

# Verso una Pubblica Amministrazione più digital e più social

MICHELA SILVESTRI\*

**ABSTRACT:** The purpose of this paper is to analyze the difficult relationship between citizens and Public Administration in order to stimulate innovation, development and simplification of public service activities. Public Communication is one of the instruments by which every individual person can become part of the administrative decisions and contribute to implement the principle of subsidiarity and participation. The object of the study is also the theme of Digitalization in the Public Administration thanks to the use of internet and new information technologies.

**Keywords:** Public Administration, Digitalization, Social media, E-government, Communication.

## 1. Introduzione

«Gli spazi di social networking rappresentano una grande opportunità per la PA, non solo per informare e comunicare in maniera efficace ma anche per costruire una relazione di fiducia, per ascoltare e monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini»<sup>1</sup>. Questa frase evidenzia chiaramente come il valore aggiunto dell'uso dei social media nella Pubblica Amministrazione sia rappresentato dai feedback dei cittadini–utenti che aggiungono ai contenuti pubblicati sui siti web istituzionali richieste di informazioni, commenti e suggerimenti dando vita a uno scambio comunicativo bidirezionale, creando reti di relazioni attive con i destinatari delle attività di una Pubblica Amministrazione (PA). Grazie all'innovazione e all'impiego di strategie comunicative nuove si può ricostruire il rapporto fra cittadino e amministrazione in cui il cittadino sia considerato come una persona, vista nella sua dimensione sociale e storica, per la quale l'azione amministrativa

\* Dipartimento di studi linguistici–letterari, storico–filosofici e giuridici, Università degli Studi della Tuscia, Viterbo, Italia.  
michela.silves@gmail.com

I. FORMEZ PA, *Vademecum Pubblica Amministrazione e social media*, dicembre 2011, aggiornato al 24/04/2012, <<http://www.formez.it/notizie/online-il-vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media.html>> (ultima consultazione: 15/09/16).