UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA
CORSO DI LAUREA IN
COMUNICAZIONE

La Pubblica Amministrazione e le nuove tecnologie: un binomio vincente per la comunicazione con i cittadini.

Il caso del Comune di Noale

Relatore: Prof.ssa Barbara Tonetto

Laureanda: Giulia Modenato
Nr. Matricola: 574403

2010/2011

INDICE

Introduzione……..…….…..1

1. Cenni informativi sul Comune di Noale…….…….....6

2. Anche la Pubblica Amministrazione è on-line……..9

2.1 Noale…digitale……...…..13

2.2 Halley E-government: la cometa dei software comunali……....17

3. Ecco Noale nella rete……...23

3.1 La piattaforma E-gov……..... ….24

3.2 E-gov: i servizi interattivi e le funzionalità……..... 26

4. Conclusioni……..41

5. Bibliografia……...…….46

6. Siti internet consultati……..47

INTRODUZIONE

"La mission della comunicazione pubblica si delinea come capacità di comprendere processi diversi e di fare interagire molteplici attori pubblici nella prospettiva di attivare la relazione tra lo Stato e i cittadini al fine di promuovere un processo di crescita civile e sociale."
(Carla Bertolo, 2005, L'interfaccia e il cittadino, pag. 31).

Ciò che viene espresso in queste righe, a mio parere, sintetizza in modo esaustivo quello che è il tema del mio lavoro di tesi: una sorta di descrizione ed analisi di come la comunicazione pubblica (inserendo in questa anche l'interattività tra Stato e cittadini) si assume di produrre in modo concreto **condivisione** e **partecipazione tra Stato e Cittadinanza**.
Nel mio lavoro andrò ad analizzare in modo particolare il caso del Comune in cui abito, il Comune di Noale, che negli ultimi anni si è reso protagonista di cambiamenti molto importanti a livello di maggior comunicazione e soprattutto maggior partecipazione tra Amministrazione Pubblica e cittadini. Cito a tal proposito Carla Bertolo, 2005, pagg. 89-90, L'interfaccia e il cittadino, "La comunicazione pubblica potrebbe (…) facilitare la disposizione verso l'altro, per ristabilire le condizioni di scambio e di ascolto meno diseguale tra sfera pubblica e cittadinanza. E utilizziamo i termini scambio ed ascolto proprio per sottolineare l'aspetto di reciprocità" a cui associo una citazione dal libro Arte di ascoltare e mondi possibili di Marianella Sclavi, 2000, pag. 81: "Due cose che un buon ascoltatore non può permettersi sono: non rispettare l'interlocutore e non essere curioso di altre cornici, altre visioni del mondo"; ho ritenuto opportuno collegare i pensieri di queste due scrittrici poiché trattano di un tema particolarmente importante e sentito all'interno della mia tesi di lavoro: **l'ascolto**.
Ciò che più caratterizza infatti l'obiettivo che il Comune di Noale si è prefisso è proprio **favorire la partecipazione dei cittadini all'attività politico-**

amministrativa dell'Ente (nonché inoltre aumentare la trasparenza dei lavori del Consiglio Comunale), e tutto questo non sarebbe possibile se il Comune non attuasse una concreta e proficua politica di ascolto delle opinioni dei cittadini. "Comunicazione pubblica: uno spazio tra società civile e Stato, accessibile a tutti i cittadini, dove questi ultimi si incontrano per formulare un'opinione condivisa su temi di interesse generale". (Carla Bertolo, L'interfaccia e il cittadino, 2005, pagg. 57-58).

Come il Comune di Noale è riuscito e continua a lavorare per realizzare tutto questo?
Principalmente menzionerei i lavori che l'Assessorato all'Informatica e Comunicazione del Comune di Noale ha attuato all'interno del sito Internet istituzionale del Comune: collegandosi al sito www.comune.noale.ve.it si potrà trovare attivo il link "**Consiglio Comunale on-line**", mediante il quale è possibile seguire i lavori del Consiglio Comunale in diretta; all'interno dell'homepage del sito del Comune sono inoltre presenti due icone ("**Nuovi servizi E-gov**" e "**Scrivi una e-mail all'Amministrazione Comunale**") attraverso le quali è possibile accedere a tutta una serie di servizi interattivi tramite i quali il Comune scambia con il cittadino servizi e informazioni; è inoltre possibile per il cittadino spedire e-mail all'Amministrazione del Comune con richieste, opinioni ed eventuali critiche sull'operato dell'Amministrazione Comunale.
(Le tematiche sopraccitate verranno poi in seguito trattate e approfondite peculiarmente).

All'interno di questa sommaria introduzione, ritengo importante menzionare un' altra questione molto rilevante, che rappresenta, a mio parere, le radici su cui si fonda tutto il mio lavoro: come lo Stato e i cittadini sono giunti a ritenere proficua ed efficace una collaborazione.

Basandomi sul saggio di Gregorio Arena, Cittadini attivi, 2006, ritrovo qualche informazione storica sullo Stato ed il diritto pubblico: il paradigma fondamentale del diritto pubblico nel XX secolo affermava che lo Stato e il diritto pubblico erano dominati dal conflitto Stato-cittadino, in cui lo Stato e i cittadini venivano considerati " (…) due poli separati, né convergenti né contrattanti, ma in contrapposizione, a causa della superiorità di uno sull'altro". (Gregorio Arena, Cittadini attivi, 2006, pagg. 4-5).

Ciò che rivoluzionerà questa radicata convinzione sarà l'introduzione nella Costituzione di un nuovo principio, quello di Sussidiarietà orizzontale (art. 118 u.c. della Costituzione, modificato dalla legge costituzionale n° 3 del 2001) nella seguente formulazione: «Stato, Regioni, Città metropolitane, Province, *Comuni* favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà».

L'aspetto più rilevante per la mia ricerca e a supporto delle mie considerazioni, è quello relativo all'ultimo comma dell'articolo 118, ossia la parte riguardante l'interesse generale e il **principio di Sussidiarietà**: è grazie a quest'ultimo infatti che Stato e cittadino non vengono più considerati come due poli in opposizione l'uno all'altro, ma vengono rivisti in un'ottica caratterizzata da intesa e collaborazione, " (…) impostando i rapporti fra questi due poli da sempre in conflitto in termini di collaborazione nell'interesse generale" (Gregorio Arena, Cittadini attivi, 2006, pag. 6).

A riguardo dell'interesse generale, voglio citare ancora una volta Carla Bertolo, L'interfaccia e il cittadino, 2005, pag. 50, la quale descrive in modo esauriente il concetto di "cittadinanza" rapportandolo all'interesse generale: "Cittadinanza: presuppone la preoccupazione per la cosa pubblica e la creazione di un'idea condivisa di bene comune", "L'idea di cittadinanza è ciò che fonda il diritto di partecipare, direttamente o indirettamente, alla gestione della società (…)" e ancora "(…) produrre concretamente condivisione, appartenenze e partecipazione: cioè cittadinanza".

Cuore del passaggio al nuovo paradigma condiviso, è sicuramente la comunicazione pubblica, che Gregorio Arena ben descrive: “La comunicazione (…) ha un ruolo essenziale perché consente non solo la condivisione delle informazioni necessarie ai soggetti pubblici e privati per poter operare insieme, ma soprattutto consente la condivisione di punti di vista, obiettivi, interpretazioni della realtà sulla base delle quali è poi possibile organizzare l’azione comune” (Cittadini attivi, 2006, pag 85); a questa citazione associo la descrizione del nuovo ruolo che oggi ottempera la comunicazione, dal libro Comunicazione pubblica digitale a cura di Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati, pag. 44: “(…) il nuovo ruolo della comunicazione, che trova i suoi fondamenti e il suo senso e significato più compiuto nella natura dialogica, processuale (il carattere costruttivo e continuativo) e negoziale (fondato sul riconoscimento dell’altro e delle sue esigenze) della comunicazione”.

.

Reputo sia reso esplicito in queste righe quindi l’importanza insita in una comunicazione efficace tra lo Stato e il cittadino, che abbia come scopo riuscire ad ottenere una proficua collaborazione; è questo uno degli obiettivi che l’Amministrazione del Comune di Noale, attraverso la ristrutturazione del suo sito istituzionale, vuole raggiungere.

L’importante obiettivo che il Comune di Noale vuole raggiungere attraverso il sito internet istituzionale, è quello della **trasparenza** e del **dialogo tra Amministrazione e cittadini**. A questo proposito Carla Bertolo afferma : “I Publics dello spazio pubblico non possono essere ridotti al ruolo di meri spettatori e ricettori di informazioni che legittimano decisioni e comportamenti. Essi devono sentirsi coinvolti nel formarsi delle ragioni e delle decisioni che orientano e fondano le scelte di opportunità per l’azione alimentando quella condivisione di regole, fiducia e riconoscimento reciproco

che vivificano il legame sociale" (Carla Bertolo, L'interfaccia e il cittadino, 2005, pag. 105).

La partecipazione attiva del cittadino quindi deve essere valorizzata all'interno della relazione Amministrazione Comunale-cittadino, al fine di permettere a quest'ultimo di essere reso partecipe dell'attività politico-amministrativa dell'Ente, nonché di poter collaborare attraverso opinioni, richieste ed eventuali critiche.

1. CENNI INFORMATIVI SUL COMUNE DI NOALE

La Rocca di Noale, che si presume risalga al XII secolo e fu residenza dei Tempesta, Signori di Noale.

Il Comune di Noale appartiene alla Provincia di Venezia, alla Diocesi di Treviso ed è compreso nel Comprensorio di Mirano.

Ha una superficie di 24,58 kmq e conta 15.761 abitanti di cui maschi: 7.670 e femmine: 8.091.

“Il territorio è densamente popolato e data la sua posizione privilegiata, Noale svolge oggi, come dal resto sin dalle sue origini, un ruolo importante come polo di attrazione per tutto il territorio circostante. Documento dell'urbanistica medievale, questo antico centro conserva, oltre al disegno urbanistico della città fortificata, la rocca, il castello il borgo e l'extraborgo. E' ancora leggibile

in ogni sua parte il sistema difensivo basato sullo sfruttamento dell'acqua del fiume Marzenego, nato dalla sommatoria del castello associato al borgo" (da www.Noale.Info).

Appartengono al Comune di Noale le frazioni di: Moniego, Briana, e Cappelletta.

Dal 07 giugno 2009 (1º mandato) il Sindaco di Noale è Michele Celeghin (centrodestra).

Nel corso del mio lavoro di tesi andrò ad analizzare nello specifico il sito Internet istituzionale del Comune di Noale.
Nel fare ciò, tuttavia, ritengo importante accennare ai diversi strumenti che il Comune di Noale utilizza per comunicare ed informare i cittadini.
Per quanto riguarda i suddetti strumenti, si intendono strumenti di comunicazione che prescindono dall'aspetto tecnologico, in quanto anche chi non avesse la possibilità di usufruire di una connessione ad Internet, potrà comunque sentirsi importante e partecipe all'attività dell'Amministrazione comunale.

In particolare sono presenti e attivi all'interno del Comune di Noale:

- 15 bacheche sparse nel territorio comunale per l'affissione di avvisi di varia natura: avvisi pubblici o locandine per promuovere manifestazioni e/o eventi;
- il notiziario comunale in uscita ogni 4 mesi;
- il sistema Virtual Phone - attivo da ottobre 2009: un software telefonico per informare i cittadini di tutte le principali notizie relative a viabilità, lavori in corso, manifestazioni e quant'altro. Esso prevede l'invio alla ditta che si occupa del servizio di un messaggio al massimo di 600

caratteri che viene convertito in annuncio vocale tramite un sintetizzatore. Quindi basta digitare l'elenco delle vie interessate, e dei relativi numeri telefonici, e inviare il tutto al laboratorio dell'azienda che si trova a Cassola (Vicenza) che provvederà a inoltrare le telefonate alle linee fisse dell'area prescelta. Basterà alzare la cornetta al primo squillo e prendere nota di quanto comunicherà la voce sintetizzata

Attraverso questi strumenti di comunicazione anche chi non possiede una connessione internet può comunque ricevere informazioni dal Comune, e sentirsi parte della comunità.

2. ANCHE LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE È ON-LINE

La funzione fondamentale dell'Amministrazione pubblica è garantire l'interesse generale della comunità.
Oggi, nello svolgere la sua funzione "pubblica", un'Amministrazione che sia attenta e dinamica non può prescindere dal confrontarsi con le nuove tecnologie; essa ricerca la possibilità di ottenere maggiore celerità ed efficienza nell'assolvere la propria attività e soprattutto per migliorare la relazione e la comunicazione con i propri cittadini, per farli sentire considerati e importanti; in aggiunta a questi obiettivi quello che un'Amministrazione ritiene importante è aggiornare le proprie modalità di lavoro con le nuove tecnologie per dimostrare l'efficienza del proprio Comune.
L'utilizzo delle nuove tecnologie è oggi indispensabile nel lavoro e non solo, per raggiungere determinati obiettivi e sviluppare le proprie competenze.

A seguito dell'emanazione del **CAD** (Codice dell'Amministrazione Digitale) con il Decreto Legislativo 82 del 2005, la Pubblica Amministrazione ha l'obbligo di utilizzare le nuove tecnologie per svolgere i propri compiti in modo più efficiente, ma soprattutto per rendere il proprio lavoro trasparente e accessibile agli occhi dei propri cittadini.
"Trasparenza, partecipazione, accesso, scambio facilitato: sono alcune tra le parole chiave del processo di ri-fondazione del rapporto di fiducia tra Istituzioni pubbliche e cittadini (…)" (Carla Bertolo, L'interfaccia e il cittadino, 2005, pag.39).

A questo proposito, il 26 luglio 2010 vengono pubblicate le **Linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione**: "Il loro obiettivo è quello di suggerire criteri e strumenti utili alla razionalizzazione dei contenuti online, riducendo al tempo stesso il numero dei siti web pubblici ormai obsoleti.

Tra gli obiettivi di una Pubblica Amministrazione di qualità vi è infatti anche l'esigenza di fornire tramite web informazioni corrette, puntuali e sempre aggiornate nonché di erogare servizi sempre più fruibili a cittadini e imprese" (dal sito http://www.innovazionepa.gov.it/comunicazione/notizie/2010/luglio/26072010-linee-guida-per-i-siti-web-della-pa.aspx).

Le Linee Guida per la costruzione dei siti web della Pubblica Amministrazione sono contenute, come abbiamo detto, all'interno della Direttiva 8/2009, nello specifico nell'articolo 4.

Esse illustrano i principi criteri generali per accompagnare le Pubbliche Amministrazioni nell'attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva Brunetta n. 8 del 2009, e descrivono i diversi interventi da realizzare ai fini del miglioramento della qualità del sito web pubblico, e tracciando, per ogni tipologia di sito, un elenco di azioni consigliate qualità pubblico; vengono inoltre specificate le modalità per la costruzione ed il mantenimento dei siti internet delle Amministrazioni pubbliche.

Di seguito, propongo alcuni aspetti fondamentali affrontati dalle Linee Guida in cui vengono presentati e trattati i temi dell'accessibilità e della trasparenza, entrambi punti cruciali della missione innovativa della Pubblica Amministrazione:

"**Accessibilità:**

Il tema dell'accessibilità è stato per la prima volta normato dalla Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca), recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" che ha introdotto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di dotarsi di siti web accessibili.

In base a tale norma, l'accessibilità è definita come "la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche,

di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari”.
Successivamente sono stati emanati i regolamenti attuativi:

- D.P.R. 1 marzo 2005, n. 75 recante il regolamento di attuazione della Legge Stanca per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;

- Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 contenente i requisiti tecnici ed i diversi livelli per l’accessibilità agli strumenti informatici; sono pubblicati, ed aperti alla consultazione, i nuovi requisiti tecnici a cura del gruppo di lavoro per la revisione dell’allegato A del D.M. 8 luglio 2005

Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino:

La partecipazione del cittadino alla vita democratica è un principio che discende direttamente dal diritto di sovranità popolare e dal diritto di cittadinanza, riaffermato dalla normativa europea. Alcune azioni dell’Unione, quali la "Carta europea dei diritti dell'uomo nella città" (2000) e l'Agenda della conferenza di Fuerteventura, "Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale" (2002), sostengono la partecipazione diretta dei cittadini e la massima trasparenza nelle comunicazioni tra pubblica amministrazione e cittadini.
Uno degli obiettivi fondamentali è trasformare, attraverso l’uso delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, le relazioni interne ed esterne del settore pubblico, con il fine di migliorare l’erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita democratica. L’impiego delle

tecnologie costituisce lo strumento principale per il mutamento delle relazioni fra soggetti, che richiede un rilevante cambiamento culturale, in particolare per i soggetti pubblici, i quali sono tenuti a rendere conoscibili e fruibili i dati in loro possesso, garantendone la qualità e l'aggiornamento.

Il principio della partecipazione attiva e della trasparenza dell'azione amministrativa, (…) con particolare riferimento alle tecnologie informatiche, sancisce quattro diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione, il diritto alla partecipazione.

La partecipazione viaggia, dunque, di pari passo con un altro concetto fondamentale: la "trasparenza". La trasparenza intesa come "accessibilità totale" trova naturale attuazione, nell'era digitale, attraverso la pubblicazione sui siti web istituzionali delle amministrazioni pubbliche delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione. I curricula, le retribuzioni, i tassi di assenza e di presenza del personale, i risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti sono solo alcuni degli elementi essenziali per favorire la diffusione di forme di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. La trasparenza costituisce, infatti, un livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lettera m) della Costituzione. Con il Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, il legislatore ha definito una serie di contenuti obbligatori che le pubbliche amministrazioni hanno l'onere di pubblicare in una apposita sezione sui propri siti web istituzionali (cfr. paragrafo 4.2).

La Legge 7 giugno 2000, n. 150, nel disciplinare le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, ha riconosciuto il diritto di accesso del cittadino all'azione amministrativa anche attraverso il ricorso agli istituti della concertazione e della partecipazione attiva."

(art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione).

Il Comune di Noale si è confrontato da subito con le indicazioni contenute nell'articolo 4, e si è impegnato allo scopo di realizzare quelle che sono le esigenze al giorno d'oggi di un efficiente Amministrazione, adeguandosi quindi alle Linee Guida; il Comune di Noale si è infatti in primo luogo dotato della tecnologia necessaria per la loro attuazione, e ha creato un sito internet istituzionale (di cui scriverò peculiarmente nei prossimi capitoli) che rispondesse ai requisiti che sono i punti cruciali già sopra citati che caratterizzano quest'innovazione da parte della Pubblica Amministrazione: l'accessibilità e la trasparenza.

2.1 NOALE…DIGITALE

La storia del sito internet istituzionale del Comune di Noale è caratterizzata da periodi differenti: inizialmente il sito è nato come una sorta di volontà di informazione-comunicazione; nel 1995 infatti un gruppo di ragazzi diplomati in elettronica e appartenenti alla Comunità di Noale hanno deciso, insieme all'allora vigente Amministrazione, di collaborare al fine della creazione di uno spazio Web dedicato al Comune di Noale, che fosse più che altro caratterizzato dalla voce "Il Comune Informa".
Quest'iniziativa era caratterizzata dalla volontà di creare un portale che fosse sostanzialmente una facciata telematica contenente la pubblicazione on-line delle attività e delle manifestazioni che si sarebbero svolte nella città, e in appendice, la storia della città di Noale.
Le informazioni venivano quindi scambiate periodicamente tra l'Amministrazione Comunale e i ragazzi, in modo che questi ultimi potessero pubblicarle nel sito internet.

Inoltre nel sito c'era anche una sezione download, nella quale c'era la possibilità di poter scaricare modulistica varia (una piccola parte s'intende), un servizio però ancora utilizzabile solo passivamente, ossia privo di interattività

tra il Comune e i propri cittadini; in questo modo infatti l'utente aveva semplicemente la possibilità di poter scaricare i documenti, senza però avere contatti interattivi (domande e risposte) con l'Amministrazione comunale.

L'allora idea innovativa era sostanzialmente la creazione di tre portali con finalità diverse:

1. il primo, *Noale.Info*, che racchiudeva principalmente i cenni storici della città di Noale e le notizie che gli addetti al portale ricavavano spulciando nei quotidiani locali editandole poi nel sito;
2. il secondo portale, che era il vero e proprio portale del Comune di Noale;
3. un terzo portale adibito più che altro alle informazioni economiche, quindi un portale sostanzialmente commerciale.

"Lo scopo di questi progetti, che sostenevano il Comune di Noale in modo strategico, era quello di creare e promuovere una sinergia all'interno del Comune di Noale, tra l'Amministrazione e i suoi cittadini; non di meno per poter svolgere un'efficace azione di promozione e di pubblicità del Comune di Noale anche all'estero (parliamo prepotentemente di "estero" poiché al giorno d'oggi, con le nuove tecnologie quali Internet, tutto ciò che viene proiettato telematicamente in questo mondo digitale diventa informazione globale, intercettabile da ogni luogo)" (parole di *Enzo Masella*, principale fautore e coordinatore del neo-progetto del sito del Comune di Noale).

Questo gruppo di ragazzi curava inoltre la parte di programmazione e la parte informatica, indispensabili mansioni per la creazione e l'utilizzazione dei vari portali.
Negli anni novanta, tutto ciò era una grande novità per il Comune di Noale, e soprattutto rispetto a molti altri Comuni del Veneto.

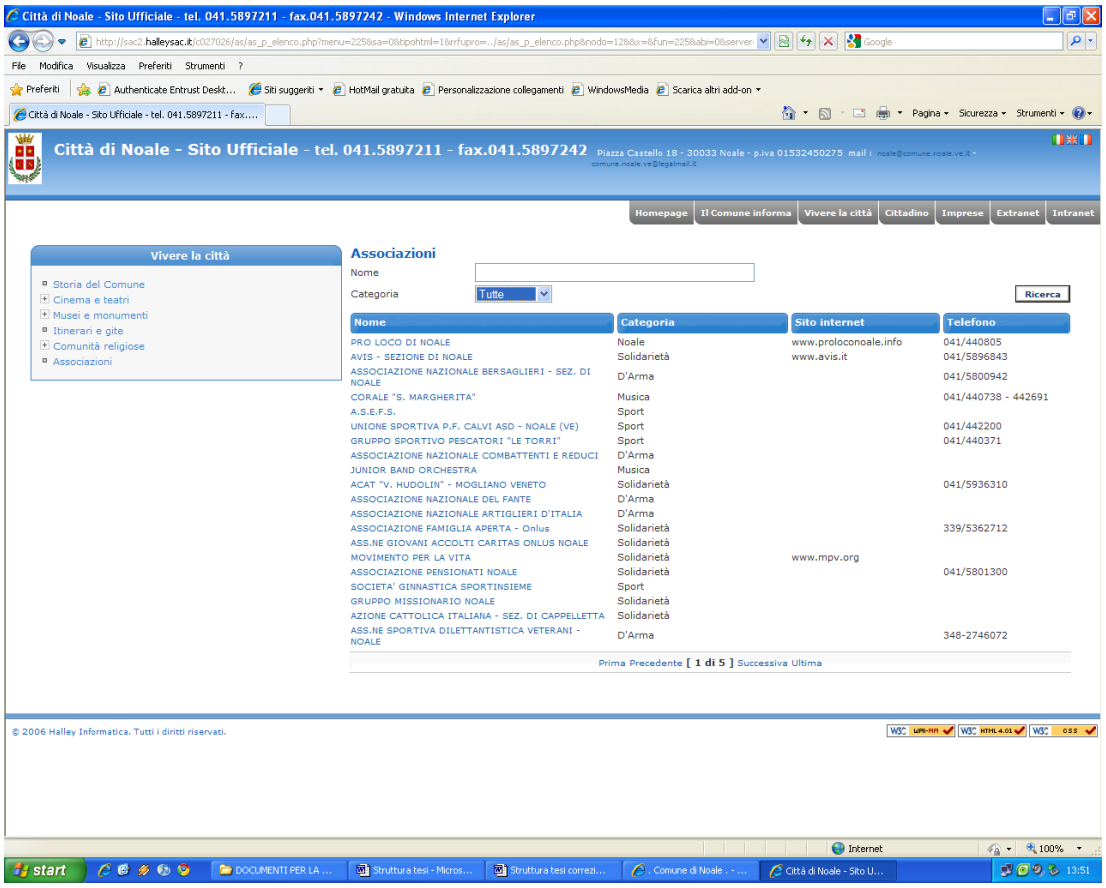
Tuttavia il cittadino svolgeva ancora un ruolo inattivo nei confronti dell'informazione, ed era ancora comunque relegato nella sua situazione passiva di ricettore.

La svolta avviene nel 1997, anno in cui il Comune di Noale, con delibere di Giunta Comunale n. 502 e 503 del 18/09/1997 esecutive ai sensi di legge e successivo contratto n. rep. 2483, affida alla ditta Halley Veneto di Marcon (VE) la fornitura del materiale hardware e del software di base, intermedio ed applicativo per il completamento del sistema informativo comunale.
Questa azienda, attraverso un sistema qualità certificato, è in grado di fornire un insieme di procedure completamente integrate tra di loro, per un'efficace e moderna gestione delle molteplici attività di tutti gli uffici comunali.
La scelta della ditta Halley è avvenuta a seguito di una gara a cui avevano partecipato altre ditte.

Anche se nel 1997 la Ditta Halley non forniva logicamente applicativi internet sofisticati quanto al giorno d'oggi, la scelta è stata frutto di valutazione di una serie di parametri, come ad esempio l'economicità, il tipo di fornitura e la possibilità di avere un unico fornitore del software per tutti gli Uffici comunali (infatti con la precedente gestione "familiare" tra il gruppo dei ragazzi e l'allora vigente Amministrazione, esisteva un problema di incompatibilità dei database, poiché non tutti gli Uffici comunali possedevano un linguaggio di lettura comune, ed era quindi necessario convertire le banche-dati fornite in parte dai ragazzi stessi e in parte dagli Uffici comunali).

Anche se al giorno d'oggi la ditta Halley gestisce in modo completo il sito istituzionale del Comune di Noale, ancora comunque l'Amministrazione Comunale collabora con lo "storico" gruppo fondatore, in quanto i suoi componenti gestiscono il portale *Noale.Info*, (di cui infatti c'è un collegamento all'interno del sito istituzionale del Comune di Noale) e detengono alcuni pdf

scaricabili dal suddetto portale; inoltre all'interno del sito del Comune di Noale esiste un spazio adibito alle Associazioni comunali curato appunto anch'esso dal gruppo del 1995.



2.1.1 Elenco Associazioni Comune di Noale

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Il sito del comune di Noale è radicalmente rinnovato rispetto al portale del 1995, modificato nel 1997 (con l'ingresso in campo della ditta Halley) e ancora ristrutturato nel 2004; oggi la versione che si trova in Internet del sito *http://www.comune.noale.ve.it/index.php* è quella definitiva.

2.2 HALLEY E-GOVERNMENT: LA COMETA DEI SOFTWARE COMUNALI

Il software Halley E-government aiuta quindi le Amministrazioni Comunali che vogliono intraprendere un piano di **E-government**.

Specifico ciò che si intende per E-government: il processo di informatizzazione della pubblica amministrazione, il quale - unitamente ad azioni di cambiamento organizzativo - consente di trattare la documentazione e di gestire i procedimenti, con sistemi digitali, grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT); lo scopo è di ottimizzare il lavoro degli enti pubblici e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, che nuovi servizi, attraverso - ad esempio - i siti web delle Pubbliche Amministrazioni.

"Attraverso l'E- government è possibile realizzare un modello organizzativo che, grazie all'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, consente di gestire la documentazione e i procedimenti con sistemi digitali, ottimizzando il lavoro degli enti e offrendo agli utenti, sia servizi più rapidi, che nuovi servizi" (Comunicazione pubblica digitale, 2009, Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati, pag. 285).

È interessante a tal proposito esporre la tesi presente nel sopracitato libro, in cui viene esplicitato come questa nuova politica di E-government intrapresa dalla Pubblica Amministrazione derivi in principio dal concetto di E-democracy, che così viene descritto nel libro: "L'insieme delle nuove possibilità, a disposizione dei cittadini, di comunicare e partecipare alle decisioni collettive per mezzo delle nuove tecnologie; (…) la partecipazione pubblica quindi diventa on-line: grazie a questo nuovo strumento democratico di intervento è possibile per qualsiasi cittadino seguire da vicino le vicende che lo riguardano e influenzare il dibattito pubblico e di riflesso le scelte

politiche” (Comunicazione pubblica digitale, 2009, Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati, pag. 285).

Di seguito riporto la descrizione dei vantaggi derivanti dall’applicazione del software Halley E-government, ricavati da informazioni contenute nel sito *Halley.it*:

“Vantaggi per i cittadini: accesso ai servizi senza interruzione e da ogni luogo, trasparenza dei processi comunali, miglioramento della qualità del rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione, riduzione dei tempi e delle distanze per l'accesso ai servizi; vantaggi per gli amministratori: erogazione di una maggiore quantità di servizi ai cittadini, erogazione di una maggiore quantità di servizi alle imprese, realizzazione dell'interscambio e del collegamento diretto con altri enti, risparmio grazie ad una tecnologia economica, aumento dell'efficienza della struttura comunale, dimostrazione delle capacità evolutive e tecnologiche dell'ente, salvaguardia degli investimenti fatti, riduzione dei tempi di lavoro ed ottimizzazione delle risorse umane; vantaggi per gli operatori comunali: erogazione di servizi ai cittadini ed alle imprese, fornitura di informazioni ad altri enti, acquisizione delle informazioni on-line, semplicità estrema nella manutenzione del sistema”. (www.halley.it).

Oltre ai suddetti vantaggi, voglio citare anche alcuni punti che descrivono le peculiarità del software Halley E-government e ciò che esso permette di realizzare:

1. **Accesso ai servizi pubblici in modalità multicanale:** i cittadini possono accedere ai servizi utilizzando gli strumenti a loro più congeniali: internet, URP, CallCenter, Chioschi telematici, SMS Wap.

2. **Immediatezza nel reperire informazioni:** i dati sono disponibili in tempo reale perché risiedono su Internet e precisamente su un Web server esclusivamente dedicato a queste attività.

3. **Accesso ai servizi senza interruzione e da ogni luogo:** il cittadino può accedere ai servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, egli non deve recarsi fisicamente presso gli uffici comunali, basta un PC collegato ad Internet; pertanto il collegamento può avvenire oltre il normale orario di apertura degli uffici al pubblico.

4. **Estrema facilità:** l'accesso ai servizi è estremamente semplice grazie ad un'interfaccia semplice chiara studiata appositamente per tutti.

5. **Trasparenza dei processi comunali:** il Comune diventa un palazzo di vetro trasparente al mondo esterno che permette al cittadino di conoscere con precisione lo stato di o avanzamento delle proprie pratiche.

6. **Miglioramento della qualità del rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione:** l'abbattimento delle barriere di accesso ai servizi erogati dal Comune genera maggiore familiarità e confidenza tra Cittadino e Comune, mettendo in evidenza lo sforzo dell'Ente nel porsi al Servizio della Comunità.

7. **Riduzione dei tempi e delle distanze per l'accesso ai servizi:** i servizi via Internet non sono solo un modo nuovo e più accattivante di presentarsi, essi forniscono un vantaggio reale anche in termini di costi sociali e qualità della vita. Non doversi assentare dal posto di lavoro, non intasare il lavoro degli uffici comunali, in assoluto la possibilità di avere più tempo a disposizione per tutti, sono vantaggi reali.

8. **Erogazione di una maggiore quantità di servizi ai cittadini:** Halley E-government permette all'amministrazione di fornire nuovi servizi che sarebbero impensabili senza il supporto delle nuove tecnologie ed apre un mondo di nuove possibilità per realizzare i propri progetti.

9. **Realizzazione dell'interscambio e del collegamento diretto con altri enti:** Pubblica Amministrazione Centrale, AUSL, INPS, Carabinieri, Polizia, Procura, Prefettura sono solo alcuni degli Enti che possono accedere via Internet ai dati degli archivi comunali di propria competenza senza intralciare il lavoro dei dipendenti.

10. **Aumento dell'efficienza della struttura comunale:** la struttura comunale diventa completamente trasparente al mondo esterno, ed essendo meno assorbita dalle attività di sportello, può impegnarsi in attività più strategiche.

11. **Dimostrazione delle capacità evolutive e tecnologiche dell'ente:** arrivare primi e come protagonisti ad un importante appuntamento con l'innovazione e l'efficienza dà un'immagine moderna e funzionale dell'Amministrazione Comunale.

12. **Salvaguardia degli investimenti fatti:** la Halley permette l'innovazione dei sistemi informativi senza traumi come già avvenuto per il passaggio a Windows, per l'anno 2000, per l'Euro ecc. Halley E-government è una normale evoluzione del sistema.

13. **Risparmio grazie a una tecnologia economica:** soluzioni concrete ed operative, alla portata di tutti i Comuni, basate su Open Source così come indicato anche dal Ministero sono utilizzate per la realizzazione di questo prodotto. Per la realizzazione di questo prodotto sono state utilizzate

soluzioni concrete ed operative, alla portata di tutti, la soluzione Halley E-government vuole rimuovere un luogo comune: “occorrono soldi da investire per la tecnologia”. La vera tecnologia, “Tecnologia-utile”, è un’economia e non un grande investimento che forse diventerà anche economico.

14. **Riduzione dei tempi di lavoro ed ottimizzazione delle risorse umane:** Halley E-government rende automaticamente fruibili, attraverso Internet, le informazioni del sistema comunale integrato, non sono richiesti programmatori o ulteriori addetti ma sarà il sistema stesso a gestire i dati per l’uso interno (Back office) ed a renderli disponibili all’esterno (Front office).

15. **Vantaggi per gli operatori comunali:** riduzione delle attività e dei tempi di lavoro.

16. **Fornitura di informazioni ad altri enti:** snellimento della fornitura di informazioni per la Procura, Prefettura, Carabinieri ed altre forze dell’ordine in modalità automatica, risparmiando tempo per le risposte telefoniche o cartacee ed aumentando contemporaneamente l’efficienza degli uffici.

17. **Semplicità estrema nella manutenzione del sistema:** l’aggiornamento automatico dei dati relativi alle diverse aree del Comune non comporta nessun lavoro aggiuntivo all’operatore comunale.

(www.halley.it)

I punti che io ritengo fondamentali e che secondo me descrivono esaurientemente il mio lavoro di tesi riguardano il punto 1 (Accesso ai servizi pubblici in modalità multicanale) , il punto 3 (Accesso ai servizi senza

interruzione e da ogni luogo), il punto 5 (Trasparenza dei processi comunali) e il punto 6 (Miglioramento della qualità del rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione).
I punti 1 e 3 perché trattano la questione dell'**accessibilità ai servizi pubblici del Comune**, ora sempre possibile e garantita; il punto 5 poiché enuncia il **concetto della trasparenza** nei confronti dei cittadini delle attività comunali; infine il punto 6, il quale auspica un **miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadino** grazie all'abbattimento delle barriere di accesso ai servizi erogati dal Comune, al fine di creare maggiore familiarità e confidenza tra Cittadino e Comune e, perché no, per una nuova e proficua collaborazione.

"L'attesa (…) è di un cambiamento delle regole del gioco nelle relazioni reciproche, per cui la nuova prospettiva è di una **relazione discorsiva di tipo partecipativo**, che consenta ai diversi attori sociali di co-determinare la direzione e la priorità delle scelte e di condividere e controllare i processi decisionali". (Carla Bertolo, L'interfaccia e il cittadino, 2005, pag. 125).

3. ECCO NOALE NELLA RETE

3.1 Homepage del sito istituzionale del Comune di Noale

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Ecco come si presenta dal 2004 (dopo successive modifiche dal 1997) l'interfaccia telematica del sito istituzionale del Comune di Noale, con chiare indicazioni per una facile e soddisfacente navigazione da parte del cittadino.

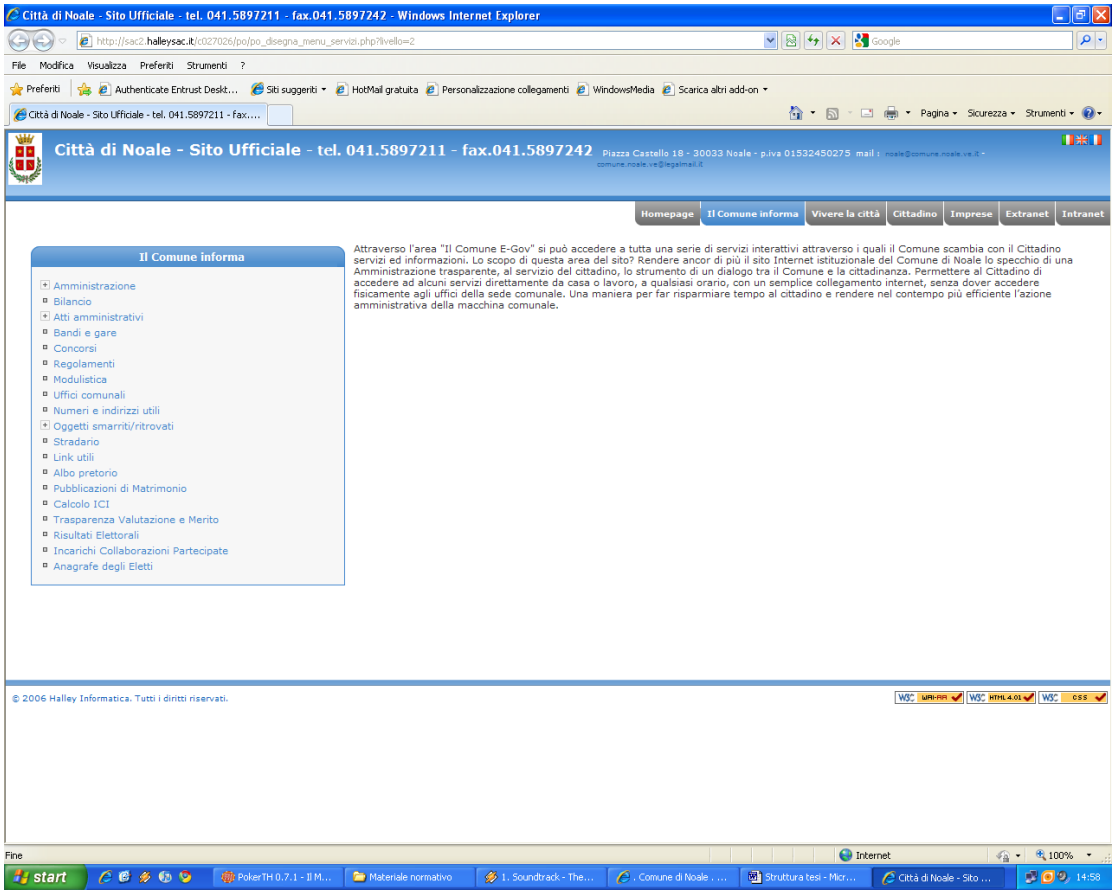
Vorrei richiamare l'attenzione nella parte inferiore della pagina, dove sono poste, in grande evidenza, due icone: **Nuovi servizi E-gov** e **Scrivi un'e-mail all'Amministrazione comunale**.

Ho già introdotto una definizione del termine E-government nel secondo capitolo, ma a essere più specifici: “Il termine inglese E-*government* deriva da "government", che può significare sia "governo" che "amministrazione", mentre il prefisso "e" sta per "electronic" e viene utilizzato per designare l'insieme delle attività amministrative che si svolgono tramite le tecnologie informatiche e la rete Internet al fine di perseguire gli obiettivi di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza e democraticità nell’erogazione dei servizi pubblici e nello svolgimento dei procedimenti amministrativi”.
(http://it.wikipedia.org/wiki/E-government)

Cosa accade quindi nella pratica quando il cittadino clicca sull’icona “Nuovi servizi E-gov”?

3.1 LA PIATTAFORMA E-GOV

Innanzi tutto, questa è l’interfaccia che appare:



3.1.1 Interfaccia "Nuovi Servizi E-gov"

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

"Attraverso l'area "Il Comune E-Gov" - si legge - si può accedere a tutta una serie di servizi interattivi attraverso i quali il Comune scambia con il Cittadino servizi ed informazioni. Lo scopo di questa area del sito? Rendere ancor di più il sito Internet istituzionale del Comune di Noale lo specchio di **una Amministrazione trasparente**, al servizio del cittadino, lo strumento di **un dialogo tra il Comune e la cittadinanza**.

Permettere al Cittadino di accedere ad alcuni servizi direttamente da casa o lavoro, a qualsiasi orario, con un semplice collegamento internet, senza dover accedere fisicamente agli uffici della sede comunale.

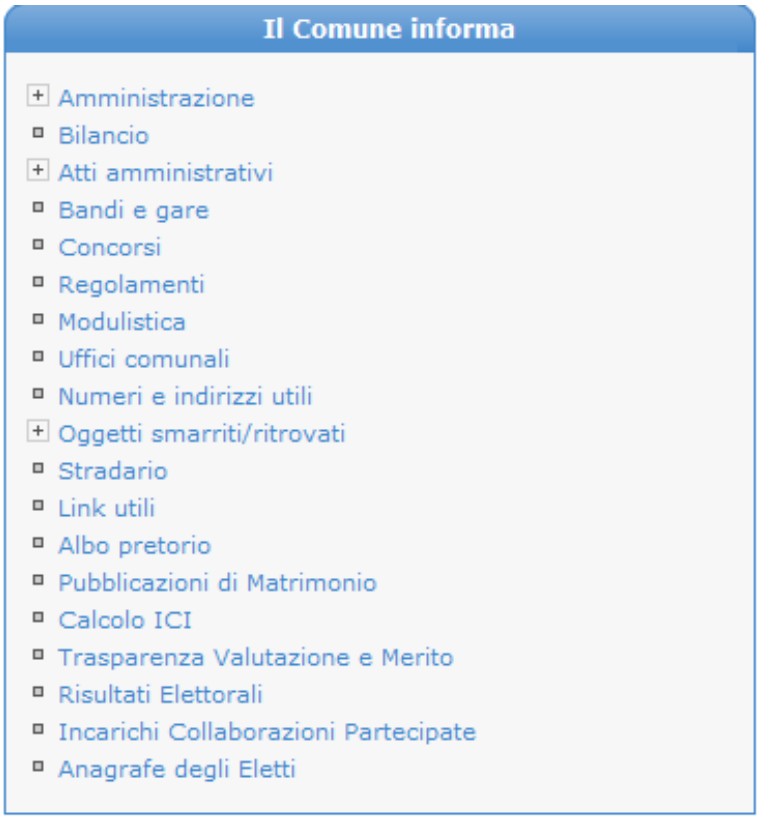
Una maniera per far risparmiare tempo al cittadino e rendere nel contempo più efficiente l'azione amministrativa della macchina comunale".

(http://sac2.halleysac.it/c027026/po/po_disegna_menu_servizi.php?livello=2)

Ho evidenziato due concetti molto importanti del testo precedente che sono fondamentali, a mio parere, ai fini della mia tesi: “una Amministrazione trasparente” e “un dialogo tra il comune e la cittadinanza”.
Questi sono entrambi punti cruciali che riguardano la missione innovativa della Pubblica Amministrazione, e riconducono a ciò che è affermato anche nell’Introduzione della mia tesi: l’obiettivo è di **favorire la partecipazione dei cittadini all’attività politico-amministrativa dell’Ente** e di **aumentare la trasparenza dei lavori della Pubblica Amministrazione**, al fine di permettere ai cittadini di essere resi partecipi dell’attività amministrativa e di poter anche collaborare attraverso opinioni, richieste ed eventuali critiche.

3.2 E-GOV: I SERVIZI INTERATTIVI E LE FUNZIONALITÀ

Ora analizzerò nello specifico in cosa consistono questi servizi di **E-gov.**
Nella parte sinistra dell’interfaccia E-gov (sopra riportata interamente) appaiono diverse funzioni:



3.2.1 Particolare dell'interfaccia "Nuovi Servizi E-gov"

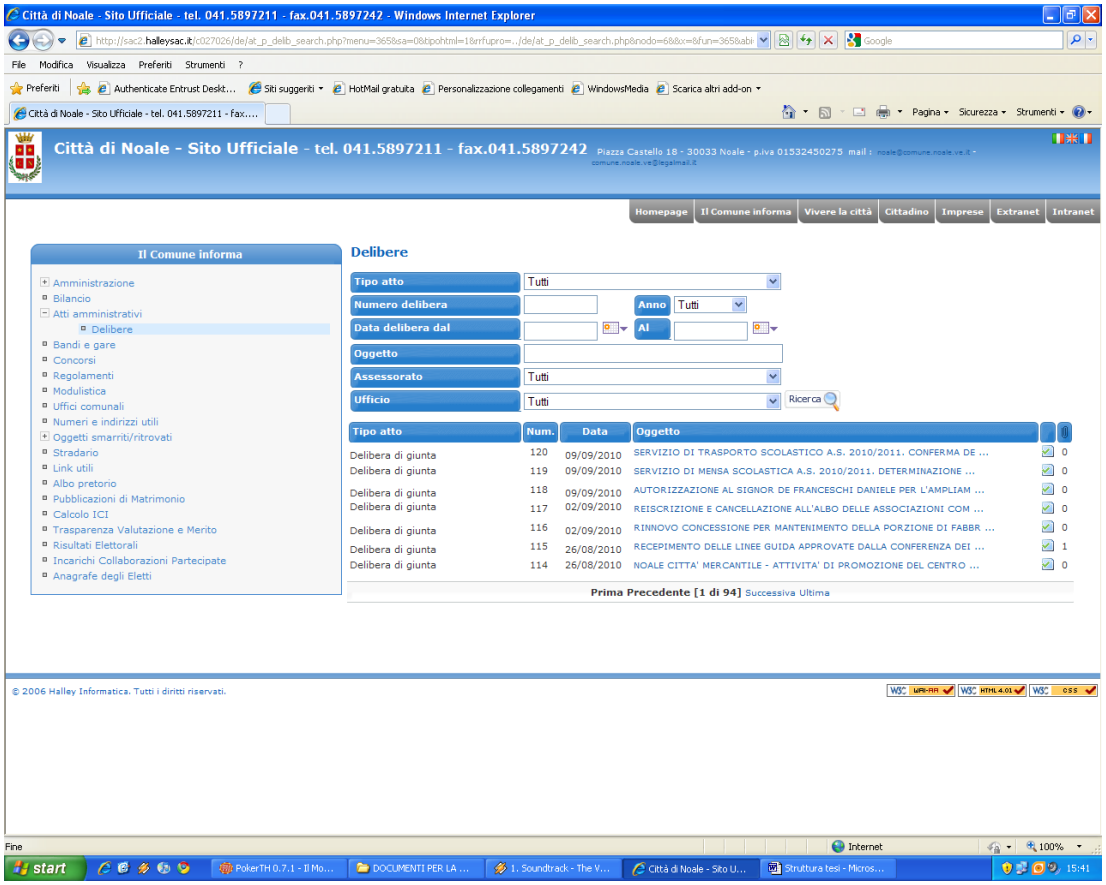
(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Ciascun link collega all'apertura di altre pagine web relative all'argomento prescelto.

Se si clicca sul link "**Amministrazione**" (contrassegnato da un "+") si apre un menù a tendina con due opzioni: "Giunta" o "Consiglio", e se si clicca su uno dei due si visualizzeranno i nomi degli appartenenti alla Giunta comunale o al Consiglio comunale.

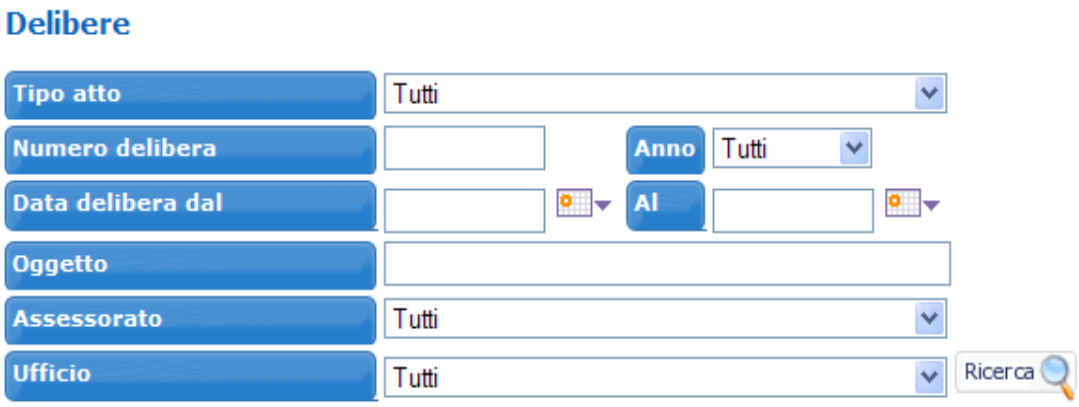
Vorrei porre particolare attenzione su ciò che segue invece il link "Amministrazione", ossia il link "**Atti amministrativi**": in quest'area il cittadino ha la possibilità di consultare senza alcun genere di limite gli atti e le

delibere (di Giunta e/o di Consiglio) del Comune di Noale, potendo scegliere anche con quali criteri di ricerca visualizzare la delibera.



3.2.2 Interfaccia per consultare la delibere

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

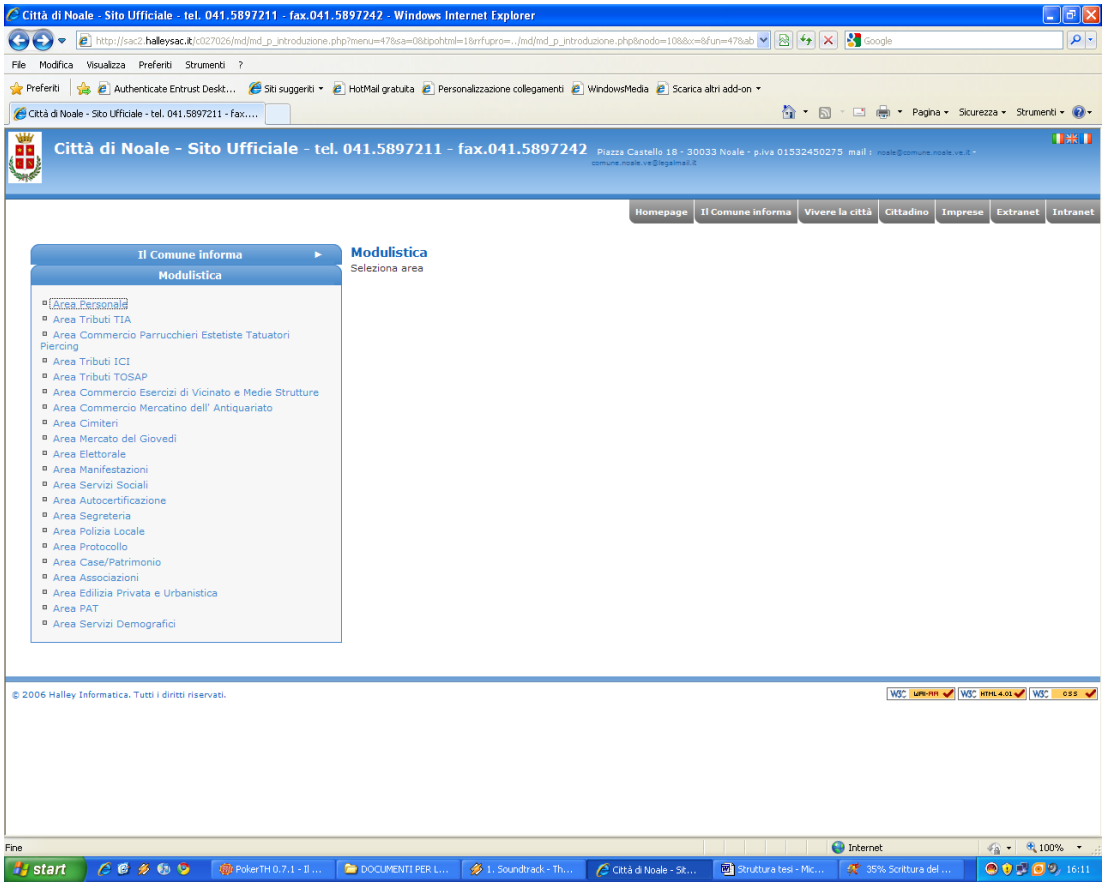


3.2.3 I criteri per visualizzare le delibere

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Ritengo di poter affermare che questa sia una possibilità per il cittadino che conferma appieno l'attuazione del principio di Trasparenza nell'attività della Pubblica Amministrazione.

Un'altra sezione importante è quella denominata "**Modulistica**": mediante questo link il cittadino può scaricare direttamente sul proprio computer i moduli a lui necessari (in forma non compilata ovviamente), per poterli poi stampare e averli quindi subito disponibili e cartacei, pronti per poter essere compilati.



3.2.4 Interfaccia del link "Modulistica"

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Da segnalare anche il link relativo all'"**Albo pretorio**", contenente gli atti pubblici di valore per la comunità.

Questi, prima della nascita della piattaforma E-gov, erano posti all'interno di uno scaffale nella sede del Comune di Noale (in piazza Castello n° 18), ed era quindi praticamente impossibile o comunque possibile solo per pochi cittadini visionarli; ora si trovano on-line (ciò è avvenuto con l'obbligo imposto a seguito dell'emanazione della legge 69 del 2009), e possono essere visualizzati nella formula come per le delibere, ossia di poter scegliere i criteri attraverso i quali visionarli; sono accessibili a qualunque cittadino che disponga di una connessione internet e buona dimestichezza nella navigazione digitale.

3.2.5 I criteri per visualizzare gli atti pubblici dell'Albo pretorio

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Un’altra possibilità per il cittadino è quella, sempre contenuta nel link “Nuovi servizi E-gov”, di potersi **autenticare nel sito del Comune di Noale**, con la facoltà ad esempio di controllare l’anagrafe, o se negli anni si è pagato l’Ici su un proprio immobile.

A detta della *Dr.ssa Chiara Leandri*, Responsabile del servizio: “(…) è una procedura più accelerata rispetto ad altri comuni”.

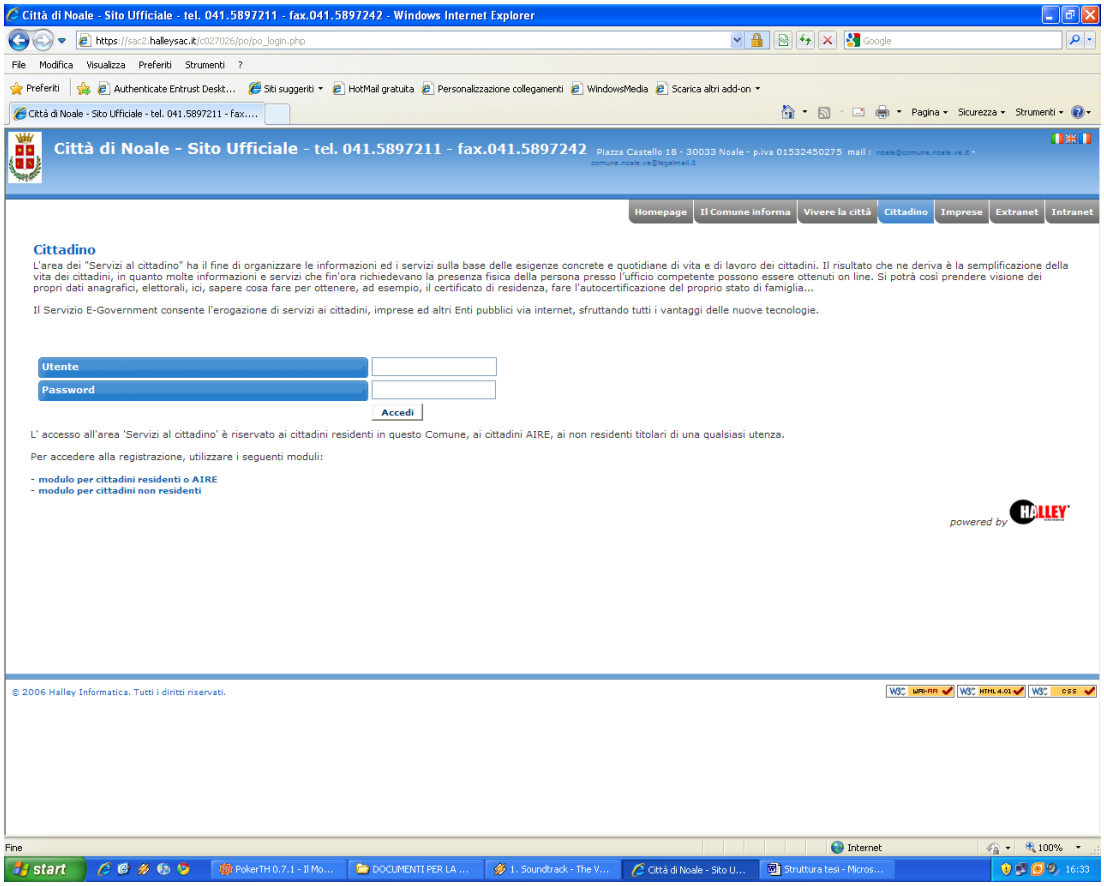
“L'area dei "Servizi al cittadino" ha il fine di organizzare le informazioni ed i servizi sulla base delle esigenze concrete e quotidiane di vita e di lavoro dei cittadini.

Il risultato che ne deriva è la semplificazione della vita dei cittadini, in quanto molte informazioni e servizi che fin'ora richiedevano la presenza fisica della persona presso l’ufficio competente possono essere ottenuti on line.

Si potrà così prendere visione dei propri dati anagrafici, elettorali, ici, sapere cosa fare per ottenere, ad esempio, il certificato di residenza, fare l'autocertificazione del proprio stato di famiglia…”

(https://sac2.halleysac.it/c027026/po/po_login.php).

Questa è l’interfaccia che appare al primo passo dell’autenticazione:



3.2.6 Interfaccia della pagina relativa all'autenticazione

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Dal 28 settembre 2009, esiste per il cittadino la possibilità, sempre collegata ai servizi E-gov, di poter **scrivere tramite e-mail al Sindaco di Noale e ai suoi Consiglieri** direttamente e senza intermediazioni; a queste e-mail il Sindaco e i suoi Consiglieri risponderanno ai cittadini personalmente.
Si tratta di e-mail informali, che non vengono protocollate e non vanno a far parte dei fascicoli dei procedimenti amministrativi eventualmente in corso.
Le motivazioni per cui oggi il Comune di Noale riceve questo tipo di e-mail sono perlopiù solleciti ad intervenire, segnalazioni e richiesta di informazioni.

Inoltre è attivo un servizio per cui esiste la possibilità di poter porre quesiti che finiscono direttamente all'Ufficio Competenza o Reclami presenti all'interno del Comune di Noale.

Attraverso quindi il link **"Scrivi un'e-mail all'Amministrazione comunale"**, il cittadino ha la possibilità di inviare dei messaggi mail direttamente dal proprio computer al Sindaco, agli Assessori e ai Delegati comunali.

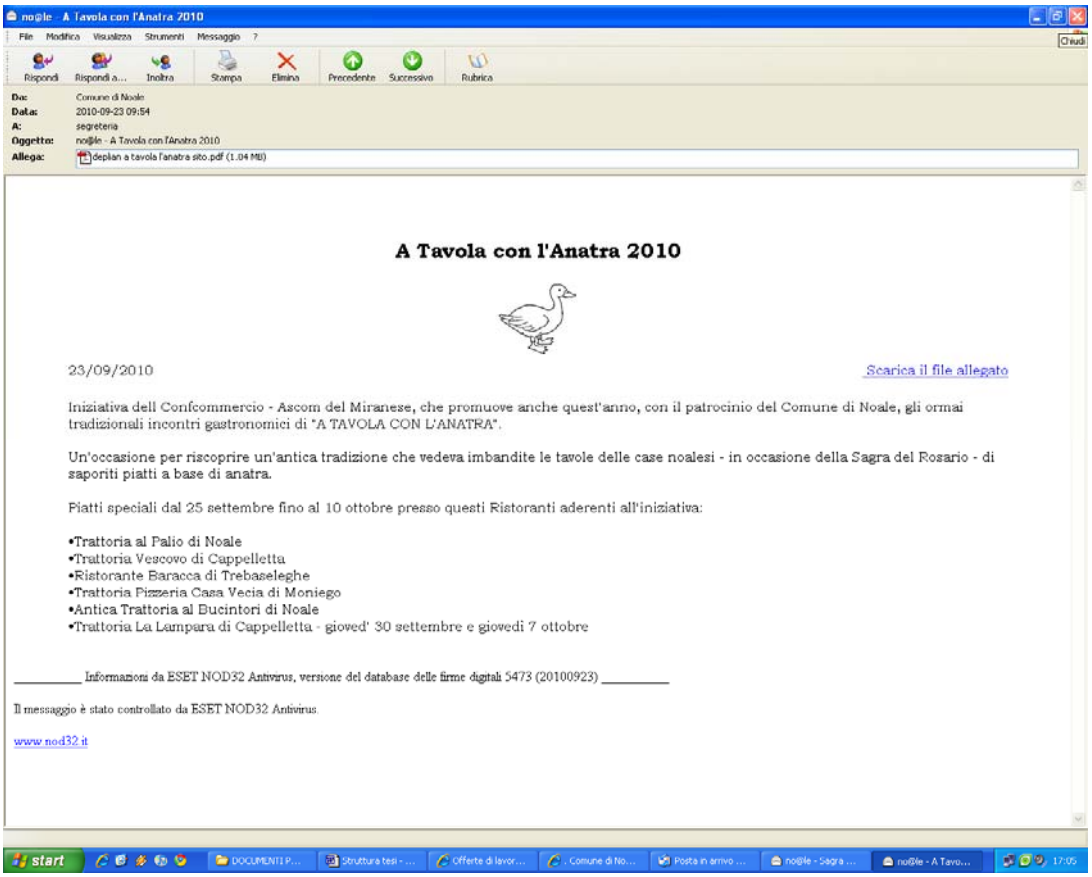
Ecco l'interfaccia del link "Scrivi un'e-mail all'Amministrazione comunale", con relativi indirizzi del Sindaco, degli Assessori e dei Delegati comunali:

3.2.7 Interfaccia del link Scrivi un'e-mail all'Amministrazione comunale (http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

È inoltre presente all’interno del sito la possibilità di iscriversi alla **news-letter del Comune di Noale** (con cadenza relativa alle date degli avvenimenti/avvisi di prossima venuta). La news-letter è ancora considerato uno strumento passivo, ma è pur sempre un modo per tenere i cittadini informati sull’attività dell’Amministrazione Comunale.

Questo servizio infatti da la possibilità al cittadino, previa iscrizione all’interno del sito del Comune di Noale, di ricevere per e-mail notizie, avvisi e avvenimenti riguardanti il Comune.

La news-letter del Comune di Noale è quindi sostanzialmente un notiziario scritto o per immagini che viene diffuso periodicamente per posta elettronica; l'oggetto della newsletter spazia generalmente dall'informazione all'intrattenimento, o semplicemente con fini prettamente pubblicitari.



3.2.8 Esempio di newsletter ricevuta per e-mail dal Comune di Noale

Un altro servizio che l'Amministrazione comunale di Noale ha deciso di attuare con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 72 del 30 novembre 2009, è la **ripresa audio e video dei lavori del Consiglio Comunale**: questa iniziativa riguarda la possibilità da parte dei cittadini di poter seguire in streaming le attività del Consiglio Comunale.

Questa iniziativa è stata realizzata a costo "0", poiché non è stato acquistato alcun hardware e nemmeno nessun software da aziende esterne al Comune di Noale.

Nelle ultime sedute sono stati rilevati picchi di 70 utenti collegati contemporaneamente.

Con un semplice click sul link "Consiglio Comunale On-line" quindi, il cittadino potrà seguire e valutare in tempo reale il lavoro del Consiglio comunale di Noale.

Il link "Ripresa audio e video dei lavori del Consiglio Comunale":

3.2.9 Ripresa audio e video dei lavori del Consiglio Comunale

(http://www.comune.noale.ve.it/index.php)

Anche questa iniziativa rientra tra gli interventi che realizzano i principi cardine della mission innovativa della Pubblica Amministrazione: l'**accessibilità** e la **trasparenza**.

"**Trasparenza, partecipazione, accesso, scambio facilitato**: sono alcune tra le parole chiave del processo di ri-fondazione del rapporto di fiducia tra Istituzioni pubbliche e cittadini, considerato necessario per attivare quei cambiamenti di modalità relazionali in grado di ri-produrre consenso e legittimazione". (Carla Bertolo, L'interfaccia e il cittadino, 2005, pag. 39).

Dopo aver descritto le funzionalità del sito internet istituzionale del comune di Noale, ritengo soffermarmi sulle Linee Guida per i siti web della Pa**,** recentemente pubblicate.

Nelle Linee Guida[1] è affermato che "l'obbligo imposto dalla norma si sostanzia nella necessità per la Pubblica Amministrazione di porsi prioritariamente l'obiettivo di presentare la propria organizzazione agli utenti" (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione) in modo tale che il cittadino possa facilmente e nell'immediato accedere ai contenuti del sito della Pubblica Amministrazione.

Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati in Comunicazione pubblica digitale (2009, a pagg. 197-198) spiegano così il concetto di usabilità: "(…) quanto più l'uso di un software richiede pochi sforzi da parte dell'utente, è capace di soddisfare le sue richieste ed è confortevole, tanto più cresce il livello di usabilità contribuendo alla qualità generale del prodotto".

Da ciò si evince che il protagonista assoluto che riguarda l'usabilità è l'utente, cioè colui che utilizza i siti internet, e la capacità da parte della Pubblica Amministrazione di creare delle interfacce il più possibile accessibili; infatti "il bacino di utenza al quale sono rivolti i servizi della P.A. è praticamente

[1] Linee guida per i siti web della P.A. pubblicate il 26/07/2010 in base all'art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

sterminato, il cittadino italiano è una categoria rappresentata da tutta la popolazione e quindi ogni fascia d'età, di reddito, di abitudine all'uso della tecnologia, di istruzione, etc." (ibidem, 2009).

Secondo quanto ho potuto rilevare dalla mia analisi, ritengo di poter affermare che il sito internet del Comune di Noale soddisfa complessivamente ciò che è indicato dal documento delle Linee Guida per i siti web della P.A. in termini di trasparenza, accessibilità e comunicazione pubblica.
"L'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza ed i cittadini hanno diritto ad una informazione completa e qualificata anche attraverso i siti pubblici. È necessario quindi assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno, in modo tale che l'operato delle amministrazioni pubbliche sia garante della piena legalità" (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione); per quanto riguarda i contenuti, il sito del Comune di Noale rispetta appieno questa indicazione.

Un altro aspetto rilevante e affrontato dal sito del Comune è il tema della partecipazione del cittadino all'attività politico-amministrativa dell'Ente, infatti "la *e-Participation* intesa come partecipazione dei cittadini alle attività della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT), si configura come uno degli elementi qualificanti delle politiche nazionali di e-government, in particolare per garantire un migliore accesso ai servizi (*e-inclusion*) e facilitare, in un'ottica di apertura e trasparenza, la valutazione dall'esterno dell'azione di governo, sia a livello nazionale che locale" (art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione); il sito comunale attraverso il servizio "Scrivi un'e-mail all'Amministrazione comunale" cerca di rispettare e di adempiere alla suddetta direttiva.

La sezione “Servizi disponibili on-line” fa riferimento alla possibilità per i cittadini utenti di svolgere tutti quegli adempimenti che rientrano nella loro sfera privata, e rientrano in questa tipologia, a titolo esemplificativo, i seguenti servizi: iscrizione all’asilo nido, calcolo e pagamento dell’ICI, calcolo della pensione, ecc. Anche nel sito del Comune di Noale i cittadini hanno queste possibilità.

Per quanto riguarda i Contenuti minimi delle Linee Guida, il sito di Noale rispetta le indicazioni in essi contenute come: l’organigramma e l’articolazione degli uffici, le attribuzioni e l’organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell’ordinamento giuridico riferibile all’attività da essi svolta; le informazioni relative all’Ufficio relazioni con il pubblico (URP); i nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance; gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati; il ruolo dei dirigenti; l’elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive; l’elenco dei servizi forniti in rete.

4. CONCLUSIONI

Sono giunta ora al capitolo conclusivo del mio lavoro di tesi, parte che andrà a raccontare ciò che ho potuto evincere dalla mia ricerca e dall'analisi da me effettuata sul nuovo tipo di relazioni e interdipendenze che si sono venute a creare e sviluppare, da qualche anno a questa parte, tra l'Amministrazione Pubblica e la cittadinanza (nel mio caso specifico tra il Comune di Noale e i suoi cittadini).

Questo infatti è il concetto principale dal quale è sorta, cominciata e avanzata la mia analisi: se e in che modo la Pubblica Amministrazione avesse attuato un piano avente come scopo fondamentale la creazione e lo sviluppo di una maggior **condivisione e partecipazione tra lo Sato e i cittadini**.

A tal proposito cito come Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati a pagg. 109-110 del libro Comunicazione pubblica digitale (2009) descrivono la "nuova" Pubblica Amministrazione: "Un'amministrazione che si mette dalla parte dei cittadini e che con i cittadini stabilisce una relazione bidirezionale, perché è consapevole che nessuno meglio di loro può valutare servizi e progetti, segnalare eventuali criticità, manifestare esigenze e bisogni e fare proposte per soddisfarli. Ma c'è di più: è un'amministrazione che sceglie di improntare tutti i suoi processi, anche quelli interni, sui principi della condivisione e della collaborazione, di sfruttare l'intelligenza collettiva coinvolgendo le risorse a sua disposizione per migliorare la gestione interna e l'efficienza dei servizi offerti".

Nel caso particolare da me analizzato, riguardante il Comune di Noale, una delle prime e più importanti azioni che l'Amministrazione Comunale ha messo in atto è stata una proficua ed efficace **politica di ascolto**: una volontà e una disponibilità da parte dell'Amministrazione di creare e sviluppare le condizioni favorevoli atte a far sorgere una sorta di agorà pubblica digitale; questa, prima dell'avvento nella Pubblica Amministrazione delle nuove

tecnologie, era individuata sostanzialmente solo negli usuali incontri fisici tra Amministrazione Comunale e i suoi cittadini, mentre ora, si attua nella piattaforma on-line di E-gov, nella quale l'Amministrazione Comunale ha la possibilità di ricevere i cittadini, ascoltare le loro opinioni, discutere con loro, favorire insomma la **partecipazione della cittadinanza** all'attività politico-amministrativa dell'Ente.

"Ascoltare per la P.A. significa aprirsi ai cittadini, interrogarli sulla qualità dei servizi, chiedere suggerimenti e proposte, e raccogliere le opinioni che i diversi stakeholder hanno dell'amministrazione e del suo funzionamento" (Comunicazione pubblica digitale, 2009, Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati, pag.115).

L'azione della politica dell'ascolto viene considerata fondamentale da parte del Comune di Noale.

La sua efficacia si misura attraverso diverse variabili: innanzitutto infonde nei cittadini una fiducia maggiore verso la Pubblica Amministrazione; contribuisce a creare un'opinione molto positiva da parte dei cittadini verso l'Amministrazione Comunale, trasmettendo ad essi la sensazione di sentirsi importanti, considerati e partecipi all'attività dell'Amministrazione, e andando quindi a confermare la loro convinzione a collaborare sempre più all'attività politico-amministrativa dell'Ente. "La promozione della partecipazione, che passa per l'apertura di canali telematici di consultazione con la società civile, può aumentare il senso di cittadinanza degli individui solo nella misura in cui le tematiche individuate siano di interesse e di impatto per la collettività" (Comunicazione pubblica digitale, 2009, Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati, pag.80).

Il Comune di Noale, attraverso il suo sito internet istituzionale (*www.comune.noale.ve.it*) e in particolar modo attraverso il collegamento ai servizi della piattaforma E-gov, si è posto l'obiettivo di sviluppare una proficua **collaborazione** e soprattutto **interattività** tra il Comune e la

cittadinanza; nell'homepage dei servizi E-gov si legge appunto: "Attraverso l'area "Il Comune E-gov" si può accedere a tutta una serie di servizi interattivi attraverso i quali **il Comune scambia con il Cittadino** servizi ed informazioni. Lo scopo di questa area del sito? Rendere ancor di più il sito Internet istituzionale del Comune di Noale lo specchio di una **Amministrazione trasparente**, al servizio del cittadino, lo strumento di un **dialogo tra il Comune e la cittadinanza** (…)".
(http://sac2.halleysac.it/c027026/po/po_disegna_menu_servizi.php?livello=2)

Un altro obiettivo importante che caratterizza le iniziative della Pubblica Amministrazione è quello di promuovere la **trasparenza** nel rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadini, "(…) La trasparenza intesa come "accessibilità totale" trova naturale attuazione, nell'era digitale, attraverso la pubblicazione sui siti web istituzionali delle Amministrazioni Pubbliche delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione (…)"
(art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione).
È infatti anche grazie all'era digitale e all'utilizzo delle nuove tecnologie che la Pubblica Amministrazione realizza il tanto auspicato principio della trasparenza: pubblicare nei siti internet tutti gli atti amministrativi ed eventuali altre informazioni relative allo svolgersi della sua attività.

Anche il Comune di Noale di ovvia conseguenza ha aderito all'iniziativa tramite il suo sito internet: mediante il collegamento ai servizi di E-gov, il cittadino ha la possibilità di visionare senza limiti e restrizioni gli atti amministrativi del Comune, nonché accedere a tutta una serie di servizi descritti nei capitoli precedenti.

I traguardi finali sono tuttavia ancora piuttosto lontani, anche perché, c'è da dire, i servizi di E-gov sono di recente attuazione ed utilizzazione, sia da parte

dell'Amministrazione del Comune di Noale che da parte dei suoi cittadini, onde per cui la misurazione dei risultati positivi o negativi di questa nuova "interazione digitalizzata" tra Comune e cittadini porterà i suoi frutti in un futuro molto avanzato.

Ciò nonostante, alcuni segnali positivi sono già arrivati alla Comunità noalese e alla sua Amministrazione: le visualizzazioni dei documenti nelle sezioni appositamente messe a disposizione dai servizi di E-gov sono un discreto numero al giorno; il download della modulistica varia è decisamente in continuo aumento; inoltre, inaspettatamente da parte del Comune di Noale, il servizio E-gov "Scrivi un'e-mail all'Amministrazione comunale" è alquanto gettonato: si parla di una media di una decina di e-mail giornaliere.

Questi sono segnali decisamente positivi per l'Amministrazione comunale che si dice soddisfatta: "(…) Pensavamo che la Comunità noalese e soprattutto una parte dei cittadini non fosse pronta a recepire e ad utilizzare un servizio così innovativo, perché si sa, le nuove tecnologie spaventano (…) abbiamo però riscontrato una crescente curiosità al loro utilizzo e questo ci dà la giusta spinta per continuare in questa strada e battere il ferro finché è caldo".

(*Dr.ssa Chiara Leandri*, Responsabile del servizio).

Certo è che "Le amministrazioni (…) dovranno porsi nell'ottica di fornire ai propri cittadini gli strumenti conoscitivi per usare al meglio le opportunità offerte dalla società dell'informazione" (Comunicazione pubblica digitale, 2009, Maurizio Masini, Alessandro Lovari e Sabrina Benenati, pag.122).

A tal proposito infatti, durante la preparazione della mia tesi, ho sentito la necessità di "toccare con mano" come realmente e praticamente i cittadini noalesi percepissero e utilizzassero questi nuovi servizi informatici; questo l'ho desunto da alcune interviste che ho realizzato nel corso della mia analisi.

I miei target sono stati principalmente casalinghe, pensionati, impiegati, operai, studenti.

Quello che è emerso complessivamente da parte degli intervistati è stato un interesse e una curiosità dimostrati verso questi nuovi servizi on-line, che però

hanno manifestato il desiderio di poter approfondire maggiormente la conoscenza dell'uso di queste nuove tecnologie, per poterne meglio usufruire.

Questo potrebbe essere uno spunto perché l'Amministrazione Comunale organizzi e predisponga dei corsi di informatica mirati (possibilmente gratuiti) aperti a tutti i cittadini che sono interessati, affinché le nuove tecnologie siano insieme alla Pubblica Amministrazione veramente quel binomio vincente per la comunicazione e l'interazione con i propri cittadini.

5. BIBLIOGRAFIA

- Arena G. (2006), “Cittadini attivi”

- Bertolo C. (2005), “L’interfaccia e il cittadino”

- Masini M., Lovari A., Benenati S. (2009), “Comunicazione pubblica digitale”

- Sclavi M. (2000), “L’arte di ascoltare e mondi possibili”

- Lubrano, A. (2006), “Noi cittadini”

- Linee Guida del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione (Art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione)

- Legge Stanca, 9 gennaio 2004 n. 4, “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”

6. SITI INTERNET CONSULTATI

- http://www.comune.noale.ve.it/index.php

- www.halley.it

- http://www.innovazionepa.gov.it