

TSAP

TRIBUNALE SUPERIORE
delle **ACQUE PUBBLICHE**

Piano Comunicazione del TSAP

2021.1

Di seguito alcune osservazioni basate sulla mia esperienza di webmaster, blogger e comunicatore social. Esse hanno ad oggetto architettura e trasporto della comunicazione, e non toccano il tema dei contenuti.

1. Comunicazione Esterna

1.1. Il sito

1.1.1. Problemi aperti:

- 1) Necessità di cambiare il layout secondo un modello più moderno e uniformato ai canoni ministeriali nonché alle direttive in materia di comunicazione pubblica del Ministero della Giustizia

Il CSS o foglio di stile a cascata è un codice che stabilisce l'aspetto uniforme del sito. Ogni pagina è creata sul momento attingendo al database dei contenuti, a differenza dei vecchi siti in cui le pagine venivano costruite di volta in volta. Il vantaggio è che è possibile operare un restyling estetico del sito, semplicemente comprando un altro CSS dai molti *templates* in vendita su Internet. Cambiarlo non è prioritario, comunque l'attuale ha 4 anni.

Caratteristiche raccomandabili in un nuovo template:

- top fixed navigation bar
 - menù a scomparsa
 - crossplatform
 - mobile- e tablet- friendly.
- 2) il sito dovrebbe essere in grado di produrre un backup del database e storarlo su uno spazio, generalmente una casella di posta elettronica.
 - 3) L'attuale pannello di controllo è di difficile gestione, non permette la creazione di nuove pagine.
 - 4) Non esiste personale con una esperienza diretta in comunicazione pubblica, nè specialmente formato per la gestione del sito

1.1.2. Layout:

- a) Il nuovo sito¹ - rifuggendo il mero esercizio di visibilità - dovrà essere un servizio all'utenza e alla stessa struttura, presentando informazioni affidabili ed aggiornate che possano evitare contatti con le cancellerie che le distraggano dai compiti di istituto.

Principio fondamentale è che i contenuti devono essere accessibili col minimo sforzo.

¹ È previsto il rilascio della piattaforma Entando già visibile sul sito <https://www.tribunale.marsala.giustizia.it/>

L'attuale struttura del menù è confusa

Si ha una prima fascia contenente i seguenti menù:

IL TRIBUNALE

Con i seguenti sottomenù:

- Composizione
- Il Presidente
- Il Presidente supplente
- I Consiglieri di Cassazione
- I Consiglieri di Stato
- Competenze
- Documenti storici
- Il Palazzo di Giustizia
- Dove siamo

GIURISPRUDENZA

Col sottomenù :

- Documentazione

CALENDARIO UDIENZE

MODULISTICA

COMUNICAZIONI

Con il sottomenù

- Comunicazioni all'utenza

Si propone una nuova distribuzione dei contenuti basata sullo schema risposta a domanda, e una chiara distinzione concettuale dei contenuti.

Questo comporta un esercizio di empatia con l'utenza, cioè mettersi dal punto di vista del pubblico e immaginare i suoi bisogni informativi più immediati.

Pertanto, è da ritenere che abbiano una importanza prioritaria

- 1) Calendari d'udienza
- 2) Comunicazioni all'utenza (da mettere in homepage)
- 3) Contatti e altre informazioni direzionali
- 4) Modulistica

Mentre possono essere utili indicazioni di trasparenza, sulla composizione del collegio e la struttura del personale

- Chi siamo? tutte le notizie relative al TSAP, composizione, calendario, servizi al pubblico)

- Cosa facciamo? Sezione informative / didattica, volta a chiarire i compiti del TSAP

Infine, link alla giurisprudenza possono essere un servizio utile, ma ne va verificata la sostenibilità sulla struttura che cura il sito, eventualmente verificando la possibilità di introdurre automatismi (feed)

1.2. Comunicazione social

1.2.1. Canali di comunicazione 12m (One to Many).

Occorre raggiungere il maggior numero di persone tenendo conto che le comunicazioni – specie su dispositivi mobili – sono molto invasive. La comunicazione è tanto più efficace quanto meno disturbo arreca, e lascia la scelta al ricevente di quando e come riceverla. Chat e e-groups mettono in circolo una mole di comunicazione spesso non necessaria e che ^{a)} crea un ‘rumore’ che oscura la comunicazione iniziale (es: notizia di un convegno, e mail di risposta di ringraziamento che arriva a tutti), e ^{b)} induce fenomeni di opt-out. Dunque, sono necessari canali di comunicazione **unilaterale** per il recapito di messaggi alla comunità di persone interessate alla ns azione.

Dunque occorrono:

- una **mailing list** con opt-in, opt-out (*unsubscribe*) e opt cambio mail, con caratteristiche crossplatform².
- Un canale **Telegram**, in modalità broadcast

Telegram consente di creare canali cui le persone possono iscriversi (a differenza di whatsapp dove gli appartenenti a un gruppo vengono aggiunti dall’amministratore) https://telegram.org/faq_channels/it. I vantaggi rispetto a Whatsapp sono i seguenti: <http://www.navigaweb.net/2015/12/cosa-fa-telegram-piu-di-whatsapp.html> . In più ha anche una applicazione pc.

1.2.2. Twitter

Unico tribunale d’Italia, il TSAP ha dall’epoca del convegno del centenario, un canale Twitter @tribsupacque

1.2.3. Connessione tra sito e social

Il sito può essere settato in modo da dare un immediato annuncio via Twitter di ogni pubblicazione. Quindi ogni nuovo post verrebbe annunciato automaticamente da Twitter.

² Mail Up è il sistema usato da Forum PA <http://www.mailup.it> o <http://mailchimp.com/>

Sito



Twitter

2. Comunicazione interna

Non meno importante della comunicazione esterna è la comunicazione interna al palazzo e al singolo ufficio

2.1. Intranet

Esiste all'interno del palazzo un sito Intranet

<http://portale.cassazione.sic/>

Visibile solo dall'interno e solo da piattaforma Internet Explorer.

Se ne propone una revisione e un arricchimento in modo che sia un portale dei servizi di tutto il palazzo (anche banca, caffetteria etc...).

2.2. Win Pop-Up

Nel corso dell'ultima esercitazione antincendio, il dirigente ha proposto alla Commissione di Manutenzione di implementare un servizio di allarme tramite rete LAN, che manifesti un annuncio di sicurezza su tutti i computer collegati alla rete, eventualmente bloccandoli sino a cessate esigenze.

Un win pop up per le comunicazioni all'interno dell'ufficio potrebbe essere implementato dal CED con relativa facilità.

2.3. Il gruppo WhatsApp "TSAP Smart Workers"

In occasione del recente lockdown, il dirigente ha creato, come prima misura di smart working un gruppo whatsapp per le comunicazioni urgenti all'ufficio. Il gruppo ha avuto molto effetto nel diffondere la condivisione delle informazioni e quindi rafforzare lo spirito di gruppo nel momento del pericolo.

2.4. Segnaletica

Questione già discussa all'interno della Commissione di Manutenzione, è necessaria una nuova segnaletica all'interno del Palazzo, la cui natura labirintica disorienta il visitatore.

Si suggerisce di attribuire un colore ad ogni ufficio giudiziario, ed uno ai servizi generali, distinguendo tra aule ed uffici.