

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI BOLOGNA  
FACOLTA' DI LETTERE E FILOSOFIA

Corso di laurea specialistica in Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica

**Le nuove tecnologie per una Pubblica Amministrazione che cambia.  
Il sito web dell'Azienda USL di Ferrara**

Tesi di laurea in  
Comunicazione pubblicitaria in aziende pubbliche e sociali

Relatore

Prof. Alessandro Rovinetti

Presentata da

Dott.ssa Isabella Masina

Correlatore

Prof. Daniele Donati

Sessione III

A.A. 2009/2010

Introduzione	6
<b>PRIMO CAPITOLO</b>	
<i>Nuove tecnologie per una Pubblica Amministrazione che cambia</i>	
1.1. Dalla Società dell'Informazione alla società della comunicazione: a che punto siamo?	9
1.2. Il Codice dell'Amministrazione Digitale e gli scenari futuri in materia ICT	13
1.3. Come cambia la comunicazione con l'avvento delle nuove tecnologie	22
1.4. PA e multimedialità: siti web, newsletter digitali e canali tematici	25
<b>SECONDO CAPITOLO</b>	
<i>Innovazione in sanità: cosa possono fare le nuove tecnologie per la comunicazione in ambito sanitario. La situazione in Emilia Romagna</i>	
2.1. La comunicazione pubblica in sanità. Aspetti generali, tematiche e strumenti	29
2.2. Il Servizio Sanitario della Regione Emilia Romagna e la comunicazione attraverso le nuove tecnologie	39
2.3. La diffusione delle nuove tecnologie in Emilia Romagna	40
<b>TERZO CAPITOLO</b>	
<i>L'esperienza aziendale del sito web <a href="http://www.ausl.fe.it">www.ausl.fe.it</a> dell'Azienda USL di Ferrara</i>	
3.1. La nascita del sito web dell'Azienda USL di Ferrara. Analisi dei bisogni e del contesto di partenza	50
3.2. Il primo restyling: dal sito istituzionale al sito per il cittadino	56
3.3. Prospettive di sviluppo future: quali scenari di comunicazione si aprono grazie alla multimedialità?	62
Conclusioni	71
Bibliografia	74
Sitografia	77

## ***Introduzione***

***“Get with web 2.0 or become yesterday's person”***

Non mi si accusi di mancanza di creatività se scelgo come incipit a questo studio la frase di Richard Smith citata anche da Silvio Garattini, nella presentazione del volume *Web 2.0 e medicina*<sup>1</sup>, ma come insegnano teorici e professionisti della comunicazione pubblica, l'utilizzo della conoscenza altrui è ricchezza per tutta la società, in particolar modo nella società dell'informazione in cui viviamo e lavoriamo.

L'analisi di seguito presentata può essere considerata sperimentale per almeno due ragioni: nessuno aveva ancora analizzato – neanche in maniera meno approfondita – il sito web dell'Azienda USL di Ferrara, quindi il primo caso di ricostruzione dettagliata e completa del processo che ha portato alla creazione di un sito aziendale e al suo primo restyling; ma, a mio avviso, ancor più interessante l'elevato grado di sperimentality con cui si è dovuto confrontare il gruppo di lavoro aziendale responsabile della creazione del sito intranet-web, ed io stessa in qualità di referente web per l'area della comunicazione.

In quest'ottica, lo studio che avete tra le mani ha, a parer mio, tra i molti limiti, la qualità di aver saputo ricostruire, a partire da un impianto teorico preciso e da uno scenario regionale ben definito, tutte le fasi di un progetto-processo comunicativo rilevante per l'AUSL Ferrara. Riflettere su sé stessi ha senso solo se serve a ridefinire la rotta che si sta percorrendo e, se è vero, come mi hanno insegnato che la comunicazione è continuamente “in progress”, che ha come elemento costitutivo la verifica periodica di aspettative, obiettivi e risultati, allora sono piuttosto convinta che comprendere le modifiche – anche se ancora limitate – che l'applicazione delle nuove tecnologie alla PA ha comportato, significa anche costruire il bagaglio con cui affrontare le sfide, ben più complesse, che il futuro ci riserva.

La diffusione sempre più capillare di Internet nella vita di tutti noi, anche per scopi molto diversi tra loro – lavoro, svago, costruzione di relazioni interpersonali - e l'informatizzazione di molti procedimenti e pratiche amministrative ha imposto la necessità che anche la pubblica amministrazione si confrontasse con le nuove tecnologie, riflettendo su rischi, opportunità e potenzialità che queste sono in grado di esprimere. Lo studio che segue racconta attraverso l'esperienza di un'Azienda Sanitaria uno dei possibili approcci che la PA ha adottato e può adottare nei confronti delle nuove tecnologie. L'analisi si articola in 3 capitoli: il primo dedicato all'utilizzo delle nuove tecnologie alla base del cambiamento della PA; il secondo presenta il grado di innovazione in Emilia-Romagna, con specifico riferimento all'ambito

---

<sup>1</sup> E. Santoro, *Web 2.0 e medicina*, Pensiero Scientifico Editore, Roma 2009.

sanitario; infine, la descrizione dell'esperienza vissuta dall'Azienda USL di Ferrara nella costruzione del sito intranet-web aziendale è il tema trattato nell'ultimo capitolo.

A partire da alcuni cenni sul contesto in cui si sviluppata la comunicazione pubblica, con i riferimenti agli impianti teorici classici della disciplina, il primo capitolo pone in evidenza quali fattori hanno condizionato l'avvento delle nuove tecnologie negli enti pubblici, proponendo una riflessione su cosa sono queste famigerate “nuove tecnologie” ed in che modo il loro utilizzo contribuirà a migliorare il servizio pubblico. In queste pagine vengono anche presentate le connessioni, sempre più forti, che stanno caratterizzando il rapporto tra comunicazione e tecnologie informatiche, non solo per quanto riguarda l'utilizzo di nuovi strumenti informatici nei processi di comunicazione tradizionale, ma anche la creazione, da parte di queste stesse tecnologie di nuovi canali e arene in cui si fa comunicazione, a prescindere dallo scopo con cui queste erano state pensate e realizzate.

Il capitolo successivo vuole fornire gli strumenti d'analisi indispensabili per conoscere il contesto in cui si inserisce l'attività dell'Azienda USL di Ferrara. Viene definito, a livello generale, il significato assunto dalla comunicazione in ambito sanitario. Si definiscono obiettivi, funzioni, soggetti deputati e le direttrici strategiche che governano la comunicazione sanitaria. Per favorire al lettore la comprensione degli interlocutori di riferimento per l'Azienda Sanitaria ferrarese vengono, altresì presentati, dati aggiornati sulla diffusione delle tecnologie moderne, in particolare di Internet, in Emilia-Romagna, con alcune informazioni relative anche al rapporto tra cittadini-utenti e siti della pubblica amministrazione (chi li utilizza, cosa cerca e quando li consulta). La costruzione di questo scenario regionale è fondamentale per comprendere in che modo l'Azienda USL deve pensare ed, in alcuni casi, ripensare la comunicazione pubblica attraverso Internet.

Lo studio si conclude attraverso l'analisi del consueto “case history”: dalla storia del sito [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it), alla presentazione delle dinamiche che hanno portato alla costruzione del nuovo sito Internet aziendale e al restyling del 2007, ad un anno dalla messa on line del sito web.

In questo capitolo vengono anche presentate le prospettive di sviluppo futuro, attraverso la descrizione di quelle attività a breve, medio e lungo periodo che lo staff Internet ha programmato al fine di garantire completezza, efficienza, efficacia e utilità dei contenuti pubblicati sul sito istituzionale dell'Azienda.

Concludo ribadendo il significato che, a parer mio, va attribuito alla studio presentato in questo volume: siamo solo ai primi passi verso l'utilizzo delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione. Si sta schiudendo davanti a noi un mondo nuovo che, chiaramente, non solo non può essere ignorato, ma che anzi richiama la nostra attenzione ed, inevitabilmente, inciderà in maniera decisiva sull'organizzazione della PA ed anche sul lavoro dei dipendenti pubblici. Ben consapevoli delle resistenze che accompagnano tutte le innovazioni – hanno accompagnato l'avvento della comunicazione pubblica ed oggi affiancano la diffusione delle nuove tecnologie – gli operatori della comunicazione devono, per primi, essere consapevoli dell'inevitabilità del cambiamento e, proprio per questo motivo, dimostrarsi per l'ennesima volta flessibili, preparati, facendosi promotori delle nuove opportunità, finora sconosciute, che si possono concretizzare solo attraverso l'utilizzo consapevole di questi nostri strumenti.

Al proposito mi sento in dovere di citare l'affermazione pronunciata da un dirigente un po' di tempo fa: “Voi della comunicazione dovete darvi una calmata, noi non riusciamo a starvi dietro, abbiamo le nostre cose da fare”. Questa la realtà con cui ci confrontiamo: a noi spetta il compito degli anticipatori, noi dobbiamo contrastare la tendenza della PA a chiudersi in sé stessa, a fare “le proprie cose”, per farla divenire amministrazione condivisa, partecipata, amministrazione di tutti.

## ***Bibliografia***

- Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale (a cura di), *Documento di indirizzo sulla comunicazione pubblica in sanità*, maggio 2006.
- AA.VV., *Benchmarking della Società dell'Informazione in Emilia-Romagna*, collana Emilia-Romagna digitale, 2006-2007.
- AA.VV., *La comunicazione della salute. Un manuale*, Raffaele Cortina Editore, Milano 2009.
- AA.VV., *Book '09, ComLab – Comunicazione e tecnologie per l'innovazione 2009*.
- AA.VV., *Situazione e tendenze della comunicazione istituzionale in Italia (2000-2004)*, 2005.
- AA.VV., *La comunicazione della salute. Un manuale*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2009.
- Arcaini Giovanna , “Web 2.0 e le implicazioni per la didattica”, in AA.VV., *Comunicazione Pubblica. Rivista dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale*, n°111/112 del 2009.
- Arena Gregorio (a cura di), *La comunicazione di interesse generale*, Il Mulino, Bologna, 1995.
- Caringella Francesco, *Il nuovo volto della pubblica amministrazione: tra federalismo e semplificazione. Commento organico alle leggi Bassanini (15-3-1997 n. 59, 15-5-1997 n. 127 e 16-6-1998 n. 191), ai decreti delegati attuativi ed alle circolari interpretative*, Edizioni giuridiche Simone, Napoli, 1999.
- Caruso Maria Pia, “E-government: strumento possibile di democrazia”, in AA.VV., *Comunicazione Pubblica. Rivista dell'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale*, n°87 del 2004.
- Centro Nazionale per Informatica nella Pubblica Amministrazione CNIPA , *Linee strategiche volte ad indirizzare le amministrazioni nella predisposizione del piano triennale per l'ICT 2009-2011*.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Amministrazioni in ascolto*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli, 2005.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica , *E-Government e organizzazione delle amministrazioni pubbliche*, Rubbettino, Cosenza, 2006-2007.

- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli, 2004.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Proposte per il cambiamento nelle amministrazioni pubbliche*, Rubbettino, Cosenza, 2002.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Rendere conto ai cittadini*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli, 2004.
- Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica, *Semplificazione e trasparenza*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli, 2005.
- Delai Nadio (a cura di), *La relazionalità come strategia di sviluppo territoriale*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- Faccioli Franca, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carrocci, Roma, 2000.
- Faccioli Franca, Mazza Barbara, *Gli Stati generali della comunicazione pubblica – Bologna 2008*
- Fattori Giuseppe., “Comunicazione protagonista del nuovo Pssr”, in *Il Sole 24 Ore – Sanità*, 15-21 luglio 2008.
- Fioritto Alfredo (a cura di), *Manuale di stile*, Il Mulino, Bologna, 1999.
- Grandi Roberto, *La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi*, Carrocci Editore, Roma, 2007.
- Ingrosso Marco (a cura di), *Comunicare la salute. Scenari, tecniche, progetti per il benessere e la qualità della vita*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Invernizzi Emanuele, *La comunicazione organizzativa nel governo d’impresa*, Giuffrè, Napoli, 1996.
- Lodolo D’Oria V Vittorio (a cura di), *La sponsorizzazione: dagli enti locali alla sanità*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- Lodolo D’Oria Vittorio (a cura di), *Pubblicità, sponsorizzazioni e Cause Related Marketing: tre nuovi strumenti di marketing per Imprese Sanità, Scuola ed Enti Locali*, Il Sole 24 ORE, 2003.
- Lovari A., Masini M. (a cura di), *Comunicazione pubblica 2.0*, Franco Angeli, Milano, 2008
- Mancini Paolo, *Manuale di comunicazione pubblica*, Laterza, Bari, 1996.
- *Marketing sociale e comunicazione per la salute*, Newsletter 54 - maggio 2009.

- Pacifici Giorgio, Pozzi Pieraugusto, Rovinetti Alessandro, (a cura di), in *Bologna città digitale*, Franco Angeli Editore, Milano, 1999.
- Pacifici Giorgio, Pozzi Pieraugusto, Rovinetti Alessandro, Cannata Massimiliano (a cura di), “*eGovernance and Public Communication for an inclusive eSociety*”, Franco Angeli, Milano, 2008
- AUSL di Ferrara (a cura di), *Piano di comunicazione aziendale 2003-2004*.
- Regione Emilia-Romagna (a cura di), *I cittadini e i servizi on line della PA in Emilia-Romagna: aspettative, soddisfazione e livelli di utilizzo. Indagine ottobre-novembre 2008*.
- Regione Emilia – Romagna (a cura di), *Juice 5 – Società dell'informazione in Emilia – Romagna. Sintesi dei dati 2009*.
- Regione Emilia-Romagna (a cura di), *Quaderni di Comunicazione Pubblica : L'URP questo conosciuto. Ricerche e percorsi della comunicazione pubblica in Emilia Romagna*, 2003.
- Regione Emilia-Romagna (a cura di), *Piano Sanitario Regionale 1999-2001, Rapporto tecnico per la definizione di obiettivi e strategie per la salute - La comunicazione con i cittadini per la salute*, dossier 54, 2001.
- Regione Emilia-Romagna (a cura di), *Piano Sociale e Sanitario Regionale 2008-2010*, Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna, n.92, 3 giugno 2008.
- Rolando Stefano, *La comunicazione pubblica*, Il Sole 24Ore Libri, Milano, 1992.
- Rolando Stefano (a cura di), *Teoria e tecniche della comunicazione pubblica. Dallo Stato sovraordinato alla sussidiarietà*, Etas libri, Milano, 2007.
- Rolando Stefano, *Un paese spiegabile*, Etas libri, Milano, 1998.
- Rovinetti Alessandro, *Fare comunicazione pubblica. Normative, tecniche, tecnologie*, *Comunicazione Italiana*, Roma, 2006.
- Rovinetti Alessandro, *La comunicazione on line. Urp e uffici stampa in rete*, Editrice Moderna, 2005
- Santoro Eugenio, *Web 2.0 e medicina*, Pensiero scientifico Editore, Roma 2009.
- Spagnolo Massimiliano, *La comunicazione negli enti locali: commento teorico-pratico alla Legge 7 giugno 2000, n. 150: Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni*, Maggioli, Rimini, 2001.
- Krasna Tiziana, *Informazione e comunicazione della P.A. dopo la legge n. 150/2000*, Istituto poligrafico e Zecca dello Stato, Roma, 2003.

## *Sitografia*

- [Http://www.cnipa.gov.it](http://www.cnipa.gov.it)
- [Http://www.compa.it](http://www.compa.it)
- [Http://www.compubblica.it/.](http://www.compubblica.it/)
- [Http://www.compubblica.it/compubblica/indagini/index.html](http://www.compubblica.it/compubblica/indagini/index.html)
- [Http://www.comunitazione.it](http://www.comunitazione.it)
- [Http://www.francescopira.it/allegati/531-Monitoraggio\\_siti\\_Istituzionali\\_2008.pdf](http://www.francescopira.it/allegati/531-Monitoraggio_siti_Istituzionali_2008.pdf)
- [Http://www.francescopira.it/allegati/789-Monitoraggio\\_siti\\_Istituzionali\\_2009.pdf](http://www.francescopira.it/allegati/789-Monitoraggio_siti_Istituzionali_2009.pdf)
- [Http://www.innovazionepa.gov.it/home.htm](http://www.innovazionepa.gov.it/home.htm)
- [Http://www.irispiemonte.it](http://www.irispiemonte.it)
- [Http://www.legge150.it](http://www.legge150.it)
- [Http://www.letscreen.org](http://www.letscreen.org)
- [Http://noemalab.org/sections/ideas/ideas\\_4.html](http://noemalab.org/sections/ideas/ideas_4.html)
- [Http://noemalab.org/sections/ideas/ideas\\_articles/democrazia.html](http://noemalab.org/sections/ideas/ideas_articles/democrazia.html)
- [Http://www.noemalab.org/sections/ideas\\_survey.php?IDSurvey=25](http://www.noemalab.org/sections/ideas_survey.php?IDSurvey=25)
- [Http://www.regionedigitale.net](http://www.regionedigitale.net)
- [Http://www.regionedigitale.net/osservando/](http://www.regionedigitale.net/osservando/)
- [Http://www.regione.emilia-romagna.it/affari\\_ist/federalismo/numeri.htm](http://www.regione.emilia-romagna.it/affari_ist/federalismo/numeri.htm)
- [Http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/operatori/indagini/indagini.htm](http://www.regione.emilia-romagna.it/urp/operatori/indagini/indagini.htm)
- [Http://www.regione.emilia-romagna.it/statistica/](http://www.regione.emilia-romagna.it/statistica/)
- [Http://www.scommettichesmetti.it](http://www.scommettichesmetti.it)
- [Http://www.telepa.it](http://www.telepa.it)
- [Http://www.ospfe.it](http://www.ospfe.it)
- [Http://www.provincia.fe.it](http://www.provincia.fe.it)