

DELIBERAZIONE N. 163 DEL 03.08.2012

OGGETTO: Integrazione sito con Social Network.

Il Presidente relaziona sull'argomento riferendo che l'evoluzione che caratterizza l'attuale scenario dell'informazione e dell'interazione via Web sta profondamente modificando l'approccio del settore pubblico alla rete. Con lo sviluppo delle reti sociali il Web è diventato soprattutto un luogo nel quale si svolgono conversazioni, si dialoga, si creano nuove opportunità di relazione tra le persone.

Lo stesso rapporto tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino-utente sta vivendo una fase di profondo mutamento: i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni. Sempre più spesso i cittadini e le imprese cercano sul Web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore all'interno di spazi pensati per una comunicazione "a due vie".

In questo scenario, gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la PA, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione degli utenti.

Il Presidente al riguardo rammenta che, pur non esistendo alcun obbligo normativo per la Pubblica Amministrazione a essere presente con un proprio presidio istituzionale su uno o più siti sociali e che questi strumenti integrano e non sostituiscono i tradizionali canali di comunicazione attraverso i quali l'amministrazione rende disponibili le informazioni e i propri servizi al cittadino, nel momento in cui una Pubblica Amministrazione decide di essere presente negli spazi del Web sociale, deve essere consapevole che sta passando da un modello di comunicazione "verso" il cittadino a uno "con" il cittadino e che tale cambiamento comporta la conoscenza non solo di un particolare strumento, ma anche di diverse dinamiche relazionali. Attraverso una presenza consapevole e pianificata nei siti del Web sociale, l'Ente camerale può iniziare un nuovo percorso di avvicinamento e di apertura all'utenza in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi di collaborazione, stimolando la partecipazione e la cittadinanza attiva.

Il Presidente, pertanto, invita l'Organo collegiale ad esprimersi in merito.

LA GIUNTA

- Sentita la relazione del Presidente;
- Considerato che il sito o il portale pubblico sono strumenti necessari, ma non più sufficienti se davvero si vuole raggiungere la propria utenza e che per farlo, è necessario conoscere e presidiare i luoghi ove essa è ormai abituata a muoversi, ossia i siti di *social networking*;

- Ritenuto che gli Enti pubblici hanno il dovere non soltanto di mettere a disposizione del cittadino le informazioni nel momento in cui esso le richiede ma anche di informarlo su determinati temi nei tempi e nei modi opportuni e che, oggi, è necessario presidiare le piazze digitali con gli strumenti adeguati;
- Considerato che le attuali tecnologie rendono possibile non soltanto un processo informativo monodirezionale dalla PA verso il cittadino attraverso siti efficienti e strutturati ma, anche, una reale attività di ascolto da parte della PA delle istanze che provengono dai cittadini, trasformandoli in attori con i quali interagire attivamente e da coinvolgere a più livelli nella vita e nelle scelte della PA;
- Verificato che essere presenti e attivi nei siti di *social networking* è per la PA una scelta, ma che lo sviluppo di una presenza attiva un tali siti da una parte consente al cittadino di ricevere un servizio complessivamente migliore, dall'altra permette alla PA di innalzare il rapporto di efficienza/efficacia delle prestazioni erogate,
- Considerato che tali strumenti non devono andare a sostituire i normali canali di comunicazione istituzionali, ma hanno lo scopo di integrarli permettendo all'Amministrazione di raggiungere l'utenza nei luoghi virtuali che è ormai abituata a frequentare e che un monitoraggio strutturato delle attività dell'utenza dei principali siti di *social networking* consente di comprendere le istanze dei cittadini e il loro punto di vista sulle tematiche delle quali l'Ente si occupa;
- Rilevata, pertanto, l'opportunità di migliorare il sito Internet della Camera di Commercio di Bari e istituire i profili sui Social Network più utilizzati con la finalità di valorizzare la relazione tra l'Ente e il tessuto sociale locale, con particolare riguardo all'ecosistema imprenditoriale della provincia di Bari;
- Ritenuto, quindi, necessario predisporre tutti gli adempimenti consequenziali per la realizzazione dell'integrazione del sito camerale con Social Network;
- Rilevato che l'intervento di che trattasi insiste sul centro di costo A001 "Staff-Funz. Ist. A" n. conto 33001 "Iniziativa di promozione e informazione economica", assegnato al Segretario Generale f.f. che ne attesta la disponibilità;
- A voti unanimi espressi ai sensi di legge

D E L I B E R A

per le motivazioni espresse in narrativa che qui si intendono integralmente riportate di attivare le procedure necessarie per la realizzazione dell'integrazione del sito camerale con "Social Network", mettendo a disposizione la somma complessiva di € 17.000,00.

IL SEGRETARIO GENERALE F.F.
(Dott. Raffaele VASTANO)

IL PRESIDENTE
(Dott. Alessandro AMBROSI)