

## SCHEDA DI SINTESI TESI

A. A. 2004/ 2005

### TITOLO DELLA TESI:

**"COMUNICAZIONE PUBBLICA E E-GOVERNMENT:  
LA RELAZIONE COL CITTADINO ALLA PROVA DELL'INNOVAZIONE  
TECNOLOGICA. Il caso del Comune di Caltagirone."**

*di Domenica Cali*

### SINTESI:

Le riforme amministrative degli anni Novanta miravano a soddisfare alcuni principi fondamentali: trasparenza, partecipazione, semplificazione, diritto di accesso, in una parola sola "comunicazione".

L'argomento della tesi è il cambiamento amministrativo, della funzione di comunicazione e le strategie messe in atto dalla PA per trasformarsi in amministrazioni più flessibili, che oltre ad applicare regole e controlli previsti per legge, si interessano anche della qualità dei risultati conseguiti e del rapporto con gli utenti.

Il modo migliore per modificare un'amministrazione troppo lenta e poco confacente ai tempi e alle esigenze del cittadino, è sembrato il trasferimento di soluzioni, percepite come migliori, dal settore privato a quello pubblico (NPM).

Con la legge 150/2000 la comunicazione pubblica diventa uno strumento essenziale per il buon funzionamento della PA, comportando anche uno sforzo, sia per i cittadini che per l'amministrazione, di impostare il loro rapporto su nuove basi: il

cittadino, almeno formalmente, comincia ad essere visto come una risorsa e non più come un ostacolo al raggiungimento degli obiettivi.

Per quanto riguarda il rapporto tra l'utilizzo delle nuove tecnologie all'interno delle PP.AA. e l'accesso dei cittadini ai servizi, le analisi socio-demografiche evidenziano che ampie fasce di popolazione non possiedono le conoscenze necessarie per utilizzare le nuove ICT, rischiando di rimanere escluse dalla rivoluzione digitale.

L'obiettivo della ricerca è quello di analizzare come vengono recepite ed implementate a livello locale, nel comune di Caltagirone, quelle riforme top-down che vengono promosse dal centro, e soprattutto di individuare i fattori che favoriscono oppure ostacolano questi processi di innovazione amministrativa, in particolare quelli relativi alle nuove funzioni di comunicazione e all'introduzione delle ICT.