

# PER ESSERE AUTOREVOLI IN RETE

ANTONIO TOMMASO\*

## SOMMARIO

1. Internet è libertà? - 2. Autorità, obbedienza e libertà. - 3. Se non c'è autorevolezza ....  
- 4. Emoticons e virtù. - 5. La partecipazione attiva. - 6. Vale la pena.

*Come sono diversi i guru di Internet - e del mondo che attorno a Internet è nato - dai professori che all'inizio degli anni '90 parlavano di reti di telecomunicazioni nelle aule universitarie, almeno in quelle italiane!*

*Vent'anni fa i tecnici dominavano la scena, oggi è il turno dei profeti. Vent'anni fa si parlava di tecnologie, oggi si parla di libertà. Internet e i suoi figli ... Facebook, Twitter, Skype ... sono quasi diventate persone. Si cerca in Internet quello che un tempo si cercava nei rapporti interpersonali: apprezzamento, comprensione, incoraggiamento, consolazione, solidarietà, ascolto, aiuto, ... Non ci stiamo aspettando troppo dalla Rete? Le nostre speranze non rischiano di andare deluse?*

## 1. Internet è libertà?

Che cos'è Internet? Una rete di reti di computer, come si può leggere in qualunque manuale di telecomunicazioni, oppure un intreccio infinito di persone, come è scritto nel manifesto di Internet for Peace<sup>1</sup> per promuovere la candidatura della Rete al Premio Nobel per la pace 2010?

Per natura sono poco incline a caricare di significati le parole, allontanandole troppo dalla loro etimologia. Si corre il rischio di renderle inutili. C.S. Lewis spiegava<sup>2</sup> questo concetto utilizzando a titolo di esempio la parola inglese “gen-

\* Consulenza per l'Innovazione Tecnologica dell'INAIL - Direzione Regionale per la Calabria a.tommaso@inail.it

1 <http://internetforpeace.org/manifesto.cfm>

tleman". Una volta in Inghilterra un "gentleman" era una persona che aveva un titolo nobiliare e alcune proprietà terriere. Dire che una persona era un "gentleman" non significava fargli un complimento ma piuttosto affermare un fatto. Analogamente dire che una persona non era un "gentleman" non significava in alcun modo denigrarlo. Poi ci fu qualcuno che cominciò a dire che un vero "gentleman" si distingue dagli altri uomini non perché ha uno stemma o un pezzo di terra, si distingue in base al suo comportamento, perché è onesto, coraggioso, generoso ... Tutto ciò naturalmente è vero, ma così facendo la parola "gentlemen" non è più servita allo scopo per cui era nata, perché essere onesti e generosi è senz'altro più lodevole che avere un titolo nobiliare e un pezzo di terra, ma non è la stessa cosa. Il risultato che si è ottenuto "spiritualizzando" e "soggettivizzando" la parola "gentleman" è stato quello di renderla inutile a descrivere un fatto oggettivo.



Fig. 1: Vignetta di Peter Steiner pubblicata il 5 luglio del 1993 sul periodico statunitense "The New Yorker".

Internet quindi è una rete di reti di computer, lo era quando è nata e lo è anche oggi. Ciò che è cambiato oggi rispetto al passato è il numero e il tipo di persone che la utilizzano. Internet è ormai un mass media anzi, per essere precisi, è un "meta" mass media, un contenitore di mass media.

L'infrastruttura della Internet rende oggi alla portata di tutti ciò che in passato era alla portata di pochi: la creazione di nuovi strumenti di comunicazione di massa. A Mark Zuckerberg, per fare un esempio, è bastato un computer in rete e un paio di compagni di stanza del college per mettere in piedi Facebook.

L'affermazione "Internet è libertà" riguarda proprio queste opportunità nuove offerte dall'infrastruttura di rete rispetto al passato: il processo di produzione e distribuzione di informazione non richiede più rilevanti investimenti, si è liberato dalle logiche di mercato, di tipo "industriale". Queste nuove opportunità possono tuttavia creare illusioni, perché essere maggiormente liberi "in potenza" non significa esserlo poi nella realtà.

L'agorà nella Grecia antica era la piazza principale della polis, il luogo nel quale i cittadini si riunivano spontaneamente per discutere di politica, di commercio, ... Era il luogo delle relazioni interpersonali e non aveva eguali in altre realtà civilizzate di allora. Nell'agorà e nelle scuole si sviluppò il pensiero filosofico occidentale. Si sviluppò e si rafforzò grazie al contributo di tutti: dei singoli, che avevano pensieri da comunicare, e delle relazioni interpersonali tra i singoli, attraverso le quali quei pensieri si purificavano. L'agorà non ha creato "il pensiero", lo ha distillato. L'agorà era il luogo nel quale un pensiero poteva guadagnare (o perdere) rilevanza oggettiva.

Nella Roma antica questo luogo era l'Assemblea senatoria, una autorità che aveva il potere di dare (o di non dare) valore alle libere scelte del popolo.

Oggi al termine *autorità* si associa un significato prevalentemente normativo e quindi avere autorità significa avere il potere di definire "a che gioco giocare" e "con quali regole giocare": il potere di creare ciò che non esiste. In passato non era così. L'autorità intendeva come suo compito quello di dar valore a ciò che esiste già: per il solo fatto di esistere, si pensava allora, la natura e le persone meritavano di essere valorizzate. Non è che questo sforzo fosse destinato necessariamente al successo, solo che meritava di essere fatto. Oggi l'autorità pensa che sia suo compito creare un mondo migliore di quello che c'è (che pare non piacere più) e, in questo suo sforzo, si trova costretta a selezionare chi può farne parte, condannando molti all'irrelevanza.

Ma le persone non si arrendono e continuano anche oggi a cercare qualcuno che certifichi la bontà delle loro scelte, dei loro pensieri, dei loro interessi, dei loro comportamenti con la sua autorità ed è questo, a mio parere, il vero motivo del grande successo della Rete. Internet, l'agorà del terzo millennio, è il luogo oggi scelto da tanti per misurare la propria rilevanza.

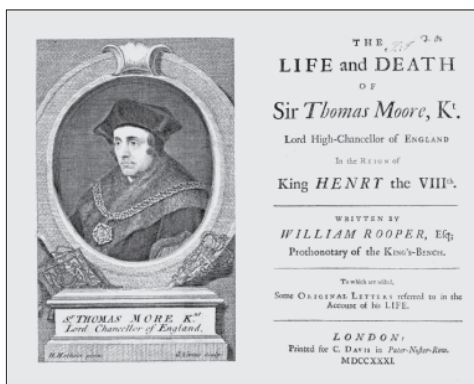
La santificazione di Internet oggi in atto vuole risolvere, per le vie brevi, il bisogno che abbiamo di trovare attorno a noi chi certifichi "oggettivamente" il nostro valore. Il già citato manifesto di Internet for peace si conclude con queste parole: [il nobel per la pace a Internet] «sarà un nobel dato anche a ciascuno di noi»: premiando Internet "autocertifichiamo" la nostra rilevanza nel nostro mondo.

Anche la parola autorità, come la parola "gentleman", ha smarrito dunque il suo significato originario. Si è anch'essa soggettivizzata perdendo il contatto con la sua etimologia e diventando di fatto inutile. E l'autorevolezza attorno a noi si sta sempre più dissolvendo, sostituita da un intreccio di reciproche convenienze che indebolisce le nostre relazioni interpersonali.

## 2. Autorità, obbedienza e libertà

“Signor Cromwell, voi siete ora entrato al servizio di un principe nobilissimo, saggissimo e generosissimo. Se volete seguire il mio povero consiglio, voi dovrete, nel consigliare Sua Maestà, dirgli sempre quello che dovrebbe fare, ma mai quello che è capace di fare”<sup>3</sup>.

Con queste parole sir Thomas More - che si era appena dimesso dalla sua carica di Lord Cancelliere - accolse nella sua casa Thomas Cromwell, che gli portava un messaggio del Re Enrico VIII d’Inghilterra.



Essendo anch’io, per mestiere, dispensatore di consigli ogni tanto rileggo queste parole di Thomas More, soprattutto quando ho qualche dubbio su come operare nella mia vita professionale. La fine di Thomas More, che fu fatto decapitare da Enrico VIII, consiglierebbe cautela. Cromwell non seguì il suo consiglio e preferì essere un cortigiano piuttosto che un consigliere. E questa sua scelta giovò alla sua carriera: divenne vicario generale del Re.

Certo i tempi sono cambiati, sono cambiate le abitudini, i modi di vivere e anche i modi di morire. È più moderno morire nel proprio letto, come Enrico VIII, piuttosto che per mano di un boia per aver tenuto fede a un principio. Non è, sia chiaro, che manchino oggi degli uomini disposti a morire per un principio. No. Mancano piuttosto i principi per cui morire.

I Cromwell sono sempre stati più numerosi dei More. Non è facile, oggi come allora, trovare persone che giudichino l’uso che facciamo della nostra libertà. Non è che tutti abbiano diritto a farlo: soltanto coloro a cui liberamente affi-

<sup>3</sup> WILLIAM ROPER, *Vita di Tommaso Moro*, M. D’Auria Editore, Napoli.

diamo questo compito investendoli di questa autorità. Tuttavia pensiamo che nessuno meriti questo onore e nelle nostre relazioni sociali preferiamo parlare d'altro, preferiamo lodare o tacere. La nostra vita pubblica è così dettata dalle convenienze mentre la nostra vita intima si riempie di velleità, rancori, invidie. Preferiamo essere lodati per le nostre potenzialità ... mio figlio non studia, ma è tanto intelligente! ... piuttosto che essere sospinti verso le strade che noi stessi, in coscienza, sappiamo di dover percorrere. Pinocchio non è il solo, dobbiamo ammetterlo, a preferire Lucignolo al Grillo parlante. Eppure ammiriamo l'autorità, quando ci capita di incontrarla realmente, sappiamo apprezzare chi è disposto a far morire una amicizia, una carriera, una vita comoda per restare fedele ai suoi principi, ai suoi ideali.

Indro Montanelli alcuni anni fa scrisse un ritratto di Carlo Roddolo, un suo amico sconosciuto ai più, che partì volontario per la guerra di Etiopia e lì morì, a 25 anni, nel 1937. Nel ritratto è riportato un frammento di una lettera che Carlo Roddolo gli scrisse dall'Etiopia per raccontargli i momenti dell'imbarco a Messina per l'Africa: «Stamattina un vice federale che non ha mai fatto il militare, ma che è riuscito lo stesso a diventar sottotenente e che fa parte del nostro gruppo, andava dicendo tutto giulivo: "Ragazzi, fra poche ore, salendo in piro-scafo, un nastrino ce lo siamo già messo da parte ..." Erano parole che facevano scandalo. Ma lo facevano perché davano voce a un pensiero di tutti ... [...] Ed è a questo punto che non mi raccapezzo più, e avrei quasi voglia di concludere che chi s'imbarca per un'impresa di tal genere non possa, se vuole evitare l'equivoco, che morirci. Per moralizzarla. Per giustificarne il risultato. Via, siamo giusti; sui "nastrini" soltanto non si può costruire un impero che sia qualcosa di più di una fugace avventura ... ».

Thomas More ad esempio sapeva che detenere un grande potere rende possibili molte scelte. Ma sapeva anche che saper scegliere è più importante che poter scegliere. Chi ha un qualche potere potrebbe essere indotto a credere che possa disporre a suo piacimento. Il senso del dovere orienta invece lo sguardo verso coloro i quali hanno diritto a beneficiare delle scelte che tale potere è chiamato a operare. Ad una autorità che intende se stessa in questi termini si obbedisce volentieri.

Ciò che lega l'autorità all'obbedienza sono i principi che entrambe servono. Se questi principi non esistono allora l'autorità è intesa come esercizio di potere fondato su norme che essa stessa provvede ad emettere, norme che non servono principi - che non esistono - ma convenienze. L'obbedienza non è quindi una scelta di libertà ma piuttosto è intesa come tributo dovuto a chi detiene un potere, una necessità senza utilità.

La vita diventa così un formalismo, una specie di recita nella quale la legge che governa le relazioni tra gli uomini assume il ruolo che ha il copione per gli attori: qualcosa di bello o di brutto, ma comunque qualcosa che è altro da sé. Qualcosa che l'autorità può cambiare a suo piacimento.

### 3. Se non c'è autorevolezza ...

Ogni persona è in cerca, più o meno consapevolmente, di costruire relazioni di autorità con chi gli sta attorno. La Rete senza dubbio offre l'opportunità di ampliare i propri spazi relazionali ciò tuttavia può creare illusioni senza soddisfare reali bisogni. L'illusione ad esempio che essere presenti sulla Rete sia di per sé sinonimo di rilevanza.

Partecipo anch'io, come fanno ormai in tanti, a discussioni su vari blog presenti su Internet e noto una certa difficoltà, una disabitudine delle persone ad argomentare e ad elaborare un pensiero personale. Il popolo di molti blog è un popolo di "ammiratori" o di "denigratori". Troppi ormai preferiscono "commentare" informazione altrui piuttosto che generarne di propria e la Rete riflette fedelmente il livello delle nostre relazioni interpersonali.

Non ci aspettiamo più molto dal "nostro" mondo, dai nostri colleghi, dai nostri amici, dai nostri amministratori e neanche dai nostri figli: ci accontentiamo, in fondo, che non facciano danni, che non ci creino problemi. Il nostro desiderio di diventare persone migliori - che non muore mai, nonostante tutto - pensiamo che debba realizzarsi "malgrado tutto quello che ci circonda" e non "grazie a tutto quello che ci circonda".

Una persona che non trova autorevolezza attorno a sé corre due gravi pericoli: l'ipocrisia, che si genera quasi automaticamente quando il "voler" obbedire si trasforma in "dover" obbedire, per convenienza, a chi non è autorevole ma detiene un potere, e il conformismo che porta a fare ciò che fanno tutti in mancanza di una autorità che ci sostenga nel nostro sforzo di dare il giusto valore alle cose. La mancanza di autorevolezza limita l'esercizio della libertà.

Questo problema è personale ma è anche sociale, in quanto il sentimento di sfiducia che anima i nostri rapporti interpersonali si trasferisce, quasi per osmosi, nelle modalità con le quali il cittadino si rapporta con le autorità che sono chiamate a rappresentare i suoi interessi.

È curioso notare come la crescente sfiducia nelle autorità pubbliche, riflesso di ciò che avviene in privato, coincida temporalmente con la nascita di Autorità indipendenti ... per la concorrenza, per le comunicazioni, ... , di cui in passato non si sentiva alcun bisogno, Autorità "condannate" a essere autorevoli per legge che continuano a scrivere regolamenti, interrogazioni, diffide. È proprio vero che in un mondo senza principi le regole si moltiplicano!

Poiché l'esercizio dell'autorità è giustificata dal bisogno altrui e poiché il bisogno altrui è "reale", diventa necessario domandarsi come sia possibile oggi ridare vigore alle nostre relazioni ossia fare in modo che esse servano a qualcosa. In particolare diventa interessante chiedersi se e come in un luogo di incontro quale è oggi la Rete possano svilupparsi efficaci relazioni interpersonali.

#### 4. Emoticons e virtù

Prendiamo il caso di una amministrazione pubblica che voglia diventare autorevole agli occhi di chi è chiamata a servire con la propria azione amministrativa, cioè agli occhi dei cittadini. Già avere questo desiderio non è una cosa scontata ma implica un rilevante cambiamento di mentalità. In fondo, si potrebbe pensare, la legge ha già eletto l'Amministrazione in autorità, a che serve un nuovo riconoscimento? Il problema, se volete, è simile a quello che hanno molti genitori. La legge riconosce loro la podestà genitoriale, ma spesso hanno il problema del non vedersela riconosciuta dai loro figli, che si guardano bene, tanto per fare un esempio, dall'eleggerli a loro confidenti.

Una amministrazione autorevole desidera muoversi in uno spazio più ampio di quello definito dagli ordinamenti, dai regolamenti, dalle circolari, dalle norme di legge; vuole scavalcare i muri costruiti per difendersi dagli altri: non pensa più in termini di competenze ma di utilità. Si complica la vita perché ne ha voglia e ne ha voglia perché ha consapevolezza di poter migliorare non soltanto agendo su se stessa ma anche sul contesto nel quale si trova ad operare: non è lo stoicismo la via del miglioramento e neanche l'altruismo filantropico, disinteressato (ammesso che esista). Il motore dell'innovazione è l'altruismo "interessato", fondato su un corretto esercizio dell'autorità.

Tutti abbiamo fatto esperienza di come sia più facile essere virtuosi in una realtà in cui tutti lo sono e come, al contrario, siano inefficaci gli sforzi dei singoli in contesti, chiamiamoli così, "complicati". Com'è difficile motivare al lavoro una persona che è circondata da gente che non lavora oppure incoraggiare l'iniziativa in un contesto che invece la mortifica. Quindi vogliamo avere interlocutori "migliori" perché questo ci migliora.

Ma è realmente possibile che una amministrazione abbia come obiettivo quello di rendere migliore il mondo che gravita attorno ad essa? È possibile che essa si ponga tali obiettivi, che potremmo chiamare "di contesto", oppure si stanno inseguendo illusioni?

Ogni tanto si discute della opportunità di privatizzare questo o quell'altro ente. Senza voler entrare in questo dibattito vorrei sottolineare che una amministrazione che non si ponga i problemi di contesto di cui si parlava in precedenza è già entrata di fatto in una logica di tipo privatistico. Quando parlo di logica privatistica mi riferisco alla realtà di oggi, perché in linea generale anche le imprese private dovrebbero avere gli stessi problemi di contesto. I prodotti di mercato si chiamano "beni", ma beni per chi? Siamo alla ricerca dei cattivi che hanno fatto precipitare nella crisi economica noi, che siamo così buoni! Ma siamo davvero così buoni?

Il cittadino non è un cliente "da soddisfare", "che ha sempre ragione", ma qualcuno che deve essere messo nella condizione di dare il meglio di sé. Il motivo per il quale le amministrazioni devono essere flessibili risiede nel fatto che esse non

possono sapere, a priori, cosa i cittadini, le associazioni, le imprese, possano dare ossia qual è il “loro meglio”. Le corrette relazioni di autorità non sono prigioni ma scelte di libertà che si lasciano sorprendere dalle cose della vita: possono portare potenziali cambiamenti sia in chi esercita l’autorità sia in chi beneficia del suo esercizio.

Qualche anno fa vidi un amico intento a leggere uno dei libri della saga di Harry Potter. Essendo questi un uomo di più di cinquant’anni mi sorpresi della sua scelta e gliene chiesi ragione. Mi rispose così: “Ho una figlia adolescente che legge Harry Potter. Se lo leggo anch’io abbiamo un argomento in più su cui discutere.”. Una persona che mostra di dare importanza a ciò a cui do importanza io diventa una persona che ho voglia di stare a sentire. “In fondo è semplice essere genitori autorevoli”, ha continuato convinto di fare una battuta, “basta trovare il tempo di leggere Harry Potter!”.

La Rete può essere per le amministrazioni una opportunità di crescita in autorevolezza se esse non si limitano a considerare i networker semplicemente come “clienti”. Essi possono, grazie alla Rete che rende possibili coinvolgimenti sempre più diretti, contribuire a migliorare la loro offerta di servizi ed è dovere, oltre che interesse, di ogni amministrazione offrire tali opportunità a chi mostra di volerle e di saperle cogliere.

Proviamo ora a ipotizzare come le amministrazioni possano innovarsi con l’aiuto networker.

Molte di esse hanno iniziato a incoraggiare quella che potremmo chiamare “partecipazione passiva” facendosi giudicare dagli amministrati. Il recente progetto “*Mettiamoci la faccia*” avviato dal Ministro Brunetta va in questa direzione. I cittadini - in modo semplice e rapido grazie agli “emoticon” - hanno l’opportunità di esprimere un giudizio sulla qualità dei servizi che ricevono dalle Pubbliche Amministrazioni.





La “partecipazione passiva” ha un limite principale: può migliorare le amministrazioni ma può peggiorare gli amministrati. Essi infatti sono incoraggiati ad assumere atteggiamenti che tutti deploriamo nelle relazioni interpersonali. Nessuno riceve volentieri a casa propria estranei chi si mettono a giudicare chi sono, i vestiti che indosso, le persone che frequento, gli oggetti che acquisto, le idee che professo. Non siamo al mondo per giudicarci a vicenda.

Oltre a ciò occorre vincere la tentazione di utilizzare la “partecipazione passiva” per caricare sulle spalle di altri responsabilità che ci appartengono. Usare i cittadini per “scovare i fannulloni” tra i dipendenti delle amministrazioni pubbliche, tanto per fare un esempio, non è un modo per non assumersi responsabilità? Avete mai lavorato in ambienti in cui il management non sapesse chi fossero i fannulloni e avesse la necessità di “scovarli”? E poi, usare la “customer satisfaction” per cercare conferme a ciò che si è già deciso di intraprendere, o per non fare ciò che non si vuole fare, non è un modo di alleggerirsi dai rischi che ogni decisione manageriale comporta?

## 5. La partecipazione attiva

Una strada ad oggi quasi inesplorata è quella di incoraggiare i cittadini, le associazioni e le imprese alla “partecipazione attiva”. Essi diventano soggetti ai quali le amministrazioni chiedono e offrono aiuto.

Chi vuole coinvolgere deve tuttavia imparare a domandare. La decisione di chiedere, di domandare ad altri, implica che si creda possibile ottenere risposte utili. Se le risposte non sono utili occorre prendere in seria considerazione l’ipotesi che fosse sbagliata la domanda o la scelta dell’interlocutore a cui rivolgerla.

Spesso parlando di “partecipazione attiva” sulla Rete si finisce col parlare di forum, blog e social network. Ora è senza dubbio utile, nei modi dovuti, attivare forum di discussione e blog negli spazi web delle pubbliche amministrazioni ma favorire la partecipazione non significa necessariamente o esclusivamente questo. Si avvicinano a grandi passi i giorni in cui anche le amministrazioni inizieranno a valutare la possibilità, tanto per fare un esempio, di affidare la realizzazione di componenti software a volontari sulla Rete, in alcuni paesi sta già accadendo.

Nella “partecipazione attiva” il coinvolgimento può avvenire in modi differenti. Un primo modo consiste nel far sì che l’amministrazione si presenti all’amministrato modellandosi sulle sue necessità e sul suo linguaggio. Per esempio il suo sito web dovrebbe consentire ai navigatori di selezionare, in modo libero o guidato, le informazioni che interessano ciascuno di essi. Penso che ogni realtà pubblica stia lavorando oggi su questi aspetti. Questi sforzi di personalizzazione dell’informazione hanno grandi risvolti sull’organizzazione interna delle amministrazioni stesse che si trovano nella necessità di vedersi come una unità e non

come un insieme di uffici. Sono anche molto apprezzati dai networker che hanno piacere a tornare a fare visita a chi si ricorda di loro.

Una seconda modalità di coinvolgimento è la cosiddetta business collaboration ossia una collaborazione bilanciata e finalizzata tra soggetti. La Rete ha grandi possibilità di favorire questa forma di collaborazione, che può essere implicita o esplicita.

Solitamente quando una idea di business prende corpo il management ha il problema di assegnare la responsabilità della sua implementazione a un ufficio il quale normalmente si affida a fornitori esterni. I volontari sulla Rete non possono più essere trascurati da questo punto di vista, anzi esistono attività nelle quali un loro coinvolgimento risulta maggiormente efficace ed economico rispetto alle forme tradizionali di outsourcing.

Si può ad esempio considerare come una forma di collaborazione implicita la scelta di utilizzare i comportamenti di chi naviga in un sito web (le pagine visitate, le informazioni cercate, ...) per ridefinirne linguaggio e navigabilità.

Una collaborazione è esplicita se è formalmente richiesta. Si possono fare molti esempi di tale forma di collaborazione: si potrebbe utilizzare il modello di Wikipedia per riscrivere gli opuscoli sulla prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro, si potrebbero bandire concorsi per la realizzazione di applicazioni open source che alimentino i database dell'amministrazione stessa o ne utilizzino i dati, si potrebbero creare forum di discussione attorno a iniziative di qualsiasi tipo avviate dalle amministrazioni, ... Questo è un ambito nel quale può farsi un grande sforzo creativo.

Un terzo livello di partecipazione è quello del coinvolgimento non finalizzato, o meglio finalizzato a costruire relazioni tra soggetti. Chiameremo **social networking** tutto questo, includendo in questa astrazione anche Skype e simili. È social networking tutto ciò che è finalizzato primariamente alla relazione.

L'obiettivo di miglioramento è in questo caso perseguito in modo indiretto. La sua utilità indubbiamente dipende dalla qualità delle persone che lo utilizzano. Tutti utilizzano Skype e simili quale alternativa al telefono e alla videoconferenza, direi con successo. Diverse aziende private statunitensi fanno uso di strumenti simili a Facebook sulle loro reti Intranet allo scopo di umanizzare le relazioni interpersonali e individuare i talenti nascosti. Questo è un elemento di novità rispetto al passato: un soggetto legato ad altri soggetti è più difficilmente manipolabile, ha armi che lo proteggono da quella degenerazione dell'autorità che è l'autoritarismo. Per questo motivo non sempre in passato il management incoraggiava l'umanizzazione degli ambienti di lavoro.

Una schematizzazione del genere può tornare utile qualora si vogliano avviare progetti di "partecipazione attiva". Non conviene, in questi casi, partire dalle tecnologie ma occorre definire possibili progetti di partecipazione.

## 6. Vale la pena

L'altruismo interessato fondato su relazioni di autorità è una strada difficile che non può essere abbandonata da chi persegue interessi di pubblica utilità.

Non è possibile fare scelte di esclusione. Non può il dirigente scegliere un sottinsieme di dipendenti con cui lavorare e abbandonare gli altri all'irrelevanza. Non può una amministrazione non aspettarsi nulla dal contesto in cui si trova ad operare. Non può organizzare le difese ma deve correre dei rischi perché ha buoni motivi per farlo.

Prima si diceva che il cittadino non è un cliente "da soddisfare" ma qualcuno che deve essere messo nella condizione di dare il meglio di sé. Si sottolineava anche come non sia possibile stabilire a priori che cosa sia questo "meglio di sé". E allora? Allora dipenderà tutto dalla qualità delle nostre relazioni interpersonali.



Una volta mi passò davanti un ragazzo che indossava una maglietta con questa scritta: "Si cercano persone per un viaggio straordinario: basso salario, lunghi giorni di tenebra, freddo intenso, rischio costante, ritorno non certo". Era la trascrizione di un annuncio apparso all'inizio del secolo sul Times di Londra, pubblicato per cercare persone disposte a partecipare a una spedizione in Antartide. Ho provato spesso a immaginare il tipo di persona che avrebbe potuto accettare quell'invito. Avrei voluto conoscerla.

Ogni tanto paragono i nostri ambienti di lavoro all'Antartide: così freddi, pieni di maldicenze, di supponenza, di irrilevanza. Guardo le code che si formano in prossimità dell'orario di uscita davanti all'orologio delle timbrature: vogliono evadere! Ma a che serve tutto questo?

Nel film *La strada* di FEDERICO FELLINI c'è Gelsomina che vive con Zampanò, ma Zampanò è un animale. Lei si immalinconisce perché pensa di non servire a niente e lo confida a un matto che la consola così: Lo vedi questo sassolino, tutto serve, serve anche questo sassolino. Se non serve questo sassolino, non servono neanche le stelle.

## RIASSUNTO

Internet è il luogo oggi scelto da tanti per misurare la propria rilevanza nel mondo. La Rete si presta a soddisfare il bisogno che ognuno di noi ha di trovare attorno a sé una autorità che certifichi “oggettivamente” il proprio valore.

Internet e i suoi figli (Facebook, Twitter, Skype ...) sono diventate persone. Si cerca in Rete quello che un tempo si cercava nei rapporti interpersonali: apprezzamento, comprensione, incoraggiamento, consolazione, solidarietà, ascolto, aiuto.

Questa visione è il frutto di una crescente sfiducia che molti oggi hanno nella possibilità di costruire efficaci relazioni interpersonali. Il nostro prossimo ... il collega di lavoro, il coniuge, il figlio, l'amministratore pubblico, il governo ... ha cessato di essere qualcuno da cui ci si aspetta qualcosa. I nostri desideri pensiamo che debbano realizzarsi malgrado tutto e non grazie a tutto quello che ci circonda.

La Rete tuttavia ha la possibilità di diventare un efficace strumento di partecipazione se da valvola di sfogo sociale riesce a trasformarsi in luogo in cui cercare e offrire aiuto. Le amministrazioni pubbliche da parte loro hanno il dovere di attendersi “qualcosa” da coloro i quali sono chiamate a servire con la loro azione amministrativa. Devono porsi obiettivi di contesto che diventano più facilmente perseguibili grazie alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie.

## SUMMARY

Internet is the place chosen by many today to measure their importance in the world. The Network can satisfy the need that everyone has to find an authority that can certify, “objectively”, its value.

Internet and her children (Facebook, Twitter, Skype ...) have become people. Many of us search in the Network what they once tried in interpersonal relations: appreciation, understanding, encouragement, consolation, solidarity, listening, help.

This vision is the result of a growing distrust that many now have about the possibility to build effective relationships. Our next ... the colleague, spouse, child, the public administrator, the government ... has ceased to be someone from whom you expect something. We think that our desires should be realized in spite of everything and through everything around us.

The government, for their part, have the duty to expect “something” by those who are called to serve with their administrative action. Targets of context should be more easily prosecuted through the opportunities offered by new technologies.