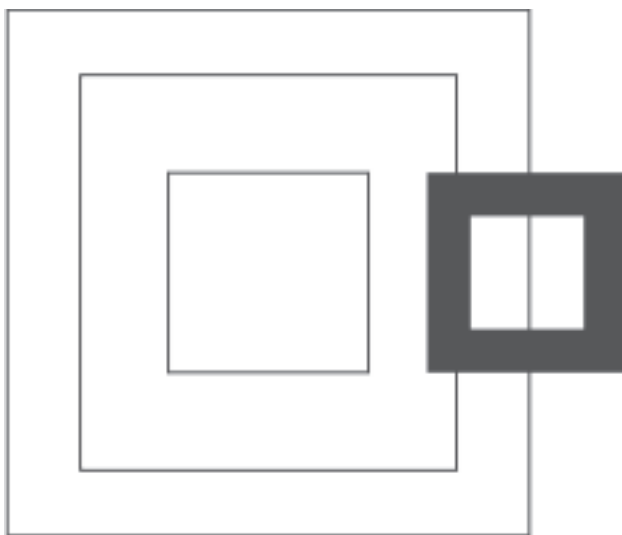


Rete Pubblica

Il dialogo tra Pubblica Amministrazione e cittadino:
linguaggi e architettura dell'informazione

a cura di
Federica Venier



COMUNE DI PERUGIA



Ufficio relazioni con il pubblico



UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI PERUGIA



ISBN 978-88-557-0049-8
© Copyright 2007 - Guerra Edizioni
Via A. Manna, 25 - 06132 Perugia
E-mail: info@guerra-edizioni.com
<http://www.guerra-edizioni.com>

Proprietà letteraria riservata - *Printed in Italy*

INDICE

p.

Ringraziamenti

Introduzione

Federica Venier

5

Web usability e semplificazione linguistica nella scrittura amministrativa

Giuliana Fiorentino

11

I cittadini in Rete. Un prospettiva “ingenua” sul dialogo tra amministratori e utenti

Dario Corno

39

I molti schermi: la Pubblica Amministrazione tra televisione, computer, telefonino e non solo

Angelo Baiocchi

51

Dopo la Carta d'Identità Elettronica, la web Tv. Le nuove forme di comunicazione del Comune di Perugia

Maurizio Cipolloni e Valentina Severoni

71

Classificare per innovare. La classificazione come investimento e scoperta

Luca Rosati

91

Classificare per trovare, trovare per usare. Riflessioni sulla documentazione della Pubblica Amministrazione in rete

Alessandra Cornero

101

Dalla classificazione per i cittadini alla classificazione dei cittadini. Il caso TaggaTO

Franco Carcillo e Luca Rosati

113

La classificazione fatta dai cittadini. Il caso Trentinosociale.it

Dario Betti, Stefano Bussolon e Luca Rosati

125

Presentazione degli autori

157

Si ringraziano il Comune di Perugia, l'Assessore alla Comunicazione Istituzionale, Dottoressa Monia Ferranti, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune e in particolare il Dottor Maurizio Cipolloni che lo dirige, per aver consentito la realizzazione dell'incontro da cui ha preso avvio questo volume, e per averne poi consentito la realizzazione.

Si ringraziano ugualmente l'Università per Stranieri di Perugia, il suo Rettore, Professoressa Stefania Giannini, e il Direttore del Dipartimento di Scienze del Linguaggio, Professoressa Paola Bianchi De Vecchi, per l'appoggio scientifico offerto al confronto di cui qui si dà conto, e per il sostegno affettuosamente dato all'iniziativa.

Si ringrazia infine la Casa Editrice Guerra di Perugia, per aver voluto pubblicare questo volume, avviando così una collana che ci si augura foriera di idee nuove e di utili contributi al dibattito democratico di questo Paese.

Introduzione

Federica Venier

In un presente in cui diventa sempre più evidente che il miglioramento del rapporto tra il cittadino e lo Stato è un nodo centrale delle preoccupazioni istituzionali, siamo (e il plurale non è *maiestatis*, ma si riferisce all'insieme degli autori di questo volume di cui mi faccio, in quanto curatrice, portavoce) grati al caso, al Comune di Perugia e all'Università per Stranieri della stessa Città di averci dato la possibilità di pubblicare questo contributo alla riflessione sulle vie oggi percorribili per giungere ad un dialogo più disteso e fruttuoso tra cittadini e istituzioni. Il volume che qui si presenta intende infatti esplorare le nuove metodologie che sapere umanistico e sapere scientifico (ammesso e non concesso che una simile distinzione esista davvero) mettono a disposizione di un trasparente e consapevole colloquio degli Enti pubblici con i loro utenti, e delle modalità di accesso alle informazioni e ai servizi da tali Enti erogati da parte, appunto, della cittadinanza.

Il libro nasce da un'occasione importante nella vita del Comune perugino: l'ospitalità offerta da Perugia al Convegno Nazionale dell'ANCI, l'Associazione Nazionale Comuni d'Italia, negli ultimi giorni dell'ottobre 2006 (25-26/10/2006). Si organizzò allora una tavola rotonda sul tema del mutamento che la comunicazione tra Enti pubblici, e in quel caso in particolare i Comuni, e cittadini stava attraversando grazie all'uso della rete. Tale possibilità di incontro nacque per iniziativa dell'Assessore alla Comunicazione Istituzionale del Comune di Perugia, Dottoressa Monia Ferranti, e del responsabile dell'URP dello stesso Comune, Dottor Maurizio Cipolloni, e con l'appoggio dell'Università per Stranieri di Perugia, del suo Rettore, Professoressa Stefania Giannini, del Dipartimento di Scienze del Linguaggio della stessa Università, e del suo Direttore, Professoressa Paola Bianchi De Vecchi, da tempo attenti ai problemi della comunicazione e della comunicazione pubblica in particolare. I saggi qui riuniti nascono in gran parte dalle riflessioni raccolte in quella giornata, ma ai contributi di molti degli studiosi e degli addetti ai lavori allora presenti se ne sono aggiunti altri, così da convincermi a non scegliere, per questo volume, la forma degli Atti, ma a dargli una diversa autonomia, che è poi quella che qui si propone.

Il lettore riconoscerà, penso, la continuità tematica tra questa opera e quella che la precede nella stessa collana, *Rete Retorica* (2005). In quel primo lavoro si era esplorata l'utilità del recupero al mondo della rete dell'antico sapere della retorica, facendo emergere come le categorie su cui si costruisce la rete corrispondano a quelle su cui è incentrato lo studio della retorica: oratore, testo e pubblico. Tali entità, individuate da Aristotele come cardini della riflessione sul discorso teso a persuadere, continuano infatti ad essere i poli intorno a cui ruota la riflessione intorno al *web*. In *Rete Retorica* si era cercato di vedere in che modo vada concepito oggi il lavoro di chi progetta i siti, in modo di riuscire a raggiungere effettivamente chi li consulta; come vadano intese le caratteristiche del pubblico e le sue effettive possibilità di accesso alla rete (dunque come si ponga oggi

il problema del *digital divide*) e anche quali debbano essere le caratteristiche stilistiche che deve avere un buon testo in rete, i precetti che sarebbe buona norma applicare per costruire testi davvero usabili, leggibili e comprensibili. Si era cercato insomma allora di mettere a fuoco le tecniche di progettazione e costruzione di testi in grado di raggiungere il loro pubblico, di farsi capire ed “ascoltare”, di persuadere della necessità/convenienza di scegliere il meglio per la *πόλις* – *pólis* estesa e ormai globale, ma sempre *pólis*, città e patria ordinata e accogliente in cui ritrovarsi e riconoscersi.

Del resto il cuore della riflessione di *Rete Retorica* era nato proprio dall'iniziativa della Città di Perugia di introdurre tra i suoi cittadini la carta di identità elettronica, rendendola realmente fruibile anche a quelle fasce di cittadini di solito escluse dalla rete grazie al Progetto Gemma. Quest'ultima iniziativa era tesa a superare, attraverso una sorta di “alfabetizzazione” informatica, quel *digital divide* che non divide solo Nord e Sud del mondo ma che si è insinuato molto più profondamente tra la popolazione, separando gli anziani dai giovani, i poveri dai ricchi, le donne dagli uomini. Mi pare dunque che il filo rosso che unisce le due opere, quella precedente e quella che qui si presenta, sia innanzitutto costituito dall'analisi di un'opera di rinnovamento delle istituzioni che nasce dal basso, dai Comuni appunto, più vicini ai cittadini che altri organi dello Stato, e più attenti a coglierne i bisogni e le esigenze di rinnovamento, capaci di farsi modello di un operare civile ed efficiente. Un modello in grado di estendere l'interesse per le problematiche affrontate sia verso l'alto, e cioè a Regione e Stato, sia lateralmente, verso gli altri Enti della Pubblica Amministrazione, sia infine verso il settore privato, che spesso è pure interessato a comunicare meglio con i propri clienti.

In questo volume, *Rete Pubblica*, si amplia notevolmente la riflessione già iniziata, sia per quanto riguarda la prospettiva teorica che per quanto riguarda l'esemplificazione, costituita dalla presentazione di un'altra iniziativa del Comune di Perugia (l'uso della web Tv) e dell'attività di altri Comuni, in questo caso quello di Torino, ed infine dal resoconto su attività di altri Enti, qui il Foromez e la Provincia di Trento.

Parte teorica e presentazione di esempi di pubbliche iniziative non sono comunque separate nei testi proposti, a rigettare qualunque idea di separazione tra teoria e prassi, ma sono viceversa profondamente interconnesse e organizzate, a mio avviso, attorno a due fondamentali nuclei tematici, costituiti dalla riflessione sulla semplificazione linguistica e da quella sull'organizzazione logica dell'informazione stessa. Come ci dice infatti con chiarezza esemplare l'intervento di Baiocchi, gli investimenti in nuove tecnologie sono vani se non si sa con chiarezza *cosa comunicare*, cioè quali sono i caratteri che devono distinguere la comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni dagli altri tipi di comunicazione, pubblica e privata, e *come comunicare*. L'impiego del computer e degli “altri schermi”, quali quello televisivo o quello del telefonino, ormai a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni, rischia infatti di restare mero gioco di specchi se non è guidato dalla chiara consapevolezza dei caratteri del *marketing* pubblico, particolare poiché, offrendo servizi finanziati dai cittadini ma rispetto a cui essi non hanno perlopiù alternative, impone la necessità

di una regolamentazione etica (assenza di autovalutazione, trasparenza ecc...) diversa e più severa rispetto a quella necessaria anche solo ad altri settori della comunicazione pubblica, quale ad esempio quello del *marketing* territoriale, di quel settore cioè che si occupa della valorizzazione del territorio e dunque si colloca in una logica di concorrenza (un cittadino ad esempio può scegliere se andare per un fine settimana a Venezia o a Firenze, mentre non può scegliere dove chiedere un certificato di nascita), e certo molto più rigida di quella utilizzata dalla comunicazione politica o da quella privata.

Semplificare diventa dunque indispensabile alla luce di quanto la Pubblica Amministrazione vuole raggiungere, e cioè una facilitazione e un miglioramento della vita dei cittadini: semplificare per rendere accessibili i servizi erogati. Semplificazione ed accessibilità dovrebbero costituire le linee guida nel processo di rinnovamento delle Pubbliche Amministrazioni.

E allora, rispetto alla semplificazione, è interessante seguire, con Fiorentino, come le linee teoriche che hanno guidato i pionieristici studi sulle vie per semplificare il linguaggio burocratico italiano (tra i principali studiosi italiani che hanno contribuito a quest'impresa ricordiamo, in ordine alfabetico: Cortelazzo, De Mauro, Fioritto, Pellegrino, Piemontese, Raso) ricalchino di fatto le linee di semplificazione del linguaggio naturale rinvenute in lingue appunto semplificate naturalmente, quali i pidgin, i creoli o il *baby talk*.

Semplicità in rete è però anche accessibilità effettiva alle informazioni. E in questo senso si è indagato dapprima sul pubblico, con l'intervento di Corno, e poi sull'"oratore" cioè su chi di fatto costruisce i siti.

Corno assume il punto di vista "ingenuo" del fruitore per chiedersi quali siano i meccanismi cognitivi che guidano la ricerca del pubblico, mettendo a fuoco come la comprensione del mega-testo che ogni sito propone sia legata a strategie cognitive di "focalizzazione", "inferenziazione" e "interpretazione" indagate dalla semiotica cognitiva e la cui conoscenza potrebbe essere probabilmente utile nella fase di progettazione dei siti. Il saggio di Corno offre una metafora particolarmente calzante, poiché i siti delle Pubbliche Amministrazioni vengono essi stessi paragonati a città in cui, per muoversi, i cittadini hanno bisogno di buone mappe. Il requisito della trovabilità delle informazioni appare al cittadino secondario rispetto a quello della percorribilità del sito stesso: si deve poter conoscere la città per sapere quello che ci si può trovare. Nell'ottica "ingenua" adottata assume dunque un peso primario la struttura dell'"urbanistica elettronica", l'intelligente lavoro dell'architetto dell'informazione che dovrà prevedere cosa il cittadino possa cercare, per consentirgli di trovarlo partendo dalla sua prospettiva.

Il discorso di Baiocchi, che ho già citato sopra per introdurre la serie di problematiche qui trattate, fa a questo punto in un certo senso da cerniera tra le due ideali parti del libro, la prima volta ad esplorare le strategie cognitive che soggiacciono alla produzione e alla lettura dei testi in rete, la seconda tesa invece ad esplorare le strategie progettuali più avanzate a disposizione di chi costruisce i siti. Baiocchi infatti esamina criticamente i nuovi mezzi di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, senza tuttavia, come si

diceva, farsi incantare dalle sirene della tecnologia e della modernità. Egli attua un'analisi duplicemente critica. Rivolge infatti innanzitutto l'attenzione alla realtà degli interessi degli utenti. Gli Enti pubblici sono sempre certi di dare comunicazioni in grado di interessare i cittadini? A cosa sono di fatto interessati questi ultimi? E in che misura centrare l'interesse dei cittadini può essere un parametro per scelte operative che consentano il risparmio di denaro pubblico (e dunque sempre dei cittadini)? Queste sembrano essere le domande che guidano l'indagine di Baiocchi, che muove poi ad esaminare più da vicino quello che classicamente è il tratto in base al quale l'oratore viene valutato, e cioè il suo *éthos*, mettendo a fuoco appunto la necessità di chiarezza intorno alla linea etica che la comunicazione pubblica deve assumere.

Rendere effettivamente accessibile l'informazione è parte di questa etica. In primo luogo si occupa di questo problema l'intervento di Cipolloni e Severoni che esaminano i modi della diffusione della web Tv nel Comune di Peugia e la sua utilità per i cittadini: un intervento in cui si fa il punto sui servizi informativi a disposizione di una comunità, confermando così la qualità dell'impegno da anni profuso.

Dei criteri di progettazione si occupano invece i lavori di Rosati, Cornero, Carcillo e Rosati ed infine di Betti, Bussolon e Rosati.

I primi due interventi, quello di Rosati e quello di Cornero, si muovono intorno a due punti chiave della progettazione dei siti: l'architettura dell'informazione e l'interoperabilità. I due termini descrivono i due assi portanti del processo di elaborazione dei dati.

Con il sintagma "architettura dell'informazione" si descrive un nuovo processo di organizzazione delle informazioni, in ambiente digitale e non, capace di modellarsi sulle reali esigenze del pubblico, non più dunque solo ad albero, e dunque tradizionale, di tipo gerarchico, ma "a faccette", e cioè in grado di tener conto di diversi possibili sistemi di consultazione di un sito, della possibilità di diversi tipi di domande da parte dei cittadini. Così, rifacendomi ad un esempio utilizzato da Rosati in *Rete Retorica*, un uomo che entrasse in un'enoteca potrebbe cercare un vino in base alla sua preferenza per un determinato vitigno, e questa sarebbe una domanda che trova risposta in una classificazione gerarchica, poiché tiene conto solo del vitigno che è tra le componenti semantiche del vino. Ma lo stesso uomo potrebbe anche cercare il vino in base al menu da lui scelto per la serata. Una classificazione a faccette terrebbe conto anche di quest'esigenza, e consentirebbe al signore in questione di trovare il suo vino anche partendo da una domanda del tipo "cotolette di agnello".

Ora, tornando alla Pubblica Amministrazione, ci si rende conto che la migliore architettura dell'informazione è quella che integra strutturazione gerarchica e strutturazione a faccette dei dati, tenendo dunque conto di quell'approccio "ingenuo" di cui parlava Corno, ma riorganizzandolo sinteticamente in modo di consentire appunto l'"interoperabilità" di cui parla Cornero, cioè l'uniformità strutturale dell'organizzazione dei dati indispensabile all'interazione tra gli Enti stessi, al loro dialogo.

Gli ultimi due interventi, di Carcillo e Rosati e di Betti, Bussolon e Rosati, illustrano le

difficoltà ma anche l'utilità – e dunque, seppur non nell'immediato, la convenienza – dell'applicazione di questi nuovi criteri alla progettazione dei siti. La difficoltà consiste innanzitutto nell'individuazione delle esigenze dei cittadini, cioè nell'interpretazione di quella domanda "ingenua" di cui si diceva, e nella sua integrazione con l'organizzazione gerarchica tradizionale dei dati stessi, nell'integrazione cioè dei due movimenti prodotti da Pubblica Amministrazione e cittadini, che di fatto sono entrambi in questa prospettiva produttori di informazione, il movimento dall'alto verso il basso (*top down*) attuato dall'Ente, e quello dal basso verso l'alto (*bottom up*) creato dai cittadini.

Quello che emerge da questi lavori è, oltre allo sforzo operativo in atto in molte Pubbliche Amministrazioni, la profonda interdisciplinarietà di questi lavori, che si avvalgono degli studi in corso da anni sia nell'ambito della semantica e in particolare della teoria prototipica, sia nell'ambito della semiotica e della linguistica testuale, come messo in luce da Corno, sia infine nell'ambito di una disciplina molto più antica di quelle citate, la biblioteconomia. La domanda che soggiace infatti a questa esigenza classificatoria e organizzativa è una delle domande che da sempre guidano la riflessione umana, e l'interazione tra permanenza del reale e mutevolezza della prospettiva da cui lo si esperisce ha costantemente inquietato gli esseri umani. Qui però mi pare che l'urgenza di trovare soluzioni operative abbia prodotto modelli di interazione possibili, costituiti appunto dalla Città di Torino e dalla Provincia di Trento.

Immagino tuttavia, alla fine di questa rassegna, che il lettore sarà colpito anche dalla difformità stilistica degli interventi raccolti, difformità su cui si è scelto di non intervenire ma che viene anzi esibita come un valore poiché essa testimonia della reale possibilità di collaborazione e dialogo tra i settori di studio, le discipline e le professioni qui rappresentati. Proprio la diversità dell'esperienza lavorativa dà al libro la varietà stilistica che si noterà, ma anche la coesione e la coerenza tematica che chi scrive spera emergano con altrettanta chiarezza, a fornire un modello in scala ridotta di quel dialogo democratico che gli autori di questo volume unanimemente auspicano.