



Maria Grazia Celentano

Dalla comunicazione pubblica alla cittadinanza digitale

2005. Miani affronta dalla prospettiva della comunicazione pubblica il problema del come le nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione si sono messe al servizio della Pubblica Amministrazione. Una comunicazione pubblica che ha visto le tecnologie della comunicazione come artefatti, in grado di cambiare i flussi di informazione (e le relazioni) tra cittadini e PA.

2010. Cogo rivede concetti e approcci a quell'innovazione che negli ultimi anni ha investito le PA per riflettere se e quanto oggi queste sono pronte a scommettere sulle nuove dinamiche conversazionali e partecipative (il paradigma del 2.0) per costruire un Gov 2.0 improntato al dialogo.

Miani nel suo volume sostiene che in Italia comunicazione pubblica ed e-government sono state la naturale espressione di quel processo di modernizzazione che ha investito tutta la PA. Sposa la definizione di comunicazione pubblica come sinonimo di comunicazione dell'istituzione pubblica. Una accezione oggi troppo restrittiva del termine che si focalizza sul soggetto della comunicazione, in questo caso la PA, ma che tuttavia riflette sulla retrostante idea dell'indispensabile necessità di avere flussi informativi bidirezionali tra cittadini e Pubblica Amministrazione per realizzare un'autentica interazione a due vie.

Risale al 1947 la prima esplicitazione del concetto di centralità del cittadino nella relazione con lo Stato (art.2 della Costituzione italiana), un concetto per molto tempo rimasto tale perché, una mentalità burocratica ha ostacolato l'affermazione nella PA di una **cultura della comunicazione** che per lungo tempo è stata invece collegata all'affermazione delle dimensioni passiva e

riflessiva del diritto alla manifestazione del pensiero.

Parlando di e-government ed e-democracy Miani constata come negli ultimi anni vi sia stato, nel quadro dell'applicazione delle nuove tecnologie, un progressivo slittamento da un loro uso nativo finalizzato a migliorare la partecipazione dei cittadini nei processi democratici ad un loro minimizzato impiego per migliorare l'efficienza dei processi interni, riducendo così le potenzialità delle reti informatiche ad un mero strumento per l'erogazione di servizi e l'ammodernamento della PA piuttosto che come strumento per creare uno spazio di partecipazione politica. Quasi un progressivo successo del concetto di e-government a scapito di quello di e-democracy che ha portato con sé non poche conseguenze: dall'equiparazione del concetto di cittadino a quello di puro consumatore/utente (focus sui servizi offerti piuttosto che sul concetto di cittadinanza), all'aumentato potere attribuito ai manager pubblici a scapito dei politici eletti. Eppure i due concetti non possono intendersi slegati bensì devono essere considerati come strettamente interconnessi, perché come i progetti di governo elettronico che apparentemente sono focalizzati solo sul recupero dell'efficienza, in realtà hanno pesanti ripercussioni sulla costruzione del rapporto tra cittadini e PA, anche le iniziative volte a migliorare la partecipazione dei cittadini nei processi democratici presentano benefici non trascurabili in termini di efficienza della macchina amministrativa.

Dall'analisi condotta sulle varie esperienze di democrazia elettronica presentate nel volume di Miani, emerge chiaramente che



per pensare ad un governo elettronico centrato sul cittadino partecipante, i decisori politici prima di avviare qualsivoglia sperimentazione dovrebbero interrogarsi sul ruolo del sistema nel processo democratico (cioè cosa possono fare i cittadini con il sistema e fino a che punto possono influenzare le decisioni pubbliche prendendo parte al processo decisionale del governo democratico attraverso discussioni di atti e/o problemi riguardanti la comunità); sullo status di identità dei partecipanti (cioè come viene gestita la partecipazione degli utenti: in maniera anonima o mediante sistema di autenticazione); sulla forma e sul grado di partecipazione di amministratori e leader politici al sistema (obbligatoria con vincoli di risposta in tempi certi o volontaria); dovrebbero pensare alla capacità portante nel numero di problemi sociali che possono essere discussi contemporaneamente in ciascuna arena pubblica; all'esistenza di problemi di *digital divide*; al grado di efficacia delle soluzioni individuate per stimolare la partecipazione della popolazione.

Affrontando il problema dell'efficacia di questi sistemi in termini di partecipazione, Miani ci ricorda che solo quando un sistema ha successo nel creare una sfera pubblica di discussione, allora è possibile assumere con certezza che ha influenzato in modo significativo la partecipazione in una comunità. Ricordiamo però che la massima realizzazione di tali strumenti si ha quando con il loro uso si fondano le basi per la creazione di comunità on line disposte ad incontrarsi off line e promuovere partecipazione politica faccia a faccia, e viceversa.

È questo probabilmente il cuore del problema della partecipazione e quindi, merito del volume quello di averlo ben inquadrato. L'esistenza di una comunità off line è dunque requisito essenziale per promuovere l'uso di un sistema elettronico ai fini della partecipazione politica. Si tratta di una interazione virtuosa fra comunità (on line e off line) che non può mancare, perché "senza la creazione di forme di interazione con la comunità off line, la comunità on line difficilmente riuscirà a creare una sfera pubblica capace di influenzare le scelte politiche di governo" (Miani 2005, p.40).

Nel volume di Miani si fa esplicito riferimento all'iniziativa europea di benchmarking eEurope, finalizzata a monitorare la messa on line di servizi nei diversi paesi e me-

diate la quale sono stati identificati quattro livelli di presenza on line che vanno dal (Miani 2005, p.55):

- livello 1 – Informativo (*information*): espone informazioni necessarie ad avviare la procedura che porta all'erogazione di un servizio;
- livello 2 – Interazione ad una via (*one way interaction*): mette a disposizione per il download moduli per avviare la procedura che porta all'erogazione di un servizio;
- livello 3 – Interazione a due vie (*two way interaction*): dispone di sistemi per l'attivazione on line di procedure per l'erogazione di un servizio;
- livello 4 – Esecuzione on line dell'intera procedura (*transaction*): implementa l'intera procedura per l'attivazione e l'erogazione del servizio.

Sulla base di questa classificazione possiamo parlare di servizi on line solo per quei servizi che sono stati completamente digitalizzati fino al massimo livello conseguibile. È quando dalle parole si passa a constatare l'applicabilità nei fatti, che i dati risultano poco confortanti. Poche o pochissime le PA che si sono spinte fino all'implementazione di servizi on line appartenenti al livello 4.

Nel modello italiano di e-democracy è l'attenzione alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini a rappresentare la base del processo di trasformazione e modernizzazione in atto nelle PA. Tale obiettivo, dice Miani, può essere realizzato favorendo in primis un rapporto di collaborazione e di costante coinvolgimento dei cittadini alle decisioni pubbliche, superando una visione della partecipazione limitata alla sola raccolta delle preferenze e ponendo maggiore enfasi sul ruolo propositivo dei cittadini rispetto ad una ben definita fase del ciclo di vita delle politiche locali.

È su quali siano le tecnologie per un front office che in relazione all'e-government sia in grado di collegare in modalità innovativa pubblica amministrazione e cittadini, che Miami si interroga, anche per capire quali sono le caratteristiche delle interfacce di comunicazione che i siti web istituzionali offrono. Siti web gestiti dai Comuni e che hanno preso il posto delle reti civiche. Siti che tentano di rifarsi al concetto di rete civica, che implementano ambienti telematici che favoriscono la comunicazione, la cooperazione e lo scambio.



Un ulteriore problema inerente alla realizzazione e gestione di siti Web (anche quelli della PA) riguarda la qualità degli stessi in termini di organizzazione, usabilità e accessibilità. Sono sempre stati questi gli elementi che hanno determinato il successo o l'insuccesso di ogni iniziativa di comunicazione pubblica on line che ancora una volta non può prescindere da una corretta identificazione delle tipologie di pubblico al quale ci si rivolge. "È importante che vi sia uno sforzo per immaginare come il web sarà visto e usato dai suoi utenti una volta realizzato, tenendo conto della varietà delle caratteristiche personali, sociali e culturali dei cittadini" (Miani 2005, p.149). È secondo quest'approccio che è possibile creare artefatti in cui i processi siano trasparenti all'utilizzatore affinché egli possa raggiungere i suoi obiettivi con il minimo sforzo. Nel design di un ambiente mediato, dunque, lo scopo non è creare una grafica accattivante che impressioni il pubblico né proporre sistemi di classificazione ineccepibili di un certo campo del sapere, bensì organizzare l'informazione in modo tale che gli utenti siano nelle condizioni di realizzare i loro obiettivi semplicemente (Miani 2005, p.152). L'usabilità si collega dunque alla nozione di progettazione centrata sull'utente e sui suoi bisogni che pertanto devono essere correttamente identificati e formulati.

Il volume di Miani si chiude aprendo l'orizzonte delle possibilità per il governo elettronico con i concetti di m-government e t-government. Strumenti sicuramente utili per combattere il *digital divide* sia in riferimento ai nativi-digitali che agli immigrati digitali come li chiama Cogo.

Oggi questi nuovi strumenti digitali favoriscono e stimolano le relazioni con un mondo immateriale che sta diventando sempre più importante da tutti i punti di vista, nonché con nuove forme di "relazione digitale" fra cittadini che rappresentano le nuove forme di partecipazione e di impegno democratico. È il digitale che amplia l'esercizio di alcuni diritti (partecipazione, informazione, interazione) che già ieri si possedevano ma che oggi più di ieri possono essere pienamente esercitati.

Eppure a distanza di 5 anni dall'uscita del volume di Miani il problema di come la tecnologia digitale può estendere il concetto di cittadinanza o del perché non ha trovato una piena realizzazione rimane ancora irri-

solto. La tecnologia digitale, che ci dice Cogo non può essere assimilata all'innovazione, è comunque propedeutica a innovare i processi e ad assumere un ruolo sempre più abilitante. Soprattutto la rete, attraverso un approccio di tipo partecipativo, può influire pesantemente sugli stili di vita. È come se le dotazioni tecnologiche (rete, personal computer, cellulare, iPod, ecc.) riuscissero a influenzare il modo di organizzare la giornata, le relazioni e l'organizzazione del lavoro e del tempo libero. È la contaminazione tra queste due generazioni (nativi/immigrati) che probabilmente determinerà una svolta nel modo d'essere cittadini digitali. Il nuovo cittadino digitale, dice Cogo, si caratterizza per una propensione al "dare", è un soggetto che sa pretendere ma sa anche offrire, che non rivendica solo nuovi diritti ma che, invece, è pronto ad offrire contributi. Un bilanciamento perfetto tra diritti e doveri.

Oggi grazie all'evoluzione del web sociale e alle tecnologie che lo esaltano come modello, si ha la netta sensazione che i cittadini possano contare di più, possano essere influenti e possano decidere sul miglioramento del sistema a cui appartengono. Il problema comunque sta nel fare di una sensazione una realtà. Lo sviluppo del web sociale, ha portato alla nascita di numerosi servizi costruiti dal basso, che si presentano come opportunità per la democrazia diretta. Si tratta di servizi che tendono ad esaltare e fare proprio il paradigma dello *user empowerment*. "Con l'avvento del web partecipato ogni individuo può portare le proprie esperienze individuali sulla rete e contribuire ad una delle rappresentazioni possibili della conoscenza basata sull'aggregazione di molte costruzioni individuali" (Cogo 2010, p.60). È il *crowdsourcing* (pratica sempre più diffusa che tende a consultare la comunità virtuale per la ricerca di soluzioni, idee e contenuti), dice Cogo, il sogno realizzato dell'"intelligenza collettiva", la realizzazione di ogni progetto in modalità collaborativa e co-costruttiva.

Le reti sociali sono la nuova forma partecipata, più naturale e più adatta a questo nuovo scenario del web. La rete come luogo da abitare e non da consumare, e il concetto di *wide* applicato non solo allo spazio e al tempo ma anche "alla comunità" alla *civitas*. Le città come smart city, cioè città liquide sbilanciate verso i nuovi modelli di economia immateriale, "un luogo



di apprendimento continuo che promuove percorsi formativi profilati sulle necessità di ciascuno; una città smart offre un ambiente adeguato alla creatività e la promuove incentivando le innovazioni e le sperimentazioni nell'arte, nella cultura, nello spettacolo; si percepisce e si rappresenta come un laboratorio di nuove idee; privilegia la costruzione di una rete di reti non gerarchica, ma inclusiva, in cui i vari portatori di interesse e le loro comunità possono avere cittadinanza e voce; [...] dà spazio alla libera conoscenza e privilegia tutte le forme in cui il sapere è libero e diffuso." (Cogo 2010, p.75).

Per avere dunque una vera PA 2.0 diventa fondamentale passare dalla cultura del procedimento a quella del servizio a valore; come anche concentrarsi sulla cultura del "servire il cliente" cercando di semplificare le modalità con cui l'utente/cliente accede ai servizi della pubblica amministrazione, tenendo conto, in primis, dei fabbisogni reali.

Cogo rileva che l'e-government con il dialogo, la comunicazione e favorendo la partecipazione è stata capace di avvicinarsi al cittadino, ma ciò non basta perché il cittadino digitale oggi "desidera incidere nel cambiamento, vuol essere partecipe nella costruzione dei servizi che impattano con il suo benessere, vuol vedere applicata la teoria del *crowdsourcing* anche per i servizi pubblici" (Cogo 2010, p.121). Non basta aprire pagine su Facebook o canali su YouTube o streaming su Twitter. Si tratta di progettare servizi secondo le dinamiche del web sociale, sviluppati in modalità partecipativa e ingegnerizzati secondo i principi della *user-experience*, dell'usabilità e della *consumer loyalty* (fedeltà dei propri clienti).

La PA 2.0 non può che essere una rete sociale fatta di partecipazione attiva e dinamismo interattivo, capace di osservare costantemente le dinamiche sociali, le faccia proprie, le migliori. Ecco come seguendo questa linea di pensiero, Cogo naturalmente giunge a parlare di interoperabilità semantica. Perché uno dei difetti dell'approccio esclusivamente tecnologico della prima fase dell'e-Government è stata la mancata attenzione ai soggetti destinatari dei servizi e alle loro modalità culturali ed emozionali di approccio a quest'ultimi. "È necessario che si affronti, in fase di progettazione dei servizi di e-Government, il

problema della pluralità dei soggetti, nonché il tema delle diverse culture [...]". Per Cogo è sulle ontologie che le amministrazioni debbono ancora molto lavorare. Ovviamente Cogo riconosce anche che la progettazione e lo sviluppo del web semantico applicato all'eGovernment non è un compito semplice esistendo difficoltà legate all'estrazione di conoscenza da documenti e persone, l'esistenza di fonti di conoscenza eterogenee, di contributi non tecnici elaborati dagli utenti finali, difficoltà nel mantenere la conoscenza. Condividiamo comunque l'idea che "Il semantic web è il primo presupposto culturale e concettuale, prima ancora che tecnologico, che favorisce la cultura dell'accesso ai dati e, soprattutto, della partecipazione condivisa al governo delle istituzioni" (Cogo 2010, p.138). Dal lavoro di Cogo emerge chiaramente che non ci sono grosse complicazioni tecnologiche ad ostacolare la voglia di fare, partecipare e produrre servizi in modalità cooperativa. È necessario progettare e gestire nuovi spazi della partecipazione, delle "terre di mezzo" tra i portali istituzionali e i social network pubblici in grado di valorizzare il potenziale partecipativo dei social media in un ambiente legittimato e riconosciuto dalla Pubblica Amministrazione. Va favorito lo sviluppo di comunità di cittadini che, aggregandosi attorno a temi e contenuti, possono stimolare la Pubblica Amministrazione a modulare i servizi web sulle proprie aspettative. Ma offrire un servizio "su misura" vuol dire anche individuare il canale più adatto a soddisfare le esigenze dei differenti segmenti di cittadinanza. Pertanto la multicanalità come una ulteriore opportunità a cui guardare. E l'ascolto e il dialogo come metodo. Innovazione questa che non si introduce per legge, con norme, sanzioni, comitati, perché oramai la strada del determinismo giuridico e dell'ottimismo tecnologico non porta più lontano bensì rischia di tradursi in un rifiuto nei fatti dell'uso della nuova tecnologia, perché nessuno ha spiegato al cittadino a che cosa serve, come si usa, perché conviene adottarla e nessuno ha mai parlato di cultura di un governo elettronico co-costruito.

Bibliografia di riferimento

G. Cogo, *La cittadinanza digitale*, Serra, Roma 2010.

M. Miani, *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie*, il Mulino, Bologna 2005.