

L'ERA DELLA COMUNICAZIONE DIGITALE (Estratto da "*La gestione della crisi nel rapporto con i media*" di Chiara Macchetta)

Le nuove tecnologie che, per ampiezza di diffusione e innovazione, hanno preso piede nella comunicazione all'esterno e all'interno non solo delle imprese private, ma anche delle istituzioni pubbliche sono Internet, E-mail, Computer Conferencing, Business Television, Data Base on line e Videoconferenze. Tutti questi media sono utilizzabili nelle situazioni di crisi.

2.1 Internet

Attraverso internet gli Enti usufruiscono di spazi web per farsi conoscere e per creare possibilità di incontri con i "navigatori" della rete.

Nella fase di emergenza si può utilizzare una pagina del sito dell'Istituzione in oggetto, sia per trasmettere informazioni che per interagire con l'utente, creando ad esempio un'apposita casella di posta elettronica in cui il cittadino può richiedere suggerimenti o ulteriori chiarimenti.

I vantaggi di questo tipo di comunicazione possono essere tradotti nel seguente schema:

- trasparenza
- interfaccia semplice e versatile
- informazione in tempo reale
- possibilità di creare un canale diretto con gli stakeholders interessati
- valorizzazione dell'immagine dell'Ente

Naturalmente l'Istituzione deve occuparsi della formazione del personale che dovrà materialmente gestire il sito internet, fornendo un'adeguata preparazione sia dal punto

di vista informatico che dal punto di vista della gestione vera e propria della crisi, in modo da saper fornire a chi lo richiede le maggiori informazioni nel modo più corretto possibile. Attraverso il sito internet è anche possibile realizzare una *customer satisfaction* relativa alla gestione dell'emergenza.

2.2 Posta elettronica o electronic mail

La posta elettronica ha visto negli ultimi anni incrementare notevolmente il numero dei suoi fruitori. Spesso infatti la si utilizza anche all'interno della stessa struttura per lo scambio di informazioni sia a livello gerarchico orizzontale che a livello gerarchico verticale.

L'E-mail può anche essere un ottimo mezzo per comunicare una situazione di crisi all'esterno, in quanto gli utenti privati di questo servizio sono ormai moltissimi. Tuttavia questo tipo di comunicazione, nonostante la sua capacità di raggiungere, come internet, i cittadini in tempo reale, ha lo svantaggio di utilizzare spesso un linguaggio troppo succinto e informale. Non è quindi adatto, a oggi, a sostituire tutti gli altri tipi di corrispondenza.

2.3 Business Television

E' una rete protetta che utilizza un canale di proprietà di un Ente per la trasmissione in diretta via satellite alle sedi periferiche.

Dal punto di vista della qualità audio e video, questa tecnologia è molto avanzata. Inoltre il segnale può essere criptato e di conseguenza l'utente può essere selezionato.

Il livello di interazione con gli utenti che la Business Television offre è invece piuttosto basso, in quanto la comunicazione video è a senso unico, e le sedi periferiche non possono né comunicare tra loro, né utilizzare questa tecnologia per trasmettere informazioni all'emittente, dovendo a questo scopo utilizzare altri mezzi.

Per le sue caratteristiche la tecnologia in esame è adatta a grandi numeri di utenti dislocati in sedi diverse anche su un territorio molto vasto.

La sua criticità è rappresentata dall'elevato costo, per cui il mezzo di comunicazione in questione è consigliabile solo se il numero delle sedi remote è notevole e se la quantità e la frequenza delle informazioni da trasmettere consentono di ammortizzare tali costi.

2.4 Data Base on line

Sono sistemi che immagazzinano informazioni e le organizzano in modo da rendere la ricerca e l'accesso efficaci, semplici e tempestivi.

La possibilità di averli *on line* consente l'accesso in tempo reale a una vastissima quantità di informazioni. In questo modo, anche nella comunicazione di crisi, è possibile per l'utente ricercare qualsiasi tipo di dato utile e di notizia interessante, dall'inizio della crisi alla sua fase finale.

2.5 Video conferenza

La video conferenza, a differenza della Business television che utilizza il segnale satellitare, si avvale di linee ISDN, e consente l'interattività tra due o più sedi dell'organo istituzionale.

Rispetto alla già citata Business television, la videoconferenza ha appunto il vantaggio di garantire uno scambio di informazioni bilaterale. La criticità è invece rappresentata dalla qualità del segnale, che non sempre, nonostante i grossissimi passi avanti fatti negli ultimi anni, non sempre ha una qualità elevata.