

Cittadini, comunicazione e partecipazione

Laura Cresci - Laura Cantoni

Cittadini si diventa, non si nasce.

Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione possono contribuire a creare una nuova partecipazione politica?

Le nuove tecnologie dell'informazione, i social network, i forum, i blog, et et sono entrate nel vissuto quotidiano non solo per la gestione della nostra vita di relazione (Facebook, Twitter, et) ma anche professionale (Linkedin, et) ed hanno mutato profondamente le prospettive della socializzazione e della comunicazione.

Il flusso della comunicazione, e non solo di quella virtuale, si è invertito: non viaggia più lungo una direttrice verticale "*one to one*" oppure "*one to many*" ma viaggia a velocità strepitosa lungo una direttrice orizzontale "*many to many*".

Un esempio di ciò a Parma lo abbiamo visto a partire dal giugno scorso attraverso il network di movimenti, almeno dieci, confluiti ne "La Piazza", luogo simbolico ma anche fisico per le proteste di tanti cittadini che si sono radunati in Piazza Garibaldi per manifestare contro l'operato dell'Amministrazione dell'ex sindaco Vignali. La piazza è appunto il luogo che metafisicamente rappresenta il flusso della comunicazione "*many to many*", un flusso di scambio tra varie entità, ognuna rispondente ad una tematica civica ben precisa, secondo appunto la logica del network .

Dalla piazza al web il network è lo stesso, le persone sono le stesse, si ritrovano, si aggregano e si informano, con la voglia di esprimere sia il proprio privato che il proprio ruolo pubblico, di cittadino.

Con l'inserimento massiccio delle nuove tecnologie nella comunicazione, sono nate comunità virtuali enormi, senza con-

fini, fluide appunto, come dice Bauman¹, che ci hanno reso capaci di dichiarare e condividere i nostri più segreti pensieri a migliaia di individui, di intraprendere relazioni anche con perfetti sconosciuti, facendoci scoprire una nuova individualità mediatica.

Sul web siamo molti attivi, esercitiamo cioè la nostra volontà di esistere e con le nuove tecnologie ci misuriamo senza paura. Però se analizziamo l'esercizio della nostra partecipazione politica secondo i classici schemi della vita di sezione, di circoscrizione, dentro ai consigli di quartiere, alle assemblee, et. ci troviamo di fronte alla totale sparizione di questi "luoghi" e dei loro simboli.

Sembriamo essere entrati in un nuovo Medioevo, in un'epoca buia, assistiamo all'abdicazione del nostro ruolo di *cives* nei confronti di sempre più numerose e paludose lobbies politico-economiche.

Anche a Parma la politica negli ultimi anni, con il mandato di Ubaldi e poi in modo imperativo con il mandato di Vignali, si è prodotta in totale assenza di confronto politico in luoghi e spazi in cui la cittadinanza potesse esprimersi, troppo impegnata a perseguire il modello berlusconiano del "candidato -messaggio", un "prodotto" mediatico da distribuire ad un pubblico di consumatori, non cittadini.

Se quindi vogliamo evitare che la deliberazione politica continui a passare al di fuori delle Istituzioni, che continui a formarsi nelle lobbies economico-politiche più o meno trasversali, se cioè vogliamo evitare che le persone rimangano sempre fuori dal circuito propositivo e deliberativo politico, evitare che votino un candidato-messaggio senza votare un'idea, una proposta, un progetto sul quale chiedere conto al candidato stesso del suo operato durante il suo mandato ed in più occasioni, dobbiamo "diventare" cittadini, dobbiamo reinventarci nuove formule per rivendicare la nostra cittadinanza attiva e quindi politica.

Ecco perché cittadini si diventa e non li si è per diritto acquisito. E il nostro impegno è riuscire a condizionare l'azione dei

nostri governanti affinché si sentano maggiormente responsabili nella gestione della *res publica*.

La riflessione che si impone è se la nuova forma di "individualità elettronica" che sta emergendo nei social network, nei circuiti telematici, può rappresentare una fonte a cui attingere, su cui "innestare" dei nuovi paradigmi di partecipazione politica perché con il processo *many to many* avviato appunto dalle reti telematiche, si possa aprire un dialogo ulteriore anche nel rapporto cittadino-governante .

Il flusso "*many to many*" virtuale, può forse diventare una dimensione comunicativa per le istituzioni e la vita politica in generale, può forse dare un contributo a rivitalizzare quel processo partecipativo politico che si è spento, esautorato dalle campagne mediatiche e dall'esercizio del potere da parte di una classe di governanti non direttamente responsabili nei confronti di un popolo elettore ma solo nei confronti del potente capo partito di riferimento.

Questa potenziale nuova forma di socializzazione politica porta con sé però anche una nuova alfabetizzazione della politica: nuovi devono essere le forme del dialogo e soprattutto i tempi di reazione al dialogo da parte della politica.

Il tempo di una proposta o richiesta nel web è ridottissimo, non lascia spazio alle "camere di compensazione" della classica politica ma questo non significa che nel web non si possa riflettere contemporaneamente con tanti cittadini, in modo trasparente e immediato.

Le reti telematiche con il loro format di comunicazione diretta, comunque governato da regole, metodo e trasparenza, ci possono aiutare a ricostruire il filo diretto con i nostri governanti senza per questo eludere o dimenticare le classiche forme del confronto diretto e personale e gli spazi fisici per una ricomposizione ed elaborazione delle idee e delle proposte politiche.

In un'ottica di nuova "educazione civica" del cittadino e del suo governante, non si dovrebbero escludere questi diversi livelli/format di partecipazione politica e non si dovrebbe teme-

re di far girare il dibattito in rete perché comunque la rete è una fonte primaria e fertile di informazioni e di idee.

Ed anziché avere "un candidato-messaggio" potremmo avere "tanti messaggi candidati", pronti da essere discussi, vagliati e perché no, alla fine anche votati, in rete.

La Rete quindi può diventare per sua natura (many to many) uno strumento di partecipazione politica dalle enormi potenzialità.

Già parecchi esempi lo dimostrano, primo e più recenti tra tutti l'elezione del nuovo Sindaco di Milano che ha utilizzato i diversi luoghi virtuali del net non solo per trasferire messaggi, ma anche per interagire con i cittadini e gli elettori.

La polivalenza delle reti telematiche si presta però ad assumere ruoli diversi in uno schema di sviluppo della cittadinanza, e un chiarimento in questo senso appare doveroso proprio per non incorrere in fraintendimenti passibili di minare i medesimi principi di trasparenza e di democraticità da sempre costitutivi del DNA del net.

Queste diverse modalità di declinazione di Internet nell'ambito della vita pubblica si snodano secondo due assi-chiave che interagiscono diversamente in funzione degli obiettivi che diversi soggetti si pongono nei confronti dell'interazione politica e sociale: Vivere/Usare e Partecipare/Monitorare.

1. Il primo asse riguarda la "postura" con cui uno specifico soggetto (privato o pubblico che sia) si pone nei confronti della Rete, cioè il suo atteggiamento più generale (che comunque può variare per il medesimo soggetto a secondo degli ambiti di vita in cui agisce in un preciso momento). La "postura" può riguardare il "Vivere" la rete, cioè l'essere "dentro" la rete quale ambiente quasi-naturale - e si tratta di una dimensione più "esistenziale"; oppure può riguardare l'"Usare" la rete, cioè l'assunzione di una intenzionalità più mirata ad obiettivi specifici - e si tratta della dimensione più funzionale.
2. Il secondo asse riguarda invece le modalità possibili di approccio alla rete in uno specifico schema di gioco tra soggetti

diversi (e chiaramente applicabile anche al sistema della cittadinanza).. In questo caso il "Partecipare" afferisce ad un'ottica di condivisione e di interazione libera e spontanea, che implica anche una sorta di pariteticità dei soggetti interagenti; il "Monitorare" implica invece una logica Subject-Object, ove si pone un "Soggetto" che osserva - secondo criteri prestabiliti- ed un "Oggetto" di osservazione che può "subire" l'osservazione in maniera passiva ed anche inconsapevole, oppure essere chiamato ad interagire secondo uno schema domanda-risposta (tipico quelle delle ricerche di mercato).

Le diverse modalità di coniugazione di queste dimensioni, possono essere utilizzate per chiarire meglio il ruolo che la Rete può assumere in un contesto politico-amministrativo.

Non si pongono in questo contesto classificatorio questioni etiche o morali, ma semplicemente una chiara differenziazione degli obiettivi e dei mezzi per raggiungerli.

La prima coniugazione riguarda la coniugazione "Vivere" la Rete e "Partecipare" grazie alla Rete.

Questo è il caso per definizione di un nuovo ruolo del Net come canale di partecipazione politica e sociale. Si caratterizza come un sistema aperto in cui cittadini e governanti, nella loro vita quotidiana, possono liberamente interagire attraverso i luoghi virtuali a disposizione. In sintesi, Social Network, Forum, Blog, Community nascono su iniziativa di chiunque ed aggregare chiunque sia in grado di collegarsi e di, esprimendo opinioni e vissuti riguardo temi in gioco. Il discorso è randomico, anche se fondato su issue specifiche, incontrollato, non guidato, potenzialmente ricco o dispersivo a seconda degli attori in gioco, delle questioni che via via si pongono. È lo schema liberamente partecipativo per definizione, con una circolazione delle idee ed utilizzo delle aree virtuali totalmente destrutturate.

La seconda coniugazione riguarda la coppia "Usare" la rete e "Partecipare" grazie alla Rete.

La logica è quella di un maggiore "governo" dei flussi di interazione, gestita da un soggetto (partito, amministrazione, ente o associazione che sia) inteso ad attivare un processo di comu-

nicazione, condivisione e feedback su temi specifici. L' "apertura" alla partecipazione è garantita, ma il processo guidato in quanto a definizione di specifici luoghi virtuali (Il Forum X rispetto al Forum Y), sia rispetto ai temi di interesse. Si tratta di un'area borderline tra la promozione di istanze partecipative e l'attivazione di meccanismi di web-marketing sociale ove i partecipanti assumono comunque un ruolo attivo e consapevole della "posta" in gioco.

La terza coniugazione riguarda la coppia "Usare" la rete e "Monitorare" attraverso la Rete.

In questo caso il Soggetto politico-amministrativo si colloca in una postura strumentale a scopo conoscitivo. Si tratta della modalità più prossima ai meccanismi del market research applicabile al sistema socio-politico attraverso l'utilizzazione del Net.

In Italia, questi strumenti sono ancora poco utilizzati anche in veste off-line. In genere, il metodo più utilizzato, e più conosciuto dal largo pubblico, è quello dei sondaggi di opinione - anche se in alcuni ambiti vengono utilizzati strumenti un po' più sofisticati.

Comunque, il possibile uso strategico dei sondaggi e più in generale delle ricerche da parte dei soggetti della Pubblica Amministrazione o del Sistema Politico più in generale - cioè per comprendere il sentiment ed i vissuti della cittadinanza - viene molto spesso subordinato all'uso tattico dei dati in funzione della lotta, polemica o scambio politico che sia.

La Rete oggi, anche in quest'ottica di monitoraggio, offre agli operatori del Sistema politico ed Amministrativo possibilità più ampie, rispetto alla logica del mero sondaggio off-line, sia dal punto di vista tecnico, economico ed organizzativo, sia dal punto di vista della logica stessa dell'intervento conoscitivo e della sua utilizzazione. Precisiamo una questione, forse non dovuta in questo contesto ma fondamentale come argomentazione a favore del Net, riguardo l'utilità di interventi di questo genere dal punto di vista di una cultura Amministrativa evoluta.

Sappiamo bene che oggi la politica si muove maggiormente in una logica di offerta e non prettamente di domanda. Il ruolo dell'Amministratore è quello di gestire la cosa pubblica in funzione di orientamenti culturali, ideologici, valoriali che corrispondono alla visione del mondo che solo in alcuni casi, sempre meno soprattutto a Parma, ha condiviso con i cittadini elettori.

Questo punto di vista non può quindi esimere l'operatore Pubblico dal mantenere il contatto con le esigenze, i bisogni, i sogni dei cittadini, elettori e non. La crescente complessità sociale, l'articolazione degli ambiti di vita delle famiglie, la sollecitazione stessa dei nuovi mezzi di comunicazione con le loro strette convergenze, per non parlare delle attuali criticità che, al di là della contingenza attuale, stanno radicalmente trasformando stili di vita e di consumo rendono sempre più necessaria la comprensione del *mood* sociale e la ricezione di feedback sul proprio operato.

Perché oggi la Rete offre nuove opportunità in questa direzione? In primo luogo, per la versatilità di questo canale che consente modalità di contatto differenziate, e modalità di risposta da parte dei cittadini altrettanto variegata: dalla identificazione "spot" della reazione ad un problema della città, allo scambio di opinioni più meditate.

La Rete consente di porre le classiche domande "survey" based a campioni ampi di cittadini, così come di ingagiarli in una discussione / interazione virtuale che lavora più in profondità.

Il tradizionale format del "panel" di consumatori trova nella Rete un' applicazione potenziale elettiva, perché consente di porre temi e questioni ad un insieme selezionato di persone che fungono da sensori "continuativi", in qualsiasi momento ed in tempi brevissimi.

Un altro strumento particolarmente innovativo è il Forum "guidato", che si differenzia dai Forum aperti perché organizzato in funzione mirata. I partecipanti vengono selezionati secondo specifici criteri di target, e invitati a collegarsi ad una piattaforma virtuale con un nick-name. Il moderatore del Forum

"lancia" temi e domande a cui i partecipanti rispondono, non necessariamente in tempo reale, interagendo con il moderatore e gli altri partecipanti.

Il "Focus group" on-line costituisce un'altra modalità interessante in quanto raccoglie in tempo reale un numero (limitato: massimo 10) di persone per ciascun Focus, che vengono ingaggiate a dibattere un tema specifico nel corso di una sessione continuativa (in genere di 1-due ore).

Questi diversi strumenti assumono la loro peculiare utilità in funzione di specifici obiettivi e tempi di reazione richiesti. Tuttavia, al di là della loro configurazione intrinseca, consentono anche modalità di "gestione" interattiva dei risultati assolutamente versatili ed inedite: ad esempio, il rilancio dei temi emersi da queste piattaforme nell'ambito di contesti off-line di ricerca (ad esempio Focus group) o di dibattito; o piuttosto il contrario, e cioè di rilanciare sulla Rete temi emersi off-line: ad esempio al fine di approfondimento o di verifica a livello estensivo.

Le potenzialità della Rete al servizio dello sviluppo della cittadinanza sono quindi evidenti: abbiamo a disposizione strumenti nuovi, innanzitutto accessibili anche senza investimenti sovente impraticabili per i Soggetti Politici e della PA, ma che soprattutto configurano possibilità di arricchimento conoscitivo strutturalmente impensabili attraverso le classiche modalità off-line.