

(di **Stefania Grasso***)



Oggi più che mai i processi di inclusione sociale sono collegati all'informazione e alla comunicazione: dalla loro fruizione e dal loro impatto sui cittadini dipende l'accesso agli stessi diritti sociali esigibili. Il rapporto di collaborazione tra cittadini e amministrazione fa sì che tutti i soggetti debbano essere coinvolti, assumendo un ruolo attivo indispensabile per il perseguimento dell'interesse generale, in accordo con il nuovo modello di amministrazione condivisa, in cui il ruolo della comunicazione è ancora più centrale di quanto non lo sia stato nel modello tradizionale, in virtù del fatto che il funzionamento dell'amministrazione condivisa si fonda, per definizione, su quel "fare insieme" che è la radice etimologica del termine "comunicazione".

Amministrare insieme, costruire alleanze fra soggetti pubblici e cittadini in nome dell'interesse generale, creare reti di amministrazioni, associazioni, singoli utenti per affrontare congiuntamente la complessità dei problemi con cui quotidianamente Stato e cittadino devono fare i conti significa gettare le basi per il pieno sviluppo di ciascuno: Stato e cittadini insieme, per realizzare l'obiettivo comune dell'autonomia e della piena realizzazione di ogni persona, nessuno escluso.

Grazie alla Legge 150 del 2000, con la quale la comunicazione e informazione diventano obbligatorie per tutti gli enti pubblici, il

cittadino viene posto al centro dell'attività amministrativa, modificando radicalmente il rapporto dei cittadini con l'Amministrazione e collocando quest'ultima non più in una posizione di supremazia e di controllo, bensì paritaria rispetto ad essi, in un'ottica di scambio e di orientamento alla soddisfazione.

Le Pubbliche Amministrazioni "sensibili" al contesto esterno ricorrono sempre più spesso alle analisi di customer satisfaction per capire i bisogni e gli interessi dei propri utenti, nel tentativo di organizzare servizi che siano il più possibile in linea rispetto alle esigenze e alle aspettative. Gli operatori del pubblico impiego, per anni etichettati come emblema dell'inefficienza, sono sempre di più chiamati dal disegno di riforma della Pubblica Amministrazione a ricoprire un ruolo di primo piano, in quanto interfaccia tra le istituzioni e i cittadini, nonché promotori di una nuova immagine del nostro Paese.

La funzione di intercettazione dei bisogni esterni è un importante segnale di crescita, che raffigura un'amministrazione pubblica che, per effetto dell'estensione delle funzioni comunicative, diviene un'amministrazione sociale. Ma, se è vero che i recenti orientamenti hanno contribuito a sviluppare nelle amministrazioni una maggiore attenzione alla soddisfazione dei bisogni di tutti i cittadini, introducendo soluzioni innovative sul piano dell'ascolto e dell'accesso ai servizi, è fatto salvo che, per raggiungere la reale inclusione sociale, gli attuali servizi pubblici devono ancora crescere molto in termini qualitativi.

L'informatica, le telecomunicazioni e i nuovi media, che hanno veicolato lo sviluppo della Società dell'Informazione, offrono nuove possibilità d'integrazione sociale ma, nel contempo, generano inevitabili problemi di accesso ai servizi offerti. In questa prospettiva, la necessità di utilizzare strumenti adeguati diviene un'esigenza impellente per tutte quelle amministrazioni che intendono stabilire condizioni di fiducia, trasparenza e alleanza nella relazione con i propri pubblici di riferimento.

È una sfida strategica di grande rilevanza sociale che, se vinta, permetterà di aprire nuove prospettive di inserimento nel contesto civile e di lavoro per vaste categorie di cittadini. Si profilano, infatti, nuovi positivi orizzonti per i cittadini svantaggiati e si nota un crescente interesse, sia a livello nazionale che europeo, sulla e-inclusion e sulla e-partecipation, soprattutto in considerazione del fatto che i mezzi telematici rappresentano un vero e proprio strumento decisivo per il miglioramento delle relazioni fra istituzione e cittadino.

Se il profondo cambiamento che ha visto protagoniste le pubbliche amministrazioni prevede un'amministrazione che comunica secondo modalità relazionali più flessibili e fortemente orientate al bisogno del cittadino, il sito internet diventa, allora, il luogo per eccellenza atto a semplificare la vita al cittadino: consentire a tutti di accedere ai siti web delle pubbliche autorità diviene altrettanto importante quanto garantire l'accesso agli locali pubblici!

Nell'era del web di seconda generazione, il cosiddetto web 2.0, le tecnologie abilitano un utilizzo della rete incentrato sulla persona e sugli aspetti sociali, favorendo la partecipazione e la relazionalità; la rete, da semplice "luogo" di consultazione e di ricerca, diviene uno spazio "virtuale" in cui si esplica la socialità degli individui. Siamo di fronte alla cosiddetta rete sociale o social network, in cui sono, dunque, i soggetti, ossia individui, gruppi, posizioni, luoghi, istituzioni, a determinare la ricchezza individuale e collettiva, espressa in termini di capitale sociale.

Questa è la direzione in cui maggiormente si può manifestare la potenza del web 2.0, ovvero la potenza delle masse; moltitudini di utenti che, grazie alla somma di piccoli contributi individuali, possono costruire prodotti, progetti e comunità di enorme impatto

Il confronto e l'interazione con gli utenti rappresenta un supporto prezioso e, di conseguenza, diventa prioritario per i siti e i servizi on line pubblici dotarsi di strumenti che aumentino la partecipazione degli utenti attraverso l'interazione tra Stato e cittadini. Una indicazione particolarmente interessante proviene dalla Direttiva del 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on-line e la misurazione della soddisfazione degli utenti che attribuisce un'importanza strategica al canale web come "punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente molto più esteso e diversificato di quello di qualunque sportello tradizionale".

E' chiaro, quindi, che nella riprogettazione dei servizi e dei contenuti web in una logica 2.0 bisogna definire l'organizzazione dei contenuti sulla base dei bisogni degli utenti, erogare i servizi secondo una logica multicanale e multidispositivo, facilitare l'accesso ai dati e alle informazioni attraverso funzionalità evolute di ricerca e localizzazione.

In questo modello si genera tra l'amministrazione e i cittadini un rapporto del tutto nuovo sotto molteplici aspetti: se nel sistema amministrativo tradizionale erano legittimati ad operare nell'interesse generale esclusivamente i soggetti pubblici (e i cittadini amministrati rivestivano il ruolo di semplici destinatari

del loro intervento), nell'amministrazione condivisa i cittadini assumono un compito che li porta ad agire insieme e a pari titolo con l'amministrazione.

Lo Stato, quindi, deve seriamente impegnarsi a divenire "un'amministrazione colloquiale", capace, cioè, di far dialogare ambiti e soggetti diversi, garantendo trasparenza e visibilità, ma anche e soprattutto la partecipazione di tutti i cittadini alla gestione della sfera pubblica, sfruttando al meglio il grande potenziale della comunicazione che, attraverso l'ICT e il web in particolare - il medium delle relazioni ad alto valore simbolico grazie alle sue potenzialità inclusive e partecipative - prefigura nuove concrete possibilità d'integrazione sociale.

***Dott.ssa Stefania Grasso.**

Dottore in Culture digitali e della Comunicazione;
Dottore Magistrale in Comunicazione Pubblica, Politica e Sociale;
Università degli Studi di Napoli Federico II - Centro di Ateneo per i
Servizi Informativi - Immagine, Comunicazione e Relazioni Esterne