reperimento dei documenti testuali, sonori, grafici, fotografici, audiovisivi e degli indirizzi Internet che afferiscono le specificità del sito. Il materiale dovrà essere selezionato al fine di individuare i documenti significativi e scartare quelli che abbiano una scarsa o poco rilevante attinenza con gli obiettivi del sito.

Dopo aver raccolto e selezionato i documenti è necessario determinare e distinguere delle voci generali alle quali riferire una prima divisione degli stessi. La definizione di queste voci, le quali identificano le chiavi dell'organizzazione logica, avviene in relazione allo studio delle attività e/o delle funzioni e/o dei servizi che l'organizzazione intende rendere disponibili telematicamente. E' importante che questi siano determinati con chiarezza, in quanto la confusione che caratterizza alcuni siti spesso dipende dal fornire come voci principali di accesso informazioni che si riferiscono a livelli più profondi. Questa fase del piano organizzativo dovrebbe prevedere l'elaborazione di un numero

ristretto di voci, ognuna delle quali dovrebbe indicare in modo univoco “cosa fa” l’organizzazione, qual è la sua attività, quali sono le funzioni che svolge, che servizi offre.

Ogni voce generale è successivamente articolata in categorie, facendo riferimento ad alcuni criteri cui si accennerà e sulla base delle scelte comunicative, degli scopi per cui si realizza il sito e delle variabili di consultazione. Le voci generali forniscono il primo accesso ai documenti ed evitano disordine e confusione informativa solo se identificano univocamente “cosa fa l’organizzazione” e se le scelte comunicative non ne influenzano l’elaborazione. Queste vanno tenute presenti al fine di evidenziare le aree cui dare rilevanza, ma se si decide di mettere in risalto attività più specifiche, è opportuno ancorarle in modo chiaro alla voce generale cui appartengono e metterle in evidenza col supporto di elementi grafici.

Per quanto concerne la pubblica amministrazione, relativamente alle voci generali sui servizi, un’indicazione metodologica si trova nel “Libro verde sull’informazione del settore pubblico nella società dell’informazione” che al capitolo II.1 fornisce uno schema di classificazione generale in cui sono distinte tre classi di servizi:

I servizi elettronici governativi possono generalmente essere suddivisi in funzione delle tre principali funzioni che svolgono.

Servizi d’informazione per la fornitura su richiesta di informazioni strutturate e classificate.

Servizi di comunicazione per interagire col pubblico (privati e imprese) ovvero gruppi di individui.

Servizi transnazionali per acquistare prodotti o servizi on-line o per trasmettere dati.

Le tre tipologie di servizi sono state articolate in tre settori: vita quotidiana, tele-amministrazione, partecipazione politica.

I servizi di informazione rivolti alla vita quotidiana riguardano informazioni su lavoro, alloggi, istruzione sanità, cultura, trasporti, ambiente, ecc.

Quelli di tele-amministrazione forniscono all’utente guide ai servizi pubblici, guide alle procedure amministrative organizzate tematicamente, per es. guida all’iscrizione al collocamento, guida ai contratti di lavoro, e albi e basi di dati pubbliche. Nell’ambito del seminario AIPA “Metodologie di analisi dei siti web della pubblica amministrazione”²³ è stato evidenziato che vi sono oltre 60 base dati *on-line* e che si possono individuare alcune macro-categorie di basi di dati:

- Basi dati operazionali, sottostanti processi di servizio in rete (INPS, INAIL, Finanza) con accesso riservato e regolato.

- Basi dati rivolte a un vasto pubblico, quali per esempio i *Luoghi della cultura* contenente il catalogo dei musei, monumenti aree archeologiche, ecc., *l'anagrafe delle scuole, l'archivio delle auto immatricolate*.

- Basi dati specialistiche che riguardano specialisti di rispettive discipline, per esempio la base dati della Biblioteca centrale giuridica, il Catalogo degli Archivi di Stato, la cui disponibilità è gratuita, ma il cui accesso può essere filtrato da richiesta di identificazione dell'utente.

Il settore relativo alla partecipazione politica prevede informazioni su leggi, atti parlamentari, programmi politici, documenti consultivi, nonché informazioni preliminari relative ai processi decisionali.

I servizi di comunicazione prevedono oltre alla posta elettronica per la comunicazione con dipendenti pubblici ed esponenti politici, l'attivazione di gruppi di discussione dedicati a problemi della vita quotidiana e a problemi politici.

I servizi transazionali sono ritenuti il futuro della amministrazione elettronica in quanto tutta la modulistica viene convertita in formato digitale ed è disponibile telematicamente. La prenotazione di biglietti, l'iscrizione a corsi, la presentazione di moduli, finanche le elezioni, le petizioni, i sondaggi di opinione possono avvenire per via telematica comportando servizi pubblici più efficienti e vicini a cittadini e imprese.²⁴

Stabilite in tal modo le voci generali che definiscono le strutture portanti del sito, ogni voce dovrebbe essere organizzata in categorie secondo alcuni criteri. La modulazione e articolazione di questi contribuisce a determinare l'efficienza informativa del sistema.

Nella fase di elaborazione delle categorie occorre tenere conto che:

- il sito è uno strumento ipermediale nel quale si raccolgono e si rendono accessibili le informazioni per via telematica a qualsiasi tipo di utente ed è pertanto molto difficile prevedere da chi esso verrà consultato;
- la creazione di un sito presuppone la raccolta ordinata di documenti da rendere consultabili telematicamente tramite un sistema non gerarchico-sequenziale, al fine di soddisfare le richieste di informazione;
- ogni sito ha una propria specificità, in quanto ogni sito rappresenta un'organizzazione. Ogni organizzazione, pertanto, si troverà a dover adattare alle proprie particolarità e alle proprie esigenze comunicative la struttura ipermediale.

- il sito è un sistema *in fieri*, il che presume lo studio e la previsione dei suoi possibili sviluppi e cambiamenti.

L'impossibilità di prevedere il tipo di interrogazione e la scelta del sistema ipermediale quale strumento di comunicazione, presuppongono che il piano organizzativo risponda a criteri chiari ed elastici, mentre il carattere di specificità dell'organizzazione rende impossibile stabilire a priori dei criteri organizzativi adattabili *tout court*. Ogni sito avrà un proprio piano organizzativo, modulato e articolato sulla struttura dell'organizzazione che lo pubblica, elaborato in base alle esigenze comunicative, nonché determinato in relazione a un certo grado di flessibilità dovuta ai cambiamenti previsti e alle esigenze future, in modo da rendere il sistema facilmente integrabile, senza ricorrere ad una sua ristrutturazione *in toto*. Non esiste un sistema organizzativo migliore in assoluto, ma ogni sistema è valido nell'ambito di situazioni specifiche, ciò significa che, caso per caso, è necessario effettuare uno studio dell'organizzazione e delle relative esigenze informative e, in seguito ai risultati dell'analisi, procedere alla scelta di criteri che soddisfino tali esigenze. L'analisi deve tenere presente che il sistema deve essere semplice, complesso ma non complicato, in maniera tale che l'immissione e la successiva ricerca delle informazioni sia facile.

Una possibile soluzione per una strutturazione che metta in rilievo le informazioni desiderate e che elabori un efficiente sistema informativo, potrebbe essere quella di individuare le categorie in cui articolare le voci generali secondo dei criteri comuni di riferimento da adattare alle diverse esigenze informative e alle specificità dell'organizzazione.

In seguito ad una personale ricerca svolta sullo studio di varie tipologie di siti sono stati individuati dei criteri generali che permettono di modulare la struttura secondo le differenti esigenze informative. Essi non esauriscono le variabili che si possono presentare, ma si è potuto constatare che sono quelli generalmente usati e che rispondono alle esigenze informative di base delle tipologie dei siti analizzati. Dall'analisi dei siti si è visto che le strutture ipermediali sono generalmente modulate e articolate seguendo uno o più dei seguenti criteri: *geografico, alfabetico, anagrafico, numerico, cronologico, tipologico, tematico*.

La definizione e la scelta di tali criteri dovrebbe essere svolta secondo una pianificazione strategica delle informazioni, secondo la quale determinare di volta in volta quali criteri applicare in relazione agli obiettivi informativi che si vogliono raggiungere. In altri termini, si dovrebbe procedere alla predisposizione di criteri

generali in riferimento ai quali raggruppare e suddividere i documenti e organizzare il sistema delle informazioni.

Fase successiva all'analisi ed elaborazione dei criteri in relazione ai quali organizzare il primo livello di accesso alle informazioni e ai documenti, è l'elaborazione delle relazioni, la quale è strettamente legata alla definizione dell'architettura del sito. Si è visto che, individuato il criterio di organizzazione primaria, la documentazione può essere articolata ulteriormente secondo i restanti criteri, definendo in tal modo un secondo livello di chiavi di accesso, le quali possono a loro volta essere elaborate in un terzo livello e così via.

Si è costituito in tal modo un sistema strutturato a più livelli ed è ora possibile procedere all'individuazione delle relazioni tra le informazioni, al fine di disegnare diversi percorsi di accesso alle stesse. L'elaborazione del piano organizzativo dei documenti ha, difatti, fornito l'intelaiatura del sistema ipermediale strutturando e articolando le informazioni secondo criteri che dovrebbero rispondere alle esigenze informative e rendere efficace il sistema stesso. L'ipermedialità consente, però, di stabilire dei collegamenti, delle relazioni tra le informazioni in maniera tale da rendere il sistema consultabile per via analogica, il che significa fornire l'utente di ulteriori chiavi d'accesso alle informazioni. Per arrivare all'informazione più profonda non è necessario seguire un percorso logico, ma grazie alle relazioni che si stabiliscono, è possibile puntare all'informazione che si sta cercando.

Come si diceva, lo studio delle relazioni è legato all'architettura, questo perché le relazioni contribuiscono a determinare la struttura complessiva e permettono di soddisfare ulteriormente i parametri di usabilità secondo i quali i passaggi devono essere immediatamente percepibili e le informazioni di ogni livello devono essere raggiungibili con pochi passaggi.²⁵ Quando si procede al disegno dell'architettura occorre tenere presente che essa può avere una struttura complessa e che la condivisione delle informazioni è uno dei punti forza dei sistemi ipermediali.²⁶ Esistono vari tipi di architetture, ognuno funzionale alle esigenze d'uso delle informazioni e finalizzato ad accrescerne l'efficienza. Le architetture, come i criteri, non possono definirsi astrattamente, ma vanno modulate sia in relazione ai criteri scelti, sia in base ai collegamenti stabiliti tra le informazioni.

Si può affermare, in generale, che nello sviluppo di un sito di un'istituzione pubblica (ma quanto detto è applicabile a qualsiasi tipologia di sito) nella fase progettuale e specificamente nell'elaborazione della struttura delle informazioni, le potenzialità

informative dei documenti e dei materiali possono essere ottimizzate e creare valore aggiunto in relazione ai criteri organizzativi scelti e in base alla tipologia di architettura secondo la quale si articolano le relazioni e quindi i collegamenti tra le informazioni.

¹ “Le informazioni di settore pubblico possono essere classificate secondo diversi criteri. Una prima distinzione possibile è quella tra informazioni amministrative e informazioni non amministrative. La prima categoria si riferisce alle funzioni governative e dell’amministrazione stessa; la seconda alle informazioni sul mondo esterno, raccolta nell’esecuzione di un pubblico mandato (informazioni geografiche, sulle imprese, ecc) ” *Libro verde sull’informazione del settore pubblico nella società dell’informazione*, Unione Europea, cap.III, <<http://15816950.95:10080/info2000/it/publicsector/gp-intro.htm>>

² I cittadini hanno diritto di accesso a qualsiasi documento della Commissione, nei limiti previsti dalle disposizioni del Parlamento europeo e del Consiglio e ai documenti degli Stati membri, previo loro consenso, nonché la possibilità di conoscere i risultati dei voti e le relative motivazioni, di ciascuna delegazione nazionale in occasione delle decisioni legislative adottate dal Consiglio dell’Unione.

³ VERRILLI Antonio, MINIERI Stefano, *L’integrazione europea dopo Maastricht*, 5°ed., Napoli, Ed.Giuridiche Simone, 1999,p. 67.

⁴ MICOSSI Stefano, *Il networking delle pubbliche amministrazioni: l’impatto sulle politiche e le istituzioni dell’UE*, in <<Economia italiana>> n.2, maggio-agosto, anno 1999, p.379.

⁵ cfr.note13,14,15

⁶ cfr.nota 23.

⁷ REY Guido, *L’innovazione tecnologica come guida al cambiamento nelle amministrazioni pubbliche*, in <<Economia Italiana>>, n.2, maggio-agosto, 1999, p.322.

⁸ *Ib.*,p.324.

⁹ Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 <<Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni e agli enti locali>> in attuazione della legge 15 marzo 1997, n. 59 <<Delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della pubblica amministrazione e per la semplificazione amministrativa>>, capo I. Il decreto conferisce funzioni e compiti amministrativi dello Stato a regioni ed enti locali in attuazione della l. 59/97. Esso prevede che l’esercizio, anche in forma associata, delle funzioni attribuite sia esercitato assicurando che un’unica struttura sia responsabile del procedimento (art.24) e che presso la struttura sia istituito uno sportello unico al fine di garantire, a chi ne abbia interesse, l’accesso gratuito, **anche in via telematica**, al proprio archivio informatico contenente dati concernenti domande di autorizzazione e relativo iter procedurale. I comuni assicurano un unico responsabile del procedimento, “al quale l’imprenditore potrà rivolgersi per richiedere tutte le informazioni e le autorizzazioni necessarie all’attività che intende intraprendere. Sarà la struttura dotata di archivio informatizzato a prendere contatti e a dialogare con le altre amministrazioni (PCM, Dipartimento della funzione pubblica, (a cura dell’Ufficio stampa), *Lo sportello unico per le imprese*, aprile 1999, p.5.) Il regolamento attuativo, (DPR 20 ottobre 1998, n.447, pubblicato sulla GU del 28/12/1998, n.301, serie generale) a norma dell’art. 20, comma 8,della legge 15 marzo 1997, n. 59 semplifica i procedimenti di autorizzazione per la realizzazione, l’ampliamento, la ristrutturazione e la riconversione di impianti produttivi e la riconversione, per l’esecuzione di opere interne ai fabbricati, nonché per la determinazione delle aree destinate agli insediamenti produttivi, semplifica nettamente le procedure, precisando *previa predisposizione di un archivio informatico contenente i necessari elementi informativi*. I comuni assicurano un unico responsabile del procedimento, “al quale l’imprenditore potrà rivolgersi per richiedere tutte le informazioni e le autorizzazioni necessarie all’attività che intende intraprendere. Sarà la struttura dotata di archivio informatizzato a prendere contatti e a dialogare con le altre amministrazioni e a istituire uno sportello telematico per facilitare e favorire l’accesso alla documentazione, (PCM, Dipartimento della funzione pubblica, (a cura dell’Ufficio stampa), *Lo sportello unico per le imprese*, aprile 1999, p.5.)

¹⁰ LUCCHINI Antonio, *Intervista ad Angelo Piazza*, Il Messaggero, 14.01.1999 in <<Lo sportello unico per le imprese>>, PCM, Dipartimento della Funzione pubblica, Aprile 1999, p.83.

¹¹ MORGANTE Vincenzo, *Internet carta vincente*, Il Sole24ore, 26.10.1998, *Ib.*, p.63.

¹² *E-Europe, Una società dell’informazione per tutti. Comunicazione relativa ad un’iniziativa della Commissione in occasione del Consiglio europeo straordinario di Lisbona (23-24 marzo 2000)* <http://www.europa.eu.int/comm/information_sicuty/eeurope/index_en.htm>

¹³ *Ib.*, p.12.

¹⁴ <http://www.palazzochigi.it/fsi/doc_piano/cap1.htm>

¹⁵ <http://www.palazzochigi.it/fsi/doc_piano/cap8.htm>

¹⁶ Si cita, a titolo di esempio, l'art. 25 della Risoluzione sulla XXVII relazione della Commissione <<La politica di concorrenza della Comunità europea-1997>> (SEC898-0636-C4-0379/98) pubblicata sulla GUCE del 9 febbraio 1999 in cui il Parlamento europeo, in ordine agli aiuti di Stato, ... ritiene che la Commissione dovrebbe pubblicare sul suo sito Internet anche tutti gli accordi relativi agli aiuti di Stato...non appena conclusi, ...è dell'avviso che tale informazione dovrebbe essere disponibile in tutte le lingue ufficiali europee; ritiene che, per mezzo di tale sito, i terzi dovrebbero poter facilmente far condurre indagini indipendenti sulle denunce relative a casi determinati di aiuti di Stato.

¹⁷ REY Guido, *L'innovazione tecnologica.*, cit., p.310.

¹⁸ *Ib.*, p.303-309.

¹⁹ Alcuni studiosi hanno individuato dei criteri di qualità per indicare la fruibilità o usabilità del web, i quali, schematizzando, possono essere così sintetizzati: strutturazione delle informazioni, e conseguente navigabilità del sito, identificazione del documento-risorsa, qualità dei links; identificazione dell'autore, dell'editore e del responsabile web, loro autorevolezza e attendibilità; affidabilità, pertinenza e rilevanza dei contenuti; elementi grafici. Cfr. NIELSEN Jacob, *Designing web usability: the practice of simplicity*, Textbook Binding, 1999; VISCIOLA Michele, *Usabilità dei siti web*, Milano, Apogeo, 2000.

²⁰ M.CALVO, G.RONCAGLIA, F.CIOTTI, M.A.ZELA, *Internet 2000*, 2°ed., Roma-Bari, Laterza, 2000, p.226.

²¹ L'organizzazione delle informazioni tende a rendere immediatamente reperibili i documenti che si cercano, una struttura poco chiara e complicata genera difficoltà di ricerca e vanifica l'essenza stessa dell'ipermedialità, in quanto sistema che permette di puntare direttamente all'informazione abbreviando i tempi di ricerca e senza passare per livelli gerarchici, *Ib.*, pp.226-229.

²² In realtà, nel caso dei prodotti e dei materiali, si tratta di organizzare in voci generali una delle attività dell'organizzazione, ossia quella della produzione (prodotti) e/o quella della informazione (materiali). I prodotti vengono articolati in categorie generali già al primo livello informativo, lo stesso avviene per i materiali, si pensi, per fare un esempio, ad enti quali musei, chiese, accademie, ecc. che costituiranno voci generali in relazione alle categorie dei beni che conservano, oppure alle riviste e ai giornali on-line che organizzeranno in categorie generali gli argomenti degli articoli, dei documenti o delle pubblicazioni.

²³ MINASI Paola, RONCI Franco, *La ricognizione sui siti web della PA centrale nella Relazione sullo stato di informatizzazione della PA 1999*, Lunedì, 25 settembre 2000, AIPA.

²⁴ *Libro verde sull'informazione*, cit.

²⁵ MAIOCCHI Marco, *Ipertesti. Progettare con un nuovo strumento di comunicazione*, Milano, Franco Angeli, 2000, pp.148-150.

²⁶ *Ibidem*.