

*Il ruolo della comunicazione istituzionale nel
processo di e-democracy. Il caso italiano:
www.ueitalia2003.it, www.italia.gov.it, www.telepa.it*

di Andrea Bagnolini

Dall'inizio degli anni Novanta l'Unione è diventata uno spazio aperto, in cui cittadini, beni, servizi e capitali godono di una rilevante libertà di circolazione. A qualsiasi età, un cittadino europeo può scegliere di vivere, lavorare, studiare, viaggiare e persino andare in pensione in un altro paese dell'Unione. I cittadini dei nuovi Stati membri entrati il primo maggio del 2004 avranno anch'essi pieno accesso a tali opportunità, in alcuni casi dopo un periodo transitorio. In questo scenario, ormai da alcuni anni, le istituzioni europee hanno avviato un processo di graduale avvicinamento ai cittadini, alle opinioni pubbliche nazionali dei paesi membri, ai popoli della vecchia e della nuova Europa, per sensibilizzarli all'idea della casa comune; un'azione declinata di volta in volta sui dossier più urgenti della costruzione europea, dal tema dell'allargamento a quello dei lavori della conferenza intergovernativa, impegnata a tentare la mediazione finale e più difficile sul testo della nuova costituzione.

Premessa

Una tensione verso pratiche di *e-democracy* mirante ad allargare la partecipazione della collettività ai processi decisionali, promuovendo la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale, la riduzione del *digital divide*, il dispiegamento delle reti di accesso; in uno sforzo crescente di trasparenza dell'istituzione in primo luogo, verso cittadini e imprese, utilizzando modelli elettronici e digitali in aggiunta a quelli più tradizionali.

Nell'ambito di questo processo, un ruolo sempre maggiore riveste la comunicazione istituzionale, intesa come quell'attività che informi su vita, programmi, atti delle istituzioni tutti i soggetti rilevanti nella società contemporanea, dai semplici cittadini ai portatori di interessi fino ai mezzi di informazione.

Un'azione forte che ha utilizzato i più classici mezzi della promozione pubblicitaria, degli spot radiofonici e televisivi e delle campagne di stampa, ma che non ha tralasciato di considerare il mondo ICT, i nuovi media e in particolare la rete internet, considerati come fattori abilitanti alla nuova concezione di sfera pubblica.

Questo strumento è stato particolarmente valorizzato dal governo italiano, che forte delle esperienze ormai consolidate del portale nazionale del cittadino www.italia.gov.it, promosso dal Dipartimento dell'Innovazione Tecnologica e del video portale della pubblica amministrazione www.telepa.it, iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica, ha utilizzato il suo semestre di Presidenza del Consiglio europeo per varare il portale ufficiale della Presidenza www.ueitalia2003.it.

Una serie di iniziative istituzionali, dunque, indirizzate a valorizzare la facilità d'accesso e di usabilità dei portali web, al fine di recuperare sempre più quel rapporto di fiducia e di scambio tra governanti e governati, che più di un decennio di avvenimenti politico-istituzionali improntati ad un forte mutamento degli assetti precostituiti e delle classi dirigenti aveva inevitabilmente lacerato.

Il contesto europeo

Convinta della valenza strategica di questa sua missione di formazione e informazione, da anni l'Unione Europea nel tramite degli uffici competenti della Commissione, del Consiglio e del Parlamento, attraverso l'invio di una gran quantità di materiale informativo e la realizzazione di campagne informative *ad hoc*, cerca di raggiungere il più ampio numero di cittadini.

La Commissione europea utilizza la sua Direzione generale "stampa e comunicazione" in coordinamento con l'Ufficio del-

le pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee a Lussemburgo – www.publications.eu.int – che edita tutte le pubblicazioni nelle lingue ufficiali dell'UE.

La Commissione europea in particolare poi ha creato un portale internet chiamato *La tua Europa* – www.europa.eu.int/your-europe – come una sorta di sportello unico a cui rivolgersi per ottenere informazioni e consulenza in linea.

Più in generale, sempre in tutte le lingue ufficiali dell'Unione, informazioni possono essere ottenute via internet sul server *Europa* – www.europa.eu.int. Disseminati in tutti i paesi membri esistono poi centinaia di centri di informazione sull'UE, rintracciabili consultando il seguente indirizzo web: www.europa.eu.int/comm/relays/index_it.htm.

Per qualsiasi interrogativo o ricerca si può infine telefonare al numero verde unico, che rappresenta il servizio *Europe Direct*, disponibile anche *on line* sul portale dell'Unione.

In realtà lo sviluppo della *Società dell'informazione* attraverso forme di distribuzione elettronica è da vent'anni una delle priorità dichiarate dell'UE. Già nel 1983 nel Libro Bianco su “*Growth, competitiveness and employment: the challenges and courses for entering into the XXI century*”, più noto come *Rapporto Delors*, si mettevano in risalto le profonde conseguenze sociali ed economiche che l'affermarsi della Società dell'informazione comporta.

Nel 1995 Patrizio Di Nicola, in *Società dell'Informazione: a che punto siamo?*, notava: “*Per capire cosa sia la Società dell'informazione bisogna tornare indietro nel tempo, sino al 1973. In quell'anno Daniel Bell, un professore di sociologia alla Harvard University, dava alle stampe un fortunato libro intitolato “The coming of Post-Industrial Society”. In quel volume lo studioso americano coniava un termine, società post-industriale, per indicare le società moderne che, giunte al culmine dell'industrializzazione, concentravano sforzi, capitali e forza lavoro nella produzione di servizi immateriali anziché di beni tradizionali... ma attenzione, avvertiva Bell: il maggior problema per le società post-industriali consisterà nello sviluppo di infrastrutture appropriate per la distribuzione delle informazioni. Apparentemente è un problema tecnologico, ma in realtà la distribuzione dei servizi costituisce*

un'istanza di centrale importanza economica e sociale: è indispensabile per tenere insieme e coesa la società".

Per tutti gli anni Novanta l'Unione Europea ha sviluppato una sua politica per la Società dell'informazione, concentrata sulle seguenti azioni:

- sviluppo di un contesto normativo e regolamentare;
- impulso alla ricerca e sviluppo per favorire l'adozione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- monitoraggio e analisi degli impatti sociali, culturali ed economici della Società dell'Informazione e sua promozione.

Il Commissario europeo per le Imprese e la Società dell'Informazione, Erkki Liikanen, in un recente intervento¹ sottolineava proprio come: *"le tecnologie ICT e in particolar modo internet rappresentano un grande strumento per rendere più aperte e trasparenti le azioni dei governi; le iniziative di e-government possono contribuire a far aumentare la partecipazione attiva dei cittadini nei processi decisionali"*. E ancora: *"nelle istituzioni governative dovrebbe diffondersi una cultura della consultazione, cambiando radicalmente il rapporto tra governanti e cittadini. L'e-democracy è strettamente legata all'e-government; tutti i paesi membri hanno sviluppato piani e strategie di e-government"*.

In occasione del vertice europeo di Helsinki del dicembre 1999, il Presidente della Commissione, Romano Prodi, presentava l'iniziativa *eEurope – Una società dell'informazione per tutti*, con l'obiettivo di collegare l'Europa *on line*. Nel gennaio 2000 la Commissione proponeva, a titolo complementare, un documento intitolato *"Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione"* e poi il 24 maggio 2000 un progetto di Piano d'Azione, sottoscritto al Consiglio europeo di Feira nel giugno del 2000.

Nel 2002 è stato poi varato il vero e proprio Piano d'Azione intitolato *"Una società dell'informazione per tutti"*, che ha individuato dieci settori per i quali un intervento a livello europeo avrebbe generato un valore aggiunto, anche se per conferire un indirizzo più preciso alle linee d'azione, queste sono state rag-

¹ europa.eu.int/rapid/start/cgi/guesten.ksh?p_action.gettxt=gt&doc=SPEECH/04/7110|RAPID&lg=EN&display=

gruppate intorno a tre obiettivi principali: accesso più economico, rapido e sicuro ad internet; investire nella formazione e nelle risorse umane; promuovere l'utilizzo di internet.

Nel maggio 2002 è stato presentato il Piano d'Azione *eEurope 2005* dalla Commissione europea, approvato dagli stati membri nel Consiglio europeo di Siviglia del 21 e 22 giugno, che subentra al precedente e ne rappresenta la naturale evoluzione: si ribadisce anzi tutto l'obiettivo di massima, cioè fare dell'Europa, entro il 2010, un'economia basata sulla conoscenza più competitiva e più dinamica al mondo, migliorando il livello di occupazione e di coesione sociale.

Entro il 2005 il Piano prevede che l'Europa si doti di: moderni servizi pubblici *on line* e di un ambiente dinamico di *e-business*, basato sull'ampia disponibilità di accesso a banda larga a prezzi concorrenziali e su un'infrastruttura di protezione dell'informazione.

Le azioni proposte per il *miglioramento dei servizi pubblici* sono sinteticamente:

- collegamenti a larga banda;
- interoperabilità per aggregare i sistemi informativi della Pubblica Amministrazione in tutta l'UE, basandosi su standard aperti e *open software*;
- servizi pubblici interattivi e accessibili a tutti, in particolare disabili e anziani;
- appalti pubblici effettuati secondo procedure elettroniche;
- punti di accesso pubblico a internet, con connessioni a banda larga.

Mentre per sostenere *l'e-business in Europa* si propone di:

- rivedere la legislazione pertinente allo scopo di individuare ed eliminare gli elementi che creano attriti per l'utilizzo dell'*e-business*;
- istituire una rete europea di sostegno all'*e-business* alla quale faranno capo operatori del settore europei, nazionali e regionali, al fine di rafforzare e coordinare le azioni di sostegno alle PMI;
- creare un'analisi di domanda e offerta delle *competenze digitali* in Europa;

- progettare soluzioni di *e-business* interoperabili per le transazioni, la sicurezza, gli appalti e i pagamenti *on line*;
- istituzione di un sistema europeo per la risoluzione delle controversie *on line* e il miglioramento delle transazioni elettroniche transfrontaliere.

La Presidenza greca dell'Unione nella prima metà del 2003, promuoveva l'iniziativa *on line e-Vote* sul suo sito, dove si favoriva l'intervento degli utenti a pubblici dibattiti su tematiche di attualità, assistendo alla partecipazione attiva di oltre 150 mila cittadini europei.

Il 19 giugno 2003 l'Unione inviava il proprio contributo per il *Piano d'Azione* del "World Summit on the Information Society²", tenutosi poi a Ginevra dal 10 al 12 dicembre 2003, (www.itu.int/wsis/index.html), incentrato su una serie di priorità strategiche:

- implementazione delle infrastrutture per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione;
- accesso universale alla conoscenza;
- riconoscimento del ruolo dei governi, dei sistemi economici, della società civile, del mondo dei media e degli organismi multilaterali per la promozione e lo sviluppo della Società dell'informazione;
- focus sulla formazione permanente e l'aggiornamento dei cittadini;
- cooperazione internazionale e mix di finanziamenti pubblici e privati a sostegno della Società dell'informazione.

Queste linee sono state in gran parte recepite dal Piano d'Azione, adottato a conclusione del Summit³, in vista dei lavori preparatori per la seconda fase, prevista a Tunisi dal 16 al 18 novembre 2005, si veda www.smsitunis2005.org.

² europa.eu.int/information_society/topics/ecommm/doc/all_about_/international_aspects/wsis/contribution_actionplan.pdf.

³ www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC0005!!PDF-E.pdf.

La società italiana vive anch'essa immersa nella cosiddetta Società dell'informazione, nella quale il forte sviluppo negli ultimi anni delle tecnologie informatiche ed elettroniche ha fornito un importante strumento di accelerazione del processo di messa a rete e di interdipendenza tra Pubbliche Amministrazioni, mercati, imprese e cittadini.

In questo contesto l'ente pubblico in particolare è stato costretto a rivedere la sua posizione: da ispettore passivo a elemento attivo. Per *e-government* si intende molto più di governo elettronico, bensì: "l'insieme di tecniche per l'utilizzo dei metodi e degli strumenti del mondo ICT, volti a facilitare i rapporti interni ed esterni alla Pubblica Amministrazione a tutti i livelli nell'esercizio delle sue attività di governo"⁴.

A questo proposito nel giugno del 2000, l'allora Ministro della Funzione Pubblica, Franco Bassanini, ha presentato il progetto di *Piano d'Azione per l'e-government*⁵, che comprendeva le azioni di informazioni dirette a migliorare l'efficienza operativa delle singole amministrazioni; le azioni dirette a informatizzare l'erogazione dei servizi a cittadini e imprese; e infine quelle dirette a consentire l'accesso telematico degli utilizzatori finali ai servizi delle pubbliche amministrazioni.

Il Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie, guidato dal Ministro Lucio Stanca, ha presentato nell'aprile del 2002 il *primo avviso* per la selezione dei progetti di *e-government delle regioni e degli enti locali*⁶, nell'ambito del piano nazionale di *e-government*. Tra luglio e settembre 2002 sono stati selezionati 138 progetti ammissibili di finanziamento, premiati soprattutto per la possibilità riconosciuta di erogare i servizi tramite un numero elevato di canali (portali web, *call center*, telefonia mobile, chioschi informatici, sportello), per

⁴ L. Marasso, "Innovazione negli enti locali", Maggioli Editore, 2001.

⁵ "Piano d'Azione per il raggiungimento della piena efficienza e della trasparenza della Pubblica Amministrazione".

⁶ "L'e-government nelle Regioni e negli Enti Locali: I e II fase di attuazione. Obiettivi, azioni e modalità di attuazione", Area innovazione regioni ed enti locali, Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie.

consentire un accesso migliore e più efficace ad un maggior numero di cittadini.

Questa prima fase di attuazione dell'*e-government* nelle regioni e negli enti locali si è sviluppata tra ottobre 2002 e aprile 2003, secondo tre linee di azione tra loro fortemente interrelate:

- la promozione di progetti di *e-government* presso le regioni e gli enti locali;
- la definizione di un comune quadro di riferimento tecnico, organizzativo e metodologico per la realizzazione dei progetti di *e-government*;
- la creazione su tutto il territorio nazionale di *centri regionali di competenza per l'e-government* (CRC).

La *seconda fase* di attuazione ha come obiettivo principale l'allargamento alla maggior parte delle amministrazioni locali dei processi di innovazione già avviati, con in particolare la realizzazione di servizi *on line* per promuovere la *cittadinanza digitale* e specifiche misure per l'inclusione dei piccoli comuni. Le cinque linee di azione sono:

- lo sviluppo dei servizi infrastrutturali locali;
- la diffusione territoriale dei servizi per cittadini e imprese;
- l'inclusione dei piccoli comuni nell'attuazione dell'*e-government*;
- l'avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale;
- la promozione dell'utilizzo dei nuovi servizi presso cittadini e imprese.

La linea relativa all'*e-democracy*, ha come obiettivo quello di promuovere progetti di utilizzo delle tecnologie ICT come strumento per incentivare la partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni pubbliche e alle loro decisioni. In particolare si concentrerà l'attenzione sui processi di decisione pubblica, con l'obiettivo di migliorarne l'efficacia, l'efficienza e la condivisione da parte degli attori coinvolti. Destinatari dei processi di partecipazione saranno non solo i singoli cittadini, nella loro veste di titolari di diritti di cittadinanza, ma anche le associazioni e i soggetti sociali, culturali e produttivi coinvolti nelle decisioni pubbliche.

Il primo risultato di rilievo raggiunto è stata la realizzazione del Portale Nazionale del Cittadino: www.italia.gov.it, che apre ai cittadini l'accesso a tutti i siti della Pubblica Amministrazione, con l'obiettivo di migliorare la comunicazione con la collettività e di ricostruire il rapporto di fiducia tra questa e l'amministrazione. Un ruolo attivo per la sensibilizzazione all'utilizzo delle nuove tecnologie è poi quello svolto dalle amministrazioni locali, in quanto *front office* della Pubblica Amministrazione; alcune di esse, infatti, si sono dotate di strumenti informativi sofisticati, capaci di erogare non solo informazioni ma anche servizi di qualità, quali portali *ad hoc* che consentono ottime interfacce con gli utenti.

Il portale www.italia.gov.it

Nel giugno 2002 è stato lanciato dunque il portale nazionale del Cittadino *Italia.gov.it*⁷, il sito unitario e di facile navigazione per l'accesso a tutto il mondo della Pubblica Amministrazione. Dopo soli sei mesi dalla sua uscita aveva già avuto circa 700.000 accessi ed è stato giudicato il migliore, nella categoria "Politica e Istituzioni" dalla selezione "Il meglio dell'anno 2002" di Yahoo Italia.

L'elemento originale e qualificante del portale è costituito dalla metafora di comunicazione basata sul modello degli *Eventi della vita*, tramite il quale il cittadino può trovare agevolmente, con le parole della quotidianità, le risposte ai quesiti originati dalle proprie esigenze di vita e di lavoro, senza conoscere le specifiche amministrazioni che erogano i servizi. Ad integrare gli *Eventi della vita* sono presenti 21 *Guide* alfabetiche relative ad argomenti di interesse generale, per un totale di 1500 servizi pubblici collegati. Completano le macro aree del portale la sezione *Amministrazione dalla A alla Z*, un indirizzario della Pubblica Amministrazione e la sezione *News*, con le *top news* dell'agenzia ANSA, notizie regionali e le novità dal mondo della Pubblica Amministrazione.

⁷ www.cnipa.gov.it/site/it-IT/.

L'offerta di servizi del portale è ulteriormente integrata da numerose sezioni tra cui *Moduli on line*, un vero distributore dal quale è possibile reperire, senza recarsi agli sportelli, circa 600 moduli da scaricare e compilare per l'espletamento di numerose pratiche amministrative; *Formazione on line*, dove viene data la possibilità di costruirsi un proprio percorso formativo e "*L'Università: conosciamola meglio*", per orientarsi nel mondo universitario in base alle proprie attitudini e preferenze.

I canali e gli strumenti del portale per monitorare e verificare la qualità dei servizi offerti e per perseguire un continuo miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti sono:

- il *Contact Center*, punto unico di contatto telefonico con i cittadini per le richieste funzionali e di assistenza alla navigazione; il numero verde è sempre disponibile dalle 8 alle 22.
- la sezione *Scrivici*, tramite la quale il cittadino interagisce per iscritto, via *e-mail*, con la redazione del portale per richiedere informazioni, proporre suggerimenti e presentare reclami.
- la sezione *L'esperto risponde*, dove un pool di esperti de «Il Sole 24 Ore» risponde via *e-mail* alle richieste dei cittadini su argomenti specialistici quali la casa, la famiglia, il lavoro, il fisco, la pensione.

In sintesi il Portale nazionale costituisce a pieno titolo il modello organizzativo, di comunicazione e di qualità per la modernizzazione e il cambiamento delle amministrazioni pubbliche, il catalizzatore che, utilizzando le potenzialità delle nuove tecnologie, può migliorare la qualità dei servizi al cittadino e dare più valore all'intera comunità.

Il portale www.telepa.it

Su questa stessa linea fu lanciato il 18 settembre del 2002 al ComPA di Bologna, su un'idea dell'allora Ministro della Funzione Pubblica Franco Frattini, *TelePA*, il video portale delle Pubbliche Amministrazioni, visibile *on line* all'indirizzo www.telepa.it.

Il progetto di questa vera e propria testata giornalistica in linea, vede una prima fase pilota sino a fine 2002, in cui alla piattaforma tecnologica di *Enel.it* si accompagna una realizzazione

giornalistica in collaborazione con *eBismedia*. Dal primo gennaio 2003, questa iniziativa del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio, realizzata dal *Formez*, vede la ideazione, progettazione e gestione da parte di *Euform.it*, società partecipata dal *Formez*, specializzata in progetti di formazione e comunicazione *on line*.

www.telepa.it è stato progettato come un video portale della PA che aggiunge l'immediatezza della comunicazione televisiva all'informazione scritta di un portale.

All'interno è strutturato un TG quotidiano dedicato alla Pubblica Amministrazione centrale e locale: aggiornamenti normativi, commenti, presentazione di casi di eccellenza, interviste a "leader" della PA. Con cinque edizioni a settimana della durata di circa otto minuti e gli speciali di approfondimento periodici, la testata mira alla creazione di un punto di equilibrio tra informazione e servizio video specializzato. Un archivio dei video permette alle varie edizioni di restare sempre disponibili in modalità *on demand*. Nel video portale sono presenti anche aree d'informazione dedicate agli enti locali, servizi rivolti a cittadini e imprese, notizie aggiornate in tempo reale e speciali di approfondimento che arricchiscono le informazioni veicolate nel telegiornale.

All'edizione quotidiana del telegiornale si aggiungono due canali tematici con cadenza settimanale: TelePA SPRINT, ormai concluso, il tg della progettazione integrata, (finanziato dal Fondo Sociale Europeo nel Quadro Comunitario di Sostegno 2000-2006 per le Regioni italiane dell'Obiettivo 1), che offre gli strumenti informativi per condividere e superare i problemi legati alle modalità operative dei Progetti Integrati Territoriali (PIT); TelePA COM, il tg della comunicazione italiana ed europea, in onda ogni martedì, si propone di sviluppare l'informazione su tutti i profili di comunicazione pubblica, con particolare riferimento prima al semestre italiano di presidenza del Consiglio europeo e ora agli input provenienti dall'Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale – www.compubblica.it – di cui è diventato il telegiornale ufficiale.

TelePA Europe è una delle due novità del 2004, che amplia il *target* del video portale coinvolgendo anche cittadini e pub-

bliche amministrazioni europee per diffondere e condividere informazioni, attività e sfide dell'Unione Europea. Informazione e comune linguaggio sono strumenti decisivi del nuovo scenario che sta investendo l'Europa: 450 milioni di cittadini e tutte le Pubbliche Amministrazioni europee, questo è il *target* del nuovo prodotto che, con cadenza settimanale, si propone di informare e aggiornare sulle attività delle istituzioni comunitarie e sulle *best practices* realizzate dalle PA nazionali, regionali e locali a livello europeo. Il nuovo prodotto è fruibile in lingua inglese ed è realizzato dalla redazione di TelePA in collegamento con un team di giornalisti situato a Bruxelles.

L'altra è TelePA EuroSud, riguarda la programmazione di una rubrica quotidiana dedicata ai progetti che si avvalgono dei fondi strutturali per le regioni dell'Obiettivo 1. La finalità è duplice: sensibilizzare il *target* di TelePA verso una maggiore conoscenza delle istituzioni comunitarie e del processo di integrazione; approfondire le tematiche relative allo sviluppo delle regioni del mezzogiorno, dando visibilità ai singoli progetti che implicano l'utilizzo dei fondi comunitari.

TelePA si rivolge agli oltre tre milioni di donne e uomini che costituiscono la comunità professionale dei dipendenti pubblici, con la quale si interfaccia ogni giorno un gran numero di cittadini, imprese e operatori. Dalla capacità di interazione tra Pubblica Amministrazione e utenti finali dipenderà la sfida verso l'eccellenza. La testata è nata per contribuire a rendere la Pubblica Amministrazione più veloce e vicina ai cittadini ed è divenuta in breve tempo la *web tv* dei grandi eventi del mondo pubblico: ComPA, EuroPA, ForumPA e Conferenza dell'Alta Dirigenza.

Su www.telepa.it, a partire dalle dodici, l'utente può lanciare in qualsiasi momento il video del TG quotidiano cliccando sull'immagine in *Home Page*. È sufficiente utilizzare un pc dotato di scheda audio e avere installato il programma Windows Media Player.

I numeri della testata sono sinteticamente i seguenti:

Gli utenti: 5 milioni di *page views*; oltre 500 mila visitatori unici; fino a 10 mila pagine viste al giorno.

La produzione: oltre 900 video tra TG e speciali; 4.000 tra *news* e *focus*; oltre 40 eventi segnalati; 50 edizioni dei Tg tematici.

Il portale www.ueitalia2003.it

Il primo luglio del 2003 viene lanciato il Portale della Presidenza italiana del Consiglio dell'Unione, con l'obiettivo di fornire al pubblico un quadro dettagliato delle attività della Presidenza e una panoramica generale dell'Italia; essere un efficace strumento di lavoro per giornalisti e esperti in questioni europee; permettere ai cittadini di esprimere le proprie idee sulle principali questioni di politica europea.

Promosso dalla Presidenza del Consiglio, il sito è stato realizzato e gestito dal Ministero degli Affari Esteri, dal Ministero per l'Innovazione e le tecnologie e dal Cnipa, grazie ad una collaborazione tra settore pubblico e privato che ha assicurato informazioni istituzionali e notizie giornalistiche.

Il gruppo di imprese che ha collaborato al portale include Finsiel – che ha coordinato l'intero progetto – ANSA, Engineering, Il Sole 24 Ore-Radiocor, Matrix e Telecom Italia. Realizzato in versione italiana, inglese e francese e accessibile secondo gli standard W3C, il sito si divide in varie sezioni, di cui una dedicata ai servizi interattivi che permettono agli utenti di entrare da protagonisti attivi nel dibattito sui temi europei, di inviare propri quesiti a esperti e di ricevere informazioni via e-mail e sms. Alcune sezioni sono anche consultabili su computer palmari. Il progetto grafico si avvale dei più innovativi linguaggi di comunicazione in uso sul web. Una particolare cura è stata adottata nel trattamento delle immagini rappresentative dei temi esposti. Cromatismo dominante del portale è il blu "Europa".

La *Home Page* conferisce rilievo all'attualità. Aggiornamenti continui sugli eventi della Presidenza sono presentati nella sezione "*In primo piano*" e nella sezione "*Notizie*", dedicata alle informazioni giornalistiche. Sulla colonna sinistra si trova l'elenco degli eventi dei giorni successivi e l'accesso alla sezione dedicata alla Conferenza Intergovernativa. Dalla colonna di destra si accede alle sezioni dedicate ai media, alle informazioni, ai servizi e ai giovani. Il motore di ricerca offre un ampio ventaglio di possibilità di ricerca, incrociando aree tematiche, eventi, tipologie di documenti e date. Nella sezione *Calendario e Documenti* ci sono inoltre specifici motori di ricerca.

La Presidenza si propone in tre modi. Nella sezione *La Presidenza* sono illustrati i compiti e le funzioni, gli attori principali e il logo. La storia comunitaria è scandita dal 1957 al 2003 nei suoi passaggi principali, con particolare riguardo al ruolo svolto dall'Italia. La sezione *La Presidenza informa* include il Programma e gli obiettivi prioritari, il calendario degli eventi, i documenti e nel *Caleidoscopio* la raccolta di fotografie e video. *La Presidenza e Voi* è dedicata al dialogo con i cittadini.

La partecipazione al dibattito sui temi europei è assicurata dai forum della *Tribuna UE* e dai sondaggi de *Le vostre opinioni*. È inoltre possibile personalizzare la pagina iniziale e ricevere in posta elettronica la Newsletter e gli avvisi di pubblicazione di nuovi documenti e notizie, che si possono anche avere sul cellulare. Infine, *L'esperto risponde* consente di richiedere consulenze su alcune questioni specifiche ad un gruppo di esperti de «Il Sole 24 Ore»: Antonio Vittorio Sorge, commercialista e revisore ufficiale dei conti, specializzato nell'area dello sviluppo economico e dei sostegni agevolativi alle imprese; Benedetto Santacroce, avvocato tributarista in Roma, docente presso l'Università degli Studi di Torino, esperto in materia di fiscalità e Maria Grazia Boccia, titolare dello studio ECO-COMM, specializzato in ricerche e consulenze in diritto comunitario e diritto ambientale.

Nella sezione *I temi* sono presentate le nove aree tematiche in cui il Consiglio dell'Unione esercita la sua azione. Riunioni, notizie, documenti e link sono contestualizzati per ciascun tema. Gli obiettivi della UE e le priorità della Presidenza per ciascuna area tematica sono presentati con schede separate. Le pagine della sezione sono arricchite dalle immagini di quadri di autori italiani del '900, che fanno o hanno fatto parte della collezione di opere d'arte contemporanea al Ministero degli Affari Esteri e sono pubblicati sul catalogo "Artisti italiani del XX secolo alla Farnesina".

La sezione *L'Unione europea* descrive a grandi linee struttura e funzionamento dell'Unione. Gli stati membri, i nuovi paesi aderenti e i paesi candidati sono sinteticamente presentati con dati Eurostat e brevi descrizioni sul paese, la politica estera e l'economia. Di pratica utilità sono i collegamenti alle Istituzioni europee e al glossario, che aiuta a comprendere il significato di ter-

mini e sigle dell'Unione. Una scheda specifica illustra gli uffici di rappresentanza e le strutture dell'Unione nel nostro paese.

La *Sala stampa* è la sezione in cui sono stati resi disponibili un servizio di accreditamento in linea per gli eventi del Semestre, utilizzato da oltre 3.000 giornalisti; la rassegna quotidiana dei principali articoli della stampa nazionale e internazionale, l'agenda aggiornata di ogni settimana, le note di servizio (oltre 160) e i comunicati stampa (oltre 200). Nella stessa area riservata ai media sono state immesse più di 1.250 notizie giornalistiche, le più importanti delle quali raccolte in 23 *Newsletter* settimanali, inviate per e-mail agli utenti.

Sette *forum* e altrettanti *sondaggi* hanno permesso a tutti di esprimere le proprie opinioni su importanti questioni di interesse europeo.

L'aggiornamento del sito, la selezione dei contenuti e la predisposizione dei servizi sono affidati al Comitato di Redazione, istituito presso il Ministero degli Affari Esteri in stretto coordinamento con le varie Amministrazioni e Istituzioni coinvolte nel periodo di Presidenza italiana del Consiglio dell'Unione.

In 180 giorni sono state oltre quattro milioni le pagine visitate, con una media di più di 20 mila pagine al giorno. Significativo il fatto che il 60% dei navigatori si è addentrato nelle pagine in lingua italiana, mentre il 31% ha aperto quelle in inglese e il restante 9% la versione in francese. Nei sei mesi di vita del Portale si sono registrate più di 3.500 persone, che così hanno potuto ricevere ben 220 mila sms sui loro cellulari con le notizie della Presidenza e quasi 700 mila e-mail di avviso di nuove pubblicazioni. I giorni con il maggior numero di accessi sono stati il primo luglio, in occasione dell'apertura del Semestre e il sei ottobre, per il Vertice dei Capi di Stato e di Governo per l'apertura della Conferenza Intergovernativa a Roma.

Il 31 dicembre del 2003 il portale ha interrotto il suo aggiornamento quotidiano a conclusione del Semestre italiano, per passare il testimone al suo corrispettivo irlandese: www.eu2004.ie.

Una provocazione finale

Per concludere è forse opportuno domandarsi se la comunicazione istituzionale *via web* rappresenti veramente una leva strategica per la diffusione dell'*e-democracy*, in un mondo di media non ancora convergenti, dove si affiancano i nuovi ai vecchi, senza significativi processi di cannibalizzazione dei primi sui secondi.

La rete come veicolo di distribuzione di informazione istituzionale ha nel tempo arricchito l'offerta informativa della stampa cartacea e radiotelevisiva, ma raggiunge i suoi obiettivi di riferimento con fatica e si diffonde negli usi e nelle consuetudini – soprattutto degli operatori pubblici – più lentamente.

Da qui un crescente recupero del ruolo proprio della televisione e nel senso dei *live* e degli *streaming video on line* degli eventi politico-istituzionali, dei canali tematici *all news* satellitari o dei tradizionali programmi generalisti, come diffusori degli atti delle istituzioni, nei confronti di audience più ampie e più facilmente raggiungibili, che rappresentano palesi difficoltà di accesso ai nuovi strumenti e alle nuove modalità comunicative.

Dunque maggior aggiornamento professionale, formazione permanente e investimenti in ricerca e sviluppo costituiscono probabilmente le precondizioni necessarie per una più significativa penetrazione del nuovo approccio digitale alla sfera pubblica.