

*Università degli Studi della Calabria*

Facoltà di Lettere e Filosofia

---

Corso di laurea in Discipline delle Arti,  
della Musica e dello Spettacolo

TESI DI LAUREA

**Comunicazione pubblica, educazione e  
democrazia. Il caso del Consorzio Nettuno.**

RELATORE

Prof. Mario CALIGIURI

CANDIDATO

Flaviana ROCCA

---

Anno accademico 2004/2005

**Indice**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	
<b>LA COMUNICAZIONE PUBBLICA E LA DEMOCRAZIA</b>	<b>10</b>
1.1 LA COMUNICAZIONE PUBBLICA: PER UNA NUOVA DEFINIZIONE	10
1.2 COMUNICAZIONE PUBBLICA PER UNA MIGLIORE QUALITÀ DELLA DEMOCRAZIA	20
<b>2</b>	
<b>DEMOCRAZIA ED EDUCAZIONE</b>	<b>22</b>
2.1 LE PREMESSE DELLA DEMOCRAZIA	22
2.2 MASS MEDIA TRA EDUCAZIONE E DEMOCRAZIA	26
2.3 DEMOCRAZIA SENZA EDUCAZIONE?	31
<b>3</b>	
<b>LA COMUNICAZIONE PUBBLICA FATTORE DI DEMOCRAZIA</b>	<b>35</b>
3.1 COMUNICAZIONE PUBBLICA E DIRITTI: CITTADINI O TARGET?	35
3.2 LE PREMESSE EDUCATIVE E TECNOLOGICHE DELLO STATO DIGITALE	42
3.3 LA FORMAZIONE DELLA LEADERSHIP PUBBLICA COME GARANZIA DELLA DEMOCRAZIA	50
<b>4</b>	
<b>EDUCAZIONE E COMUNICAZIONE ON-LINE</b>	<b>57</b>
4.1 L'EDUCAZIONE PERMANENTE	57
4.2 EDUCAZIONE E NEW MEDIA: TV ED INTERNET	64

4.3 STUDIARE ATTRAVERSO LA COMUNICAZIONE MEDIATA COMPUTER (CMC)	DA 69
<b>5</b>	
<b>UN ESEMPIO DI COMUNICAZIONE ON-LINE: IL CONSORZIO NETTUNO</b>	<b>76</b>
5.1 COS'È IL CONSORZIO NETTUNO: FORMAZIONE A PORTATA DI MOUSE.	76
5.2 L'UNIVERSITÀ DEL FUTURO	83
5.3 IL CONSORZIO NETTUNO COME OCCASIONE DI AUMENTO DELLE CONOSCENZE E DELLA DEMOCRAZIA	91
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>97</b>
<b>APPENDICE</b>	
L'UNIVERSITÀ A DISTANZA, LA COMUNICAZIONE PUBBLICA E LA DEMOCRAZIA. INTERVISTA ALLA PROF. MARIA AMATA GARITO, DIRETTORE DEL CONSORZIO NETTUNO	<b>103</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>110</b>
<b>SITOGRAFIA</b>	<b>114</b>

## **Introduzione**

**L**a comunicazione pubblica, che necessita di continui processi formativi, si può considerare oggi un elemento decisivo della democrazia, poiché facilita la comprensione e la partecipazione all'attività delle istituzioni.

Il primo capitolo del presente lavoro di tesi, dopo aver sottolineato l'esigenza di nuove applicazioni da assegnare alla comunicazione pubblica, si propone di investigare il collegamento con la democrazia che, come ci ricorda John Dewey, è "qualcosa di più che una forma di governo. È prima di tutto un tipo di vita associata, di esperienza comunicata".<sup>1</sup>

Nel secondo capitolo vengono analizzati i mass media dal punto di vista del messaggio educativo che essi sono in grado di veicolare: l'educazione che i mass media divulgano può essere inoffensiva, democratica e finanche essenziale solo se questi mezzi non si insinuano nella coscienza dell'uomo e, quindi, i contenuti non vengono recepiti in modo automatico e non vengono opportunamente analizzati. Nell'ultimo paragrafo si evidenzia il

---

<sup>1</sup> J.Dewey, *Democrazia ed educazione*, La Nuova Italia, Firenze 2000, p.110.

legame imprescindibile tra educazione e democrazia: la democrazia si basa sulla premessa che i cittadini conoscano perfettamente i loro interessi e affinché ciò avvenga è necessario che vengano educati a farlo.

Nel capitolo successivo emerge un'accresciuta consapevolezza dei cittadini che iniziano a considerarsi sempre più titolari di diritti e di doveri e non più sudditi, ma clienti paganti e consumatori poco indulgenti nei confronti dei servizi pubblici.

Ecco, quindi, che c'è bisogno di strumenti e di risorse da utilizzare e la Comunicazione Pubblica può essere sicuramente la più idonea. La funzione della comunicazione pubblica ha un ruolo indispensabile nell'attuale società che, secondo un'espressione largamente impiegata è definita come società dell'informazione.

Prendendo atto che "i cambiamenti in atto grazie alla società dell'informazione sono i più significativi dopo la Rivoluzione industriale e sono estremamente profondi e su scala mondiale"<sup>2</sup>, essi dovranno per forza coinvolgere tutti; ognuno deve essere messo in condizione di avere accesso alle nuove tecnologie; dal collegamento on-line per tutti (cittadini, imprese, amministrazioni pubbliche), alla produzione di una cultura digitale e innovativa, alla garanzia che

---

<sup>2</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, su [http://www.uninettuno.it/garito/approfond/appr\\_saggi\\_frame.html](http://www.uninettuno.it/garito/approfond/appr_saggi_frame.html)

l'intero processo avvenga con la piena partecipazione di tutti e con il consolidamento della coesione sociale. È, dunque, abbastanza evidente come le istituzioni pubbliche abbiano ormai ufficializzato l'esistenza della società dell'informazione, promovendo ed avviando da tempo programmi di *eGovernment* che vanno dallo studio alla diffusione delle tecnologie digitali. Spesso tali iniziative sono state indirizzate o abbinare alle possibilità che l'informatica offre ai processi di apprendimento e di educazione, sia per favorire percorsi di formazione continua, sia per agevolare fasce svantaggiate, processi che come si mette in rilievo nell'ultimo paragrafo, devono anche interessare i *leaders* della società, affinché essi comprendano esattamente le particolari responsabilità di cui sono investiti proprio in base al maggior potere di cui dispongono rispetto ai cittadini comuni.

Il quarto capitolo è dedicato all'educazione permanente e all'impatto che i cosiddetti *new media* comportano nella creazione di un nuovo modello comunicativo ed educativo. Nella costante evoluzione dell'*information-technology*, il ruolo delle agenzie di ricerca, distribuzione ed elaborazione del sapere rimane indiscutibilmente strategico. Oggi la formazione deve conquistare un'utenza differenziata anche rispetto all'età. Non è più possibile acquisire una

professionalità valida per tutto l'arco della vita. Ciò comporta lo sviluppo di capacità per essere al centro di un processo di apprendimento continuo, che molto spesso si realizza con l'autoapprendimento.

La quantità di informazioni disponibili fuori dalle strutture scolastiche ed universitarie, oggi, fa sì che l'apprendimento possa essere di tutto riguardo anche quando viene portato avanti fuori dalle strutture educative o formative tradizionali. Ognuno può apprendere da coloro che alimentano le reti di informazioni.<sup>3</sup>

Progressivamente si assiste al passaggio da strutture formative classiche, come le scuole ed università, che hanno suddivisioni e schemi poco flessibili, verso strutture più elastiche usufruibili sia in presenza che a distanza.

Recentemente, c'è stata in Italia un incremento della domanda di singoli corsi universitari e di corsi di laurea di cui si può beneficiare interamente attraverso Internet.

Molti studenti per svariati motivi non hanno l'opportunità di frequentare dei corsi, ma oggi la diffusione del *web* ha fatto moltiplicare le offerte di corsi fruibili in rete.

---

<sup>3</sup> *Idem.*

È con queste premesse che viene sviluppato il quinto ed ultimo capitolo che si propone di analizzare il valido esempio di comunicazione ed educazione offerto dal Consorzio Nettuno. Nell'imminente futuro bisognerà lavorare sulla capacità di far partecipare alla formazione anche persone che in una situazione normale ne sarebbero escluse. Infatti, gli strumenti messi a disposizione dalla nuova tecnologia, da soli, non sono sufficienti a garantire un processo di apprendimento superiore. Per citare Eric Barchechath: "Nell' erogazione di formazione, i mezzi tecnologici sono beni di consumo intermedi...risorse e servizi standard consumati nella fornitura di un servizio."<sup>4</sup>

Ma la sfida più importante all'utilizzo efficace del *web* è certamente rappresentabile con la popolare immagine dell'ago nel pagliaio: sulla rete si viaggia tra milioni di siti che spesso sono totalmente irrilevanti, alla ricerca del sito o della specifica informazione che si desidera rintracciare per una particolare necessità.<sup>5</sup> E poiché "La forza degli individui risiede nella loro capacità di apprendere, cioè di dominare l'informazione, di assimilarla, di trasformarla in

---

<sup>4</sup> E. Barchechath, *La progettazione dei sistemi formativi a distanza dal punto di vista economico pedagogico e organizzativo*, in *La multimedialità nell'insegnamento a distanza*, (a cura di) M. A. Garito, Garamond, Roma 1996, pp. 89-93.

<sup>5</sup> M. Specter, *L'ago nel pagliaio*, in "Internazionale", n. 353, 22 settembre 2000.

conoscenza e di utilizzarla in modo rapido ed efficace"<sup>6</sup>, nel nuovo contesto le capacità di base che gli individui dovranno portare a compimento riguarderanno soprattutto le capacità di gestire l'informazione, di trasformarla in competenza e di sfruttarla nel nuovo contesto economico dominato dalla tecnologia.

A conclusione di questa nota introduttiva, un ringraziamento doveroso, quanto intimamente sentito è rivolto al Professore Mario Caligiuri per avermi guidato nella stesura del presente lavoro.

---

<sup>6</sup> F. Henri, C. Ricciardi Rigault, *Spazio virtuale pedagogico e analisi della comunicazione via teleconferenza*. In: M. A. Garito (a cura di), *La multimedialità nell'insegnamento a distanza*, cit., pp.129-140.

# 1

## **La Comunicazione pubblica e la democrazia**

### *1.1 La comunicazione pubblica: per una nuova definizione*

**L**a comunicazione pubblica è un'esigenza: basta considerare che impossibile non comunicare. E comunicare bene è ancora più importante.

Ogni persona, anche chi cerca di chiudersi in sé stesso rifiutandosi di comunicare, involontariamente invia una serie di messaggi che altre persone recepiscono.

Una collettività avverte un bisogno strettamente necessario di comunicare per continuare ad esistere, per vivere bene il presente come il futuro.

Ogni società ha bisogno di una serie di scambi di informazioni, infatti, "Gli uomini vivono in comunità in virtù delle cose che hanno in comune; e la comunicazione è il mezzo mediante il quale arrivano a possedere le cose in comune".<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> "Men live in a community in virtue of the things which they have in common; and communication is the way in which they come to possess things in common". Nel secondo paragrafo del primo capitolo di

Occorre sottolineare che comunicare è molto più che non semplicemente informare. L'informazione è un processo unidirezionale che comporta la passività di chi riceve il messaggio non essendo possibile modificarne i contenuti.

La comunicazione, invece, è un processo mediante il quale viene prodotta, trasformata e diffusa l'informazione. Molto più semplicemente in presenza di un dialogo chi riceve l'informazione può fornirne un'altra a sua volta e viceversa in un ciclo che appunto prende il nome di conversazione.<sup>8</sup>

Di fondamentale importanza, quindi, il concetto di dialogo che costituisce un presupposto inalienabile della democrazia reale.

Nel comunicare gli interlocutori stabiliscono un rapporto in cui ognuno di essi deve essere predisposto, in un atteggiamento di reciproco rispetto, ad ascoltare l'altro.

Una buona comunicazione intesa in questo senso si traduce in servizi adeguati e migliore qualità del lavoro.

Fin qui l'importanza della comunicazione. Prima di analizzare la necessità di nuove funzioni della comunicazione pubblica è bene specificare come essa viene intesa.

---

*Democrazia e educazione* di J. Dewey. L'intero testo è reperibile in lingua inglese sul sito della biblioteca dell'università della Virginia <http://etext.lib.virginia.edu>

<sup>8</sup> M. Morcellini, G. Fatelli, *Le scienze della comunicazione*, Carocci, Roma 1999.

Anche se manca l'accordo tra gli studiosi del settore sul significato da attribuire a questo termine<sup>9</sup> si può dire che è rappresentata dall'insieme di informazioni che un soggetto pubblico o privato fornisce e che ricadono poi sul comportamento dei destinatari delle stesse. Questo flusso di informazioni deve essere finalizzato anche ad accogliere le richieste di questi ultimi.

Il fabbisogno di comunicazione pubblica nel nostro Paese si comincia ad avvertire all'inizio degli anni novanta, quando si pone il problema di svecchiare la compagine amministrativa. Affiora il dibattito sulla necessità di trasparenza da parte delle istituzioni pubbliche e anche quella di un nuovo rapporto con il cittadino, che deve essere basato su uno scambio collaborativo.

Nella declaratoria ministeriale la comunicazione pubblica è considerata come una materia "sostanzialmente distinta da altre attività simili ma regolate da equilibri di mercato, la sua funzione centrale è quella di servizio, ovvero di avere uno scopo di pubblica utilità", "all'interno della comunicazione pubblica rientrano la comunicazione istituzionale, sociale e politica".<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> R. Grandi, *La comunicazione pubblica*, Carocci, Roma 2002, p. 53.

<sup>10</sup> M. Caligiuri, *Lineamenti di comunicazione pubblica*, Rubettino, Soveria Mannelli 1997, p. 134.

E' possibile distinguere i tre settori della comunicazione da parte delle istituzioni pubbliche:

- La *comunicazione istituzionale*: viene emessa dallo Stato (quindi anche dal governo, dal parlamento, dalle regioni, ecc.) ed il fine è quello di esternare le funzioni e le attività, di far conoscere le norme e attraverso esse regolare i rapporti fra i cittadini, ed inoltre di informare gli utenti sull'identità delle istituzioni pubbliche e sul loro funzionamento <sup>11</sup> In questo modo aumentano le conoscenze dei cittadini e diminuiscono i pericoli di illegittimità e disservizi che derivano soprattutto dalla carenza di informazioni.

- La *comunicazione politica*: proviene dalle istituzioni pubbliche e dai partiti o movimenti politici, e riguarda tematiche di interesse generale. I contenuti sono incentrati sui programmi politici e si rivolge ai media e agli elettori.

- La *comunicazione sociale*: è finalizzata alla sensibilizzazione e alla risoluzione di problemi di interesse generale (tutela ambientale, salute, previdenza, istruzione, occupazione, sicurezza sociale ordine pubblico, ecc.).

---

<sup>11</sup> Questo tipo di comunicazione dà attuazione alla legge n°241 del 1990 che sancisce i principi di trasparenza, di pubblicità, di informazione dell'azione amministrativa.

Può classificarsi in comunicazione di pubblica utilità e comunicazione sociale in senso proprio.<sup>12</sup> L'azione di questo strumento è volta non tanto a risolvere i problemi generali, quanto piuttosto a coinvolgere i cittadini e mettere in campo le risorse necessarie per modificare un certo comportamento e ricorrendo eventualmente alle sanzioni in caso di inosservanza delle norme.

La funzione della comunicazione pubblica risulterebbe determinante come strumento a garanzia della trasparenza e del consenso da e verso le istituzioni democratiche. Poiché la democrazia necessita di un continuo processo di formazione, sembra svilupparsi un evidente legame tra comunicazione pubblica, educazione e democrazia. Bisogna sempre tener presente che la comunicazione pubblica va orientata in direzione del servizio ai cittadini affinché si possano sviluppare sensibilità che migliorino anche la qualità della democrazia. Non bisogna considerarla un mero strumento tecnico teso a persuadere piuttosto che a dimostrare. "Per comprendere l'importanza strategica della comunicazione pubblica risulta indispensabile comprendere il funzionamento della Pubblica

---

<sup>12</sup> Sono comprese in questo campo, ad esempio, le campagne condotte da Pubblicità Progresso, dal Governo, da associazioni per la salvaguardia dei diritti umani, per la tutela ambientale, e così via.

Amministrazione in modo da garantire la soluzione dei problemi”.<sup>13</sup>

La sua funzione principale, quindi, è quella assicurare informazione per il cittadino, per cui essa “si è andata configurando quale attività obbligatoria della Pubblica Amministrazione”.<sup>14</sup>

Ed oggi ciò sembra reso sempre più possibile grazie ad una serie di recenti leggi che hanno sancito l’obbligo di informazione verso la cittadinanza.<sup>15</sup>

La comunicazione pubblica deve consistere in un flusso bidirezionale tra cittadini e istituzioni, quindi, bisogna ridurre il divario che intercorre fra essi attraverso la predisposizione di strutture permanenti al servizio della collettività. Un canale importante a tale scopo è sicuramente l’informazione che dovrà essere dirottata sulla strada della semplificazione.

La conseguenza sarà quella trasparenza necessaria a non far sprofondare i cittadini nell’abisso delle oscure e numerose norme. Le informazioni istituzionali devono essere chiare ed immediatamente fruibili dai cittadini, per non far loro correre il rischio di trovarsi sommersi da una quantità immensa di notizie non

---

<sup>13</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003, p. 35.

<sup>14</sup> *Ibidem*.

<sup>15</sup> Tra le norme più importanti citiamo la L.150/2000, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 13 giugno 2000 n° 136, che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni.

utilizzabili. Occorre un processo di *Intelligence* per decifrare, analizzare e rendere utili le informazioni. Da un lato, infatti, i decisori pubblici hanno necessità di avere a disposizione informazioni complete e tempestive, per tutelare al meglio la società, dall'altro la raccolta e la diffusione delle informazioni nel settore pubblico sono strategiche per il consenso democratico, lo sviluppo economico e la sicurezza.<sup>16</sup>

La comunicazione pubblica dovrebbe essere indirizzata in questo senso, d'altronde si tratta di fenomeni caratteristici della comunicazione istituzionale che, come già specificato, è quell'area della comunicazione pubblica che si occupa dei mezzi, dei contenuti e degli effetti della comunicazione tra potere pubblico e società. Oggi la comunicazione istituzionale è chiamata a "rivestire il ruolo di moderna educazione civica, puntualizzando i diritti e i doveri dei cittadini e delle imprese da un lato e della Pubblica Amministrazione dall'altro."<sup>17</sup>

Bisogna costruire, dunque, il senso civico e il capitale sociale attraverso un'educazione alla cultura democratica che coinvolga la scuola a partire dagli insegnanti. Tale processo non deve soltanto

---

<sup>16</sup> R. D. Steele, *Intelligence, spie e segreti in un mondo aperto*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2002.

<sup>17</sup> F. Faccioli, *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci, Roma 2000, pp. 139-140.

essere diretto agli individui in età adolescenziale e non deve essere portato avanti esclusivamente nelle agenzie educative classiche, ma deve attuarsi in tutti i contesti educativi. Ciò rimanda al tema dell'educazione permanente che verrà sviluppato in questo lavoro più avanti. Ma continuando a tracciare delle piste sulle nuove funzioni della comunicazione pubblica possiamo affermare che rilevante sembra essere la sua funzione di educazione civica soprattutto come educazione ai media, per costruire cittadini maturi che decidano criticamente e consapevolmente. In uno scenario che socialmente (e non solo) è in continua evoluzione la comunicazione pubblica necessita di nuove funzioni. Oltre a quelle precedentemente indicate va sottolineata quella di "potentissima leva per il cambiamento all'interno e all'esterno della Pubblica Amministrazione"<sup>18</sup> in modo che lo Stato abbia anch'esso un ruolo critico che possa esercitare attraverso il supporto indispensabile delle nuove tecnologie.

Inoltre il federalismo, il rafforzamento dei livelli locali di governo e l'attuazione del principio di sussidiarietà possono realizzarsi soltanto con il pieno sostegno dei cittadini, delle imprese e degli operatori del

---

<sup>18</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 48.

settore pubblico che devono essere coinvolti attraverso opportuni e adeguati processi di comunicazione e relazione.<sup>19</sup>

La comunicazione pubblica deve assicurare un reale controllo sui cittadini, utilizzare le informazioni e le tecniche di *peacekeeping*, ovvero lo “sfruttamento attivo delle informazioni allo scopo di prevenire conflitti e conseguire obiettivi politici nazionali senza impiegare la violenza”.<sup>20</sup> Infatti, come ricorda Alvin Toffler, “l’informazione è un sostituto della violenza”.<sup>21</sup>

Attraverso la comunicazione pubblica lo Stato dovrà aumentare la qualità e la quantità di informazioni ad uso collettivo, creando contesti “ricchi di informazioni che moltiplicano le conoscenze e quindi la competitività”.<sup>22</sup> “Occorre evitare, dunque, la minaccia costituita dal contrasto tra i politici che detengono il potere e gli esperti del settore privato che sono custodi del sapere”.<sup>23</sup>

Oggi si richiede una educazione alla pace e alla legalità. La comunicazione pubblica deve rendere esplicita e disciplinare l’area del lobbismo e valorizzare l’integrazione dei media nel processo democratico.

---

<sup>19</sup> Ciò è ribadito nella recente Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002, finalizzata all’attuazione della legge 150/2000 .

<sup>20</sup> R. D. Steele, *Intelligence, spie e segreti in un mondo aperto*, cit. p. 257.

<sup>21</sup> A. Toffler riportato in R. D. Steele , *Intelligence*, cit. p. 27.

<sup>22</sup> *Ibidem*.

<sup>23</sup> *Ibidem*. Per l’autore tale minaccia costituisce la “causa delle cause”.

Utilizzando questa risorsa che è la comunicazione pubblica, si può rafforzare la democrazia. Si tratta di percorrere con costanza un sentiero che ha nell'educazione e nella formazione il suo punto di partenza e nell'esercizio alla democrazia la sua destinazione finale.

## 1.2 Comunicazione pubblica per una migliore qualità della democrazia

**C**omunicare con il cittadino rappresenta un fattore essenziale della comunicazione pubblica che, deve fornire in tempi rapidi le informazioni giuste.

L'informazione è un dovere per l'istituzione e un diritto per gli amministrati e di questi tempi i cittadini sollecitano come non mai una maggiore partecipazione nella gestione della cosa pubblica.

Una concreta reciprocità tra cittadino e istituzioni può avvenire soltanto attraverso una corretta, chiara e completa informazione. Ecco perché la Pubblica Amministrazione ha un ruolo cruciale nel processo democratico.

Una migliore comunicazione pubblica è garanzia di una qualità di democrazia più alta. Per consentire e facilitare lo scambio tra ente e cittadino la Pubblica Amministrazione deve fornire più informazione, coordinarla e arricchirla, farla circolare meglio, rendendola più chiara e accessibile, utilizzare ogni risorsa disponibile<sup>24</sup> *just in time*. I risultati e la soddisfazione degli utenti presuppongono la

---

<sup>24</sup> Fra queste risorse si deve comprendere la pubblicità. La P.A. sembra essere un grande investitore in questo campo.

maturazione di un intenso dialogo tra utente e Pubblica Amministrazione che si esplica attraverso una comunicazione pubblica connotata da tre fattori oggettivamente imprescindibili: trasparenza, efficacia ed efficienza.

La Pubblica Amministrazione per essere efficiente e trasparente ha comunque sempre crescente bisogno di personale adeguatamente formato negli ambiti della comunicazione pubblica e istituzionale non solo per gli Uffici Stampa e gli URP, ma anche in tutti i settori di produzione ed erogazione di servizi.<sup>25</sup> La Pubblica Amministrazione deve prendere coscienza ed orientarsi sempre più verso una mentalità *Citizen Oriented*, di intesa con i cittadini-clienti. Diventa quindi prioritaria, non solo l'erogazione del servizio in sé, ma la sua corretta ed efficiente comunicazione e "pubblicizzazione".<sup>26</sup>

"In questo contesto nascono nuove figure professionali, quelle dei comunicatori, da delineare correttamente, per colmare i silenzi delle amministrazioni. Tale riorganizzazione, però, è efficace se, a fronte di nuovi disegni di gestione dei servizi, verranno anche delineati percorsi formativi consolidati delle risorse umane, in grado di rispondere ai bisogni generati dal cambiamento".<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Vedasi anche la legge 150/2000 sulla comunicazione pubblica.

<sup>26</sup> E. Benesatto, consulente Formez sulle tecniche della comunicazione pubblica, in [www. Formez.it](http://www.Formez.it), dicembre 2002.

<sup>27</sup> *Idem*.

# 2

## Democrazia ed educazione

### 2.1 *Le premesse della democrazia*

**S** secondo il dizionario della lingua italiana la democrazia è una dottrina politico sociale che si fonda sul principio di sovranità popolare<sup>28</sup>.

Descrivere un termine come quello di democrazia è molto difficile perché la democrazia va oltre ciò che si può scrivere su un dizionario. Comunque si può asserire che si tratta di una forma di organizzazione che garantisce a tutti i cittadini pari diritti e opportunità in condizioni di uguaglianza e libertà e che assicura, contrariamente alla tirannia e al dispotismo ad esempio, gli strumenti idonei alla verifica sull'utilizzo del potere.

Di democrazia si parlava già al tempo degli imperatori romani, ma ancora sicuramente si poteva considerare ad uno stato embrionale.

---

<sup>28</sup> Termine di derivazione greca (*demos*, "popolo", e *kratein*, "potere"). Dal lat.mediev. *democratia*. Estens., atteggiamento di chi è aperto alla discussione e disponibile nei confronti dei propri subordinati. Fonte: Dizionario della lingua italiana De Mauro, Paravia, Milano 2000, p. 674.

Allora, infatti, il popolo era considerato come strumento di potere nei confronti dell'autorità imperiale e secondo i giuristi esso era creatore di diritto sia mediante il voto sia attraverso la consuetudine.

La democrazia si diversifica a seconda dei contesti geopolitici ed economici, delle aspettative dei cittadini, ma mantiene sempre costanti le sue caratteristiche, cioè quelle che contraddistinguono una società libera e democratica.<sup>29</sup> “La libertà di espressione, dei media liberi, la separazione e l'equilibrio dei poteri, la responsabilità del popolo e l'obbligo per i dirigenti di rendere conto delle loro decisioni costituiscono l'ossigeno della democrazia e le premesse fondamentali per una buona gestione degli affari pubblici”.<sup>30</sup>

Nell'accezione moderna, il termine implica anche “l'eguaglianza giuridica dei cittadini nell'esercizio del voto, dal quale non deve essere escluso nessuno per motivi di razza, di religione, di censo e di sesso; l'esistenza di alcune condizioni che garantiscano una condizione di libertà nell'esercizio del voto (l'assenza di coercizione, la pluralità delle opzioni a disposizione, la possibilità di formarsi una

---

<sup>29</sup> In genere si distingue tra democrazia diretta, in cui la maggior parte delle attività dei poteri esecutivo e legislativo è decisa direttamente dai cittadini con voto a maggioranza, e democrazia rappresentativa, in cui le attività del potere esecutivo e di quello legislativo sono affidate a rappresentanti eletti, con mandato limitato nel tempo.

<sup>30</sup> Tratto da “*Il futuro della democrazia in Europa*”, discorso tenuto da Maud de Boer Buquicchio – Barcellona, Spagna – novembre 2004, reperibile su [www.coe.int](http://www.coe.int)

propria opinione); l'accettazione della validità del principio di maggioranza".<sup>31</sup>

Una società libera ed equa, si deve basare su solide basi intellettuali e morali della liberaldemocrazia che costituiscono la chiave per aprire lo scrigno che custodisce il tesoro della cosiddetta buona società.

Ciò che può rendere più vitale la democrazia è sicuramente il rafforzamento della cultura del senso di cittadinanza.

La qualità della democrazia si determina, infatti, anche da come il cittadino esercita il controllo sulle istituzioni, da quanto e come esse si prendono cura del cittadino, dal modo in cui determinano la soddisfazione dei suoi bisogni. Per l'appunto ciò dovrebbe costituire la ragione d'essere delle amministrazioni pubbliche, che devono fare di una mirata informazione lo strumento giusto per raggiungere tali obiettivi. Dunque, "Il sistema dell'informazione e della comunicazione costituisce la più rilevante sede di confronto tra cittadini ed istituzioni".<sup>32</sup> L'informazione è diventata un diritto per gli

---

<sup>31</sup> *Idem.*

<sup>32</sup> Una lettura stimolante è rappresentata dal libretto di S. Rodotà dal titolo *Quale Stato? Il sistema dell'informazione e della comunicazione* è un tema che Rodotà segnala come misura del pluralismo e preconditione della democrazia: in altre parole, la più rilevante sede di confronto tra cittadini ed istituzioni, nelle quali si avverte la crescente esigenza di nuove e rigide regole antitrust, di libertà di accesso regolata da criteri di uguaglianza, di eliminazione di aree di privilegio sottratte al controllo dei cittadini. S. Rodotà, *Quale Stato?*, in "Piccola biblioteca della democrazia", Edizioni Sisifo, Roma 1994.

uomini, oltre che un dovere per lo stato, quindi è evidente di come oggi la comunicazione non possa essere scissa dal concetto di democrazia.

Gaetano Salvemini a suo tempo dichiarò che la democrazia, “quella autentica ha bisogno di discussione come l'uomo fisico ha bisogno dell'aria: discussione con gli avversari per chiarire a loro e a noi le ragioni dei nostri dissidi, discussione con gli amici ed affini per chiarire a noi e a loro le ragioni delle nostre concordie”.<sup>33</sup> Tutto ciò è fondamentale per arricchire il dibattito democratico, che costituisce un elemento qualitativo della democrazia.

Ma una reale democrazia non può prescindere da un adeguata formazione.

Non possiamo dire di vivere in un paese democratico se non ci troviamo in presenza di un dialogo con lo Stato, ma per essere in grado di comunicare con lo stato i cittadini devono essere opportunamente educati. In realtà, sul lungo periodo, ci si augura che gli stessi fondamenti della democrazia possano resistere, e ciò dipenderà da quanto essi saranno solidi. È necessario fare in modo di impedire il loro logoramento affinché vengano scongiurati i pericoli

---

<sup>33</sup> G. Salvemini, *La Democrazia*, in "Il Mondo", 8 Febbraio 1955 .

di oligarchie che sfuggono al controllo e alla responsabilità democratica.

## 2.2 *Mass media tra educazione e democrazia*

In un mondo in cui imperversano i mezzi di comunicazione di massa, che sono considerati il veicolo della cultura, non si può fare a meno di sottolineare l'importanza della loro influenza sull'attività svolta dai centri scolastici nel processo educativo.

La qualifica di *mass media* in genere si riferisce ad un centro emittente, che produce e distribuisce conoscenza (intrattenimento, idee, informazioni, conoscenze culturali) ad ampi strati della popolazione.<sup>34</sup> Questa comunicazione si realizza, storicamente dall'incrocio di conquiste tecnologiche, specifici contesti sociali, politici ed economici della società in un dato periodo storico, presenza di una molteplicità di istituzioni e di organizzazioni rappresentative di valori e di interessi differenti, in grado di rivolgersi a collettività specifiche (Chiesa, sindacati, partiti e così via)<sup>35</sup>.

---

<sup>34</sup> Nell'etimologia del termine *medium* accanto all'accezione di derivazione latina come "ciò che sta nel mezzo, cioè che costituisce un tramite", è presente anche il significato, nell'inglese del tardo XVIII secolo, di strumento di mediazione, ossia "ciò che trasforma attraverso la propria attività". Fonte: L. Castiglioni, S. Mariotti, "IL" Dizionario della lingua latina, Loescher Editore, Milano 1996, p. 776.

<sup>35</sup> D. McQuail, *Sociologia dei media*, Il Mulino, Bologna 1994.

Nonostante la stampa sia stata introdotta alla fine del Quattrocento, fu tuttavia soltanto diversi secoli più tardi che comparvero i giornali, che sono una delle prime forme di mass media.

I media svolgono un ruolo cruciale nei flussi della comunicazione umana. Da un lato, essi possono essere considerati veicoli culturali che, comunque, volontariamente o meno influenzano continuamente la vita degli individui; non a caso hanno acquistato nelle società contemporanee il cosiddetto quarto potere, per la loro capacità di orientare il sistema delle credenze delle persone.

Dall'altro, bisogna considerare il fatto che ognuno recepisce i messaggi in maniera diversa, infatti, essi non si indirizzano ad un solo pubblico, ma a tanti pubblici. Ed è proprio qui che la matrice culturale di appartenenza gioca un ruolo prioritario.

Oggi come oggi, è caduta l'idea di "poter acquisire in gioventù un bagaglio intellettuale o tecnico sufficiente per tutta la vita: e perciò crolla uno degli assiomi di base della scuola tradizionale"<sup>36</sup>; e inoltre, "democrazia, sviluppo, mutamento, sono il domani delle nostre società e l'uomo da preparare è l'uomo della democrazia, dello sviluppo e del mutamento a misura d'uomo".<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> E. Faure ed altri, *Rapporto sulle strategie dell'educazione*, Armando, Roma 1973, p. 141.

<sup>37</sup> *Idem*, p. 183.

E perché ciò si verifichi l'educazione non deve essere solo intellettuale e costruita solo da nozioni. Bisogna puntare più in alto, alla formazione caratteriale, morale ed etica, a quella educazione, cioè, che veramente contribuisce a fare di un uomo una risorsa.

Soltanto in questo modo l'educazione sarà elevata al suo fine più alto. L'istruzione agisce sull'educazione ma deve essere varia ed adattarsi alle esigenze di ogni uomo, perché ogni uomo è diverso.

Secondo l'Unesco l'uomo è "un mero strumento del cambiamento, nell'ambito del quale anch'egli non è altro che cambiamento permanente"<sup>38</sup> e si può dire che "l'uomo non raggiunge mai la vera maturità giacché la sua vita è un processo senza fine di acquisizione e di apprendimento. Perciò egli deve apprendere continuamente per sopravvivere e modificarsi".<sup>39</sup>

Dunque l'educazione permanente deve avvalersi anche di una serie di mezzi, tra i quali va posto in risalto l'indottrinamento continuo e permanente dei mezzi di comunicazione di massa o, per dirla alla maniera dei cugini anglosassoni, la cosiddetta *media education*.

---

<sup>38</sup> *Idem*, p. 260.

<sup>39</sup> *Idem*, p. 261.

Le campagne d'alfabetizzazione, dice l'Unesco, "debbono essere precedute, appoggiate, accompagnate e seguite da larga propaganda esplicativa della radio e della televisione".<sup>40</sup>

Oggi, la partecipazione all'attività comunicativa sollecitata dai media costituisce un'esperienza che certifica l'appartenenza alla società contemporanea. La conoscenza varia a seconda del medium con il quale viene diffuso il messaggio. "La dominanza della vista nei cosiddetti media a stampa (libri, periodici, quotidiani) piuttosto che dell'udito e della *parola parlata* nei media elettronici (radio e televisione) comporterebbero una diversa strutturazione del sapere e della conoscenza".<sup>41</sup> In particolare, "l'invenzione e lo sviluppo della stampa costituirebbero il presupposto tecnologico per l'impiego di modalità di pensiero di carattere paradigmatico, centrato prevalentemente, cioè, su capacità logico-analitiche".<sup>42</sup>

Per contro, pare che "l'integrazione tra gli apparati conoscitivi sollecitata dai media elettronici, in contrasto con la definitezza del sapere tipografico, conferirebbe alla conoscenza audiovisiva una struttura aperta, grazie alla rivalutazione degli aspetti contestuali ed

---

<sup>40</sup> *Idem*, p. 325.

<sup>41</sup> L. Anolli, *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2002, p.335.

<sup>42</sup> *Ibidem*.

emotivi nella comunicazione e all'attivazione della dimensione narrativa del pensiero".<sup>43</sup>

L'educazione che i mass media offrono può essere vantaggiosa e democratica solo se fruita sapientemente senza lasciare che essi influenzino la coscienza dell'uomo in maniera automatizzata.

I mezzi tecnologici possono servire sia per comunicare dei saperi reali sia per sfigurare la realtà a volte.

Lo stesso vale anche per ciò che concerne il condizionamento della coscienza tramite le nuove tecniche medianiche: bisogna fare attenzione ad assorbire le notizie non dimenticando che possono essere condizionate da un certo commento di orientamento.

La formazione di uno studente e, quindi, di un cittadino deve essere attuata con criterio e costanza, facendo l'abitudine a ragionare in modo critico. Noi siamo predisposti a credere che la forma più importante e necessaria ad una buona formazione almeno fino alla maturità sia rappresentata proprio dalla presenza della scuola e della famiglia. Ma i media possono e devono contribuire a questo sforzo.

---

<sup>43</sup> *Ibidem.*

### 2.3 Democrazia senza educazione?

L'uomo è parte vivente di una società, la quale, come abbiamo in precedenza affermato, ha nella democrazia la sua forma più alta. Il primo passo per vigilare sulla democrazia deve essere mosso partendo dal gradino più basso, educando i cittadini e rendendoli consapevoli dei loro diritti e dei loro doveri. Solo così è possibile attuare i meccanismi che rendono possibile il controllo democratico.

L'educazione così come la democrazia, si indirizza a tutti a prescindere dalle differenze dei contesti nei quali viene costruita e dai pregiudizi discriminanti.

Per essere buoni cittadini e conoscere la democrazia bisogna imparare a proiettare le esperienze educative nel contesto culturale, politico e sociale nel quale si vive. Ed ecco che allora esse giungeranno all'essenza.

Il tema della democrazia correlata all'educazione richiama subito alla mente il pensiero di John Dewey, che fu il primo a teorizzare la necessità di questo rapporto insostituibile. Secondo il pensatore americano l'educazione può costituire la leva di cambiamento sociale, che può spianare la via verso una società più legittima e

libera volta alla produzione non soltanto di beni, ma di esseri umani aggregati liberi ed uguali.<sup>44</sup> Essa significa anche adattamento agli usi, ai costumi e ai valori della società nella quale si vive ed è uno strumento per renderla migliore.

John Dewey, nell'intenzione di giungere ad significato più autentico, è intenzionato a prendere le distanze "da una nozione troppo scolastica e formale dell'educazione".<sup>45</sup>

L'educazione deve favorire lo sviluppo, la crescita morale di un uomo. Ecco allora l'importanza della stessa per dare vita a una società democratica.

Per poter parlare realmente di democrazia la "società deve essere articolata in modo da consentire lo sviluppo dell'individuo in corrispondenza con il progresso sociale e organizzata in maniera tale da avvalersi dell'iniziativa e dell'inventività del singolo individuo per conseguire il maggiore benessere, per mezzo dello sfruttamento delle forze naturali, in vista della produzione di beni materiali disponibili per tutti".<sup>46</sup>

L'educazione deve essere intesa come un processo graduale e costante che deve essere perseguito lentamente e con costanza.

---

<sup>44</sup> J. Dewey, *Democrazia ed educazione*, cit.

<sup>45</sup> *Idem*, p. 22.

<sup>46</sup> G. Catalfamo, *Storia della pedagogia come scienza filosofica*, Giunti, Firenze 1971, p. 41.

Certo non è ipotizzabile pensare di potere educare e formare nel breve periodo individui liberi.

L'istruzione, manifestamente, riguarda anche le scuole ed università. La democrazia si costruisce anche attraverso agenzie educative come i centri di formazione, le università, le scuole. Quindi, investire nella scuola si traduce nel recupero e nella valorizzazione dei migliori talenti. Tutto ciò contribuisce allo sviluppo economico ed anche garantire una qualità elevata alla democrazia, che mette in continua discussione le conoscenze acquisite ed ha necessità di formazione permanente.

Il cittadino deve essere messo in grado di verificare le informazioni che gli vengono fornite dal sistema educativo o dalle istituzioni e deve essere in grado di districarsi bene nella miriade di informazioni in cui si trova inevitabilmente immerso.

La premessa della democrazia si fonda sul fatto che i cittadini conoscano perfettamente i loro interessi e affinché ciò avvenga è necessario che vengano educati a farlo. Tale premessa, quindi, è concretizzabile solo se le persone ricevono un'istruzione che renda chiaro loro cosa è meglio sia sul piano personale sia su quello più ampio della collettività, poiché le decisioni dei singoli poi si ripercuotono sull'intera società.

Ralph Dahrendorf sostiene che “nella società del primato delle idee il sapere sta diventando sempre più un bene di immediato utilizzo, una risorsa che deve avere i caratteri della sicura spendibilità”<sup>47</sup>, quindi, costituisce uno strumento di potere, che può causare discriminazione tra chi lo detiene e chi ne è escluso.

L'educazione è parte integrante del concetto di cittadinanza, non è solo un mezzo per conquistare la democrazia.

Essa non deve sconfiggere esclusivamente l'analfabetismo, ma deve principalmente insegnare determinati valori indispensabili per costruire la virtù civica, che implicano ad esempio il rifiuto di qualsiasi fonte di discriminazione e quindi il rispetto assoluto per gli altri cittadini.

Come è ovvio l'educazione deve coinvolgere anche i futuri *leaders* della società, affinché si rendano veramente conto delle loro particolari responsabilità di cui sono delegati proprio in base al maggior potere di cui dispongono rispetto ai cittadini comuni.

Ciò rappresenta anche l'antidoto più efficace contro il degrado morale; difatti l'agire pubblico deve essere caratterizzato dalla massima trasparenza considerando che se ciò non si verifica, allora si tratterà ineluttabilmente di un'azione corrotta.

---

<sup>47</sup> R. Dahrendorf, *Quadrare il cerchio. Benessere economico, coesione sociale e libertà politica*, Laterza, Roma-Bari 1995, p. 44.

# 3

## La Comunicazione Pubblica fattore di democrazia

### *3.1 Comunicazione pubblica e diritti: cittadini o target?*

**S**icuramente la comunicazione pubblica risulta indispensabile per la costruzione di una società più trasparente in cui i cittadini agiscano consapevolmente. È bene individuare i principi fondamentali della comunicazione pubblica e riassumerli:

- a) creare più informazione, integrarla, e diffonderla in maniera adeguata rendendola più cristallina e accessibile;
- b) impiegare ogni risorsa disponibile, puntando alla soddisfazione dei bisogni informativi dei cittadini e, nei tempi e negli spazi giusti, analizzare i target e i relativi linguaggi di riferimento per fare in modo che la comunicazione sia effettivamente fruibile.

Se questi principi vengono messi in pratica la società sarà anche più democratica. E' vero anche che la condizione necessaria di una democrazia è rappresentata dalla comunicazione pubblica.

La storia della democrazia è contrassegnata da un frequente paradosso.

Da sempre il *démos* si è messo di buon grado nelle mani, di leaders carismatici; frequentemente nei regimi democratici il consenso popolare si è orientato su ristrette élites.

Un tempo il sovrano era repository dei poteri esecutivi, legislativi e giudiziari. Man mano il suo potere si decentralizza e con l'avvento della democrazia parlamentare, si profila la necessità di instaurare un'azione comunicativa dello Stato verso la società civile. Tra le due entità deve esistere un flusso comunicativo reciproco che consenta di dialogare, di informare i cittadini sulle decisioni assunte dallo Stato e viceversa.

La comunicazione pubblica deve essere costituita da questa comunicazione in entrata e in uscita. Il flusso di informazioni deve essere adeguato perché il cittadino sia messo nella condizione ottimale di decidere. Tuttavia questo da solo non è sufficiente, poiché chi riceve le informazioni deve essere in grado di individuarle, selezionarle e servirsene: vanno cioè forniti gli strumenti per comprendere le notizie trasmesse. Ma per fare questo "c'è bisogno di una società realmente aperta, in cui ci sia la

possibilità di compiere libere scelte nella scuola, nella sanità e nel sistema dell'informazione".<sup>48</sup>.

La comunicazione pubblica è stata caratterizzata per molto tempo da un modello burocratico-istituzionale, volto al solo adempimento di leggi e regolamenti. Oggi si sente spesso parlare di modello economico-aziendale, indirizzato anche alla soddisfazione dei cittadini-utenti.

Il primo approccio oggi certamente risulta inadeguato, poiché si è di fronte ad una domanda che si diversifica e si espande sempre più, Infatti se prima questa era non differenziata, ora è una richiesta ben distinta e consapevole di servizi da modulare in base alle reali esigenze.

Il servizio pubblico deve operare in condizioni di assoluta trasparenza ed efficienza. Attualmente il cittadino può scegliere fra pubblico e privato e quindi lo Stato si trova ad agire in una situazione di concorrenza; varia la domanda, dunque deve differenziarsi anche l'offerta.

---

<sup>48</sup> D. Antiseri, M. Timio, A. Gamaleri, *3 idee per un'Italia civile*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1998. Riportato in M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit. p. 87.

Il cittadino è un utente ma anche contribuente (quindi finanziatore) e prendendo coscienza di ciò, egli non può fare a meno di partecipare al successo di un servizio pubblico.

E il cittadino-utente vuole avere un ruolo consapevole e attivo nel rapporto di scambio di valore con la Pubblica Amministrazione e ne ha tutto il diritto dato che paga un prezzo per la fruizione di un servizio (sia che si tratti di un corrispettivo tariffario o di una tassa).

Bisogna superare la convinzione molto diffusa che l'oggetto comunicazione tra amministrazione e cittadini sia un lusso che una Pubblica Amministrazione ancora così disastrosa non può permettersi, ovvero che prima di preoccuparsi della comunicazione sia necessario far funzionare i servizi. Al contrario per molti servizi una cattiva comunicazione impedisce l'erogazione stessa del servizio.<sup>49</sup>

Da un punto di vista legislativo il passo più concreto per cercare di soddisfare queste esigenze ed ammodernare la Pubblica Amministrazione, è stata la definizione degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP).<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> A. Iori, *Enti pubblici e comunicazione al pubblico: nuove sensibilità e grande disorientamento*, in "Il nuovo governo locale", n. 3, 1990.

<sup>50</sup> Gli URP sono previsti dall'art. 12 del decreto legislativo n. 29/93, e rappresentano un obbligo da parte delle amministrazioni dello Stato e degli Enti locali per mettere in pratica i diritti di informazione, trasparenza, pubblicità, accesso e partecipazione all'attività amministrativa.

La comunicazione pubblica “non è comunicazione della parte politica che in quel momento gestisce le istituzioni per ottenere consenso, ma strumento di partecipazione e di trasparenza e viene inoltre data attuazione a quella che è stata giustamente definita come amministrazione condivisa”.<sup>51</sup>

Il principio di democrazia a cui deve ispirarsi l’azione pubblica si esterna appunto nell’idea di un’amministrazione condivisa in cui tutti si elevano al ruolo di protagonisti nella soluzione dei problemi di interesse generale ed al tempo stesso nella soddisfazione delle proprie esigenze.

Quello con l’Amministrazione Pubblica deve essere un rapporto paritario: bisogna mettere insieme le forze in vista di un obiettivo comune. I cittadini potranno così uscire dal tradizionale rapporto di subordinazione ed essere meritatamente considerati in quanto elettori nella politica e consumatori nel mercato economico.

Lo sviluppo di modalità più partecipative può fa sì che cresca il senso di appartenenza istituzionale.

Il cittadino è in grado di orientarsi con maggiore dimestichezza all’interno della complessa arena pubblica, attraverso forme di

---

<sup>51</sup> M. Caligiuri (a cura), *La Comunicazione Pubblica risorsa del Mezzogiorno*, Università degli Studi della Calabria, Centro Editoriale e Librario, Rende 2000, p. 10.

cittadinanza attiva e amministrazione condivisa. Ciò ha comportato la nascita di un nuovo rapporto, in cui il cittadino è al centro dei contenuti e delle offerte delle pubbliche amministrazioni.

Da parte del servizio pubblico l'attività di comunicazione deve essere incentrata non solo sulla forma, ma anche su un'adeguata programmazione e su specifiche professionalità. Da parte dell'utente è necessario che si sviluppino le capacità per recepire opportunamente la complessità e la varietà dei messaggi propagati. Soltanto oggi, forse, la Pubblica Amministrazione sta imparando a comunicare efficacemente. Questo ritardo e le varie disfunzioni del servizio pubblico hanno contribuito a rendere non facile il rapporto tra cittadino e Stato. A volte le aspettative sono superiori alla disponibilità di risorse, altre volte le pubbliche amministrazioni non hanno l'input giusto per venire in contro all'utente.

*Citizen satisfaction* significa rispondere alla domanda con prestazioni efficaci e rapidità nei tempi, altrimenti si va incontro solamente all'insoddisfazione nel cittadino.

Più volte si lamenta un'informazione pubblica insufficiente, scarsa disponibilità dei referenti a cui rivolgersi. Ogni cittadino ha il diritto di essere informato per essere più consapevole dei propri diritti e doveri. Bisogna ricordare comunque, che in un ente pubblico, come

in un'azienda, non ci può essere una buona comunicazione esterna se non c'è una buona comunicazione interna. Non solo. Un'adeguata comunicazione interna è indispensabile per rendere efficienti i processi organizzativi; senza questa consapevolezza è molto difficile che gli operatori diano un contributo valido al raggiungimento degli obiettivi preposti.

Quali saranno in definitiva i diritti di cittadinanza per l'uomo del nuovo millennio? Ma che uomo sarà al servizio dello Stato o servito dallo Stato?<sup>52</sup> Ci si auspica ovviamente non un rapporto di sudditanza ma una collaborazione da entrambe le parti affinché vengano raggiunti gli obiettivi comuni.

La rinnovata libertà del cittadino si definisce, quindi, in un nuovo atteggiamento che lo vede protagonista e partecipe dell'attività amministrativa. Un utente che desidera un'amministrazione dinamica ed equa nell'erogazione di servizi, ma che, soprattutto, attende di instaurare un dialogo improntato sull'accessibilità e sulla disponibilità a condividere le informazioni per il miglioramento del servizio.

---

<sup>52</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit.

### 3.2 Le premesse educative e tecnologiche dello Stato digitale

**S**olo negli ultimi anni, sostanzialmente dal 1991, il tema della comunicazione è stato avvertito dallo Stato e dalle sue amministrazioni, come irrinunciabile esigenza di democrazia.<sup>53</sup>

Oggi più che mai si parla tanto di amministrazione condivisa. È bene ribadire che si tratta di una formula organizzativa fondata sulla cooperazione e sul reciproco affidamento fra amministrazione e cittadini. Nell'ambito di questo rapporto questi ultimi sono considerati come soggetti che, integrano le loro disponibilità con quelle dell'amministrazione partecipando attivamente alla risoluzione dei problemi di interesse generale.

Il cittadino viene catapultato così al centro dell'azione amministrativa e i suoi bisogni ne divengono il fine ultimo. Naturalmente, un'amministrazione condivisa deve diffondere capillarmente l'informazione legislativa avvicinando i cittadini allo Stato. Più

---

<sup>53</sup> Stefano Rolando dichiara che “Tre ragioni hanno sollecitato (...) a riguardare la materia di comunicazione pubblica in Italia (...). La prima ragione è costituita dal varo, praticamente nel 1992, dell'esperienza del corso di laurea in Scienze della Comunicazione nelle Università di Stato (...). La seconda ragione è costituita dall'avvio dell'attività, nel 1991, della “Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale (...). La terza riguarda l'allargamento, avviatosi pure nel 1991, del circuito della comunicazione pubblica (...) a tutti i paesi fuoriusciti dall'esperienza sia del “socialismo reale” sia soprattutto dalla logica di propaganda di Stato nella comunicazione governativa”. S. Rolando, *Comunicazione pubblica*, in “Il Sole 24 Ore”, Milano 1992, pp. 7 – 8.

consapevolezza da parte dell'utenza si traduce in maggiore partecipazione all'attività statale.

Lo Stato è proiettato verso un nuovo modo di informare; deve essere uno Stato comunicatore e cioè "non in rapporto di sovranità ma di servizio per i cittadini".<sup>54</sup>

Indispensabile è la realizzazione di un rapporto di fiducia, di un dialogo costruttivo con i cittadini, che è attuabile attraverso la comunicazione pubblica. Oggi che, come ha affermato il presidente Carlo Azeglio Ciampi<sup>55</sup>, "la comunicazione è ormai saldamente riconosciuta tra i doveri dello Stato. E' un mezzo strategico e non sussidiario, per conseguire un bene pubblico".

Si tratta quindi di: favorire l'accesso ai servizi pubblici, diffondere le ordinamenti legislativi; promuovere i temi di rilevante interesse pubblico e sociale; semplificare i linguaggi e le procedure; svecchiare gli apparati burocratici; dare impulso all'immagine delle amministrazioni.<sup>56</sup>

Come è noto il governo esiste per fornire servizi ai cittadini. Naturalmente le modalità di erogazione di questi servizi non possono rimanere le stesse nel tempo. Gli scenari politico-

---

<sup>54</sup> G. Mazzoleni, *Comunicazione e potere*, Liguori, Napoli 1992, p. 107.

<sup>55</sup> Nel corso della decima edizione del Salone Com-pa, Bologna 2004.

<sup>56</sup> L. 150/2000, art. 1, comma 5.

istituzionali e i soggetti che gestiscono la cosa pubblica mutano, acquisiscono maggiore dinamicità.

“I sistemi burocratici e le modalità di funzionamento devono stare al passo di questa trasformazione, anche mediante l’implementazione delle nuove tecnologie sia come strumento che come metafora di un cambiamento più rapido delle pubbliche amministrazioni”.<sup>57</sup>

L’evoluzione tecnologica appare come uno strategico elemento di svolta nei rapporti fra leaders e amministrati.<sup>58</sup>

Già ora è possibile svolgere un gran numero di pratiche fino a oggi impensabili restando comodamente a casa, senza mettere in conto il tempo che inevitabilmente si risparmia.

L’*eGovernment*, in sostanza, utilizza le nuove tecnologie ed in particolare la rete Internet, per migliorare le funzioni nell’erogazione di un servizio da parte dello Stato.

---

<sup>57</sup> “Una vera attenzione del governo italiano nei confronti di Internet, per qualche complesso intreccio tra economia, politica e pubblica opinione, si è svegliata con ogni probabilità solo tra la fine del 1999 e i primi mesi del 2000. Apparentemente, in coincidenza almeno temporale con lo straordinario boom in Borsa delle società che si occupano di nuove tecnologie, quasi che solo il suggello dei mercati finanziari avesse il potere di rendere reale ciò che tecnici, economisti ed esperti annunciavano e ciò che milioni di utenti Internet nel mondo avevano già compreso da qualche anno”. M. Calvo, amministratore della E-text, durante il corso del Forum P. A., Bologna, maggio 2002. Su: [www.compa.it](http://www.compa.it)

<sup>58</sup> Sembra emergere un deciso ottimismo degli italiani nei confronti delle nuove tecnologie. Ben l’82% degli intervistati crede, infatti, che Internet possa migliorare la qualità dei servizi erogati dalle Istituzioni Pubbliche, e che possa rappresentare la chiave di risoluzione di gran parte dei problemi odierni. Inoltre pare che sia lo strumento giusto per instaurare un nuovo rapporto con la Pubblica Amministrazione. Sulla base di un’indagine *Censis-Unicab*, 2000, su [www.censis.it](http://www.censis.it)

Ad esempio, per richiedere un documento, un cittadino deve rivolgersi allo Stato; l'eGovernment permette di usufruire di questi servizi senza essere costretti ad interminabili code negli uffici.<sup>59</sup>

Più servizi, più attenzione, più sensibilità verso la vita quotidiana dei cittadini.<sup>60</sup> Ciò si traduce in più efficienza e più trasparenza delle istituzioni e questo è sicuramente un aspetto importante. Ma l'eGovernment consente alle persone di organizzarsi e di acquisire più forza, concretizzando così la democrazia.

Per altri versi “non bisogna correre il pericolo di stimare la rete come unico strumento della comunicazione pubblica, lasciando troppo poco spazio alla comunicazione interpersonale e mediata dai tradizionali mezzi generalisti, rischiando di accentuare le fratture e le differenze riscontrabili all'interno della società”.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Internet può costituire, inoltre, uno straordinario strumento per abbattere anche le barriere architettoniche. Internet, grazie alla *Web Accessibility Initiative*, è accessibile a non vedenti, e altre categorie di portatori di handicap.

<sup>60</sup> Ultimamente sono stati pubblicati i risultati di uno studio europeo sui servizi pubblici on line dal titolo "Top of the web. User satisfaction and usage survey of eGovernment services", realizzato su richiesta della Commissione europea. Sono stati intervistati circa 20.000 utenti privati e oltre 28.000 operanti nel settore economico. La soddisfazione degli utenti è decisamente buona: motivata soprattutto con il risparmio di tempo e di denaro. Alcuni interpellati apprezzano anche la velocità di risposta e di esecuzione della procedura, oltre all'accessibilità dei servizi da casa 24 ore su 24. Il 62% si dichiara molto soddisfatto, il 28% mediamente soddisfatto e solo il 10% non è stato soddisfatto del servizio. Lo studio è disponibile su [www.europa.eu.it](http://www.europa.eu.it)

<sup>61</sup> M. Morcellini, *La rivoluzione copernicana della Pubblica Amministrazione*, intervento reperibile su: [www.legge150.it/150\\_dintorni/morcellini\\_2002.htm](http://www.legge150.it/150_dintorni/morcellini_2002.htm)

Il cambiamento della domanda determina la corsa al rinnovamento dei veicoli di trasmissione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

Fra non molto l'erogazione dei servizi pubblici a distanza<sup>62</sup> rivoluzionerà il funzionamento interno della Pubblica Amministrazione, modificando comportamenti, mentalità e relazioni di potere.

Si può ipotizzare, quindi, che stiamo andando sempre più verso lo *Stato digitale*. Anche se in Italia c'è un ritardo ragguardevole nella cultura della comunicazione sia per cause recenti sia per cause che risalgono al processo unitario e "sicuramente non è agevole passare dalla cultura del segreto a quella della trasparenza, nonostante negli ultimi anni si siano compiuti passi in avanti notevoli".<sup>63</sup>

L'uso delle nuove tecnologie telematiche rafforza il controllo democratico, ma a causa della burocrazia e i ritardi delle regioni del Sud comporta anche un *infodivide*. Le istituzioni pubbliche regionali più efficienti saranno quelle dove maggiore è il capitale sociale, quelle che sapranno meglio coinvolgere il cittadino tramite la creazione di luoghi telematici dove si potrà essere più "vicini" alla

---

<sup>62</sup> F. Cairncross, *La fine delle distanze*, Egea, Milano 2002, p. 204.

<sup>63</sup> M. Caligiuri, *Lineamenti di comunicazione pubblica*, cit. pp. 35.

Pubblica Amministrazione. Il *digital divide* deve avere una ricaduta a livello globale. “Computer, comunicazione e sviluppo dei contenuti sono i tre aspetti che devono essere affrontati per colmare la barriera digitale”.<sup>64</sup>

Per cogliere tutte le opportunità che si delineano con l'utilizzo della telematica è necessaria un'educazione alla democrazia e una fruizione effettiva delle informazioni pubbliche, che devono essere presentate in modo chiaro.<sup>65</sup> Difatti, qualora esse fossero sovrabbondanti, superficiali, frammentate, anziché favorire la comprensione della realtà la comprometterebbero.

Si è assistito molto spesso “alla proliferazione di siti-vetrina, colmi di messaggi caotici, se non addirittura contraddittori, frutto della complicata mediazione tra il tradizionale burocratese e un'apparente

---

<sup>64</sup> “Bisogna far in modo che i paesi in via di sviluppo abbiano le infrastrutture e le conoscenze necessarie per avviare l'alfabetizzazione informatica, i processi di comunicazione e la formazione dei contenuti in maniera autonoma rispetto ai paesi più avanzati. Nessuno di questi aspetti deve essere trascurato, altrimenti falliremmo comunque il nostro obiettivo perché favoriremmo uno sviluppo diseguale. Anche se i paesi del Terzo Mondo avranno l'accesso ad Internet, c'è il rischio che i contenuti verranno ancora da una sola parte, ovvero dai paesi ricchi. Quando parliamo di barriera digitale, quindi, dobbiamo riferirci a questi tre aspetti fondamentali e i paesi ricchi hanno la responsabilità di creare le condizioni necessarie perché ciò avvenga.” Da: *La strategia Onu per l'eGovernment* secondo Nitin Desai, Sottosegretario Generale del Dipartimento di Economia e Affari Sociali delle Nazioni Unite. Reperibile su <http://www.mediamente.rai.it/docs/speciali/GlobalForum/index.asp>

<sup>65</sup> La legge 29 luglio 2003 n° 229, contenente “Interventi in materia di qualità della regolazione, riassetto normativo e codificazione- Legge di semplificazione 2001”, ha assegnato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri il compito di provvedere alla comunicazione legislativa in generale coerentemente con le funzioni di coordinamento dell'azione di Governo assegnata dalla Costituzione e dalla legge alla Presidenza del Consiglio dei Ministri. L'art. 18 della suddetta legge di semplificazione per l'anno 2001 ha, infatti, previsto che “la Presidenza del Consiglio dei Ministri può pubblicare su sito telematico le notizie relative ad iniziative normative del Governo, nonché i disegni di legge di particolare rilevanza, assicurando forme di partecipazione del cittadino (...). La Presidenza del Consiglio dei Ministri può inoltre pubblicare atti legislativi e regolamentari in vigore (...)”.

semplificazione attribuita alla terminologia internetiana”.<sup>66</sup> E’ pur vero che, “accanto a situazioni così disastrose, vi sono casi di eccellenza che, proprio perché esempi di un virtuoso perseguimento del cambiamento, vengono sopravvalutati. In una fase iniziale di cambiamento comunicare l’eccezione è fonte di incoraggiamento e di incitamento alla diffusione dell’innovazione, ma a lungo andare diventa espressione di fallimento.”<sup>67</sup>

L’utilizzo delle nuove tecnologie da parte dello Stato deve essere consapevole ed essere indirizzato sia all’interno che all’esterno. Il cittadino e gli operatori della Pubblica Amministrazione sono chiamati a stare al passo con l’evolversi del sapere e soprattutto comprendere l’evoluzione culturale e mentale rappresentata dall’immissione delle nuove tecnologie nel settore pubblico.<sup>68</sup>

Un’amministrazione più efficiente e meno costosa oltre a ridurre i tempi di attesa del cittadino potrebbe ottimizzare la comunicazione interna, incrementare lo sviluppo economico.

Nell’era della globalizzazione la competizione sarà sempre più forte, per cui le organizzazioni pubbliche devono essere proiettate verso il futuro con rapidità ed efficacia. I supporti più solidi sono sicuramente

---

<sup>66</sup> M. Morcellini, *La rivoluzione copernicana della Pubblica Amministrazione*, cit.

<sup>67</sup> *Idem.*

<sup>68</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit.

individuabili nella normativa e nella comunicazione, ma il pilastro fondamentale poggia sulla risorsa umana, che è al centro dei processi di sviluppo delle organizzazioni. Difatti come ci ricorda Karl Popper: “le istituzioni democratiche non possono migliorare se stesse. Il problema del loro miglioramento è sempre un problema che riguarda le persone piuttosto che le istituzioni.”<sup>69</sup>

Tutti i cittadini italiani informati hanno il dovere di dar voce alle loro esigenze e rivendicare i propri diritti. Accanto al ritardo, agli errori e alle dimenticanze delle amministrazioni, è anche vero che ci sono persone capaci ed abili che si impegnano nella realizzazione di obiettivi comuni.

Ci sono “difficoltà tecnologiche, ci saranno tentativi di ricostruire i personali feudi di potere, c'è uno sforzo formativo che tutti gli Italiani dovranno compiere”.<sup>70</sup> Ma se uno Stato sarà realmente capace di erogare servizi al cittadino-utente ricavando il maggior utile dal potenziale che le tecnologie digitali mettono a disposizione, oltre agli indubbi vantaggi offerti dallo snellimento della burocrazia, dalla riduzione dello sgravio fiscale, contribuirà senz'altro a rendere più democratica la società.

---

<sup>69</sup> K. Popper, *il futuro è aperto*, Rusconi, Milano 1989, p. 182.

<sup>70</sup> M. Calvo, nel corso del Forum P. A., cit.

### 3.3 *La formazione della leadership pubblica come garanzia della democrazia*

**R**ecentemente la comunicazione istituzionale è entrata a pieno titolo nell'orizzonte della missione della nuova Pubblica Amministrazione: non più segmento aggiuntivo e residuale ma parte integrante dell'azione amministrativa.<sup>71</sup>

La comunicazione, quindi, diviene snodo importante non solo nella nuova relazione con il cittadino ma anche dei processi di modernizzazione, a patto che si verifichi un valido scambio informativo e comunicativo all'interno delle amministrazioni.

La comunicazione si rinnova continuamente e non si può credere che gli operatori pubblici rettificano la loro condotta soltanto sulla base di una legge. Infatti, "non sono le norme a determinare i comportamenti quanto le trasformazioni culturali investite dalla forza di documentare il mutamento dal basso".<sup>72</sup>

Siamo di fronte ad una svolta nelle relazioni con il cittadino che per essere intrapresa nel modo più efficiente possibile deve partire dal

---

<sup>71</sup> Con la Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 tesa all'attuazione della legge 150/2000.

<sup>72</sup> M. Morcellini, *La rivoluzione copernicana della Pubblica Amministrazione*, cit.

presupposto che la formazione della *leadership* pubblica è un pilastro fondamentale.

Non sempre i cittadini hanno esercitato le responsabilità civiche, questo è anche dovuto al fatto che le istituzioni e le forze politiche si sono rivelate distanti e hanno allentato il processo democratico.

“Non c'è democrazia senza eguaglianza politica, e non si può parlare di eguaglianza politica senza che essa sia garantita dalle istituzioni. E le istituzioni sono democratiche quando sono innervate dal pluralismo, dal proliferare dell'associazionismo politico che esprime le proprie domande tanto in forme organizzate (partiti, sindacati), quanto in forme debolmente strutturate (movimenti, network, comitati *ad hoc*), e dalla partecipazione individuale e collettiva alle decisioni politiche”.<sup>73</sup>

L'informazione è una risorsa, oltre che un dovere, per lo Stato, nonché un diritto del cittadino, che deve e vuole percepire con consapevolezza le motivazioni, i costi e le conseguenze delle scelte pubbliche. È necessaria una corretta informazione sia per decidere che per controllare, sia a chi ha diritti da esercitare e sia a chi è preposto alle scelte pubbliche. Di conseguenza, migliore è la circolazione delle informazioni e, quindi, la qualità della

---

<sup>73</sup> R. A. Dahl, *Intervista sul pluralismo*, a cura di Giancarlo Bosetti, Laterza, Roma-Bari 2002.

comunicazione dello Stato, più alto sarà il livello di democrazia e di efficienza della società. Serve una comunicazione chiara e trasparente, tanto è vero che, come ci ricorda Mario Perniola, “sono proprio la sua abbondanza e contraddizione, il suo dire e disdire vertiginoso a imporre una disinformazione perenne”.<sup>74</sup> La facilità della comunicazione, il fatto che esistano mezzi che ignorano le distanze, che trasmettono con la velocità della luce, con immagini e colori perfetti non significa che siano sempre uno strumento di conoscenza, anzi possono rivelarsi suoi nemici. Le contraddizioni più evidenti si hanno quando la comunicazione si blocca nelle sue contraddizioni, è alle dipendenze del potere, della politica e non dell'informazione. “Questo è il motivo per cui è sempre più difficile essere informati, capire ciò che sta accadendo, il motivo per cui le notizie decisive per il nostro futuro vengono nascoste dietro un gigantesco gioco di contraddizioni”.<sup>75</sup>

La comunicazione pubblica deve rappresentare uno strumento per rendere trasparente e condiviso l'operato della Pubblica Amministrazione.

---

<sup>74</sup> M. Perniola, *Contro la comunicazione*, Einaudi, Torino 2004.

<sup>75</sup> G. Bocca, *La comunicazione e il bue grasso*, in “il Venerdì di Repubblica” n. 878 del 14 gen. 2005.

Lo scenario in costante cambiamento, le dinamiche che si sviluppano, le tecniche da adoperare in continuo aggiornamento fanno sì che vi sia una crescente esigenza di adeguati percorsi formativi e di educazione alla democrazia, affinché vengano impiegati dirigenti preparati nelle organizzazioni pubbliche. Anche nel settore pubblico bisogna costruire “una mentalità orientata al talento”<sup>76</sup> che deve coinvolgere tutta la struttura organizzativa e deve garantire a tutte le risorse umane disponibili di esprimersi al meglio. Tanto più i leaders saranno formati opportunamente, tanto più alto sarà il capitale sociale per aumentare il livello di benessere e democrazia. “ La leadership significa valorizzare l’apporto dei singoli nell’ambito delle rispettive organizzazioni sia pubbliche che private, creando opportunità, trasmettendo sicurezza, indicando obiettivi ed adeguandoli costantemente”.<sup>77</sup>

Una formazione non adeguata rende problematico il reclutamento della classe dirigente. Oggi si richiede una formazione flessibile, multidisciplinare, creativa e permanente, in grado di stare al passo con i cambiamenti e soprattutto che sappia guardare al futuro. Finora la classe dirigente si è dimostrata incapace di proiettare

---

<sup>76</sup> E. Michaels, H. Hanfield Jones, B. Axelrod, *La guerra dei talenti*, Etas, Milano 2002, p. 11.

<sup>77</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 297.

verso il futuro le scelte del presente, tralasciando il fatto che “il futuro è il tempo per eccellenza della politica.”<sup>78</sup>

Si avverte, quindi, il bisogno di una leadership “che ponga al centro della sua attività l’aumento dell’istruzione e la diffusione delle conoscenze in modo da esaltare, anche attraverso le nuove tecnologie, il pensiero critico dei cittadini”.<sup>79</sup> Per prima cosa occorre la consapevolezza da parte della classe dirigente di considerare come fulcro dell’attività politica la soddisfazione dei bisogni del cittadino. La responsabilità è fondamentale per eccellere sul piano delle informazioni.

La comunicazione politica ha in comune con quella aziendale strumenti e finalità e, quindi, l’utilizzo di strumenti quali il marketing contribuirebbe a favorire il miglioramento dell’attività della Pubblica Amministrazione, aumentando la fiducia e la credibilità dei cittadini attraverso l’individuazione di programmi, strumenti, responsabili, risorse, obiettivi, percorsi formativi e modalità di verifica. Difatti “il cambiamento sarà sempre più accelerato e richiederà strumenti flessibili, con abilità adeguate all’interno della Pubblica

---

<sup>78</sup> L. Ornaghi- V.E. Parsi, *Lo sguardo corto*, Laterza, Roma-Bari 2001, p. 103.

<sup>79</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 300.

Amministrazione che andranno selezionate e formate nelle aree della comunicazione istituzionale e del marketing pubblico”.<sup>80</sup>

In Giappone ed in Francia “la struttura del sistema educativo prevede percorsi formativi comuni per persone destinate ad assumere ruoli dirigenziali sia in imprese sia in amministrazioni pubbliche.”<sup>81</sup>

“Nel nostro Paese mancano dei luoghi di formazione consolidati, come per esempio, *l'Ecole National d'Administration* francese o i *colleges* britannici e statunitensi, che forniscono al Paese dirigenti politici, amministrativi ed industriali”.<sup>82</sup>

Per raggiungere obiettivi ad alto rendimento c'è bisogno di una leadership efficiente e motivata che asseconi l'evoluzione culturale, tecnologica ed economica attraverso un'informazione mirata ed una potente delegificazione che interessi le procedure, i contenuti, l'accessibilità ed il linguaggio della Pubblica Amministrazione.<sup>83</sup>

Il fabbisogno formativo della leadership è imponente; appunto per questo l'educazione continua è un processo che deve coinvolgerla.

Troppo spesso si è pensato a fornire clientele e stipendi anziché il personale giusto per produrre servizi ottimali.

---

<sup>80</sup> *Idem*, p. 74.

<sup>81</sup> P.Rondo Broveto, *Le relazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche*, Egea, Milano 1996, p. 400.

<sup>82</sup> M.Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 299.

<sup>83</sup> A. Fioritto (a cura), *Manuale di stile*, Il Mulino, Bologna 1997.

E' pertanto indispensabile la professionalizzazione della classe dirigente, che rappresenta un terreno di cambiamento obbligato. Per cui si richiede l'esigenza di investire nelle risorse umane, nel capitale intellettuale per migliorare le prestazioni della Pubblica Amministrazione sia verso l'esterno che verso l'interno.

Si è assistito "ad una inadeguatezza delle amministrazioni che hanno preferito la continuità con il passato alla crescita dettata dall'innovazione, nella difesa limitata degli interessi di categoria. Ciò ha ostacolato l'ottimizzazione delle competenze, mantenendo una staticità di qualifiche e ruoli, e la successiva riorganizzazione degli uffici in termini di piante organiche e livelli retributivi, anziché di funzioni e servizi erogati".<sup>84</sup>

Tutto ciò ha provocato, inevitabilmente, "l'inefficacia delle attività di comunicazione, svolte senza adeguata professionalità, e un'inevitabile discontinuità e casualità nelle sperimentazioni in favore dell'innovazione".<sup>85</sup>

---

<sup>84</sup> M. Morcellini, *La rivoluzione copernicana della Pubblica Amministrazione*, cit.

<sup>85</sup> *Idem.*

## 4

**Educazione e comunicazione on-line***4.1 L'educazione permanente*

**S**i è già sottolineato l'importanza di una corretta educazione affinché tra Stato e cittadino si instauri quel flusso comunicativo necessario alla fruizione della comunicazione pubblica in modo critico.

La comunicazione pubblica collegata con l'educazione “può rappresentare una svolta sia per le istituzioni scolastiche che per i cittadini, in vista della costruzione di una maggiore democrazia, con istituzioni pubbliche rivolte realmente al bene comune”.<sup>86</sup>

Come ricorda Immanuel Kant: “l'uomo non può diventare vero uomo che mediante l'educazione, ed egli è quale essa lo fa. Devesi notare che egli può venir educato solo da altri uomini che a loro volta furono educati”.<sup>87</sup> E inoltre: “forse l'educazione migliorerà ed ogni

---

<sup>86</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit.

<sup>87</sup> I. Kant, *La pedagogia*, La Nuova Italia, Firenze 1971, p.11.

generazione successivamente farà un passo avanti verso il perfezionamento dell'umanità".<sup>88</sup> Infine argomenta il filosofo tedesco che "è meraviglioso pensare che la natura umana possa divenire sempre più progredita mediante l'educazione e che si possa elevare quest'ultima ad una forma corrispondente al progresso dell'umanità. Ciò ci dà la prospettiva di una futura felicità della specie umana".<sup>89</sup> "L'educazione consiste principalmente nella trasmissione per mezzo della comunicazione",<sup>90</sup> ed è un processo volontario di apprendimento ma, soprattutto nella società attuale caratterizzata da un'informazione eccessiva, è anche incidentale.

E' sorta nel momento in cui l'uomo ha iniziato una vita sociale che progressivamente si è distinta da quella animale, sin dai tempi delle caverne quando si educava attraverso l'esempio. Abilità fisiche e manuali, rispetto per gli altri uomini, erano educazione autentica anche se mancava una interpretazione, uno studio, una riflessione su questi fatti, cioè la pedagogia.<sup>91</sup>

L'etimologia della parola pedagogia "risale all'unione di due vocaboli greci: *pais*, che significa figlio, fanciullo, servo, schiavo, ed *ego*, che significa spingo, conduco, mando avanti. Per non privare il termine

---

<sup>88</sup> *Ibidem.*

<sup>89</sup> *Ibidem.*

<sup>90</sup> J. Dewey, *Democrazia ed educazione*, cit., p.12.

<sup>91</sup> G. Giraldi, *Storia della Pedagogia*, Armando, Roma 1984.

di tanta fertile ampiezza di orizzonti, si può dire che la pedagogia è un sapere qualificato che ha per oggetto l'educabilità dell'uomo, ossia quella specificità dicibile anche come potenzialità del suo essere, perfettibilità indefinibile, progresso qualitativo del suo divenire in un contesto primario di rapporto interpersonale, a cui i termini stessi alludono".<sup>92</sup>

Con il tempo l'educazione, quindi, accoglie le leggi che regolano la convivenza di una collettività, cioè il diritto. Interviene la religione, ed anch'essa prescrive comportamenti, indica finalità. Le famiglie, le istituzioni private per conto loro, fanno educazione.

Oggi si discute molto sull'educazione permanente; non si distingue più tra il periodo scolastico e quello lavorativo di un uomo, piuttosto si studia come impostare l'educazione permanente, per cui l'essere umano sempre apprenda, si formi sempre attivamente.

L'educazione permanente consente il regolare approfondimento delle conoscenze. Sulla base di ciò non si può non considerare che essa è più che necessaria nella vita di un individuo.

Jacques Delors ritiene che l'idea di un'educazione "da continuare per tutta la vita"<sup>93</sup> oggi, più che mai, ha bisogno di un forte sostegno.

---

<sup>92</sup> E. Ducci, *Il volto dell'educativo*, in E. Ducci (a cura), *Preoccuparsi dell'educativo*, Anicia, Roma 2002, pp. 12-13.

<sup>93</sup> J. Delors, (a cura), *Nell'educazione un tesoro*, Armando, Roma 1977, p. 17.

Infatti, il suo compito principale è fornire le competenze per fronteggiare i cambiamenti che investono il mondo del lavoro e, sopra ogni cosa, quello di costruire “un processo continuo di formazione dell’intero essere umano: delle sue conoscenze e attitudini, come anche delle sue facoltà e abilità critiche di agire”.<sup>94</sup>

Naturalmente bisogna tener conto che nel nostro tempo è molto facile che si rimanga arretrati poiché il sapere aumenta in modo esponenziale in breve tempo. Così Aldo Capitini: “chi resta al vecchio sapere, si scopre arretrato e ciò dipende anche dal fatto che la scuola darà sempre più le ‘strutture’ fondamentali del sapere, ma non i contenuti, perché sono abbondanti, crescenti, ed è impossibile apprenderli interamente; nella scuola si imparerà ad imparare, poi, anche da sé, cioè a sapere come uno si può procurare il sapere da sé, avendo già le nozioni fondamentali, gli orientamenti generali, i punti di attacco, le strutture, uno spirito critico e costruttivo”.<sup>95</sup> E ancora Capitini: “In questo programma dell’educazione permanente (che comprende scuole, insegnanti, libri adatti; istituzioni scolastiche e culturali per adulti, per la fine della settimana o per periodi, circoli culturali e corsi residenziali di aggiornamento, di studio, di

---

<sup>94</sup> *Idem.*

<sup>95</sup> A. Capitini, *Omnicrazia potere di tutti*, in “Il Potere di tutti”, La Nuova Italia, Firenze 1969, pp. 109-110.

raccoglimento; sviluppo del tempo libero, ecc.) l'apertura alla compresenza e all'omnicrazia porta la spina dorsale, coordinando le occasioni e gli stimoli, creando stabilmente l'esigenza dell'educazione permanente".<sup>96</sup> Inoltre l'apertura all'omnicrazia, che "è l'esercizio continuamente costruttivo delle assemblee, spinge pressantemente all'educazione permanente, perché le assemblee affrontano problemi, e i problemi bisogna conoscerli, approfondirli, vederne i precedenti, i riferimenti, le soluzioni proposte. Valori e problemi vengono così a costituire la sostanza sempre viva di un'educazione permanente coltivata (è sperabile) dal più largo numero di esseri viventi."<sup>97</sup>

L'Italia, per quanto riguarda la formazione post scolastica, risulta al terzo posto in Europa.<sup>98</sup> La domanda di educazione permanente è aumentata, ma si denota una mancanza di coscienza del valore della cultura e dell'educazione per la crescita del Paese, infatti, soltanto una piccola percentuale di italiani ritiene la cultura e l'educazione virtù indispensabili per la crescita del Paese.<sup>99</sup>

---

<sup>96</sup> *Idem.*

<sup>97</sup> *Idem.*

<sup>98</sup> Dietro solo Portogallo e Grecia, infatti solo il 12% di italiani sostiene di aver frequentato corsi di formazione, mentre in Danimarca la percentuale cresce fino al 45%. Fonte: CENSIS, *30° rapporto sulla situazione sociale del paese*, Francoangeli, Roma 1996.

<sup>99</sup> *Idem.* Solo il 5,7% degli italiani ritiene la cultura virtù indispensabile per la crescita del paese, si sale al 6,8% per l'educazione. Secondo il CENSIS c'è l'idea di apprendimento per tutta la vita ma viene meno il concetto di educazione come elemento di sviluppo e forza dei processi di cambiamento.

Il Censis stima che in Italia manca un'educazione all'educazione, una sensibilità verso il rinnovamento. Ciò è dovuto fondamentalmente all'evolversi rapido che ha caratterizzato il Paese.

Affinché si possa realizzare un redditizio investimento per il futuro, sia individuale che collettivo, è opportuno prendere atto del fatto che l'educazione permanente non deve ridursi soltanto all'aggiornamento delle nuove tecnologie, ma deve puntare alla realizzazione della risorsa uomo, che si concretizza nella libera e tangibile dimostrazione delle sue libertà.

Bisogna costruire nel nostro Paese questa consapevolezza, far attecchire questa sensibilità, in modo da creare valore aggiunto alla formazione di base.<sup>100</sup>

Lo stato deve garantire anche l'accesso gratuito a strumenti che permettono la realizzazione dell'educazione di base permanente facendo in modo moltiplicare i soggetti che erogano formazione.

---

<sup>100</sup> La formazione continua, "ha già vissuto, soprattutto negli ultimi 3-4 anni, un rapidissimo sviluppo dovuto alla recente introduzione di molteplici strumenti e dispositivi di attuazione". A questo proposito citiamo "la legge 53/2000 che riconosce il diritto alla formazione lungo tutto l'arco della vita e che finanzia congedi formativi, la legge 388/2000 che istituisce i fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua gestiti dalle parti sociali, la legge 383/2001 che introduce agevolazioni alle aziende che investono nella formazione dei propri dipendenti, mentre sono numerose le Regioni che, attingendo al Fondo Sociale Europeo e a fondi propri prevedono un finanziamento della domanda individuale di formazione attraverso *voucher*, assegni di studio, conti correnti formativi individuali, prestiti d'onore". Fonte: Ministero del lavoro e delle politiche sociali, *La formazione continua in Italia*, Roma 2003, rinvenibile su: [www.governo.it](http://www.governo.it).

L'educazione deve essere rivolta a tutti e per tutta la vita e come afferma Jacques Delors, "dovrebbe consentire all'individuo umano di sviluppare la coscienza di se stesso e del suo ambiente e incoraggiarlo a svolgere il proprio ruolo sociale nel lavoro e nella comunità".<sup>101</sup>

Non si può certo negare questa verità di fatto, ma è anche vero che ancora tutto ciò sembra essere una visione utopica, anche se, in questo caso, si deve convenire che "si tratta di un'utopia necessaria, anzi vitale, se vogliamo sfuggire ad un pericoloso ciclo alimentato dal cinismo o dalla rassegnazione".<sup>102</sup>

---

<sup>101</sup> J. Delors (a cura di), *Nell'educazione un tesoro*, cit. p. 18.

<sup>102</sup> *Ibidem*.

## 4.2 Educazione e new media: tv ed Internet

media rappresentano non solo dei mezzi informativi ma anche educativi nel contesto di una educazione permanente.

Oggi, piuttosto che di educazione permanente si preferisce parlare di apprendimento/educazione durante tutto il corso della vita. (*long life learning/education*).

Questo perché bisogna sfatare il luogo comune che educazione significhi la mera conoscenza di abilità da spendere nel mondo del lavoro o tutt'al più provvedere alla propria scalata sociale. Si dimentica, così, che la nascita del concetto di educazione permanente, come rilevato da Mario Mencarelli, “segna una frontiera assai più avanzata di quella definita dall’impegno di alfabetizzazione e di quella della stessa alfabetizzazione funzionale”.<sup>103</sup> Per quanto ciò appare un po’ come un’idea utopica, essa secondo il pedagogista si deve intendere “come idea emergente dall’esperienza educativa rivolta agli adulti”.<sup>104</sup>

---

<sup>103</sup> M. Mencarelli, *Ricerca pedagogica. Mappa lessicale e bibliografica*, a cura di G. Serafini, in “Quaderni dell’Istituto di Pedagogia”, Facoltà di Magistero di Arezzo, Università di Siena, 1980, p. 110.

<sup>104</sup> *Ibidem*.

I mass media hanno fatto dell'uomo un consumatore, i *new media* possono farlo diventare produttore e distributore di informazioni e sapere. Sia gli uni che gli altri non sono indispensabili per la formazione dell'uomo o del cittadino, ma era ed è importante formare un individuo critico e consapevole.

Oggi si può tranquillamente affermare che i media possono facilitare l'apprendimento, ma bisogna farne buon uso. Si tratta di un'istruzione che si realizza in tempo reale e si fonda comunque sull'immagine. Pensiamo alla televisione che costituisce un'agenzia educativa che tende a soppiantare la scuola a causa della sua ampia diffusione, ma a differenza della scuola non è socializzante, non impone obblighi, orari.

Per la formazione di un pensiero critico “c'è bisogno di concentrazione, sforzo. Il mezzo televisivo non consente la formulazione di confronti, analisi. I concetti educativi vanno meditati, studiati, analizzati”.<sup>105</sup> La pluralità delle fonti di informazione e di educazione espone a messaggi spesso contrastanti, che “invece di indurre a formare delle opinioni le rendono confuse, invece di educare a comportamenti civici ed etici diseducano”.<sup>106</sup>

---

<sup>105</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 181.

<sup>106</sup> *Idem*.

L'uso indispensabile delle nuove tecnologie deve coesistere con i metodi tradizionali di trasmissione del sapere che determinano meditazioni ed emozioni non altrimenti ottenibili. Bisogna tuttavia educare a come utilizzare i contenuti dei media senza esserne influenzati. Infatti "nessun mezzo è pericoloso se gli utenti ne conoscono i pericoli".<sup>107</sup>

Bisogna partire dalla constatazione che "volersi informare stanca ed è a questo prezzo che il cittadino acquista il diritto di partecipare intelligentemente alla vita democratica".<sup>108</sup>

Secondo una prospettiva tecnologica, il medium è considerato come "strumento tecnologico in grado di immagazzinare e trasferire informazione. In quest'ottica, l'accento è posto innanzitutto sull'incremento del grado di efficienza nei processi comunicativi, legato al ridimensionamento dei vincoli imposti dalla comunicazione faccia a faccia".<sup>109</sup>

Le acquisizioni tecnologiche ed il loro costante perfezionamento assumono, quindi, un rilievo esplicativo primario. Sicuramente si annoverano tra le più significative: la possibilità di disporre di media trasportabili; l'opportunità di garantire la permanenza del messaggio

---

<sup>107</sup> N. Postman, *Divertirsi da morire*, Marsilio, Venezia 2002, p. 188.

<sup>108</sup> I. Ramonet, *La tirannia della comunicazione*, Asterios, Trieste 1999, p. 139.

<sup>109</sup> L. Anolli, *Psicologia della comunicazione*, cit., p. 334.

nel tempo, legata prima alla scrittura, poi alla stampa e, oggi, alla memoria del silicio; la messa a punto di tecniche di moltiplicazione del medesimo messaggio, su supporti cartacei o, per via elettronica, a livello locale o globale; la possibilità di trasferire il messaggio in modo immediato attraverso grandi distanze.

Non bisogna sottovalutare il ruolo dell'educazione permanente. Se non si tratta di tutti indistintamente, ci sarà sicuramente qualcuno che avverte il bisogno di educarsi durante il corso di tutta la vita, quindi, si tratta di realizzare attraverso la comunicazione pubblica, una campagna di promozione culturale che elevi il valore dell'educazione, che faccia sì che un'esigenza diventi realtà.

Allo stato di queste cose il ruolo della rete come strumento di formazione permanente è potenzialmente enorme.

Per lo più i soggetti erogatori di formazione on-line sostanzialmente sono: associazioni no-profit, università, società private, che a volte si rivolgono ad un target culturale alto.<sup>110</sup>

La rete deve essere una rete delle pari opportunità, deve adoperarsi per abbattere le divisioni tra chi può permettersi una qualità diversa (e quindi migliori informazioni), e le differenze di accesso (si pensi ad esempio al costo di determinati siti).

---

<sup>110</sup> Si può parlare di corsi anche per livelli culturali medi quando si tratta di corsi base per internet, per la navigazione, di cucina, ecc.

Si può affermare, dunque, che la rete è strumento di democrazia?

Per quanto riguarda le caratteristiche strutturali è indubbio che le reti interattive sono le più idonee poiché consentono azzerare gli spazi, di personalizzare i tempi, il tutto favorito dall'economicità del servizio. Dall'altro lato bisogna renderle effettivamente fruibili a tutti. Consapevoli dell'enorme supporto educativo dei *new media*, quindi, in futuro bisognerà lavorare in questa prospettiva affinché si possa educare anche e soprattutto alla democrazia.

### 4.3 Studiare attraverso la comunicazione mediata da computer (CMC)

Com'è noto, oggi il più potente strumento di elaborazione digitale delle informazioni è il computer, che la diffusione di Internet<sup>111</sup> ha trasformato in uno strumento comunicativo di grande portata. Una delle attività tradizionali della scuola, leggere e scrivere, sta subendo una modificazione e un cambiamento con le tecnologie informatiche e telematiche, probabilmente il più grande cambiamento avvenuto dall'invenzione della scrittura.<sup>112</sup>

Non tutti hanno ancora una piena padronanza delle nuove tecnologie o delle lingue, ma nonostante ciò emergono dati allarmanti.<sup>113</sup>

---

<sup>111</sup> “Verso la metà degli anni cinquanta si determinò in America la necessità di collegare tra loro una serie di computer all' interno dei quali erano contenuti dati e informazioni per la ricerca scientifica. Il governo di Eisenhower nel 1957 iniziò un progetto denominato Advanced Research Project Agency (letteralmente Agenzia per il Progetto di Ricerca Avanzata – nome in codice ARPA) con lo scopo di migliorare e coordinare in modo più efficace la ricerca scientifica e militare tra i vari centri. Si determinò la necessità di creare un protocollo di comunicazione comune ai differenti sistemi; così, nel 1977, fu creato il protocollo di trasmissione TCP/IP (Transmission Control Protocol Internet Protocol). Il settore militare di ARPA si stacca dalla stessa, mentre altre reti, che nel frattempo sono sorte a livello internazionale, vengono anch'esse collegate fra loro mediante il protocollo TCP/IP determinando così quel carattere di internazionalità della rete delle reti. La grande esplosione di Internet è datata 1992 quando un certo Tim Bernes, ricercatore al CERN di Ginevra, crea i fondamenti sui quali si basa la trasmissione dei dati oggi su Internet e consente, in questo modo, di presentare e veicolare le informazioni in un ambiente completamente multimediale: supporti audio, immagini, video, testi, sono utilizzati per comunicare informazioni di qualsiasi tipo e questo fatto determina, aspetto non propriamente positivo, la nascita dell' interesse commerciale verso Internet”. Da: G.Bonollo-F.Bressan, *Tecnologie dell'informazione e della comunicazione*, Cedam, Padova 1998.

<sup>112</sup> L. Longhi, *Il computer nel mondo della scuola*, In Scuola Amministrazione N. 2, ottobre 2004.

<sup>113</sup> *Idem*.

Essi evidenziano che nei Paesi industrializzati c'è un elevato tasso di persone con una formazione di base scarsa che danno vita al fenomeno dell'illetteratismo.<sup>114</sup> Inoltre risulta che gli adulti impegnati, periodicamente, in attività di formazione è ancora esigua, che l'offerta formativa risponde principalmente a soddisfare la necessità di trovare un'occupazione, e che l'educazione non formale dispone di risorse scarse.<sup>115</sup>

Sembra prospettarsi, dunque, una situazione impari tra chi ha potuto trarre beneficio da una formazione di livello elevato e chi possiede una debole scolarizzazione (e che dunque hanno una minore *chance* di dar voce ai propri diritti).

Anche attraverso il computer bisogna perseguire un'educazione permanente. Un'educazione permanente che secondo Mario Mencarelli, deve essere vista come *prospettiva* e come *metodo*. Come prospettiva "guarda lontano, oltre i confini delle contingenze storiche, e si connota come processo capace di condurre la persona ai traguardi dell'essenzialità partendo da una concreta considerazione del suo stato, mediante un processo che duri, in originalità e appagamento, in cultura e perfezionamento, in impegno

---

<sup>114</sup> In Italia sono circa un terzo del totale. *Idem*.

<sup>115</sup> *Idem*.

e produzione di umanità, quanto dura la vita”;<sup>116</sup> come metodo si configura invece come “educazione totale, per il rispetto dovuto ad ogni essere umano; educazione integrale, per la necessità di cogliere l’unità dell’essenza umana; educazione alla critica, per educare al progresso commisurato sul valore della persona; educazione alla sintesi operativa, per educare all’originalità; educazione al dialogo, per educare alla tolleranza sollecitata da una concezione pluralistica”.<sup>117</sup>

Formazione permanente, dunque, come percorso teso a valorizzare l’azione educativa, per il singolo e per la collettività e in tutti i luoghi, siano essi formali o informali.

Si delinea comunque un necessario ripensamento della *long life education*, teso non soltanto al perfezionamento del percorso lavorativo, ma a far crescere l’individuo sul piano umano e sociale anche attraverso un’educazione disinteressata. Di conseguenza pare evidente una riorganizzazione dei sistemi di istruzione. Solo in questo modo non si rischierà di far rimanere l’educazione permanente un concetto astratto.

---

<sup>116</sup> M. Mencarelli, *Educazione permanente*, La Scuola, Brescia 1964, p. 216.

<sup>117</sup> *Idem*, pp. 53-54.

L'educazione deve "preparare gli individui al mutamento e a sviluppi non noti"<sup>118</sup> ed essendo l'uomo un essere incompiuto, "può realizzarsi solo con un apprendimento continuo".<sup>119</sup>

Per poter sviluppare maggiori opportunità di educazione permanente, si deve continuarla attraverso i nuovi mezzi di diffusione delle conoscenze, in funzionalità reciproca con i centri scolastici.

Il rafforzamento dell'ideale di democrazia è un cammino lento su una strada ciottolosa. Ci saranno sempre ostacoli, fatiche da compiere, ma deve restare sempre il fine ultimo di una società.

L'uomo è il protagonista dello sviluppo e del cambiamento. Egli ha fatto delle nuove tecnologie, che ha costruito con la sua intelligenza, un potente strumento didattico.

Internet è un pozzo senza fondo di informazione, di aggiornamento, di dibattito. Studiare attraverso la comunicazione mediata da computer può facilitare la possibilità di trovare informazioni che arricchiscano i processi educativi.

Il testo sul video perde la sua staticità e con il collegamento in rete viene comunicato in pochi minuti ad altri lettori. Ma si può affermare

---

<sup>118</sup> E. Faure ed altri, *Rapporto sulle strategie dell'educazione*, cit., p. 139.

<sup>119</sup> *Idem*, p. 239.

che stiamo passando da una formazione legata alle istituzioni (scuole, università) allo scambio dei saperi nella rete?

Certamente si sta camminando nella direzione dell'integrazione fra le due possibilità.

Le opportunità che la CMC mette in gioco aumentano in maniera esponenziale le occasioni di formazione. I tradizionali siti web possono essere considerati una forma particolare di CMC asincrona, mentre la video-conferenza costituisce un esempio della comunicazione sincrona.<sup>120</sup> Attualmente si può affermare che "si è passati dalla condizione di utilizzatori a quella di attori della CMC".<sup>121</sup>

L'attenzione "non è più rivolta alla competenza tecnica, all'apprendimento dei simboli e delle procedure di accesso e di utilizzo dei new media, alle reazioni di stupore suscitate dalle loro prestazioni; bensì è orientata ai modi e agli stili di impiego di tali tecnologie in un'ottica di pratica quotidiana".<sup>122</sup>

A facilitare la costruzione di un ambiente di studio supportato dalla CMC vi sono le possibilità offerte dalla multimedialità che consente il

---

<sup>120</sup> Si ha una CMC sincrona quando la comunicazione avviene nello stesso momento tra due o più soggetti; quando invece la comunicazione avviene in tempi sfasati fra l'emittente e il destinatario, si parla di CMC asincrona. L. Anolli, *Psicologia della comunicazione*, cit. p. 366.

<sup>121</sup> *Idem* p. 372.

<sup>122</sup> *Ibidem*.

coinvolgimento dei diversi canali sensoriali per un'esperienza comunicativa sempre più globale.

Siamo di fronte alla globalizzazione della comunicazione, poiché tutti possono comunicare con tutti e ovunque. Il computer elettronico, “il più nuovo dei pilastri su cui si fonda la rivoluzione delle comunicazioni, è quello che si è evoluto con la maggiore rapidità”.<sup>123</sup> Comunque, bisogna sottolineare che fra comunicazione mediata da computer e comunicazione *faccia a faccia* ci può essere interazione. Queste due modalità possono integrarsi e completarsi a vicenda (per esempio nel caso di iscrizione ad un esame che può avvenire anche su supporto cartaceo).

Occorre inoltre ricordare che le nuove tecnologie non sono di per sé trasparenti per l'utilizzatore e che è quanto mai necessario un percorso formativo che consenta la fruizione di informazioni effettivamente utili. Se da un lato le nuove tecnologie offrono contenuti prima impensabili e a basso costo, dall'altro l'apprendimento va sempre basato sugli insegnanti e sui libri, che sistemizzano l'informazione, la riducono a concetti essenziali.

---

<sup>123</sup> F. Cairncross, *La fine delle distanze*, cit. p. 37. L' A. prosegue: “Nel 1967 un IBM dell'ultima generazione al costo di 167.500 dollari, aveva una memoria che poteva reggere appena 13 pagine di testo. Nel 1977 ci fu un altro clamoroso errore di valutazione, questa volta da parte di Ken Olsen, presidente e fondatore della Digital Equipment Corporation: “non c'è ragione” egli disse “ perché la gente debba avere un computer in casa”.

Le opinioni degli studiosi in merito all'utilizzo dei new media nel settore educativo sono contrastanti: alcuni percepiscono "questa innovazione come un pericolo, paventando la possibile frammentazione dell'io o il pericolo di solitudine di fronte al mezzo tecnologico, o ancora, il rischio di eccesso di complessità cognitiva".<sup>124</sup> D'altro canto, numerosi autori, sostengono la validità del supporto del computer alla didattica, a patto che gli ambienti multimediali vengano progettati da professionisti competenti quali ad esempio pedagogisti, psicologi, progettisti multimediali, sociologi.<sup>125</sup> Nulla è indispensabile, ma l'utilizzo della rete può efficacemente integrare alcuni aspetti del processo formativo, può arricchire il bagaglio culturale degli utenti e sviluppare capacità e senso critico.

---

<sup>124</sup> L. Mantovani, *Comunicazione e identità*, Il Mulino, Bologna 1995, p. 116.

<sup>125</sup> F. Luchi, I. Galliani, B.M. Varisco, *Ambienti multimediali di apprendimento*, Pensa Multimedia, Lecce 1999, G. Trentin, *Telematica e formazione a distanza*, Edizioni Garamond, Roma 1999, D. De Kerckhove, *Mente, tecnologia e media*, Baskerville, Bologna 1993.

# 5

## Un esempio di comunicazione on-line: il Consorzio Nettuno

### *5.1 Cos'è il Consorzio Nettuno: formazione a portata di mouse.*

**O**ggi le nuove tecnologie di comunicazione contrassegnano enormemente i processi di comunicazione. In particolare la grande diffusione del personal computer prima e di Internet poi, hanno riscritto nuove regole per ciò che riguarda la comunicazione umana.<sup>126</sup>

La nostra è un'epoca dominata dalle telecomunicazioni: i nostri dati viaggiano a velocità vertiginose nell'etere o su autostrade di cavi di rame e di fibre ottiche. Con Internet lo spazio è stato annullato, il tempo è stato sconfitto.

---

<sup>126</sup> In base ai dati resi pubblici dall' EITO (European Information Technology Observatory), il numero di utenti di Internet nel mondo continua a crescere al ritmo di più di un centinaio di milioni l'anno: erano 600 milioni alla fine del 2002, sono saliti a 714 alla fine del 2003 e saranno 830 alla fine di quest'anno. E' una stima che comprende anche gli utenti occasionali, ma in compenso esclude gli utenti delle intranet aziendali, che usano Internet solo per comunicare con le strutture interne della propria azienda, magari tra filiali sparse per il mondo. In Italia, gli utenti di Internet a vario titolo hanno superato i 24 milioni lo scorso anno, anche se altre stime, riferite agli utenti abituali, limitano il numero a 15-16 milioni. Su: [www.europa.eu.it](http://www.europa.eu.it)

In questo nuovo contesto emerge la necessità di una ridefinizione dell'educazione permanente che non potrà che essere garantita anche con sistemi formativi non tradizionali, come ad esempio l'apprendimento a distanza.

Il Consorzio NET.T.UN.O. (NETwork Teledidattico per l'UNiversita' Ovunque), promosso dal Ministero dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica,<sup>127</sup> è un' intesa tra università e aziende e si occupa di *e-learning*, ovvero di come conseguire una laurea attraverso un computer restando comodamente a casa propria.

Il Consorzio ha inglobato nella sua struttura molte università pubbliche italiane.<sup>128</sup>

Il vantaggio derivante dalla struttura consortile è stato quello che ha permesso di ottenere flessibilità ed adattabilità dei prodotti, crescita dell'autonomia dello studente, trasformazione della funzione docente, evoluzione della struttura, fruibile sia a faccia a faccia che a distanza.<sup>129</sup> Il Nettuno consente di tenere saldo nel nuovo modello

---

<sup>127</sup> In attuazione dell'art. 11, comma terzo della legge n. 341 del 19 novembre 1990 di Riforma degli Ordinamenti Didattici Universitari.

<sup>128</sup> Sono soci fondatori il Politecnico di Milano, il Politecnico di Torino, l'Università di Napoli "Federico II", la RAI, la CONFINDUSTRIA, l'IRI, e la TELECOM Italia, e soci ordinari il Politecnico di Bari e le Università di Ancona, l'Aquila, Bologna, Camerino, Cassino, Ferrara, Firenze, Genova, Lecce, Milano, Modena, la II Università di Napoli, le Università di Padova, Parma, Perugia, Pisa, Roma "Tor Vergata", Salerno, Siena, Teramo, Torino, Trento, Trieste, Viterbo "La Tuscia" e il Centro Nazionale per l'Insegnamento a Distanza di Tirana, costituito dalle otto Università della Repubblica di Albania.

<sup>129</sup> Si veda M.A. Garito, *L'Enseignement à Distance Aujourd'hui: Nouvelles Technologies et Nouvelles Méthodes - Résultats des Expériences Menées en Italie dans les Universités Traditionnelles*, in CETSIS – EAA, Parigi, novembre 1997.

il protagonismo e il *brand* dell'università, considerata il luogo in cui per eccellenza si evolve il sapere.

Il *network* è una realtà indirizzata a chi lavora, a chi non ha la possibilità di effettuare spostamenti, a chi vuole conseguire a distanza una conoscenza accademica.<sup>130</sup> Ecco allora che con un semplice click del mouse del personal computer si ci ritrova in una realtà multimediale progettata e gestita *ad hoc*.

Coloro che non possono frequentare le tradizionali strutture universitarie accedono, così, in accordo con le proprie esigenze, ad un corso di studi modulabili *ad personam*, la cui regolamentazione e validità legale corrispondono ai corsi seguiti presso le Università tradizionali. Innegabilmente la straordinaria novità si è configurata con la possibilità di disporre di un satellite, di un canale satellitare digitale, che permette di mandare in onda tutti i corsi.<sup>131</sup>

L'esperienza realizzata in Italia con il modello di università a distanza è ricca di significato.

---

<sup>130</sup> Per l'anno accademico 2004/2005 sono stati attivati 27 corsi di laurea in: Architettura - Beni Culturali - Economia - Ingegneria - Psicologia - Sociologia - Scienza della Comunicazione.

<sup>131</sup> Molti corsi delle Lauree a distanza del NETTUNO sono trasmessi sui due canali satellitari RAI NETTUNO SAT1 e RAI NETTUNO SAT2 diffusi dalla RAI a mezzo del satellite HotBird di EUTELSAT; alcuni vengono anche trasmessi, la notte, su RAIdue. La possibilità di disporre di due canali televisivi satellitari digitali, con raggio di copertura in tutti i Paesi Europei compresi anche l'Europa dell'Est ed il Bacino Mediterraneo, consente all'Italia di essere la prima nazione che eroga 24 ore su 24 corsi televisivi di formazione universitaria. Fonte: [www.nettuno.stm.it](http://www.nettuno.stm.it)

Il problema che si è configurato durante la progettazione del modello didattico del NETTUNO è stato quello di “creare una struttura di formazione a distanza che, nel rispondere ai bisogni di formazione della società cognitiva, tenesse conto sia dell’evoluzione e dello sviluppo delle tecnologie dell’informazione, sia dei risultati delle ricerche psico-pedagogiche che costituiscono la base teorica su cui si attua tutto il processo di insegnamento e apprendimento a distanza.”<sup>132</sup>

Il modello di università a distanza indicato è basato sull’idea che “l’insegnamento a distanza debba fondarsi all’interno delle università tradizionali che devono riordinarsi per dare risposte adeguate alla domanda qualitativa e quantitativa dei bisogni formativi e alla domanda di flessibilità, di diversificazione e di internazionalizzazione dei processi di insegnamento e di apprendimento”.<sup>133</sup>

Il NETTUNO impiega la tecnologia per trasferire i contenuti con diverse modalità, ciò ha consentito all’ università di assurgere al ruolo di interprete dell’innovazione, attraverso soprattutto nuovi schemi organizzativi.

---

<sup>132</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, cit.

<sup>133</sup> *Idem*.

Per quanto riguarda il modello di insegnamento a distanza adottato, consente di svolgere l'attività didattica sia in rete sia a distanza. Si tratta in sostanza di “un modello misto, che modula e integra i vantaggi offerti dall'insegnamento tradizionale e dall'apprendimento guidato con i vantaggi messi a disposizione da un insegnamento svolto con le nuove tecnologie. Consiste, infatti, in un nuovo modello pedagogico che risponde in primo luogo all'esigenza di flessibilità, e che consente al tempo stesso di evitare l'isolamento dello studente, utilizzando un tipo di insegnamento svincolato dai limiti spazio-temporali, ma con fasi di interazione diretta secondo il rapporto di interazione e comunicazione bidirezionale, faccia a faccia. Con questo modello si riesce a raggiungere la difficile sintesi tra interazione ed indipendenza.”<sup>134</sup>

Le strutture che supportano sul piano organizzativo il Consorzio NETTUNO sono:

- il Centro Nazionale che si occupa del coordinamento di tutta la struttura e della ricerca sulla didattica da applicare ai processi di insegnamento e apprendimento a distanza;

---

<sup>134</sup> M. A. Garito (a cura ), *La multimedialità nell'insegnamento a distanza*, cit., p. 23.

- le Università Erogatrici di diploma universitario che gestiscono il curriculum degli studi degli allievi, dall'immatricolazione al rilascio del titolo di studio.
- i Poli Tecnologici che sono strutture didattiche allestite all'interno delle università o delle aziende e si occupano di migliorare il servizio allo studente;
- i Centri Tecnologici universitari che si occupano di offrire un insieme di servizi agli studenti sia a distanza sia presso la sede del polo;
- le Stazioni di Lavoro "a domicilio" che consentono di potenziare l'offerta didattica e formativa e di realizzare il modello diacronico di insegnamento a distanza.<sup>135</sup>

Le tecnologie consentono di ripensare periodicamente modelli diversi di comunicazione; oggi il computer permette delle simulazioni che qualche tempo fa non si potevano neanche ipotizzare.

Il NETTUNO mette in campo molti strumenti telematici interattivi che permettono il flusso della conoscenza: TV satellitare, televisione,

---

<sup>135</sup> La stazione di lavoro a domicilio dello studente comprende le seguenti apparecchiature: videoregistratore, televisore, computer, stampante, modem/fax e telefono.

Internet, banche dati interattive, Videoconferenza (ISDN), computer-conferenza, e-mail, telefono.

L'attività didattica consente agli studenti di adoperare:

- le tecnologie ed i servizi che permettono di mettere a punto il modello sincronico di interattività (forum, chat, e sistemi di videoconferenza);
- la trasmissione delle videolezioni tramite la televisione satellitare, laboratori multimediali, che consentono di realizzare il modello diacronico. In questo caso l'utente può gestire a piacimento il suo tempo e il suo spazio.

Il Consorzio opera su diverse realtà territoriali e ciò ha permesso di effettuare una scelta molto ampia sia di professionalità sia di contenuti formativi.

Ciò ha portato alla realizzazione di un modello di insegnamento a distanza che ha consentito di offrire pari opportunità di formazione a masse di utenza. Oggi costruire il proprio processo di auto-apprendimento è molto più facile. Grazie alle nuove tecnologie, che veicolano il sapere direttamente dall'università al monitor del computer, ma anche alla flessibilità e dinamicità degli schemi che offre l'università a distanza.

## 5.2 L'università del futuro

Il senso comune odierno registra ormai diffusamente la sensazione che la concezione e l'uso del tempo negli ultimi anni siano profondamente cambiati.

L'università del futuro si basa sui concetti di *globalizzazione*<sup>136</sup>, *flessibilità*, *just-in-time*, *on-line*. Tutte parole che di questi tempi sono all'ordine del giorno. Attraverso Internet teoricamente tutti gli individui possono usufruire in maniera assolutamente libera di un'informazione *low cost*. Ciò consente che il sapere sia alla portata di chiunque. Probabilmente, è proprio in questo periodo storico che si può realmente concretizzare il villaggio globale descritto da Marshall McLuhan.<sup>137</sup>

L'idea dell'istruzione fruibile a distanza nasce già nel secondo dopoguerra, sulla scia delle esperienze note come scuole per corrispondenza che cercavano di facilitare l'accesso all'istruzione per fasce di popolazione altrimenti impossibilitate a seguire i normali

---

<sup>136</sup> Per una ricognizione teorica sul concetto di globalizzazione, avvalorata da dati di ricerca relativi al contesto italiano, si veda V. Cesareo (a cura di), *Globalizzazione e contesti locali. Una ricerca sulla realtà italiana*, Angeli, Milano 2000; sui diversi aspetti e temi della globalizzazione si veda, M. Magatti (a cura di), *Le dimensioni della globalizzazione*, Angeli, Milano 2000.

<sup>137</sup> Si veda M. McLuhan, *Media e nuova educazione. Il metodo della domanda nel villaggio globale*, Armando, Roma 1998.

corsi superiori secondari.<sup>138</sup> E “già da oltre trent’anni si tengono corsi radiotelevisivi come dimostra l’esempio della britannica *Open University* oppure dell’*University of South Africa* dove si sono laureati, tra gli altri, Nelson Mandela e Robert Mugabe, o ancora della *Central China Television University* che ha un numero di studenti stimato tra uno e due milioni”.<sup>139</sup>

I primi sistemi FaD (Formazione a Distanza) si svilupparono comunque verso la fine del diciannovesimo secolo, quando il trasporto ferroviario e le nuove tecniche di stampa ed agevolarono la diffusione di materiale per l’insegnamento. Nella seconda metà del novecento sono succeduti a questi sistemi cosiddetti sistemi multimediali ( che si basano sulla stampa, televisione, registrazioni sonore). Attualmente la fanno da padroni i sistemi di terza generazione, che sfruttano invece le potenzialità delle reti telematiche.

Quest’ultima tipologia di *on-line education* presenta un punto di forza rispetto al passato e cioè l’interazione fra discenti e docenti proprio come si verificherebbe tra i banchi di scuola.

---

<sup>138</sup> Già negli anni Sessanta si trovano i primi studi valutativi sull’efficacia dell’apprendimento a seguito di formazione/istruzione a distanza. Si veda: M. A. Garito, *L’insegnamento a distanza oggi: nuove tecnologie e nuovi metodi. Analisi di un modello*, in M. A. Garito (a cura), *La multimedialità nell’insegnamento a distanza*, cit.

<sup>139</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, cit., p. 206.

Si viene a creare dunque una vera e propria comunità virtuale che ripropone l'apprendimento come processo sociale anche in rete.

La formazione, con l'avvento delle nuove tecnologie multimediali, è stata liberata dai vincoli di tempo e di spazio, e la sua flessibilità nella società del sapere diffuso potrebbe essere la soluzione ottimale per molte persone.<sup>140</sup>

La telematica, è uno dei settori tecnologici in grado di soddisfare le crescenti e diversificate esigenze formative di oggi.<sup>141</sup>

La separazione tra luogo sociale e luogo fisico, avviatasi con l'introduzione di telefono, radio e televisione<sup>142</sup>, sembra oggi come non mai potersi compiere attraverso le notevoli potenzialità offerte dal computer, che produce un'automazione nei processi di gestione dell'informazione, con miglioramenti in termini di efficienza e di efficacia.<sup>143</sup>

L'articolazione della didattica che scaturisce dal modello di apprendimento a distanza del NETTUNO ridefinisce i rapporti tra studenti e docenti e quelli che concernono l'apprendimento.

---

<sup>140</sup> Le percentuali di gradimento dell'e-learning sono significative, secondo molte fonti autorevoli. IDC rende noto che nel 2003 a livello mondiale sono stati superati i 10 miliardi di dollari di investimenti. In Europa il mercato dell'e-learning crescerà nei prossimi tre anni a un tasso annuo del 108,3%.

<sup>141</sup> N. Addario, *Comunicazione e società mondo*, in Belloni Rampazi (a cura di), *Luoghi e reti*, Rubbettino, Messina 1996; Harvey, *La crisi della modernità*, Il Saggiatore, Milano 1993.

<sup>142</sup> J. Meyrovitz, *Oltre il senso del luogo*, Baskerville, Bologna 1993, in particolare pp. 197-214.

<sup>143</sup> Efficienza, intesa come processo di ottimizzazione spaziale, temporale e strutturale, efficacia come accrescimento delle capacità comunicative dell'informazione. G. Bonollo, F. Bressan, *Tecnologie dell'informazione e della comunicazione*, cit.

Ciò non significa la sconfitta del libro a favore delle nuove tecnologie. Si tratta invece “di integrare al meglio vecchie e nuove possibilità, tenendo presente che in questo campo (ma non solo in questo) è bene cercare di mettere le tecnologie al servizio delle nostre scelte culturali e formative, e non viceversa”.<sup>144</sup> In sostanza: “la pura opposizione fra ipertesto e testo lineare, come proposta in molte teorizzazioni dei sostenitori della nuova cultura multimediale rappresenta non solo una ipersemplicificazione, ma una ipersemplicificazione fortemente fuorviante”<sup>145</sup>

Nell’ultimo decennio del XX secolo, la rivoluzione delle comunicazioni ha fatto un gigantesco passo in avanti. “Internet, dopo l’invenzione del *world wide web*, ha attratto più utenti in più paesi e più rapidamente di qualunque altra tecnologia di comunicazione”.<sup>146</sup>

Così Nicholas Negroponte “Quando avete un miliardo di persone che partecipano ad una rete che per definizione è globale, avete per forza un enorme cambiamento”.<sup>147</sup>

---

<sup>144</sup> G. Roncaglia, *Oltre la cultura del libro?*, scheda di approfondimento n. 7, lezione n. 10 del Corso di “Educazione al multimediale” di Mediamente-Rai, rintracciabile all’indirizzo: [http://www.mediamente.rai.it/mediamentetv/learning/ed\\_multimediale/lezioni/10/sc\\_10\\_07.htm](http://www.mediamente.rai.it/mediamentetv/learning/ed_multimediale/lezioni/10/sc_10_07.htm)

<sup>145</sup> *Idem.*

<sup>146</sup> F. Cairncross, *La fine delle distanze*, cit. p. 42.

<sup>147</sup> N. Negroponte, MediaLab, su [www.emsf.rai.it](http://www.emsf.rai.it)

La tecnologia, in particolare quella informatico-elettronica, è al centro dei processi di evoluzione e la risorsa informativa assume un ruolo fondamentale.<sup>148</sup>

“Con i rapidi cambiamenti in atto nel mercato del lavoro, la domanda di istruzione permanente si sta espandendo enormemente. E sta aumentando ancora più rapidamente nei paesi in via di sviluppo”.<sup>149</sup>

La soluzione “potrebbe essere l’apprendimento a distanza, che (diversamente dall’apprendimento tradizionale) può offrire economie di scala e un prodotto qualitativamente garantito ad un vasto campus virtuale”?<sup>150</sup>

Allo stato attuale con le nuove opportunità della telematica le opportunità sono ancora maggiori.

Possiamo affermare che l’università on-line sarà l’università del futuro? Sicuramente la formazione va verso un’integrazione tra tv e internet. Ma non tutti ritengono che sia così: bisogna considerare il potere delle università tradizionali, poiché si tratta di istituzioni che hanno quasi mille anni e bisogna considerare la loro “forza di

---

<sup>148</sup> Per una lettura approfondita della società dell’informazione, definita come *network society*, si veda M. Castells, *The rise of the network society*, Blackwell Publishers, Massachusetts, Oxford 1998. Per ciò che riguarda il modificarsi dei concetti di tempo e storia, in particolare, cap. 7 “The edge of forever: timeless time”, pp. 429-468. Su quest’ultimo tema, ma anche sulla più generale trasformazione socio-economica, cfr. D. Harvey, *La crisi della modernità*, cit.

<sup>149</sup> F. Cairncross, *La fine delle distanze*, cit. p 202.

<sup>150</sup> *Idem.*

sopravvivenza”.<sup>151</sup> Il Nettuno attraverso il consorzio tra prestigiose università fa in modo fa sì che queste caratteristiche non vengano dimenticate, infatti sono proprio le università erogatrici a rilasciare il titolo di studio. Comunque l’insegnamento tradizionale è destinato a subire cambiamenti, infatti, come dimostra una recente ricerca, “i risultati migliori sembrano quelli che uniscono l’insegnamento tradizionale con quello on-line”.<sup>152</sup>

L’insegnamento a distanza “non avrà il luccichio di una prestigiosa istruzione universitaria, ma sarà equivalente, e meno costoso, dei corsi offerti da un’università mediocre”.<sup>153</sup>

Per Clifford Stoll “il settore della tecnologia è pieno di cliché vuoti”<sup>154</sup> ed aggiunge che “apprendere non è semplicemente acquisire informazioni, massimizzare l’efficienza o il godimento. Imparare riguarda lo sviluppo delle capacità umane. Trasformare lo studio in divertimento è svilire sia il processo che il prodotto: insegnanti seri che cercano di divertire, studenti che si aspettano di imparare senza sforzo, la scuola che diventa un videogioco”.<sup>155</sup>

---

<sup>151</sup> J. Seely Brown- P. Duguid, *La vita sociale dell’ informazione*, Etas, Milano 2001, p.204.

<sup>152</sup> Secondo una ricerca dell’ Università di Glasgow svoltasi nel 2000. Riportata in F. Cairncross , *La fine delle distanze*, cit. p 203.

<sup>153</sup> E. M. Noam, *Electronics and Dim future*, pp.247-249. Si legge inoltre che “ un’indagine sui consumatori ha rivelato che solo il 31% del campione attribuiva alle tasse universitarie un rapporto fra qualità e prezzo buono o anche solo medio.” Riportato in F. Cairncross , *La fine delle distanze*,cit.

<sup>154</sup> C. Stoll, *Confessioni di un eretico high tech*, Garzanti, Milano 2001, p. 23.

<sup>155</sup> *Idem*, p. 26.

In futuro bisognerà certamente trovare un equilibrio tra il reale e il virtuale.

L'Università è simbolo di visibilità, legittimità, prestigio e autorevolezza. Il suo ruolo come istituzione sociale appare ancora notevole e sembra conservare tutto il prestigio del proprio *brand* (che ovviamente è variabile) anche nel mondo telematico.

Nelle università tradizionali che erogano i corsi a distanza del NETTUNO si è innescato un meccanismo di trasferimento dell'innovazione e ci si è orientati verso una maggiore flessibilità abbandonando la suddivisione rigida dei percorsi formativi. Tuttavia resta saldo quello che è il compito dell'università, cioè quello di garantire sapere esperto, risposte concrete ai propri utenti.

Lo studente è artefice del suo processo di apprendimento che gestisce con autonomia e libertà. “Ormai non sono più le aule scolastiche o universitarie gli unici luoghi dove si può usufruire dall'insegnamento, ma chiunque in qualunque posto se ha le attrezzature tecnologiche e i materiali adeguati può costruirsi uno spazio per attuare il suo processo di formazione e di auto-apprendimento”.<sup>156</sup>

---

<sup>156</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, cit.

La tecnologia ha modificato i archetipi comunicativi ed ha creato un valore aggiunto alle opportunità della vita.

Secondo Manuel Castells le reti costituiscono “la nuova morfologia sociale e la diffusione della logica di rete modifica in modo sostanziale l’operare e i risultati dei processi di produzione, esperienza, potere e cultura”.<sup>157</sup>

L’università a distanza può permettere una interazione fra professori e studenti delle diverse università del mondo e può realmente dare in modo rapido una risposta adeguata ai bisogni di globalizzazione dei sistemi di formazione universitaria per preparare le competenze da spendere nel mercato del lavoro, che si evolve anch’esso con altrettanta velocità.

La sfida che rimane aperta è quella di come promuovere l’accesso di tutti alle nuove tecnologie e di come poterne fare un uso che non accentui le differenze ma che sia vantaggiosa per accrescere le potenzialità che ogni uomo custodisce.

---

<sup>157</sup> M. Castells, *La nascita della società in rete*, Università Bocconi Editore, Milano 2002.

### 5.3 Il Consorzio Nettuno come occasione di aumento delle conoscenze e della democrazia

**L**a realtà del NETTUNO può far riflettere sul ruolo che l'Università deve assumere nella società della conoscenza.<sup>158</sup>

Le università, infatti, come l'unico luogo in cui “convergono i processi di produzione e di trasferimento di saperi dispongono dei mezzi per sviluppare un ruolo basilare e non rinunciabile alla creazione dei contenuti da inserire nelle reti di telecomunicazione, ma perché ciò accada è essenziale mettere in atto un processo di mutamento nel ruolo e nell'assetto dell'università e creare nuove alleanze internazionali e nuovi spazi reali e virtuali, per costituire reti in comune di saperi tra le diverse università del mondo e sostenere la convergenza delle istituzioni”<sup>159</sup>

I sistemi educativi e formativi devono interrogarsi sulla direzione da imboccare per assicurare all'uomo di "imparare ad imparare".<sup>160</sup>

Questa è la strada che permette di giungere alla società della

---

<sup>158</sup> Interessante a tal proposito la lettura di M. A. Garito, *The Telematic University: for the New Market of knowledge*, in “The Wanderstudent 2000. The Wanderstudent of 1425 revived in virtual reality in 2000? Toward a European Virtual University”, Ed. Georges Van der Perre and Patricia Vandeveldel, Leuven University Press 2001.

<sup>159</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, cit.

<sup>160</sup> *Idem.*

conoscenza, attraverso un uso sapiente delle nuove tecnologie dell'informazione e della formazione, che rappresenta anche una fondamentale educazione alla democrazia.

I consorzi tra le migliori università europee e le nuove tecnologie possono assicurare a tutti, in modo aperto e democratico, gli insegnamenti dei migliori studiosi del mondo. Si tratta di una rivisitazione in chiave virtuale del prototipo di università che ha permesso la nascita del patrimonio di conoscenze europeo: l'università medievale.<sup>161</sup> A quei tempi gli studenti non facevano parte di un'unica università, ma erano liberi di frequentare i corsi delle università che preferivano in base anche al prestigio dei professori, affrontando dei viaggi estenuanti. Lo stesso discorso era valido per i docenti; i migliori venivano chiamati presso le università poiché la loro presenza dava potere e prestigio, ma soprattutto attraeva molti studenti.<sup>162</sup>

Oggi non è più ragionevole distinguere in maniera ben definita tra formazione in presenza e a distanza. Si assiste, infatti, ad una incessante contaminazione tra i concetti di frequenza, relazione educativa e distanza (d'altronde, non è un caso che il termine

---

<sup>161</sup> *Idem.*

<sup>162</sup> Per una breve cronaca sulla storia dell'Università medievale si veda: G. Giraldi, *Storia della pedagogia*, cit., in particolare pp. 108-109.

formazione a distanza si stia rapidamente sostituendo con quello più indicativo di *open and distance learning*).<sup>163</sup>

Le possibilità aperte dalla comunicazione telematica “finiscono per incrinare una distinzione netta fra modelli di formazione *in presenza* e *formazione a distanza*, perché da una parte ogni *sito* in grado di produrre comunicazione diventa in qualche modo un potenziale contesto formativo e, dall'altra, è possibile interagire in maniera bidirezionale, o polidirezionale (posta elettronica, teleconferenze, gruppi di discussione), non solo trovandosi all'interno dello stesso luogo, ma a partire da contesti separati e non necessariamente specialistici, purché tecnologicamente collegati”.<sup>164</sup>

I sistemi di formazione tradizionali al cospetto della sfida dei processi di globalizzazione dell'economia e dei mercati, mettono in evidenza dei limiti perché sono ancora basati su organizzazioni rigide e modelli didattici che ben poco si adattano ai nuovi bisogni formativi della società della conoscenza.

La fruizione di strumenti telematici e multimediali rende possibile uno scambio cooperativo che consente l'accesso a sedi remote di

---

<sup>163</sup> G. Giovannini, *Un PC come Prof*, in “Linea”, Rivista di comunicazione sociale, n. 2, 1997, p. 48.

<sup>164</sup> *Ibidem*.

produzione di materiali didattici e l'interattività tra più soggetti (tramite, ad esempio l'invio di posta elettronica o i forum).

Internet sta facendo affiorare un nuovo continente, mette "in comunicazione in maniera interattiva, sincronica e diacronica, utenti dei vari paesi del mondo ed induce grandi cambiamenti "in termini di dematerializzazione nel mondo della produzione e della conoscenza: dematerializzazione creata dal passaggio da un universo di esperienze pratiche ad un universo di astrazioni simboliche. Il processo cognitivo si sviluppa con l'utilizzazione delle nuove tecnologie intese sia come strumenti di mediazione e di trasferimento di saperi sia come strumenti di potenziamento della memoria e di ampliamento della mente stessa."<sup>165</sup>

Con la democratizzazione delle nuove tecnologie il sapere assume maggiore flessibilità che comunque non deve essere limitata dalle barriere di accesso. Una flessibilità favorita da un'interazione fra uomo e macchina.

Oggi, "l'avvento sulla scena del *cyborg* cambia il modo di lavorare e quindi anche i connotati della formazione: le protesi tecnologiche di cui oggi possiamo avvalerci estendono e moltiplicano i poteri di comunicazione, di accesso alla informazioni, di esercizio dei diritti di

---

<sup>165</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, cit.

cittadinanza ma corrono il rischio di produrre un meticciamento tra essere umano e macchine intelligenti (non è un caso che si parli con sempre maggiore insistenza di *cyborg postumano*)”.<sup>166</sup>

In particolare con la “transizione dai *mass media* ai *media digitali* mutano, le modalità dell’apprendimento: dall’autoistruzione (si pensi alla *formazione a distanza* di prima e di seconda generazione) che vedeva il soggetto sostanzialmente passivo e isolato rispetto a chi forniva conoscenze, si è passati al recupero, attraverso la *rete*, della dimensione sociale, di quella relazionale e di quella comunicativa per arrivare ad un apprendimento cooperativo ed assistito e quindi ad una comunità che apprende e ad una rete che può enormemente stimolare la vita individuale e quella comunitaria”.<sup>167</sup>

Nel mondo il web è diventato largamente accessibile e quindi i potenziali vantaggi dei sistemi di *e-learning* non sono un miraggio.

Ma si può realmente parlare di pari opportunità per tutti?

Certamente permangono ancora molti impedimenti che dovrebbero venir superati perché si possa livellare il *gap* informazionale, che deriva dal discriminare all’accesso. Tutti dovrebbero poter usufruire di potenzialità date per scontato da alcuni.

---

<sup>166</sup> S. Angori, *Educazione permanente; quali prospettive?*, in “Prospettiva EP”, n.4, 2003.

<sup>167</sup> A. Bonomi, *La comunità maledetta*, Edizioni di Comunità, Torino, 2002, p. 104.

Le distanze geografiche e l'*info divide* potranno ridimensionarsi soltanto quando la banda larga sarà facilmente ottenibile tanto negli atolli sperduti quanto nelle grandi città supercablate.

## **Conclusioni**

La ricerca svolta approda alla considerazione che diventa sempre più estremamente opportuno il collegamento tra la comunicazione pubblica e l'educazione della comunità per rafforzare la democrazia affinché sia reale a tutti gli effetti.

Formazione e democrazia camminano di pari passo e sicuramente si può affermare che c'è una equivalenza tra crisi dell'educazione e crisi della democrazia.<sup>168</sup>

La comunicazione pubblica è chiamata ad interpretare il ruolo di moderna educazione civica<sup>169</sup> attraverso la formazione che deve essere intesa come un investimento permanente.

E' emerso con chiarezza, tra le altre cose, che c'è bisogno di investire nella cultura della comunicazione attraverso non solo i luoghi di educazione formale, ma attraverso tutti i contesti educativi e il supporto che i *new media* possono offrire. Ciò è fondamentale per sviluppare inedite potenzialità umane e per realizzare un rinnovato modo di essere società democratica, che si deve concretizzare in una nuova maniera di concepire i rapporti fra

---

<sup>168</sup> V. Burza, *Pedagogia, formazione e scuola*, Armando, Roma 1999, pp. 96-106.

<sup>169</sup> M. Caligiuri, *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*; cit. p. 48.

cittadino e amministrazione pubblica tenendo conto dei nuovi modelli di comunicazione. La democrazia è fatta di uomini e come ricorda Karl Popper, “uno Stato democratico non può essere migliore dei suoi cittadini”<sup>170</sup>. Le fondamenta della comunicazione pubblica, quindi, saranno tanto più stabili quanto più consistente sarà la formazione del cittadino e dei *leaders*, che devono essere al centro di un percorso educativo permanente. Argomenta Mario Morcellini che se “la comunicazione è la risorsa che sdrammatizza il cambiamento, la scialuppa di salvataggio per superare i marosi che lo contraddistinguono, la formazione è la fonte del rinnovamento e del modellamento continuo della comunicazione alle dinamiche del cambiamento.”<sup>171</sup>

La comunicazione pubblica in continua evoluzione fa sì che lo Stato debba seguire rapidamente i nuovi sviluppi che inevitabilmente si vengono a creare, attraverso sì una mirata professionalizzazione della *leadership* pubblica, ma anche mediante i vantaggi della digitalizzazione dei servizi. Un intero paragrafo di questo lavoro è stato, non a caso, dedicato all'importanza dell' *eGovernment* quale meccanismo insuperabile di sostegno alla costruzione di cittadini

---

<sup>170</sup> K. Popper, *Il futuro è aperto*, cit., p.182.

<sup>171</sup> M. Morcellini, *La rivoluzione copernicana della Pubblica Amministrazione*, cit.

responsabili che sappiano decidere consapevolmente in un processo di analisi e fruizione delle informazioni.

L'educazione ha bisogno di continui aggiornamenti: oggi è impensabile pensare che ciò che si apprende in fase di crescita sia sufficiente per tutto l'arco di un'intera vita.

Le istituzioni volte alla produzione ed alla diffusione del sapere sono evidentemente chiamate ad interpretare nella maniera più attenta queste dinamiche, che le vedono coinvolte sia come destinatarie sia come distributrici di innovazione educativa, tecnologica ed organizzativa.

A questo proposito si è analizzata la tematica della formazione collegata alle nuove possibilità offerte dagli strumenti telematici e, quindi, dall'*e-learning*. In particolare è stato analizzato il modello di università a distanza del *Network* NETTUNO che a nostro avviso, ricopre perfettamente il ruolo che oggi devono assumere le agenzie formative, cioè quello di essere laboratori di intelligenza collettiva.<sup>172</sup>

Il Consorzio offre un potenziale formativo enorme che sapientemente fruito può certamente contribuire all'educazione democratica di un cittadino del ventunesimo secolo.

---

<sup>172</sup> P. Lèvy, *L'intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Feltrinelli, Milano 1996.

Non si tratta solo di acquisire competenze specifiche, ma anche capacità critiche e creative.<sup>173</sup> La formazione universitaria, dunque, deve fornire gli strumenti per mettere i cittadini “in grado di risolvere problemi complessi e di creare modelli e sistemi di sviluppo adatti alle singole realtà regionali, ma collegabili a quelli internazionali”.<sup>174</sup>

Per il futuro, si prospetta uno scenario in cui sempre più gli studenti vorranno abbinare le tradizionali forme di educazione con nuove forme di apprendimento, principalmente basate sul web, saltando dentro e fuori dal mondo dell'educazione in relazione agli sviluppi delle carriere lavorative e della vita più in generale.<sup>175</sup>

Il NETTUNO permette questo con nuove strutture e metodologie, e contribuisce non solo a venire incontro alle aspirazioni individuali, ma anche allo sviluppo di un capitale sociale prezioso in una società dell'informazione, della conoscenza e della democrazia.

Secondo una logica di integrazione della didattica tradizionale attraverso gli strumenti concettuali ed operativi provenienti dalla

---

<sup>173</sup> Interessante l'analisi di M. A. Garito, *Globalizzazione e Innovazione: le nuove Opportunità di Istruzione e Formazione*, in: "Viaggio tra i Perché della Disoccupazione in Italia", Giuffrè Editore, Milano 2000.

<sup>174</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, cit.

<sup>175</sup> Si veda a proposito: M.A. Garito, *Un modèle d'Université a distance réalisé dans les universités traditionnelles italiennes: le Consorzio NET.T.UN.O.*, in "Un Accès au Savoir dans la Société de l'Information", CNED, Poitiers 1996. Inoltre:

M.A. Garito, *L'Enseignement à Distance Aujourd'hui: Nouvelles Technologies et Nouvelles Méthodes - Résultats des Expériences Menées en Italie dans les Universités Traditionnelles*, cit.

riflessione sulle tematiche dell'*open and distance learning*, l'intervento didattico del Consorzio è orientato verso la promozione di alcune modalità innovative:

- la multimedialità
- la flessibilità del percorso di studio per frequentanti e non frequentanti.
- la multiformità dell'offerta formativa e la creazione di un canale comunicativo permanente a due vie tra docente e studenti.

Concludiamo ribadendo che L'Università a distanza attraverso l'integrazione di nuove tecnologie ha saputo individuare ed implementare nuovi modelli sia organizzativi sia didattici, per adeguarsi al mercato ed anche al bisogno sociale della conoscenza, puntando soprattutto sulla qualità della formazione.

Oggi più che mai, accanto a un nuovo modello di etica sociale "è diventato necessario far nascere per l'istruzione e la formazione dei cittadini, nuovi sistemi, nuove politiche pubbliche e anche nuovi modelli organizzativi di università a livello locale, nazionale e internazionale, che integrino presenza e distanza; se ciò non si

realizza si rischia una progressiva decadenza delle strutture formative tradizionali”.<sup>176</sup>

La tecnologia non cesserà di stupire con le sue meraviglie, ma è importante ricordarsi che la sfida più che sul piano tecnico, verterà su quello umano.

Le università, quindi, devono impegnarsi per “sviluppare spazi virtuali di interazione e di cooperazione, conservando gli spazi fisici di incontro e di comunicazione tra le due generazioni: quella della gioventù e quella della maturità, devono muoversi a cieli aperti, senza confini, per creare nuovi saperi ma anche nuovi valori.”<sup>177</sup>

---

<sup>176</sup> M. A. Garito, *La Comunicazione del Sapere a Distanza in una Società senza Distanza*, cit.

<sup>177</sup> *Idem.*

## **Appendice**

*L'Università a distanza, la comunicazione e la democrazia.  
Intervista alla Prof. Maria Amata Garito, Direttore del Consorzio  
Nettuno*

### *1. Qual è la situazione attuale del Consorzio Nettuno nel mondo?*

NETTUNO oggi può contare su molte università partners straniere, ha acquistato prestigio anche nel Mediterraneo e nell' America Latina e continuano ad arrivare richieste di creare sinergie per esportare il modello altrove. Ciò si può verificare dalle richieste che vengono fatte dai diversi Paesi che hanno bisogno di formazione, anche da quelli in via di sviluppo.

E' cambiato il modello organizzativo del Nettuno, è cambiata l'immagine nel mondo, ma soprattutto ciò ha permesso all'Italia di essere la prima dei paesi europei ad esportare cultura.

Numerosi sono i progetti di ricerca e di formazione che NETTUNO ha realizzato con la collaborazione di molte Università ed Istituzioni internazionali (fra le ultime l'Università di Cambridge). I risultati di questi lavori di ricerca hanno consentito al NETTUNO di poter costantemente adeguare il suo modello didattico psico-pedagogico all'evoluzione delle tecnologie e quindi, di offrire modelli formativi a

distanza considerati all'avanguardia dal mondo scientifico internazionale. Grazie a questo modello, NETTUNO coordina i due progetti strategici più importanti della commissione Europea: il progetto *LIVIUS* e *Med Net'U*.

## *2. Il Nettuno provvede anche alla formazione degli insegnanti preposti all'insegnamento a distanza?*

Attualmente la comunità del Nettuno è composta da 5.500 docenti tra professori e tutors. Tutto il personale è stato formato: basti pensare che la preparazione di una lezione video della durata di un'ora richiede dalle venti alle trenta ore di preparazione. Il docente deve abituarsi a comunicare in un linguaggio diverso da quello richiesto dalla comunicazione faccia a faccia, deve familiarizzare con la comunicazione introdotta dalle nuove tecnologie, sviluppare l'interazione attraverso chat, forum, videoconferenze e deve saper lavorare in gruppo; dietro quell'ora di lezione si cela un grosso lavoro dell'insegnante e di tutta l'équipe che lo aiuta ad impostare questo nuovo modo di comunicare il sapere.

La preparazione dei docenti, quindi, non è astratta e teorica, ma legata ad un modello diverso da quello tradizionale. Essi iniziano ad

apprendere teoricamente le tecniche di comunicazione, ma continuano ad apprendere sul campo, si tratta di formazione *on the job* che permette loro di portare avanti lo sviluppo delle loro competenze.

### *3. Qual è il rapporto fra la comunicazione pubblica e l'università a distanza?*

La comunicazione pubblica è uno strumento di conoscenza. L'internalizzazione del Nettuno ha consentito di coinvolgere le istituzioni per creare una grande rete di sapere delle conoscenze nei vari Paesi coinvolti. La comunicazione permette l'incontro fra culture distanti. Il modello NETTUNO sta contribuendo alla condivisione di risorse umane e tecnologiche tra i partners e sta sviluppando la collaborazione e l'interscambio di saperi tra Paesi di culture diverse. Ci si è posti l'obiettivo di dare risposte ai bisogni reali, rispettando le diverse realtà politiche e culturali. Si passa, quindi, dalla mobilità fisica di professori e studenti a quella delle idee, si superano le frontiere, si internazionalizzano la cultura e il sapere. I diversi professori sia italiani che stranieri coproducono insieme, progettano curricula per trasferire *Know How*.

Sebbene oggi le nazioni siano delimitate da confini netti e precisi, le nuove tecnologie e le reti di comunicazione rompono i confini fra gli uomini. Esse possono realmente avvicinare persone e culture e aprire la strada ad un sistema globale di comunicazione del sapere che cambia il modo di vivere, di apprendere e di pensare. Si comunicano nuove conoscenze, ma anche nuovi valori.

*4.L'università a distanza costituisce un fattore di crescita della democrazia?*

Con le reti telematiche teoricamente tutte le persone possono divenire non solo fruitori ma anche distributori di conoscenze, sia individualmente che in gruppo, in un contesto che per definizione è democratico.

Il dialogo ( e quindi la democrazia) tra culture si costruisce dal sapere comune. Il sapere, dunque, con l'università a distanza giunge a tutti e ciò può creare un rapporto molto costruttivo col processo democratico. Internet non è ancora uno strumento totalmente democratico, non tutti purtroppo ancora possiedono le conoscenze adeguate. Ecco allora che il NETTUNO fa affidamento sulla televisione che può raggiungere Paesi anche molto lontani ed

è di facile utilizzo. Questo ha una grande ricaduta a livello globale: più aumenta la formazione dei cittadini, più sale la qualità della democrazia. Con la televisione non si attua un vero e proprio processo di apprendimento, ma essa consente di trasferire conoscenze accademiche attraverso un mezzo che tutti sanno adoperare. Il processo di apprendimento si sviluppa invece in modo digitalizzato, con il collegamento ad Internet.

Il NETTUNO al di là degli studenti ha un *audience* molto alto di persone (ingegneri, economisti, psicologi) che si aggiornano gratuitamente, mentre in altri Paesi ciò non avviene. Questo crea un grosso valore aggiunto che costituisce un altro aspetto di apertura democratica.

*5. Quali sono i progetti in cui attualmente è impegnato il Nettuno?*

Attualmente il NETTUNO è coinvolto nel progetto *LIVIUS (Learning in a Virtual University System)*, per creare una Università Europea a distanza e **Med Net'U (Mediterranean Network University)**, per creare l'Università a distanza Euromediterranea per la formazione professionale continua.

Quest'ultimo progetto nasce dalla collaborazione tra il NETTUNO e 25 partners appartenenti a 11 paesi Euro-Mediterranei (Algeria, Egitto, Francia, Giordania, Grecia, Italia, Libano, Marocco, Siria, Tunisia, Turchia) che insieme si sono impegnati ad elaborare la proposta sulla base di contenuti legati ai reali bisogni formativi.

Il Progetto Med Net'U prevede la creazione di un network tra tutte le università e le istituzioni coinvolte supportato da satelliti digitali. Il satellite consente la creazione di un canale televisivo satellitare europeo Med Net'U da destinare esclusivamente all'insegnamento a distanza nell'area Euro-Mediterranea e un portale didattico su internet via satellite. Queste tecnologie permettono l'interconnessione tra le università e le istituzioni coinvolte nel progetto.

Per quest'anno è previsto l'insegnamento di ingegneria, ma dal prossimo anno si avrà anche l'economia. Il portale è il primo in cinque lingue ( per ora quattro ma si sta costruendo la versione spagnola). I professori arrivano in Italia per imparare la metodologia e producono i loro corsi, con gli stessi curricula e i medesimi contenuti, ma ovviamente in una lingua di comunicazione diversa. Gli studenti anche dai deserti (purchè dispongano di un pc e un'antenna satellitare) scegliendo la propria lingua hanno accesso al

percorso formativo. Si è passato, quindi, da un modello locale ad un modello globale.

Il progetto **LIVIUS** è a livello europeo e vede la partecipazione delle più prestigiose università europee, come la Cambridge University, le Grandes Ecoles d'Ingénierie francesi, il Politecnico di Torino, l'Università di Roma "La Sapienza", in vista della creazione dell'*Università Virtuale Europea* (EVA – European Virtual Association of Universities).

I due progetti, *Med Net'U* e *LIVIUS*, mettono in comune, grazie alle nuove tecnologie, le reti di sapere delle migliori università europee ed euromediterranee. In questo modo, tutti questi Paesi possono valorizzare tutti quegli aspetti culturali e scientifico-tecnologici che costituiscono una riserva inesauribile di saperi, testi, immagini, suoni per apprendere, illustrare, approfondire.

## **Bibliografia**

AA. VV., *30° rapporto sulla situazione sociale del paese*, Censis Franco Angeli, Milano 1996.

ALBERICI A., *Imparare sempre nella società conoscenza*, B. Mondatori, Milano 2002.

ANOLLI L., *Psicologia della comunicazione*, Il Mulino, Bologna 2002.

ANTISERI D.- TIMIO M. -GAMALERI A., *3 idee per un'Italia civile*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1998.

ANZALONE F.-CABULOTTO F., *E-learnig, comunicare e formarsi on line*, Lupetti, Milano 2002.

BONOLLO G.- BRESSAN F., *Tecnologie dell'informazione e della comunicazione*, Cedam, Padova 1998.

BONOMI A., *La comunità maledetta*, Edizioni di comunità, Torino 2002.

BURZA V., *Pedagogia, formazione e scuola*, Armando, Roma 1999.

BURZA V., *Formazione e persona. Il problema della democrazia*, Anicia, Roma 2003.

CAIRNCROSS F., *La fine delle distanze*, Egea, Milano 2002.

CALIGIURI M., *Lineamenti di comunicazione pubblica*, Rubbettino, Soveria Mannelli 1997.

CALIGIURI M., *Comunicazione pubblica, formazione e democrazia*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2003.

CALIGIURI M. (a cura di), *La Comunicazione Pubblica risorsa del Mezzogiorno*, Università degli Studi della Calabria, Centro Editoriale e Librario, Rende 2000.

CAPITINI A., *Omnicrazia potere di tutti*, in "Il Potere di tutti", La Nuova Italia, Firenze 1969.

CASTELLS M., *Galassia Internet*, Feltrinelli, Milano 2001.

CASTELLS M., *La nascita della società in rete*, Università Bocconi Editore, Milano 2002.

CASTELLS M., *The rise of the network society*, Blackwell Publishers, Massachusetts – Oxford 1998.

CATALFAMO G, *Storia della pedagogia come scienza filosofica*, Giunti, Firenze 1971.

CESAREO V. (a cura di), *Globalizzazione e contesti locali. Una ricerca sulla realtà italiana*, Angeli, Milano 2000.

CIOTTI F.- RONCAGLIA G., *Il mondo digitale*, Laterza, Roma-Bari 2000.

DAHL R.A., *Intervista sul pluralismo*, (a cura di Giancarlo Borsetti) Laterza, Roma-Bari 2002.

DAHRENDORF R, *Quadrare il cerchio. Benessere economico, coesione sociale e libertà politica*, Laterza, Roma-Bari 1995.

DE KERCKHOVE D., *Mente, tecnologia e media*, Baskerville, Bologna 1993.

DELORS J., (a cura di) *Nell'educazione un tesoro*, Armando, Roma 1977.

DESINAN C., *Orientamenti di educazione interculturale*, Angeli, Milano 2003.

DEWEY J., *Democrazia ed educazione*, La Nuova Italia, Firenze 2000.

DUCCI E. (a cura), *Preoccuparsi dell'educativo*, Anicia, Roma 2002.

FACCIOLI F., *Comunicazione pubblica e cultura del servizio*, Carocci, Roma 2000.

FAURE E. ed altri, *Rapporto sulle strategie dell'educazione*, Armando, Roma 1973.

FIERLI M., *Tecnologie per l'educazione*, Laterza, Roma-Bari 2003.

FIORITTO A.(a cura), *Manuale di stile*, Il Mulino, Bologna 1997.

GALLINA V., (a cura di) *La competenza alfabetica in Italia. Una ricerca sulla cultura della popolazione*, Angeli, Milano 2000.

GARITO M. A., *Dalla televisione alla multimedialità in rete, verso un modello di insegnamento – apprendimento a distanza integrato e aperto*, in “Tecnologie e processi cognitivi”, a cura di M. A. Garito, Franco Angeli, Milano 1997.

GARITO M. A., *Un modèle d'Université a distance réalisé dans les universités traditionnelles italiennes: le Consorzio NET.T.UN.O.*, in “Un Accès au Savoir dans la Société de l'Information”, CNED, Poitiers 1996.

GARITO M. A., (a cura) *La Multimedialità nell'Insegnamento a Distanza*, Garamond, Roma, Aprile 1996.

GARITO M.A., *The Telematic University: for the New Market of knowledge*, in "The Wanderstudent 2000. The Wanderstudent of 1425 revived in virtual reality in 2000? Toward a European Virtual University", Ed. Georges Van der Perre and Patricia Vandeveld, Leuven University Press 2001.

GARITO M.A., *Alfabetizzazione multimediale*, in Atti del Seminario "Alfabetizzazione e Multimedia", ISIMM - Istituto per l'Innovazione nei Media e per la Multimedialità - Roma 2 febbraio 1999.

GARITO M.A., *L'Enseignement à Distance Aujourd'hui: Nouvelles Technologies et Nouvelles Méthodes - Résultats des Expériences Menées en Italie dans les Universités Traditionnelles*, in "CETSIS –EAA", Parigi, novembre 1997.

GARITO M.A., *Globalizzazione e Innovazione: le nuove Opportunità di Istruzione e Formazione* in: "Viaggio tra i Perché della Disoccupazione in Italia", Giuffré Editore, Milano 2000.

GIRALDI G., *Storia della Pedagogia*, Armando, Roma 1984.

GRANDI R., *La comunicazione pubblica*, Roma, Carocci 2002.

HARVEY D., *La crisi della modernità*, Il Saggiatore, Milano 1993.

KANT I., *La pedagogia*, La Nuova Italia, Firenze 1971.

LÉVY P., *Cybercultura*, Feltrinelli, Milano 1999.

LÉVY P., *L'intelligenza collettiva. Per un'antropologia del cyberspazio*, Tr. it. Feltrinelli, Milano 1996.

LUCHI F. – GALLIANI I.- VARISCO B. M., *Ambienti multimediali di apprendimento*, Pensa Multimedia, Lecce 1999.

MAGATTI M. (a cura di), *Le dimensioni della globalizzazione*, Angeli, Milano 2000.

MANTOVANI L., *Comunicazione e identità*, Il Mulino, Bologna 1995.

MAZZOLENI G., *Comunicazione e potere*, Liguori, Napoli 1992.

MCLUHAN M., *Media e nuova educazione. Il metodo della domanda nel villaggio globale*, Armando, Roma 1998.

MENCARELLI M., *Educazione permanente*, La Scuola, Brescia 1964.

MENCARELLI M., *Ricerca pedagogica. Mappa lessicale e bibliografica*, Università di Siena Editore, Siena 1980.

MEYROVITZ J., *Oltre il senso del luogo*, Baskerville, Bologna 1993.

MICHAELS E.- HANFIELD H. -JONES- AXELROD B., *La guerra dei talenti*, Etas, Milano 2002.

MORCELLINI, M.-FATELLI G., *Le scienze della comunicazione*, Carocci, Roma 1999.

NEGROPONTE N., *Essere digitali*, Sperling e Kupfer, Milano 1995.

ORNAGHI L- PARSİ V.E., *Lo sguardo corto*, Laterza, Roma-Bari 2001.

PERNIOLA M., *Contro la comunicazione*, Einaudi, Torino 2004.

POPPER K., *Il futuro è aperto*, Rusconi, Milano 1989.

POSTMAN N., *Divertirsi da morire*, Marsilio, Venezia 2002.

RAMONET I., *La tirannia della comunicazione*, Asterios, Trieste 1999.

RODOTÀ S., *Quale Stato?*, in "Piccola biblioteca della democrazia", Edizioni Sisifo, Roma 1994.

ROLANDO S., *Comunicazione pubblica*, Il Sole 24 Ore, Milano 1992.

RONDO BROVETTO P., *Le relazioni tra imprese e amministrazioni pubbliche*, Egea, Milano 1996.

SEELY BROWN J- DUGUID J., *La vita sociale dell'informazione*, Etas, Milano 2001.

STEELE R.D., *Intelligence, spie e segreti in un mondo aperto*, Rubbettino, Soveria Mannelli 2002.

STEWART T., *Il capitale intellettuale*, Ponte delle grazie, Milano 2000.

STOLL C., *Confessioni di un eretico high tech*, Garzanti, Milano 2001.

TRENTIN G., *Telematica e formazione a distanza*, Edizioni Garamond, Roma 1999.

## **Sitografia**

[www.bibliocomunicazioni.it](http://www.bibliocomunicazioni.it)  
[www.centerdigitalgov.com](http://www.centerdigitalgov.com)  
[www.coe.int](http://www.coe.int)  
[www.comunicazione.formez.it](http://www.comunicazione.formez.it)  
[www.compa.it](http://www.compa.it)  
[www.csi.it](http://www.csi.it)  
[www.emsf.rai.it](http://www.emsf.rai.it)  
[www.encarta.msn.com](http://www.encarta.msn.com)  
[www.europa.eu.it](http://www.europa.eu.it)  
[www.funzionepubblica.it](http://www.funzionepubblica.it)  
[www.garito.it](http://www.garito.it)  
[www.governo.it](http://www.governo.it)  
[www.impresa-stato.it](http://www.impresa-stato.it)  
[www.istruzione.it](http://www.istruzione.it)  
[www.mariocaliguri.it](http://www.mariocaliguri.it)  
[www.mediamente.rai.it](http://www.mediamente.rai.it)  
[www.nettuno.stm.it](http://www.nettuno.stm.it)  
[www.virginia.edu](http://www.virginia.edu)