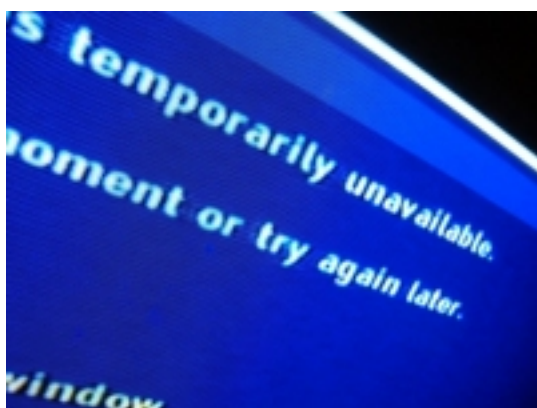


L'avvento nella società dell'informazione degli strumenti di e-government ha coinvolto le istituzioni in una serie di azioni volte all'adozione di tecnologie telematiche ed alla realizzazione di infrastrutture capaci di offrire servizi ad alto valore aggiunto attraverso canali innovativi.



I fenomeni della globalizzazione hanno generato un considerevole aumento di complessità nell'organizzazione sociale e nel governo del territorio, soprattutto nella gestione delle informazioni e nella possibilità di renderle disponibili per poter essere efficacemente utilizzate. È comunemente sentita infatti la sensazione di dispersione che si prova quando accedendo ai canali informativi dell'e-government si cerca di entrare in possesso di queste informazioni nel modo e nel momento opportuno.

I canali istituzionali e i mezzi di comunicazione di massa, mediati dalle nuove tecnologie di comunicazione (siti internet, blog e forum istituzionali, canali tematici ed interattivi della televisione digitale terrestre ecc.), non sono sempre nelle condizioni di fare sintesi adeguate della gran mole di informazioni che quotidianamente si ritrovano a gestire. Sempre più spesso accade che nell'universo telematico globale, rappresentato da internet 2.0, siano gli spazi virtuali nati dalle relazioni spontanee delle persone ad assumersi l'onere dell'aggregazione e della diffusione delle informazioni, con tutte le problematiche che ne conseguono, derivanti dalla nascita di comunità non efficacemente governate.

Ecco che sempre più spesso social networks, blog, wiki, podcasting ecc. e sistemi di video-comunicazione come YouTube nascono e si affermano come *infomediatori* dei canali ufficiali di comunicazione istituzionale, con un coinvolgimento quasi esponenziale in termini numerici dei partecipanti. Se da un lato questo raccoglie e sintetizza lo spirito critico, la capacità di aggregazione ed analisi delle informazioni che provengono dalle fonti più disparate da parte di gruppi spontanei in un'ottica di

### *gestione diretta della democrazia*

, dall'altro si pone sempre con maggiore forza l'esigenza della veridicità e della qualità della fonte e dell'immagine di un territorio che viene riproposta mediante canali di grande diffusione.

Con il termine e-democracy vengono oggi universalmente intesi tutti i processi democratici che fanno uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), ponendo un forte accento sulla partecipazione diretta, piuttosto che sul governo del territorio affrontato dalle istituzioni. Se questo da un lato può rappresentare il più alto valore di pluralità democratica negli aspetti della comunicazione, se non ben governato dagli Enti Locali può dimostrarsi uno dei principali problemi a cui prossimamente dovranno essere date risposte concrete.

Se pur debolmente avvertito il problema sul territorio italiano, a causa dell'elevato divario digitale al quale i piccoli Comuni sono spesso sottoposti, non può minimamente essere trascurato come aspetto dai referenti istituzionali essendo essi stessi coinvolti nei principali aspetti di "corretta comunicazione del territorio" verso l'esterno.

Il principale problema che si pone in una situazione di questo tipo risiede nell'immagine del territorio che si vuole proporre all'esterno mediante un mezzo di comunicazione così ampio come internet, che si sta connotando sempre di più come "sistema di aggregazioni spontanee" capaci di proporre la "propria visione" piuttosto che quella effettivamente proposta dagli Enti Locali mediante i canali di comunicazione tradizionali.

Anche se purtroppo sempre più spesso sottovalutati, gli aspetti della "comunicazione ufficiale" di un territorio, nelle sue connotazioni storiche e culturali, devono sempre essere il punto di riferimento non solo delle politiche di promozione turistica ma in senso più ampio di una corretta *governance* intesa nel senso più ampio del termine, che può e deve ripercorrere in modo trasversale tutti gli aspetti delle politiche locali e contestualmente rispondere ai cambiamenti dettati dalle nuove forme di comunicazione.

Se fino ad oggi l'e-government ha insistito sull'utilizzo delle tecnologie informatiche per offrire servizi ai cittadini attraverso canali innovativi, oggi una corretta mediazione culturale da parte dei responsabili della comunicazione istituzionale non può prescindere dall'esigenza delle

correzioni necessarie dell'immagine, spesso distorta, che viene fornita dei singoli territori comunali.

La "miopia digitale" in cui stanno cadendo le istituzioni del territorio rischia, se non efficacemente affrontata, di tradursi in una cecità totale. Se sempre di più turisti, cittadini, aziende ed enti fanno riferimento al web per raccogliere le informazioni di un territorio, oggi nell'era del Web 2.0 dove i social networks si fanno carico di gestire le informazioni da diffondere attraverso le forme più disparate (video, blog, forum ecc.), gli Enti Locali devono svolgere una doppia funzione di gestione: da un lato curare ed aggiornare costantemente i siti istituzionali di servizi e dall'altro favorire la nascita di *infomediatori* alternativi, ovvero una nuova tecnologia di portali WEB 2.0 compliant capaci di operare come collettori dei Social Networks spontanei.