

**Abstract della Tesi di Laurea Magistrale in Comunicazione integrata per le organizzazioni e le imprese. “Amministrazione provinciale ed innovazione. Aspetti organizzativi nell’uso dei *New Media*. Le province di Udine e Vicenza”. Dott.ssa Anna Tessari**

Il lavoro di ricerca svolto è per argomento trattato di profonda attualità. Il panorama contemporaneo è caratterizzato dal proliferare di sempre nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione, le quali spingono verso una ridefinizione del rapporto con lo *Stakeholder* aziendale nell’ottica dell’*Accountability*; tematiche che non possono tuttavia prescindere nell’ambito di interesse, ovvero quello della Pubblica Amministrazione, dalle richieste dell’Agenda digitale italiana di recente adozione, la quale mira al raggiungimento di obiettivi di trasparenza, efficienza, semplificazione.

I nuovi media assumono un ruolo piuttosto determinante nella costruzione di una relazione personalizzata con il cittadino/*Stakeholder*, facendo tuttavia attenzione alla coerenza complessiva della comunicazione così detta “integrata”, arrivando quindi a coinvolgere e rendendo necessaria la collaborazione ed in alcuni casi trasformazione/adattamento dell’organizzazione nel suo assetto istituzionale, inteso come struttura organizzativa, sistema dei ruoli, sistemi operativi, ovvero modalità di funzionamento dell’organizzazione.

Obiettivo guida del lavoro è l’indagine su come avvenga l’integrazione tra vecchi e nuovi media dal punto di vista organizzativo nella PA ed in che modo i responsabili dei progetti di innovazione affrontino la sfida che la tecnologia impone, seguendo come metodologia di ricerca il *Case Study* qualitativo, di natura esplorativa, il quale ha portato alla stesura di un protocollo di ricerca che pianifica il confronto tra due casi particolarmente significativi: la provincia di Udine e quella di Vicenza.

Consapevoli che numericamente i casi presentati non possono tendere ad un’universalizzazione dei risultati ottenuti, essi offrono altresì interessanti spunti di riflessione. In entrambi i casi è stata creata un’unità che si fa carico della pianificazione e del controllo dei nuovi media, le differenze principali si sottolineano sulla configurazione di quest’ultima a livello di organigramma: nel caso della provincia di Udine l’ufficio redazione web è annoverato tra le UU.OO. che si occupano di comunicazione, l’amministrazione provinciale di Vicenza ha creato invece una struttura innovazione che taglia trasversalmente l’organizzazione, evitando che la comunicazione multimediale rimanga subordinata alle logiche comunicative tradizionali e riconoscendo la portata culturale del cambiamento organizzativo in atto.

Nonostante le richieste da parte del legislatore, si riconosce tuttavia una mancanza di codificazione di processi e sistemi operativi, nonché della pianificazione puntuale della comunicazione integrata degli enti provinciali, confermando che l’introduzione di qualsiasi tipo di innovazione a livello organizzativo non può essere improvvisata e necessita di una volontà forte da parte degli organi di governo e di un contemporaneo procedere per tentativi, come si sta cercando di fare nella provincia di Udine, per permettere l’adattamento e l’avanzare del contesto culturale di riferimento.

La strada è lunga, ma la direzione è giusta. La Pubblica Amministrazione trova la sua ragione di esistere nella cittadinanza: *Web 2.0*, *Social Media* svolgono un ruolo importante nell’intercettare bisogni inespresi e necessità, grazie alla creazione di un dialogo reale, diretto, trasparente, spingendo verso un progresso che partendo dall’alto porti ad una ristrutturazione organizzativa significativa.