

# Bottega Scriptamanent

Mensile di dibattito culturale e recensioni

**Direttore responsabile:** Fulvio Mazza  
**Direttrice editoriale:** Graziana Pecora  
 A. IX, nn. 95/96, lug/ago 2015

**Editore:** la Bottega editoriale Srl  
 Società di prodotti editoriali, comunicazione e giornalismo.  
**Iscrizione al Roc n. 21969.**  
 Registrazione presso il Tribunale di Cosenza  
 n. 817 del 22/11/2007.  
**Issn 2035-7370.**  
[Cookie Policy](#)

Sei in: Articolo

[Segnala ad un amico](#)
[Commenta questo articolo](#)
[Articoli di questo autore](#)
[Stampa](#)

**Problemi e riflessioni** (a cura di [Mariacristiana Guglielmelli](#)) . A. IX, nn. 95/96, lug/ago 2015



## Digitalizzazione della Pa e cittadini nell'era 2.0 di [Andrea Vulpitta](#) Da [Franco Angeli](#), un'analisi della reazione della comunicazione pubblica nel sistema digitale

L'avvento delle nuove tecnologie di comunicazione e la loro continua evoluzione cambiano velocemente non solo il ruolo delle amministrazioni pubbliche, ma in particolare il rapporto tra queste ultime e i cittadini. Le edizioni [Franco Angeli](#), da tempo impegnate nell'approfondimento di tematiche legate al management aziendale nell'ambito della collana *MediaCultura*, che «si propone come strumento per comprendere la relazione complessa tra media e cultura», ha pubblicato *Networked citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali* ([Franco Angeli](#), pp. 192, € 24,00) a cura di Alessandro Lovari. I *networked citizens*, come recita la copertina, «sono cittadini che si attivano all'interno di *frame* civici, utilizzando la rete e i media sociali non solo come fonti per reperire informazioni, ma come strumenti per abilitare nuove forme di relazionalità, partecipazione e *public voice* nei confronti dell'amministrazione. Il web sociale ha prodotto un'accelerazione che sta spingendo la Pa a limitare l'uso di modelli *top-down* dell'informazione, per sperimentare nuove modalità di comunicazione pubblica conversazionale nelle quali le relazioni con i cittadini rappresentano il vero motore di apertura e trasparenza». Alessandro Lovari, ricercatore presso il Dipartimento di Scienze politiche, Scienze della Comunicazione e Ingegneria dell'Informazione dell'Università degli studi di Sassari, compie uno studio approfondito che si conclude con una ricerca svolta nella città di Siena sui rapporti tra l'amministrazione comunale e i cittadini e, per la complessità dei temi trattati, è strumento di importante riflessione, suscitando vari interrogativi sui quali la velocità dell'evoluzione web pone difficili risposte.

### Le amministrazioni pubbliche e il digitale: rapporto contrastante

L'evoluzione del rapporto tra pubbliche amministrazioni e cittadini ha vissuto e vive di momenti positivi e negativi, accelerazioni e brusche frenate che ne inficiano anche la valutazione dei risultati raggiunti. Alcuni dei problemi evidenziati dalla ricerca stanno da un lato nello scarso utilizzo di Internet da parte dei cittadini, specie se considerati per categorie sociali, culturali ed economiche di appartenenza. Mentre l'utilizzo della rete è diffuso tra le persone adulte mediamente scolarizzate e con profili professionali medio-alti, esso è invece poco diffuso tra casalinghe e anziani che abbassano di molto le percentuali sulla fruizione delle nuove tecnologie. Iniziative legislative e buone intenzioni politiche hanno portato anche il nostro paese a dotarsi di strumenti di legge atti a diffondere le pratiche digitali con la finalità sia di coinvolgere il cittadino nelle scelte dei processi decisionali (*e-democracy*) sia nel costruire un rapporto diretto tra l'amministrazione e l'utente (*e-government*). In questi processi si contano ritardi, freni da parte dei cosiddetti conservatori della pubblica amministrazione e vari buchi di comunicazione per cui spesso facilità di interazione e semplificazione della vita burocratica sono poco promossi, poco conosciuti e di conseguenza poco utilizzati.



- HOME
- EDITORIALE
- CHI SIAMO
- CONTATTI
- FORUM

**Un sito al mese**  
 a cura di  
 Rosina Madotta

**"Casa dei diritti sociali",  
 un'associazione laica  
 che difende la dignità  
 dell'umanità migrante**  
 di [Alessandro Milito](#)

**Recensioni brevi**  
 a cura di  
 La Redazione

**Dal 1926 al 1946:  
 dieci anni di storia,  
 guerre e trasformazioni  
 nel Mezzogiorno**  
 di [M. Vitalba Giudice](#)

**Dibattiti ed eventi**  
 a cura di  
 Selene Miriam Corapi

**Come spendere tanto  
 (non facendo bandi)  
 e ottenere risultati  
 decisamente negativi**  
 di [Bottega Editoriale](#)

**Corsi e concorsi**  
 a cura di  
 Pamela Quintieri

**Il fascino della poesia  
 aggrega e costruisce  
 avvicinando culture,  
 individui e sentimenti**  
 di [Pamela Quintieri](#)

**Archivio**  
 edizioni

**Prossimamente su  
 Bottega Scriptamanent**  
 a cura di  
 Pamela Quintieri

**Ecco cosa potrete trovare  
 nei prossimi numeri**  
 di [Pamela Quintieri](#)

**Links**



Aracne editrice



Certo l'Italia, come tradizione, arriva alla pubblicazione e alla trattazione dei dati della pubblica amministrazione in netto ritardo rispetto al resto d'Europa, quasi come se esistesse una sorta di privacy per dati e notizie che appartengono a tutti e non alla singola amministrazione, e questo non favorisce certo l'utilizzo di dati per analisi, studi, ricerche, soluzioni e applicazioni varie. La prova che attende le varie articolazioni delle amministrazioni pubbliche è gravosa se si pensa che molte di esse non conoscono la forma del portavoce, dell'addetto stampa e della comunicazione. Si tratta di rivedere anche le forme e i modi di quest'ultima, che non può permettersi di abbandonare le tipologie tradizionali attraverso la diramazione di comunicati stampa, affissioni circolari, brochure, ma nello stesso tempo deve essere in grado in tempo reale di pubblicare digitalmente informazioni e documenti e di attivare reti di interscambio anche con altre amministrazioni pubbliche. Sono tante le cose da fare e tante le cose da considerare senza dimenticare che tutto ciò che si attiva anche digitalmente deve comunque essere sempre implementato e aggiornato per evitare che gli strumenti si creino ma poi siano di fatto inutilizzabili.

**Il ruolo dei social media**

Non poteva mancare nel testo un'approfondita analisi sul ruolo dei social media e su come questi strumenti abbiano modificato i canoni della comunicazione anche dei singoli cittadini passati repentinamente da un ruolo passivo di ricezione di notizie ad un ruolo attivo di soggetto di comunicazione. Agire, coinvolgere, partecipare, sono diventate parole magiche per gli utilizzatori dei social media, anche e soprattutto nei confronti delle pubbliche amministrazioni. I social, nati come strumento di comunicazione veloce tra giovani, hanno poi preso piede in tutte le generazioni e abbattuto tutti i diaframmi tra cittadini e suoi rappresentanti se si pensa che tante sono le pagine social dei sindaci e degli amministratori locali presenti. I vantaggi e gli obiettivi di questi strumenti sono indubbi: maggiore trasparenza, facilità di comunicazione interna, miglioramento della comunicazione diretta con i cittadini, utilizzo di questo monitoraggio per testare il polso dell'opinione pubblica, variare e correggere anche in corsa vari progetti e proposte. Il testo si chiude con un'indagine realizzata sul campo con interviste e sondaggi d'opinione che confermano in larga parte le tesi sostenute e venute fuori dal lavoro di studio e di approfondimento realizzato dagli autori.

**Pericoli e nuove opportunità**

Nelle conclusioni ci piace sottolineare due aspetti che ci sembrano importanti e fondamentali. Il primo riguarda il pericolo che le "novità tecnologiche del web sociale" vengano utilizzate come un sostituto della democrazia e della attiva partecipazione dei cittadini, come "specchietto per le allodole" anche in quei casi in cui, per alcune fasce di popolazione (pensiamo ad anziani, diversamente abili, emarginati sociali e tecnologici), il social media potrebbe rappresentare una foglia di fico per le amministrazioni con la coscienza pulita per aver comunicato attraverso i social. E questo pericolo è ancor più sentito se pensiamo come a questa crescita di partecipazione dei cittadini corrisponda da altra parte la continua disaffezione al voto e alla partecipazione democratica durante le elezioni di fasce costantemente crescenti di popolazione. Il secondo è invece un'opportunità: nella complessità della rete che ridefinisce il concetto di comunicazione pubblica, mettendo spesso in discussione i professionisti degli Urp e gli addetti stampa tradizionali, nascono nuove figure professionali come il *social media strategist* e il *community manager*, conoscitori di ambienti, tecniche e strategie di comunicazione. Anche le università debbono adeguarsi ai tempi e strutturare percorsi formativi all'interno di percorsi di studio, come Scienze delle comunicazioni, che preparino adeguatamente professionisti della comunicazione del futuro, nella speranza che la tecnologia non li abbia già resi obsoleti.

**Andrea Vulpitta**

([www.bottegascriptamanent.it](http://www.bottegascriptamanent.it), anno IX, n. 95, luglio 2015)

**Redazione:**  
 Francesca Buran, Ilenia Marrapodi, Pamela Quintieri, Francesco Rolli, Letizia Rossi

**Collaboratori di redazione:**  
 Mattia Beltramo, Roberta Brando, Valentina Burchianti, Maria Laura Capobianco, Cinzia Ceriani, Guglielmo Colombero, Gabriella De Santis, Giacomo Dini, Chiara Levato, Giuseppe Licandro, Flavia Maccaronio, Irene Nicastro, Maristella Occhionero, Stefania Pipitone, Martino

Coccolebooks  
 DISSENSI  
 Edizioni ALTEA  
 Edizioni Associate  
 Falzea EDITORE  
 Ferrari editore  
 FrancoAngeli  
 FRANKO PANKALLI EDITORE  
 infinito  
 la rondine  
 La Vita Felice  
 Laruffa Editore  
 teo media  
 Todaro EDITORE  
 tullio pivonni editore  
 Pubblica con noi!  
 Edizioni Associate  
 CERCA NEL SITO  
 VAI