



Competenze digitali per la PA

Comunicare e condividere con cittadini, imprese ed altre PA

Gianluigi Cogo

FormezPA



Temi chiave del modulo

Livello Base	Livello Intermedio	Livello Avanzato
Canali e strumenti di informazione basilari per cittadini e imprese	Canali e strumenti evoluti di informazione per cittadini e imprese	Canali e strumenti di interazione con cittadini e imprese (consultazioni, partecipazione)
Tenere traccia delle richieste di cittadini e imprese	Analizzare ed elaborare le richieste di cittadini e imprese	Analizzare ed elaborare la soddisfazione dei cittadini (customer satisfaction)
Il linguaggio nella comunicazione online verso cittadini e imprese	La personalizzazione del linguaggio della comunicazione online verso i diversi pubblici di cittadini e imprese	La personalizzazione del linguaggio della comunicazione nei diversi canali (web, social media...)
Il diritto di accesso alle informazioni	Accesso alle informazioni	Diritto di cittadinanza digitale
Il ruolo della PEC e del domicilio digitale	Posta Elettronica Certificata (PEC) e domicilio digitale nella comunicazione con le PA, cittadini e imprese	Posta Elettronica Certificata (PEC) nella comunicazione con le PA, cittadini e imprese
Scambio di informazioni tra le PA (ONCE ONLY)	Obbligo di acquisire d'ufficio informazioni già in possesso di altre PA: trasmissione telematica di istanze e dichiarazioni ad altre PA	Trasmissione telematica di istanze e dichiarazioni ad altre PA



Obiettivi della sezione

Individuare gli strumenti e le modalità di comunicazione più appropriati per interagire con i cittadini e le imprese e attivare forme di partecipazione efficaci con i portatori di interesse.

Comprendere le opportunità indotte per tutti e tre i livelli di padronanza del syllabus.



Sommario

- Perché è importante saper comunicare all'esterno?
- Perché è importante saper ascoltare e interpretare le istanze e le proposte degli utenti?
- Perché è importante far partecipare cittadini e imprese al processo decisionale della PA?



BASE: Le modalità di comunicazione diretta

- **Formale:** PEC
- **Informale:** PEL e tutti i canali digitali a disposizione



Ricordiamoci che entrambe le modalità vanno ascritte alla ‘comunicazione istituzionale’ in quanto, come mittente/emittente, rappresentiamo SEMPRE l’Amministrazione, quando comunichiamo!



BASE: La pel

La Posta Elettronica tradizionale (PEL) consente di inviare messaggi elettronici senza **valore legale** a specifici destinatari.

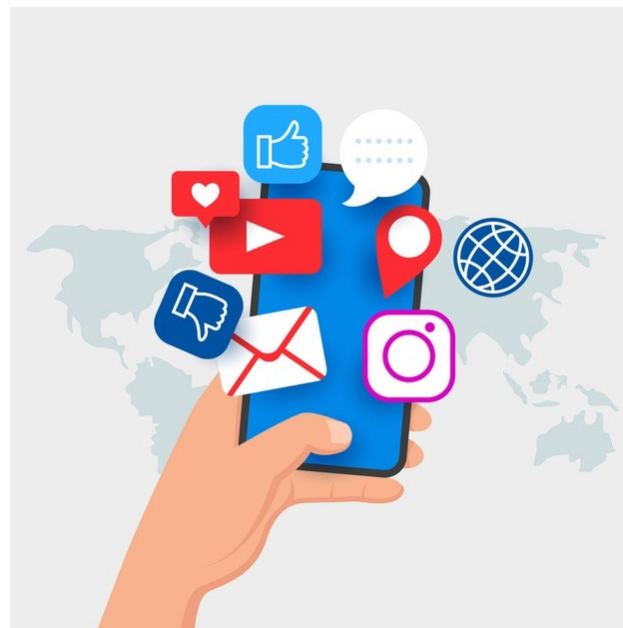
Non garantisce all'utente la **certezza** dell'avvenuto invio e può essere manipolata durante il suo tragitto.

Va comunque tenuto conto che, anche nell'utilizzo della PEL il dipendente pubblico è investito di un ruolo istituzionale e dunque deve usare un tono nel linguaggio e una semantica consoni e comprensibili.



BASE E INTERMEDIO: CANALI E STRUMENTI DIGITALI 'INDIRETTI' PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

- Sito web istituzionale
- Siti web tematici
- Social media
- Instant messaging (canali Telegram, gruppi Whatsapp, ecc.)
- Chat Bot e Web bot
- altri



BASE E INTERMEDIO: CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

- Siamo nell'ambito del rapporto informale, indiretto ed in continua evoluzione (beta perpetua)
- I servizi e gli strumenti cambiano più velocemente di quanto non cambi l'Amministrazione.
- I linguaggi evolvono, cambiano repentinamente e anche le dinamiche di gruppo vanno considerate. Gli utenti NON STANNO FERMI! Spesso, noi della PA, siamo immobili!

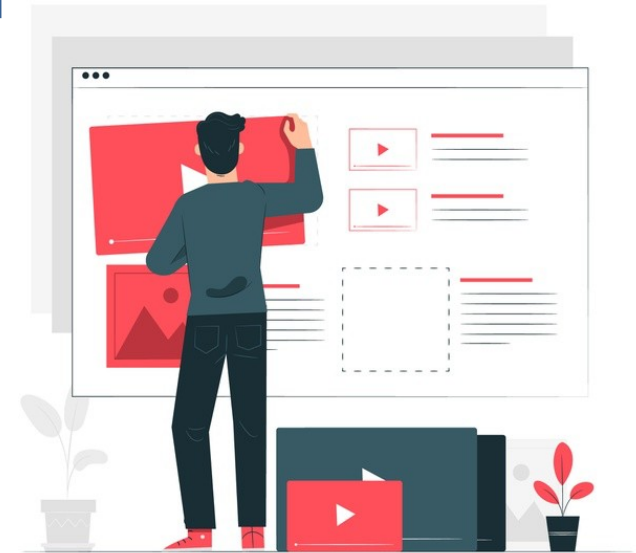
Una semplice domanda: *‘Il sito web istituzionale è una vetrina o un servizio?’*



INTERMEDIO: IL SITO WEB ISTITUZIONALE

Offrire servizi e contenuti minimi obbligatori

- Amministrazione trasparente
- Pubblicità legale
- Partita IVA
- PEC
- Pubblicazione atti di carattere normativo e amministrativo generale
- Trattamento dati personali



Rif:

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/service-design/normativa.html#contenuti-minimi-dei-siti-della-pa>

(combinato disposto di varie normative)



INTERMEDIO: IL SITO WEB ISTITUZIONALE

L'importanza dell'immagine coordinata:

L'immagine coordinata è l'insieme degli elementi che costituiscono l'identità di un'organizzazione (brand identity).

E' importante che tutti i materiali di divulgazione (pagine web, post sui social media, foto, video, interviste, ecc.) siano riferibili a una linea guida comunicativa riconoscibile ed omogenea.

L'immagine coordinate rappresenta il messaggio, la visione e il servizio che si vuol dare all'utenza e dev'essere ponderata in base alle esigenze della stessa, mantenendo fede alla missione a cui si è preposti (pubblico servizio).



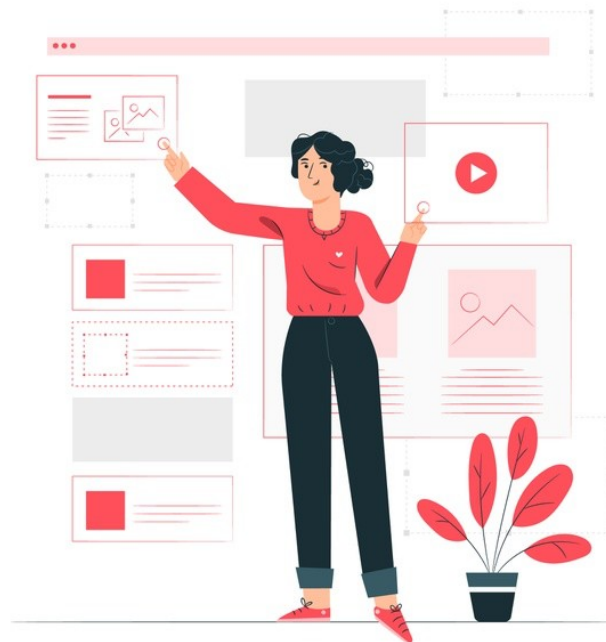
AVANZATO: IL SITO WEB ISTITUZIONALE

- Il sito (ma anche il canale Twitter o la pagina Facebook) vanno concepiti e progettati con il **cittadino al centro**, e non con l'Amministrazione al centro (autoreferenza).
- Sarebbe opportuno coinvolgere cittadini e operatori in ogni momento del percorso progettuale, per capire le loro necessità, generare idee e validare le scelte progettuali in corso d'opera.
- E' necessario strutturare i contenuti in modo semplice, con uno stile comunicativo coerente e una strategia editoriale sostenibile nel tempo.



AVANZATO: IL SITO WEB ISTITUZIONALE

- Pensare sempre all'utente quando si opera con strumenti di comunicazione web. Provando a immaginare un'esperienza WIN-WIN per entrambe le parti.
- . Partire dai bisogni dei cittadini
- . Trasparenza e collaborazione
- . Semplificare
- . Misurare i risultati
- . Miglioramento continuo



Rif:

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/service-design/principi.html>



AVANZATO: IL SITO WEB ISTITUZIONALE

Accessibilità by design:

Per **accessibilità** si intende la capacità dei sistemi informatici, 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.



Nessun utente deve essere discriminato e deve quindi poter accedere alle informazioni e ai servizi digitali erogati dalla Pubblica Amministrazione.

Rif:

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/service-design/accessibilita.html>



INTERMEDIO: CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

I social media e gli altri strumenti di interazione:

- sono un'ambasciata in un luogo non governabile che ha le sue regole, alle quali possiamo solo assoggettarci;
- il linguaggio, il tono, la frequenza, il presidio, l'empatia, la leggerezza e la dinamicità devono essere prerequisiti per gestire con successo la presenza in questi luoghi;
- fondamentale il rispetto della Social Media Policy per non generare aspettative e attese non onorabili.



AVANZATO:

CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

I social media e gli altri strumenti di interazione:

- non sono una semplice replica del sito web (feed);
- rappresentano un luogo dove è facilissimo rovinarsi la reputazione se non si agisce con accortezza;
- è necessario predisporre un piano su quel che si vuol veicolare e quello che non si deve veicolare nei social media (in scope <> out of scope).



INTERMEDIO E AVANZATO: CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE



INTERMEDIO E AVANZATO: CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

Il CRM (Customer Relationship Management o Citizen Relationship Management) è uno strumento per la gestione delle relazioni con gli utenti e le attività che questi istanziano verso la Pubblica Amministrazione.

Mediante il CRM si possono migliorare i rapporti con gli utenti e dunque migliorare l'efficienza e la reputazione dell'Amministrazione.

Il CRM mette al centro della sua gestione l'utente finale e permette di gestire i flussi di interazione con esso in modo efficace, in modo da rendere l'Amministrazione più reattiva ed efficiente.



AVANZATO:

CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

Il CRM fornisce molti dati da analizzare e grazie all'analisi di questi bisogna reagire, cambiare e migliorarsi;

Grazie al CRM si possono analizzare i comportamenti degli utenti e capire le esigenze individuali, di gruppo e collettive. Si possono ottenere spunti molto importanti per rispondere alle loro esigenze e migliorare i servizi e soprattutto la comunicazione esterna dell'Amministrazione;

Grazie al CRM e ai dati raccolti si possono costruire delle basi dati di Faq omogenee che offrano risposte e indicazioni utili per ridurre l'impatto delle interazioni dirette.



AVANZATO:

CANALI DIGITALI PER COMUNICARE CON CITTADINI E IMPRESE

Grazie al CRM si possono ridurre gli impatti sul contact center e diminuire il flusso di messaggistica (PEL E PEC) verso gli uffici e gli URP;

Grazie al CRM si possono riadattare i siti web istituzionali e tematici e renderli più coerenti con le aspettative dell'utente;

Grazie al CRM si può disegnare un'offerta differenziata dei servizi a seconda dell'utente a cui sono rivolti di volta in volta;

Grazie al CRM e all'analisi dei dati prodotti si possono riorganizzando (anche tecnologicamente) i processi di back office e di front office.



AVANZATO: CANALI DIGITALI DI INTERAZIONE CON CITTADINI E IMPRESE



AVANZATO:

CANALI DIGITALI DI INTERAZIONE CON CITTADINI E IMPRESE

L'**amministrazione aperta** (Open Government) è un modello di amministrazione che cerca di rendere procedimenti e decisioni più trasparenti e aperti alla partecipazione dei cittadini.

Pilastri dell'amministrazione aperta sono:

- **trasparenza** (amministrazione trasparente, open data, ecc.);
- **collaborazione** (amministrazione inclusiva);
- **partecipazione** (consultazione, dibattito, ideario, ecc.);
- **accountability** (rendere conto dell'operato).



LA PARTECIPAZIONE

La partecipazione è facilmente applicabile anche grazie alle tecnologie digitali e a piattaforme specifiche che la abilitano.

Esempi di piattaforme di consultazione:

- <https://commenta.formez.it/ch/syllabus> (Formez-Syllabus 2018)

-

<http://www.consultazione.gov.it/it/le-consultazioni/elenco-completo-delle-consultazioni/>

(aggregatore)

- <https://partecipa.gov.it> (governativa)

-

<https://forum.italia.it/c/documenti-in-consultazione/linee-guida-openid-connect-in-spid>

(di settore)

-

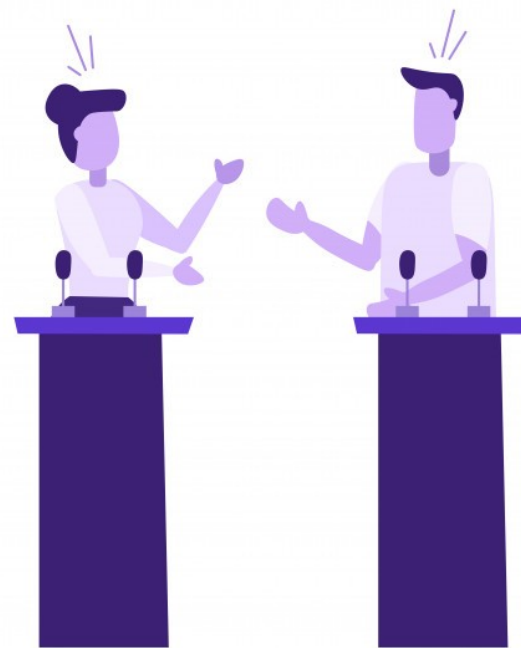
<https://www.comune.catania.it/informazioni/avvisi/avvisi-2019/default.aspx?n>



LA PARTECIPAZIONE

Esempi di piattaforme di partecipazione:

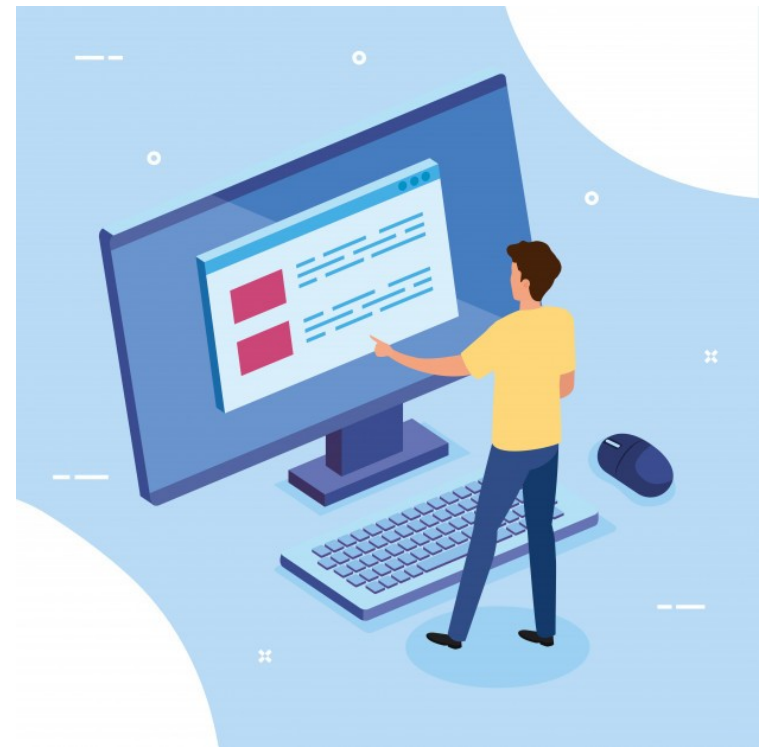
- <http://open.gov.it/saa/edizione-2019/>
(aggregatore)
- <https://partecipa.gov.it>
(governativa)
- <https://bilanciopartecipativo.comune.milano.it>
(di settore)
- <https://partecipazione.regione.emilia-romagna.it>
(locali)



LA PARTECIPAZIONE

Esempi di piattaforme di monitoraggio:

- <https://www.confiscatibene.it>
(monitoraggio civico)
- <https://www.dati.gov.it/grado-maturità-OD>
(governativa di settore)
- <https://www.monithon.it>
(di settore)



LIVELLI DI PADRONANZA

Il **livello base** deve conoscere strumenti e servizi elementari per la comunicazione e diffusione di informazioni in favore di cittadini e imprese (PEL e sito web istituzionale);

Il **livello intermedio** oltre alla conoscenza di base deve assumere diversi registri linguistici a seconda del destinatario e dello strumento utilizzato (gestire i social media o il CRM);

Il **livello avanzato** deve destreggiarsi con strumenti di comunicazione più complessi e deve scegliere i più appropriati per l'interazione con gli utenti finali in funzione della natura, complessità e grado di formalità del contenuto da veicolare (costruisce il piano di comunicazione).



BIBLIOGRAFIA

- Belisario, Cogo, Scano: I siti web della Pubblica Amministrazione:
https://books.google.it/books/about/I_siti_web_delle_pubbliche_amministrazioni.html?id=M6XpBrr6jQQC&redir_esc=y
- G. Cogo: I social network nella PA:
<https://www.maggiolieditore.it/9788838772450-i-social-network-nella-pa.html>
- A. Lovari: Networked citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali: https://www.francoangeli.it/Ricerca/scheda_libro.aspx?id=21482
- AA.VV.: Vademecum 'Pubblica Amministrazione e Social Media': <http://www.formez.it/notizie/online-il-vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media.html>
- AA.VV.: Linee guida per la progettazione di un CRM per gli enti locali
<https://tinyurl.com/crepelle>



SITOGRAFIA

1) Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione:
<https://docs.italia.it/media/pdf/design-linee-guida-docs/stabile/design-linee-guida-docs.pdf>

2) La PA e l'uso dei social media:
<https://www.digital-coach.it/blog/case-histories/pa-e-social-media/>

3) Pubblica Amministrazione e CRM, qual è la situazione in Italia?
<https://www.zerounoweb.it/cio-innovation/pa-digitale/pubblica-amministrazione-e-crm-qual-e-la-situazione-in-italia/>

4) Italia Open Gov: <http://open.gov.it>



Grazie

Alcune immagini tratte da: <https://www.freepik.com/>

