

Costruire e fare rete all'esterno della PA



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Vindice Deplano

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Costruire e fare rete all'esterno della PA

In questa video-lezione cercheremo di ripercorrere le tappe che hanno portato la Pubblica Amministrazione da un modello di comunicazione unidirezionale ad uno a rete. Parleremo anche di una delle proprietà importanti delle reti e vedremo com'è possibile sfruttarle per aumentare la partecipazione dei cittadini, delle imprese e di tutti gli attori sociali.

Cominciamo il nostro racconto da qualcosa che oggi ci sembra lontano, ma in realtà non lo è poi tanto.

Ripensiamo ad esempio alla Gazzetta Ufficiale cartacea o all'Albo Pretorio comunale. Il modello di comunicazione a cui rimandano funzionava così: le informazioni stanno qui, chi è interessato le venga a cercare. Praticamente una bacheca. Poi è arrivato il web ed è cambiato molto. Grazie al web non dobbiamo più cercare la Gazzetta Ufficiale nelle rare librerie convenzionate, né fare il giro degli uffici pubblici. Inizialmente la Pubblica Amministrazione ha usato il web proprio come si usavano la Gazzetta ufficiale o la TV, un'emittente che trasmette a molti ascoltatori i quali per rispondere hanno strumenti molto meno potenti. Prima carta e penna poi la posta elettronica o poco più. Il web in seguito si è evoluto nel "web 2.0", un termine giornalistico che funziona molto bene per descrivere una vera e propria rivoluzione, l'abolizione della differenza tra emittente e ricevente. Con i blog e i social network non ci sono più semplici ascoltatori perché tutti possono trasmettere con facilità e senza costi. Oggi tutti, emittenti e ascoltatori, amministratori e cittadini, sono coinvolti in uno scambio tra pari che facilmente evolve in collaborazione. Ma per cogliere appieno l'importanza di questo fenomeno dobbiamo capire meglio cosa vuol dire "rete" in questo contesto.

Fare rete significa prima di tutto aprirsi a un dialogo tra pari. Questo risultato si ottiene partendo dalle straordinarie proprietà delle reti che funzionano in base a un modello potenzialmente rivoluzionario. La rete è una struttura molto semplice, comprende infatti due soli tipi di elementi i nodi e i legami tra i nodi. Tutte le reti funzionano più o meno allo stesso modo. Nelle reti ferroviarie ad esempio i nodi sono le stazioni, i binari sono i legami che le collegano. Nelle reti telematiche i nodi sono i personal computer e i legami sono i diversi canali che trasportano i dati. Nelle reti sociali i nodi sono le persone, le organizzazioni, i legami sono le relazioni di vario tipo. Le ultime due reti ci interessano in maniera particolare perché hanno proprietà davvero straordinarie su cui è opportuno riflettere: proprietà importantissime oggi che siamo in piena economia della conoscenza.

Le informazioni e i dati infatti, hanno una caratteristica unica, in linea di principio si possono moltiplicare e condividere e se queste informazioni sono digitali la moltiplicazione è illimitata e praticamente senza alcun costo. Da qui l'importanza delle reti sociali e delle reti telematiche, che per molti versi oggi sono la stessa cosa.

Pensiamo ad esempio ad un social network come Facebook con il suo miliardo e più di utenti è una rete sociale basata su una sottostante rete telematica. Il successo di Facebook e di altri social network si deve a una proprietà delle reti: ogni nuovo nodo, ogni persona o organizzazione, porta con sé un bagaglio di informazioni che viene condiviso molto velocemente con tutti gli interessati. Mentre nel mondo reale, nel mondo materiale, più siamo meno risorse abbiamo, in quello delle reti virtuali più siamo più risorse ci sono per tutti.

Le reti stanno cambiando il mondo e quindi anche la Pubblica Amministrazione. Sono molte le Pubbliche Amministrazioni che si mettono in rete tra di loro. Lo fanno per lavorare meglio, per scambiarsi informazioni e modi di operare, velocizzando così l'azione amministrativa. Lo fanno per facilitare la vita al cittadino creando ad esempio degli sportelli unificati o erogando servizi anche per conto di altri enti. Succede ad esempio quando il Comune rilascia il passaporto al posto della Questura. Ma a noi adesso interessa un'idea ancora più ambiziosa: una Pubblica Amministrazione che sappia fare rete con il mondo esterno.

Cosa può significare veramente per la Pubblica Amministrazione fare rete, cosa succede se si annulla la separazione tra chi trasmette e chi può solo ricevere e dunque il rapporto tra la Pubblica Amministrazione e quelli che una volta si chiamavano utenti cioè i cittadini, le imprese, le associazioni, altri attori sociali. Che cosa cambia? Succede che il rapporto storicamente squilibrato e tendenzialmente conflittuale può trasformarsi in una collaborazione tra pari. Il risultato non è solo una maggiore efficienza da parte delle amministrazioni e un più alto livello di soddisfazione dell'utente, è la qualità della rete sociale che migliora e quindi la qualità della vita in senso assoluto. Perché questo succeda però le reti devono essere progettate con cura. Come?

Prima di tutto bisogna tener conto di due curiose proprietà delle reti. In qualunque rete sociale ci sono persone, imprese o enti che hanno dei rapporti molto stretti, creano legami profondi frequenti e ravvicinati, in questi casi parliamo di legami forti. Ci sono poi rapporti occasionali tra persone, imprese o enti che in fondo si conoscono poco. Sono i legami deboli della rete sociale. Adesso facciamo il gioco della torre. Dovendo rinunciare nella nostra rete ad un legame forte o a un legame debole, quale sceglieremmo? La maggior parte delle persone rinunciarebbe a un legame debole, così facendo, dal nostro punto di vista si sbaglia. Infatti in una rete fatta di

legami forti le informazioni che ci arrivano subito sono quelle che conosciamo già o che ci arriverebbero per altre vie. Un legame debole è invece un ponte verso mondi lontani diversi dal nostro, mondi pieni di conoscenza, relazioni, idee, opportunità. Se il legame debole venisse a mancare si perderebbero per sempre tutte queste cose. Ecco dunque la prima regola del fare rete: cercare di mantenere attivi i legami deboli.

Per capire la seconda proprietà che ci interessa basta osservare gli aeroporti: ce ne sono alcuni con poco traffico e altri in cui il traffico si concentra perché fungono da snodi da e verso aeroporti secondari. Vengono chiamati "hub", letteralmente fulcri. Lo stesso succede su internet nelle reti sociali, dove quelli che conoscono moltissime persone diventano uno snodo per creare nuovi legami. Che si tratti di organizzare gite, di orientare le opinioni o di coinvolgere gli altri in un'azione comune, il meccanismo è lo stesso. Da qui la seconda regola per fare rete: cercare gli hub.

Torniamo a parlare di Pubblica Amministrazione, abbiamo visto che fare rete al suo interno è utile ma non basta, perché il vero salto di qualità si ottiene coinvolgendo gli attori sociali, creando un piano di parità tra questi e le istituzioni. Questo tipo di reti non si costruiscono automaticamente, deve essere la Pubblica Amministrazione ad attivarsi cercando di valorizzare i legami deboli ed entrando in contatto con gli hub sociali, sia formali sia informali e con realtà più distanti che sono anche le più importanti. Fare rete è un compito complesso che richiede strumenti adeguati. Come abbiamo detto è evidente che il vecchio sito web non può bastare, servono strumenti di discussione e di confronto, serve la presenza della Pubblica Amministrazione nei social network, soprattutto per far esprimere ai cittadini non organizzati, rispondere loro direttamente. Servono le app per smartphone con cui poter segnalare i problemi. Servono tutti gli strumenti che il web sviluppa con un ritmo crescente, ma nello stesso tempo occorre rimuovere alcuni ostacoli.

Per fare rete è necessario che dentro e fuori la Pubblica Amministrazione le vie in cui circolano le informazioni siano accessibili e prive di ostacoli. Accessibilità significa prima di tutto investire per portare ovunque la banda larga, altrimenti non sarà possibile dire che la telematica annulla lo spazio. E poi fare di tutto per superare il perdurante analfabetismo digitale di buona parte della popolazione, non solo anziana. Eliminare ostacoli significa liberare le informazioni dai vincoli che ne rallentano la circolazione e moltiplicare le esperienze di open data, per cui il gigantesco patrimonio informativo della PA è a disposizione di tutti.

Ripensiamo alla stazione ferroviaria, ma immaginiamola senza orari con solo file e file di binari e treni in partenza per destinazioni sconosciute: dove sono diretti? Su quale treno dobbiamo

salire? La stessa metafora potrebbe applicarsi oggi alla comunicazione da e verso la Pubblica Amministrazione. La comunicazione non è più unidirezionale, ma per fare veramente rete non basta avere una pagina Facebook o aprire ai commenti la sezione notizie del sito istituzionale, bisogna essere pronti a collaborare con tutti i nodi della rete prepararsi ad ascoltare e rispondere. Insomma, serve una relazione di cooperazione e reciprocità. In sintesi, abbiamo visto come internet ha rivoluzionato la nostra modalità di comunicare e anche quella della Pubblica Amministrazione, abbiamo visto anche quali straordinarie proprietà hanno le reti e qual è il loro potenziale in termini di comunicazione e di collaborazione e come facendo rete al proprio esterno la Pubblica Amministrazione possa partecipare a questa straordinaria rivoluzione.