



Comunicazione pubblica e accesso all'informazione nell'era digitale

Alessandra Amati
amati@aipa.it

Scuola Speciale per Archivistici e
Bibliotecari- Modulo Europeo
Action Jean Monnet - 16 febbraio

Sommario

- nuovo concetto di comunicazione
- cambiamento nella percezione dell'informazione
- la comunicazione pubblica
- le strutture e i servizi
- quali modalità di accesso all'informazione
- conclusioni

Nuovo concetto di comunicazione

Negli ultimi 50 anni lo sviluppo economico e tecnologico ha:

- modificato profondamente gli stili di vita
- offerto strumenti nuovi per muoversi e comunicare
- generato nuove esigenze comunicative

Nuovo concetto di comunicazione

definito un nuovo concetto di
COMUNICAZIONE

Scuola Speciale per Archivisti e
Bibliotecari- Modulo Europeo
Action Jean Monnet - 16 febbraio

La nuova comunicazione concetti principali

- è interattiva
- è veloce
- è a basso costo
- è alla portata di tutti

Interattività nella comunicazione

- multimediale
- multifunzionale
- diffonde informazioni
- caratteristica dialogica per promuovere fiducia e conoscenza
- rapporto diretto con interlocutori
- aumento il raggio d'azione

Velocità delle informazioni

- aggiornamento facile e continuo
- accesso e raccolta delle informazioni
- immediatezza dei contatti senza barriere geografiche
- aumento della velocità complessiva dei cicli di lavoro

Diminuzione dei costi

- riduzione dei costi di trasmissione
- riduzione dei costi di intermediazione
- riduzione dei costi di pubblicazione

Integrazione tra comunicazione e processi

Interconnessione degli uffici

+

Interconnessione delle persone

=

sviluppo di processi di reingegnerizzazione
orientati alla comunicazione tra le persone o
alla gestione della catena di lavoro.

La condivisione delle informazioni

una strategia organizzativa

Scuola Speciale per Archivisti e
Bibliotecari- Modulo Europeo
Action Jean Monnet - 16 febbraio

La comunicazione pubblica

funzione ed obbligo generale della Pubblica Amministrazione e nuovo criterio dell'organizzazione del settore pubblico, è una risorsa decisiva per innovare ed ammodernare l'amministrazione nel segno di un raccordo permanente fra i cittadini e le Istituzioni e delle istituzioni tra di loro.

La normativa

- **Circolare 27 aprile 1993, n. 17**
Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**
Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994**
Direttiva sui principi per l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico
- **Legge 7 giugno 2000, n. 150**
Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni

Le strutture e i servizi per l'accesso all'informazione

Scuola Speciale per Archivisti e
Bibliotecari- Modulo Europeo
Action Jean Monnet - 16 febbraio

Internet: la rete delle reti

- nata circa 40 anni fa è la rete di computer più estesa e popolata del mondo
- non ha un'autorità centrale
- può continuare a lavorare se interrotta in alcuni punti
- libera modalità di accesso
- 50 milioni di utenti connessi in pochi anni

I servizi messi a disposizione

Risultano ideali per la distribuzione di una enorme quantità di dati e informazioni su diversi supporti e formati (database, documenti, immagini e schemi) oltre a rendere più semplice gli scambi e i contatti tra persone che collaborano nel lavoro.

Alcuni strumenti disponibili

- e-mail
- ftp
- WWW

E-mail: il servizio più utilizzato

Vantaggi

- non ci sono problemi di distanza, fuso orario e presenza contestuale
- invio simultaneo della posta a uno o più destinatari fisicamente lontani tra di loro
- consegna in pochi minuti al destinatario
- interoperabilità tra diversi sistemi

E-mail: il servizio più utilizzato

Svantaggi

- problemi di sicurezza: veicolo ideale per virus, worm...
- privacy del messaggio

Il servizio di Ftp - file transfert protocol

Consente il trasferimento di file da/verso un FTP server utilizzando un account valido

è sicuramente il meno utilizzato a causa dell'interfaccia poco accattivante

Il sito web

World wide web costituisce uno degli strumenti fondamentali della nuova comunicazione

- è la prima testimonianza in rete attraverso cui segnalare la propria esistenza www
- è un'interfaccia grafica friendly
- permette di costruire e visualizzare documenti ipermediali
 - testi strutturati come ipertesti
 - immagini, suoni, video

Il portale: il sito dei siti

- È un sito progettato per essere la principale porta di accesso alle informazioni su Internet di un utente collegato alla rete
- il portale presenta in modo organizzato e di facile utilizzo le informazioni e i servizi che interessano più persone possibili

I siti “portal” della PA: alcuni esempi

- I siti web delle amministrazioni
- Norme in rete
- Formazione nella pubblica amministrazione

Ambiti e tipologie di informazioni/utenti

- intranet: una rete “aziendale” che utilizza la stessa tecnologia della rete Internet (protocollo TCP/IP, browser, www)
- extranet: il collegamento di alcune intranet *condividere, oppure no, l'informazione tra gruppi più o meno ampi di utenti*

SCELTA DI COMUNICAZIONE

Ambiti e tipologie di informazioni/utenti

Rete Unitaria della Pubblica
Amministrazione

consente la condivisione di
informazioni/servizi tra “domini” delle
singole amministrazioni attraverso il
“collegamento” dei singoli sistemi
informativi

Ambiti e tipologie di informazioni/utenti

G-net

rete di comunicazione per i ministri della
Repubblica Italiana

una elite

Vincoli allo sviluppo

- scarso utilizzo delle potenzialità offerte per mancanza di conoscenza e formazione (form, mailing list...)
- insufficienti garanzie di sicurezza e privacy
- tendenza alla riproduzione in formato elettronico mantenendo gli stili e le tecniche del cartaceo

Prospettive

Comunicazione a distanza nell'era del
pervasive computer

- integrazione dei media
- estensione delle funzioni dei media
(cellulari - wap; tv generalista - on demand)
- integrazione e duplicazione delle diverse modalità http wap

La comunicazione pubblica: conclusioni

- VEICOLA UN SERVIZIO NON UN CONTENUTO

L'attuale comunicazione su web si estenderà a molti altri mezzi di comunicazione per diventare dominante rispetto al modello attuale

La comunicazione pubblica: conclusioni

DESTINATA A MIGLIORARE I
RAPPORTI CON I CITTADINI E LA
QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI.

La comunicazione pubblica: conclusioni

**È SEMPRE PIU' MEDIATA E AFFIDATA
A TECNOLOGIE PERVASIVE**