



Nuove tecnologie al servizio della comunicazione pubblica. Ce ne parla il dott. Mattia Miani, docente, formatore, consulente e ricercatore nel campo della comunicazione pubblica oltre che titolare della rubrica «E-democracy» per il quotidiano «Il Riformista».1. Quanto possono contribuire le nuove tecnologie alla riforma della P.A.?MIANI: Le tecnologie possono tutto e niente. Non sono la panacea, come pure è stato pensato. Da sole rimangono dei marchingegni inutili. Quello che sostengo nel mio volume "Comunicazione pubblica e nuove tecnologie" è che esiste una relazione circolare, potenzialmente virtuosa, tra tecnologia, comunicazione e modernizzazione della pubblica amministrazione. I new media, al pari della comunicazione pubblica e in quanto strumenti di comunicazione, possono essere una leva potente di cambiamento per la PA. Ma funziona solo se dietro c'è la cultura organizzativa per accoglierle. Il punto di partenza rimane sempre quella. Altrimenti si assiste ad assurdi come i casi di quei comuni che stampano e protocollano le email, perdendo i vantaggi della fluidità della comunicazione elettronica (e ignorando strumenti quali la firma digitale).2. Di quali benefici potrà godere il cittadino grazie all'introduzione delle nuove tecnologie?MIANI: Nel breve termine i benefici si sono già visti. Il cittadino on line accede a più informazioni di prima. In alcuni casi si sta già assistendo a processi di integrazione (chi cambia residenza riceve automaticamente il bollino per aggiornare la patente di guida). Ma ovviamente siamo ancora agli inizi. Nel lungo termine si potrebbe realizzare l'idea di una pubblica amministrazione in grado di dialogare con il cittadino indipendentemente dalle competenze territoriali e settoriali. In altre parole, ci sarebbero solo front office intelligenti in grado di rispondere (e a volte anticipare in ottica di CRM - citizen relationship management) ai bisogni dei cittadini e delle imprese. Ma i tempi sono lunghi. Sembra confermata la regola dei trent'anni coniata da Paul Saffo, direttore dell'Institute for the Future, una think tank americana. Trent'anni sono il tempo che necessita una nuova tecnologia per essere completamente assorbita nel sistema: "Il primo decennio, moltissimo entusiasmo, moltissima perplessità, scarsa penetrazione. Il secondo decennio: flussi paralleli, sta cominciando la penetrazione del prodotto nella società. Terzo decennio 'E allora?' È solamente una tecnologia di base e tutti la possiedono". Sembra che siamo appena nel

secondo decennio. Forse fra dieci anni non ci faremo neppure più caso.³ Nel suo libro "Comunicazione pubblica e nuove tecnologie" (Il Mulino, 2005) spiega ampiamente cosa si intende per e-democracy e e-government. <https://fizzslotsnews.com> Può fornircene una breve definizione e illustrarci gli ambiti di applicazione?MIANI: E-government e e-democracy non sono sinonimi. Di e-democracy si inizia a parlare nei tardi anni Ottanta negli Stati Uniti ancora prima del web e del successo commerciale di Internet. Allora, si enfatizzavano le possibilità che le nuove tecnologie, compresa la TV via cavo, avrebbero potuto offrire per affermare una forma più forte di democrazia partecipativa, in cui i cittadini fossero in grado di prendere parte direttamente alle decisioni che li riguardavano. Le nuove tecnologie dovevano servire per costruire dei nuovi istituti di partecipazione, tali da abbattere le barriere di accesso che tradizionalmente scoraggiano i più a prendere parte nei processi democratici. L'e-government rappresenta invece l'applicazione delle nuove tecnologie alle transazioni fra cittadini e pubbliche amministrazioni con il fine di renderle, in primo luogo, più rapide ed efficienti. Nel libro io sostengo che in realtà e-democracy e e-government sono termini complementari. Non si può pensare a un'iniziativa di e-democracy che non comprenda anche una dimensione di e-government e viceversa.⁴ Qual è lo stato di sviluppo dell'e-government in Italia rispetto agli altri Paesi europei?Le classifiche si sprecano. In alcune siamo avanti. In altre indietro. La verità è che il pubblico italiano è ancora abbastanza arretrato in fatto di tecnologie. Per un quinto, forse un quarto della popolazione tecnologicamente avanzata c'è un altro quinto o quarto che semplicemente non è toccato da questi fenomeni. È il nostro digital divide. Nell'amministrazione ci sono alcune punte di eccellenza (si pensi alle comunicazioni telematiche al fisco o al registro delle imprese, queste ultime fatte con firma digitale), ma siamo ancora lontani dall'integrazione. In compenso, l'e-government non è solo Internet e molte innovazioni in futuro potranno toccare tutti.