



Siamo alla vigilia di un salto di qualità notevole nei processi di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Una fase in cui la tecnologia, priva dei cupi echi Orwelliani e di attese miracolistiche, potrà svolgere una funzione essenziale. Da tutto questo la comunicazione pubblica riceverà un'accelerazione positiva e significativa. Intanto perché la tecnologia di cui stiamo parlando è in grado di rispondere positivamente a questioni mai risolte da chi fa comunicazione e che si chiamano: rapidità, tempestività e diffusibilità dei nostri messaggi. Poi perché la tecnologia costringe ogni organizzazione ad assumere ritmi e modalità di lavoro desuete per molti apparati pubblici. Reti e sistemi on line imporranno agli Enti non solo l'obbligo di dialogare tra loro ma di fornire "prodotti unici" le cui caratteristiche non potranno prescindere da una profonda riorganizzazione e semplificazione degli attuali percorsi amministrativi. La comunicazione on-line rappresenta una grande opportunità per realizzare, in ogni Amministrazione, un sistema reticolare in grado di assicurare non solo informazioni ma servizi innovativi, efficienti, economici. In questa visione strategica del cambiamento, la professionalità degli operatori diventa questione centrale. Le nuove tecnologie, infatti, richiedono nuove figure professionali che vanno formate e messe in grado di operare con grande rapidità. Appare sempre più anacronistica la posizione di chi continua a proporre professionalità ormai incapaci di rinchiudere in sé tutto il nuovo che si manifesta anche nel settore pubblico. Allo stesso tempo il sistema formativo universitario è chiamato ad un processo di aggiornamento e di revisione di parti significative dei curricula attuali per renderli più adeguati al futuro informatico della pubblica amministrazione. Un futuro in cui la comunicazione pubblica avrà un ruolo interno ed esterno sempre più strategico e rilevante. Come la comunicazione esterna non è solo il "racconto" delle cose fatte ma una modalità di agire della pubblica amministrazione che inizia dall'individuazione del bisogno e procede sino all'attuazione e alla gestione del relativo servizio, così la comunicazione interna non è solo il "racconto" dei diritti e dei doveri dei dipendenti ma un processo articolato, destinato ad incidere sull'organizzazione e, di conseguenza, sulla qualità delle prestazioni e dei servizi. Ecco perché la tecnologia rappresenta un alleato indispensabile. Utilizzare protocolli elettronici, costruire reti internet, cablare uffici e servizi,

significa accelerare i tempi lavorativi, rinnovare procedure, ripensare funzioni e ridefinire responsabilità. Significa incidere profondamente su iter e procedure che la burocrazia ha reso farraginose e defatiganti. Senza mai dimenticare che la comunicazione interna rappresenta, nel settore pubblico come in quello privato, un elemento decisivo per assicurare un reale coinvolgimento e una partecipazione non formale dei dipendenti alle strategie e agli obiettivi delle Amministrazioni. La pubblica amministrazione che le recentissime norme lasciano intravedere, sarà chiamata a stabilire relazioni tra le Istituzioni locali, nazionali e quelle europee profondamente diverse dalle attuali. Ma, soprattutto, sarà una pubblica amministrazione che avrà un modo profondamente diverso di relazionarsi con i cittadini. Diventerà sempre più evidente come la tecnologia e la comunicazione saranno decisive per garantire e migliorare il rapporto con le nostre comunità. Così come risulterà evidente il passaggio dall'e-government, cioè la trasformazione in servizi digitali dei servizi pubblici, all'e-democracy vale a dire le modalità con le quali i cittadini potranno contribuire alle scelte e all'attuazione delle decisioni delle loro Amministrazioni. Questo passaggio significherà spostare competenze dalla pubblica amministrazione agli utenti ma anche coinvolgere completamente l'utente e renderlo co-protagonista dell'attività amministrativa. Insomma un altro importante passo verso nuove Amministrazioni e nuovi cittadini. Ma di questo avremo modo di riparlare in una prossima occasione.