



Edizione italiana a cura di ALSI e Tecnoteca
<http://upgrade.tecnoteca.it>

e-Government e la “Network Society”

Narciso Pizarro y Ponce de la Torre

Traduzione a cura di Cristina Tomacelli

L' e-Government è la tecnologia al servizio dei processi di regolazione sociale.

Questi processi possono essere compresi solo nel contesto di una teoria di sociogenesi delle organizzazioni formali basata sulla problematica di coordinazione delle azioni collettive. Un breve esame della teoria della sociogenesi relativa alle organizzazioni formali stabilisce il contesto concettuale che mette in discussione l'appropriatezza del termine “Network Society” per riferirsi ai cambiamenti strutturali nelle società contemporanee.

Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione svolgono un ruolo molto più limitato di quanto ci piacerebbe credere, nelle forme contemporanee di regolazione sociale.

Parole chiave: Organizzazione Formale, Memorizzazione dell'informazione, Tecnologie di elaborazione e comunicazione, Network Society, Regolazione Sociale, Sociogenesi.

1. Introduzione

L'*Electronic Government (e-Government)* si sta sviluppando rapidamente nelle società più ricche del nostro pianeta. L'e-government presuppone l'esistenza di una rete Internet largamente utilizzata da cittadini, individui, imprese e organizzazioni non governative di vario tipo. La sua esistenza e il suo sviluppo prevedono anche che la pubblica amministrazione sia sostenuta da sistemi informativi consolidati ed efficienti e da back office che consentano alle pubbliche amministrazioni di interagire elettronicamente con i loro “clienti”.

Entrambi questi presupposti sono basati su un'altra ipotesi che è talmente ovvia da essere scarsamente menzionata: ovvero che le procedure amministrative online siano soggette a insiemi di regole esplicite, basate su standard (leggi e regole) che siano sistematicamente applicate senza spazio per arbitarietà o discrezione nella loro applicazione.

Mentre la prima e la seconda condizione di sviluppo di un governo elettronico sono di natura tecnica, la terza e la quarta (in realtà, le più importanti), sono interamente politiche.

In aggiunta ai dati sui quali il discorso sul governo elettronico è basato (per esempio, quelli pubblicati con vari gradi di accuratezza negli studi comparativi internazionali dalle maggiori aziende di consulenza come Accenture o Cap Gemini Ernst&Young), l'e-government è spesso riferito come un altro elemento della società dell'informazione o della “network society”. Ciò significa che si va ad inserire nell'ambito delle teorie riguardanti, a vari gradi di solidità, la struttura e i cambiamenti sociali.

I fatti portati avanti negli studi comparativi internazionali riguardo al grado di sviluppo dei governi elettronici e al loro significato nell'ambito delle teorie della struttura sociale, richiedono anche qualche riflessione a priori sui processi sociogenetici delle organizzazioni formali come risposta ai problemi di coordinamento di azioni collettive.

Le organizzazioni formali in realtà sorgono come risultato di lunghi processi storici che hanno modellato le strutture sociali nelle nostre società contemporanee. Esse sono state indicate come “società organizzative” per differenziarle dalle strutture sociali nelle quali le relazioni sociali di base non sono mantenute da un processo di regolazione ma da un processo di controllo sociale.

Questa distinzione tra controllo sociale e regolazione è di importanza fondamentale. Non c'è abbastanza spazio qui per attribuirgli l'attenzione che merita, ma sia sufficiente dire che un'essenziale dimensione di questo è la differenza tra l'auto-regolazione di processi di puro controllo sociale contro la etero-regolazione della regolazione sociale. Questa distinzione assume un significato in un contesto comune dove controllo e regolazione sono le forme e procedure per cui l'azione collettiva è coordinata.

Il problema dei cambiamenti strutturali nelle società contemporanee può essere compreso solo con un minimo di rigore scientifico nel contesto delle questioni che sono appena state menzionate. Quindi dedicheremo una grande attenzione alla relazione che esiste tra lo sviluppo dei governi elettronici e la nostra ipotizzata "Network Society", ma prima dobbiamo stabilire o riprendere alcuni fatti fondamentali, essenziali per la comprensione della sociogenesi delle organizzazioni formali.

2. Sociogenesi delle Organizzazioni Formali: Governi e Amministrazione

Sottolineiamo che per comprendere cosa sta succedendo nella società in cui viviamo, dobbiamo inserirla all'interno di un'ampia prospettiva storica che ci consenta di essere più precisi riguardo ai concetti che usiamo per descrivere e spiegare gli eventi attuali.

Facendo ciò saremo in grado di apprezzare l'importanza del messaggio contenuto nel precedente paragrafo: *la possibilità della reale esistenza di un governo elettronico è basata sulle concomitanti procedure automatiche espressione di standard – leggi e regole – che sono sistematicamente applicate, con esclusione di ogni discrezione nella loro applicazione a casi specifici*. In altre parole, una delle principali caratteristiche di quello che Max Weber chiamò la "forma del dominio burocratico".

Consideriamo essenziale comprendere i processi sociali che stanno al di sotto dei successivi tipi di società molto cari a storici e sociologi: primitiva, tradizionale, industriale, e post-industriale; la società dell'informazione e ora la "network society" sono tipi la cui definizione è stata rapida, senza una vera comprensione della natura delle necessità e possibilità sottostanti i processi di cambiamento strutturale.

Benché non ci sia abbastanza spazio per affrontare il problema nel dettaglio, e quindi per non cadere in vizi intellettuali che, anche se comuni e proficui, non sono meno sterili per questo, mi limiterò ad appena poche righe riguardanti gli aspetti essenziali: l'emergere di organizzazioni formali come modo di regolare l'azione collettiva.

2.1 Azione Collettiva

Uno degli aspetti che ci permette di dire che un gruppo di individui biologici, animali o umani, costituisce una società, è quello relativo al fatto che nel gruppo c'è qualche forma di *azione collettiva*.

Indichiamo come azione collettiva un insieme di comportamenti individuali che perseguono, in coordinamento, uno scopo comune. Non è solo questione di una somma del comportamento di ognuno, ma delle attività che sono portate avanti in gruppo, da individui che comunicano tra loro e che si coordinano reciprocamente. In altre parole, da individui il cui comportamento individuale è modificato dal comportamento del resto del gruppo.

Un'essenziale caratteristica dell'azione collettiva è che gli standard e il risultato del comportamento individuale possono essere spiegati solo integrandoli nel gruppo: o, messa in un altro modo, azione collettiva e divisione del lavoro sono due aspetti della stessa cosa.

Per questa ragione, quando parliamo di azione collettiva, stiamo simultaneamente ponendo due questioni complementari:

- a) Com'è suddivisa l'attività di gruppo in attività specifiche per gli individui che formano il gruppo
- b) Come sono coordinate le attività individuali in modo da portare a compimento l'attività collettiva.

La divisione delle attività di gruppo in attività individuali necessariamente implica il coordinamento di queste attività. E, di conseguenza, questo coordinamento richiede qualche forma di comunicazione tra i membri del gruppo.¹

Nel paragrafo seguente daremo una breve occhiata alle più importanti variabili dal punto di vista delle condizioni sotto le quali le attività collettive sono portate avanti e in particolare quale forma di rete di comunicazione si instaura tra gli individui che formano il gruppo.

¹ Esempi di divisione di un'attività in un gruppo di individui abbondano, anche in società primitive: la caccia guidata è una forma di caccia che consiste nel formare un cerchio di individui che si avvicinano verso il centro, circondando la preda e impedendole di scappare. Con la caccia guidata il risultato della caccia è più grande di quello che gli stessi individui potrebbero raggiungere cacciando da soli. E presuppone la modifica delle attività di ciascuna persona e il coordinamento di queste attività.

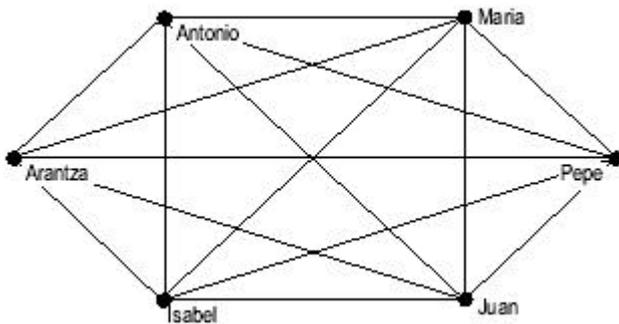


Figura 1: Gruppo di sei individui che si coordinano parlando l'un l'altro. (Notare che ci sono 15 linee, "conversazioni", tra i sei individui.)

3. Auto- e Etero-Regolazione di un'Azione Collettiva

Le attività di un piccolo gruppo di individui possono essere coordinate per mezzo del dialogo tra di loro: quando il gruppo è piccolo – meno di 8 persone -, il compito è semplice, e quando nessun fattore condizionante esterno sta agendo sui membri del gruppo, questo è ciò che tende ad accadere. Il dialogo è sufficiente per allineare le attività di ciascun membro del gruppo e, sotto le menzionate condizioni, nessun'altra procedura è necessaria.

Il coordinamento di un'azione collettiva per mezzo del dialogo tra tutti i membri del gruppo implica che ognuno parla con ogni altro: se il gruppo ha, per esempio, 6 componenti, ognuno dei sei parla con cinque persone (vedere figura 1). In generale, se il gruppo ha n membri, ognuno di essi parla con $(n-1)$ persone. Se il compito è complesso – ovvero, se quello che ciascuno fa in ogni momento dipende strettamente da quello che gli altri stanno facendo, conversazioni a due a due diventano comuni.

Sono stati realizzati esperimenti sul modo in cui piccoli gruppi di lavoro si organizzano ed è stato provato che, assumendo che essi siano liberi di scegliere come organizzarsi, quando la frequenza delle conversazioni a due a due diventa molto alta, il gruppo decide che è meglio dare a uno dei suoi membri il compito di fare da portavoce su quanto gli altri stanno facendo e di trasmettere a ciascuno di essi le informazioni necessarie perché il lavoro possa procedere. Questo accade perché in questo modo il numero di conversazioni che il gruppo deve mantenere per portare a termine il lavoro è ridotto e, conseguentemente, lo è anche il tempo che impiegano conversando.

La figura 2 mostra la comunicazione all'interno dello stesso gruppo di individui dopo che hanno deciso di dare a uno di essi il compito di coordinare le attività di tutti.

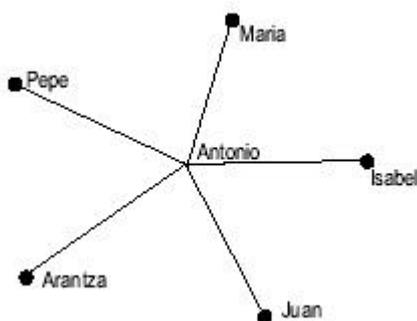


Figura 2: Comunicazione all'interno dello stesso gruppo di figura 1 dopo che un coordinatore (Antonio) è stato scelto. (Notare che il numero di conversazioni è ora cinque.)

Far riferimento a uno dei membri come coordinatore è efficiente quando la quantità di lavoro perso con questa specializzazione è minore di quello guadagnato riducendo il numero di conversazioni necessarie per portare a termine il compito collettivo, con conseguente risparmio di tempo.

Se il gruppo fosse più grande, l'efficienza della specializzazione nel compito di coordinamento sarebbe ancora maggiore: mentre con sei individui che si parlano uno con l'altro allo scopo di coordinarsi, ci sono 15 conversazioni, se il gruppo fosse leggermente più grande, per esempio dieci individui, il numero delle conversazioni richieste sarebbe $n(n-1)/2 = 10 \times 9 / 2 = 45$. Anche se il tempo dedicato a ogni conversazione fosse

piccolo, questa volta, quando moltiplicato per 45, diventerebbe così grande che il gruppo non sarebbe più in grado di lavorare, perché essi dovrebbero dedicare tutto il loro tempo disponibile al coordinamento di un lavoro che non verrebbe mai fatto.

Questo criterio di efficienza che è stato appena menzionato, per il quale un gruppo che svolge un'azione collettiva dovrebbe nominare un coordinatore, è il più importante quando il gruppo ha la libertà di organizzarsi. Questo non è sempre vero. Vedremo ora perché.

In realtà, dobbiamo solo passare a considerare compiti complessi che per essere svolti hanno bisogno di grandi gruppi, per scoprire che la designazione di un solo coordinatore per risolvere il problema del coordinamento delle attività degli individui non è sufficiente: in un gruppo di 100 individui il coordinatore dovrebbe scoprire cosa fanno gli altri 99 individui e dire a ciascuno di essi cosa dovrebbero fare. In altre parole, il coordinatore avrebbe 99 canali di comunicazione aperti. Ma se il gruppo contenesse 1000 individui, il coordinatore avrebbe 999 canali aperti, e così via. E' ovvio che la capacità di un singolo individuo di coordinare queste attività è rapidamente esaurita, specialmente perché in attività altamente complesse una persona non può coordinare più di quattro o cinque altre persone.²

La soluzione di questo problema è ovvia: il gruppo deve avere 2 o più coordinatori, a seconda delle dimensioni e della complessità del compito. Ma adesso questi coordinatori devono comunicare tra loro. La figura 3 mostra un caso in cui un gruppo di dodici individui porta avanti un compito collettivo dividendosi in due gruppi di sei individui, ognuno dei quali ha un coordinatore per coordinare le azioni tra i due gruppi. Se guardiamo questo diagramma possiamo vedere che il coordinamento tra i coordinatori aumenta a sua volta il numero di canali di comunicazione che i coordinatori devono gestire.

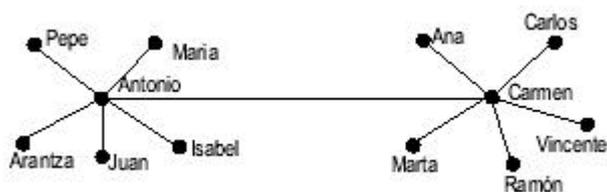


Figura 3: un gruppo di dodici individui con due coordinatori che si coordinano tra loro.

4. Sviluppo Storico delle Organizzazioni formali

Né la dimensione dei gruppi umani e neppure la natura dei compiti svolti collettivamente sono questioni dipendenti dalla volontà degli uomini o dal caso.

Studi antropologici mostrano che le prime società umane erano gruppi di meno di cinquanta persone, nomadi che vivevano di caccia e raccolta.

L'ambiente fisico in cui questi gruppi vivevano le loro vite era uno dei principali fattori che determinavano la dimensione.

L'altro fattore è la tecnologia.³ Una volta che l'agricoltura e l'allevamento si svilupparono, la dimensione delle società poté aumentare, così come la dimensione dei gruppi impegnati nello svolgimento di compiti collettivi.

Non tutti i compiti collettivi possono essere eseguiti da piccoli gruppi.

La guerra è una delle prime attività collettive svolte da grandi gruppi. Ed è anche un compito che richiede un maggior coordinamento delle attività da parte dei membri di ciascun gruppo.

Nelle attività di guerra incontriamo complesse forme di coordinamento in quanto ci sono molti coordinatori di piccoli gruppi di uomini, tutti coordinati tra loro. Ed è una delle prime attività collettive in cui emerge una nuova forma di specializzazione dei compiti: quella del coordinatore dei coordinatori.

Seguendo l'esempio del paragrafo precedente, e supponendo che un individuo coordini un massimo di altri cinque individui, se abbiamo cinque gruppi da sei, con i loro cinque coordinatori, il coordinamento dei cinque coordinatori richiederà una persona dedicata esclusivamente al compito di coordinare i coordinatori.

² Studi nella portata del controllo hanno affrontato questo problema. La distinzione tra supervisione e controllo è fondamentale per comprendere questa dinamica.

³ Vedere, per esempio, Marvin Harris, *Cultural Antropology*, Allen e Bacon. E, per una differente prospettiva, l'interessante studio di Michael Mann, *The sources of social power*, vol. 1, C.U.P, che esamina anche gli effetti delle tecnologie di trasporto e comunicazione sulla formazione delle organizzazioni politico-amministrative nella storia.

Possiamo dire ora che c'è un coordinatore di grado superiore, poiché coordina coordinatori. Seguendo lo stesso ragionamento, la posizione del coordinatore di coordinatori di coordinatori dovrà anch'essa emergere. E così via in successione, man mano che il numero totale di persone la cui attività individuale dipende dall'attività di altri membri del gruppo continua a crescere. Si veda figura 4.

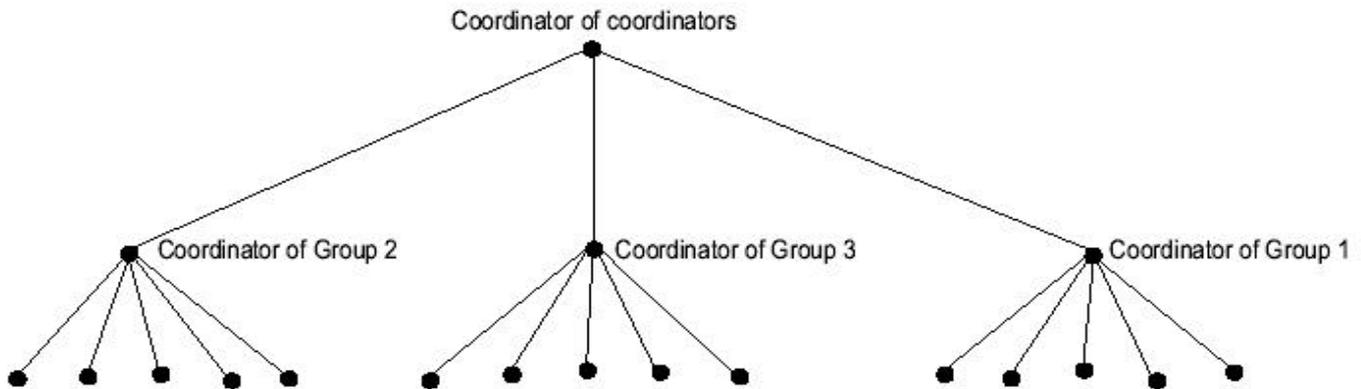


Figura 4: Gruppo di 19 persone con 3 coordinatori di 5 persone ciascuno e un coordinatore dei coordinatori.

Vediamo come ci siano tre tipi di posizione:

- Quella degli individui coordinati da un coordinatore
- Quella dei tre coordinatori, ognuno connesso a cinque individui
- Quella del coordinatore dei coordinatori.

Chiaramente, abbiamo una gerarchia di coordinamento, o, in breve, una gerarchia.

Le azioni collettive in grandi gruppi sono coordinate seguendo questa logica. Ma quando gli individui non occupano la posizione di coordinatore in modo stabile e regolare, quando al completamento del compito collettivo tutti gli individui tornano ad occupare la stessa posizione senza differenziazione, allora possiamo solo dire che una gerarchia di coordinamento è stata stabilita durante il compito ma non possiamo parlare dell'esistenza di una organizzazione gerarchica.

C'è, tuttavia, una tendenza verso la permanenza della differenziazione di posizione associata con alcuni compiti collettivi particolari. La principale ragione per l'esistenza di questa tendenza è che quei compiti collettivi non sono eccezionali e a evento unico, ma comuni e ricorrenti. E quando un modo per fare qualcosa risulta efficiente e raggiunge lo scopo, è riutilizzato e diventa il modo normale o standard. E le persone che svolgono compiti di coordinamento li svolgono nuovamente ogni volta che viene compiuta la stessa attività collettiva, perché gli uomini in questo modo percepiscono più facilmente il modo in cui si relazionano gli uni con gli altri: la differenziazione di compiti così diventa una differenziazione tra persone. Ma siccome le persone muoiono e le attività collettive continuano ad essere portate avanti, la differenziazione di posizione nel loro svolgimento non può continuare ad essere legata ai particolari individui coinvolti. Essi devono essere sostituiti e nelle società tradizionali le regole per la sostituzione delle persone che occupavano una certa posizione nelle azioni collettive erano quelle di eredità di padre in figlio.

Probabilmente per queste ragioni è stato difficile per le Scienze Sociali affrontare correttamente la questione delle forme organizzative delle attività collettive. Come succede spesso nella storia delle scienze, le risposte giungono prima delle domande degli scienziati.

Crede e tradizioni sono depositi inesauribili di pseudo-spiegazioni dei fatti sociali. E dalle società primitive fino a quelle di oggi, le tradizioni sono particolarmente ricche di argomentazioni che attribuiscono la creazione di differenziazione posizionale nelle azioni collettive e nelle organizzazioni formali alle strutture familiari e alla riproduzione biologica.

5. Gerarchie e Ordine Normativo

Abbiamo menzionato prima che la dimensione delle società cresce in accordo ai mezzi di sussistenza disponibili nell'ambiente fisico e allo sviluppo delle tecniche produttive.

Ma al momento non abbiamo prestato la minima attenzione a una questione di importanza capitale: *la crescita della dimensione dei territori occupati da questi gruppi.*

e-Government: la Pubblica Amministrazione nel nuovo secolo

E' ovvio che una popolazione maggiore richiede un territorio più ampio in cui vivere, anche se altre variabili come la ricchezza del territorio e la natura dei mezzi di produzione possono influire sul calcolo della dimensione richiesta.

Una cosa meno ovvia è che quando la dimensione del territorio occupato e quella della popolazione occupante crescono, il modo in cui le attività collettive svolte dalla popolazione sono coordinate necessariamente muta.

Abbiamo tralasciato di esaminare nei precedenti paragrafi una questione di grande importanza nell'analisi delle forme di coordinamento delle azioni collettive: le specifiche procedure usate per trasmettere informazioni tra i coordinatori e i coordinati.

Finora abbiamo assunto che il modo sia la "conversazione" tra le parti coinvolte. Con questo termine intendiamo scambi di informazioni bidirezionali (da A a B e da B ad A) e di natura orale: la persona coordinata relaziona sullo stato e la situazione della sua attività a un coordinatore il quale, conoscendo lo stato e la situazione delle attività degli altri membri del gruppo, dà le necessarie istruzioni per sincronizzare le attività di ciascun membro con quelle degli altri.

Questo tipo di scambio di informazioni è possibile solo quando la distanza fisica tra coloro che dialogano è piccola: l'aumento della distanza lo rende impossibile. Ed è ovvio che molte delle azioni collettive richiedono che il gruppo sia distribuito su un'area ampia.

Non dobbiamo guardare più lontano dell'esempio della caccia guidata. Ma le attività militari sono un esempio anche migliore dell'impossibilità di usare la conversazione come procedura di coordinamento, poiché in guerra la dimensione dei gruppi umani da coordinare è grande e l'area sulla quale essi sono distribuiti è ancora più grande.

L'aumento delle distanze fisiche tra gli esseri umani che devono coordinare le loro attività ha portato storicamente a un cambiamento nelle procedure utilizzate per il coordinamento.

In primo luogo, quando la conversazione faccia a faccia non è possibile, viene usato un messaggero per trasmettere le informazioni da un punto all'altro, andando fisicamente da un posto al successivo. Ma questa procedura ha due svantaggi: primo, l'affidabilità e l'integrità dell'informazione trasmessa (il messaggero non riproduce esattamente quello che gli è stato detto) e secondo, il tempo occorrente al messaggero per andare da un punto all'altro.

Con questa procedura viene persa la sincronizzazione delle attività, una cosa che in genere è molto importante.

Per alleviare questi due problemi abbiamo sviluppato da una parte la scrittura e, dall'altra, le comunicazioni.

La scrittura preserva l'integrità del messaggio rispetto alla memoria del messaggero. E la costruzione di percorsi, strade e ponti riduce il tempo richiesto per trasportare il messaggio.

L'instaurazione dei primi imperi agricoli sarebbe stata impossibile senza il simultaneo sviluppo della scrittura e delle comunicazioni⁴.

Ci sono molte attività umane che non potrebbero essere coordinate con tempi di trasmissione così lunghi. O, per metterla in modo diverso, le società del passato, con popolazioni numerose sparse su ampi territori, non sarebbero potute esistere come società se non avessero avuto procedure alternative all'invio di messaggi e al movimento di persone.

C'è un'altra procedura per coordinare le attività degli individui che è meno dipendente dalla distanza e dal tempo: la produzione di regolamenti o leggi, regole scritte, che stipulano – o tentano di farlo – il comportamento che ognuno dovrebbe tenere in ogni data circostanza senza dover attendere le istruzioni del coordinatore.

Il coordinamento tramite regole presuppone che il tipo di attività richiesto sia stipulato per ogni possibile circostanza. E, quindi, che la regola possa applicarsi per ogni diversa situazione in cui gli individui la cui azione deve essere coordinata si possano trovare, e per i tipi di attività che essi dovrebbero svolgere in ciascuna di quelle situazioni.

E' facile comprendere come elencare scrupolosamente tutte le possibili circostanze in cui le persone si possano trovare è pressoché impossibile. Prima di tutto perché ce ne sono troppe, e in secondo luogo perché la conoscenza di queste circostanze è basata sul richiamo di ciò che è già successo e non include circostanze che o non sono successe o non sono ricordate.

Per questa ragione, forse, la parola "imprevisto" è così importante in tutte le lingue. E siccome non è possibile creare la lista completa, quando produciamo regole ricorriamo all'uso di un linguaggio astratto che non si riferisce a tutte le particolari circostanze ma usa termini che si riferiscono alle caratteristiche generali comuni di insiemi di casi particolari.

⁴ La costruzione di strade e ponti durante l'Impero Romano, per esempio, rese possibile far arrivare una lettera da Roma a Londra in due settimane. Ma nel sedicesimo secolo la stessa lettera avrebbe impiegato diversi mesi per andare da Madrid a Lima ...

6. La Memoria Organizzativa: dalla Carta al Knowledge Management.

Le organizzazioni durano più degli uomini che le costituirono. E conseguentemente le strutture posizionali, nonostante possano essere modificate in una certa misura, mantengono una grande stabilità.

Abbiamo menzionato precedentemente che, quando un'azione collettiva riguarda un alto numero di individui dispersi, essa è coordinata tramite regole scritte.

Nelle organizzazioni, la scrittura non è stata solo usata per stabilire regole: fin dalle origini delle prime organizzazioni, la scrittura è stata usata come procedura per memorizzare informazioni raccolte dalle organizzazioni mentre erano impegnate nelle loro attività, come miglior supporto di memoria rispetto a quella degli individui stessi.

Ecco perché ci sono archivi ecclesiastici, amministrativi e commerciali che accumulano documenti, talvolta per secoli, che non solo forniscono agli storici utile materia prima, ma formano parte degli strumenti di lavoro giornalieri delle organizzazioni.

I supporti fisici della scrittura sono cambiati nei secoli: abbiamo progredito dalle tavolette di argilla sulle quali i segni venivano incisi con delle punte, alla carta, e infine ai supporti magnetici ed ottici dei giorni nostri. La quantità di informazioni che può gestire una piccola impresa dei giorni nostri sarebbe stata fuori discussione usando supporti come le tavolette di argilla che occupano così tanto spazio e pesano così tanto ...

Le procedure per memorizzare informazioni sono evolute in parallelo con le procedure di gestione delle informazioni: la scrittura con penna e inchiostro su carta o pergamena poteva essere riprodotta solo dagli scriba, un processo lento e costoso. La stampa permise di fare migliaia di copie di documenti, ma la preparazione dell'originale, disponendo caratteri di piombo in cassette di legno, è costosa ed era riservata a libri e giornali.

Con una macchina da scrivere si possono fare diverse copie contemporaneamente, usando la carta carbone tra ciascuna copia. La fotocopiatrice, decadi più tardi, permise di fare volumi di copie relativamente grandi.

Tutte queste tecnologie hanno reso più semplice riprodurre e – conseguentemente – distribuire documenti. Ma il loro sistema di immagazzinamento, l'archivio, è evoluto molto poco nei secoli: i documenti erano raggruppati o per argomento o cronologicamente in faldoni o archivi.

La ricerca di informazioni contenute in uno specifico documento in un archivio tradizionale è un processo laborioso. Anche oggi troviamo informazioni in archivi storici che nemmeno sapevamo esistessero, a dispetto dei miglioramenti nelle tecniche di classificazione.

L'importanza che diamo in questo articolo alla memorizzazione e all'immagazzinamento delle informazioni è semplicemente dovuta al fatto che dobbiamo tener conto che non è possibile intraprendere un'attività commerciale senza mantenere una contabilità, come non è possibile per le finanziarie o i banchieri per fare affari. Anche l'amministrazione pubblica richiede un controllo documentale di uscite ed entrate, ed è stato così molto prima che si stabilissero le moderne regole di legge: gli archivi del Monastero di El Escorial contengono dettagliate liste delle quantità annuali di vari prodotti venduti in città e villaggi spagnoli all'epoca di Filippo II, fornendo informazioni essenziali per stabilire e raccogliere dazi e tasse.

L'informazione necessaria per le attività di organizzazioni complesse non solo deve essere memorizzata ed archiviata: deve essere elaborata allo scopo di ottenere le conclusioni con cui orientare le attività organizzative.

Per secoli, nonostante il progresso tecnico nei metodi di memorizzazione e riproduzione delle informazioni, la loro elaborazione è sempre stata un compito laborioso: solo negli anni Cinquanta arrivarono i calcolatori meccanici per dare un aiuto con le operazioni di contabilità e i primi computer elettronici non giunsero nelle grandi organizzazioni che negli anni Sessanta. L'ormai familiare word processor, che è di così enorme aiuto nel lavoro di produrre e modificare documenti, divenne popolare negli ultimi anni Settanta ed il PC fu introdotto nei primi anni Ottanta ...

La memorizzazione ed archiviazione delle informazioni su supporti magnetici e ottici ha portato un considerevole incremento della capacità delle organizzazioni di utilizzare ed elaborare le loro informazioni. Ed ha anche facilitato la trasmissione di informazioni su lunghe distanze: dopo il telegrafo venne il telex, poi il fax ed ora, grazie ad internet, abbiamo e-mail, commercio elettronico, e-government e video conferenza.

Queste tecnologie hanno ridotto la necessità di manodopera da parte delle grandi organizzazioni pubbliche e private. Lo stesso compito può essere eseguito da molti meno lavoratori e molto più velocemente. Le conseguenze di queste trasformazioni hanno condotto molti sociologi oggi a parlare di *"fine del lavoro"* (J. Riffkin).

Ma anche e forse soprattutto, stanno cambiando i parametri di limite che governano le capacità di coordinamento e controllo di azioni collettive di cui abbiamo parlato nei paragrafi di apertura di questa sezione.

Di questi tempi le attività pubbliche e private possono essere – e sono – più controllate e supervisionate che mai prima d'ora. Le memorie magnetiche e ottiche dei computer statali e aziendali hanno dati riguardanti le nostre vite dei quali noi stessi ci siamo dimenticati.

e-Government: la Pubblica Amministrazione nel nuovo secolo

La memoria organizzativa sta prendendo il posto della memoria umana. E il “knowledge management” – un termine tecnocratico molto in voga nel mondo degli affari – può sostituire la riflessione umana. Non c'è bisogno di dire che queste problematiche sono di capitale importanza per la sociologia.

7. Regolazione Sociale ed e-Government

Nella prospettiva che abbiamo messo in evidenza, i cambiamenti portati dall'esistenza di Internet e ciò che essa significa per l'e-Government sono semplici da spiegare: così come i risparmi relativi a materiale e risorse umane, che l'uso di tecnologie di informazione e comunicazione comportano, lo sviluppo del governo elettronico distrugge uno dei principi base della divisione delle funzioni in burocrazia: la divisione delle competenze e delle funzioni dei corpi amministrativi per *criteri territoriali*.

Si deve tenere a mente che le amministrazioni pubbliche – così come la maggior parte delle amministrazioni private – hanno finora adottato due principi sui quali si basa il cuore dei vari corpi che le comprendono: la specializzazione funzionale e la natura territoriale (e quindi anche relativa alla popolazione) delle proprie attività. I corpi regolatori delle pratiche sociali *che possono* svolgere le loro attività online non hanno delimitazioni territoriali – e nemmeno definizioni – delle loro competenze.

L'ufficio delle tasse, per esempio, può effettivamente agire in qualunque punto geografico all'interno dello Stato attraverso l'uso dei processi di e-Government. Ma questo solo con i cittadini che hanno i mezzi materiali e la conoscenza tecnica per interagire con la pubblica amministrazione online. E, ovviamente, solo con quelle persone fisiche o giuridiche che hanno legalmente riconosciuto i mezzi di identificazione elettronici⁵.

Dobbiamo ricordare che tali cittadini sono ancora una minoranza, e lo saranno ancora per molti anni a venire, nonostante la pubblica amministrazione promuova l'uso di internet: la proporzione di cittadini europei con più di 50 anni è abbastanza alta da richiedere il mantenimento di uffici amministrativi locali in prossimità dei loro “clienti” ancora per un po' di tempo.

Inoltre, in quelle funzioni definite nella dottrina classica amministrativa come funzioni di polizia, la prossimità fisica è indispensabile (almeno all'attuale stato di sviluppo tecnologico): per sedare una sommossa, per effettuare un arresto, o per invadere un territorio nemico è richiesta la *presenza fisica locale* della forza legale: non tutti i compiti della pubblica amministrazione possono essere ridotti a scambi di informazioni, indipendentemente da quello che possono dire i profeti di Internet ...

Questo mostra la natura ideologica delle teorie più comuni riguardanti la “società dell'informazione” o della “network society”: la grande capacità potenziale per l'azione globale non è soltanto informativa, nonostante sia anche questo. L'azione delle forze di sicurezza o delle forze armate non può essere ridotta a pure informazioni che fluiscono attraverso le reti, anche se molte di queste azioni possono richiedere l'elaborazione e la memorizzazione di informazioni, e riguardare l'uso di informazioni nella loro struttura, nei loro movimenti e nel loro comportamento.

In molte società avanzate i processi di regolazione delle azioni collettive sono coadiuvate dalle nuove tecnologie di elaborazione, memorizzazione e distribuzione delle informazioni, *ma non possono essere ridotte a questo singolo aspetto: tutte le regolazioni implicano azioni materiali specifiche*. Il più semplice dei sistemi a regolazione, una stanza equipaggiata con riscaldamento, aria condizionata e un termostato, mantiene la sua temperatura entro i limiti stabiliti solo se, in aggiunta alle informazioni elaborate dal termostato, che confronta la temperatura desiderata con la temperatura reale in ogni momento ed effettua gli ordini richiesti, ci sono dei sistemi fisici capaci di aumentare o diminuire la temperatura.

Le amministrazioni pubbliche sono corpi che regolano la vita sociale e i processi di regolazione sociale non possono essere pensati esclusivamente come pure attività informative, anche se molti possono pensare che lo scambio online di informazioni possa creare un consenso sufficientemente ampio da permetterci di ignorare la potenza dello stato: la regolazione sociale, per quanto “informata” possa essere, finisce per essere supportata dallo stato che esercita la sua capacità di obbligare.

⁵ Uno dei principali ostacoli all'aumento del numero e dei tipi di procedure amministrative disponibili online risiede nella validità legale dei mezzi per stabilire l'identità delle persone fisiche e giuridiche che interagiscono elettronicamente con le amministrazioni pubbliche. Nel caso della Spagna, la firma digitale fornita dalla *Fábrica de Moneda y Timbre* fornisce sufficienti garanzie legali, ma il suo uso non è ancora sufficientemente diffuso.

8. Conclusioni: e-Government e la “Network Society”

Le nuove tecnologie non hanno fatto scomparire né il potere né i politici, hanno solo modificato le loro forme e raggi d'azione. Il “governo elettronico” è sempre un governo, un apparato che agisce riducendo la quantità di varietà incidentale nei sistemi sociali e che tende a farli convergere verso stati di equilibrio formulati politicamente, definiti dal potere del governo.

Il discorso relativo alla “network society” non è altro che l'espressione ideologica delle forme di regolazione che prevalgono nelle società sviluppate contemporanee. Ideologica per due motivi: prima di tutto, perché ogni società può essere analizzata come sovrapposizione di una o più reti di diversi tipi di relazioni sociali⁶, e l'espressione “network society” è un invito alla confusione, poiché ci porta a pensare che la natura reticolare delle strutture sociali sia qualcosa di nuovo. In secondo luogo, perché rende Internet, e le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione in generale, la causa di questa natura reticolare delle società moderne. Inoltre, questo discorso sovrastima gli effetti delle nuove tecnologie sulla struttura sociale, ignorando la presenza e l'efficacia del monopolio di stato della violenza come procedura indispensabile per il mantenimento dell'ordine sociale.

Narciso Pizarro y Ponce de la Torre è Dottore in Sociologia proveniente dall'Università di Parigi (Francia) e dalla Universidad Complutense de Madrid (Spagna), e inoltre ha ottenuto ulteriori qualifiche accademiche dalle università del Canada e degli USA.

Per molti anni è stato funzionario dell'Amministrazione Civile Statale, assumendo vari posti di responsabilità ed è attualmente in licenza. Al momento è Professore Associato di Amministrazione Pubblica nel Dipartimento di Scienze Politiche e Amministrazione II, Facoltà di Scienze e Sociologia della Universidad Complutense de Madrid. Ha scritto un gran numero di pubblicazioni sul soggetto della Sociologia e delle Organizzazioni Sociali.

npizarro@cps.ucm.es

⁶ In merito a ciò vedere Michael Mann, *The Sources of Social Power*, vol. 1., capitolo 1, C.U.P. 1986, e John Scott 1991, *Social Network Analysis: a handbook*. Newbury Park: Sage Publications, e anche Degenne, Alain e Forsé, Michel, *Introducing Social Networks*, London, Sage, 1999 (originale in francese, Armand Collin, Paris, 1994).