

Esiste la multicanalità?

Ilaria Mecarozzi¹

Parlare di multicanalità soprattutto nelle Amministrazioni pubbliche è molto di moda, ma pochi sanno che cosa voglia dire esattamente e in che modo sia utilizzata. È difficile formulare una definizione esaustiva per una parola che ricorre nei più svariati contesti per dire tutto e il contrario di tutto. L'approccio predominante la inquadra in ambito prevalentemente tecnologico (di ingegneria), riducendone così la sua valenza comunicativa.

Non dobbiamo pensare a una smisurata aggiunta di canali e strumenti per la comunicazione, ma immaginare un utilizzo armonico e sincronizzato dei *media* che miri a una gestione coerente dell'interazione con i pubblici di riferimento. Questo porta ad affermare che la multicanalità non può che essere figlia di un approccio multidisciplinare, che, partendo dalla tipologia del rapporto tra gli interlocutori, arriva fino alla scelta e all'armonizzazione di tutti i canali comunicativi e dei linguaggi.

Il termine risulta dunque trasversale sia al campo dell'*e-government* che a quello dell'*e-democracy*. L'interpretazione di *e-government* cui si fa riferimento non è solo legata alla mera implementazione di servizi *on line*, ma riguarda l'applicazione di tecnologie all'avanguardia nel campo sia del *back office*, sia del *front office*. Secondo questo modello di *e-government* la pubblica amministrazione diventa un'*amministrazione digitale multicanale* che offre servizi integrati, fruibili ovunque, facilmente e in tempo reale.

Un *front office* multicanale implica la fruizione delle banche dati a disposizione dell'amministrazione di tipo "multi-accesso", lo sviluppo di servizi informativi accessibili da parte del cittadino a prescindere dalla tecnologia a sua disposizione. Un *front office* multicanale deve permettere alle Amministrazioni di erogare servizi uguali su più canali di accesso, sia fisici sia virtuali, per non escludere da molte opportunità i cittadini non connessi alla rete Internet. Il lavoro di organizzazione e di integrazione dell'offerta multicanale è naturalmente operato a livello di *back office*.

Ci sono due aspetti legati alla realtà italiana da tenere in considerazione quando si parla di multicanalità: il *digital divide* e la diffusione dei supporti di comunicazione. Il *digital divide*, vale a dire il divario del livello di digitalizzazione fra le varie fasce della popolazione, si presenta in qualche caso molto forte. Per l'attivazione di reti di canali di erogazione, è opportuno tenere presente la diffusione dei diversi supporti comunicativi.

La multicanalità non è un tema che tocca quindi solo le imprese e i canali di distribuzione dei prodotti di largo consumo. Attraverso la multicanalità si può cercare di rendere la pubblica amministrazione più vicina ai cittadini. Le nuove tecnologie, su cui c'è stata tanta enfasi in questi anni, portano però anche forme di esclusione. Noi sappiamo che l'uso di Internet è segmentato in base all'età, alla professione, al livello economico o socioculturale.

¹ Esperta di comunicazione, funzionario dell'Agenzia delle Entrate.

Per prendere tutti nella rete, per non escludere nessuno, lo strumento più efficace è la multi-medialità, intesa nel suo senso letterale: tanti strumenti diversi adatti a tipologie differenziate di *audience* (chi raccoglie le sue informazioni su Internet e chi le riceve dalla televisione).

La multicanalità è un modo per cercare di ridurre il *digital divide*. La pubblica amministrazione che adotta una logica multicanale propone all'utenza l'opportunità di accedere alle informazioni istituzionali e ai servizi pubblici attraverso strumenti diversi dal computer o dallo sportello, strumento classico di contatto. Per esempio, usando un telefono cellulare un utente potrebbe accedere alle informazioni del portale pubblico via sms o tramite l'interazione vocale, oppure direttamente via Web usando un Internet Point pubblico o il proprio *client*, magari allertato dal servizio di posta elettronica.

Solamente adottando un approccio multicanale si riesce ad affrontare in modo efficace la domanda crescente di comunicare da ogni luogo, in ogni momento e con qualsiasi mezzo. L'idea di fondo lega le nuove tecnologie all'aumento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni con la prossimità ai cittadini, non solo incrementando il numero dei servizi disponibili *on line*, ma anche migliorando l'efficacia delle operazioni eseguite attraverso l'uso di altri canali. In questo modo si può garantire l'accesso, la disponibilità di strumenti e le modalità di contatto con l'amministrazione a tutti gli utenti-cittadini, evitando di limitarle al solo uso del pc.