

www.comune.villalvernia.al.it è il sito internet del nostro Comune

Il sito internet è un elemento di divulgazione e presentazione importante, in quanto deve trasmettere alla "prima occhiata" del navigatore una sensazione di gradevolezza, serietà, curiosità a proseguire, per poi delinarsi in modo chiaro ed esaustivo nei vari argomenti trattati.

*Questo per sottolineare che Internet è un **mezzo**, non un **fine**. Bisogna sempre avere bene in mente questa realtà, perché è facile perdersi, incominciare a girare come dei pazzi tra siti di nessun interesse, e quindi concludere che Internet è solo una moda e una grande fregatura. Invece, Internet può essere molto interessante... se avete qualche scopo per cui usarla. Tipicamente, potete usare Internet per cercare informazioni utili, utilizzare servizi a distanza, o magari trovare altre persone con i vostri stessi hobby, con cui parlare e scambiare esperienze. Se avete necessità di comunicare per lavoro, e specialmente di trasferire documenti o dati, Internet è un mezzo dalle alte prestazioni, e può facilitarvi le cose (ammesso che anche le persone con cui dovete comunicare ne dispongano). Inoltre, può essere interessante creare un proprio spazio in cui ci si presenta e magari si mettono a disposizione degli altri informazioni di vario tipo, proprio come gli altri le mettono a vostra disposizione creando i siti che visitate e i servizi che utilizzate navigando per la rete. Una gran parte delle informazioni che troverete in rete sono state raccolte e messe a disposizione gratuitamente, per puro hobby: è uno degli aspetti più tipici di Internet.*

Un sito Internet di natura istituzionale non è solo uno strumento di informazione, ma è anche e soprattutto un potente mezzo di comunicazione interna ed esterna, in canale di dialogo privilegiato con il territorio.

In molti casi, la necessità di dotare la struttura comunale di un sito web si fa tangibile. Frequenti sono le situazioni per le quali la presenza di un sito può agevolare il lavoro degli uffici, dalle gare di appalto, alle comunicazioni istituzionali, dagli esiti di gara, alla pubblicazione di concorsi e, ancora, vi è la forte necessità di dotare tutti i dipendenti e le strutture di una casella di posta elettronica. Inoltre, in contemporanea con il forte impegno del Comune per le emergenze sociali è necessario che il sito non abbia barriere di tipo digitale per l'accesso all'informazione fornita dagli Uffici.

Riteniamo che il sito www.comune.villalvernia.it rappresenti una risorsa di importanza strategica per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e la pubblica amministrazione, da utilizzare come strumento di informazione ed elemento di trasparenza.

*La **sfida** raccolta dalla comunicazione pubblica, riguarda la capacità di realizzare luoghi, iniziative, professioni, finalizzate ad attivare processi di confronto, di relazione e di scambio fra le istituzioni e i cittadini. Per vincerla è necessario che la fondamentale acquisizione che oggi **l'informazione diventa risorsa primaria**, entri in tutti gli uffici pubblici. Solo così saranno valorizzati il ruolo e le potenzialità della comunicazione, di dare impulso, trasparenza, comprensione e condivisione alla stessa azione amministrativa.*

*Sotto il profilo degli **strumenti** utilizzabili, la necessità di raggiungere tutti i diversi segmenti della cittadinanza porta a concepire, con sempre maggiore urgenza, la necessità di una comunicazione fondata sull'impiego di tutti i media disponibili, dai giornali alla televisione, dai cartelloni a internet, l'ultima scoperta, in ordine cronologico, che sta diffondendosi a macchia d'olio e con una velocità sorprendente.*

Le ragioni sono evidenti: la velocità, la bidirezionalità, la relativa semplicità e l'economicità di questo nuovo strumento rispetto ai media tradizionali, grazie al quale l'ente non deve più dipendere da altri giornalisti oltre a quelli del proprio ufficio stampa, per raggiungere i cittadini. Proprio l'immediatezza dello strumento, tuttavia, rischia di essere un suo grave limite, poiché la tentazione è la mancanza di progettazione e di riflessione sull'importanza dei messaggi veicolati dal sito.

*Si sono moltiplicati in questi anni i così detti **siti vetrina**, siti internet di amministrazioni*

pubbliche che non nascono per rendere un servizio alla cittadinanza, ma solo per un vezzo dell'amministrazione, la quale si limita a pubblicare un'informazione autoreferenziale guadagnandoci, nel migliore dei casi, in trasparenza. Si tratta di siti realizzati spesso senza l'impiego delle professionalità adeguate e senza il coinvolgimento attivo di tutto l'ente, destinati così a morire poco dopo la pubblicazione in rete, per mancanza di aggiornamenti. Oggi sembra in via di superamento questa fase pionieristica della telematica pubblica, per questo è opportuno fermarsi a riflettere sulle opportunità future. In questa fase è fondamentale, per gli sviluppi futuri, riflettere sul contributo che può portare internet alle pubbliche amministrazioni, cercando di non cadere nelle utopie della rete, panacea per i mali della burocrazia, autrice del nuovo dialogo fra governanti e governati, né nella cupa visione del panopticon secondo cui il rischio della diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione sarebbe la creazione di una forma di dominio tecnologico sugli individui, capace di manipolarne opinioni, decisioni e comportamenti.

L'argomento, complesso ed estremamente attuale, è stato affrontato in chiave sociologica nel tentativo di offrire una lettura di ampio respiro, allungando lo sguardo attraverso la storia del nostro paese e allargandolo al di là dei singoli casi di eccellenza, o di mediocrità, per cogliere il fenomeno nella sua interezza e problematicità.

Seguendo questa premessa metodologica sono state passate in rassegna le diverse **forme della comunicazione pubblica** interrogandosi soprattutto sulle sue ragioni e le sue funzioni e si è ricostruita per sommi capi la storia della comunicazione pubblica nel nostro paese. Si è poi cercato di individuare le specificità ed i contributi delle reti telematiche alla comunicazione pubblica cercando, al tempo stesso, di tracciare le direzioni per i suoi possibili sviluppi.

Infine si è preso in esame un **caso concreto** per capire cosa comporta la progettazione e la realizzazione di un sito internet per un piccolo comune e quali servizi può offrire ai suoi cittadini.

Evidente è l'importanza della comunicazione per la pubblica amministrazione, non nella sua forma autocelebrativa e autoreferenziale, ma intesa soprattutto nella sua veste di servizio che scaturisce dalla dimensione dialogica e relazionale dei processi comunicativi. Nel momento in cui la relazione con il cittadino viene riconosciuta come componente essenziale per il buon funzionamento della pubblica amministrazione, allora, la comunicazione stessa si fa strumento per raccogliere informazioni dal contesto, ed attivare le risposte adeguate. Emerge così il ruolo fondamentale della comunicazione nella costruzione del un rapporto di fiducia fra stato e cittadino e nel processo di innovazione in cui si trova coinvolta l'amministrazione quando accetta di aprirsi al dialogo.

Le caratteristiche della comunicazione attraverso le reti telematiche e le opportunità che si presentano per le amministrazioni, sono un altro punto. Dalla recente storia dello sviluppo della "rete delle reti", alla storia dell'approccio degli enti locali ad Internet attraverso il fenomeno delle reti civiche, si cerca di cogliere le caratteristiche delle forme della comunicazione pubblica attraverso la rete, evidenziandone potenzialità e limiti. Ancora, si evidenzia una breve ricognizione sulla diffusione effettiva della rete e dei siti internet delle pubbliche amministrazioni. Quante sono le così dette "città digitali", quali caratteristiche presentano e a quale pubblico si rivolgono: sono tutte informazioni preziose per capire la reale portata del fenomeno che si sta studiando.

Alla base vi è la convinzione che la realizzazione di un sito internet non deve essere un lavoro per soli informatici, ma deve coinvolgere molte altre professionalità, primi fra tutti esperti di comunicazione. La realizzazione dei siti delle amministrazioni medio piccole, il più delle volte è affidato esclusivamente a tecnici con il risultato che il sito internet diventa per i non addetti ai lavori una scatola nera, di cui si ignorano i meccanismi.

Coinvolgere l'intera amministrazione nelle fasi di progettazione e realizzazione è il primo passo necessario per fare del sito internet uno strumento dell'amministrazione per dialogare con il cittadino.

Il risultato è un progetto che non vuole essere considerato concluso con la sua pubblicazione, al contrario questa è il punto di partenza di un ulteriore percorso di crescita sia per il sito, che per l'amministrazione ed i cittadini.

Villalvernia, 04 Novembre 2006