

E-GOVERNMENT: RETORICHE ED OPPORTUNITÀ

di Antonio Tursi*

La retorica in-comprensione. Confusione tra e-democracy ed e-government

Come ogni medium in passato, la rete condiziona le forme politiche, in particolare il concezione e la pratica della democrazia. Naturalmente la comprensione del condizionamento dei media sulla politica non è affatto scontata. Ciò in duplice direzione: o si sottovaluta il ruolo dei media oppure si sopravvaluta la loro capacità di *determinare* le forme della politica. Questo secondo modo dell'incomprensione a sua volta determina allarmismi o ottimismo eccessivi.

Perché queste direzioni nella (in)comprensione del rapporto media-politica? Perché nel primo caso non si riconosce il ruolo strutturante che i media hanno sempre giocato rispetto all'evoluzione dei sistemi politici. Chi sottovaluta il ruolo dei media dovrebbe rileggere con attenzione le pagine di Harold Innis, in particolare quelle di *Impero e comunicazioni*¹. A onor del vero, bisogna aggiungere che attualmente è la sopravvalutazione che va per la maggiore. Evidentemente la presenza pervasiva della televisione e ora della rete, ha buon gioco nel orientare gli sguardi sugli scenari mediali, dentro i quali giocano le forme politiche. Sguardi orientati, perché disorientati. Il disorientamento di cui si fa questione è quello relativo alla Politica. Con la fine delle grandi narrazioni², la liquidità dei legami sociali³, l'avanzata delle politiche della vita, si è creduto –lo si crede ancora– che la Politica abbia terminato la sua funzione storica⁴, e perciò occorre ricercare e trovare dei suoi surrogati ovvero occorre sbarazzarsi dei suoi ultimi residui ovvero rimpiangerla additando le responsabilità, per esempio, dei media. Ed ecco come i mezzi di comunicazione attirino su di sé l'attenzione di studiosi e politici. Un'attenzione mal riposta, a causa di quello sguardo disorientato e che disorienta, in quanto evita un reale confronto con le tecnologie mediali. È questo lo scenario che alimenta discorsi retorici, i più vari, sulle capacità taumaturgiche ovvero mortifere dei media. Viceversa, un saggio di uno degli sguardi più lucidi sui nuovi media si conclude affermando: “comunque, abbiamo ancora bisogno delle istituzioni, abbiamo ancora bisogno della rappresentanza politica, della democrazia partecipata, delle procedure di costruzione del consenso e di un'efficace politica pubblica. Tutto ciò comincia con governi responsabili, sinceramente democratici. [L'assenza della politica] è l'anello debole della società in rete”⁵.

Tuttavia, soprattutto nella fase di esplosione della rete, a prevalere sono stati gli sguardi disorientati che hanno alimentato vere e proprie ideologie. Uno degli stilemi retorici di cui queste ideologie si sono valse, e che in parte occupa tuttora un posto di rilievo, richiama la necessità di forme di democrazia diret-

ta, tese a ricreare l'agorà propria della democrazia degli antichi. Naturalmente, tali forme sono rese possibili solo grazie ad Internet e perciò l'agorà della nostra epoca dovrà definirsi elettronica. Corollario definitivo della retorica dell'e-democracy è l'oscuramento delle questioni specifiche riguardanti l'e-government, le quali sono dissolte nell'afflato ad una partecipazione senza mediazioni.

Pur essendo il corollario di questa retorica ciò che interessa stressare in questo lavoro, può essere utile accennare alcuni elementi critici legati al concetto di e-democracy.

In particolare, per quel che riguarda il richiamo alla democrazia diretta vanno fatte alcune osservazioni. *In primis*, ciò a cui ci si richiama è il modello ideale enunciato da Pericle, ma assai lontano dalla realtà anche delle stesse *polis* greche: il coinvolgimento diretto dei cittadini risultava fortemente condizionato da una serie d'istanze di mediazione e di controllo, l'isonomia e l'isegoria erano dappertutto ostacolate e snaturate, solo il quindici per cento della popolazione era a pieno titolo riconosciuto tra i 'cittadini'. Habermas parla a proposito di «paradigma ideologico»⁶ che si forma dall'autointendimento che i greci hanno avuto della loro sfera pubblica.

Inoltre, il richiamo attuale alla democrazia diretta si lega alle difficoltà che la sua realizzazione avrebbe incontrato prima dell'avvento delle nuove tecnologie. John Thompson spegne queste rinnovate speranze, spiegando che «le difficoltà non riguardano semplicemente l'applicazione, come se in se stesso il modello fosse eccellente ma la sua messa in pratica incontrasse certi ostacoli. La difficoltà è di fondo: il modello a democrazia diretta presuppone il verificarsi di particolari condizioni che, data la stessa scala e la complessità delle società moderne, e la crescente interconnessione del mondo contemporaneo, sono sempre più lontane dalle circostanze in cui oggi si devono prendere molte decisioni»⁷.

Anche qualora l'ideale fosse stato realizzato nell'antica Grecia e fosse realizzabile nel nostro tempo, dovremmo riconoscerlo come auspicabile? Lo stesso Habermas, molte volte ripreso dai fautori della democrazia diretta, in un luogo un po' trascurato del suo *Storia e critica dell'opinione pubblica*, leggendo Rousseau, risponde a questo interrogativo:

Una democrazia diretta richiede la presenza reale del sovrano. La *volonté générale* come *corpus mysticum* è legata al *corpus physicum* del popolo unanimemente radunato. L'idea di un plebiscito permanente si presenta a Rousseau nel modello della *polis* greca dove il popolo era radunato in piazza pressoché, ininterrottamente; così agli occhi di Rousseau la *place publique* appare come il fondamento della costituzione. E' da qui, cioè dai cittadini raccolti per acclamare, che *l'opinion publique* deriva il suo attributo, e non dal pubblico dibattito di un *public éclairé*⁸.

Infine, tale retorica cade in contraddizione da sé poiché se da un lato si richiama alla democrazia diretta ateniese, dall'altro già annuncia all'orizzonte una nuova forma di governo, «la demodinamica» nell'espressione di Pierre Lévy⁹. Che senso ha evocare il cittadino della *polis* greca, quando si profila un nuovo soggetto politico, il *netizen*? Non è senza motivo che lo stesso Lévy, nel

suo ultimo lavoro sul tema del rapporto rete-politica¹⁰, non usi affatto quell'espressione, così come non ponga più un accenno forte sul superamento dei meccanismi della delega.

Da parte nostra, non condividiamo affatto posizioni del tipo "siccome le *agorà* virtuali potrebbero aprire spazi di comunicazione, negoziazione, apparizione di una parola collettiva e di decisioni in tempo reale, ci sono sempre meno ragioni «tecniche» per perpetuare il dispotismo frammentato costituito dal sistema della delega"¹¹, ma neanche affermazioni del tipo "allorquando la compresenza viene a mancare, o a indebolirsi, come nel caso nell'interazione telematica, la democrazia appare fortemente minacciata"¹²; siamo invece portati a riconoscere che "pur senza modificare nel profondo il rapporto tra cittadini e istituzioni politiche, la rete consente a quegli individui o gruppi portatori di un interesse o di un progetto politico di impostare una presenza e un'attività di difficile realizzazione all'interno dei consueti circuiti della politica"¹³. Il che porta alla conclusione che: "la rete [...] si è dimostrata essere né uno strumento che agevola la democrazia, né uno strumento che la ostacola fino ad annullarla. Essa può contribuire allo sviluppo democratico di un paese così come può contribuire all'affermazione di forme di dominio interagendo con altri fattori di mutamento –siano essi di segno positivo o negativo– provenienti dall'ambito sociale, economico e culturale"¹⁴. Si pone quindi un problema di comprensione degli "altri fattori di mutamento", in particolare di quella crisi della Politica di cui abbiamo detto. Si pone altresì un problema di comprensione delle caratteristiche proprie della rete.

126

Un passo di Franco Berardi aiuta a fare distinzione tra le varie problematiche che la retorica dell'e-democracy confonde.

La rete non è uno strumento di democrazia (può anche esserlo, ma del tutto marginalmente). La rete è piuttosto il paradigma di un modello di democrazia nuova, una democrazia senza riferimenti al centro, non più riducibile alla forma dello Stato nazione, e non più riducibile alla forma globale della decisione. Il ripensamento della nozione di democrazia può derivare da un'invenzione paradigmatica che a sua volta deriva dal modello della rete, ma non sarà la meccanica conseguenza di una diffusione quantitativa delle reti¹⁵.

Tre risultano essere le questioni da indagare: la rete come «strumento di democrazia», «un modello di democrazia», il «modello della rete».

La comprensione del modello della rete è l'elemento necessario che spesso manca nelle analisi del rapporto media-politica.

Le altre due questioni delineano quello scenario sul quale molto si dibatte e che si potrebbe chiamare, utilizzando il sintagma di Lawrence Grossman, «repubblica elettronica»¹⁶.

Per repubblica elettronica s'intende uno scenario che prevede un'informatizzazione delle procedure e dei comportamenti operativi tramite i quali i cittadini esercitano i loro diritti in una democrazia. [...] Ritengo che il tema della comunicazione politica occupi un luogo centrale nel programma (o nei programmi) della repubblica elettronica. Vi è nondimeno un altro tema, quello dell'informatizzazione degli apparati burocratici dello stato, che non va minimamente sottovalutato. "Reinven-

tare il governo” è l’efficace slogan che D. Osborne e T. Gaebler hanno coniato per promuovere questo ambizioso progetto. [...] Nell’ottica della repubblica elettronica “reinventare il governo” è inseparabile dalla volontà di “reinventare la politica”. [...] Se così fosse, non vi sarebbe nulla da eccepire. Ma c’è un punto che non convince. Mentre sul programma finalizzato a “reinventare il governo” è possibile trovare linee di convergenza e di accordo, non si può dire lo stesso sul programma che si prefigge di “reinventare la politica”¹⁷.

Il “modello di democrazia”, utile per “reinventare la politica”, è il punto più acceso del dibattito. Democrazia diretta vs democrazia rappresentativa: quale forma politica deve essere perseguita all’inizio del XXI secolo?

Chiaramente tale dibattito avente come posta in gioco la “reinvenzione della politica”, trascura come si sta “reinventando il governo”. Mentre Berardi parla di “strumento di democrazia”, noi suggeriamo di parlare di *strumento della democrazia*, nelle mani, cioè, delle istituzioni democratiche. Siamo consapevoli che ciò comporta un qualche spostamento del *focus* d’attenzione, ma anche il vantaggio di non presentare un’immagine quasi antropomorfizzata della tecnologia: Internet come portatore di chissà quali benefici o sciagure –dipende poi dal grado d’integrazione di ciascuno–, evitando determinismi d’ogni sorta che non tengono conto o delle potenzialità o dei limiti del cberspazio.

L’e-government: una vasta gamma di strumenti

Reinventare il governo per mezzo della rete-strumento della democrazia è l’obiettivo da perseguire, consapevoli però che si tratta di un obiettivo parziale, necessario ma non sufficiente a reinventare la politica. “Se l’e-government deve essere solo un po’ di cosmetico sul cadavere della democrazia o uno schermo per coprire la necessità di risolvere alcune questioni fondamentali, allora tanto vale cessar di rimettere in ordine le sedie sul ponte del *Titanic* e avviarsi alle scialuppe di salvataggio! Ma dove altro andare, e chi ci salverà?”¹⁸. Detto questo, si può tentare di descrivere in cosa consista l’e-government. Esso porta ad affrontare un ventaglio ampio ed eterogeneo di tematiche. La rete, più in generale le tecnologie informatiche, offrono una gamma di strumenti da usare per avvicinare la pubblica amministrazione, centrale e periferica, ai cittadini. Questi strumenti sono sfruttati, non sfruttati o mal sfruttati in Italia. Su ognuno di essi i governi degli ultimi anni si sono soffermati (oppure non lo hanno fatto), definendo politiche e cercando una loro implementazione.

Forniamo un quadro riassuntivo delle tematiche da affrontare nell’ambito dell’e-government. Proprio questo quadro è la migliore descrizione che si possa dare di che cosa si intende parlando di e-government.

Prima di tutto, va fatto cenno all’inquadramento duplice di tali tematiche¹⁹: gli obiettivi generali legati all’e-government sono definiti nei documenti sulla “società dell’informazione”, emanati sia dall’Unione europea sia dal governo italiano. Le iniziative europee del 1999, 2001 e 2002 costituiscono il quadro di riferimento in cui si sono mossi i governi italiani sia di centro-sinistra, sia di cen-

tro-destra con i rispettivi piani per la società dell'informazione. L'altro tipo di inquadramento è dato dalle leggi sulla comunicazione della pa.

Le tematiche più rilevanti che definiscono il campo dell'e-government sono riportate nella tabella 1.

Tabella 1: principali aspetti dell'e-government.

tematica		descrizione
transazioni on line	sicurezza delle transazioni	le transazioni on line sono la dimensione attualmente predominante nell'implementazione delle piattaforme d'e-government. L'offerta di servizi attraverso il web costituisce il valore aggiunto dell'uso di Internet in luogo dei tradizionali sportelli fisici
	e-commerce	
	e-procurement #	
	servizi on line #	
	pagamenti on line #	
	bandi di gara online #	
portali	portale nazionale www.italia.gov.it;	la tendenza all'uso dei portali è in aumento, perché permette ai siti delle pal di sopperire all'assenza di fondi adeguati per mezzo di partnership con soggetti privati che operano sul territorio
	portali per l'erogazione di servizi	
sistema pubblico di connettività		sistema nervoso della pa che integra la rete della pac con le reti della pal. Utilizzo della banda larga
privacy	carta di identità elettronica e carta nazionale dei servizi #	il concetto di privacy è strettamente connesso a quello di governo on line e, in maniera contingente, alla sicurezza dei dati gestiti in maniera elettronica – si veda il caso del voto online
	firma digitale #	
	voto elettronico	
accessibilità e usabilità dei siti web		sono due priorità assolute in materia di progettazione di siti web, perché permettono l'accesso ad un numero vasto di utenti potenziali e una fruizione facile e soddisfacente
uso software open source		l'open source sta erodendo il monopolio di fatto della Microsoft in materia di software e server, permettendo così alle pa di risparmiare fondi, senza andare a danno della qualità finale
uso del dominio .gov.it		è stata recepita in Italia, l'istanza che chiede una riconoscibilità istituzionale assoluta ai siti delle pa fin dal dominio. L'ottenimento dell'estensione .gov è subordinata ad alcuni prerequisiti
grandi sistemi pubblici in rete	dichiarazioni fiscali;	i vantaggi dell'uso delle nuove tecnologie nella gestione dei sistemi pubblici sono consistenti, in ordine alla flessibilità e alla facilità di utilizzo
	carta sanitaria;	
	e-learning # / un pc per aula	
alfabetizzazione dei dipendenti #		la formazione del personale costituisce un prerequisito fondamentale

Fonte: nostra elaborazione su fonti varie²⁰.

Affrontando alcune di queste tematiche, il governo ha proposto come modello di riferimento per l'e-government il modello riportato nella tabella 2.

Tabella 2: il modello di e-government.

beneficiari erogazione servizi	- cittadini; - imprese
riconoscimento digitale	- carta nazionale servizi; - carta identità elettronica
canali d'accesso	web (portali pa); call center; sportello unico; cellulare, palmare; reti terze (portali generalisti, banche, poste, ...)
enti eroganti	- comuni; - regioni; - pac [procedure integrate di interfacciamento] [uffici di back-office]
interoperabilità e cooperazione	applicativi di notifica eventi
infrastruttura di comunicazione	sistema pubblico di connettività

Fonte: Ministero per l'innovazione e le tecnologie, *Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione*, Roma: giugno 2002, p. 28.

Come abbiamo accennato, esiste una frattura abbastanza profonda tra la formulazione di politiche e la relativa codifica legislativa da un lato e la loro implementazione dall'altro. Un'esempio particolarmente evidente viene offerto dalla firma digitale.

Per dare forza agli investimenti sulla rete, incentivandone l'utilizzo, la legge n° 59 del 15 marzo 1997 riconosce validi e rilevanti a tutti gli effetti, gli atti, i dati, i documenti, i contratti della pa e dei privati formati, archiviati e trasmessi con strumenti informatici a prescindere dall'esistenza di un corrispondente atto o registro cartaceo: è questa una vera "rivoluzione copernicana" per l'amministrazione, basti pensare che se ne descrive la nascita in correlazione all'invenzione della scrittura. Per apprezzare gli effetti positivi di tale rivoluzione ed evitare eventuali rischi occorre affrontare il problema della crittografia che presenta due aspetti complementari: a) occorre garantire la segretezza del documento e la connessa integrità (l'impossibilità di alterarlo); b) l'autenticità dello stesso ovvero la certezza della provenienza. A ciò provvede la firma digitale, prevista dalla stessa legge, che si concretizza in Italia nel sistema della doppie chiavi asimmetriche, una privata e una pubblica, che servono a codificare e decodificare gli algoritmi matematici a cui vengono ridotti i documenti o i "riassunti" di questi (*hash*). La procedura di attuazione prevede tre passaggi: 1) la certificazione della persona che deve formare il documento ad opera di un soggetto certificatore, la c.d. Autorità di Certificazione; 2) la sottoscrizione digitale dell'atto, che si effettua cifrando l'*hash* o impronta tramite la chiave primaria del firmatario; 3) la verifica della firma, che l'interessato effettua decifrando con la sua chiave pubblica la propria firma.

Gli effetti dell'adozione della firma digitale si sentiranno in tutti gli ambiti in cui si sviluppa il rapporto tra Stato e cittadino: dalla scuola alla sanità, dalla giustizia alle finanze. Per l'amministrazione oltre gli effetti generali nel processo di innovazione, ne segnaliamo due in particolare. Il primo di ordine materiale: meno carte, meno archivi e quindi più risparmio; il secondo di ordine progettuale, infatti con l'informatizzazione dei documenti saranno immediatamente verifi-

cabili gli uffici presso i quali un documento vedrà rallentato il suo cammino e così si potrà intervenire a rimuovere gli impedimenti. Purtroppo, come ammoniva Franco Carlini²¹, a due anni dalla legge, varata nel marzo del 1997, nonostante siano stati approvati anche tutti i necessari regolamenti d'attuazione, non esisteva neppure un contratto stipulato in questo modo. La situazione è migliorata in seguito, anche se ancora resta problematica la definizione dei certificatori e della relativa Autorità. Il miglioramento della situazione deve molto al ruolo particolarmente propulsivo svolto in tale materia dal Ministero delle Finanze con il suo progetto di fisco telematico, progetto che prevede la possibilità di rendere la dichiarazione dei redditi attraverso i canali telematici²².

La retorica in-azione. Un impegno concreto: smantellare lo Stato

Le tematiche dell'e-government sono state affrontate negli ultimi anni in Italia sia dai governi di centro-sinistra, sia da quelli di centro-destra. Entrambi si sono confrontati con due peculiarità che descrivono un caso-Italia. La prima peculiarità è costituita dall'intreccio stretto tra apparati burocratici e poteri politici, essendo i primi compresi come componente decisiva dei secondi. La seconda peculiarità è data dall'attenzione esclusiva, o comunque preminente, che nel nostro Paese si dà ai vecchi media, in particolare alla televisione, la quale assorbe gran parte del dibattito politico ed accademico. Entrambe le peculiarità influenzano negativamente le politiche sulle nuove tecnologie, verso le quali molto spesso non è dato ritrovare la sensibilità che sarebbe necessaria ad innovare il Sistema Paese, portandolo al livello dei Paesi tecnologicamente più avanzati. Salvo poi ritrovare, invece, un'eccesso di sensibilità ogni qualvolta si rendano note ricerche che attestano il nostro divario digitale. L'Italia, infatti, si colloca in 23^a posizione nel IDC's Information Society Index 2002, e nelle ultime posizioni in Europa su tutta una serie di indicatori, come evidenziato nella tabella 3.

130

Tabella 3: posizionamento dell'Italia in Europa nel 2001

indicatore	posizionamento
% della popolazione che usa Internet	13
% di famiglie che usa Internet	11
% diffusione larga banda	12
numero di PC collegati a Internet per 100 studenti	13
% di insegnanti che usano Internet nella didattica	10
% di lavoratori con alfabetizzazione ICT	9
% di lavoratori che usano il telelavoro	13
% spesa eCommerce	9
% di strutture sanitarie che hanno accesso a Internet	10

Fonte: Analisi Roland Berger Strategy Consultants su dati Eurobarometer, OCSE, CIA, Istat.

L'attuale responsabile del dicastero dell'Innovazione, Lucio Stanca, ha posto tra i suoi principali obiettivi la realizzazione del governo elettronico. Sulla

sua azione gioca favorevolmente il lavoro compiuto negli anni precedenti dall'ex ministro della Funzione pubblica, Franco Bassanini, in particolare il lascito del *Piano d'azione per la società dell'informazione*, varato nel giugno del 2000. Infatti, nonostante l'attuale governo abbia prontamente provveduto a varare nuove *Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura* (giugno 2002), sostanzialmente esse riprendono i materiali del precedente piano.

Sono sufficienti la sensibilità di Stanca e la ripresa dei documenti elaborati dai governi del centro-sinistra, per valutare positivamente le politiche attualmente in corso? Certo che no. L'elemento chiave per tale valutazione è un altro, purtroppo negativo. Esso trova manifestazione in tutta l'ideologia espressa dall'attuale presidente del consiglio, Silvio Berlusconi, sin dalla sua discesa in campo. Si tratta di un'avversione dichiarata nei confronti della politica e delle sue istituzioni. E tra l'altro, Berlusconi non è solo: anche altri ministri, tra cui merita menzione Umberto Bossi, giocano la loro parte nell'elaborazione degli stilemi retorici dell'antipolitica. L'ideologia in questione si declina nella richiesta di uno Stato minimo, che significa marginalizzazione dell'amministrazione e privatizzazione della procedure. L'e-government, o almeno la sua pubblicizzazione, diviene un'arma per scardinare l'ossatura dello Stato.

Naturalmente, questa azione decisa e premeditata viene resa invisibile attraverso un'operazione sistematica di confabulazione retorica. Il culmine è in una delle tre "i", quella di Internet; ma significativo è il propagandare come svolte decisive tutte le minime iniziative, con un uso continuativo di "effetto-annuncio". Lo stesso Stanca ha ammesso che alcune misure adottate hanno solo uno scopo propagandistico –almeno per ora, nelle sue intenzioni²³.

Nel concreto, i fondi, destinati a finanziare progetti utili per innovare la pa a partire dalle nuove tecnologie, sono stati ridotti. La legge finanziaria per il 2003 ha smentito quanto annunciato nelle *Linee guida del Governo per lo sviluppo della Società dell'Informazione nella legislatura*, presentate nel giugno del 2002. In questo documento era annunciata l'istituzione di due fondi per l'e-government: il "Fondo per il sostegno dei progetti strategici" e il "Fondo nazionale per il cofinanziamento delle iniziative locali". Invece di quanto annunciato, è stato istituito un "Fondo per il finanziamento di progetti di innovazione tecnologica nelle pubbliche amministrazioni e nel paese", finanziato solo con riduzioni di spesa, non con stanziamenti aggiuntivi. Inoltre, nelle *Linee guida* si stimava la spesa complessiva per l'e-government tra il 2003 e il 2005 in 1000 milioni di euro e si annunciava una spesa di 1200 milioni di euro per implementare la banda larga, ma nella legge finanziaria non vi è alcun cenno a stanziamenti del genere.

È stato scritto che quella che governa attualmente l'Italia, impregnata di pseudo-liberismo, è una destra "politicamente e culturalmente antitetica all'e-government, visto come una contraddizione rispetto allo spirito autoritario che ne anima l'azione"²⁴. Non è questa la sede per indagare se l'azione del governo in carica sia animata da uno spirito autoritario, sicuramente però è animata da un dichiarato spirito antipolitico e sicuramente l'antipolitica è antitetica all'e-government.

Vantaggi e qualche svantaggio

Il governo elettronico si crea sfruttando in modo coordinato le numerose opportunità che le tecnologie informatiche offrono. La sua realizzazione comporta cambiamenti importanti nella relazione amministrazione-cittadini, cioè a patto che le nuove tecnologie siano utilizzate in maniera proficua. Come tutti i cambiamenti, anche questo porta vantaggi –ciò che si guadagna dal cambiamento– e svantaggi –ciò che si perde, e in ogni cambiamento qualcosa inevitabilmente si perde. Affermiamo subito che i vantaggi, per l'amministrazione così come per i cittadini, paiono tali da auspicare un'azione decisa nella direzione del cambiamento.

Consideriamo gli obiettivi finali a cui potrà portare questo processo di innovazione. Iniziamo dai cittadini, perché l'amministrazione, se non traspone i suoi scopi, è ad essi finalizzata, ma anche perché riteniamo che delineando nuove possibilità per i cittadini si possono intravedere le linee di un mutamento organizzativo della pa.

Il cittadino che le amministrazioni si trovano di fronte (per ora come controparte, ma presto come collaboratore) è un cittadino nuovo, che interroga, che interviene, che si organizza, ed è quindi il maggior responsabile del processo di cambiamento in atto: crediamo si possa affermare che le nuove normative sulla pa siano dovute innanzitutto ad una spinta dal basso. Ciò che questo cittadino chiede e può ottenere grazie alle reti è in primo luogo ciò che Stefano Rodotà chiama "liberazione del sovrano": "grazie alle nuove tecnologie della comunicazione è stato certamente avviato un processo di 'liberazione' del sovrano da una serie di vincoli di spazio e di tempo che ha avuto (e potrà avere) l'effetto di realizzare condizioni di indipendenza da apparati, da quelli burocratici in primo luogo"²⁵.

In effetti, proprio il superamento dei vincoli spazio-temporali tradizionali è segnalato come una delle conseguenze principali dei media elettronici. Joshua Meyrowitz, indagando questo aspetto, afferma: "se molte informazioni sociali sono ancora accessibili solo recandosi in determinati luoghi o interagendo con gli individui in incontri faccia a faccia, i recenti cambiamenti nei mezzi di comunicazione hanno parecchio indebolito il rapporto, un tempo armonioso, tra l'accesso all'informazione e l'accesso ai luoghi"²⁶.

Tutta una serie di altri elementi propri di uno Stato democratico trovano attuazione grazie a ciò che le reti offrono: redistribuzione del potere, riduzione della discrezionalità amministrativa, trasparenza dei processi di decisione, eguaglianza tra i cittadini, una forma diffusa di controllo, accrescimento della partecipazione politica. Ecco come Rodotà descrive questi elementi:

La possibilità di accesso remoto a banche dati pubbliche e private, e di effettuare tale accesso nel momento scelto dall'interessato, non è soltanto un fatto tecnico: rappresenta una forma di redistribuzione del potere che indebolisce la funzione di filtro e di intermediazione tipica delle burocrazie. [...] Il trasferimento di potere appare in modo ancora più netto, dal momento che il cittadino svolge integralmente attività prima affidate all'amministrazione. La riduzione della discrezionalità amministrativa, e quindi anche del rischio dell'arbitrio e della gestione clientelare,

si collega anche alla adozione di procedure automatizzate in casi come quelli della liquidazione di pensioni, dell'assegnazione di abitazioni, e via dicendo. Qui assume rilevanza non tanto la trasparenza dei processi di decisione, quanto piuttosto il momento dell'eguaglianza tra cittadini, le cui posizioni vengono liberate dall'eventualità di comportamenti discriminatori derivanti da scelte compiute dagli apparati dell'amministrazione.

[...] La possibilità di informarsi senza mediazioni sulla persona che gestisce la procedura, e sullo stato di questa, non realizza soltanto un diritto di sapere dell'individuo, ma avvia una forma di controllo diffuso sulle modalità di funzionamento dell'amministrazione. Le possibilità di intervento e di controllo si fanno più incisive quando i cittadini vengono consultati o associati a talune decisioni²⁷.

La perdita del senso del luogo, cioè, nel nostro discorso, la perdita della necessità di recarsi negli uffici, porta con sé una forma di controllo diffuso sull'amministrazione che di conseguenza è costretta a perdere quell'aura di autorità che la caratterizza: "i nuovi modelli di flusso informativo influiscono innanzitutto sui ruoli sociali di tipo gerarchico. La perdita di controllo informativo compromette l'esistenza delle tradizionali figure autoritarie"²⁸.

Questa perdita di autorità può essere, per l'amministrazione, l'occasione per mutare completamente la sua fisionomia, ottenendone in cambio una nuova legittimazione presso la società civile.

L'utilizzo avanzato di Internet segna il passaggio della vecchia amministrazione cartacea alla nuova amministrazione digitale, in cui gli scambi di informazioni sono più celeri e diffusi; dalla amministrazione autoritaria, organizzata su base piramidale, il cui lavoro è scandito dai tempi della burocrazia e dalle regole formali dell'atto amministrativo, alla nuova amministrazione aperta al dialogo, orientata al servizio e al risultato, in linea con i tempi della telematica²⁹.

Franco Morganti avverte che "l'area del governo elettronico comprende sia quella più tipica dei servizi al cittadino, quanto quella dell'innovazione interna alla Pubblica amministrazione"³⁰.

Anche se la pa si servisse dei sistemi informatici al solo scopo di razionalizzare ed accelerare il funzionamento della macchina burocratica, abbandonerebbe comunque "la gestione classica –lenta e rigida– della scrittura statica". Se poi Internet servisse "per sperimentare forme di organizzazione o trattamento dell'informazione innovative, decentralizzate, più duttili e interattive", anche "lo stato e le strutture attuali di governo potrebbero essere conservati, a condizione di ridefinirne le sue funzioni: diventerebbero i guardiani, i garanti, gli amministratori e gli esecutori dell'intelligenza collettiva"³¹. Naturalmente quella che per la Lévy è concessione, per noi è necessità impellente: solo la presenza e l'azione dell'ente pubblico possono permettere quelle forme innovative, decentralizzate, duttili e interattive di cui si auspica la realizzazione, possono garantire l'utilizzo di tali forme comunicative per fini socialmente rilevanti e condivisi. Inoltre, traspare dal passo di Lévy una concezione residuale dello Stato che noi certamente non condividiamo.

L'innovazione interna è necessaria perché "non è possibile fare della buona comunicazione all'esterno se non si riorganizzano anche i processi interni"³². Tale riorganizzazione può prendere spunto dal *Business Process Reengineering*

(BPR) ed deve avere come centro il cittadino. La telematica gioca un ruolo decisivo nel reingegnerizzare i processi nella pa, in particolare nel consentire il controllo di tali processi (il protocollo elettronico va in questa direzione) e nel permettere una piena comunicazione interfunzionale tra i vari enti.

Una delle conseguenze più immediate dell'applicazione del BPR alla pa potrebbe essere un importante decentramento amministrativo, sul quale si discute molto in chiave politica e poco in riferimento al ruolo che le tecnologie possono svolgere. Come evidenzia Nicholas Negroponte: "non occorre che ogni comunicazione o decisione passi attraverso un'autorità centrale: questo sarebbe un modo balordo di gestire un sistema per la prenotazione dei voli, ma è considerato sempre più essenziale per la gestione delle organizzazioni e della pubblica amministrazione. Una struttura decentralizzata con un alto livello di interconnessione presenta una elasticità e possibilità di sopravvivenza molto maggiori. È certamente più organizzata e capace di evolvere nel tempo. Il decentramento è stato a lungo un approccio plausibile concettualmente, ma non realizzabile praticamente"³³. A proposito del decentramento –federalismo– che si sta cercando di realizzare in Italia, bisogna guardare positivamente al ruolo che Stanca prevede per le tecnologie informatiche. Infatti, al di là della valutazione del progetto complessivo sul federalismo, ci sembra interessante che le tecnologie di rete siano riconosciute come "la risorsa strategica per porre in modo nuovo il rapporto fra autonomia delle amministrazioni locali con quelle centrali e la necessità di integrità, armonizzazione, coerenza in un'ottica di sistema pubblico nazionale"³⁴. Naturalmente, ciò non può significare che il rapporto tra amministrazioni centrali e periferiche trovi la propria soluzione grazie alle nuove tecnologie. È impensabile, cioè, che bastino nuove reti di comunicazione per dirimere una questione del tutto attinente la sfera politica.

134

Nel cambiamento qualcosa si perde: le strutture burocratiche affrontano ciò che Anthony Giddens ha chiamato "la spersonalizzazione della fiducia". Così la descrive Maldonado, esaminandola proprio in riferimento alle nuove tecnologie: "gli impegni delle persone nei confronti delle istituzioni sono «senza faccia» (*faceless*), ossia impersonali. Impegni che si basano sostanzialmente sulla «fiducia» (*trust*) che le persone hanno nell'idoneità dei «sistemi esperti». [Ci] si riferisce, nella fattispecie, a quei sistemi astratti a cui, nella modernità, le persone affidano il compito di proteggerle dai rischi, di garantire, in fin dei conti, la loro sicurezza. [...] Ma se questo è l'innegabile (e irrinunciabile) vantaggio di tale fiducia, lo svantaggio, secondo Giddens, è la spersonalizzazione della fiducia. Il prezzo che si paga per questa «sicurezza ontologica» è una sempre maggiore «vulnerabilità psicologica», perché, dopotutto, la «fiducia nei sistemi astratti non offre la stessa gratificazione psicologica della fiducia nelle persone»"³⁵.

Come può l'amministrazione pubblica sfuggire a ciò? "La comunicazione pubblica in rete permette di dare vita ad un vero e proprio «customer service» discreto e completo, capace di volta in volta di erogare informazioni e suggerimenti oppure di raccogliere o richiedere feedback e informazioni individuali, nonché, una «customer intimacy», cioè la capacità di comprendere gli orientamenti del consumatore e di assecondare e stimolarne il comportamento"³⁶. *Customer service* e *customer intimacy* sono due conseguenze della adozione

da parte della pa di tecniche proprie del marketing interattivo di tipo relazionale (si veda la tabella 4), adozione resa possibile dall'uso della rete e da una conseguente svolta culturale. "Gli amministrati sono diventati culturalmente *citadini-utenti* e, in parte, cittadini-clienti. *Cittadini-clienti* non nel senso che comprano servizi in modo generalizzato, ma nel senso che lo Stato e gli enti pubblici rivendono ogni volta l'amministrazione al cittadini *come se* la dovesse comprare: come se dovesse scegliere ogni volta i suoi servizi, come se dovesse confermare ogni volta il proprio contratto con la PA"³⁷. Ciò con lo scopo di completare la cittadinanza politica come quella amministrativa e senza la pretesa di sostituire la seconda alla prima, il che significa che il BPR e la *customer service* non devono intendersi come surrogati dell'azione politica. Perciò niente sconfinamenti indebiti della logica mercantile nell'ambito propriamente politico: il marketing interattivo deve intendersi semplicemente come strumento utile ad un preciso e limitato scopo, quale può essere il miglioramento del rapporto tra burocrazia e cittadino.

Tabella 4: il marketing interattivo

obiettivi	strumenti
definire i benefici dell'utente e gli obiettivi istituzionali	- focalizzare su vantaggi istituzionali - benefici effettivi, obiettivi espliciti - <u>leadership nel marketing</u>
sviluppare un solido piano per attrarre utenti potenziali	- campagne su stampa / TV - cartelloni "on line" - link con siti trafficati
stimolare un forte coinvolgimento dell'utente nei siti istituzionali	- informazione e intrattenimento (servizio) - coinvolgimento (chat) - identificazione
prevedere investimenti di fidelizzazione	- aggiornamento - nuovi servizi - coerenza marketing
acquisire le informazioni significative sul cliente	- identificazione dei visitatori - feedback degli utenti
attivare una relazione continua	- comunicazione "one to one" - interazione / transazione customizzata - servizi ad hoc

Fonte: Alberto Cattani, *Internet e la comunicazione pubblica*, Reggio Calabria, Scuola superiore della pubblica amministrazione, 1998, p. 62.

L'elemento centrale della "cura della relazione", l'elemento che *ripersonalizza* la fiducia è l'*ascolto*, diretta conseguenza del modello comunicativo della rete, imperniato sulla interattività.

L'ultima osservazione riguarda i destinatari a cui si rivolge l'amministrazione digitalizzata. L'utilizzo della rete da parte delle istituzioni democratiche, è realmente democratico, ossia rivolto a tutti i cittadini? Certamente no, e né può esservi altra risposta osservando l'attuale diffusione delle tecnologie informatiche nel nostro, come anche negli altri Paesi. Questo, però, è un modo non apprezzabile di porre la questione giacché è legato alla contingenza dell'oggi e non ad una visione di lungo periodo: ogni discorso sulle tecnologie informa-

tiche se vuole evitare ogni tentazione retorica, deve dichiarare la propria *conditio sine qua non*: la capillare diffusione di personal computer e una alta alfabetizzazione informatica. Sebbene questa sia solo una condizione di partenza, non bisogna dimenticare che ad oggi sia i dati del Pew Internet & American Life Project³⁸, negli Stati Uniti, sia quelli dell'Osservatorio Alchera³⁹, in Italia, confermano l'ipotesi che le nuove tecnologie riescono ad ampliare il ventaglio di opportunità solo per soggetti che hanno già un forte interesse per la politica nel suo complesso, mentre non riescono ad attrarre l'attenzione dei cittadini da essa più distanti. Al contrario, il target più importante al quale deve mirare la pubblica amministrazione in rete è formato da quella vasta fascia di cittadini poco propensi ed abituati a cercare il dialogo e il confronto con le istituzioni e con gli altri soggetti che costituiscono la sfera pubblica. Purtroppo, questi sono coloro che meno navigano nel ciberspazio.

* Dottorando di ricerca in "Teoria dell'informazione e della comunicazione" presso l'Università degli Studi di Macerata e Senior McLuhan Fellow presso il McLuhan Program in Culture and Technology dell'Università di Toronto.

I materiali qui presentati riprendono, in parte, e aggiornano i lavori della ricerca "I ministeri in rete", condotta nel settembre 2001 insieme a Danilo Vaccari e Matteo Domenico Recine per la cattedra di Teoria e tecniche della comunicazione pubblica, tenuta da Franca Faccioli presso la Facoltà di Scienze della comunicazione dell'Università "La Sapienza" di Roma. A loro il mio ringraziamento per il continuo confronto.

136

¹ A cura di Matteo Domenico Recine. Laureato in Scienze della comunicazione presso l'Università "La Sapienza" di Roma con tesi: *L'e-government in Italia*. Ha collaborato al rapporto *Le città digitali 2003* realizzato da Rur-Censis.

² HAROLD A. INNIS, *Impero e comunicazioni*, Roma: Meltemi, 2001. Si veda anche Beniger, James R., *Le origini della società dell'informazione*, Torino: Utet, 1995.

³ JEAN-FRANÇOIS LYOTARD, *La condizione postmoderna*, Milano: Feltrinelli, 1979.

⁴ ZYGMUNT BAUMAN, *Modernità liquida*, Roma-Bari: Laterza, 2002.

⁵ FRANCIS FUKUYAMA, *La fine della storia e l'ultimo uomo*, Milano: Rizzoli, 1992, rappresenta solo la punta di un iceberg ben più ampio.

⁶ MANUEL CASTELLS, *Galassia Internet*, Milano: Feltrinelli, 2002, p. 262.

⁷ JÜRGEN HABERMAS, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Roma-Bari: Laterza, 1971, p. 14.

⁸ JOHN B. THOMPSON, *Mezzi di comunicazione e modernità*, Bologna: Il Mulino, 1998, pp. 352-353.

⁹ JÜRGEN HABERMAS, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, cit., p.122.

¹⁰ PIERRE LÉVY, *L'intelligenza collettiva*, Milano: Feltrinelli, 1999, p. 98.

¹¹ PIERRE LÉVY, *Cyberdemocrazia*, Paris (Fra): Odile Jacob, 2002.

¹² PIERRE LÉVY, *L'intelligenza collettiva*, cit., p. 90.

¹³ TOMÁS MALDONADO, *Critica della ragione informatica*, Milano: Feltrinelli, 1999, p. 58.

¹⁴ SARA BENTIVEGNA, *La politica in rete*, Roma: Meltemi, 1995, p. 148.

¹⁵ BENTIVEGNA, *op. cit.*, p. 14.

¹⁶ FRANCO BERARDI (a cura di), *Cibernauti*, Roma: Castelvecchi, 1996, p. 116; è bene dichiarare che il "modello di democrazia" delineato da Berardi non è da noi condiviso.

¹⁷ LAWRENCE K. GROSSMAN, *La repubblica elettronica*, Roma: Editori Riuniti, 1997.

¹⁸ TOMÁS MALDONADO, *Critica della ragione informatica*, cit., pp. 43-45.

¹⁹ LISS JEFFREY, "Tempo e democrazia on line. Riflessioni sul processo politico nell'era dei network globali", in de Kerckhove, Derrick, *La conquista del tempo*, Roma: Editori Riuniti, 2003, p. 85.

²⁰ Per tali documenti-quadro, nonché per le singole disposizioni normative riguardanti le speci-

fiche tematiche, abbiamo ritenuto utile inserire l'appendice "Fonti normative e documenti istituzionali", alla quale si rimanda.

²¹ Il documento sui 10 obiettivi di legislatura, che il Governo ha elaborato per la digitalizzazione dell'amministrazione, considera alcuni (quelli contrassegnati con il simbolo #) degli aspetti inseriti nella tabella 1, nella quale manca la qualità, che però è un metaobiettivo.

²² FRANCO CARLINI, "Non bastano leggi d'avanguardia, il problema è riuscire ad applicarle", in *Telèma. Burocrazia elettronica società più civile*, 19, inverno 1999/2000.

²³ Si veda GIANCARLO FORNARI, "Le nuove prospettive del fisco telematico", *Rivista italiana di comunicazione pubblica*, 4, 2000.

²⁴ Ci riferiamo, in particolare, alle agevolazioni per la banda larga concesse alle famiglie.

²⁵ VINCENZO VITA, "Il tempo nel governo in rete e nella pratica democratica", in DE KERCKHOVE, DERRICK, *La conquista del tempo*, Roma: Editori Riuniti, 2003, p. 108.

²⁶ STEFANO RODOTÀ, *Tecnopolitica*, Roma-Bari, Laterza, 1997, p. 65.

²⁷ JOSHUA MEYROWITZ, *Oltre il senso del luogo*, Bologna: Baskerville, 1993, p. 192.

²⁸ STEFANO RODOTÀ, *Tecnopolitica*, cit., p. 65 e p. 36.

²⁹ JOSHUA MEYROWITZ, *Oltre il senso del luogo*, cit., p. 270.

³⁰ GIANCARLO FORNARI e MICHELE DIODATI, *Internet per le pubbliche amministrazioni*, Roma, Buf-fetti, 2000, p. 5.

³¹ FRANCO MORGANTI, "Nel nostro futuro c'è il modello di un nuovo governo. Elettronico", *Telèma. Burocrazia elettronica società più civile*, 19, inverno 1999/2000.

³² PIERRE LÉVY, *L'intelligenza collettiva*, cit., p. 85.

³³ PAOLA M. MANACORDA, "Tecnologie della comunicazione: strumenti strategici per la democrazia locale e l'amministrazione «amichevole»", in Catanzaro, Raimondo e Ceri, Paolo (a cura di), *Comunicare nella metropoli*, Torino: Utet-libreria, 1995, p. 140.

³⁴ NICHOLAS NEGROPONTE, *Essere digitali*, Milano, Sperling & Kupfer, 1999, p. 164.

³⁵ LUCIO STANCA, "e-Gov, la via breve del cambiamento", *il corriere delle Telecomunicazioni*, 5/11 maggio 2003.

³⁶ TOMAS MALDONADO, *Critica della ragione informatica*, cit., p. 66. Si veda, per le conseguenze sugli impiegati dell'amministrazione, Carotenuto, Aldo, "Burocrazia, un mostro stupido che l'informatica potrà domare", *Telèma. Burocrazia elettronica società più civile*, 19, inverno 1999/2000.

³⁷ ALBERTO CATTANI, *Internet e la comunicazione pubblica*, Reggio Calabria, Scuola superiore della pubblica amministrazione, 1998, p. 50.

³⁸ PAOLO CERI, "Verso l'amministrazione pubblica dei cittadini-utenti", in Catanzaro, Raimondo e Ceri, Paolo (a cura di), *Comunicare nella metropoli*, cit., p. 75.

³⁹ <http://www.pewinternet.org>.

⁴⁰ www.alchera.it.

Bibliografia

- BAUMAN, 2000 Bauman, Zygmunt, *Modernità liquida*, Roma-Bari: Laterza, 2002.
- BENIGER, 1986 Beniger, James R, *Le origini della società dell'informazione. La rivoluzione del controllo*, Torino: Utet, 1995.
- BENTIVEGNA, 1999 Bentivegna, Sara, *La politica in rete*, Roma: Meltemi, 1999.
- BERARDI, 1996 Berardi, "Bifo" Franco (a cura di), *Cibernauti. Tecnologia, comunicazione, democrazia*, Roma: Castelvecchi, 1996.
- CARLINI, 1999 Carlini, Franco, "Non bastano leggi d'avanguardia, il problema è riuscirle ad applicare", *Telèma. Burocrazia elettronica società più civile*, 19, inverno 1999/2000.
- CASTELLS, 2001 Castells, Manuel, *Galassia Internet*, Milano: Feltrinelli, 2002.
- CERI, 1995 Ceri, Paolo, "Verso l'amministrazione pubblica dei cittadini-utenti", in Catanzaro-Ceri, 1995.
- CATANZARO-CERI, 1995 Catanzaro, Raimondo e Ceri, Paolo (a cura di), *Comunicare nella metropoli. Tecnologie della comunicazione, democrazia, amministrazione*, Torino: Utet, 1995.
- CAROTENUTO, 1999 Carotenuto, Aldo, "Burocrazia, un mostro stupido che l'informatica potrà domare", *Telèma. Burocrazia elettronica società più civile*, 19, inverno 1999/2000.
- CATTANI, 1998 Cattani, Alberto, *Internet e la comunicazione pubblica*, Reggio Calabria: Scuola superiore della pa, 1998.
- DE KERCKHOVE, 2003 de Kerckhove, Derrick (a cura di), *La conquista del tempo. Società e democrazia nell'età della rete*, Roma: Editori Riuniti, 2003.
- FORNARI, 2000 Fornari, Giancarlo, "Le nuove prospettive del fisco telematico", *Rivista italiana di comunicazione pubblica*, 4, 2000.
- FORNARI-DIODATI, 2000 Fornari, Giancarlo e Diodati, Michele, *Internet per le pubbliche amministrazioni. Come utilizzare al meglio le opportunità della rete per avvicinare le istituzioni ai cittadini*, Roma: Buffetti, 2000.
- FUKUYAMA, 1992 Fukuyama, Francis, *La fine della storia e l'ultimo uomo*, Milano: Rizzoli, 1992.
- GROSSMAN, 1995 Grossman, Lawrence K., *La repubblica elettronica*, Roma: Editori Riuniti, 1997.
- HABERMAS, 1962 Habermas, Jurgen, *Storia e critica dell'opinione pubblica*, Roma-Bari: Laterza, 1971, ed. 1995.
- INNIS, 1950 Innis, Harold A., *Impero e comunicazioni*, Roma: Meltemi, 2001.
- JEFFREY, 2003 Jeffrey, Liss, "Tempo e democrazia on line. Riflessioni sul processo politico nell'era dei network globali", in de Kerckhove, 2003.
- LÉVY, 1994 Lévy, Pierre, *L'intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Milano: Feltrinelli, 1996, 4. ed, 1999.
- LÉVY, 2002 Lévy, Pierre, *Cyberdemocrazia*, Paris (Fra): Editions Odile Jacob, 2002.
- LYOTARD, 1979 Lyotard Jean-François, *La condizione postmoderna. Rapporto sul sapere*, Milano: Feltrinelli, 1979.
- MALDONADO, 1997 Maldonado, Tomas, *Critica della ragione informatica*, Milano: Feltrinelli, 1997, 3 ed. 1999.
- MANACORDA, 1995 Manacorda, Paola M., "Tecnologie della comunicazione: strumenti strategici per la democrazia locale e l'amministrazione «amichevole»", in Catanzaro-Ceri, 1995.
- MEYROWITZ, 1985 Meyrowitz, Joshua, *Oltre il senso del luogo. Come i media elettronici*

- influenzano il comportamento sociale*, Bologna: Baskerville, 1993.
- MORGANTI, 1999 Morganti, Franco, "Nel nostro futuro c'è il modello di un nuovo governo. Elettronico", *Telèma. Burocrazia elettronica società più civile*, 19, inverno 1999/2000.
- NEGROPONTE, 1995 Negroponte, Nicholas, *Essere digitali*, Milano: Sperling&Kupfer, 1995.
- RODOTÀ, 1995 Rodotà, Stefano, "La cittadinanza elettronica", *Telèma. Politica, telematica, democrazia*, 1, estate 1995.
- RODOTÀ, 1997 Rodotà, Stefano, *Tecnopolitica. La democrazia e le nuove tecnologie della comunicazione*, Roma-Bari: Laterza, 1997.
- SMAURICERCHE, 2003 smauRicerche, *Italia.ICT. Innovazione e competitività del Sistema Paese*, Roma: 2003.
- THOMPSON, 1995 Thompson John B., *Mezzi di comunicazione e modernità. Per una teoria sociale dei media*, Bologna: Il Mulino, 1998.
- VITA, 2003 Vita, Vincenzo, "Il tempo nel governo in rete e nella pratica democratica", in de Kerckhove, 2003.