

Francesco Pira *

Legalità e Pubblica Amministrazione: più trasparenza grazie alle nuove tecnologie **

Premessa.

Il tema del rapporto fra legalità e Pubblica Amministrazione è un tema cruciale in un sistema democratico, considerando la Pubblica Amministrazione uno snodo fondamentale del rapporto cittadino – Stato. Il cittadino incontra lo Stato e il sistema politico in generale attraverso la PA e parte del processo cognitivo che forma la cultura politica di ciascuno di noi viene forgiato da quel rapporto. Quindi la percezione della legalità e dell'illegalità nel sistema ha origine innanzi tutto nella relazione che la PA costruisce con i cittadini e nelle risposte che offre.

La Pubblica Amministrazione sta affrontando un faticoso percorso di evoluzione che vede come punto di partenza la Legge 150 del 2000, che impone alla P.A. il dovere di informare e sancisce il diritto del cittadino ad essere informato. A partire da questo punto in avanti, nel corso di oltre dieci anni, abbiamo assistito ad una lenta marcia verso la costruzione di un nuovo modello di Pubblica Amministrazione, aperta al dialogo, in relazione con il cittadino, al servizio della comunità, alla quale rendere conto di ciò che si realizza in termini di servizi e diritti garantiti in funzione degli obblighi richiesti. Questi anni sono stati nel contempo quelli dell'esplosione di internet e di tutte le forme di comunicazione e relazione bidirezionale che esso consente. Le

* Insegna teoria e tecniche delle relazioni pubbliche e comunicazione delle organizzazioni complesse presso la Facoltà di Lingue e Letterature Straniere dell'Università degli Studi di Udine dove è ricercatore in sociologia dei processi culturali e comunicativi, presso il Dipartimento di Scienze Umane. Giornalista e Consigliere Nazionale dell'Associazione italiana della Comunicazione Pubblica.

** Questo lavoro è risultato vincitore del Premio Letterario Nazionale delle Acli Toscana, con il patrocinio dell'Associazione Libera e del Segretariato Sociale della Rai, sulla Cultura della Legalità 2012 nella sezione "Saggi Inediti". Il riconoscimento è stato consegnato all'autore nel corso di una cerimonia a Firenze il 26 maggio 2012 presso la Fortezza da Basso nell'ambito della manifestazione Terra Futura.

istituzioni stanno affrontando anche questo percorso, più in parallelo che come parte integrante di una visione unica. L'analisi costante dei portali pubblici italiani condotta con cadenza annuale ci mostra l'evoluzione di questo viaggio della PA con una metodologia consolidata e approvata dagli stessi attori, di verificare attraverso l'esame della grafica, dei contenuti, dell'interattività e dell'accessibilità dei portali la capacità di produrre trasparenza e quindi gestire processi di legalità.

Il particolare momento storico, caratterizzato da una profonda crisi economica e sociale vede le Istituzioni, la politica sempre più lontane dal cittadino. Un rapporto fortemente incrinato, una sfiducia radicata per una politica incapace di fornire risposte concrete anche sul web.

La comunicazione al centro del concetto di trasparenza che contribuisce, se ben studiata e articolata alla costruzione sociale della legalità.

L'agire sociale e istituzionale devono richiamare costantemente il concetto di legalità. Questo anche attraverso singoli atti, ad esempio, della pubblica amministrazione.

“Spetta all'amministrazione cercare di impostare su basi nuove il rapporto con gli utenti assumendo il ruolo di imprenditrice delle risorse di cui sono portatori i cittadini, sviluppando le potenzialità latenti nella società, migliorando la comunicazione per accrescere la sua credibilità”.(L.Ambrosi-M.V.Giardina 2006:23)

La relazione cittadino – Pubblica Amministrazione come fondamento di una nuova cultura partecipativa

“La comunicazione è nello stesso tempo mezzo e fine della comunicazione umana. Non può esservi progresso nelle relazioni fra individui, fra nazioni, fra culture, senza reciproche comprensioni. Per comprendere l'importanza vitale della comprensione, occorre riformare le mentalità, cosa che richiede – in modo reciproco – una riforma dell'educazione.” (E.Morin 1999:110)

Il pensiero di Morin racchiude in sé gli elementi fondanti la corretta relazione tra cittadino e Pubblica Amministrazione. Comunicare e non solo informare per creare un dialogo, nello sforzo della reciproca comprensione, ma soprattutto la responsabilità etica delle Istituzioni di educare attraverso una giusta informazione, che rappresenta la prima condizione affinché nei cittadini prenda avvio un processo cognitivo che porti alla comprensione attraverso la comunicazione reciproca e quindi all'evoluzione della cultura sociale

degli individui, senza la quale non si possono instaurare processi stabili di partecipazione attiva dei cittadini ai processi decisionali.

È evidente che il passaggio da una dimensione unidirezionale ad una bidirezionale che è alla base di una relazione tra Istituzione e cittadino in una società complessa, comporta che “ i diritti di cittadinanza non possono più essere ‘calati dall’alto’, dalle istituzioni politiche, dallo Stato, e se queste ultime sono chiamate a svolgere un ruolo sussidiario, di guida relazionale, a garantire e coordinare, senza gestire né monopolisticamente né residualmente le politiche sociali, è chiaro che occorre ripensare ai modelli comunicativi adottati e introiettati dalle amministrazioni pubbliche, sviluppare una nuova cultura della comunicazione fondata su una *relazione consapevole*.” (G. Ducci 2007: 30)

Questo processo evolutivo della comunicazione pubblica avviato con la legge 150/2000 continua. Ma ancora oggi non possiamo affermare che esso sia compiuto, che la Pubblica Amministrazione sia riuscita a realizzare un modello di relazione consapevole con il cittadino. La fotografia del sistema istituzionale italiano ci pone davanti ad una serie di evidenti disomogeneità e contraddizioni. Si riscontrano ancora situazioni nelle quali la PA non ha saputo superare la dimensione unidirezionale. Il processo di liberalizzazione dei servizi, unito all’introduzione di alcune prassi organizzative consolidate nel mondo dell’impresa, hanno portato ad una concezione fin troppo privatistica della relazione tra PA e cittadino, inteso come cliente/consumatore, ha certamente favorito il miglioramento delle performance e dei servizi, ha però in alcuni casi “svuotato” l’azione amministrativa di quel significato etico, valoriale ed educativo senza il quale il cittadino tende a perdere la dimensione del dovere per accentuare quella dei diritti.

Eppure come sostiene Rovinetti è sempre più necessario adottare un modello di comunicazione generalizzato e condiviso dove “la comunicazione pubblica è come un grande coro in cui la presenza di qualche voce solista è necessaria solo per indicare il modo e il tono da condividere.” (A. Rovinetti 2006: 21-2)

Rovinetti introduce il fattore ambientale inteso come quella società complessa, di cui abbiamo fatto accenno all’inizio, nella quale il numero di soggetti che comunicano si allarga: ai portatori d’interesse, ai media, alle nuove reti sociali che allentano sempre più i confini del discorso della PA. In questo contesto diventa imperativo che il contenuto sia chiaro, trasparente, portatore di valori, proprio perché le finalità non si perdano e il messaggio non si svuoti del suo significato sociale.

Solo così realizza una nuova Pubblica Amministrazione. “Più le amministrazioni cambiano e più è necessitano di comunicare, di avere canali diretti con la gente, di irrobustire e sviluppare le tradizionali linee di informazione con i media. [...] il cambiamento non è solo questione di leggi e regolamenti ma, innanzitutto, riguarda tutti noi e il nostro comportamento dentro e fuori le Istituzioni.” (ibidem: 29) È necessario sviluppare una vera consapevolezza degli effetti comunicativi di ogni decisione presa, tutto ciò si ricollega alla riflessione introduttiva: senza un’adeguata consapevolezza non vi è reciproca comprensione e dunque non si creano i presupposti per una nuova cultura sociale. Ciò è tanto più vero nella nuova dimensione sociale attivata dalla Rete, dove si realizzano nuove forme di partecipazione e dove prevale una “dimensione emozionale” “Hartley (1996,pp 156-7) descrive questa tendenza legandola al processo di costruzione di quella che egli chiama la sfera pubblica post.moderna”. (Sorice 2011: 105) Sorice va oltre quando afferma che “le potenzialità offerte dal Web 2.0 obbligano ad un ripensamento dell’idea di partecipazione [...] Il concetto di partecipazione va messo in relazione con quello di accesso, a cui spesso viene semplicisticamente sovrapposto. La stessa idea di disintermediazione dovrebbe prevedere non solo l’accesso dei cittadini alle reti di comunicazione, ma anche la loro possibilità di partecipare ai processi decisionali. [...] Il Web 2.0 dovrebbe, invece, prevedere non solo un accesso ai cittadini ai livelli più alti, ma anche garantite forme di partecipazione attive nelle scelte e nelle strategie politiche.” (ibidem: 107-9)

Un tale coinvolgimento attivo dei cittadini presuppone che si realizzi una nuova cultura, che passi attraverso una riforma dell’educazione come suggerito da Morin e approdi ad un modello di *cultura partecipativa* come prospettato da Jenkins che la definisce come:

1. Una cultura con barriere relativamente basse per l’espressione artistica e l’impegno civico
2. Con un forte sostegno per la creazione di materiali e la condivisione di creazioni con altri
3. Con una qualche forma di tutoraggio informale attraverso cui i partecipanti più esperti condividono conoscenza con i principianti
4. Con individui convinti che contribuire sia importante e
5. Individui che sentono un qualche tipo di legame sociale che li connette gli uni agli altri (perlomeno, sono interessati a ciò che le altre persone pensano di quello che hanno creato).(Jenkins 2010: 67)

In sintesi la società globalizzata in attesa di risposte urgenti e alla ricerca di un nuovo sistema valoriale di riferimento, deve essere guidato dal ruolo educativo delle istituzioni che comunicano in modo consapevole e autorevole, non imponendo un modello ma stabilendo una relazione, nella quale vi è reciproco riconoscimento identitario e la Pubblica Amministrazione è capace di acquisire un'autorevolezza dettata dall'efficacia delle decisioni adottate e dei risultati espressi. In questa prospettiva è necessario approfondire, se e come, questo impianto teorico trova una reale applicazione negli strumenti messi in atto dalla Pubblica Amministrazione per guidare il proprio processo evolutivo.

L'evoluzione del concetto di trasparenza degli atti della PA con lo sfruttamento delle nuove tecnologie

A partire dalla legge Stanca del 2004 e il successivo varo del primo Codice dell'Amministrazione digitale sino all'attuale 235/2011, hanno nel tempo seguito l'evoluzione tecnologica in linea con quanto definito dalla Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza che sancisce 4 diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione, il diritto alla partecipazione.

A tale scopo le Linee guida per i siti internet della PA previste all'art. 4 della Direttiva 8/2009 e pubblicate nel luglio 2011 definiscono il concetto di Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino, come:

“ Uno degli obiettivi fondamentali è trasformare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le relazioni interne e esterne del settore pubblico, con il fine di migliorare l'erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita pubblica. L'impiego delle tecnologie costituisce lo strumento principale per il mutamento delle relazioni fra soggetti, che richiede un rilevante cambiamento culturale, in particolare per i soggetti pubblici, i quali sono tenuti a rendere conoscibili e fruibili i dati in loro possesso, garantendone la qualità e l'aggiornamento.” (Linee guida siti web PA 2011: 13)

Ed ancora come “un concetto fondamentale al fine dell'attuazione della partecipazione e che è in linea con quanto definito all'art. 117 secondo comma lettera m della Costituzione relativamente al livello essenziale delle prestazioni erogate dalla PA.” (ibidem 2011:14)

Gli strumenti tecnici a cui si continua a fare riferimento pongono come requisiti minimi l'accessibilità totale ai dati partendo dalle informazioni relative a ogni aspetto dell'organizzazione. (Curricula, retribuzioni, tassi di assenza e di presenza, risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti ecc..). I siti sono considerati il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso, attraverso cui le PA devono:

garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato; promuovere nuove relazioni con i cittadini, le imprese e altre PA;

pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi;

consolidare la propria immagine.

Essi devono offrire all'utenza cui si rivolgono servizi, sia di tipo informativo che transazionale, rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in:

accertata utilità

semplificazione dell'interazione tra amministrazione e utenza

trasparenza dell'azione amministrativa

facile reperibilità e fruibilità dei contenuti

costante aggiornamento

Sin qui abbiamo sinteticamente presentato i contenuti delle ultime linee guida varate in ordine di tempo per rilevare come a distanza di ormai oltre dieci anni dall'esplosione di internet, a fronte di progetti europei, leggi e direttive che ribadiscono, definiscono in modo via via più esaustivo ruolo e obiettivi dei siti internet pubblici, la comunicazione pubblica compresa la web comunicazione risultano ancora fortemente disomogenee. Le stesse stime del Ministero per la Pubblica e Amministrazione e l'Innovazione parlano di oltre 40.000 siti censiti che necessitano di una complessiva riorganizzazione per eliminare duplicazione e sovrapposizioni, con ancora evidenti difetti in termini di accessibilità, usabilità, struttura dei contenuti e dunque capacità di essere trasparenti e costruire una vera relazione con il cittadini e dunque lontani da una concretizzazione del principio di partecipazione attiva.

I principali portali istituzionali: uno stato dell'arte

Dal 2002 conduciamo un monitoraggio annuale sullo stato dell'arte dei siti pubblici, politici e sociali utilizzando come criteri di valutazione quattro elementi base: grafica, usabilità/accessibilità, contenuti, interattività.

Grafica: Gli aspetti grafici tengono conto oltre che dell'uso del colore, icone, dell'organizzazione degli elementi nella pagina web. Per taluni aspetti fanno riferimento alla progettazione in termini di usabilità e accessibilità, sull'uso dei fogli di stile e dei colori in linea con quanto definito dalla legge sull'accessibilità.

Contenuti: Per quanto riguarda i contenuti, vengono analizzati i progressi, gli ampliamenti e nel caso dei siti istituzionali il rispetto del Codice sulla PA digitale e la Direttiva sulla semplificazione del linguaggio e Linee guida sui siti internet pubblici.

Usabilità/accessibilità: Requisito obbligatorio per tutti i siti istituzionali per i quali non basta più il W3C ma l'adeguamento è rispetto alla legge Stanca (vi è dunque la necessità di una doppia verifica se c'è w3c e se esiste bolino Cnipe).

Interattività: l'interattività si sposta sempre di più verso i servizi multi piattaforma (telefonini, RSS, ecc) streaming di file video e audio, ai quali si aggiungono i nuovi spazi relazionali sui social network. Livello di digitalizzazione dei servizi, vedi dichiarazioni IVA online, denunce virtuali per Polizia e Carabinieri e altro di questo tipo, utilizzando come punto di riferimento i criteri di benchmarking dell'UE nella valutazione dei progetti e-europe.

Nel 2010 nella delibera CiVIT 105/2010 anche il Ministero ha messo a punto degli indici per monitoraggio della qualità e benchmarking dei siti web pubblici

- Requisiti minimi (tecnici e legali)
- Accessibilità e usabilità
- Valore dei contenuti (relativo alla pertinenza e reperibilità e ricercabilità attraverso i motori di ricerca)
- Servizi
- Trasparenza e dati pubblici

Amministrazione 2.0 (nuove forme di presenza attiva dei cittadini mappe video podcasting microblogging disponibilità di pagine personalizzabili e presenza delle amministrazioni sui social network).

Per avere un quadro rappresentativo dell'evoluzione dei portali sono stati selezionati alcuni degli oltre 20 portali normalmente esaminati. La selezione ha tenuto conto della strategicità dei siti e della complessità dei contenuti. Da Governo.it. Senato.it, Camera.it, Esteri.it, Interno.it, Tesoro.it, Sviluppo-economico.gov.it, Difesa.it, Mit.gov.it.

Nel corso degli anni abbiamo assistito ad una continua evoluzione dei portali pubblici, che hanno subito profonde modifiche nell'architettura, nel progetto grafico, nell'organizzazione dei contenuti, fino alla nascita di servizi e strumenti di interazione evoluta.

Ciononostante il quadro presenta ancora oggi luci ed ombre. Osserviamo siti come quello del Governo, del Senato della Repubblica, della Camera dei Deputati che si caratterizzano ormai per una struttura consolidata, ma non rigida, che evolve con continui miglioramenti nella struttura dei contenuti, con l'obiettivo subito percepibile di rendere intuitiva e chiara la navigazione e dunque l'individuazione delle risorse. Il linguaggio è chiaro, accurato, l'organizzazione delle risorse efficace. I portali dei rami del Parlamento rappresentano oggi un efficiente e strumento di reperimento delle informazioni, l'aggiornamento giornaliero delle banche dati sui lavori in aula, la web Tv, a cui si aggiungono progetti di educazione e conoscenza del ruolo delle due Istituzioni sono solo alcuni esempi della grandi potenzialità di questi portali.

Allo stesso modo due importanti Ministeri: Affari Esteri e degli Interni, hanno negli anni radicalmente modificato il proprio approccio al web, passando da interfacce e organizzazioni dei contenuti e delle risorse non orientati al cittadino per diventare dei portali "user friendly" con una particolare cura anche nella scelta del progetto grafico, come nel caso del Ministero degli Interni, che oggi è sicuramente una risorsa importante per il cittadino italiano e straniero che necessita di informazioni e di accedere a servizi su temi tanto importanti quanto delicati.

A fronte di questi esempi di sviluppo in linea con la continua evoluzione di Codici e linee guida, osserviamo invece come anche progetti con una struttura di base interessante, concepita per ottenere una elevata usabilità, mostrino ancora alcuni limiti nella navigazione e organizzazione dei contenuti come nel caso del Ministero delle Finanze dove alcune sezioni non beneficiano della struttura di navigazione completa. Un elemento che compromette in parte l'usabilità del portale. Allo stesso modo il portale del Ministero della Difesa mostra un'organizzazione dei contenuti che potrebbe essere migliorata attraverso un minor uso di bottoni e icone a beneficio di una più efficiente individuazione delle risorse e dei percorsi di interesse.

Mentre più critici sia sotto il profilo dell'organizzazione dei contenuti e della navigazione che del linguaggio utilizzato sono sia il sito del Ministero dello Sviluppo Economico che quello delle Infrastrutture e Trasporti.

Nel primo osserviamo un utilizzo eccessivo di icone, disposte in modo poco fruibile e contenuti e risorse in conseguenza poco identificabili.

Nel secondo il progetto nel suo insieme mostra diversi limiti, un'accessibilità insufficiente, la mancanza di percorsi chiari per cittadini e imprese, contenuti organizzati in modo poco chiaro, totale mancanza di testi introduttivi a sostegno di materie complesse.

Tabella riassuntiva monitoraggio siti istituzionali 2011

GRIGLIA DI VALUTAZIONE	Grafica	Usabilità	Contenuti	Com. interattiva	Giudizio globale
GOVERNO	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●1/2	●●●●●
SENATO	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
CAMERA	●●●●	●●●●1/2	●●●●●	●●●●1/2	●●●●1/2
MINISTERO DEGLI AFFARI ESTERI	●●●●	●●●●1/2	●●●●●	●●●●1/2	●●●●
MINISTERO DEGLI INTERNI	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●1/2	●●●●●
MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE	●●●●	●●●1/2	●●●●●	●●●●	●●●●
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO	●●●1/2	●●●	●●●●	●●●	●●●1/2
MINISTERO DELLA DIFESA	●●●●	●●●1/2	●●●●	●●●●	●●●●
MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E TRASPORTI	●●●	●●●	●●●●	●●1/2	●●●

LEGENDA: ● = scarso | ●● = insufficiente | ●●● = sufficiente | ●●●● = buono | ●●●●● = ottimo

Come si può evincere da questi esempi è evidente che il percorso da compiere è ancora lungo.

Una recente indagine condotta su un campione di 247 profili generati da enti pubblici (regioni, province e comuni) sui principali social network ci

mostra come anche il livello di consapevolezza nell'uso di questi spazi di relazione sia abbastanza superficiale. Emerge un'eterogeneità d'uso molto spesso basata sull'esperienza personale, in assenza di regole condivise. I contenuti appaiono in alcuni casi una duplicazione di quelli dei siti. Il tipo di interazione è spesso superficiale e non duraturo nel tempo. I profili vengono attivati in prossimità di appuntamenti elettorali o di eventi di particolare rilievo per la comunità amministrata per essere poi "abbandonati". In altri casi l'apertura alla relazione con il cittadino-utente è relativamente bassa.

Tutto ciò ci mostra come le nuove reti sociali non rappresentino ancora una risorsa acquisita e soprattutto che il loro utilizzo in molti casi avviene seguendo schemi unidirezionali con un tipo di comunicazione autoreferenziale, lontano dall'auspicato concetto di *relazione consapevole*.

Come si evince da quanto sopra esposto la web comunicazione pubblica continua ad evidenziare una serie di limiti. Negli oltre nove anni di esperienza nell'analisi dei siti istituzionali abbiamo seguito l'evoluzione del web in Italia e il modo in cui la Pubblica Amministrazione ha affrontato la sfida con questo nuovo spazio di comunicazione. Certamente molto è cambiato, ma non abbastanza, nonostante le leggi, i codici e le linee guida manca in linea generale una vera chiarezza di obiettivi e quindi del modo di utilizzare lo strumento. Internet ha rappresentato una vera rivoluzione, ha abbattuto barriere, velocizzato la comunicazione, reso disponibili in modo immediato risorse, informazioni, ha cambiato il nostro modo di relazionarci eliminando la distinzione tra reale e virtuale. Le reti sociali sul web hanno dilatato il nostro universo sociale e sono diventate così importanti tanto che siamo uno dei primi paesi al mondo per numero di profili creati sul principale social network, Facebook. Internet per la sua stessa natura di rete, consente una maggiore trasparenza, è stato definito come un vero apportatore di democrazia perché abbatte le barriere e chiunque può veicolare il proprio pensiero con la consapevolezza di poter raggiungere un numero di persone potenzialmente enorme. Allo stesso tempo, e con la stessa facilità, in rete le informazioni possono essere manipolate, falsificate, inventate, si può incidere in modo profondo sulle coscienze degli individui e trasformare uno spazio per la costruzione di una nuova cultura partecipativa in enorme megafono di concetti populistici, azzerando di fatto la trasparenza che è parte integrante del web.

Lo snodo cruciale resta il ruolo identitario della Pubblica Amministrazione. È necessario che si affermi una visione univoca del ruolo e del rapporto con i cittadini. Le linee guida recentemente varate definiscono i siti internet come il mezzo più accessibile ed economico per comunicare in modo traspa-

rente il proprio operato. Ebbene questo non può avvenire non tenendo conto delle regole definite, attraverso una proliferazione di siti e di informazioni spesso ridondanti, non costruite con un linguaggio chiaro attraverso la definizione di un percorso che garantisca al cittadino la possibilità della comprensione. Solo così si può creare trasparenza. Nel corso degli anni abbiamo analizzato in parallelo ai portali istituzionali italiani quelli dei principali Parlamenti europei. Questo ci ha permesso di avere un termini paragone dell'evoluzione del ruolo delle istituzioni a livello europeo e rispetto al web. Uno degli elementi di maggiore criticità che abbiamo riscontrato è l'incapacità della Pubblica Amministrazione italiana di utilizzare il web come risorsa per migliorare la propria efficienza e semplificare i processi. Il web pubblico italiano è specchio dell'estrema complessità della nostra macchina amministrativa e decisionale, migliaia di porte aperte sul web senza una mappa che indichi al cittadino a chi rivolgersi e per quale servizio. Siamo lontanissimi dal modello di inglese con un unico portale direct.goc.uk (tutti i servizi pubblici in un unico spazio). Trasparenza sul web è uguale a semplicità di accesso, di uso, di linguaggio, velocità di risposta, efficienza del servizio. Tutto ciò significa avere un approccio esattamente opposto a quello largamente in uso nella PA italiana dove per ogni nuovo progetto o attivazione di servizio web si apre un nuovo sito. Per creare una vera relazione con il cittadino è necessario che lo spazio di comunicazione sia univoco, migliorato, reso più accogliente, facile da utilizzare, ma uno, non si può costringere il cittadino a memorizzare decine di indirizzi internet e costruirsi una mappa per orientarsi sul web pubblico. Certo la nostra macchina amministrativa è complessa con troppi snodi decisionali e a troppi livelli, ma la rivoluzione web avrebbe dovuto essere di stimolo ad una autoriforma, invece il risultato più diffuso è una mera rappresentazione di se stessi, magari ben costruita, ma che, fatti salvi gli esempi di eccellenza che naturalmente sono presenti, non offre maggiore trasparenza e efficienza.

Conclusioni

Al termine di questa riflessione cerchiamo di comprendere se +internet= +trasparenza.

Come abbiamo a più riprese ribadito internet rappresenta senz'altro una vera opportunità di evoluzione culturale della società che può diventare più consapevole, più democratica se si creano gli strumenti e gli spazi di una relazione continua e consapevole.

Ma Internet non può essere la panacea che risolve tutte le inefficienze delle nostre amministrazioni pubbliche, senza un cambiamento, competenze specifiche, riconoscimento vero del ruolo del comunicatore pubblico, senza un disegno strategico la sfida del Web 2.0 non sarà vinta

Ed oggi la situazione italiana mostra come vi sia ancora troppa distanza tra questa visione e la realtà. Anche i dati recenti (2009) pubblicati in un rapporto dell'Unione Europea lo evidenziano: "L'Italia resta uno dei paesi europei meno attivi su internet, quindi debole è anche la diffusione dei servizi (15% contro una media europea del 28%). Per gli italiani web significa mandare e-mail e cercare informazioni su prodotti e servizi. Un approccio molto distante dal Web 2.0."

Manca una vera consapevolezza del ruolo della PA, delle sue finalità e di come e perché è necessario costruire una relazione costante con il cittadino. Dal varo della 150 ad oggi vediamo come anche il ruolo degli URP non sia chiarito fino in fondo e come la loro stessa messa in funzione non segua uno standard unico. Come da più parti affermato questa legge resta ancora oggi "una bella incompiuta". Se non si risolve questo nodo assisteremo ancora ad un web pubblico a due, tre, quattro velocità. Il risultato sarà quello di rendere ancora più evidente quanto la Pubblica Amministrazione sia lontana dal cittadino, dalle sue aspettative, che non sono altro che il frutto del proprio vissuto, oggi più che mai costruito anche sulla base delle esperienze, dei servizi, delle informazioni che normalmente acquisisce sulla rete quotidianamente.

La debolezza dei sistemi di *government* e di *governance*, nonostante i passi compiuti dalla Pubblica Amministrazione, fanno temere per la capacità di infiltrazione negli apparati politici e burocratici pubblici dei circuiti illegali e criminali.

"Un percorso di cambiamento implica un profondo ripensamento culturale che richiede alla pubblica amministrazione di guardare al cittadino in modo diverso, come soggetto che non solo vuole instaurare e costruire un dialogo con le istituzioni, ma anche collaborare con esse in un'ottica di amministrazione condivisa. In un'arena pubblica sempre più ampia e competitiva, in cui molteplici sono gli interlocutori che intervengono, il cittadino è l'attore principale che, in quanto parte di una comunità con la quale condivide bisogni e necessità, si attiva non solo nel perseguimento dei propri interesse ma anche di quelli comuni. Egli divenendo co-amministratore, acquisisce nella società odierna un nuovo status che legittima la sua possibilità di esercitare altri diritti e responsabilità come chiara espressione di empowerment in una dimen-

sione in cui il concetto stesso di cittadinanza cambia e si evolve” .(L.Ambrosi-M.V.Giardina 2006:25)

Questo lavoro vuole dimostrare che anche le nuove tecnologie, se ben usate dalla pubblica amministrazione possono rappresentare quei valori di riferimento attraverso cui si manifesta la legalità a tutti i livelli.

“Multicanalità, tecnologie, Web 2.0, nuove modalità di partecipazione e accesso, sono quindi temi chiave per chi opera oggi nelle amministrazioni pubbliche. Ma la PA farà davvero un passo in avanti solamente se adotterà come propri questi termini in una visione strategica di lungo periodo, con continuità e arricchimento delle relazioni.” (A. Lovari – M. Masini 2010: 41).

Bibliografia

- L. D'Ambrosi, M.V. Giardina, *Amministrazione Pubblica e Partecipazione*, Roma, Carocci, 2006
- G. Antonelli, M. Masini (a cura di), *Comunicazione media cittadinanza*, Milano, FrancoAngeli, 2009
- D. Burgess, S. Griffin, F. Spadoni, *YouTube*, Milano, ECEA, 2008
- M. Cavallo, F. Spadoni, *Social Network*, Milano, FrancoAngeli, 2010
- G. Ducci, *Pubblica Amministrazione e i cittadini: una relazionalità consapevole*, Milano, FrancoAngeli, 2007
- G.Gili, *La credibilità, quando e perché la comunicazione ha successo*, Cosenza, Rubettino, 2005
- H. Jenkins, *Culture partecipative e competenze digitali*, Milano, Edizioni Guerini, 2010
- M. Morcellini, B. Mazza, *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Milano, FrancoAngeli, 2008
- E. Morin, *I sette saperi necessari all'educazione del futuro*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2001
- A. Rovinetti, *Fare comunicazione pubblica*, Roma, Comunicazione Italiana, 2006
- M. Sorice, *La comunicazione politica*, Roma, Carocci Editore, 2011
- Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione, *Linee Guida per i siti internet della PA*, 2011