

Relazioni con il pubblico: nuove tecnologie e partecipazione

Mondo liquido e mondo web

Nonostante gli sforzi profusi da tutte le anime [...] il concetto di relazione continua ad evocare in un solo alito il piacere dello stare insieme e l'orrore del cadere in trappola. Forse questo è il motivo per cui, anziché riferire la propria esperienza e le proprie prospettive in termini di rapporti e relazioni, uomini e donne parlano sempre più spesso di connessioni, di connettersi o essere connessi. Anziché parlare di partner, preferiscono parlare di reti (networks). Che meriti ha il linguaggio della connettività rispetto a quello delle relazioni?¹

Intensa riflessione quella lanciata da Zygmunt Bauman nella sua analisi sociologica della realtà post moderna. Niente verità assolute, niente morale comune, libertà (solo apparente) sono le caratteristiche principali di una società che egli descrive, mutuando una metafora fisica, *come stato liquido*. Dopo lo stato solido dei secoli scorsi, l'uomo contemporaneo vive uno stato liquido, mutevole ed incerto che mette in qualche modo in crisi la costruzione della propria identità. In natura, infatti, i liquidi non hanno forma propria ma assumono quella del contenitore.

Secondo Bauman l'esempio della massima fluidità è proprio la rete internet, combinazione di connessioni e di sconnessioni, una struttura in cui sono in equilibrio perfetto la facilità di connessione e disconnessione. Un equilibrio, però, solo apparentemente portatore di libertà in quanto l'uomo è in realtà in balia del mutevole, per cui essere in rete conta più dell'obiettivo per il quale ci siamo connessi; le mete virtuali si spostano e perdono fascino continuamente. Il tentativo spesso è quello di impedire che le nostre azioni diventino abitudini, creare un passato vincolante. Così prende campo la teoria dei bisogni indotti, dell'usa e getta e delle mode. L'ansia dell'uomo contemporaneo deriva dal fatto di non essere mai all'altezza poiché qualsiasi moda sarà a breve superata e qualsiasi oggetto acquistato superato da altre proposte.

Se questo, secondo la chiave di lettura data dal sociologo, è l'aspetto della rete internet che caratterizza il nostro presente, non si può, tuttavia, non riconoscere, con un approccio pragmatico, che la rete è uno strumento immediato, economico ed efficace per il reperimento di informazioni e per l'interazione per i più svariati scopi ed esigenze.

Sotto questo profilo, è sicuramente notevole la sua potenzialità di collegare realmente individui isolati, abitanti di un immenso mondo virtuale. La rete web è poliedrica,

socialmente trasversale e nelle sue variegate manifestazioni è facile incrociare qualsiasi categoria dell'umanità: quindi della cittadinanza.

Così, grazie allo sviluppo della tecnologia digitale, tra previsioni normative, spinte alla innovazione e ricerca di nuovi stili nei rapporti, l'Amministrazione Comunale ha posto in essere iniziative per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi e della comunicazione con i cittadini, anche attraverso la sperimentazione di nuove forme di partecipazione.

LA RETE CIVICA DI LIVORNO www.comune.livorno.it

Iniziative per l'accessibilità

Il Comune di Livorno si è dotato della prima Rete Civica dal 1995 con l'uso di risorse interne. Ricordiamo che sono del 1994 la Rete Civica Milanese e Iperbole, la Rete Civica di Bologna.

La rete è stata riorganizzata nel 2000, alla luce delle esigenze emerse nel corso del tempo e di una logica di gestione delle informazioni "decentrata". Nel 2006 il Comune di Livorno decide di dotarsi di una nuova Rete Civica che, partendo dalla comprensione profonda dei contenuti del sito e tenendo presente il target a cui si rivolge, crei un'"architettura" efficace delle informazioni. Tutto questo nell'ottica dei nuovi criteri di accessibilità indicati dalla Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 (Legge

Stanca), nonché dal suo regolamento attuativo, e dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs. 82/2005), in compatibilità con le linee guida indicate nelle direttive sull'accessibilità dell'Unione europea con specifico riferimento all'International Organization for Standardization (ISO) ed al World Wide Web Consortium (W3C). Una volta definito l'impianto contenutistico e grafico, si è integrato con un CMS² per consentire, in maniera semplice e rapida, la gestione dinamica da parte dell'Amministrazione con potenzialità di raccordo e coordinamento tra i diversi Uffici e Servizi. In particolare, il Codice dell'Amministrazione Digitale, in vigore dal 1 gennaio 2006, all'articolo 56 recita:

Le pubbliche amministrazioni centrali realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di usabilità, reperibilità, accessibilità anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.

La Rete Civica del Comune di Livorno ha recepito questi principi, impegnandosi a riorganizzare le informazioni pubblicate in modo da facilitare e semplificare l'accesso del cittadino all'informazione, per corrispondere sempre più ai criteri di efficacia d'uso sopra delineati. Per favorire l'usabilità delle pagine web, le informazioni rese disponibili in rete sono state organizzate anche secondo diverse "mappe d'uso" in funzione del tipo di audience a cui sono rivolte. Questa "navigazione guidata" mostra una prospettiva diversa sia sul contenuto, che sulla rilevanza che il contenuto ha per le diverse fasce di cittadini utenti. Naturalmente la navigabilità è comunque garantita dagli strumenti tradizionali (barre menù, links...).

Il progetto della Rete Civica ha visto l'utilizzazione dei fogli di stile (CSS, dall'inglese *Cascading Style Sheets*), che permettono di determinare gli stili di formattazione da applicare ai testi di una pagina web, la sua composizione grafica, cioè l'aspetto con cui i contenuti sono mostrati all'utente, in un documento diverso da quello che racco-

glie i contenuti della pagina, generalmente un documento in formato html o xml. Le regole per comporre i fogli di stile sono contenute in un insieme di direttive (*Recommendations*) emanate dal W3C³.

Con questa metodologia, la redazione, la composizione e la fruizione della pagina web risultano facilitate e il sito più usabile in quanto le pagine caricano più velocemente e, grazie alla presenza di un CSS per la stampa, l'utente può stampare direttamente dal browser eliminando una versione stampabile separata per le pagine. Inoltre i CSS consentono di modificare il design con "minimo sforzo", in maniera economica, anche mentre il sito è online, accorciando di fatto i tempi e i costi del processo di modifica e restyling, potendo agire semplicemente sullo stile in un unico foglio che poi si ripercuote "a cascata" appunto su ogni pagina del sito a cui viene associato.

Certo, non basta usare i CSS per dire di aver fatto un sito usabile. Un buon uso dei colori, dei posizionamenti, degli spazi bianchi dipende dalla capacità del webdesigner. Una progettazione coerente dei contenuti e delle procedure, che supportano il compito che l'utente vuole svolgere, è un aspetto cruciale che i CSS possono contribuire a rendere al meglio, ma che non può certo prescindere dalle capacità del progettista e dai risultati dei test di usabilità.

La Rete Civica per i servizi on-line

A causa della oggettiva complessità dell'ente, il sito web di un Comune è chiamato a cercare una sintesi tra esigenze differenziate, per cui si va dalle informazioni sulla struttura politica e amministrativa, ai programmi dell'Amministrazione, alla promozione della città in senso turistico; dagli eventi culturali e sportivi ai progetti, agli orari degli uffici, ai numeri di telefono, all'e-procurement, all'accesso agli atti, ai servizi amministrativi: dall'anagrafe, alla scuola, all'urbanistica. Tutto questo in integrazione con i vincoli tecnici stabiliti dalle norme sull'accessibilità dei siti della P.A. e i tentativi operati dalla Rete Civica di Livorno nel senso della navigazione guidata e di accesso facilitato per materia, condizione sociale, ecc.

Per evidenziare i canali di accesso ai servizi amministrativi disponibili on-line nella Rete Civica di Livorno è strutturato un percorso attraverso quattro bottoni suddivisi per:

- *utenza*: cittadini / professionisti e imprese;
- *materia*: informazioni e modulistica / servizi on-line, includendo in quest'ultima categoria servizi interattivi che superano il livello di informazione e di scarico della modulistica.

Le due aree di intervento sono poi collegate a due modelli funzionali (peraltro stabiliti dalla legge) di Sportello Unico, rispettivamente:

- URP: utenza cittadini
- SUAP: utenza professionisti / imprese.

Accessi alla Home page di Rete Civica*

2007 maggio-dicembre

mese	contatti	accessi
MAGGIO	14.648	84.962
GIUGNO	15.227	87.572
LUGLIO	16.552	93.697
AGOSTO	13.209	64.654
SETTEMBRE	12.414	69.305
OTTOBRE	12.465	78.069
NOVEMBRE	11.484	70.869
DICEMBRE	12.304	64.932
totali	108.303	614.060

2008 gennaio-settembre

mese	contatti	accessi
GENNAIO	13.265	80.857
FEBBRAIO	12.654	74.701
MARZO	12.742	73.255
APRILE	14.800	85.318
MAGGIO	14.546	76.553
GIUGNO	14.678	78.957
LUGLIO	15.887	87.167
AGOSTO	11.668	59.984
SETTEMBRE	12.567	73.597
totali	122.807	690.389

* I contatti individuano i singoli soggetti che si sono collegati; gli accessi indicano il numero dei collegamenti effettuati alla Rete Civica.