

# AMMINISTRAZIONE DIGITALE: TERMINOLOGIA E PERCEZIONE DELL'INNOVAZIONE

Ass.I.Term 2016  
Rende 14-16 aprile

Susie CARUSO, Antonietta FOLINO, Maria MIRABELLI

# Contenuti

---

- Contesto e obiettivi
- Obiettivo Terminologico
  - ▣ Stato dell'arte
  - ▣ Metodologia
- Obiettivo sociologico
  - ▣ Stato dell'arte
  - ▣ Metodologia
- Conclusioni e lavori futuri

# Contesto e Obiettivi

- Processo di digitalizzazione della PA (D.Lgs n.82 del 2005, CAD e nei decreti attuativi)
  - ▣ Introduzione di significative novità in tutte le sfere della vita sociale
    - Nuovi termini o risemantizzazione di elementi lessicali esistenti
- Effetti della trasformazione della PA su cittadini
  - ▣ Processo di adattamento
    - Vantaggi (risparmio di tempo) e difficoltà (alfabetizzazione informatica)
- Uso della terminologia per mezzo della quale vengono veicolati concetti che identificano modalità e strumenti attraverso i quali PA e cittadini dialogano
- Comunicazione non ambigua e che il lessico specialistico impiegato nella predisposizione dei documenti legislativi da parte degli esperti che operano nell'ambito della PA entri a far parte del linguaggio comune mantenendo per ciascun termine – seppur con un livello di complessità inferiore – il medesimo significato

# Contesto e Obiettivi

- Obiettivo terminologico
  - ▣ Verificare, attraverso un'analisi basata su corpora, se e come la terminologia in uso nelle leggi viene impiegata e diffusa nella comunicazione giornalistica
  
- Obiettivo sociologico
  - ▣ Analizzare, attraverso la somministrazione di un questionario, come l'innovazione viene percepita dagli utenti

# Obiettivo Terminologico

## Stato dell'arte

### Confronto tra corpora

Identificazione di termini specialistici attraverso la comparazione con corpora di riferimento

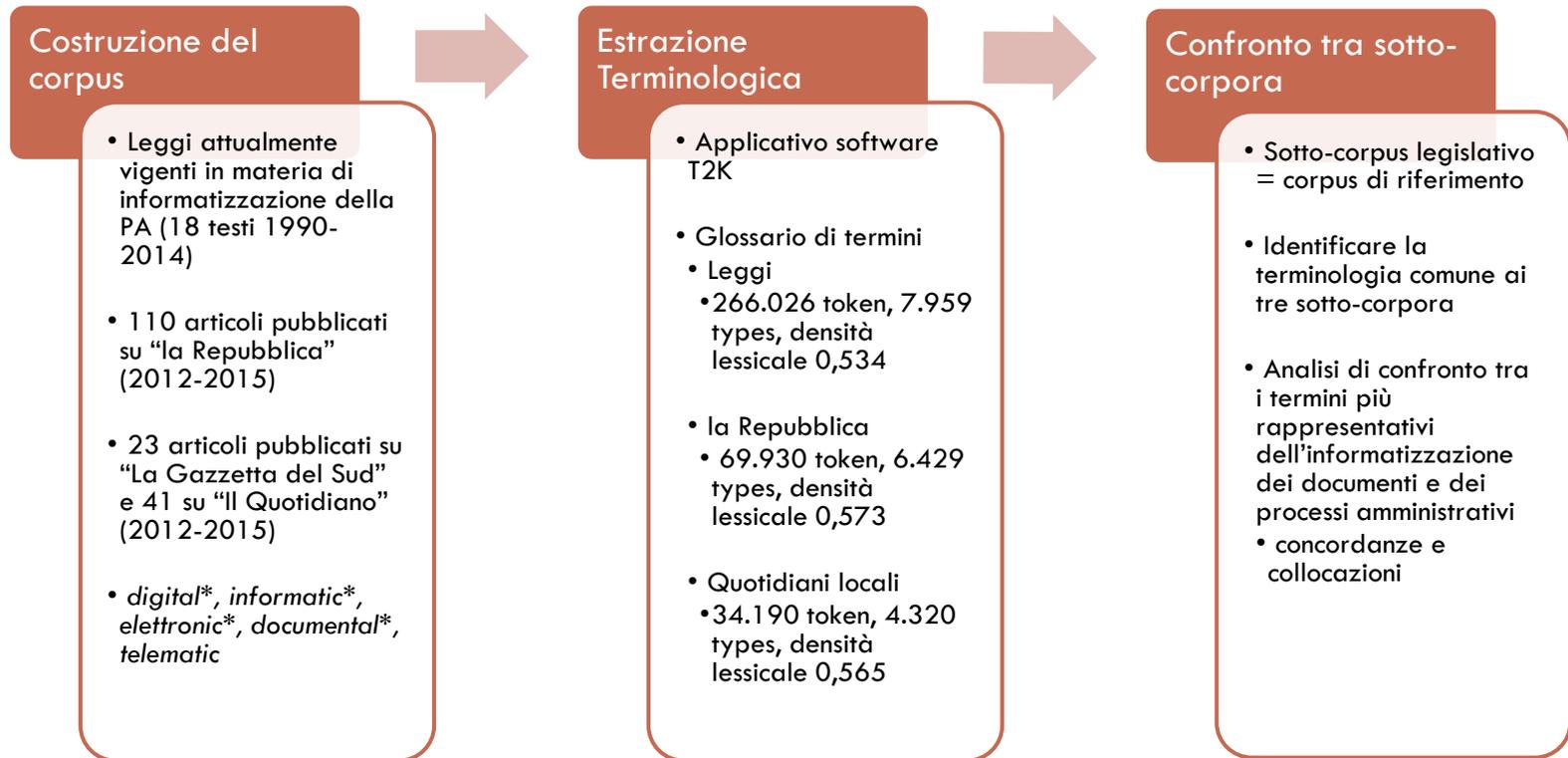
Estrazione di termini con diversi gradi di specializzazione a partire da corpora costituiti da differenti tipologie testuali al fine di costruire vocabolari controllati

Analisi del discorso basato sullo studio di scelte lessicali e concordanze in corpora eterogenei in termini di generi testuali

Studi terminografici focalizzati sugli aspetti comunicativi della terminologia al fine di costruire strumenti linguistici orientati ai cittadini.

# Obiettivo terminologico

## Metodologia



# Corrispondenze concettuali - esatte



# Corrispondenze concettuali-varianti lessicali

## Corrispondenze esatte

ISO 25964-2:2013

Information and documentation -  
Thesauri and interoperability with  
other vocabularies - Part 2:  
Interoperability with other  
vocabularies

*carta d'identità digitale* [Quotidiani] **EQ** *carta  
d'identità elettronica* [Leggi]

*documento di identità digitale* [Quotidiani] **EQ**  
*documento di identità elettronica* [Leggi]

*fatturazione digitale* [Quotidiani] **EQ**  
*fatturazione elettronica* [Leggi]

*smaterializzazione* [Quotidiani] **EQ**  
*dematerializzazione* [Leggi]

# Corrispondenze concettuali - sinonimi

## Corrispondenze esatte

*anagrafe digitale unica/anagrafe unica nazionale/anagrafe unificata* [Quotidiani] **EQ** *anagrafe nazionale della popolazione residente* [Leggi]

*casa digitale* [Quotidiani] **EQ** *domicilio digitale* [Leggi]

*nuvola informatica/digitale* [Quotidiani] **EQ** *cloud computing* [Leggi]

*addio al cartaceo* [Quotidiani] **EQ** *riduzione degli adempimenti cartacei* [Leggi]

*spread digitale* [Quotidiani] **EQ** *divario digitale* [Leggi]

# Corrispondenze concettuali

---

Equivalenza  
parziale/  
inesatta

*Fornitore di SPID [Quotidiani] ~EQ gestore  
dell'identità digitale/gestore di identità SPID  
[Leggi]*

---

*Pagamento in rete [Quotidiani] ~EQ  
pagamento elettronico [Leggi]*

---

*Analfabetismo digitale/analfabetismo  
informatico [Quotidiani] ~EQ alfabetizzazione  
digitale [Leggi]*

---

# Corrispondenze concettuali

---

Corrispondenza gerarchica

*documento informatico* [Quotidiani] **NM**  
*documento amministrativo informatico*  
[Leggi]

---

*sistema di autenticazione* [Quotidiani] **NM**  
*sistema di autenticazione tramite SPID*

---

Corrispondenza associativa

*digitalizzazione dei processi amministrativi*  
[Quotidiani] **RM** *digitalizzazione della pubblica amministrazione* [Leggi]

---

# Assenza di Corrispondenza

## Sotto-corpus legislativo

- Strettamente legati alle attività della PA - *pacchetto di archiviazione, segnatura di protocollo, manuale di conservazione*
- Elevato grado di tecnicismo - *metadati, funzione crittografica di hash, chiavi asimmetriche*
- Figure professionali - *certificatore (accreditato), responsabile della gestione documentale*
- Tipologie e caratteristiche del documento - *aggregazione documentale informatica, duplicato informatico*

# Collocazioni e concordanze

la **Firma Elettronica Avanzata**, o **Firma Grafometrica**. «È lo strumento grazie al quale la firma che ogni utente appone sullo schermo di un apposito tablet diventa la sua firma a tutti gli effetti e può essere utilizzata per validare documenti digitali [“la Repubblica”, 17 giugno 2013];

Nasce **Spid**, l'**identità digitale** per accedere ai servizi pubblici. [...]. Dall'anagrafe ai farmaci arriva la **password unica** per parlare con lo Stato. Cos'è? E' una **chiave unica di accesso** a tutti i servizi pubblici [...] [“la Repubblica”, 26 novembre 2015]

[...] dovranno essere pronte le procedure per il rilascio del **Pin unico**, che nella versione ufficiale si chiamerà **Spid**, ovvero **sistema pubblico per l'identità digitale**. [“La Gazzetta del Sud”, 19 dicembre 2014]

Arriva la **super password universale** per usare i servizi pubblici via internet. [...] Si chiama "**Spid**" (**Sistema pubblico dell'identità digitale**) e, anche se il premier Matteo Renzi ne parla già da aprile 2014, ora ci siamo davvero. [“la Repubblica”, 19 novembre 2015]

# Obiettivo Sociologico

## Stato dell'arte

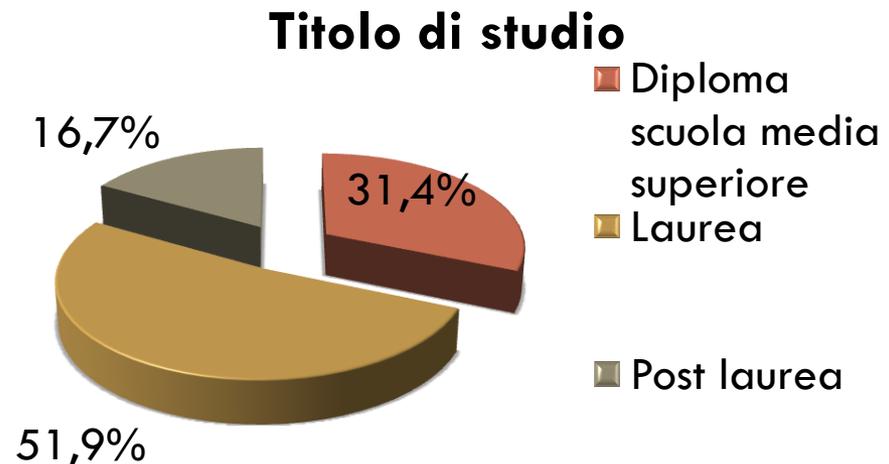
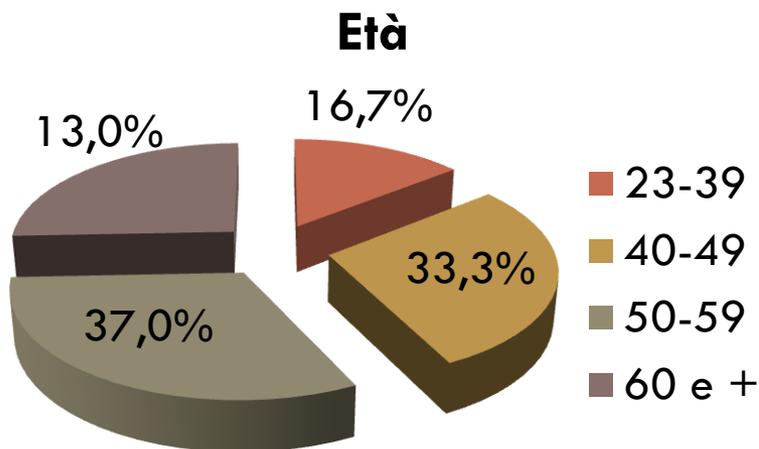
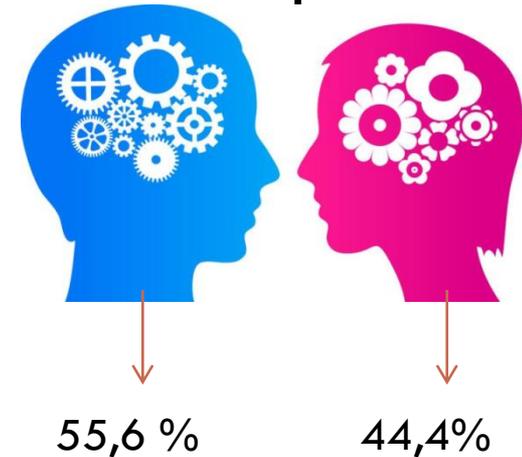
---

- Cambiamenti organizzativi nel governo delle PA
  - ▣ Innovazione
  - ▣ Efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa

# Obiettivo Sociologico

## Metodologia

- Somministrazione di un questionario ad un campione di impiegati dell'Unical



La digitalizzazione peggiora o migliora lo svolgimento della vita quotidiana di cittadini e imprese?

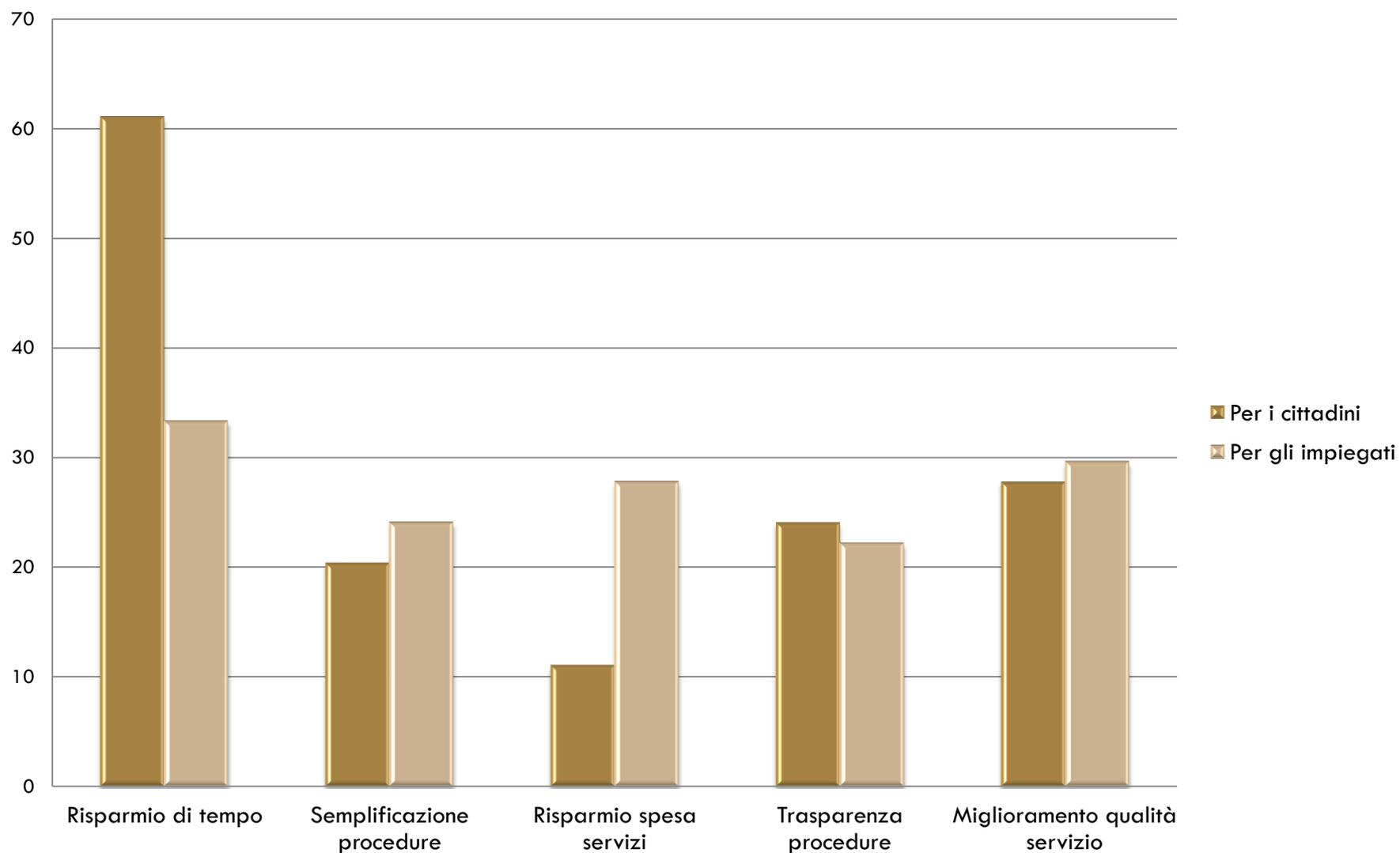
Digitalizzazione PA

loading..

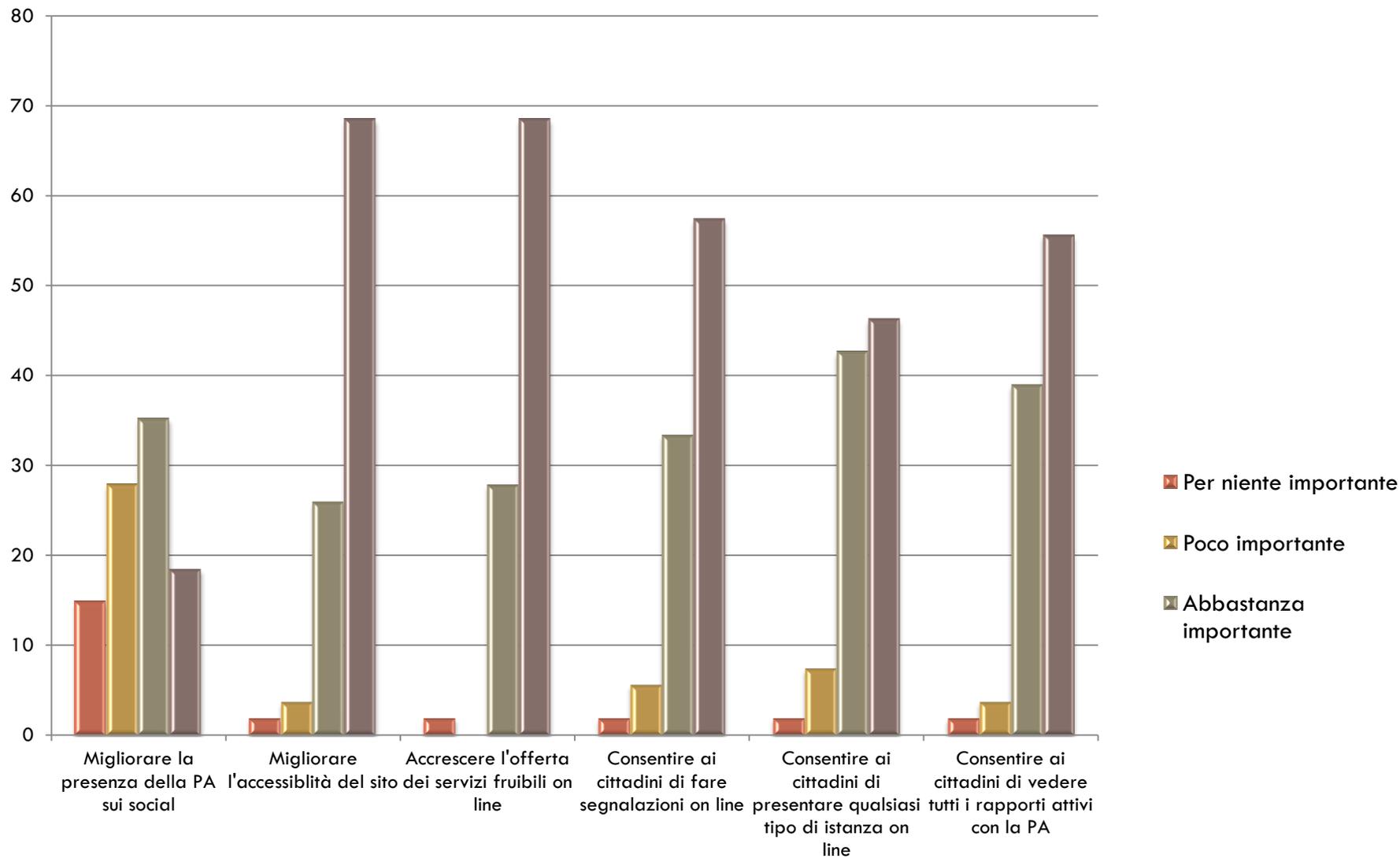
83,3%



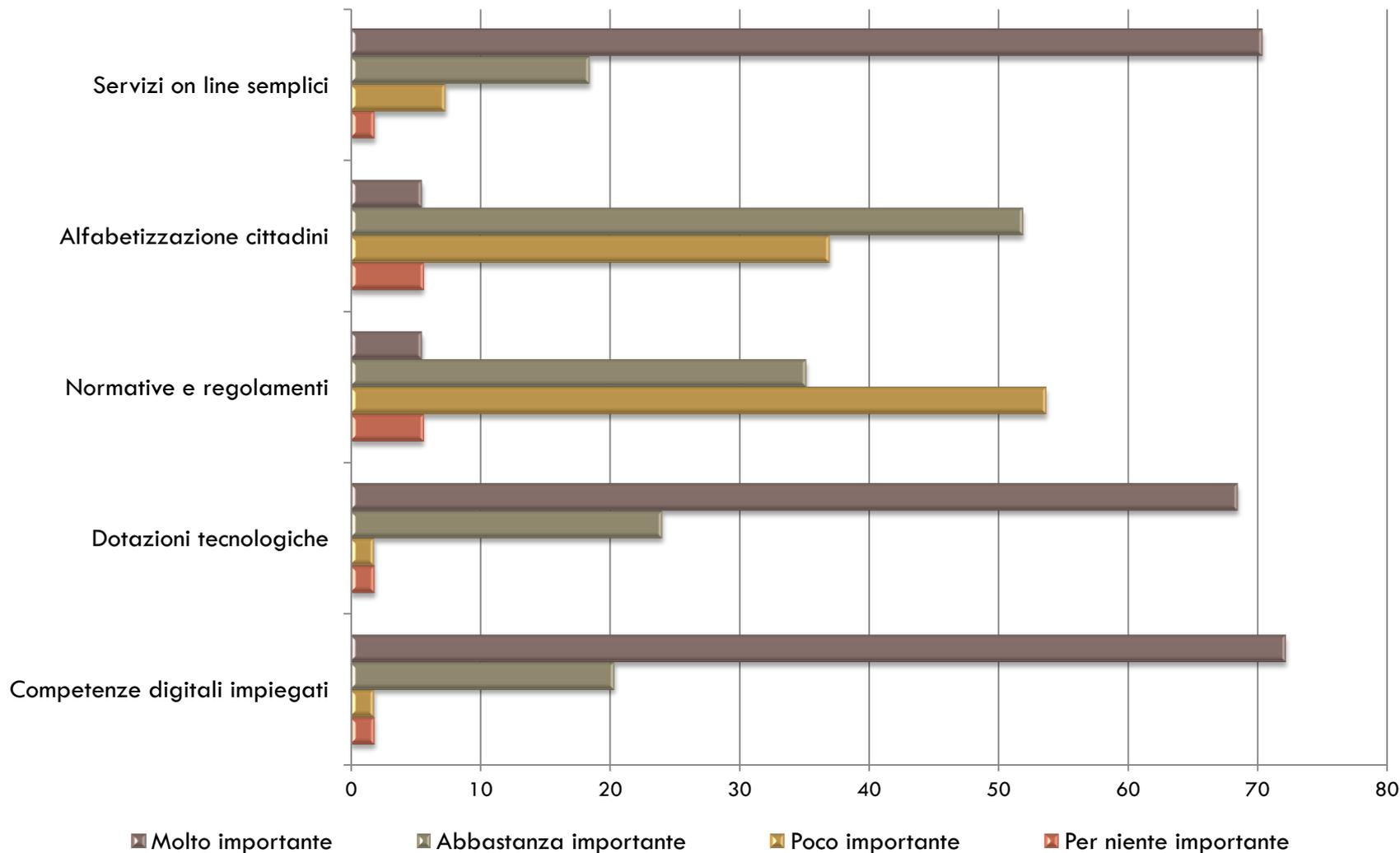
# Quali sono i vantaggi derivanti dall'informatizzazione dei servizi della PA?



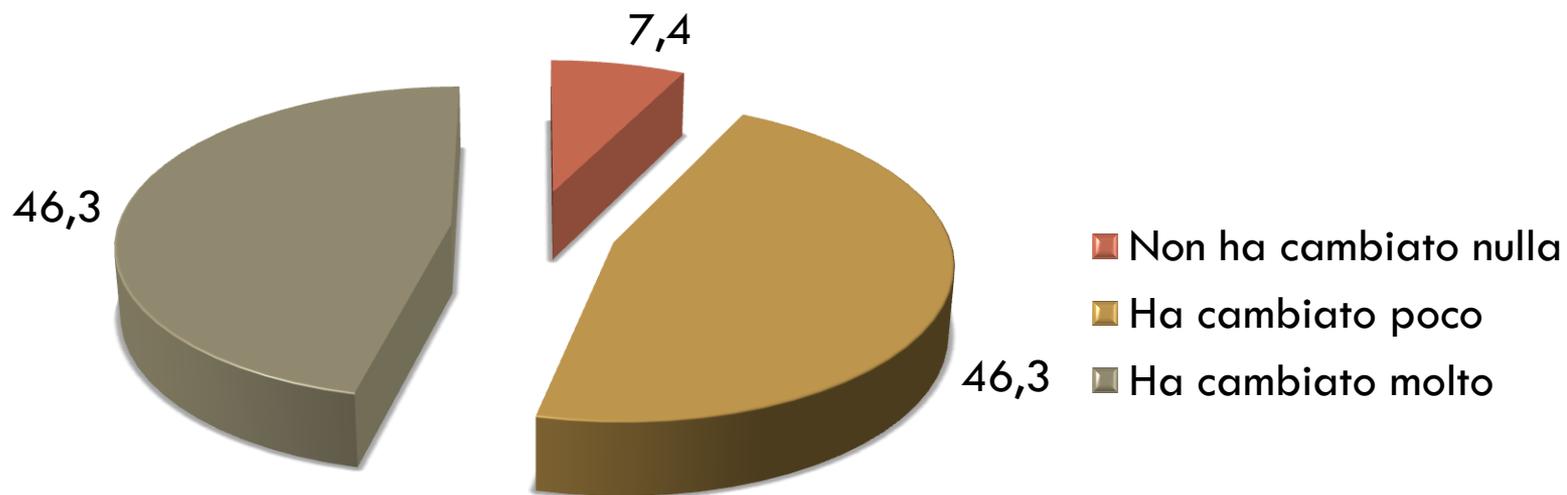
# Quali iniziative ritiene utili per migliorare il rapporto tra la PA e i cittadini?



# Qual è l'importanza dei seguenti fattori per attuare il *digital first*?



# La digitalizzazione della PA ha cambiato il suo modo di lavorare?



43,3%



52,2%

# Conoscenza dei termini sotto-corpus legislativo

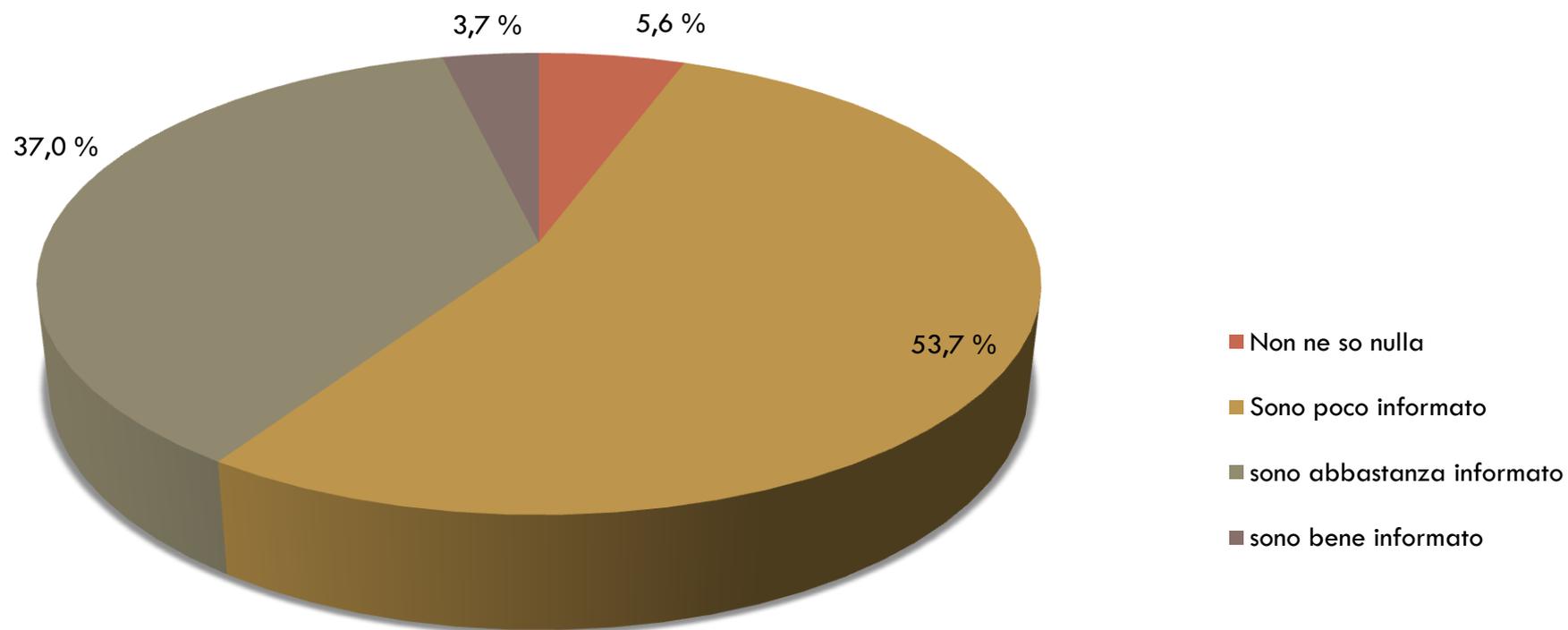
## Sotto-corpus legislativo + 50%

- **Posta elettronica certificata (PEC)** (83.3%)
- **PEC-ID** (64.8%)
- **Copia informatica del documento informatico** (61.1%)
- **Fascicolo informatico** (59.3%)
- **Duplicato informatico** (57.4%)
- **Copia analogica di documento analogico** (55.6%)
- **Responsabile della conservazione** (55.6%)
- **Responsabile della gestione documentale** (55.6%)
- **Copia analogica del documento informatico** (53.7%)
- **Copia per immagine su supporto informatico di documento analogico** (53.7%)

## Sotto-corpus legislativo - 50%

- **Firma elettronica qualificata** (40.7%)
- **Certificatore accreditato** (38.9%)
- **Agenzia per l'Italia Digitale** (31.5%)
- **Sistema di conservazione** (33.3%)
- **Aggregazione documentale informatica** (27.8%)
- **Pacchetto di archiviazione** (27.8%)
- **Metadati** (25.9%)
- **Manuale di conservazione** (22.2%)
- **Marca temporale** (22.2%)
- **Conservatore accreditato** (20.4%)
- **Pacchetto di distribuzione** (18.5%)
- **Originali non unici** (16.7%)
- **Piano di conservazione** (16.75)
- **Sistema pubblico di connettività (SPC)** (14.8%)
- **Sistema pubblico di identità digitale (SPID)** (13.0%)
- **Pacchetto di versamento** (9.3%)

# Conoscenza della normativa sulla digitalizzazione della PA



46,7%



21,7%

## Termini più conosciuti nei Sotto-corpus legislativo e Sotto-corpus quotidiani

	%
<b>Firma digitale</b>	87.0
<b>Posta elettronica certificata (PEC)</b>	83.3
<b>Documento informatico</b>	79.6
<b>Fatturazione elettronica</b>	77.8
<b>Firma elettronica</b>	77.8
<b>Accreditamento</b>	75.9
<b>Documento digitale</b>	75.9
<b>Carta d'identità digitale</b>	74.1
<b>Documento digitalizzato</b>	70.4
<b>Pagamenti telematici</b>	70.4
<b>Pagamenti elettronici</b>	66.7
<b>Fatturazione digitale</b>	64.8
<b>PEC-ID</b>	64.8
<b>Agenda digitale</b>	63.0
<b>Copia informatica di documento informatico</b>	61.1

# Conclusioni e lavori futuri

- Difficoltà strutturali e culturali
- Ambivalenza tra percezione dell'innovazione e attuazione
- Minore precisione nel passaggio dal linguaggio normativo a quello giornalistico
- Assenza di concetti rilevanti nella comunicazione giornalistica
- Estensione dei corpora e del campione

Thank  
You!



[susie.caruso@unical.it](mailto:susie.caruso@unical.it)

[antonietta.folino@unical.it](mailto:antonietta.folino@unical.it)

[maria.mirabelli@unical.it](mailto:maria.mirabelli@unical.it)