



DIPARTIMENTO
DI SCIENZE AZIENDALI
MANAGEMENT
& INNOVATION SYSTEMS



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

Dipartimento di Scienze Aziendali
Management & Innovation Systems

Dottorato di Ricerca in
Economia e Direzione delle Aziende Pubbliche
XIV Ciclo

Abstract

Tesi di dottorato

Comuni 2.0

***Una ricerca esplorativa sull'impiego
dei social media negli Enti Locali***

Coordinatore

Ch.ma prof.ssa Paola Adinolfi

Tutor

Ch.mo prof Marco Pellicano

Candidato

dott. Raffaele Amoroso

Anno Accademico 2014 - 2015

ABSTRACT

L'attuale evoluzione tecnologica ha reso possibile la disponibilità di tecnologie della comunicazione e dell'informazione sempre più potenti e ha consentito alle organizzazioni pubbliche e private di venire profondamente trasformate. Il web 2.0 e i social media stanno progressivamente assumendo un ruolo di primaria importanza nel contesto socio-economico contemporaneo, contribuendo a modificare non solo i processi e le modalità di comunicazione di individui, cittadini e imprese, ma anche la stessa organizzazione e gestione aziendale. Con lo sviluppo delle reti sociali il Web è diventato soprattutto un luogo nel quale si svolgono conversazioni, si dialoga, si creano nuove opportunità di relazione tra le persone. Milioni di utenti in tutto il mondo accedono ogni giorno ai diversi siti sociali, attraverso i quali le informazioni nascono, circolano e si diffondono con una velocità e seguendo percorsi del tutto nuovi. L'evoluzione che caratterizza l'attuale scenario dell'informazione e dell'interazione via Web sta profondamente modificando l'approccio del settore pubblico alla rete, anche nel nostro Paese. Molte Pubbliche Amministrazioni (PA), nel loro percorso di rinnovamento e miglioramento, hanno recentemente iniziato a gestire profili e pagine di diversi social media per cercare maggiori spazi di dialogo e collaborazione con i cittadini e con tutti gli altri stakeholder. Il presente lavoro si propone di approfondire alcuni aspetti relativi all'utilizzo di strumenti del web 2.0 da parte della Pubblica amministrazione nel particolare ambito costituito dai Comuni italiani. La ricerca esplorativa su cui la tesi si basa mira ad offrire una panoramica sull'adozione e diffusione dei social media (Facebook, Twitter, Youtube) tra i Comuni italiani. Visto il forte legame con la cittadinanza e il territorio, i Comuni rappresentano quindi un contesto particolarmente adatto a indagare come i social media vengono utilizzati nel settore pubblico.

Nella prima parte, di stampo prettamente teorico, ci si soffermerà sul processo di riforma della Pubblica amministrazione passando in rassegna i principali contributi della letteratura, ed in particolar modo dal paradigma del new public management alla public governance, al fine di comprendere le logiche e le finalità che hanno ispirato il processo di cambiamento dell'amministrazione italiana. In tale contesto, ai fini di una giusta valutazione della prospettiva, successivamente ci si concentrerà sull'analisi dello strumento di e-Government, cioè all'utilizzazione delle tecnologie digitali nello svolgimento delle funzioni proprie delle istituzioni di governo, e in relazione alle funzioni specifiche del governo dei sistemi territoriali, focalizzandosi sullo stato dell'informatizzazione delle Pubbliche amministrazioni. Il terzo capitolo della tesi è dedicato all'esame dei fenomeni del web 2.0 e dei social media con particolare attenzione alla diffusione di internet e le nuove tecnologie per la Comunicazione. I temi presi in esame riguardano in particolare i social media nella Pubblica amministrazione, l'uso di internet nella popolazione italiana nonché la crescita e la struttura dei social network. Nel quarto capitolo, si presentano i principali risultati della ricerca

esplorativa condotta sui Comuni italiani La ricerca è stata condotta tramite la somministrazione di un questionario on line articolato nelle seguenti sezioni:

- Grado di diffusione dei social media e intensità di investimenti effettuati in questo ambito dai Comuni negli ultimi tre anni,
- Finalità e caratteristiche dell'utilizzo dei social media da parte dei Comuni;
- Previsione dell'evoluzione degli investimenti in social media nei prossimi tre anni.

La ricerca condotta sui Comuni italiani ha mostrato che, in generale, questi enti riconoscono nei social media uno strumento innovativo che può modificare alcuni importanti processi di governo tradizionalmente gestiti dai Comuni come, ad esempio, l'offerta di servizi, la pianificazione strategica delle attività, la definizione e valutazione delle politiche. Nella maggior parte dei casi, però, le azioni dei Comuni hanno riguardato quasi esclusivamente processi di Comunicazione di tipo monodirezionale, ossia di mero scambio di informazioni dal Comune ai cittadini o viceversa. Sono, infatti, ancora poche ed embrionali le esperienze di Comuni italiani che sfruttano pienamente le caratteristiche web 2.0 dei social media, ossia la loro capacità di avviare e gestire discussioni e dibattiti (non solo scambi di informazioni, ma anche di opinioni, giudizi ecc.) di tipo multilaterale (tra cittadini). Non è possibile valutare con certezza l'effettiva fase di maturità raggiunta dall'e-Government e il tipo di implementazione realizzato (soft o hard) nei vari Comuni che sono stati oggetto della presente ricerca. Ciò nonostante, a conferma della scarsa omogeneità nella diffusione e della limitata "maturità" dello stadio di sviluppo dell'e-Government in Italia, l'investimento in tali strumenti riguarda una percentuale ancora contenuta di Comuni. Il contesto italiano si caratterizza per l'essere in qualche modo disallineato rispetto ai trend medi dei Paesi dell'UE, con particolare riferimento agli obiettivi e alle performance di digitalizzazione della PA. Inoltre, la presenza di numerosi vincoli normativi, nonché di vincoli a carattere organizzativo, tecnologico, culturale, e finanziario, di fatto, ammette una serie di criticità legate all'assenza di un coordinamento centralizzato delle iniziative avviate. Si afferma, quindi, la necessità implicita di una struttura centrale di coordinamento, una governance centralizzata che indirizzi e monitori l'intero panorama di progetti per la digitalizzazione della PA. Il rapporto tra la Pubblica amministrazione e i cittadini sta vivendo una fase di profondo mutamento: i siti istituzionali non costituiscono più il principale punto di accesso alle informazioni. Sempre più spesso i cittadini cercano sul Web la soluzione ai propri problemi, si informano attraverso le proprie reti di relazioni, cercano il dialogo diretto con il proprio interlocutore. La Pubblica amministrazione italiana deve costruire nuove modalità di interazione e partecipazione, rafforzando la percezione di trasparenza e di efficienza.

ABSTRACT

The current technological advances have made possible the availability of information and communication technologies more and more powerful and allowed to public and private organizations to be profoundly transformed. Web 2.0 and social media are increasingly taking on a major role in the socio-economic contemporary context, helping to change not only the processes and procedures for communication of individuals, citizens and businesses, but also the same organization and business management. With the development of the Web social networks it has become primarily a place where conversations take place, we dialogue, creating new opportunities for connecting people. Millions of users around the world log on every day to different social sites, through which the information arise, circulate and spread with a speed and following completely new paths. The evolution that characterizes the current information and interaction via the Web scenario is profoundly changing the public sector approach to the network, even in our country. Many Public Administrations (PA), in their path of renewal and improvement, have recently begun to manage profiles and pages of different social media to seek more room for dialogue and cooperation with citizens and all other stakeholders. This paper aims to investigate aspects related to the use of web 2.0 tools by the Public Administration in the particular area consists of the Italian municipalities. Exploratory research on which the theory is based is intended to provide an overview on the adoption and diffusion of social media (Facebook, Twitter, Youtube) among the Italian municipalities. Given the strong link with the citizens and the territory, the municipalities are therefore a particularly suitable context to investigate how social media were used in the public sector. In the first part, purely theoretical mold, it will focus on the public administration reform process by reviewing the main contributions of the literature, and especially from the paradigm of the new public management to public governance, in order to understand the logic and purpose that inspired the Italian administration's change process. In this context, the purpose of a fair assessment of the perspective, then we will focus on the analysis of e-government tool, that is, the use of digital technologies in carrying out their functions of government institutions, and in relation to specific functions the government of the territorial systems, focusing on the state of computerization of public administrations. The third chapter of the thesis is dedicated to reviewing the web 2.0 phenomena and social media, with particular attention to the spread of the Internet and new technologies for communication.

The themes examined relate in particular to social media in government, the use of internet in the Italian population as well as the growth and structure of social networks.

In the fourth chapter, we present the main results of the conduct exploratory research on Italian municipalities. The research was conducted by administering an online questionnaire divided into the following sections:

- Level of diffusion of social media and intensity of investments made in this area by the municipalities in the last three years,
- Purpose and characteristics of the use of social media by municipalities;
- Forecasting of investments in social media over the next three years.

Research conducted on Italian municipalities has shown that, in general, these organizations recognize social media as an innovative tool that can edit some important government processes traditionally managed by the municipalities, for example, the offering of services, strategic business planning, the definition and evaluation of policies. In most cases, however, the actions of the municipalities concerned almost exclusively processes of unidirectional communication type, namely the mere exchange of information to citizens by the city or conversely. The experiences of Italian municipalities that fully exploit the features of web 2.0 social media are, in fact, still few and embryonic, namely their ability to start and manage discussions and debates (not only exchanges of information but also of opinions, judgments, etc.) of multilateral (including citizens). It is not possible to assess with certainty the actual stage of maturity reached by the e-Government and its implementation type (soft or hard) in the various municipalities that were subject of this research. Nonetheless, confirming the lack of uniformity in the spread and the limited "maturity" of the e-Government development stage in Italy, investment in these instruments covers a percentage of municipalities still contained.

The Italian context was characterized by being misaligned in some way than the average trend of the UE countries, with particular reference to the objectives and digitization of PA performance. In addition, the presence of many regulatory constraints, as well as constraints on organizational, technological, cultural, and financial, in fact, admits a number of critical issues related to the absence of a centralized coordination of initiatives undertaken. States, therefore, the implicit need for a central coordinating structure, centralized governance that addresses and monitors the entire spectrum of projects for the digitization of the PA. The relationship between Government and citizens is experiencing a period of profound change: institutional sites are no longer the main point of access to information. More and more people are looking for on the Web solution to their problems, inform through their networks of relationships, and seek direct dialogue with your partner. The Italian public administration must build new modes of interaction and participation, enhancing the perception of transparency and efficiency.