

ALMA MATER STUDIORUM - UNIVERSITA' DI BOLOGNA

SCUOLA DI SCIENZE POLITICHE

**Corso di laurea magistrale in
Comunicazione Pubblica e d'Impresa**

**Comunicazione pubblica online e usabilità:
I casi Bologna e Barcellona a confronto**

**Tesi di laurea in
Comunicazione e Marketing**

Relatore: Prof.ssa Pina Lalli

Correlatore: Prof.ssa Leda Guidi

Presentata da: Antonello Maria Buccoleri

**Sessione
Terza**

**Anno accademico
2015-2016**

Indice

INTRODUZIONE	6
---------------------------	---

PARTE I – La comunicazione pubblica

Capitolo 1

1. I precedenti	9
1.1 Sviluppo dei media utilizzati in ambito della comunicazione pubblica	11
1.2 La comunicazione delle istituzioni pubbliche	13

Capitolo 2

2. Gli anni novanta: la centralità della comunicazione	15
2.1 Uno stato più leggero	17
2.2 Ordinamento delle autonomie locali: la legge 142/90	17
2.3 Nuove norme sul procedimento amministrativo: la legge 241/90	20
2.4 La seconda metà degli anni '90	22
2.4.1 Le quattro leggi Bassanini	24

Capitolo 3

3. La legge 150/2000	26
3.1 Il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale	29

PARTE II – La Pubblica Amministrazione e la comunicazione online

Capitolo 1

1. Cos'è una rete civica?.....	35
1.1 Tipologie di siti e strutture.....	37
1.2 Dal sito statico al portale multicanale.....	40
1.2.1 La comunicazione multicanale.....	42
1.2.2 Gli strumenti per la multicanalità.....	44

Capitolo 2

2. Il sito istituzionale.....	47
2.1 Tra back e front office.....	48
2.2 Perché progettare un portale multicanale istituzionale?....	50

Capitolo 3

3. Portali istituzionali e servizi online.....	52
3.1 I livelli di interazione.....	53

PARTE III – Iperbole Bologna: Analisi, Comparazione e Suggerimenti

Capitolo 1

1. Agenda Digitale di Bologna.....	59
------------------------------------	----

Capitolo 2

2. Analisi dei siti web.....	62
2.1 L'usabilità, l'accessibilità e gli standard web e il digital design.....	62
2.1.1 Standard web.....	67
2.1.2 L'usabilità nella pubblica amministrazione.....	69

Capitolo 3

3. La nuova rete civica Iperbole.....	70
---------------------------------------	----

Capitolo 4

4. Grafica e multimedialità del sito del Comune di Bologna.....	71
---	----

4.1 Analisi sezione “Il Comune”.....	73
--------------------------------------	----

4.1.1 Analisi semiotica della sezione “Il Comune”.....	76
--	----

4.1.2 Utilities.....	77
----------------------	----

4.2 Analisi sezione “Servizi Online”.....	78
---	----

4.2.1 Analisi semiotica della sezione “Servizi Online”.....	81
---	----

4.2.2 Utilities.....	82
----------------------	----

4.3 Analisi sezione “Comunità”.....	84
-------------------------------------	----

4.3.1 Analisi semiotica della sezione “Comunità”.....	89
---	----

4.3.2 Utilities.....	90
----------------------	----

Capitolo 5

5. Grafica e multimedialità del sito della città di Barcellona.....	92
---	----

5.1 Analisi sezione “lameva.barcellona.cat”.....	94
--	----

5.1.1 Analisi semiotica della sezione

“lameva.barcellona.cat”.....	96
------------------------------	----

5.1.2 Utilities.....	97
----------------------	----

5.2 Analisi sezione “meet.barcellona.cat”.....	98
--	----

5.2.1 Analisi semiotica della sezione

“meet.barcellona.cat”.....	100
----------------------------	-----

5.2.2 Utilities.....	101
----------------------	-----

5.3 Analisi sezione “ajuntament.barcellona.cat”.....	102
--	-----

5.3.1 Analisi semiotica della sezione	
“ajuntament.barcelona.cat”.....	105
5.3.2 Utilities.....	106
Capitolo 6	
6. Il portale di Bologna e il portale di Barcellona a confronto..	106
6.1 Usability Test.....	112
CONCLUSIONI	115
BIBLIOGRAFIA	119
SITOGRAFIA	121
INDICE DELLE FIGURE	124

Introduzione

Il presente lavoro si pone l'obiettivo di analizzare il portale istituzionale della città di Bologna e di mostrare come il modello di comunicazione online sia mutato nel tempo considerando i "portali multicanali" la risposta più evoluta a queste esigenze di cambiamento. Nella città emiliana nacque la prima rete civica in Italia e fu la seconda in Europa dopo Amsterdam. Di fatto, l'arrivo di internet connesso alla nascita di nuovi bisogni dei cittadini, ha favorito le istituzioni nella creazione nuovi canali comunicativi che permettessero ai cittadini di sentirsi partecipi e protagonisti del messaggio istituzionale. La natura di questa analisi dunque è la volontà di mostrare se oggi, la Nuova Rete Civica Iperbole, è stata capace di adattarsi alla trasformazione digitale rispondendo adeguatamente alle nuove esigenze che la società presenta. Per fare ciò ho ritenuto utile per il mio lavoro effettuare una comparazione tra il portale di Bologna e il portale di Barcellona mostrando le analogie, le diversità e se rispondono adeguatamente agli standard web previsti affinché un portale possa essere considerato un portale istituzionale di qualità.

Barcellona è stata scelta fra le tante città, in primo luogo, perché è una città all'avanguardia ed il suo portale è un esempio di come una città debba comunicare ai propri cittadini; in secondo luogo, perché la

cultura spagnola, ricca e dalle mille sfaccettature, è molto simile a quella italiana nell'uso della fantasia e dello stile comunicativo.

Nella prima parte l'oggetto è la comunicazione pubblica. Vengono richiamate le norme, che a partire dagli anni '80, hanno trasformato la comunicazione pubblica da elemento marginale all'interno della PA a elemento centrale e vitale. Verranno descritte anche la legge 150/2000, che è stata la prima legge sulla comunicazione istituzionale, e il nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale che fin dalla sua prima nascita ha rivoluzionato i rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione.

Il lavoro prosegue con la seconda parte che dedica attenzione ai siti istituzionali e all'evoluzione dei vecchi siti statici in portali multicanali. L'avvento delle nuove tecnologie ha permesso alle amministrazioni pubbliche di dotarsi di nuovi e più efficaci canali di comunicazione, potendo sfruttare a pieno un nuovo modo di comunicare: la comunicazione multicanale. La multicanalità quindi va intesa non solo come utilizzo di molteplici canali, ma come vera e propria strategia di relazione con gli utenti/cittadini. Tutto ciò ha permesso di creare nuovi "portali multicanale" che hanno cambiato e rinnovato i livelli di interazione tra PA e cittadini.

Nella terza e ultima parte mi occuperò di analizzare in maniera descrittiva, valutativa e comparativa i due siti oggetto della tesi: il portale di Bologna (www.comune.bologna.it) e il portale di Barcellona (www.barcelona.cat).

Verranno fatte affiorare le caratteristiche dei portali, come la struttura, il contenuto informativo e i servizi offerti.

Il lavoro proseguirà sugli aspetti più tecnici e misurabili che riguarderanno l'accessibilità, l'usabilità e la qualità, secondo gli standard web elencati da Jakob Nielsen e quelli previsti dal Governo Italiano per la qualità di un portale web istituzionale. Tutto ciò mi permetterà di fare emergere i punti di forza, i punti di debolezza e i punti in comune tra i due portali.

Conclusioni

Con il presente elaborato ho cercato di mostrare in modo concreto, da un lato, l'importanza che riveste oggi la comunicazione istituzionale online e, dall'altro lato, quanto effettivamente il portale di Bologna si sia adeguato ai nuovi processi digitali.

Prima di affrontare l'analisi però è stato indispensabile chiarire cosa si intende per comunicazione pubblica. Capire il profondo significato della comunicazione pubblica non è mai stato un compito semplice, perché si tratta di un concetto complesso e dalle svariate sfaccettature, ma questo mi ha permesso di comprendere come le Pubbliche Amministrazioni sono mutate fino ad arrivare ai giorni nostri. Attraverso i processi normativi che si sono susseguiti dagli anni '80 fino ad arrivare al nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale, è stato possibile tracciare il percorso di cambiamento che è avvenuto all'interno delle Pubbliche Amministrazioni, cambiamento che ha colpito anche il modo di comunicare delle istituzioni pubbliche sia offline che soprattutto online. Oggi il principio secondo cui "parlare ed ascoltare hanno lo stesso identico valore" (Rovinetti 2016) è pienamente soddisfatto perché le PA mettendo il cittadino al centro (*user centred*) sono tenute non solo ad informare i cittadini, ma soprattutto ad ascoltarli, comprendendo i loro bisogni, offrendo delle risposte mirate e soddisfacenti.

Il passo successivo è stato quello di analizzare come oggi i nuovi canali comunicativi digitali hanno inciso fortemente nella società e nel rapporto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini/utenti. Nuovi canali che oggi permettono i cittadini di essere i protagonisti della comunicazione pubblica da un lato, ma anche soggetti partecipi della cosa pubblica. Qualsiasi soggetto, grazie ai portali multicanale messi a disposizione da molte istituzioni pubbliche, può con pochi click mettersi in contatto con una Pubblica Amministrazione chiedendo informazioni, consigli utili, effettuare pagamenti o una chiamata semplicemente collegandosi con uno *smartphone* o da un pc, evitando di congestionare gli uffici bloccando l'intera macchina burocratica.

Nello specifico abbiamo visto come il portale del Comune di Bologna sia effettivamente un portale rivoluzionario e che, attraverso processi di potenziamento, ha sfruttato al meglio le nuove tecnologie ottimizzando il canale comunicativo online. Un ulteriore elemento degno di nota è la sua propensione ad essere centrato sull'utente/cittadino, come viene dimostrato dall'usability test. Tutto ciò permette a qualsiasi cittadino/utente di ottenere qualsiasi tipo di informazione, può usufruire di una grande quantità di servizi disponibili online e può partecipare attivamente a progetti ed eventi attraverso la sezione Comunità.

È pur vero che non è un portale "perfetto". Ho riscontrato come punti di debolezza, e mi permetto di suggerire una modifica, l'assenza del multilinguismo e la mappa della città. Il primo, forse quello più importante, è la mancata possibilità di un accesso multilingue al sito.

Questa strategia comunicativa, voluta o meno, rivela un orientamento di target prevalentemente rivolto a residenti italiani, sebbene Bologna sia una città cosmopolita che accoglie numerosissime e ampie comunità di stranieri, immigrati e studenti da ogni parte del mondo. Al contrario, nel sito di Barcellona è possibile l'accesso al multilingue, limitato al catalano, castigliano, inglese, e anche francese per la sezione rivolta ai turisti.

Inserire la possibilità di scegliere una lingua diversa dall'italiano vuol dire permettere l'integrazione dei nuovi cittadini immigrati ormai facenti parte stabile della società, da un lato, e dall'altro permettere una maggiore affluenza all'interno del portale per agevolare il turismo della propria città. Per questo, ho deciso di analizzare le comunità di stranieri presenti a Bologna e cercare di capire quali sarebbero le lingue da inserire per rendere il portale maggiormente accessibile. Nell'archivio del Comune di Bologna si può consultare un testo che quantifica i cittadini stranieri residenti a Bologna fino al 31/12/2015 in 58.900 unità. Da qui risulta sempre che le comunità di stranieri maggiormente presenti su questo territorio provengono da: Romania, Filippine, Bangladesh, Moldavia, Marocco, Ucraina, Pakistan e Cina. Alla luce di questi dati, il mio suggerimento è quello di inserire all'interno del portale la possibilità di utilizzare, oltre l'italiano, le altre lingue delle principali etnie per permettere maggiore integrazione, usabilità e accessibilità. Le lingue da me individuate sono: inglese, rumeno, arabo, russo e cinese.

L'altro punto debole è quello che riguarda il potenziamento della mappa della città. Un buon sito istituzionale deve poter offrire una mappa interattiva e potenziata sia per l'utente/cittadino che per l'utente/turista. Purtroppo ad oggi la mappa che si trova nella sezione Comune, dà solo la possibilità di trovare l'ufficio pubblico "più vicino a te". Il portale di Barcellona invece può essere un esempio. È presente una mappa che oltre a suggerire i luoghi di interesse, gli uffici, le aree verdi, offre anche informazioni riguardo il traffico, incidenti e deviazioni. Oltretutto l'utente può scegliere il percorso da seguire a piedi, in macchina o con i mezzi pubblici.

Per quel che riguarda Barcellona invece, la comunicazione online ha come target di riferimento principalmente i turisti, di fatto il portale si presenta come una bellissima cartolina, mostrando foto, percorsi, cultura, cibo e spettacolo, ma allo stesso tempo appare macchinosa per un cittadino che cerca informazioni.

Il confronto ha quindi permesso di definire gli aspetti positivi e negativi dell'uno e dell'altro sito, partendo però dal presupposto che i contesti sono abbastanza differenti e quindi una comparazione profonda, punto per punto, non sarebbe stata possibile.

I risultati della mia analisi sono abbastanza soddisfacenti e rispondono alla domanda iniziale che mi sono posto: "il portale di Bologna è stato capace di adattarsi alla trasformazione digitale e di rispondere ai nuovi bisogni di una società digitale?". La risposta è sì, conscio della presenza di punti che andrebbero rivisti. Il sito, dal punto di vista tecnico, è solido si presenta ben ottimizzato e rispetta quasi

tutti i requisiti previsti da Jakob Nielsen sull'accessibilità e usabilità e delle linee guida del Governo sulla qualità di un sito istituzionale. Per quel che riguarda l'aspetto comunicativo, come già affermato in precedenza è un portale user centred, che utilizza un linguaggio chiaro finalizzato a indirizzare l'utente verso l'informazione o il servizio di cui ha bisogno. Sono ridotte le quantità complessive di testo, lasciando solo testi brevi e comprensibili.

Da tutto ciò si evince come sia chiara la volontà da parte dell'amministrazione di adeguarsi alle nuove tecnologie sfruttando la comunicazione online per poter essere non solo più vicini ai cittadini ma anche, e soprattutto, più efficienti ed efficaci rispondendo 24 ore su 24 alle loro richieste.

Bibliografia

ARENA G. (1993) *Proposte per una riforma dell'amministrazione* in *Politica del Diritto* fascicolo n.3.

ARENA G. (1999) *Semplicità e certezza, un binomio possibile* in *Semplifichiamo: guida all'autocertificazione: per il personale delle pubbliche amministrazioni*, Presidenza del Consiglio dei ministri, Roma.

BOURDIEU P. (1984) *Questions de sociologie*, Minuit, Parigi.

COSENZA G. (2008) *Semiotica dei nuovi media*, Laterza, Roma.

DE ROSA A.S., BOCCI E., PICONE M., (2012) *City-Marketing e comunicazione istituzionale: i siti web dei comuni di Roma e Parigi come "biglietti da visita" delle città* in *Turismo e Psicologia*.

FACCIOLI F. (2000) *Comunicazione pubblica e cultura del servizio. Modelli, attori, percorsi*, Carrocci, Roma.

FASCE F. (2000) *La democrazia degli affari. Comunicazione aziendale e discorso pubblico negli Stati Uniti 1900-1940*, Carrocci, Roma.

GARDINI G., LALLI P. (2009) *Per un'etica dell'informazione e della comunicazione: giornalismo, radiotelevisione, new media, comunicazione pubblica*, Franco Angeli, Milano.

GRANDI R. (2007) *La comunicazione pubblica, teorie, casi, profili normativi*, Carocci, Roma.

GUIDI L. (2016) *La comunicazione pubblica e i servizi online: l'evoluzione di un ecosistema*. (presentazioni a supporto didattico interno)

GUIDI L. (2016) *Non solo internet, dal portale web alla multicanalità*.(presentazioni a supporto didattico interno)

LOVARI A., MASINI M. (2008) *Comunicazione pubblica 2.0: tecnologie, linguaggi, formati*, Franco Angeli, Milano.

MANCINI P. (1996) *Manuale di comunicazione pubblica*, Laterza, Roma.

MANCINI P. (1996) *Politics, media, and modern democracy: an international study of innovations in electoral campaigning and their consequences*, Praeger, Londra.

MAZZOLENI G. (2004) *La comunicazione politica*, Mulino, Bologna.

NIELSEN J. (2006) *Web Usability 2.0, l'usabilità che conta*, Apogeo, Milano.

NIELSEN J. (1993) *Usability Engineering*, Academic press, Boston.

ROVINETTI A. (2010) *Comunicazione pubblica. Sapere & fare*, Edizioni 24ore, Milano

Sitografia

<http://www.mezzo-pieno.it/mezzo-creativo/luomo-relazione-la-relazione-comunicazione.html>
ultima consultazione 15 giugno 2016

<https://it.wikipedia.org/wiki/Comunicazione> ultima consultazione 15 giugno 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/comunicare-e-informare/comunicazione-politica/>
ultima consultazione 20 giugno 2016

<http://www.comune.jesi.an.it/MV/leggi/l142-90.htm> ultima consultazione 1 luglio 2016

<http://giuriweb.unich.it/plevano1.html> ultima consultazione 2 luglio 2016

<http://www.chefuturo.it/2016/06/hacker-bbs-comunicazione-internet/> ultima consultazione 2 luglio 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Rete_civica ultima consultazione 7 agosto 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/multicanalita/> ultima consultazione 7 agosto 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Piano_di_comunicazione ultima consultazione 20 agosto 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/multicanalita/citizencustomer-relationship-management/> ultima consultazione 23 agosto 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/e-government/> ultima consultazione 26 agosto 2016

<http://qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/ascolto-e-partecipazione-dellutenza/e-democracy/>
ultima consultazione 27 agosto 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/banca-dati/> ultima consultazione 27 agosto 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Content_management_system ultima consultazione 3 settembre 2016

<https://it.wikipedia.org/wiki/Digitalizzazione> ultima consultazione 3 settembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/e-government/> ultima consultazione 10 settembre 2016

http://www.ilsole24ore.com/art/SoleOnLine4/Speciali/2005/Documenti%20lunedì/28novembre2005/DIR_27_07_2005.pdf?cmd%3Dart ultima consultazione 15 settembre 2016

<http://www.garzantilinguistica.it/ricerca/?q=glocale> ultima consultazione 16 settembre 2016

http://www.diritto.it/osservatori/comunicazione/comun_05.html ultima consultazione 18 settembre 2016

<http://www.comune.bologna.it> ultima consultazione 21 ottobre 2016

<http://www.comune.bologna.it/news/iperbole-tutte-le-novità> ultima consultazione 21 ottobre 2016

<https://servizi.comune.bologna.it/fascicolo/web/fascicolo/home> ultima consultazione 21 ottobre 2016

<http://comunita.comune.bologna.it/node> ultima consultazione 25 ottobre 2016

<http://www.barcelona.cat/es/> ultima consultazione 28 ottobre 2016

<http://lameva.barcelona.cat/es> ultima consultazione 28 ottobre 2016

<http://meet.barcelona.cat/es> ultima consultazione 31 ottobre 2016

<http://ajuntament.barcelona.cat/es/> ultima consultazione 2 novembre 2016

<http://design.italia.it/linee-guida/usabilita/criteri/> ultima consultazione 3 novembre 2016

http://www.corrierecomunicazioni.it/pa-digitale/43351_il-nuovo-cad-e-legge-ecco-le-novita.htm
ultima consultazione 3 novembre 2016

<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2016/09/13/16G00192/sg> ultima consultazione 6 novembre 2016

<http://design.italia.it/linee-guida/service-design/> ultima consultazione 6 novembre 2016

http://www.academia.edu/15103664/Usabilità_e_accessibilità._Linee_generali_e_metodologia_per_l_analisi_e_verifica_unificata_della_qualità_di_un_sito_Web ultima consultazione 6 novembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-on-line/portale-pubblico/internet/usabilita/> ultima consultazione 6 novembre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Sito_web ultima consultazione 8 novembre 2016

http://www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/Stranieri/StudiStranieri/Stranieri_aBo/2016/Stranieri_2015_12.pdf ultima consultazione 10 novembre 2016

<http://www.simonegiomi.com/cose-un-test-di-usabilita/> ultima consultazione 10 novembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-on-line/i-livelli-di-interazione-dei-servizi-on-line/> ultima consultazione 23 novembre 2016

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/open-government/comunicazione-istituzionale-on-line/> ultima consultazione 23 novembre 2016

https://it.wikipedia.org/wiki/Posta_elettronica_certificata ultima consultazione 28 novembre 2016

http://iperbole2020.comune.bologna.it/wp-content/uploads/2012/10/agendadigitaleBo_30ottobre2012.pdf ultima consultazione in novembre 2016

<http://design.italia.it> ultima consultazione in novembre 2016