

# LINEE GUIDA PER LA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA DIGITALE: E-DEMOCRACY



Questa iniziativa editoriale è stata realizzata nell'ambito del Progetto CRC (Centri Regionali di Competenza per l'e-government e la società dell'informazione) promosso e finanziato dal DFP di intesa con il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.

Il Comitato di Direzione del Progetto CRC, presieduto da Giulio De Petra del CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione), è composto come segue: Carlo Buttari, Marco Cinquegrani, Carlo Durante, Stefano Kluzer, Sandra Lotti, Lucia Pasetti, Anna Picot, Luca Rigoni, Elena Tabet.

Il Formez, su incarico del DFP di intesa con il MIT, è il soggetto attuatore del Progetto CRC. Responsabile dell'attuazione è Carlo Buttari.

La realizzazione del presente volume è stata sviluppata in collaborazione con il DISPO-Dipartimento di Scienza della Politica e Sociologia dell'Università degli Studi di Firenze (che ha curato i capitoli 1 e 2) e con il DICO-Dipartimento di Informatica Comunicazione dell'Università degli Studi di Milano (che ha curato i capitoli 3 e 4).

Hanno collaborato:

*Luca De Pietro* per il Formez - Progetto CRC

*Anna Carola Freschi, Laura Leopardi, Mirella Castigli e*

*Giovanna Tizzi* per l'Università degli Studi di Firenze

*Fiorella De Cindio, Davide Ferrazzi e Miriam Tedeschi* per

l'Università degli Studi di Milano

Stampa a cura della

SUPEMA srl

Via dei Piani di M.te Savello, 34

Pavona di Albano Laziale (Roma)

Finito di stampare nel mese di febbraio 2004.

---



# Indice

<b>Premessa</b>	7
<b>CAPITOLO I</b>	9
<b>1. Un quadro sintetico di riferimento</b>	11
<b>1.1 Introduzione</b>	11
<b>1.2 E-democracy ed e-government: due componenti chiave della cittadinanza nella società dell'informazione</b>	12
<b>1.3 E-democracy: un concetto a più dimensioni</b>	14
1.3.1 E-democracy in senso lato	14
1.3.2 E-democracy come partecipazione dei cittadini ai processi decisionali relativi alle politiche	16
1.3.3 La partecipazione dei cittadini: una priorità nelle politiche per la governance in Europa	17
1.3.4 La partecipazione dei cittadini ai processi decisionali locali: un fenomeno già in crescita	19
<b>1.4 I principali approcci emergenti a livello internazionale</b>	25
1.4.1 Quale idea di partecipazione dei cittadini	25
1.4.2 I principali vincoli per la realizzazione di un progetto di e-democracy	32
<b>CAPITOLO II</b>	37
<b>2. Come costruire un progetto di e-democracy</b>	39
<b>2.1 L'analisi del contesto: prendere coscienza dei vincoli e delle risorse per la partecipazione</b>	39
<b>2.2 Il fulcro di un progetto innovativo di e-democracy: focus sui processi che producono le decisioni</b>	42
<b>2.3 Su quali ambiti delle politiche locali concentrarsi per sperimentare l'e-democracy?</b>	44
<b>2.4 I soggetti coinvolti</b>	46
<b>2.5 Il patrimonio delle esperienze pregresse</b>	48
<b>2.6 La definizione del "percorso" partecipativo: gli obiettivi del progetto</b>	49
<b>2.7 Integrare on line e off line per sviluppare la partecipazione</b>	53
<b>2.8 Esplicitare le regole della partecipazione per costruire la fiducia</b>	54
<b>2.9 Preparare le organizzazioni coinvolte</b>	57
<b>2.10 L'importanza della promozione</b>	58
<b>2.11 L'autovalutazione in itinere del percorso partecipativo</b>	59
<b>CAPITOLO III</b>	61
<b>3. Le tecnologie per la partecipazione</b>	63
<b>3.1 Un atlante delle tecnologie per la partecipazione</b>	63
<b>3.2 Tecnologie e regole della partecipazione</b>	67



<b>3.3</b>	<b>Tecnologie per l'informazione</b>	<b>70</b>
3.3.1	Newsletter a tema	70
	Punti di forza	72
	Punti di debolezza	72
	Esempi	72
3.3.2	Cittadini come information e content provider	73
	Punti di forza	74
	Punti di debolezza	74
	Esempi	74
<b>3.4</b>	<b>Tecnologie per il dialogo</b>	<b>75</b>
3.4.1	Domande in mailbox private con risposte pubbliche	76
	Punti di forza	76
	Punti di debolezza	77
	Esempi	77
3.4.2	Mailing list	77
	Punti di forza	78
	Punti di debolezza	79
	Esempi	79
3.4.3	Forum pubblici	80
	1) Forum tra cittadini	81
	Punti di forza	81
	Punti di debolezza	82
	Esempi	82
	2) Forum di dialogo tra cittadini e PAL	83
	Punti di forza	83
	Punti di debolezza	84
	Esempi	85
3.4.4	Weblog (notizie commentate)	85
	Punti di forza	86
	Punti di debolezza	86
	Esempi	86
3.4.5	Chat a tema con amministratori locali	87
	Punti di forza	88
	Punti di debolezza	89
	Esempi	89
<b>3.5</b>	<b>Tecnologie per la consultazione</b>	<b>89</b>
3.5.1	Soluzioni di voto on line	92
	Esempi	94
3.5.2	Soluzioni di voto on line certificato	94
	Esempi	95
<b>3.6</b>	<b>Altre opzioni tecnologiche</b>	<b>96</b>



3.6.1	Content Management Systems	96
	Esempi	97
3.6.2	Knowledge Management Systems	97
	Esempi	98
3.6.3	Terminali mobili e tecnologie multimediali	98
	Esempi	99
3.6.4	Internet-based Complex Decision Support	99
	Esempi	99
3.6.5	Trattamento del linguaggio naturale	100
	Esempi	100
<b>3.7</b>	<b>Indicazioni tecnologiche di contesto</b>	<b>100</b>
<b>3.8</b>	<b>Un "esalogo" della e-democracy</b>	<b>101</b>
<b>CAPITOLO IV</b>		<b>103</b>
<b>4. Esperienze di e-democracy</b>		<b>105</b>
	Scheda n. 1: L'Unione Europea in linea	107
	Scheda n. 2: Progetto Demos (Delphi Mediation On line System)	108
	Scheda n. 3: EDEN (Electronic Democracy European Network)	108
	Scheda n. 4: Programma TED (Toward Electronic Democracy)	109
	Scheda n. 5: E-poll	109
	Scheda n. 6: CyberVote	110
	Scheda n. 7: TruE-Vote	110
	Scheda n. 8: E-voting.at	111
	Scheda n. 9: Autonomy	112
	Scheda n. 10: Vivarto	112
	Scheda n. 11: Edublogit	113
	Scheda n. 12: URP.it - L'URP degli URP	113
	Scheda n. 13: Rete Unitaria della PAL Regionale - Piemonte	114
	Scheda n. 14: Comune di Alessandria	114
	Scheda n. 15: Comune di Novara	114
	Scheda n. 16: Comune di Torino	115
	Scheda n. 17: Torino Internazionale	115
	Scheda n. 18: Consiglio Regionale della Lombardia	116
	Scheda n. 19: A.I.Re.C. - Associazione Informatica e Reti Civiche Lombardia	117
	Scheda n. 20: Provincia di Bergamo	117
	Scheda n. 21: Rete Civica di Treviglio (BG)	118
	Scheda n. 22: Provincia di Brescia	118
	Scheda n. 23: Rete Civica Onde (BS)	118
	Scheda n. 24: Rete Civica Voli (BS)	119
	Scheda n. 25: Comune di Como	119
	Scheda n. 26: Inforing (Rete Civica Lariana - CO)	120



Scheda n. 27: Altrove - Il portale della città e della Provincia di Como	121
Scheda n. 28: E-Cremona	121
Scheda n. 29: Comune di Casalmaggiore (CR)	122
Scheda n. 30: Provincia di Milano	122
Scheda n. 31: Chiamamilano	123
Scheda n. 32: RCM - Rete Civica di Milano	123
Scheda n. 33: Comune di Pieve Emanuele (MI)	124
Scheda n. 34: Comune di Sesto San Giovanni (MI)	124
Scheda n. 35: Associazione Recsando - Rete Civica di San Donato Milanese	125
Scheda n. 36: Provincia di Bolzano	125
Scheda n. 37: Comune di Trento	126
Scheda n. 38: Comune di Genova	126
Scheda n. 39: Comune di La Spezia	126
Scheda n. 40: Portale della Regione Emilia-Romagna	127
Scheda n. 41: A Vasco Errani vorrei dire...	127
Scheda n. 42: Comune di Bologna - Rete Civica Iperbole	128
Scheda n. 43: Professione Cittadino (BO)	128
Scheda n. 44: Comune di Ferrara	129
Scheda n. 45: Comune di Argenta (FE)	129
Scheda n. 46: Comune di Codigoro (FE)	129
Scheda n. 47: Provincia di Modena	130
Scheda n. 48: Comune di Modena - Rete Civica Monet ("Unox1")	130
Scheda n. 49: Comune di Piacenza	131
Scheda n. 50: Comune di Firenze	132
Scheda n. 51: Rete Civica di Prato	132
Scheda n. 52: Portale delle attività commerciali di Bientina (PI)	132
Scheda n. 53: Comune di Vicopisano (PI)	133
Scheda n. 54: Rete Civica di Jesi (AN)	133
Scheda n. 55: Consiglio regionale dell'Umbria. Senso @lternato: la precedenza al cittadino	133
Scheda n. 56: Comune di Terni	134
Scheda n. 57: Rete Civica di Roma	134
Scheda n. 58: Comune di San Giorgio a Cremano (NA)	134
Scheda n. 59: Provincia di Lecce	135
Scheda n. 60: Comune di Reggio Calabria	135
Scheda n. 61: Intesa Interistituzionale per l'ammodernamento della P.A. - Portale dell'unione dei comuni siciliani	135
Scheda n. 62: Ricerca di Pianificazione Territoriale Comunicativa orientata in senso ambientale	136
<b>Riferimenti bibliografici</b>	137



## Premessa

*Questo volume “Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: e-democracy” si rivolge a tutti i decisori pubblici e agli amministratori locali che vogliono avviare progetti di e-democracy e a quanti intendono rispondere all’Avviso nazionale promosso dal Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie.*

*Il documento, pubblicato dal Foromez in collaborazione con il Dipartimento di Scienza della Politica e Sociologia dell’Università degli Studi di Firenze e con il Dipartimento di Informatica e Comunicazione dell’Università degli Studi di Milano, si pone l’obiettivo di fornire indicazioni utili a tutte quelle Amministrazioni locali che intendono promuovere la partecipazione dei cittadini alle attività della Pubblica Amministrazione e ai loro processi decisionali, attraverso l’utilizzo delle Tecnologie dell’Informazione e della Comunicazione (ICT).*

*Il testo, dopo una prima parte rivolta a definire e inquadrare il concetto di e-democracy, fornendo anche alcuni riferimenti internazionali sul tema, approfondisce, sia dal punto di vista metodologico-organizzativo che tecnologico, gli elementi essenziali per la progettazione, realizzazione e gestione di un progetto di partecipazione che preveda l’utilizzo delle ICT.*



### *Ringraziamenti*

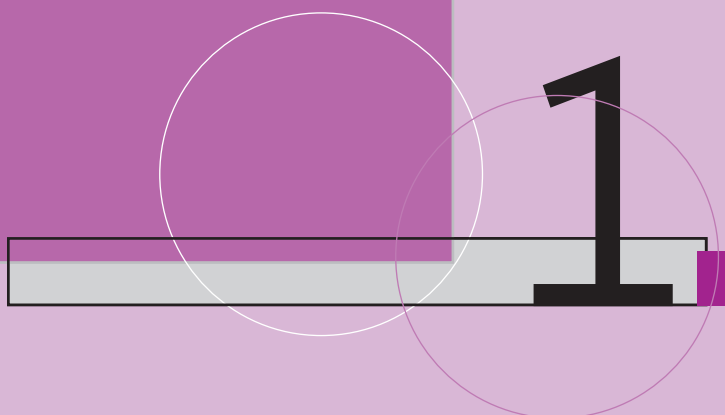
*Questa guida è stata realizzata a seguito di una ricerca che ha comportato un intenso sforzo sul campo e che ha visto, da un lato, la ricostruzione di una cornice concettuale di riferimento e dei principali orientamenti internazionali sul tema dell'e-democracy, con uno sguardo specifico all'Europa e ai paesi leader in quest'ambito di politiche; dall'altro, la realizzazione di due ricognizioni sulle principali esperienze di partecipazione italiane, sia on line (realizzate, cioè, avvalendosi delle tecnologie ICT quale fattore trainante della partecipazione), che off line.*

*Le due ricognizioni sono, quindi, servite a delineare un panorama, per quanto non esaustivo, sufficiente ad evidenziare i tratti generali della situazione italiana e ad individuare gli interlocutori per la successiva fase di ricerca, realizzata attraverso focus group con testimoni privilegiati (amministratori e associazioni) delle esperienze più significative. Questo lavoro è poi stato sviluppato in un più ampio e dettagliato rapporto di ricerca (A.C. Freschi, F. De Cindio, L. De Pietro, (a cura di), "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano", Formez - Progetto CRC, 2004).*

*Il gruppo di lavoro esprime dunque particolare gratitudine a Giulio De Petra, Stefano Kluzer, Guido Pera, Simone Taratufolo e a tutti gli operatori del settore, pubblici ed associativi, che hanno contribuito alla realizzazione di questo documento, offrendo la loro collaborazione nella fase di ricerca sul campo, fornendo materiale informativo e rendendosi disponibili per interviste, dirette e telefoniche, e focus group.*



# UN QUADRO SINTETICO DI RIFERIMENTO





# 1. Un quadro sintetico di riferimento

## 1.1 Introduzione

*Un nuovo obiettivo per le politiche pubbliche: favorire la partecipazione dei cittadini*

Nelle nostre società si moltiplicano le occasioni e la necessità di un rapporto costante e più diretto, di confronto e collaborazione, fra istituzioni pubbliche e soggetti privati (individuali e collettivi).

In Europa, il rafforzamento e l'introduzione di nuove forme di partecipazione dei cittadini sono riconosciuti come importanti elementi del processo di ammodernamento delle istituzioni democratiche e di inclusione sociale. In tutto il mondo, stanno crescendo le iniziative dei governi democratici per favorire la partecipazione dei cittadini, di fronte alla maggiore complessità in cui agiscono gli attori pubblici, da un lato, e alla ricchezza delle esperienze e delle competenze depositate presso i singoli cittadini, le associazioni, le comunità locali e professionali, dall'altro.

Il livello locale è particolarmente promettente per il sostegno di questo processo di rinnovamento, data la caratteristica prossimità fra istituzioni locali e cittadini, e la possibilità di un controllo ravvicinato sui processi decisionali e sui loro effetti.

### *ICT e politiche per la partecipazione*

L'uso dell'ICT, a sostegno della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni (e-democracy), è un campo di applicazione delle nuove tecnologie ancora poco sviluppato, ma sul quale negli ultimi anni è fortemente cresciuto l'interesse tanto dei governi nazionali e degli organismi internazionali, quanto delle comunità locali.

Questo versante di sperimentazione, in Italia, è stato sostenuto principalmente dagli sforzi di alcuni pionieri, amministrazioni locali e associazioni di cittadini. Oggi la promozione dell'e-democracy è un elemento qualificante delle politiche nazionali per l'e-government, in linea con gli sviluppi europei; costituisce un'occasione preziosa per accrescere la centralità del tema nell'agenda pubblica, focalizzare e dare slancio all'iniziativa locale.

Su questo terreno si possono incontrare due parallele spinte innovative:

- da un lato, la necessità di un adattamento del modo di operare delle istituzioni



- democratiche nel nuovo contesto sociale, con un maggior coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali;
- dall'altro, le opportunità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per mantenere aperto un dialogo costante con i cittadini.

### *A chi si rivolge questa guida*

Il crescente e diffuso interesse degli attori politici e sociali, nel contesto di una più matura fase di diffusione delle nuove tecnologie presso la Pubblica Amministrazione Locale, e l'opportunità offerta dall'Avviso nazionale sull'e-democracy, rendono necessario uno strumento di sintesi che fornisca elementi utili per la progettazione delle esperienze locali di partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT.

Questa guida è stata realizzata a seguito di una ricognizione del dibattito internazionale e delle esperienze italiane, di cui si dà conto nel Rapporto di ricerca (cfr. A.C. Freschi, F. De Cindio, L. De Pietro, (a cura di) *"E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano"*, Formez-Progetto CRC, 2004). E' rivolta a tutti gli amministratori interessati al rafforzamento e alla sperimentazione di innovative forme di partecipazione dei cittadini nei processi decisionali, anche avvalendosi delle nuove tecnologie della comunicazione. Questi obiettivi possono essere raggiunti solo con una stretta sinergia fra i diversi settori e le diverse competenze presenti nelle amministrazioni locali.

## **1.2 E-democracy ed e-government: due componenti chiave della cittadinanza nella società dell'informazione**

*Essere cittadini nella società dell'informazione non significa solo poter accedere ai servizi di una PAL più efficiente, capace di disegnare i propri servizi sui bisogni degli utilizzatori (e-government), ma anche poter partecipare in modo nuovo alla vita delle istituzioni politiche (e-democracy), tenendo conto della trasformazione in atto nelle relazioni fra attori pubblici e privati (governance).*

Le politiche per agevolare il processo di riorganizzazione e innovazione delle pubbliche amministrazioni, che va sotto il nome di e-government, si stanno svilup-



pando in tutti i paesi con l'obiettivo di promuovere una società dell'informazione inclusiva, i cui benefici sociali ed economici possano essere allargati a tutti.

In questa chiave si sta cercando di intervenire sul problema delle pre-condizioni della partecipazione dei cittadini alla società dell'informazione, contrastando il divario digitale (*digital divide*), ad esempio attraverso misure per favorire l'accesso telematico ai servizi e ad un'informazione chiara, pertinente e tempestiva sull'attività delle istituzioni.

Il problema di rafforzare la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni, in un quadro sociale profondamente mutato dalla rivoluzione tecnologica, è una parte integrante di questo processo di innovazione, ancora da affrontare.

Le istituzioni politiche non sono chiamate solo a rispondere alle sfide dell'efficienza amministrativa, ma anche a quelle generate dall'insufficienza dei canali tradizionali della mediazione della domanda politica.

Ciò avviene in coincidenza con l'affermarsi di una nuova dimensione del governo democratico, la *governance*, che prevede l'intensificarsi delle relazioni, di confronto e cooperazione, fra attori pubblici e privati. Una partecipazione dei cittadini, in veste di attori individuali ed associativi, culturali, sociali e produttivi, più ampia (per bacino di soggetti coinvolti) ed estesa (per tematiche ed estensione temporale)

### **Il nesso fra partecipazione e governance**

La *governance* democratica si caratterizza come processo di governo più adeguato alla scala e alle caratteristiche dei problemi che le istituzioni devono oggi affrontare. Un contesto caratterizzato da interdipendenze settoriali e territoriali sempre più forti, da scarsità delle risorse pubbliche, da accelerazione dei processi di innovazione, da maggiori aspettative da parte di cittadini e imprese rispetto alle performance pubbliche, ha comportato una crescente espansione dell'area di cooperazione fra attori pubblici e privati, nella definizione delle politiche e nell'erogazione dei servizi.

Questa nuova area di relazioni fra soggetti pubblici, legittimati attraverso le procedure democratiche da un lato, e soggetti privati organizzati (rappresentanze di interessi, imprese e istituzioni di particolare rilevanza socio-economica) dall'altro, insieme all'urgenza di un maggior coordinamento dell'azione degli attori istituzionali ai diversi livelli di governo (*governance* multilivello), costituisce un'importante novità nei processi del governo democratico. Questa trasformazione richiede tanto una maggiore attenzione alla trasparenza dei processi decisionali e alla loro attuazione, quanto una maggiore apertura al contributo propositivo dei cittadini, singoli individui e loro espressioni collettive (gruppi informali, comunità professionali, associazioni, ecc.). Diventa, quindi, sempre più urgente predisporre le condizioni e gli strumenti per un maggior coinvolgimento dei cittadini nei processi di definizione delle politiche e di erogazione dei servizi.

Proprio dal punto di vista dell'innovazione delle forme di partecipazione dei cittadini alla *governance*, la scala locale appare un terreno di sperimentazione privilegiato per la caratteristica prossimità fra istituzioni e cittadini e la possibilità di un controllo ravvicinato sui processi decisionali e i loro effetti.



ai processi decisionali, costituisce uno dei quattro pilastri del modello di governance democratica europea.

Per affrontare con maggior chiarezza il problema dello sviluppo della dimensione politica di questa importante trasformazione che interessa istituzioni e cittadini, in cui si collocano anche i processi di innovazione tecnologica, è utile tenere distinti due aspetti:

- l'applicazione dell'ICT ai processi produttivi della pubblica amministrazione (e-government), anche quando prevedono il coinvolgimento dei cittadini nelle valutazioni sull'erogazione dei servizi (in questo caso si parlerà di e-government avanzato, o di processi di *interactive* e-government);
- l'applicazione dell'ICT a sostegno della partecipazione dei cittadini ai processi democratici più propriamente politici (e-democracy in senso lato, vedi oltre), quindi di partecipazione alla determinazione delle scelte pubbliche (dalla costituzione di associazioni e soggetti politici, alla scelta delle assemblee rappresentative, alla scelta degli esecutivi a livello locale, agli istituti di partecipazione diretta, quali i referendum, alle varie forme di consultazione e di iniziativa diretta).

Infine, bisogna essere consapevoli che, con la diffusione delle nuove tecnologie della comunicazione, emergono opportunità nuove, ma anche vincoli specifici. Nel contesto della società dell'informazione, sotto entrambi i profili evidenziati (l'e-government avanzato e l'e-democracy), le condizioni di esclusione dall'accesso all'ICT costituiscono per i cittadini, come utilizzatori di servizi della PA da un lato, e come depositari di diritti politici dall'altro, un grave ostacolo all'esercizio della nuova cittadinanza.

## 1.3 E-democracy: un concetto a più dimensioni

### 1.3.1 E-democracy in senso lato

*E-democracy è un concetto a più dimensioni. L'ICT può essere utilizzata per agire in più direzioni per rimuovere o ridurre ostacoli e vincoli alla partecipazione dei cittadini alla vita politica.*

Così come il concetto di democrazia, anche il concetto di e-democracy, nella sua accezione più ampia, si articola in diverse dimensioni:



- la dimensione dell'inclusione sociale, pre-condizione essenziale, che nel caso specifico dell'e-democracy si traduce in inclusione nella società dell'informazione (è necessario contrastare il *digital divide*, con riferimento all'accesso alle infrastrutture, ai servizi, agli strumenti culturali adeguati);
- la dimensione dell'accesso all'informazione, con particolare riferimento a quella prodotta dai soggetti pubblici (il richiamo è alla trasparenza dei processi decisionali politici in democrazia e, quindi, alla possibilità di esprimere un consenso informato e di esercitare un controllo democratico sull'operato delle istituzioni);
- la dimensione dell'accesso alla sfera pubblica, quindi l'effettiva possibilità di produrre informazione e partecipare alla formazione delle opinioni, di dialogare fra cittadini e con le istituzioni, in un confronto aperto fra attori sociali, politici e istituzionali;
- la dimensione elettorale, quindi l'elettorato passivo ed attivo, i processi elettorali di selezione della classe politica e di formazione dei governi e/o delle assemblee rappresentative, con particolare attenzione al processo di voto, meccanismo di scelta alla base del modello di democrazia rappresentativa; sono in quest'ambito possibili innovazioni riguardanti le modalità di selezione delle candidature e di formazione delle liste elettorali, le modalità tecniche della votazione (voto a distanza, noto come e-vote o voto elettronico), le modalità di voto (voto graduato/ordinato per liste e candidati, voto segmentato per ambito di *policy*, ecc.);
- la dimensione dell'iniziativa diretta da parte dei cittadini, laddove sono previsti istituti giuridici specifici (ad esempio referendum, proposte di iniziativa popolare, ecc.), e forme spontanee rappresentate da petizioni, appelli, costituzione di gruppi informali e associazioni;
- la dimensione del coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associative in specifici processi decisionali (ad esempio tavoli locali di concertazione delle politiche di sviluppo locale, Agenda 21, patti territoriali, urbanistica partecipata, bilancio partecipativo, piano dei tempi, piano del traffico, piano dei rifiuti, piano sanitario, ecc.).

La partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni democratiche può quindi essere favorita intervenendo su più versanti, a partire dalle pre-condizioni della partecipazione (accesso all'informazione, inclusione sociale, elettorato passivo ed attivo, iniziativa diretta), passando attraverso varie forme di consultazione dei cittadini nel corso dei processi di decisione, fino al coinvolgimento nella fase finale dei processi decisionali (voto).



### 1.3.2 E-democracy come partecipazione dei cittadini ai processi decisionali relativi alle politiche

*La partecipazione dei cittadini nel corso del processo di definizione e di attuazione di una decisione pubblica costituisce un ambito innovativo privilegiato per l'applicazione dell'ICT.*

In questa guida è adottata una definizione specifica di e-democracy, focalizzata sulle modalità di utilizzo delle nuove tecnologie della comunicazione per sostenere la partecipazione dei cittadini nel corso dei processi decisionali. Le nuove tecnologie possono contribuire in modo significativo a rafforzare ed ampliare la partecipazione dei cittadini lungo tutto l'arco temporale, entro il quale un processo decisionale si sviluppa.

L'analisi delle esperienze e delle ricerche internazionali sul tema dell'e-democracy fa ritenere che, proprio in quest'ambito, si aprano gli spazi più innovativi di adozione delle nuove tecnologie e di integrazione delle forme di partecipazione tradizionali, anche a partire dall'utilizzo di strumenti semplici e di uso consolidato, ma curando con attenzione gli aspetti organizzativi, le metodologie partecipative e le regole della partecipazione.

I processi decisionali possono essere descritti in termini di **ciclo di vita** delle politiche locali. Dal punto di vista della partecipazione dei cittadini, il ciclo di vita di una politica locale, inteso come processo di definizione e implementazione della politica, comprende varie fasi che schematicamente possono essere così distinte:

- a) emersione e definizione dei problemi e dell'arena degli attori;
- b) individuazione delle soluzioni alternative;
- c) definizione delle soluzioni praticabili;
- d) scelta della soluzione;
- e) attuazione, implementazione, gestione, monitoraggio-valutazione.

In ciascuna di queste fasi del ciclo di vita decisionale, il dialogo, il confronto, la cooperazione fra cittadini e amministratori possono essere promossi e arricchiti, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.

E' importante chiarire che:

- l'ICT non pretende di sostituire, ma piuttosto serve a sostenere, rafforzare, estendere ed innovare gli ambiti e le modalità della partecipazione attivata attraverso i canali e le sedi tradizionali; l'ICT non è contro le forme e gli attori tradizionali della partecipazione politica;
- le politiche per la promozione della partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT possono diventare uno strumento molto rilevante per avvicinare alla vita delle istituzioni i soggetti tendenzialmente più distanti, per cultura o perché socialmente



esclusi o a rischio di esclusione sociale; naturalmente, a condizione che si prevedano misure adeguate a sostegno di questa nuova partecipazione (misure specifiche verso gruppi target, adeguata promozione, ecc.);

- anche nel caso dell'e-democracy, come in quello dell'e-government, la sfida dell'adozione dell'ICT riguarda soprattutto le culture organizzative (amministrative e di governo); su questo piano è necessario un grande sforzo degli attori locali, presso i quali si registrano i primi segnali di una crescita di consapevolezza nel senso auspicato.

### 1.3.3 La partecipazione dei cittadini: una priorità nelle politiche per la governance in Europa

*In Europa, nel quadro delle politiche per la promozione di una governance democratica europea, si stanno sperimentando forme di consultazione dei cittadini sempre più estese, anche attraverso l'uso dell'ICT.*

*Il Consiglio d'Europa ha inoltre promosso diverse iniziative sulla democrazia locale, affrontando anche il tema dell'e-democracy. Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha approvato, nel 2001, specifiche raccomandazioni per il rafforzamento della partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale.*

Il modello europeo di governance, delineato nel Libro Bianco (EC 2001), individuando nel rafforzamento della partecipazione dei cittadini, anche attraverso forme di consultazione nel corso del processo di definizione delle politiche, uno dei pilastri fondamentali della governance europea, rappresenta un'importante dichiarazione di principi guida, stimolanti non soltanto a livello di rapporti fra Unione e Stati nazionali, ma anche, necessariamente, a livello di relazioni interne fra le istituzioni politiche di ciascun sistema nazionale, ai diversi livelli territoriali.

A livello comunitario, sono state realizzate e sono in corso numerose attività di consultazione dei cittadini e delle loro associazioni, facendo ricorso al web, nel quadro dell'iniziativa comunitaria *Interactive Policy Making - IPM* ([http://europa.eu.it/yourvoice/ipm/index\\_en.htm](http://europa.eu.it/yourvoice/ipm/index_en.htm))<sup>1</sup>, attraverso il sito "*Your voice*" ([europa.eu.int/yourvoice/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/index_en.htm)), in un più ampio contesto di misure per l'attivazione di canali di comunicazione fra cittadini, associazioni e organi consultivi della Commissione Europea, in cui rientra anche l'attivazione di un sito specifico dedicato alle organizzazioni della società civile in Europa (CONECCS).

<sup>1</sup> IPM si collega all'iniziativa e-Commission, *Reform White Paper-Action Plan*, capitolo II, punto 6, "*Towards E-Commission Action 8 (b)*". Queste politiche rientrano nel progetto più complessivo di costruzione della governance europea e di innovazione e consolidamento delle istituzioni europee.





---

### Alcune iniziative dell'Unione europea per il dialogo con i cittadini

- La base dati **CONECCS** - Consultazione Commissione europea e società civile ([europa.eu.int/comm/civil\\_society/coneccs/index.htm](http://europa.eu.int/comm/civil_society/coneccs/index.htm)), cui sono iscritte 678 associazioni, per ciascuna delle quali è disponibile una breve scheda descrittiva e link *on line*; l'archivio delle associazioni può essere consultato per ambiti di politiche di interesse. Un effetto importante che si ottiene con questo strumento è una maggior visibilità del tessuto associativo europeo.
- **E-vote** (<http://evote.eu2003.gr>), il portale inaugurato dalla Presidenza greca, per la promozione di sondaggi *on line* su tematiche di interesse europeo; dal febbraio al giugno 2003, hanno risposto ai sondaggi 153.000 persone dei 15 paesi membri e dei nuovi 10 paesi; i questionari prevedono in prevalenza domande a risposta chiusa e uno spazio aperto per le segnalazioni dei cittadini.
- **Futurum**, il sito che promuove il **dibattito sull'Avvenire dell'Europa** ([europa.eu.int/futurum](http://europa.eu.int/futurum)), a seguito della Conferenza Intergovernativa di Nizza del 2000, e in vista della prossima in programma per il 2004; sul sito sono attivi forum di discussione, spazi di interazione fra politici e cittadini, studiosi, portavoce di associazioni; è prevista la pubblicazione on web dei contributi, inviati via e-mail. Sono accettati interventi provenienti da: "ambienti politici (compresi i poteri pubblici infra-nazionali, quali regioni, città, ecc. e organizzazioni che li raggruppano), ambienti socioeconomici (comprese le parti sociali, le associazioni professionali), ambienti accademici e circoli di riflessione, altre organizzazioni della società civile, ONG, correnti di pensiero ecc.". Le discussioni avviate tra il 2002 e l'anno in corso hanno raccolto, a seconda del tema, dai 250 ai 4.400 contributi, oltre a circa 300 contributi su come migliorare il sito.
- **Your voice**, il portale europeo per la consultazione dei cittadini in materia di normativa europea ([http://europa.eu.int/yourvoice/consultations/index\\_it.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/consultations/index_it.htm)). Sul sito Your voice sono presenti quattro rubriche: Consultazioni, sondaggi di opinione e invio di contributi da parte dei cittadini; Discussioni, dibattiti di ampio respiro, forum più mirati, chat; Esperienze personali, un servizio finalizzato ad indirizzare i cittadini verso punti di ascolto idonei a rispondere alle problematiche segnalate; Collegamenti utili, in cui sono presenti i link ai servizi informativi e alle istituzioni europee, presso cui sono attivi canali diretti per la partecipazione dei cittadini (tra questi link, quello al sistema CONECCS). I contributi dei cittadini sono pubblicati accanto ai documenti istituzionali in discussione. E' attivo un servizio di mailing list che avvisa i cittadini sul calendario delle consultazioni e discussioni. Sono state realizzate alcune consultazioni tramite Internet con questionari strutturati. Tra queste, per esempio, la recente consultazione, conclusa nel luglio 2003, riguardante una proposta di normativa in materia di sostanze chimiche (sistema REACH): sono stati raccolti 938 questionari compilati via Internet, 6.300 contributi inviati tramite e-mail e posta ordinaria, provenienti da soggetti governativi, non governativi, associativi, imprenditoriali. I soggetti individuali che proponevano un contributo potevano chiedere di non pubblicare la propria identità. Tutti i contributi sono stati pubblicati sul web.

---

Negli ultimi due anni, è anche cresciuta l'attenzione sul versante delle iniziative attente alla dimensione locale della partecipazione. In particolare, il



Consiglio d'Europa ha promosso la Conferenza internazionale (12-14 dicembre 2002, Fuerteventura) su "Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale", in cui il tema delle opportunità offerte dall'ICT ha trovato ampio spazio.

---

#### **Per rafforzare la democrazia a livello locale in Europa: l'agenda della Conferenza di Fuerteventura promossa dal Consiglio d'Europa**

- Il mutamento dei modelli di comportamento del personale politico e amministrativo verso i cittadini, attuato favorendo la massima trasparenza e comunicazione tra cittadini e autorità locali;
  - la democrazia a livello sub-locale: democrazia di prossimità;
  - lo studio di piattaforme e meccanismi innovativi per rafforzare la partecipazione delle donne e dei giovani;
  - l'e-democracy a livello locale e meccanismi innovativi per la partecipazione diretta dei cittadini ai processi decisionali locali;
  - la partecipazione dei cittadini e il dialogo interculturale nelle comunità multietniche.
- 

Questa iniziativa fa seguito alla Raccomandazione 19 (2001) del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sulla "Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale" ([http://cm.coe.int/stat/E/Public/2001/adopted\\_texts/recommendations/2001r19.htm](http://cm.coe.int/stat/E/Public/2001/adopted_texts/recommendations/2001r19.htm)), preparata sulla base di uno studio svolto dal Comitato Direttivo sulla Democrazia locale e regionale (CDLR), con attenzione anche ai problemi dell'allargamento ai paesi dell'Est (DG1-Affari Giuridici, Direzione della cooperazione per la democrazia locale e regionale).

#### **1.3.4 La partecipazione dei cittadini ai processi decisionali locali: un fenomeno già in crescita**

*In Italia, negli ultimi anni stanno crescendo le iniziative degli enti locali per promuovere la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali. La grande maggioranza di queste esperienze ha difficoltà a sfruttare i vantaggi dell'ICT nell'integrazione delle loro pratiche partecipative sul territorio.*

---

Le politiche pubbliche, a tutti i livelli territoriali, hanno acquistato, negli ultimi quindici anni, una forte spinta verso la definizione di relazioni negoziali e cooperative, pressoché in tutti i campi e, in particolare, in numerose politiche locali di pro-



grammazione (politiche dello sviluppo, sociali, ambientali, urbanistiche e infrastrutturali, ecc.), o in situazioni critiche (prevalentemente di tipo ambientale e occupazionale), o in occasione di eventi ad elevato impatto socio-economico ed ambientale (grandi infrastrutture).

Molto spesso queste esperienze di partecipazione, attuate in prevalenza attraverso le associazioni di rappresentanza degli interessi (concertazione) e più raramente e recentemente coinvolgendo il terzo settore e i singoli cittadini, sono state realizzate in ambito locale. Il livello delle comunità locali e regionali assume un'importanza strategica in tema di partecipazione dei cittadini. Nel caso italiano, le recenti innovazioni istituzionali impongono un'attenzione particolare verso questo aspetto. Un maggior coinvolgimento dei cittadini costituisce per le istituzioni una risorsa decisiva: aumenta la visibilità dell'operato pubblico; permette ai cittadini un confronto immediato fra le posizioni emergenti; diventa una condizione importante per l'efficienza stessa delle politiche locali, per la composizione dei conflitti e la responsabilizzazione reciproca. Questo tipo di esperienze di *decision making* collaborativo/partecipativo si sta diffondendo in molti paesi, assumendo forme anche molto differenziate, in base ai problemi in questione.

Tra le formule emergenti vanno segnalate: i **giurì di cittadini**, costituiti da cittadini selezionati secondo criteri variabili (competenza, sorteggio, rappresentatività statistica, ecc.) che, per un periodo predeterminato, discutono un problema, producendo un rapporto finale, con valore consultivo; **panel di cittadini**, numericamente consistenti e rappresentativi, verso i quali sono diretti periodicamente sondaggi di opinione, per un periodo prolungato; e **consultazioni scritte**, attraverso le quali si sollecitano i cittadini a esprimere il loro punto di vista su progetti di iniziativa pubblica; **forum cittadini/amministratori**, per favorire il dialogo; **focus group** con i cittadini potenzialmente interessati o destinatari diretti di una determinata azione pubblica; **sondaggi di opinione** su iniziative pubbliche; **sondaggi deliberativi**, che prevedono, prima della scelta sulla base delle opzioni emerse, discussioni all'interno del gruppo dei soggetti selezionati per rispondere al sondaggio, con vari criteri, e discussioni con esperti del settore; **petizioni** su iniziativa dei cittadini; **segnalazione di interesse** verso un determinato settore di intervento, da parte dei cittadini verso le istituzioni o viceversa (Hansard Society, 2001). A queste tipologie, si aggiungono varie metodologie miste, tra cui il metodo DELPHI in cui i diversi strumenti (metodologie qualitative e quantitative, *on line* e *off line*) sono combinati per coinvolgere cittadini ed esperti nella definizione di politiche pubbliche. Il tratto comune a questi metodi è il tentativo di far emergere proposte e decisioni attraverso un processo "deliberativo" di elaborazione comune dei problemi.



## **Cosa si intende per processo deliberativo: le decisioni sono processi**

Nel dibattito sulle nuove modalità di partecipazione dei cittadini, s'inserisce anche un'idea nuova del concetto di deliberazione, non più limitata alla fase finale del processo decisionale (la deliberazione in senso tecnico-giuridico), ma estesa all'intero processo di costruzione-elaborazione delle decisioni. I processi decisionali di tipo deliberativo, in questo senso, costituiscono particolari percorsi di partecipazione, attraverso i quali i cittadini possono influire direttamente sul disegno di una politica. L'elemento caratterizzante di questi percorsi è costituito dal metodo aperto di confronto tra le parti, basato su argomentazione, documentazione, ascolto e scambio dialogico, ricerca dei punti di vista comuni, costruzione di visioni condivise, piuttosto che negoziazione fra parti precostituite e votazione. Si tratta dunque di attivare processi di *learning* cooperativo fra istituzioni e cittadini (sia che si tratti di cittadini con particolari competenze o esperienze sul problema in discussione che di "comuni" cittadini, in precedenza non interessati a quella tematica), pur restando distinti i diversi ruoli e responsabilità rispetto all'output decisionale.

E' quindi importante rilevare che, oltre alla singola formula per promuovere la partecipazione dei cittadini, emergono anche esperienze più complesse che, combinando diversi strumenti, disegnano metodologie e percorsi articolati della partecipazione. Un esempio molto importante in questo senso è costituito dalle Agende 21 per lo sviluppo sostenibile, inaugurate con la Conferenza di Rio sull'Ambiente (1992) e centrate sulla dimensione locale di intervento.

### **Combinare diverse metodologie**

#### **L'Agenda 21 a Grosseto: un esempio di integrazione fra metodologie qualitative e quantitative e fra processi sul territorio e *on line***

La realtà del comune di Grosseto è particolarmente ricca di esperienze di innovazione nelle relazioni fra soggetti pubblici e privati, in numerosi ambiti della politica locale. In questa area, in parte in ritardo di sviluppo, in parte segnata da una profonda crisi occupazionale nei primi anni '90, è stato possibile invertire questa tendenza anche attraverso l'attivazione di due patti territoriali, a seguito di un esteso processo di concertazione fra gli attori locali. Questi risultati sono il frutto di un lavoro cooperativo fra diverse istituzioni e attori sociali, avviato ormai da quasi un decennio e intensificatosi nell'ultimo quinquennio. Grosseto ha circa 70.000 abitanti e 29.000 famiglie. Si tratta di un territorio con una buona diffusione di Internet. La rete civica conta 4.600 account individuali. E' stata, inoltre, firmata una convenzione fra Comune ed ENEL per la fornitura della connessione Internet ADSL e di PC gratuiti a 2000 famiglie.

Per redigere il Piano strutturale comunale è stato avviato, nel 2002, un processo di Agenda 21. Sono stati attivati canali di comunicazione tradizionali (stampa e Tv locale) ed *on line* (rete civica), per raccogliere le opinioni e la progettualità dei cittadini. La prima tappa del processo è stata l'invito ai cittadini a contribuire con commenti scritti all'individuazione e all'analisi dei problemi. Successivamente, sono stati organizzati tre



---

cicli di incontri e seminari per ciascun gruppo di lavoro dedicati a otto tematiche specifiche (secondo uno schema standard esposizione-discussione-conclusioni finalizzato a rendere efficace ogni incontro), con facilitatori ed esperti, definendo preventivamente le regole della discussione (ad es. modalità, oggetti, tempi). Parallelamente, sono stati aperti forum *on line*, in un'alternanza di momenti di incontro e approfondimento sul territorio e in rete. Il processo ha avuto la massima visibilità sul sito della rete civica. L'esperienza, oggetto di un lavoro accurato di monitoraggio, è stata giudicata dal Comune molto positivamente in termini di partecipazione delle associazioni e gruppi informali di cittadini, mentre più limitata è stata la partecipazione dei cittadini a titolo individuale. L'uso dell'ICT ha permesso di garantire elevati livelli di trasparenza e tempestività nell'informazione sul processo in corso, favorendo quindi la massima responsabilizzazione dei soggetti partecipanti.

### **Le politiche di ascolto dei cittadini nei servizi sociali dell'Emilia Romagna: la ricerca delle metodologie più adeguate a seconda del problema e dei soggetti interessati**

In Emilia Romagna, il settore del sociale e dei servizi per la qualità della vita, con particolare attenzione ai trasporti e alla qualità urbana, è oggetto di un'intensa attività di sperimentazione regionale sulle nuove modalità di coinvolgimento dei cittadini attraverso iniziative di "ascolto", spesso strettamente collegato alla valutazione dei servizi o alla loro programmazione. I settori più interessati sono i servizi per l'infanzia (900 genitori coinvolti); il piano per la mobilità extraurbana (12.500 interviste telefoniche, 6.000 interviste dirette domiciliari e *feedback* tramite e-mail); la programmazione partecipata dei Piani per la salute (AUSL Cesena e AUSL Bologna Nord); la programmazione partecipata del Piano di azione ambientale per un futuro sostenibile, attraverso una serie articolata di attività sul territorio e strumenti telematici (forum moderati e liberi). La Regione ha promosso anche un'esperienza di ascolto verso gli enti locali sul tema specifico delle politiche sociali. Infine, con il progetto "Rete regionale dei punti di ascolto" ci si propone di sistematizzare le esperienze condotte nei diversi settori.

---

Uno dei principali problemi individuati dagli studi specializzati sulle esperienze di tipo partecipativo riguarda il nodo dell'informazione/comunicazione e le sue conseguenze in termini di selezione ed esclusione/inclusione dei partecipanti: tra gli aspetti più delicati, ci sono l'effettiva circolazione delle informazioni, la tempestività dell'informazione, la pubblicità delle iniziative, il rapporto con il territorio, la scarsa differenziazione dei pubblici coinvolti (circuiti ristretti), il debole sviluppo delle relazioni fra settori della PA(L) coinvolti a diverso titolo in un medesimo ambito di intervento o in ambiti fortemente interdipendenti, l'uso poco diffuso e rudimentale delle opportunità di comunicazione in rete e la scarsa visibilità sui siti delle istituzioni coinvolte.



I vantaggi specifici dell'adozione delle tecnologie ICT sembrano qui evidenti, essendo queste in grado di intervenire sulla maggior parte degli aspetti sopra elencati, attraverso:

- funzioni più rapide di trasmissione, aggiornamento e scambio dell'informazione;
- funzioni di comunicazione più flessibili, meno legate a vincoli spazio-temporali e, quindi, allargamento delle opportunità di partecipazione a distanza e in differita;
- opportunità di comunicazione interattiva a due vie;
- funzioni di "documentazione", memoria del processo, reperimento intelligente, analisi diacronica;
- strumenti per agevolare l'accesso all'informazione (mappe intelligenti, basi dati, ecc.);
- strumenti per la cooperazione a distanza (ad esempio, stesura comune di documenti);
- strumenti per la formazione civica e politica (ad esempio, moduli sul funzionamento delle istituzioni locali, su specifici processi decisionali, su metodologie di intervento e di valutazione).

Nonostante ciò, il panorama delle esperienze di processi decisionali partecipativi (in senso lato) che utilizzano l'ICT, anche solo come strumento facilitatore della partecipazione, è ancora molto scarno.

---

### **L'integrazione possibile fra processi decisionali partecipativi attivati sul territorio e l'uso dell'ICT**

**Il bilancio partecipativo di Porto Alegre** - Il bilancio partecipativo è un processo annuale complesso di coinvolgimento dei cittadini nella definizione di una parte del bilancio municipale. Questa esperienza, inaugurata a Porto Alegre (oltre un milione di abitanti), in una fase particolarmente difficile per la spesa locale, ha visto crescere il numero dei cittadini coinvolti da poco più di un migliaio nel 1989 a oltre 40.000 nel 2002. Dal 1990, alla partecipazione nelle nuove sedi istituite con il bilancio partecipativo (in particolare, le assemblee territoriali e quelle tematiche), si affianca anche la possibilità per i cittadini di partecipare attraverso il web; sempre in questa direzione sono stati aperti quattro *call center*. Va, inoltre, segnalato uno straordinario investimento sulle politiche per l'accesso e le infrastrutture di rete, che hanno portato oggi Porto Alegre a dotarsi di oltre 100 KM di fibra ottica.

**La consultazione sulla tramvia della Comunità urbana di Brest (FR)** - La Comunità urbana di Brest comprende 8 municipalità e 221.000 abitanti. Tra il novembre 2002 e il marzo 2003, è stata condotta un'ampia consultazione, in cui le metodologie di coinvolgimento dei cittadini (attraverso 15 riunioni pubbliche, convocate principalmente in orari tardo-pomeridiani o serali, con circa 50/100 partecipanti ciascuna, alcune delle quali indirizzate a particolari settori della comunità locale, inclusa una riunione dedicata agli "internauti"; l'uso di formule innovative, come la proiezione di film per avviare la discussione; un'intensa campagna di informazione sul territorio) sono state integrate con servizi erogati tramite web: resoconti delle riunioni (foto e minute delle discussioni, senza identificazione nominativa dei cittadini intervenuti a titolo personale), dossier informativi, forum, e-mail, *newsletter* e possibilità di accedere alle riunioni a distanza; infine, è stato attivato un punto di ascolto telefonico.



Per compiere questo passaggio, è necessario superare una visione limitata del web come strumento sussidiario per la comunicazione istituzionale, ed investire maggiormente in termini di risorse umane dedicate, contributo fornito dai *decision makers* al dibattito pubblico *on line*, pubblicità tempestiva dei lavori, promozione costante e multicanale delle opportunità di partecipazione, utilizzando, quindi, i media digitali e tradizionali, nonché le forme più tradizionali sul territorio, come incontri, assemblee, conferenze e seminari.

---

### **Piani strategici e comunicazione *on line*: i casi di Torino e Firenze**

Torino e Firenze rappresentano due importanti realtà metropolitane italiane che hanno intrapreso il percorso della programmazione strategica dello sviluppo locale, scegliendo di coinvolgere il più ampio numero di soggetti economici, enti ed associazioni presenti sul loro territorio, allargando quindi il panorama dei soggetti "tradizionali" della concertazione a livello locale. Per favorire il dialogo fra cittadini, esperti e amministratori si sono anche dotate di un sito web. Nel caso di Firenze, il sito ha avuto molta visibilità sulla rete civica; sono stati attivati mailing list e forum *on line* per favorire l'informazione dei cittadini e il dialogo con gli amministratori: i risultati ottenuti appaiono però ancora modesti. Nel caso di Torino, è stato costruito un sito web che fornisce servizi interattivi, in particolare una mappa intelligente dei progetti del piano strategico, ai soli soci dell'Associazione Torino Internazionale, motore del piano strategico, composta da oltre 200 fra enti pubblici, attori economici e del terzo settore. In entrambi i casi, attraverso il web sono stati raggiunti buoni risultati sul piano della comunicazione istituzionale e di una maggior trasparenza del processo decisionale, ma non ancora sul piano dell'attivazione di nuova partecipazione da parte dei singoli cittadini.

---

Nella sperimentazione di nuove forme di partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, un uso sistematico di servizi *on line* è spesso escluso in base alla motivazione che la scarsa diffusione dell'accesso telematico finirebbe per produrre effetti di rafforzamento delle disuguaglianze, rispetto alle opportunità di partecipazione dei cittadini. Questa considerazione è fondata, ma concorre a ritardare l'avvicinamento dei cittadini all'uso civico dell'ICT, proprio a causa del deficit dell'offerta di servizi di qualità in questo campo.

Tale circolo vizioso è legato, da un lato, alla scarsa diffusione degli *skills* digitali presso gli stessi decisori pubblici, gli *stakeholders* e i cittadini più in generale; dall'altro, a resistenze delle culture organizzative e governative più tradizionali e alla divisione in settori della PA(L) che, come nella maggior parte delle organizzazioni produttive, penalizza particolarmente un'applicazione fruttuosa dell'ICT come risorsa organizzativa trasversale.



## Una questione cruciale per l'innovazione: il coordinamento fra settori e fra enti

Come per l'e-government, anche nel caso della sperimentazione di nuove forme di partecipazione dei cittadini, un importante contributo potrebbe venire da un maggior coordinamento (fra settori e fra istituzioni) delle iniziative locali che si muovono in questa direzione.

Anche in presenza di uno sviluppo avanzato dei siti istituzionali, sensibili ai bisogni informativi dei cittadini e con buoni livelli di interattività, può succedere che non trovino adeguata visibilità le sperimentazioni di processi decisionali partecipativi attivati sullo stesso territorio.

<sup>2</sup> Uno studio di riferimento sulla situazione internazionale è *Online consultations in GOL Countries, 2001*.

<sup>3</sup> Si tratta di una media che evidentemente nasconde situazioni differenti; i paesi scandinavi e il Nord America si distinguono per la quota maggiore dei *consulters* (tra il 7 e il 10%). Il rapporto si basa su circa 29.000 interviste telefoniche in 31 paesi, con campione rappresentativo dei principali tratti della popolazione di ciascun paese e segue un primo rapporto del 2001. Tra i paesi inclusi: USA, Canada, Cecoslovacchia, Danimarca, Estonia, Isole Faroe, Finlandia, Francia, Germania, UK, Ungheria, Irlanda, Italia, Lituania, Olanda, Norvegia, Polonia, Slovacchia, Spagna, Svezia, Turchia, Australia, Hong Kong, India, Giappone, Malesia, Nuova Zelanda, Singapore, Sud Corea, Taiwan.

## 1.4 I principali approcci emergenti a livello internazionale

### 1.4.1 Quale idea di partecipazione dei cittadini

*A livello internazionale si è affermata una visione della partecipazione tesa a valorizzare i contributi e la partecipazione attiva dei cittadini. Dalla raccolta di informazioni al ruolo propositivo dei cittadini.*

Sia a livello nazionale che locale, c'è un crescente interesse per le forme di comunicazione nuove fra cittadini e istituzioni, soprattutto in quei paesi dove l'uso dell'ICT è più diffuso. Tra i paesi dove si stanno sviluppando politiche nazionali specifiche sul tema della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni nazionali e locali attraverso l'ICT, vanno segnalati, in particolare per il tentativo di definire *framework* di orientamento generale, il Canada, la Finlandia, l'Olanda, la Danimarca, la Norvegia, l'Irlanda del Nord, il Regno Unito, la Svezia, l'Australia e la Nuova Zelanda<sup>2</sup>. Il panorama mondiale delle sperimentazioni di forme di coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali con il supporto dell'ICT resta, tuttavia, molto frammentato e complessivamente poco sviluppato. Soprattutto, i cittadini che si avvalgono delle nuove opportunità offerte dalle istituzioni sono ancora pochi, sia per la scarsità di servizi per la partecipazione credibili, sia a monte perché le difficoltà dei governi a integrare i risultati del coinvolgimento dei cittadini nel processo decisionale scoraggiano i cittadini. Secondo una recente analisi internazionale, che cerca di individuare i diversi profili di utilizzatori dei servizi *on line* erogati dalle pubbliche amministrazioni, *"Government Online. An international perspective. Annual Global Report"* (Taylor Nelson, Sofres 2002)<sup>3</sup>, i cittadini *"consulters"*, che usano i servizi di consulta-





zione resi disponibili *on line* dalle istituzioni, sarebbero solo il 4% degli utenti di servizi pubblici *on line*.

A livello locale, l'impiego dell'ICT per favorire la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni si è affermato dapprima nei paesi dove l'uso delle reti telematiche è maggiormente diffuso; vi è una forte tradizione di intervento del governo locale e di dialogo diretto fra cittadini e istituzioni; c'è stato un sensibile sviluppo di iniziative di telematica civica da parte di associazioni (spesso operanti nel campo della promozione delle culture dell'ICT) o di istituzioni educative (ad esempio, biblioteche, università, ecc.). L'origine stessa delle prime comunità virtuali con base "territoriale" nel Nord America e in Europa, è collegata all'obiettivo di promuovere la partecipazione civica locale. Le iniziative delle istituzioni per il rafforzamento della partecipazione dei cittadini si sono sviluppate spesso all'interno di progetti di "reti civiche", siti web delle istituzioni locali, in particolare su scala comunale.

Per quanto riguarda le reti civiche in Italia, a parte alcune pionieristiche esperienze (fra cui la più nota guidata da un ente locale resta quella bolognese di Iperbole, nata nel 1995), il panorama delle esperienze di servizi per la partecipazione dei cittadini appare complessivamente poco sviluppato, come è emerso dalla ricerca svolta per la preparazione di questa guida (cfr. A.C. Freschi, F. De Cindio, L. De Pietro, (a cura di) *"E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano"*, Formez-Progetto CRC, 2004).

Centrando alcuni aspetti chiave della questione della partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT, un'analisi di riferimento in questo ambito - *"Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation"* (Hansard Society 2001) - afferma che:

- il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini non sono in contrasto con le istituzioni rappresentative, ma piuttosto indicano il percorso per la loro riqualificazione e il loro rafforzamento;
- "l'alternativa al coinvolgimento del pubblico, non è un pubblico non coinvolto, ma un pubblico con una sua propria agenda e ostile verso un processo decisionale che appare ignorarla; il coinvolgimento dei cittadini costituisce un'occasione utile di apprendimento reciproco (*mutual learning*), in cui i rappresentanti possono calare le soluzioni politiche in contesti meno astratti e i cittadini possono acquisire una maggior consapevolezza della complessità e delle interdipendenze del *policy-making*";
- bisogna superare la dicotomia tra esperti e non-esperti, che individua il settore pubblico come sede dei primi e identifica i secondi con il pubblico generico, i cittadini. Ci sono considerevoli esperienze e saperi depositati in tutti gli ambiti professionali ed associativi, che possono contribuire ad un processo di *policy-making*



più innovativo. Il successo di questo processo dipende in gran parte dalla promozione di una cultura dei processi deliberativi (nell'accezione sopra ricordata).

L'estesa analisi empirica condotta da Hansard Society (2001) si conclude con le seguenti considerazioni:

- la maggior parte dei cittadini vorrebbe partecipare ai processi di *decision-making* in maniera più sostanziale, ma ha poca fiducia che i propri punti di vista e le proprie esperienze siano prese in considerazione;
- la partecipazione dei cittadini dovrebbe prevedere una chiara definizione di procedure, diritti e spettro delle legittime aspettative da un lato; percorsi educativi adeguati alle peculiarità del processo deliberativo, dall'altro;
- il linguaggio politico deve adeguarsi alla discussione con i cittadini, piuttosto che richiedere da parte dei cittadini l'adozione del linguaggio politico.

Lo studio dell'OCSE, "*Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*" (2001), ha avuto un notevole peso nell'orientare l'attenzione dei paesi membri verso il tema della partecipazione dei cittadini<sup>4</sup>. Nonostante non sia centrato sul tema dell'e-democracy, lo studio OCSE costituisce un importante punto di riferimento nel disegno delle politiche specifiche per quanto riguarda l'individuazione di obiettivi e grado di sviluppo della partecipazione.

Il rapporto OCSE enfatizza la necessità per i governi democratici, nella fase attuale, di rafforzare il coinvolgimento dei cittadini per migliorare la qualità delle politiche pubbliche; per affrontare le sfide della società della conoscenza, migliorando il management delle conoscenze (collettive ed individuali); per integrare meglio i punti di vista dei cittadini nel processo di definizione delle politiche; per rispondere all'accresciuta domanda di trasparenza e responsabilità degli attori pubblici; per rafforzare la fiducia dei cittadini verso i governi e le istituzioni, contrastando le origini del declino della partecipazione elettorale. E' infine sottolineata l'importanza dell'integrazione dell'uso dell'ICT con gli strumenti più tradizionali di informazione, consultazione e cittadinanza attiva/partecipazione.

L'OCSE individua tre livelli di coinvolgimento dei cittadini, spesso adottati negli studi e nei documenti governativi sul tema della e-democracy prodotti in numerosi paesi: informazione, consultazione e partecipazione attiva.

La distinzione proposta dall'OCSE mette in evidenza con chiarezza i ruoli di istituzioni e cittadini, in particolare negli ultimi due tipi di coinvolgimento individuati: nei processi di consultazione sono le istituzioni che prendono l'iniziativa di aprire un confronto con i cittadini; nei processi di "partecipazione attiva", i cittadini si fanno i promotori di proposte proprie, su cui cercano un confronto con le istituzioni.

<sup>4</sup> Con riferimento specifico all'ICT, sono molto interessanti i recenti contributi dell'UNDP (*United Nations Development Programme*) sul rapporto tra partecipazione dei cittadini e sviluppo economico e democratico, presenti sia all'interno del Rapporto annuale sullo sviluppo umano (in particolare, l'edizione 2001 specificatamente dedicata alle implicazioni delle nuove tecnologie e al problema del *digital divide*), che come attività di Osservatorio permanente *on line* sui temi dell'e-governance, del *digital divide* e dell'e-government.



### Tre livelli di coinvolgimento dei cittadini (OCSE 2001)

**Informazione:** una relazione ad una via/*one-way*, in cui il governo produce e rilascia informazione perché i cittadini la possano usare. Questo tipologia di attività comprende sia l'accesso "passivo" dei cittadini all'informazione su loro richiesta, sia tutte le azioni del governo per disseminare "attivamente" l'informazione.

**Consultazione:** una relazione a due vie/*two-way*, in cui i cittadini forniscono un *feedback* al governo. Si basa sulla (pre-)definizione che i governi fanno delle tematiche su cui i cittadini sono chiamati ad esprimere la propria opinione e richiede di rilasciare un'informazione adeguata.

**Partecipazione attiva:** una relazione basata sulla collaborazione con il governo, in cui i cittadini attivamente prendono parte al processo decisionale. Si basa sul riconoscimento del ruolo dei cittadini nel proporre opzioni e politiche e dar forma al dibattito politico, benché la responsabilità delle scelte finali o delle politiche prodotte resti ai governi.

L'analisi proposta dall'OCSE, riguardante alcune esperienze di coinvolgimento dei cittadini nel *policy making*, nell'implementazione e nella valutazione di politiche pubbliche in ambiti molto diversificati (politiche sanitarie, educative, ambientali, sociali, dell'informazione, ecc.), in paesi differenti (Canada, Danimarca, Cecoslovacchia, USA, Belgio, Ungheria, Francia, Repubblica di Korea, Svezia) e a diversi livelli di governo, si conclude con l'individuazione di cinque fasi-tipo del processo di partecipazione dei cittadini:

- informazione: viene fornita la più ampia informazione di sfondo, la *policy* è al primo stadio di elaborazione e disegno;
- feedback: i cittadini sono chiamati a reagire alle prime bozze pubblicate;
- consultazione: i cittadini sono invitati o coinvolti attivamente nel commentare la *policy* in discussione;
- partecipazione attiva: i cittadini sono invitati a proporre e discutere soluzioni alternative, prende forma un processo deliberativo-cooperativo, di co-definizione della *policy*;
- valutazione: i cittadini sono chiamati ad esprimersi sui risultati del processo, sulla *policy* definita ed eventualmente sulla sua attuazione e implementazione.

A questo tipo di analisi, ancorata all'idea che la partecipazione possa costituire un percorso interno al processo di definizione delle politiche pubbliche, si ispira, per esempio, "*E-democracy in practice. Swedish experiences of a new political tool*" (2001), il documento del governo svedese che sostiene la necessità di promuovere, anche attraverso l'ICT, forme di autentica "iniziativa civica", che permettano ai cittadini di influenzare l'agenda politica.

Sulla base delle esperienze condotte in Svezia, "*E-democracy in practice*" propone anche altri spunti interessanti sul tema:



- i cittadini devono avere spazi, non necessariamente su siti istituzionali (purché vi sia un link con questi ultimi), per discutere tra loro;
- tanto più è elevato il grado di complessità della politica in discussione, tanto più deve essere accurata la progettazione delle consultazioni;
- in alcuni casi, per esempio, nei centri metropolitani caratterizzati da una intensa mobilità della popolazione, non è sensato limitare la consultazione ai cittadini residenti.

#### Quando e come la partecipazione dei cittadini: il modello svedese.

- Influenzare la fase di stesura delle *policies* – i cittadini possono dare un importante contributo fin dalla definizione dei termini del problema da affrontare; attraverso e-mail, chat, consultazioni (questionari, forum di discussione, sondaggi), sistemi di *electronic dialogue* fra cittadini e politici (con moderatore, in condizioni di accessibilità, con registrazione degli utilizzatori, adeguatamente pubblicizzati); *dialogue page*, pagina web dinamica che conserva ed aggiorna tutti i materiali relativi ad un procedimento; iniziative civiche, proposte dei cittadini adottate da membri degli organi locali rappresentativi (quartiere o consiglio); in prospettiva, anche referendum;
- essere informati adeguatamente sulle proposte risultanti – è cruciale il linguaggio della pubblica amministrazione che deve essere chiaro e non deve richiedere operazioni di semplificazione o “traduzione” per i cittadini; inoltre la documentazione deve essere completa e disponibile tempestivamente nella stessa forma cui ha accesso la pubblica amministrazione;
- avere accesso alle sedi istituzionali delle decisioni- per esempio, poter assistere ai consigli comunali e regionali on web o su tv locali;
- controllare il processo di implementazione – per esempio, accedendo alla documentazione complementare sulle modalità di attuazione, sul monitoraggio e la valutazione; o ancora promuovere panel di cittadini o di destinatari di una politica.

Fonte: *E-democracy in practice* (2001)

#### L'esperienza svedese di uso dell'ICT per la partecipazione dei cittadini. Alcuni esempi.

In Svezia esiste, a livello nazionale, una *Commission on Democracy's usage of the Internet for public consultation*, e la consultazione parlamentare e governativa su interventi legislativi e leggi quadro a livello nazionale è oggi tra le più sviluppate. Un esempio importante di consultazione su una tematica locale ha riguardato il nuovo aeroporto di **Stoccolma**: la partecipazione è stata tanto significativa da indurre alla sospensione del progetto.

Altre esperienze significative a livello locale sono quelle di:

**Bollnäs**: consiglio comunale on web con possibilità di intervento *on line* da parte dei cittadini, pubblicazione di verbali e minute, agende, documenti preparatori; *Bollnäs Dialogue*, uno spazio web per la discussione fra cittadini con possibilità di porre questio-



ni agli amministratori, ricevendo risposta entro 48 ore; attivazione di uno specifico progetto “Bollnäs e-democracy”, cofinanziato dal Ministero della Giustizia, per la definizione di una cornice legislativa sulla democrazia partecipativa *on line* a livello locale, attraverso un panel di cittadini.

**Kalix:** *on line town hall*, aperto a tutti i cittadini sopra gli 11 anni; consultazione sul ridisegno del centro storico attraverso un questionario *on line*, telefono e posta; accesso individuale (ciascun cittadino è stato dotato di una password personale) ad un sito specifico con mappe e piani aggiornati tempestivamente; i risultati in termini di partecipazione sono stati molto buoni (1.200 partecipanti attivi e 4.500 visitatori del sito, su una popolazione di 18.000 cittadini); le indicazioni dei cittadini sono state raccolte e inserite nel piano urbanistico.

**Tranemo:** progetto “Diritto a dare suggerimenti”, sito web tramite il quale i cittadini possono inviare commenti e proposte al consiglio comunale, che deve rispondere pubblicamente; *on line* chat con i politici locali.

Fonte: *Online Consultations in GOL Countries* (2001)

Il problema di favorire un ruolo attivo dei cittadini è al centro del documento olandese “*Electronic Civic Consultation*” (1998), in cui si enfatizzano la funzione della discussione pubblica e il carattere processuale della partecipazione dei cittadini, piuttosto che la rilevazione quantitativa (il conteggio) delle preferenze, scollegata da adeguati ed estesi interventi per favorire la discussione pubblica.

La definizione di **consultazione civica elettronica** (CCE), adottata nel documento, prevede tre elementi chiave, oltre all'impiego dell'ICT, che caratterizzano la consultazione essenzialmente come un processo di dialogo:

- la CCE è un dibattito promosso dagli attori pubblici, che coinvolge i cittadini nel *policy making*;
- ha luogo fin dalle prime fasi del processo di *decision-making*, affrontando quindi una questione ancora aperta; la consultazione dei cittadini costituisce una risorsa importante, quanto quella degli esperti;
- gli attori politici devono essere pertinenti rispetto al processo decisionale in oggetto, devono chiarire responsabilità e tenere in considerazione gli esiti della consultazione; queste condizioni garantiscono un supporto più consapevole dei cittadini alle decisioni pubbliche.

### **I punti deboli dell'esperienza inglese di e-democracy a livello locale**

Secondo l'analisi di IPPR (2002)<sup>5</sup>, nonostante la forte enfasi istituzionale sul tema dell'e-democracy, il panorama inglese resta complessivamente piuttosto debole; l'*e-participation* consiste soprattutto nello scambio di e-mail fra singoli cittadini e amministratori, mentre

<sup>5</sup> La ricerca ICPR, tra le più approfondite sul tema, realizzata con la collaborazione della *Local Government Association*, si basa sull'analisi di 235 questionari somministrati a municipalità di Inghilterra e Galles, e su un successivo approfondimento su 120 casi, mediante interviste.



sono molto rari gli spazi di discussione aperta a gruppi, via web o mailing; non emerge uno sforzo serio e mirato di promozione di questo tipo di esperienza da parte degli amministratori locali; ne' vi è un chiaro impegno a fornire risposte ai cittadini. Sono pochi (10%) gli amministratori che si preoccupano di predisporre chiare linee guida, contenenti elementi sulla finalizzazione della partecipazione, evidenziando diritti e responsabilità relative; non si assiste a sforzi sostanziali e sistematici per coinvolgere i gruppi più svantaggiati. La presenza di moderatori/facilitatori non è quasi mai contemplata, ne' problematizzata; non è previsto un *training* o un programma di alfabetizzazione specifico che accompagni i cittadini in questo tipo di percorsi; non si dedica attenzione al problema della tutela dei dati individuali forniti dai cittadini; sono pochi i casi in cui gli amministratori cercano attivamente la cooperazione di gruppi, associazioni, terzo settore. La ricerca ICPR segnala, comunque, alcuni esempi di buone pratiche: il *Cumbria County Council* e il *North Kesteven District Council*, per l'accurata definizione delle *guidelines* di partecipazione e del ruolo del moderatore delle discussioni; l'*Hampshire County Council* e l'*Ashford Borough Council*, per le regole sul trattamento dei dati dei partecipanti alle discussioni *on line* (in particolare, si garantisce l'anonimato e la non cessione a terzi di quei dati personali eventualmente e volontariamente forniti); il *Rutland County Council*, che promuove la creazione da parte dei cittadini di aree di discussione da loro stessi proposte, esplicita che potranno intervenire in questi ambiti di discussione funzionari dell'amministrazione per raccogliere le indicazioni utili che possano essere trasmesse agli uffici interessati; il *Nottingham City Council*, in cui gli spazi di discussione pubblica risiedono presso i media locali, linkati dalle pagine del sito istituzionale; l'ufficio stampa del *City Council* provvede ad esaminare questi spazi indicando agli amministratori le tematiche emergenti.

Altre esperienze significative, in Europa, sono quelle di **Issy Le Molineux** e di **Partenay** in Francia: la prima ha messo in campo un mix di strumenti di consultazione in prevalenza di tipo quantitativo, tramite panel, sondaggi di opinione *on line* e progetti di televoto, senza escludere alcune forme di dialogo diretto fra cittadini e Consiglio comunale (trasmissione *on line* delle sedute principali), e qualche iniziativa per favorire l'incontro tra cittadini con comuni interessi e punti di vista; la seconda esperienza segnalata è più fortemente improntata alla promozione del dialogo attraverso metodologie qualitative. Tra le esperienze europee più citate va segnalata quella di **Tampere** in Finlandia, dove è stata sperimentata una piattaforma di simulazione interattiva per la progettazione di un nuovo insediamento: qui l'uso civico della rete costituisce una parte rilevante del progetto di sviluppo locale. Sempre in Finlandia, vige dal 1999 l'obbligo di pubblicare ogni documento che riguardi un processo decisionale pubblico, prima che questo venga concluso (*Act on the Openness of Government Activities*). Il caso di **Esslingen** in Germania costituisce un caso significativo di attivazione di servizi informativi e forum per la discussione della costruzione di un'area residenziale. In Danimarca, sono molto diffuse le esperienze di consultazione dei cittadini sulle politiche locali (in particolare, negli ambiti delle politi-



che sociali e ambientali): tra gli esempi più significativi, vanno menzionati quelli della Contea di Fyn (dibattito sull'implementazione di un nuovo sistema di tassazione nell'ambito di un programma di educazione degli adulti); la Municipalità di Aarhus (dibattito sui problemi del traffico urbano); la Municipalità di Værløse (dibattito sulla riqualificazione urbanistica di un ex-insediamento militare). Nel caso danese, è posta molta enfasi sul dialogo fra istituzioni e cittadini attraverso il portale **Danmarksdebatten.dk**, che funziona da collettore dei dibattiti *on line* nazionali e locali.

Altri esempi interessanti di promozione della discussione fra cittadini su tematiche specifiche, pur senza mirare esplicitamente ad un particolare processo decisionale, prevedono la creazione di forum di discussione tematici con il coinvolgimento del tessuto associativo impegnato nell'ambito individuato: è il caso dell'iniziativa **CAT365** della *Generalitat de Catalunya* e del *Consorci des ens locals catalan* ([www.cat365.net](http://www.cat365.net)).

#### **1.4.2 I principali vincoli per la realizzazione di un progetto di e-democracy**

*Le analisi sugli studi e sulle esperienze internazionali permettono di evidenziare i principali vincoli, sul versante dell'azione pubblica, alla realizzazione di iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie ICT.*

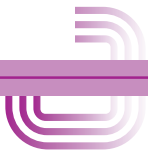
In particolare, sono di seguito riproposti i principali vincoli che ostacolano la realizzazione di progetti di e-democracy:

- cultura di governo: gli attori politici tendono a sottovalutare i vantaggi del coinvolgimento dei cittadini; la partecipazione dei cittadini è percepita in contrasto con il funzionamento della democrazia rappresentativa; il personale politico è ancora poco consapevole delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie per la partecipazione;
- cultura organizzativa: le funzioni di informazione e comunicazione con i cittadini, e di servizi tecnici-informatici e telematici sono spesso concentrate in uno specifico settore dell'amministrazione, o affidate a soggetti esterni; le difficoltà di coordinamento fra funzioni di comunicazione/area ICT e altri settori dell'ente sono frequenti; la cultura dell'ascolto nelle relazioni con i cittadini è generalmente debole;



- deficit nella diffusione degli *skills* digitali: il personale politico manca spesso di una conoscenza diretta su come utilizzare i mezzi tecnici e deve affidarsi a terzi;
- debole 'responsabilizzazione' degli attori pubblici: nelle esperienze di dialogo *on line* gli attori pubblici sono assenti, o la loro presenza tende ad essere sporadica; le opzioni dei cittadini non sono prese in considerazione, ne' sono fornite spiegazioni adeguate quando le proposte dei cittadini sono scartate;
- individuazione generica dei pubblici interessati: non viene svolta una ricognizione degli interlocutori interessati agli effetti di una determinata politica, ne' sono fatti sforzi specifici per intercettarli;
- debole visibilità *on line* delle iniziative: le iniziative hanno poca visibilità persino sui siti delle istituzioni coinvolte;
- insufficiente impegno nella promozione sul territorio: le iniziative *on line* non sono adeguatamente promosse attraverso i canali tradizionali, per cui non riescono ad intercettare i cittadini che non utilizzano i servizi istituzionali *on line*;
- debole ricerca del coinvolgimento dei soggetti attivi sulla tematica in questione: non c'è un investimento mirato ed adeguatamente esteso per coinvolgere i gruppi e i cittadini interessati;
- debole intervento nell'ambito delle politiche per l'accesso (postazioni pubbliche, *skills* digitali, ecc.): le iniziative per la partecipazione *on line* non sono adeguatamente accompagnate da interventi per favorire l'accesso ai servizi *on line*;
- mancata attivazione di canali paralleli per la partecipazione: non sono attivate anche modalità di partecipazione tradizionali, non sono previsti momenti di confronto sul territorio che permettano di allargare la platea dei partecipanti e di integrare la dimensione *on line* con quella *face to face* delle relazioni fra i cittadini e fra cittadini e istituzioni;
- finalizzazione incerta o vaga della partecipazione: gli obiettivi della partecipazione non sono chiari;
- vaghezza del disegno complessivo dell'esperienza: non sono chiaramente definite le regole della partecipazione, le modalità, l'agenda, i tempi;
- inessentialità relativa dei temi individuati: i temi in discussione non sono sentiti come urgenti, importanti in quello specifico contesto e momento, dal pubblico di riferimento;
- apertura alla consultazione in una fase troppo avanzata del processo decisionale: la partecipazione dei cittadini può avere solo esiti di consenso o di rifiuto della proposta avanzata dagli attori istituzionali, gli spazi di discussione risultano fortemente ridotti;





- non disponibilità di documenti “grigi” e intermedi, non tempestività dell’informazione: si creano disparità e ritardi nell’accesso all’informazione, rendendo più difficile la discussione fra gli attori e riducendo la trasparenza della comunicazione.

“Le-Democracy. Report of Research Findings” (dicembre 2002) di *Creative Research*<sup>6</sup>, fornisce invece delle preziose indicazioni sulla rimozione di alcuni vincoli alla partecipazione dei cittadini *on line*:

<sup>6</sup> Si tratta anche in questo caso di una ricerca approfondita, condotta attraverso interviste semi-strutturate. Commissionata da *e-Envoy – UK*.

- è necessario rendere disponibili strumenti sia di tipo *low tech* che *high tech*, così come è necessario rendere disponibili modalità d’uso di semplice comprensione, apprendimento e utilizzo, prevedendo sempre la possibilità di correzione di errori o di annullamento delle operazioni precedenti (del tipo ‘undo’);
- i processi partecipativi vanno attivati servendosi di un’ampia gamma di canali di comunicazione;
- è necessario fornire gratuitamente o a costi contenuti l’accesso ai servizi, garantendone l’assistenza all’utilizzo;
- è necessario rendere il più possibile esplicito il nesso fra contributi dei cittadini ed esiti degli stessi (in termini di effetto sul processo decisionale e sulla sua attuazione, evidenziando i risultati della partecipazione);
- è utile incoraggiare l’incontro fra cittadini pionieri della partecipazione *on line* e cittadini più ‘scettici’ o distanti da questa modalità di partecipazione;
- specifiche misure di promozione vanno indirizzate verso le persone più svantaggiate, con attenzione sia ai loro deficit individuali specifici (sensoriali, motori, cognitivi) e, quindi, alle risorse software e umane più adeguate per compensarli/attenuarli, sia al contesto fisico in cui vivono e sviluppano le loro relazioni sociali.

---

### **Consigli utili per promuovere esperienze di promozione della partecipazione dei cittadini attraverso l’ICT**

- Forte convinzione politico-istituzionale complessiva: la partecipazione dei cittadini è riconosciuta come risorsa essenziale per il rilancio delle funzioni pubbliche più specifiche ed ambiziose;
- riconoscimento che l’uso dell’ICT sia uno strumento estremamente rilevante per perseguire tale obiettivo e che sia destinato a diventarlo sempre di più;
- ricerca attiva del coinvolgimento di tutte le espressioni della società civile attive, fin dalle fasi di progettazione dell’iniziativa, con la valorizzazione delle esperienze di cooperazione esistenti;



- 
- messa in rete di competenze più complesse, sia di tipo relazionale (attitudine all'ascolto), sia, soprattutto, radicate nei contenuti/strumenti delle politiche specifiche, piuttosto che centrate unicamente sulle competenze tecnologiche;
  - impegno costante e adeguatamente prolungato nel tempo;
  - conseguente politica dell'accesso e dell'accessibilità;
  - chiarezza, completezza, tempestività e adeguatezza dell'informazione, in primis da parte dei soggetti pubblici e dei soggetti associativi più influenti e strutturati (le cosiddette "rappresentanze forti");
  - chiarezza nelle 'regole' della comunicazione;
  - consenso sul modello partecipativo adottato e sulla titolarità delle responsabilità;
  - tutela dei dati personali e chiarezza delle regole adottate per la conservazione dei dati;
  - coerente sviluppo dell'esperienza di partecipazione *on line* e delle relazioni con i cittadini sul territorio, a garanzia quindi della continuità nella comunicazione/relazione fra cittadini e istituzioni nelle due sfere (telematica e "convenzionale").
-

**COME COSTRUIRE  
UN PROGETTO  
DI E-DEMOCRACY**

**2**



## 2. Come costruire un progetto di e-democracy

Il quadro precedentemente delineato permette di mettere a fuoco alcune indicazioni utili alla progettazione di interventi locali a sostegno della partecipazione dei cittadini, attraverso le nuove tecnologie ICT. In particolare, nel presente capitolo saranno offerti suggerimenti e indicazioni utili sui seguenti aspetti:

- a) analisi del contesto di riferimento;
- b) come definire e individuare una politica locale su cui intervenire;
- c) soggetti da coinvolgere;
- d) valorizzare il patrimonio di esperienze pregresse;
- e) definire il “percorso” partecipativo;
- f) integrare partecipazione *on line* e *off line*;
- g) preparare le organizzazioni coinvolte;
- h) prevedere la promozione dell’iniziativa;
- i) predisporre modelli e metodologie di autovalutazione in itinere della partecipazione.

### 2.1 L'analisi del contesto: prendere coscienza dei vincoli e delle risorse per la partecipazione

Un'analisi di contesto adeguata alla progettazione di un intervento a sostegno della partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT dovrebbe comprendere:

*a) Un quadro sulla diffusione delle ICT nei territori interessati dall'iniziativa*

E', infatti, importante tener conto del livello di diffusione e di utilizzo dei nuovi media presso la popolazione di riferimento; oltre ad indicatori di diffusione su apparecchiature, connessioni e dotazione infrastrutturale, un quadro sufficientemente dettagliato deve rilevare anche elementi sulla presenza di postazioni pubbliche ad accesso gratuito e/o a pagamento, di postazioni presso le strutture educative e culturali (scuole, biblioteche, università, associazioni), di postazioni presso la rete dei servizi informativi (es: URP, informa-giovani, informa-donna, informa-lavoro, centri



per l'impiego, sportelli unici per le imprese, ecc.) e delle strutture del decentramento (es: quartieri, circoscrizioni, centri civici, municipi, ecc.).

### *b) Un profilo socio-demografico sintetico dell'area*

Su questa base è possibile:

- dare maggior concretezza al quadro della stessa diffusione relativa delle nuove tecnologie e alle possibili strategie per la diffusione del loro uso;
- evidenziare specifiche problematiche di esclusione/deficit della partecipazione; da questo punto di vista sono considerati utili gli indicatori riferiti alla popolazione giovanile, anziana, femminile, immigrata, disoccupata, portatrice di handicap e disabilità, a minoranze linguistiche, a situazioni di rischio di esclusione sociale;
- evidenziare specifiche risorse del territorio: indicatori utili riguardano la presenza e struttura del tessuto associativo, la presenza di specializzazioni produttive locali e comunità professionali nei servizi, con particolare riferimento al settore ICT;
- evidenziare il profilo socio-economico e le principali problematiche dell'area.

### *c) Una descrizione delle azioni pregresse o parallele, promosse sul versante della promozione dell'uso delle nuove tecnologie e collegate alla proposta di iniziativa*

In questi anni, numerose amministrazioni locali, spesso in partnership con i cittadini, hanno promosso iniziative per l'alfabetizzazione e l'accesso alle nuove tecnologie della comunicazione, agendo su diversi versanti (ad esempio, politiche giovanili, politiche dirette agli anziani, politiche dell'educazione, della formazione e culturali, politiche dirette alle PMI e all'associazionismo, politiche dirette ai portatori di handicap, politiche di integrazione sociale, ecc.); quest'analisi permette anche di chiarire gli orientamenti dei decisori pubblici, rispetto alle iniziative per la partecipazione dei cittadini.

### *d) Una descrizione delle azioni pregresse o parallele, promosse sul versante della promozione della partecipazione dei cittadini a livello locale*

Vanno evidenziate le sinergie potenziali, o in corso, con altre iniziative pubbliche o private attivate dai partecipanti al progetto o da altri attori nel contesto



locale di riferimento, che abbiano tra gli obiettivi il rafforzamento della partecipazione dei cittadini, in generale, alla vita delle istituzioni locali; che abbiano, o no, utilizzato l'ICT (ad esempio, uso delle reti civiche per la partecipazione dei cittadini, formazione alla cittadinanza attiva, attivazione di consulte, tavoli di discussione, iniziative di politiche partecipate, come Agende 21, bilanci partecipativi, patti territoriali, città sostenibili delle bambine e dei bambini, ecc.) e in particolare nell'ambito della politica locale oggetto della proposta; andranno evidenziate le modalità con cui è stata attivata e si è svolta la partecipazione dei cittadini, lo stato di realizzazione, i risultati ottenuti, i maggiori vincoli incontrati; inoltre, sarà utile specificare che tipo di uso è stato fatto dell'ICT, con attenzione ai risultati e ai problemi emersi.

*e) Una descrizione delle risorse organizzative dell'Ente/Enti coinvolti (inclusi gli interventi formativi e di riorganizzazione rilevanti ai fini del progetto)*

Un aspetto particolarmente importante riguarda le risorse organizzative, tecniche e umane, dei soggetti partecipanti: oltre ad indicazioni specifiche su dotazioni e infrastruttura ICT, devono essere individuati quali saranno i settori maggiormente coinvolti, quante persone, rispondenti a quali profili formativo-professionali, con quale *background* specifico rispetto ai contenuti del progetto; quali interventi formativi o altre esperienze interne agli enti/organizzazioni coinvolti, eventualmente realizzati, siano coerenti con i bisogni del progetto; sulla base di questa analisi dovrebbero anche essere indicate le modalità con cui si prevede di assicurare il coordinamento efficace fra le diverse unità coinvolte nel progetto, abbiano esse una competenza concentrata sull'ICT, sul processo informativo e comunicativo, o sul processo partecipativo, o ancora sullo specifico ambito di politica locale prescelto; inoltre, dovrebbe essere sviluppato, ove necessario, un piano formativo adeguato a coprire i bisogni del progetto.

Questo quadro è particolarmente importante ai fini di una rimodulazione delle risorse informative e tecniche pubbliche, per favorire la consapevolezza e la partecipazione dei cittadini, ad esempio, organizzando l'informazione secondo aree tematiche più vicine ai problemi dei cittadini, o per profili generali, ma non astratti di utilizzatori (ad esempio, donne, giovani, anziani, disoccupati, neo-imprenditori, immigrati, persone disabili, ecc.). Questo sforzo ha il doppio esito di riuscire a valorizzare meglio i "saperi" dei cittadini (esperti in un particolare



ambito o cittadini “comuni”), contestuali alla loro specifica condizione ed esperienza, e a favorire un processo di apprendimento intersettoriale all’interno della PA(L), richiedendo una maggiore circolazione di informazione, un migliore coordinamento degli interventi, un maggior dinamismo interno con riferimento alla qualità dei servizi e alla capacità di mantenere elevati livelli di trasparenza nei processi.

*f) Una ricognizione degli attori istituzionali e sociali locali attivi e/o potenzialmente interessati dal processo decisionale oggetto dell'iniziativa proposta*

Individuato il processo decisionale locale oggetto dell'iniziativa, dovrebbe essere fornito un ampio quadro degli attori sociali locali, interessati al processo decisionale e ai suoi effetti, e degli attori istituzionali locali competenti; l'indicazione delle motivazioni dell'eventuale non partecipazione diretta al partenariato del progetto, da parte di soggetti istituzionali o privati collettivi (siano essi associazioni o gruppi informali), rilevanti per il processo decisionale in esame, costituisce un elemento di maggior trasparenza della proposta.

## **2.2 Il fulcro di un progetto innovativo di e-democracy: focus sui processi che producono le decisioni**

Con l'ausilio dell'ICT la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali può essere rafforzata ed ampliata nel corso dei processi decisionali, lungo tutto l'arco temporale entro cui questi si sviluppano.

Dal punto di vista della partecipazione dei cittadini, è utile descrivere i processi decisionali in termini di ciclo di vita di una politica, inteso come processo che va dall'individuazione della problematica su cui intervenire fino alla valutazione degli esiti. Il ciclo di vita di una politica comprende infatti varie macro-fasi che schematicamente possono essere così individuate:

- a) emersione e definizione dei problemi e dell'arena degli attori
- b) individuazione delle soluzioni alternative
- c) definizione delle soluzioni praticabili
- d) scelta della soluzione
- e) attuazione della soluzione prescelta articolata in:



- i. implementazione,
- ii. gestione,
- iii. monitoraggio,
- iv. valutazione.

Queste macro-fasi si intrecciano, a seconda del processo decisionale e del livello istituzionale e territoriale, con il processo/iter strettamente tecnico-istituzionale, interno agli enti (costituito da specifici passaggi politici e istruttorie tecnico-amministrative) e previsto dalla normativa vigente. Va anche ricordato che alcuni processi decisionali locali prevedono, già nel loro iter tecnico-istituzionale, forme di coinvolgimento dei cittadini.

Nella progettazione del percorso partecipativo, sarà necessario descrivere anche questo iter tecnico-decisionale, presentando, quindi, un'analisi del processo politico, delle sue specificità e dei suoi punti critici e prevedere le modalità di raccordo fra percorso partecipativo e iter tecnico-istituzionale.

Un clima di dialogo corretto e cooperativo fra istituzioni e cittadini richiede, poi, che ciascuna fase del percorso partecipativo abbia uno sviluppo temporale sufficiente a garantire un'ampia campagna informativa, una piena pubblicità delle attività istituzionali e dei gruppi di cittadini attivatisi, una discussione pubblica. Quest'approccio esclude, tanto più se si è prossimi alla fase della scelta dell'opzione preferita, interventi spot, isolati nel tempo, non adeguatamente inseriti in un quadro di iniziative di informazione e discussione con i cittadini.

Si aprono almeno due opzioni di base per la progettazione di iniziative promozionali della partecipazione dei cittadini, attraverso un loro maggior coinvolgimento nel ciclo di vita delle politiche locali:

- un percorso di tipo lineare, che segue l'intero processo di definizione di una specifica politica locale; una volta individuato l'ambito d'interesse, si procede ad una progettazione che preveda il coinvolgimento dei cittadini nel corso dell'intero processo (a→e), o di una sua ampia parte. Ad esempio: ciclo decisionale del bilancio partecipativo, del piano strutturale, del piano socio-sanitario di zona, dell'Agenda 21, ecc.;
- un percorso di tipo trasversale: vengono individuate una o più fasi del ciclo di una o più politiche locali, anche fra loro collegate, e su queste sono coinvolti i cittadini. Ad esempio: fase iniziale di discussione dell'impostazione del bilancio della spesa comunale in materia di interventi culturali, consultazione sulle ipotesi di individuazione dei settori produttivi da incentivare attraverso il piano strategico comunale, valutazione del piano locale di sviluppo sostenibile, consultazione sulla destinazione di aree dismesse.





## 2.3 Su quali ambiti delle politiche locali concentrarsi per sperimentare l'e-democracy?

*Una premessa essenziale: l'orientamento favorevole degli amministratori rispetto all'innovazione dei processi decisionali*

È molto importante individuare ambiti d'intervento in cui realisticamente sia presente un orientamento favorevole dei decisori pubblici verso l'innovazione dei processi decisionali. Tanto più l'ambito decisionale individuato è complesso e/o di valenza critica per la comunità territoriale di riferimento, tanto più tale orientamento all'innovazione sarà importante e la progettazione dovrà essere accurata.

Ciò premesso, non ci sono ambiti delle politiche locali preferenziali per l'attivazione della partecipazione dei cittadini, ma piuttosto ambiti in cui attori istituzionali e cittadini hanno maggior familiarità, o sono più attenti e/o motivati ad avviare un dialogo costruttivo.

*Un ventaglio di ambiti molto ampio*

Per l'individuazione dei contenuti della partecipazione su cui sviluppare progetti di e-democracy, è quindi utile partire da una ricognizione che si estenda da quanto è stato fatto nel campo specifico della partecipazione, alle esperienze più generali di dialogo con i cittadini in ciascun territorio e alle competenze in esse maturate, e ancora alla "domanda" di partecipazione espressa dai cittadini e dalle loro forme organizzate (gruppi informali, comunità professionali, associazioni, ecc.).

Negli ultimi anni, infatti, sono aumentate le occasioni di confronto diretto fra cittadini e istituzioni in molti ambiti delle politiche pubbliche locali. Patti territoriali, urbanistica partecipata, programmazione strategica dello sviluppo, Agende 21, bilanci partecipativi sono solo alcune delle esperienze che in Italia, con diverse impostazioni, cercano di promuovere la partecipazione di cittadini e associazioni ai processi decisionali locali.

Il ventaglio delle politiche locali interessate non è predeterminato, ed è potenzialmente molto ampio, comprendendo:

- strumenti di programmazione settoriale specifica (ad esempio: piano del traffico, piano dei tempi, piano dei rifiuti, ecc.);
- strumenti di programmazione di valenza più generale e trasversale (ad esempio: piano



- di sviluppo locale, piano di sviluppo locale sostenibile, piano territoriale di coordinamento, piano strutturale, Agenda 21, piano socio-sanitario, bilancio comunale, ecc.);
- interventi specifici inseriti in contesti più ampi di politica locale (ad esempio: per la riqualificazione urbana e ambientale, per l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati, per le pari opportunità, per la promozione culturale, consulte e osservatori sociali, città sostenibili delle bambine e dei bambini, ecc.).

#### **Alcuni ambiti di sperimentazione ipotizzabili**

Programmazione dello sviluppo locale, pianificazione urbanistica, territoriale ed ambientale, politiche socio-sanitarie, del lavoro e della formazione, di integrazione sociale, politiche culturali, organi consultivi (consulte sociali, osservatori, consulte dei giovani e dei bambini, consulte degli immigrati, ecc.).

#### **Esempi di strumenti della politica locale**

Agenda 21, piano locale di sviluppo e sviluppo sostenibile, piano territoriale di coordinamento, piano generale di sviluppo, piano provinciale e regionale di sviluppo, patti territoriali, piani integrati territoriali, piano strutturale, bilancio comunale, bilancio regionale, piano dei servizi socio-sanitari, piano dei tempi, piano dei rifiuti, piano dei trasporti, ecc.

La scelta dell'ambito d'intervento dovrebbe, comunque, attenersi a **tre requisiti formali di base**, condizioni minime per motivare i cittadini alla partecipazione:

#### *la centralità del tema per la comunità locale*

- il processo decisionale prescelto dovrebbe essere percepito come rilevante dagli attori pubblici e dalla comunità locale; dovrebbe essere quindi diffusa la percezione diffusa della sua rilevanza e dell'importanza del coinvolgimento dei cittadini in tale processo;

#### *la competenza decisionale e la responsabilità politica degli attori istituzionali coinvolti rispetto al processo decisionale individuato*

- è necessario che ci sia coerenza fra processo decisionale e soggetti istituzionali coinvolti, a garanzia del fatto che la partecipazione dei cittadini sia finalizzata, con conseguenze effettive sul processo decisionale; gli interlocutori dei cittadini devono, quindi, essere chiaramente individuati nei responsabili, anche a vari livelli istituzionali, del processo decisionale; ques-



to elemento può significare, per alcuni ambiti delle politiche locali, un partenariato multilivello;

### *la tempestività del coinvolgimento dei cittadini*

- da un lato, la percezione dell'efficacia della propria partecipazione da parte dei cittadini è più elevata, tanto prima essi vengono coinvolti nel processo decisionale; dall'altro, il loro tempestivo coinvolgimento rappresenta per i decisori una risorsa particolarmente preziosa, per allargare il quadro conoscitivo dei bisogni percepiti dalle stesse comunità locali.

## **2.4 I soggetti coinvolti**

### *Aprire i processi decisionali ai cittadini: il ruolo chiave degli enti locali*

L'Avviso relativo alla misura e-democracy del II Bando nazionale per l'e-government è finalizzato a sostenere iniziative promosse ed attuate da Enti locali (Regioni, Province autonome di Trento e Bolzano, Province, Comuni, Unioni di Comuni, Comunità montane, Comunità isolate e di arcipelago), individuali o in partenariato, con il coinvolgimento di attori della società locale costituiti da associazioni (no profit e di rappresentanza degli interessi) e di gruppi informali di cittadini, al fine di valorizzare il contributo del tessuto associativo locale, allargando e diversificando la platea dei cittadini e delle associazioni coinvolte.

Gli elementi qualificanti, nella definizione del partenariato pubblico, sono costituiti dalla congruenza rispetto all'ambito delle politiche locali cui è diretta la partecipazione e dall'effettiva possibilità che il processo partecipativo avviato possa incidere sull'evoluzione del processo decisionale in oggetto.

### *Fondare partnership istituzionali centrate sui problemi concreti da affrontare congiuntamente*

Il partenariato pubblico potrà essere definito secondo criteri di prossimità territoriale (1. *network* territoriale), di scala di intervento (2. *network* dimensionale), di specificità dell'ambito di politica locale interessata (3. *network* tematici). Ad esempio: 1. *network* di Comuni contigui, *network* di Comuni e Provincia, *network* di Comuni e Province di area metropolitana: enti diversi affrontano insieme una o più temati-



- che di interesse per una specifica area territoriale;
2. *network* di piccoli Comuni montani; *network* di città metropolitane; *network* di Comunità montane: enti che, operando alla stessa scala di governo, affrontano insieme problemi tipici della loro dimensione di intervento;
  3. *network* di Comuni con Agenda 21; *network* Regione-Province per politiche della formazione: enti che, indipendentemente da scala di governo e prossimità territoriale, decidono di affrontare insieme tematiche di comune interesse.

*Promuovere la partecipazione di tutti i cittadini, valorizzazione contributi, esperienze, saperi*

A livello locale le relazioni fra cittadini e istituzioni, soprattutto per le realtà più piccole e territorialmente “non disperse”, sono in genere piuttosto frequenti, diffuse, più o meno formalizzate, in ambiti decisionali piuttosto diversificati, spesso direttamente legati ai problemi della qualità della vita e dell'ambiente, ma anche alle prospettive di sviluppo del territorio e alla gestione dei servizi locali. In alcune realtà, la società locale è particolarmente attiva, ed è un dato fisiologico delle democrazie contemporanee la formazione di gruppi informali di cittadini, di realtà associative che affiancano quelle più tradizionali della rappresentanza e di associazioni del terzo settore che rispondono alla domanda di servizi e bisogni socio-culturali di molti cittadini e gruppi sociali.

L'individuazione delle associazioni e gruppi informali di cittadini coinvolti nel partenariato di progetto, e quindi nella sua attuazione, dovrà essere orientata da obiettivi di:

- **valorizzazione dei bacini di competenze ed esperienze significative**, depositate presso i cittadini (individui, gruppi informali, comunità professionali, associazioni), rispetto all'ambito delle politiche locali, individuate come fulcro del processo partecipativo;
- **valorizzazione e rafforzamento della partecipazione dei soggetti tendenzialmente esclusi**, sia dal punto di vista generale della partecipazione sociale, che con riferimento specifico all'esclusione dall'accesso alla società dell'informazione (ad esempio: bambini, giovani, anziani, donne, disoccupati, persone con handicap, immigrati, ecc.);
- **varietà dei soggetti coinvolti**, come partner e destinatari dell'intervento, in modo da garantire la partecipazione delle diverse soggettività del territorio, nonché di gruppi minoritari o tendenzialmente esclusi dalla partecipazione, di comunità professionali emergenti, di interessi conflittuali, di realtà associative nuove accanto a quelle più consolidate;



- **ampia estensione dei soggetti coinvolti**, come partner e destinatari dell'intervento, in modo da garantire la più ampia partecipazione dei soggetti che, attivi sul territorio, sono interessati agli esiti del processo decisionale.

Inoltre, è utile promuovere l'incontro e la cooperazione fra attori sociali pionieri dell'uso civico delle nuove tecnologie per la partecipazione e soggetti che vi sono approdati più recentemente, provenendo da esperienze differenti per ambiti tematici e tipologia di iniziative a sostegno della partecipazione dei cittadini.

#### **Attivare il processo dal lato dei cittadini: quali interlocutori?**

- Soggetti sociali (associazioni, gruppi informali di cittadini, cittadini singoli nel loro ruolo di soggetti culturali e produttivi) portatori di una domanda di partecipazione a processi decisionali che vanno ad incidere su problematiche sentite come rilevanti dalle comunità locali, in particolare, negli ambiti della qualità della vita, dello sviluppo locale, dell'inclusione sociale;
- soggetti sociali svantaggiati dal punto di vista della partecipazione.

## **2.5 Il patrimonio delle esperienze pregresse**

Dall'analisi delle esperienze nazionali ed internazionali, emerge che il principale ostacolo alla realizzazione di progetti di partecipazione è costituito dalla sfiducia dei cittadini nell'esistenza di un orientamento favorevole degli amministratori verso la valorizzazione del contributo dei cittadini stessi e, quindi, a sostegno di processi partecipativi effettivi con un reale impatto sull'agenda politica e sui processi decisionali.

In questo quadro, l'esistenza di una consuetudine locale, più o meno formalizzata, di dialogo e cooperazione fra associazioni dei cittadini e istituzioni rappresenta un elemento che rafforza la credibilità di ulteriori proposte di dialogo e confronto. Viceversa, dove si sono verificate precedenti esperienze deludenti rispetto alle aspettative alimentate, o rivelatisi insufficienti rispetto alla domanda espressa dai cittadini, sarà importante, nel promuovere nuove iniziative per la partecipazione, uno sforzo specifico per rimuovere gli ostacoli e motivare i cittadini.

In ciascun contesto, è quindi importante partire da un'analisi delle esperienze di partecipazione attive sul territorio, delle forme di dialogo esistenti, individuando attori (associazioni, gruppi informali, singoli cittadini, sedi/organi consultivi specifici, ad esempio consulte locali, osservatori, fora delle associazioni e del terzo settore, tavoli di lavoro, ecc.), tematiche, eventualmente istituti locali, processi decisionali e strumenti delle politiche locali, per i quali è già prevista ed attiva la partecipazione dei cittadini, cercando di evidenziare elementi di forza, di debolezza, opportunità e vincoli emersi da tali esperienze.



E' importante anche chiarire quale è stato il ruolo dei promotori (pubblici e privati) della nuova proposta di iniziativa, nelle esperienze passate.

### Esperienze pregresse di partecipazione a livello locale

Ci sono **esperienze** di coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali a livello locale? Quali **soggetti** vi hanno partecipato? Con quali **modalità** e **risorse organizzative**? Su quali **temi** sono state condotte le esperienze di partecipazione e quali attori ne sono stati **protagonisti**? Che **risultati** sono stati ottenuti? In che modo sono state eventualmente usate le **ICT**? Se non sono state utilizzate, per quali motivazioni? Dal punto di vista della partecipazione, quali **limiti** e quali **opportunità** sono emerse da quelle esperienze? Quale **valutazione complessiva** ne danno gli attori locali?

Con riferimento specifico all'uso dell'ICT, è importante un'analisi delle esperienze precedentemente condotte a livello locale, se ve ne sono, ed un esame specifico diretto a focalizzare ostacoli e opportunità emergenti nell'uso dei nuovi mezzi da parte del tessuto associativo locale, del terzo settore, dei media locali e di tutti i soggetti che in ciascun contesto partecipano alla costruzione della sfera pubblica locale.

### Esperienze pregresse di iniziative di utilizzo dell'ICT per promuovere la partecipazione dei cittadini

Sono già state attivate sul territorio **esperienze** di promozione della partecipazione dei cittadini a processi decisionali attraverso l'uso dell'ICT? Quali **attori** le hanno promosse? Su quali **temi**? Con quali **modalità** e **risorse organizzative**? Con quali **risultati** dal punto di vista della partecipazione? Quali **limiti specifici** e quali **opportunità effettive** sono emerse nell'uso dei nuovi mezzi?

## 2.6 La definizione del “percorso” partecipativo: gli obiettivi del progetto

*Valorizzare il contributo attivo dei cittadini, far emergere la progettualità locale, fornire risposte agli interrogativi, raccogliere le opinioni dei cittadini.*

Come abbiamo visto nel cap. 1, il valore della partecipazione dei cittadini va ricercato oltre la rilevazione delle opinioni, verso la valorizzazione dei saperi locali e



l'emersione della progettualità dei cittadini, in una nuova forma di collaborazione con le istituzioni. Ponendosi in quest'ottica, sarà più facile progettare il percorso partecipativo e integrare metodologie quantitative (come sondaggi e questionari) e qualitative di dialogo e confronto con i cittadini.

In ciascuna fase del ciclo di vita di un processo decisionale, non basta promuovere la partecipazione dei cittadini attraverso adeguati servizi di **informazione**, ma è necessario adottare forme di **consultazione di iniziativa pubblica** (utilizzando metodologie qualitative e/o quantitative), aprendo anche canali per l'**iniziativa diretta** dei cittadini.

Per impostare un percorso innovativo di partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, è utile tenere conto di alcuni aspetti importanti della partecipazione.

### *Dimensione discorsiva, generativa e progettuale*

Fermo restando che la partecipazione dei cittadini è un valore centrale dei sistemi democratici (gran parte dell'apparato di garanzie democratiche si basa su questo principio), lo specifico "valore aggiunto" di tale partecipazione sta nell'opportunità di far emergere, in un confronto aperto e diretto, istanze e proposte da parte dei cittadini, che ancora non hanno trovato canali di espressione nel sistema istituzionale. Inoltre, le ipotesi proposte dai decisori pubblici possono essere tempestivamente discusse con i cittadini, approfondite, integrate e selezionate.

### *Dimensione inclusiva*

In una società che cambia, si frammenta e ricomponde costantemente in forme inedite, da un lato, le forme organizzative e istituzionali tradizionali sono sottoposte a costanti sfide ad adattarsi rapidamente; dall'altro, i soggetti sociali emergono come portatori di esperienze socio-culturali e professionali sempre più difficilmente e poco proficuamente riducibili a modelli semplificati. In questo contesto, la "presa di parola" di cittadini, gruppi informali, soggetti culturali emergenti, comunità professionali e comunità locali rappresenta una risorsa cruciale per una governance democratica efficace.

Gli stessi soggetti che dal punto di vista delle politiche sociali, per esempio, vengono definiti "svantaggiati" sotto profili diversi, come le donne, i giovani, gli



anziani, i disoccupati, gli immigrati, le persone con handicap, i bambini, sono, dal punto di vista delle politiche per la partecipazione, una risorsa preziosa di opinioni, idee, esperienze specifiche da valorizzare a beneficio dell'intera collettività, tanto quanto i contributi depositati presso comunità professionali, consolidate o emergenti, imprese, operatori del sociale, associazioni.

### *Dimensione processuale*

L'affermarsi dei processi di governance, unitamente alla domanda di una nuova partecipazione espressa dai cittadini e di un maggior coinvolgimento delle società locali nelle grandi scelte politiche incidenti sulle loro prospettive future, richiede un arricchimento delle forme tradizionali di partecipazione dei cittadini, attraverso il meccanismo della delega. L'accelerazione e l'interdipendenza sempre maggiore delle scelte politiche esaltano la dimensione processuale del *decision making*: in queste condizioni, ottenere un parere informato e consapevole dai cittadini, alla base di un rapporto trasparente con le istituzioni, diventa un obiettivo importante che richiede uno sforzo specifico.

Il rafforzamento di queste dimensioni di partecipazione dei cittadini è, quindi, uno degli strumenti più importanti a disposizione delle istituzioni per colmare il gap di relazione fra organi istituzionali e cittadini. Da questa visione della partecipazione dei cittadini come processo, nasce l'attenzione per l'ancoraggio della partecipazione dei cittadini al ciclo di vita delle politiche.

*In che modo si può immaginare che i cittadini siano coinvolti in questo processo?*

*a) Emersione e definizione dei problemi su cui intervenire e dell'arena degli attori*

E' questa una fase particolarmente delicata, nella quale gli attori politici e sociali costruiscono il primo *frame* concettuale (la definizione dell'ambito) di riferimento comune; è anche la fase in cui si deve curare con attenzione l'apertura della partecipazione a tutti i soggetti potenzialmente interessati e toccati dalla politica





in discussione; è, quindi, importante stabilire un clima di confronto e di fiducia fra attori pubblici e i cittadini, a cui può concorrere in modo significativo una discussione preliminare sulle regole e gli obiettivi dello stesso processo partecipativo avviato.

### *b) Individuazione delle soluzioni alternative*

Questa fase presuppone la disponibilità degli attori coinvolti a dialogare senza preclusioni, facendo emergere i vincoli e le opportunità di ciascuna opzione alternativa; si tratta di una fase, quindi, in cui sono messe alla prova fiducia e capacità di relazione fra gli attori; in particolare, è qui che si incontrano spesso i vincoli entro cui si muovono gli attori pubblici e le aspettative dei cittadini.

### *c) Definizione delle soluzioni praticabili*

Attraverso il confronto fra gli attori, la gamma delle opzioni si riduce a quelle operativamente praticabili, pur distinte a seconda delle diverse preferenze dei soggetti; possono anche emergere soluzioni ibride, oppure radicalizzarsi scelte fra loro molto distanti; l'obiettivo di questa fase è arrivare a proposte solide, ben articolate e sviluppate, per le quali sono ben delineati i percorsi che le possano rendere operative.

### *d) Scelta della soluzione*

La fase della decisione politica in senso stretto, nel nostro ordinamento, è prerogativa delle istituzioni rappresentative e degli organi esecutivi. I cittadini, tuttavia, attraverso la loro partecipazione alle fasi precedenti, che può concludersi con la stesura di documenti, petizioni e forme di consultazione "una testa/un voto", possono proporre i loro punti di vista alle assemblee deputate alle scelte finali (in sede deliberante).

### *e) Attuazione della soluzione prescelta suddivisa in: implementazione, gestione, monitoraggio e valutazione*

I cittadini possono contribuire in modo significativo all'azione istituzionale anche nella fase dell'attuazione, implementazione, gestione, monitoraggio e valuta-



zione delle politiche. Oltre al loro contributo in termini di collaborazione al miglioramento tecnico dei servizi (attivato, per esempio, attraverso tecniche di *customer satisfaction*, riconducibili al ciclo produttivo avanzato dei servizi di e-government), i cittadini possono esprimere il loro giudizio sull'efficacia delle politiche, partecipare alle attività di valutazione complessiva, formulare suggerimenti di tipo strategico sulla loro implementazione e gestione, ma anche essere parte attiva nella gestione.

## 2.7 Integrare *on line* e *off line* per sviluppare la partecipazione

*Da un lato le opportunità dell'ICT sono sotto-utilizzate...*

Sono ancora pochi i casi in cui si sono utilizzate le ICT per sostenere processi di partecipazione e, molto spesso, se ne è fatto un uso limitato alla funzione di ulteriore canale di diffusione dell'informazione standard (in termini di formati e tempi di rilascio).

*Dall'altro sono deboli i contenuti e la motivazione a partecipare...*

Sul versante dei servizi di telematica civica, si sono diffuse varie esperienze di comunicazione diretta fra cittadini e amministratori, e solo molto più raramente ci si è spinti a sperimentare forme di consultazione *on line*, con risultati in genere giudicati ancora limitati dagli stessi proponenti, oltre che dalle analisi disponibili (vedi Capitolo 3).

*Integrare settori differenti degli enti coinvolti, attivare processi di apprendimento cooperativo*

Come ha confermato anche la ricerca condotta in fase di preparazione di questa guida, una delle ragioni di questo scollamento tra i processi di innovazione dei processi politici e i processi di adozione dell'ICT e di innovazione organizzativa collegata (e-government), è spesso la segregazione delle competenze e degli *skills* digitali, nonché la definizione del campo dell'ICT come settore a sé stante, piuttosto che come risorsa trasversale e strumentale a tutta l'attività della PA, con un grande



potenziale innovativo di processo. Questo tipo di difficoltà si osserva sia presso la maggior parte dei decisori pubblici, che presso i cittadini e le loro organizzazioni.

### *Integrare la dimensione on line e la dimensione off line della partecipazione*

E' invece assolutamente necessario un **approccio intersettoriale** che integri le competenze sulle specificità dei processi politici implicati, con quelle comunicative (mediazione, informazione, comunicazione) e tecnologiche (ICT), a supporto dei processi partecipativi avviati.

Per questa via, è possibile anche **avvicinare all'ICT gli attori politici e i cittadini protagonisti di sperimentazioni** di collaborazione e confronto sulla definizione delle politiche, valorizzando la loro competenza specifica sul processo decisionale e sulla tematica oggetto di intervento.

Inoltre, l'integrazione fra i processi partecipativi promossi *on line* e quelli attivati sul territorio e nelle sedi istituzionali (ad esempio: tavoli, consulte, assemblee, ecc.) è favorita dando **rilievo alla dimensione processuale della partecipazione**.

## **2.8 Esplicitare le regole della partecipazione per costruire la fiducia**

### *Per essere credibile il percorso partecipativo deve, fin dalla progettazione, esplicitare e motivare le sue regole*

La definizione di un quadro esplicito di regole della partecipazione, che motivi l'identificazione di ruoli, le modalità di svolgimento, gli obiettivi e i risultati attesi dal coinvolgimento dei cittadini nel processo decisionale, è uno degli elementi centrali per un buon progetto di e-democracy, e richiede il contributo e la messa in rete di competenze molto diversificate, quali la conoscenza del contenuto e dell'iter istituzionale del processo politico in esame, delle specificità e degli aspetti tecnici della comunicazione *on line*, delle metodologie di facilitazione e mediazione della discussione, ecc.

#### **A quali domande essenziali devono rispondere le regole della partecipazione**

Quali sono gli **obiettivi** specifici? Chi sono i **soggetti abilitati a partecipare** (per esempio, tutti i cittadini o specifici gruppi)?

**Quali sono le modalità tecniche della partecipazione/comunicazione?**



Per esempio: quanto tempo/spazio hanno a disposizione i partecipanti a seconda delle modalità comunicative, sarà possibile intervenire in maniera anonima e in che contesti, che regole verranno seguite per la conservazione dei dati personali dei partecipanti, saranno presenti moderatori, facilitatori e/o esperti e a che ruolo dovranno attenersi, quale codice di regolamentazione della comunicazione verrà adottato, ecc..

#### **Quali standard di comportamento sono garantiti dai decisioni pubblici?**

Per esempio: chi sono gli interlocutori privilegiati, con che tempestività garantiranno l'informazione, in che termini garantiranno la propria diretta partecipazione? Saranno tenuti a fornire risposte, in che tempi e in che forma? Dovranno illustrare i motivi che li inducono a non tradurre in decisioni gli orientamenti che emergono dai diversi gruppi di cittadini?

La distinzione fra partecipazione generica e coinvolgimento in specifici processi deliberativi, finalizzati a raggiungere una conclusione (decisione) attraverso un percorso regolato di ascolto e confronto, in cui ciascun partecipante deve poter contare sul fatto che la sua opinione venga ascoltata da tutti gli altri, è alla base della forte attenzione, nello studio della *Hansard Society* (2001), al tema della costruzione della fiducia fra i partecipanti, e quindi al ruolo di mediazione dei cosiddetti facilitatori/moderatori<sup>1</sup>.

In particolare, la presenza di un moderatore sembra essere un dato cruciale nelle esperienze di partecipazione dei cittadini *on line*. Il moderatore ha un ruolo essenziale di focalizzazione della discussione e di mantenimento di un clima di dialogo civile, per quanto animato, fra i partecipanti. Preferibilmente, deve possedere una conoscenza della tematica in oggetto, oltre che delle specificità della comunicazione in rete.

<sup>1</sup> In questo studio vengono anche illustrati diversi profili di moderatore.

#### **Secondo la ricerca di *Hansard* (2001), la fiducia può essere costruita attraverso:**

- un set di regole chiare e precise di partecipazione: massima lunghezza/frequenza dei messaggi, riduzione del linguaggio offensivo;
- regolazione della discussione: condivisione di una *policy* di comunicazione e principi etici generali (per esempio, riguardanti la tutela della privacy, la non coercizione o la neutralità politica o il rifiuto di un linguaggio razzista, ecc.);
- moderazione della discussione: tesa ad assicurare che ogni partecipante venga ascoltato e che i contributi siano indirizzati verso il raggiungimento di una conclusione;
- garanzia che i partecipanti abbiano un *feedback* da parte dei loro interlocutori istituzionali.

Le regole della partecipazione richiedono che siano resi espliciti il **grado di apertura** (criteri di ammissione e di esclusione eventuale); le **regole della comunicazione** (in che modalità si potrà intervenire, per esempio utilizzando quanto spazio/tempo, a seconda del contesto e canale comunicativo); gli **standard di tempestività nella pubblicazione dei documenti** (con che ritardo



massimo dovranno essere pubblicati resoconti, documenti intermedi e quant'altro, da parte dei partecipanti, attori pubblici e cittadini coinvolti); gli **standard di comportamento richiesti agli attori pubblici**. Quest'ultimo punto è particolarmente importante e ha effetti notevoli sulla qualità complessiva dell'esperienza di partecipazione, soprattutto per quanto riguarda la dimensione del dialogo *on line*.

Un altro aspetto rilevante riguarda la **policy di trattamento dei dati personali**: questa deve sempre essere esplicitata in modo sufficientemente dettagliato. Inoltre, le procedure di registrazione con identificazione dei cittadini dovrebbero essere utilizzate con la massima parsimonia e tenendo conto del significato di tale identificazione, in relazione alla fase del processo decisionale (un significato tendenzialmente nullo, per esempio, nella fase di generazione delle idee; più rilevante nel caso della discussione di proposte alternative giunte ad un sufficiente grado di elaborazione di dettaglio).

La **tutela dell'anonimato** può rivelarsi un'importante opportunità in relazione a tematiche particolarmente sensibili (ad esempio, si pensi alla recente consultazione del governo inglese per la definizione di interventi a tutela delle vittime di violenze all'interno della famiglia; alla discussione di politiche e servizi specifici rivolti a giovani o a soggetti a rischio di esclusione sociale).

**Un esempio di regole per la pubblicazione di contributi e proposte**  
([http://europa.eu.int/futurum/documents/contrib/editorialpolicy\\_it.htm](http://europa.eu.int/futurum/documents/contrib/editorialpolicy_it.htm))

Benvenuto sullo spazio di discussione!

Questo è uno spazio di discussione che consente ai cittadini europei di esprimersi e discutere liberamente sul futuro dell'Europa.

Questo spazio di discussione è democratico.

Non pratichiamo dunque ALCUNA censura né formale né relativa ai contenuti dei contributi. Ci limitiamo ad invitare gli utenti a rispettare le seguenti elementari norme di cortesia e di rispetto:

- i contributi devono avere un legame concreto con il dibattito sul futuro dell'Europa così come è stato definito nella dichiarazione di Laeken. In caso contrario, rinvieremo ai siti e/o agli spazi di discussione dedicati agli argomenti oggetto del messaggio;
- i contributi non devono avere contenuto illegale, nocivo, minaccioso, abusivo, molesto, diffamatorio, volgare, osceno, minaccioso per la vita privata di altri, odioso, razzista, o comunque riprensibile;
- i contributi non devono contenere messaggi a carattere violento o pornografico o tale da pregiudicare seriamente la dignità umana;
- i contributi non devono incitare a compiere crimini o atti illegali;
- i contributi non devono contenere provocazioni alla discriminazione, all'odio o alla vio-



lenza a causa della razza, dell'etnia, della nazione, dell'appartenenza spirituale o religiosa;

- i contributi non devono contenere apologie del nazismo, del terrorismo e dei crimini di guerra, o contestazioni dell'esistenza di crimini contro l'umanità;
- i contributi non devono violare i diritti di proprietà intellettuale e più generalmente i diritti di proprietà appartenenti ad altri (es.: brevetto, marchio depositato, segreti di fabbricazione...). Più generalmente, i contributi devono rispettare la carta dei diritti fondamentali;
- i contributi non devono perseguire un obiettivo commerciale.

In base a queste considerazioni, il moderatore si riserva il diritto di non pubblicare determinati contributi. Questa semplicissima linea di condotta è necessaria ai fini dell'ottimale svolgimento di un dibattito democratico, e siamo persuasi che tutti vi aderiranno. Nella speranza che queste precisazioni vi abbiano convinti dell'opportunità di partecipare attivamente a questo dibattito.

## 2.9 Preparare le organizzazioni coinvolte

*I cittadini sono anche nostri partner!*

Tra i fattori critici delle esperienze di promozione della partecipazione dei cittadini, attraverso l'uso delle nuove tecnologie ICT, una parte cospicua è legata ad aspetti organizzativi, com'è più volte emerso in questa guida. Per le culture organizzative (di governo e amministrative) degli enti pubblici, si tratta di un significativo cambiamento di prospettiva e di un salto di complessità e qualità dei loro processi decisionali e di lavoro.

E', quindi, opportuno predisporre un piano di interventi per l'adattamento organizzativo, interno ed esterno, delle strutture degli Enti coinvolti, che assicuri:

- a) il coinvolgimento dei decisori pubblici locali;
- b) la diffusione degli *skills* digitali e metodologici, sul versante organizzativo interno e su quello delle relazioni con i cittadini, con particolare attenzione alle metodologie di ascolto, del *decision making* cooperativo, della mediazione e del *knowledge management*;
- c) la messa in rete delle competenze settoriali depositate presso gli Enti coinvolti (in particolare, tra funzioni della comunicazione e informatizzazione e settori competenti per le politiche implicate dal progetto partecipativo) e il coordinamento dei relativi processi, in relazione all'ambito di intervento oggetto dell'iniziativa;
- d) un'azione di sensibilizzazione verso gli attori associativi maggiormente coinvolti nel progetto.



## 2.10 L'importanza della promozione

*Non tutti i cittadini credono che il loro contributo diretto possa essere ritenuto importante*

Le attività di promozione assumono nel caso delle politiche per il rafforzamento della partecipazione dei cittadini un'importanza strategica.

La promozione è necessaria tanto sul fronte specifico dell'utilizzo delle nuove tecnologie indirizzate ad uso civico; quanto sul versante della diffusione di una nuova e più consapevole cultura della partecipazione, dell'ascolto, del dialogo e del confronto, presso cittadini e istituzioni.

Un piano di promozione adeguato deve, quindi, incidere sia sul versante dei cittadini, sia su quello interno delle istituzioni coinvolte favorendo:

- uno **sforzso costante e multicanale di comunicazione sul progetto**, utilizzando i canali innovativi e canali tradizionali più adeguati a raggiungere sia i gruppi maggiormente interessati dal processo decisionale in oggetto (per esempio, con azioni mirate su specifiche comunità professionali o gruppi sociali), sia la cittadinanza nel suo complesso;
- la più **ampia diffusione dell'informazione sul progetto** presso gli enti locali, le istituzioni scolastiche e formative, i centri di aggregazione, le associazioni, i media locali;
- un'**adeguata visibilità** del progetto **presso il sistema informativo locale** (Uffici per le Relazioni con il Pubblico, Sportelli Unici per le Imprese, Centri per l'Impiego), presso le strutture del decentramento amministrativo (Municipi, Quartieri, Circoscrizioni, Centri civici, ecc.) e presso ogni sportello pubblico locale delle istituzioni coinvolte (ad esempio, Informagiovani, ecc.);
- la massima **visibilità** del progetto **sui siti Web di istituzioni, associazioni, gruppi informali coinvolti**;
- la **promozione dell'accesso** ai relativi servizi di comunicazione;
- eventuali **servizi di accoglienza** o *help desk*, per cittadini e operatori istituzionali (eletti ed amministrativi).



## 2.11 L'autovalutazione in itinere del percorso partecipativo

*L'innovazione dei processi richiede sempre la capacità di valutazione e autoanalisi di chi vi prende parte. Tanto più i processi da innovare sono delicati, tanto più questa capacità è importante.*

La partecipazione è, in generale, un processo molto delicato. Il fallimento o la debolezza di molte iniziative, le difficoltà di integrare adeguatamente l'ICT per l'innovazione di questi processi, sembrano insegnare che è necessario monitorare fin dall'inizio i progetti, con particolare attenzione al percorso partecipativo e ai suoi caratteri generali (inclusività, partecipazione degli attori pubblici e dei cittadini, rispetto delle regole definite, focalizzazione, completezza e tempestività dell'informazione, adeguatezza dei mezzi ICT utilizzati, raggiungimento degli obiettivi intermedi e finali previsti) e al contributo specifico dell'ICT.

Gli interrogativi di fondo cui si vuole rispondere riguardano:

- i percorsi partecipativi che si sono rivelati più efficaci dal punto di vista della partecipazione dei cittadini;
- il ruolo che vi hanno giocato le tecnologie ICT;
- i modelli di adozione delle ICT che hanno dato i migliori risultati ed in quali condizioni.

Per la definizione del percorso di autovalutazione, è importante individuare preliminarmente gli obiettivi qualitativi e quantitativi, che ci si prefigge di raggiungere, le modalità specifiche e le risorse organizzative dedicate.

### **Esempi di variabili da considerare nell'autovalutazione**

- L'aumento del numero di partecipanti *on line*, la loro costanza nel tempo, la loro tipologia e diversificazione, la presenza di gruppi particolari; il tipo di attività che viene svolto (sola lettura, richiesta di informazioni, interventi, ecc.);
- l'allargamento e/o il rafforzamento della partnership, i mutamenti nelle relazioni fra i partner;
- la progettualità emersa, la capacità innovativa espressa, il tipo di contributi provenienti dai cittadini e dalle associazioni;
- i tempi di risposta degli amministratori e in generale lo standard di comportamento dei decisori pubblici coinvolti;
- il confronto con l'andamento dello stesso processo prima che si adottassero le ICT;
- l'impatto specifico e generale sulle strutture organizzative coinvolte, gli effetti diretti e indiretti di eventuali mutamenti organizzativi;
- il peso di variabili esterne (eventi sociali, politici, culturali e ambientali, particolarmente significativi per il contesto locale).





Il processo di valutazione dovrebbe svolgersi prevedendo:

- il coinvolgimento dei cittadini direttamente coinvolti o interessati all'esperienza;
- il coinvolgimento delle organizzazioni partecipanti, oltre agli enti locali (quindi anche associazioni, gruppi informali, ecc.);
- il confronto pubblico sul territorio;
- l'eventuale utilizzo dell'ICT per facilitare il processo di valutazione;
- l'ampia diffusione dei risultati della valutazione.

---

### **Esempi di soluzioni organizzative per la valutazione**

Comitati tecnico-scientifici interni di pilotaggio del progetto, Comitati esterni per la valutazione, Comitati misti (interni-esterni), Comitati di cittadini.  
Riunioni periodiche di progetto

### **Esempi di metodologie valutative**

*Focus group con decision makers, tecnici e amministratori, cittadini*

Analisi su Gruppi esterni di controllo (ad esempio: cittadini "scollegati dall'ICT" o cittadini partecipanti ma senza l'utilizzo dell'ICT)

Questionari e sondaggi

Analisi dei dati della comunicazione *on line*

Raccolta di commenti

Osservazione partecipante

---

**LE TECNOLOGIE  
PER LA PARTECIPAZIONE**

**3**



## 3. Le tecnologie per la partecipazione

### 3.1 Un atlante delle tecnologie per la partecipazione

*I cittadini non sono né utenti di applicazioni informatiche, né clienti di servizi interattivi, ma titolari di un inalienabile diritto di sovranità.*

Nel presente capitolo sono illustrate alcune tecnologie utilizzabili nei progetti che si propongono di favorire la partecipazione attiva dei cittadini alla società dell'informazione.

La fonte principale è la ricerca da cui ha tratto spunto questo lavoro, che sarà approfonditamente illustrata, unitamente al percorso seguito, nel rapporto di ricerca a cura di A.C. Freschi, F. De Cindio, L. De Pietro, "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano", FORMEZ-Progetto CRC, 2004. L'indagine effettuata ha richiesto uno sforzo non banale per identificare quali iniziative potevano essere considerate come progetti con sia pur embrionali elementi di partecipazione, cioè quelle esperienze in cui i cittadini non siano meri utenti delle applicazioni informatiche o clienti dei servizi interattivi, ma giochino un ruolo in qualche misura attivo, grazie al quale poter esercitare il proprio diritto di sovranità, contribuendo a plasmare, secondo proprie esigenze, interessi e visioni, la società dell'informazione.

*Oltre l'idea della rete come canale di erogazione di servizi*

Da una parte, l'attenzione che le Amministrazioni Locali hanno oggi verso la realizzazione di servizi *on line* (sia di tipo informativo che interattivo), nel contesto di piani di e-government locali, nazionali o, a volte, anche a livello europeo; dall'altra, la volontà di andare oltre l'idea della rete quale canale di erogazione di servizi, ha indotto numerosi interlocutori a segnalare come iniziative di e-democracy anche progetti che non possono essere definiti tali. Allo stesso tempo, ci è parso necessario considerare e valorizzare esperienze che introducono elementi di partecipazione, nel modo con cui si realizza in rete l'interazione con i cittadini, anche se per ora ciò accade in genere in modo incerto o parziale. Gli amministratori locali, i gruppi di cittadini, i professionisti informatici e, in generale, gli attori interessati a promuovere l'e-democracy a livello locale possono trarre, dall'esame dei benefici e dei limiti di tali



progetti, spunti sia per realizzare in modo più completo quanto finora solo avviato sperimentalmente, sia per introdurre soluzioni innovative a livello socio-politico e tecnologico. Gli strumenti e le soluzioni informatiche presentati nel seguito sono perciò corredati da esempi tratti dall'indagine svolta.

### *Soluzioni tecnologiche alla portata di tutti*

Abbiamo scelto di non citare come esperienze di e-democracy le numerose iniziative che prevedono quale strumento di comunicazione (eventualmente affiancato a una parte di pubblicazione di atti) unicamente l'e-mail privata, sia da parte dei cittadini che dei funzionari pubblici, ritenendo che un dialogo tutto privato non apra spazi di partecipazione e condivisione della *res publica*.

Abbiamo, invece, incluso le esperienze che utilizzano tecnologie "vecchie", come le mailing list o i forum di discussione, per almeno due ordini di motivi. In primo luogo, non è detto che tali strumenti di comunicazione e collaborazione, che sono stati all'origine del successo di Internet nella comunità scientifica e successivamente oscurati, quanto meno nell'immaginario collettivo, dalla Internet del web, non possano giocare ancora un ruolo di rilievo nell'ideazione e realizzazione di progetti di e-democracy.

In secondo luogo, per ora (e probabilmente per un certo periodo di tempo), i cittadini che hanno a disposizione connessioni di rete a larga banda sono una minoranza ed è, quindi, necessario affidarsi a soluzioni tecnologiche alla portata di tutti (o quanto meno di molti), per coinvolgere il maggior numero possibile di soggetti.

Infine, un'attitudine non troppo "spinta" e necessariamente di ultima generazione sul lato delle tecnologie (specie lato utente) può forse servire a tenere ben presente quanto emerge dalla letteratura internazionale, e cioè il fatto che le ICT offrono nuovi spazi di opportunità alla partecipazione, ma il software più innovativo non potrà mai colmare un vuoto di volontà politica.

### *Nuovi cammini verso l'innovazione, ma senza perdere di vista il processo partecipativo*

Riteniamo importante affiancare questo "realismo" con la volontà di identificare e sperimentare nuovi cammini d'innovazione. Negli ultimi paragrafi del capitolo sono, infatti, presentate applicazioni, non ancora utilizzate in progetti di e-democracy, o impiegate a livello solo sperimentale, con l'obiettivo di fornire spunti da considerare e rielaborare, secondo le tipicità e le risorse di ogni specifica realtà locale.



Coerentemente con questa impostazione, le diverse opzioni tecnologiche sono illustrate nelle loro caratteristiche essenziali, concentrandosi in modo particolare, piuttosto che sul dettaglio tecnico, sul modo in cui le funzionalità offerte supportano il processo partecipativo, provando ad evidenziare, per ciascuna, punti di forza e di debolezza, come emergono dall'analisi dei risultati ottenuti e dalle opinioni di chi le ha già sperimentate. I riferimenti alle esperienze effettuate e/o in corso in Italia, non hanno alcuno scopo valutativo, ma rappresentano solo il desiderio di favorire un meccanismo di scambio e apprendimento reciproco che, oltre che dalle *best practices*, può trarre altrettanto beneficio dalla conoscenza di difficoltà e limiti sperimentati "dal vivo".


### *Proposta di classificazione delle tecnologie per la partecipazione*

La classificazione proposta è, dunque, più orientata a organizzare il materiale secondo le affinità delle esperienze dal punto di vista dell'e-democracy, che a ordinare in modo rigoroso, dal punto di vista informatico, i software utilizzati in tali esperienze.

Abbiamo identificato vari tipi di soluzioni/esperienze:

### *Tecnologie per l'informazione*

Essere (ben) informati è pre-condizione della partecipazione, ma una pura e semplice pubblicazione o distribuzione di informazioni tramite la rete non basta a qualificare un progetto di e-democracy. Conta, inoltre, il tipo di informazione distribuita: dal punto di vista della partecipazione, è ben diverso se si tratta degli orari degli uffici o dell'ordine del giorno della prossima seduta del Consiglio Comunale. Nel secondo caso, è necessario stabilire come i cittadini possono, attraverso la rete, valorizzare l'informazione ricevuta. A questo livello, abbiamo trovato stimolanti le esperienze che "invertono il senso" o "cambiano la direzione", in cui i cittadini hanno la possibilità di fornire informazioni, invece che limitarsi a fruirne. Sono vere "palestre di allenamento" all'e-democracy, in quanto modificano sostanzialmente la concezione reciproca di cittadini e istituzioni: i primi superano il ruolo di fruitori passivi e diventano soggetti attivi, disponibili a condividere con la collettività le proprie informazioni e conoscenze (nonché il tempo necessario a comunicarle); le seconde "scoprono" che anche i cittadini possono essere una preziosa fonte di informazione, dei partner nella comunicazione, facilitando il compito di renderla completa e aggiornata.



## Tecnologie per il dialogo

Sono soluzioni che sostengono sia il ruolo attivo-propositivo dei cittadini che la rilevazione qualitativa di opinioni ed esperienze. In particolare, si tratta di tecnologie in cui l'interazione tra cittadini e istituzioni avviene attraverso le applicazioni di rete basate sullo scambio di messaggi di testo, sia in modo asincrono (e-mail o partecipazione a forum *on web*) che sincrono (ad esempio, via chat), o attraverso applicazioni che combinano vari messaggi in *thread* di discussione (conversazioni).

## Tecnologie a supporto della consultazione<sup>1</sup>

Sono soluzioni ed esperienze secondo cui, partendo da un insieme di opzioni pre-identificate (in diverso modo: via rete attraverso la discussione in un forum; in ambito istituzionale, attraverso un'assemblea con i cittadini o una commissione consultiva), si "pesa" il consenso dei cittadini su tali opzioni.

Possono variare:

- la solidità della tecnologia usata: da *software* per il voto *on line* con cui è possibile per chiunque votare più volte, a "consultazioni certificate" che danno garanzie, a diversi livelli, di autenticazione dei votanti e di unicità e segretezza del voto;
- la scelta dei votanti e la valenza attribuita al voto: si va da consultazioni in un panel predefinito di cittadini (considerati rappresentativi dell'intera popolazione), alle consultazioni (certificate) di gruppi di cittadini (come, ad esempio, tutti gli aventi diritto al voto di una circoscrizione).

## Altre opzioni tecnologiche

La ricerca ha inoltre individuato altre soluzioni che non sono state ancora utilizzate in progetti di e-democracy o sono state impiegate solo a livello sperimentale. In linea di principio, qualunque *software* potrebbe essere pensato e presentato in questa luce: ci limitiamo dunque ad elencare brevemente quelli a cui si è fatto cenno nel corso dell'indagine, non precludendo in alcun modo, anzi auspicando, che nel concepire progetti di e-democracy ci sia anche spazio per l'innovazione sul fronte strettamente informatico.

## Approccio di participatory design

La definizione della soluzione tecnologica (da adottare e/o sviluppare), a supporto di un progetto di partecipazione, andrebbe effettuata seguendo un approccio

<sup>1</sup> Inseriamo qui un chiarimento terminologico: mentre nei precedenti capitoli il termine "consultazione" è stato utilizzato nel suo significato di "raccolta di opinioni di cittadini" (che può prevedere una comunicazione bidirezionale più o meno aperta e strutturata), sia attraverso l'impiego di tecniche dialogiche che di tecniche che consentano di "pesare" il consenso delle varie opzioni, in questo capitolo parleremo, nel primo caso, di "tecnologie a supporto del dialogo" e, nel secondo caso, di "tecnologie a supporto della rilevazione di informazioni e opinioni", o, per brevità, di "tecnologie a supporto della consultazione".



di *participatory design*, che consiste nel non delegare la progettazione a uno staff di professionisti informatici (interni o esterni alla PAL), ma nel raccogliere spunti utili per la progettazione da tutti gli attori coinvolti: è importante che siano dirigenti, funzionari pubblici e cittadini a orientare e “valicare” lo sviluppo delle soluzioni informatiche, che devono tenere nella massima considerazione le esigenze e i vincoli di chi dovrà avvalersene.


### *La fase di progettazione*

Le modalità con cui si può procedere alla progettazione di sistemi informatici secondo un approccio partecipativo sono molteplici (si veda ad esempio [SN93]) e differiscono anche per i tempi e le risorse che è necessario allocare alla fase di progettazione. È ampiamente dimostrato come un maggior sforzo in fase di progettazione sia successivamente “ripagato”, in quanto evita che errori di definizione dei requisiti e delle specifiche del sistema siano scoperti al momento dell’installazione, quando ogni modifica diventa estremamente costosa. Se ciò è vero per qualunque sistema informatico, lo è a maggior ragione per soluzioni da usare in progetti di partecipazione, dove errori di progettazione determinano semplicemente il rifiuto da parte dei cittadini di usarle. Non esistendo, in questi casi, alcuna leva coercitiva (che invece in qualche misura può essere adottata all’interno di un’organizzazione), il risultato rischia di essere - *tout court* - il fallimento del progetto.

## **3.2 Tecnologie e regole della partecipazione**

### *Le modalità di utilizzo degli strumenti telematici nel processo partecipativo*

Prima di addentrarci nell’analisi delle possibili opzioni tecnologiche e delle relative modalità di utilizzo, è necessario soffermarci su alcune considerazioni preliminari che riguardano e “regolano” tutte le esperienze di partecipazione, per le quali non è sufficiente definire, in termini generali, le regole del processo partecipativo (cfr. § 2.8), ma occorre tradurle in precise modalità di utilizzo degli strumenti telematici impiegati: ad esempio, nel caso di messaggi e-mail, il cittadino deve sapere con chiarezza da chi sono letti e se vengono “intercettati” da una redazione che fa da filtro e li legge preliminarmente, selezionandone e trasmettendone solo alcuni. Occorre anche che siano dichiarati i tempi previsti di risposta.



## *Condivisione tra cittadini e amministratori di un codice di comportamento in rete che vada al di là della censura di contenuti offensivi*

Risulta chiaro che in molte situazioni, ma soprattutto nel caso di spazi di comunicazione *on line* con la PAL, non bastano le regole del processo partecipativo, e neppure il rispetto di una “netiquette”<sup>2</sup> generica, ma occorre una garanzia in più e, cioè, che i partecipanti alle discussioni condividano un “galateo”, ovvero un codice di comportamento in rete che vada al di là della censura di contenuti offensivi.

Questo “galateo”, che può essere “generale”, cioè valere per tutte le aree di dialogo, o “specializzato” per ogni area, tenendo conto di temi e pubblici diversi, va esplicitato ogni qualvolta si avvia un confronto *on line* tra PAL e cittadini, per venire incontro alle esigenze di entrambe le parti.

Da un lato gli amministratori, che decidono di rendersi disponibili al confronto per via telematica, desiderano sapere in anticipo come si svolgerà il processo di interazione con il cittadino e avere garanzie della significatività dei contributi ottenuti attraverso questo canale. Devono altresì chiarire se, ad esempio, intendono rispondere a quesiti anonimi, o se richiedono ai cittadini di identificarsi, e con quale livello di garanzia (è sufficiente dare un indirizzo e-mail, bisogna firmare il messaggio o registrarsi sul sito, ecc.).

Dall'altro lato, i cittadini devono impegnarsi, ad esempio, a usare toni civili anche quando sottopongono considerazioni critiche.

Gli uni e gli altri imparano a sviluppare quel senso di appartenenza a una comunità, indispensabile sia per innescare un circolo virtuoso di scambio di opinioni e confronto nel rispetto dell'altrui pensiero, sia per percepire il valore del singolo contributo all'interno di una discussione, il cui livello è mantenuto alto grazie alla presenza di regole chiare, che incoraggiano interventi significativi e pertinenti.

*Moderare non è censurare l'altrui pensiero, ma è un servizio offerto a coloro che vogliono usare la rete per un confronto civile*

Una componente essenziale della disciplina che governa il dialogo in rete è costituita dalla cosiddetta moderazione. Un'area di dialogo si dice moderata quando alla sua gestione è preposta una persona, detta anche moderatore, che si assume l'onere di far rispettare le regole della discussione prefissate in una certa area di dialo-





go: ad esempio, è colui che controlla che i “*subject*” dei messaggi siano coerenti con l'argomento degli stessi, elimina i messaggi fuori tema o di *spamming*<sup>3</sup>, periodicamente cancella i messaggi di interesse contingente e archivia quelli datati (al fine di mantenere l'area ordinata e “leggibile”, anche quando il numero dei messaggi diventa elevato) e fa in modo che non si inneschino *flames*<sup>4</sup> nelle discussioni. Operando in tal modo, il moderatore garantisce il mantenimento di un adeguato livello qualitativo del dialogo. La funzione della moderazione può essere svolta a priori o a posteriori.

La moderazione a priori si può esercitare:

- nel caso delle mailing list, facendo pervenire i nuovi messaggi esclusivamente al moderatore, che li rende visibili a tutti solo se conformi al “galateo”;
- nel caso dei forum di discussione, rendendo visibili in pubblico i messaggi inviati, senza che però questi possano essere letti prima della verifica da parte del moderatore<sup>5</sup>.

La moderazione a posteriori si esercita eliminando i messaggi non conformi al “galateo”. Ciò può ovviamente causare dei problemi nel caso in cui il messaggio (già pubblico), sia stato letto da una o più persone.

In entrambi i casi, è opportuno che il moderatore non si limiti alla mancata approvazione di un messaggio, ma spieghi all'autore le ragioni di questa decisione e lo inviti a rinviare il messaggio, opportunamente corretto.

Moderare non è dunque censurare o limitare l'altrui pensiero, ma è un servizio offerto a coloro che vogliono usare la rete per un confronto civile, con una significativa componente di educazione alla comunicazione telematica. Il ruolo del moderatore va dunque disegnato, facendo prevalere la componente “educativa” della sua funzione, onde evitare che la sua attività sia confusa con forme censorie delle opinioni altrui, compromettendo il dialogo *on line* tra PAL e cittadini.

### Voto *on line* e regole della partecipazione

Regole della partecipazione *on line* sono da definirsi anche nel caso di strumenti di votazione *on line*. Occorre, infatti, che siano chiare le modalità con cui sono raccolti, elaborati, utilizzati i dati forniti e i voti espressi dai cittadini. Qualora si decida di chiedere il parere dei cittadini su un particolare tema, utilizzando una tecnologia che consenta di realizzare la votazione, occorre che chi esprime la sua opinione conosca in anticipo le garanzie offerte dal punto di vista dell'accuratezza del conteggio (se, per esempio, è garantita o meno l'unicità del voto espresso), della tutela della privacy e della segretezza, dell'utilizzo che sarà fatto dei risultati.

<sup>3</sup> Per *spamming* si intende l'invio di posta elettronica non sollecitata. Al fine di prevenirlo, sono state redatte “norme anti-spam” (divieto di invio di posta non sollecitata, necessità di avere il benessere del destinatario per l'invio di e-mail, etc.).

<sup>4</sup> I “*flames*” (“messaggi d'ira” o “messaggi caldi”) sono la degenerazione della discussione pubblica: si hanno quando due o più membri di un'area di discussione virtuale cominciano a fare osservazioni personali, indugiano nelle ripicche, a volte sfociano in offese gratuite, etc.

<sup>5</sup> Un messaggio visibile a tutti ma non leggibile fa tracciare a tutti i tempi di approvazione, e ciò in un forum è di non secondario rilievo: infatti, una contemporaneità di eventi, come un “*subject*” che fa capire che il contenuto del messaggio è una protesta, e nello stesso tempo la mancata approvazione dello stesso messaggio per giorni, può innescare un conflitto.



### 3.3 Tecnologie per l'informazione

#### *Una dimensione informativo monodirezionale*

Prima di analizzare le più diffuse tecnologie di dialogo e partecipazione, abbiamo inteso soffermarci su una dimensione che potremmo definire come "informativo monodirezionale", sia *top-down* (da PAL a cittadini) che *bottom-up* (da cittadini a PAL).

#### *Direzione top-down*

Come già rilevato nell'introduzione di questo capitolo, la distribuzione di informazioni istituzionali (ad esempio, statuto, bilancio, leggi e regolamenti, organismi dell'Ente, sportelli, news, progetti in corso, bandi e concorsi, ecc.) dalle PAL ai cittadini, che è già stata oggetto del I bando di e-government, può essere, in alcuni casi (ad esempio, ordine del giorno dei consigli comunali, delle commissioni consiliari, degli organi di decentramento e relative delibere, etc.), vista come un "prerequisito" per l'avvio di spazi di interazione con il cittadino. Un esempio interessante è l'utilizzo di *newsletter*, che in sede di ricerca sono state spesso citate e presentate dalle PAL, come servizi di successo.

#### *Direzione bottom-up*

In questa categoria, rientrano in linea di principio tutti gli spazi messi a disposizione dalla PAL a cittadini e associazioni, per la segnalazione di eventi e/o la pubblicazione di contenuti. Nel seguito, cercheremo di evidenziare quelli che più chiaramente possono favorire l'innescare di forme di partecipazione.

#### 3.3.1 Newsletter a tema

#### *La newsletter tematica come modo di distribuzione di informazioni "on-demand"*

Le *newsletter* sono nate come una "specializzazione" della mailing list (o lista di distribuzione - cfr. § 3.4.2). Dal punto di vista tecnologico, i due strumenti sono simili, ma nel primo caso un numero limitato di soggetti (spesso uno solo, la reda-



zione della *newsletter* stessa) può inviare messaggi alla lista (e in questo senso parliamo di *newsletter* in termini di strumento monodirezionale di informazione *top-down*), mentre nel caso di una mailing list (ML), tutti i registrati possono sia ricevere che inviare messaggi.

La *newsletter* tematica è oggi uno dei modi di distribuzione di informazioni “*on-demand*” più diffuso e apprezzato, soprattutto come strumento di trasparenza amministrativa: attraverso questo canale vengono divulgati atti delle assemblee, nuovi bandi, eventi patrocinati dalla PAL, ecc.

### *Uno strumento indiretto di valutazione della soddisfazione dei cittadini (CRM–Customer Relationship Management)*

Iscrivendosi a una *newsletter* (in particolare, alle *newsletter* a temi personalizzabili) e fornendo il proprio indirizzo e-mail, il cittadino sceglie di ricevere notizie su argomenti di suo interesse nella propria mailbox personale. In questo modo, il cittadino fornisce alla PAL un *feedback* indiretto sui temi più “sentiti” e la possibilità di quantificare e valutare il grado di interesse per le informazioni e i servizi erogati (grazie al numero di iscrizioni alle varie “tematiche”).

I cittadini interessati a certi argomenti possono essere ricontattati dalla PAL direttamente in mailbox: in alcuni casi, la PAL può arrivare a stabilire un contatto tale da sottoporre ai cittadini questionari o domande su argomenti specifici, circostanza questa che potrebbe essere considerata un primo tentativo, da parte della PAL, di aprire uno spazio di interazione con i cittadini.

### *L’implementazione di una newsletter*

L’implementazione di una *newsletter* può basarsi su strumenti molto diversi tra loro: si può utilizzare una “lista di distribuzione personale”, supportata da tutti i più comuni *client* di posta elettronica, mantenendo aggiornata manualmente la lista stessa (è una soluzione “artigianale” ancora oggi molto diffusa); oppure è possibile utilizzare specifici programmi di gestione automatica, sia sviluppati ad hoc all’interno del sito, sia basati su “moduli” pronti all’uso (come ad esempio, il modulo di “*newsletter*” disponibile in PhpNuke, un ambiente *open source* di *Content Management System* di crescente diffusione); o ancora, utilizzare strumenti di gestione di mailing list, configurandoli in modo che solo alcuni utenti abbiano i permessi per inviare messaggi a tutta la lista, mentre gli altri possano solo ricevere, iscriversi e cancellarsi.



---

## Punti di forza

---

La *newsletter*, in quanto basata sull'utilizzo della mailbox, permette di raggiungere anche gli utenti più "distratti", che non cercherebbero autonomamente informazioni di loro interesse su un sito o in un forum. Se l'invio di materiale non è eccessivo, può rappresentare un'effettiva comodità e garantire una buona continuità di ricezione delle informazioni. Il meccanismo di cancellazione automatica dalla lista dà anche la possibilità al cittadino di interrompere in qualsiasi momento gli invii indesiderati, nel pieno rispetto della *netiquette* (cfr. § 3.2) e della legge.

Come evidenziato sopra, un importante valore aggiunto viene proprio dal meccanismo di "iscrizione", che consente la creazione di un data base di contatti con cittadini interessati alle attività della PAL, eventualmente già organizzati secondo i loro specifici interessi: questi soggetti (di cui si conosce esattamente il numero, dato molto più difficile da ricavare, ad esempio, dall'analisi delle statistiche di accesso ad un sito Web) possono successivamente essere ricontattati e coinvolti in votazioni *on line* e forum tematici.

## Punti di debolezza

---

Un fattore critico è la quantità e la frequenza delle informazioni inviate: se le mailbox dei singoli sono "invase" da invii troppo frequenti, si rischia di infastidire coloro che si sono registrati e indurli a cancellarsi.

Per questo motivo, sono particolarmente apprezzate le *newsletter* "selettive" che permettono una dettagliata e sofisticata personalizzazione degli argomenti che l'utente desidera ricevere.

## Esempi

---

- Consiglio Regionale della Lombardia ([www.consiglio.regione.lombardia.it](http://www.consiglio.regione.lombardia.it)) - cfr. scheda n. 18
- Comune di Pieve Emanuele - MI - ([www.comune.pieveemanuele.mi.it](http://www.comune.pieveemanuele.mi.it)) - cfr. scheda n. 33
- Comune di Modena ([www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it)) - cfr. scheda n. 48
- Consiglio Regionale dell'Umbria. Senso @lternato: la precedenza al cittadino ([www.crumbria.it](http://www.crumbria.it)) - cfr. scheda n. 55



### 3.3.2 Cittadini come information e content provider

#### *Un primo passo verso la partecipazione alla vita della comunità locale*

Si è già sottolineato che rendersi disponibili a condividere le proprie informazioni e conoscenze (nonché il tempo necessario a comunicarle) costituisce il primo passo verso la partecipazione del cittadino alla vita della comunità locale. In questa categoria, rientrano, quindi, tutti gli spazi dati dalla PAL ai cittadini, alle associazioni e alle scuole per la segnalazione di eventi e/o per la pubblicazione di contenuti. Tuttavia, dal punto di vista che qui ci interessa, non è rilevante il puro e semplice *hosting* del sito di una scuola o di un'associazione all'interno del sito di una PAL, ma l'integrazione di contenuti forniti da cittadini e loro aggregazioni all'interno dei servizi informativi della PAL stessa. Pensiamo, dunque, alla pubblicazione di progetti e proposte riguardanti argomenti di interesse pubblico, o alla segnalazione di eventi e appuntamenti che hanno luogo sul territorio.

#### *La moderazione dei contenuti*

Le segnalazioni possono avvenire tramite e-mail oppure attraverso la compilazione e l'invio di un form web, strutturato ad hoc che ne consente la successiva pubblicazione sul sito della PAL. In entrambi i casi, è opportuno, prima della pubblicazione, prevedere che i contenuti segnalati siano vagliati dal punto di vista della pertinenza (evitando che ciò appaia come censura e, dunque, avendo precisato in anticipo a quali contenuti si intende accedere). In alcuni casi (sempre segnalando in anticipo che ciò accade) i contenuti possono essere rielaborati da parte di una redazione centrale, ad esempio, per garantire omogeneità nella presentazione. L'aspetto qualificante resta, comunque, il fatto che la fonte non è la PAL, ma dei soggetti autonomi che con essa hanno un rapporto di collaborazione che non ne riduce l'indipendenza nella formulazione dei contenuti, pur nel rispetto di regole convenute (cfr. § 3.2).

#### *La segnalazione degli eventi*

I servizi più diffusi, che consentono ai cittadini di essere "fornitori di contenuti", sono certamente le segnalazioni di eventi e i relativi strumenti informatici di raccolta e classificazione (in data base), pubblicazione e ricerca.



Attraverso tali servizi, i cittadini, singoli o in gruppi organizzati (associazioni, ecc.) hanno la possibilità di dare visibilità agli eventi di pubblico interesse, integrando le informazioni raccolte dalle redazioni dei singoli portali territoriali con le notizie che, per la loro specificità a livello locale, rischiano di non essere considerate dalle redazioni centralizzate.

Quasi sempre le segnalazioni dei cittadini sono “filtrate” dalla redazione del sito, dall’URP o dall’ufficio Comunicazioni Esterne, che si fanno garanti della qualità delle segnalazioni pubblicate, secondo regole che devono necessariamente essere esplicitate (cfr. § 3.2).

## **Punti di forza**

---

E’ data ai cittadini la possibilità di inserire informazioni in modo semplice, veloce e intuitivo, utilizzando il mezzo informatico: un’occasione per insegnare loro un uso “non passivo” della rete e per abituare la PAL a considerare l’interazione con i cittadini come un valore aggiunto, anche in termini di arricchimento dei contenuti.

## **Punti di debolezza**

---

Essere *information/content provider* è un punto di partenza, condizione necessaria, ma non sufficiente, per la partecipazione. Il rischio è che ci si fermi senza andare oltre.

Un secondo potenziale rischio è che il successo di questo tipo di iniziative mascheri in realtà un desiderio, da parte del cittadino o dell’associazione che lo utilizza, di farsi solamente “pubblicità”, senza che si costruisca una reale consapevolezza delle potenzialità effettive del mezzo, in termini di partecipazione alla vita pubblica.

Infine, da parte della PAL, spesso non vi è in questo senso un impegno continuativo: il funzionario che si occupa di ricevere, controllare e pubblicare le informazioni fornite dal cittadino, lo fa nei ritagli di tempo; se passa ad altro incarico, il servizio viene meno; o ancora, non è in grado di dare *feedback* su quanto segnalato (per esempio, non può rispondere a eventuali domande che dovessero pervenire su una segnalazione).

## **Esempi**

---

Segnalazione eventi sul territorio:

- A.I.Re.C. (Associazione Informatica e Reti Civiche) Lombardia



- ([www.eventilombardia.it](http://www.eventilombardia.it)) - cfr. scheda n. 19
- Provincia di Bergamo ([www.provincia.bergamo.it](http://www.provincia.bergamo.it)) - cfr. scheda n. 20
  - Rete Civica Voli – BS ([www.voli.bs.it](http://www.voli.bs.it)) - cfr. scheda n. 24
  - E-Cremona ([www.e-cremona.it](http://www.e-cremona.it)) - cfr. scheda n. 28
  - Provincia di Milano ([www.appuntamentimetropolitani.milano.it](http://www.appuntamentimetropolitani.milano.it)) - cfr. scheda n. 30
  - RCM – Rete Civica di Milano ([www.retecivica.milano.it](http://www.retecivica.milano.it)) - cfr. scheda n. 32
  - Comune di Sesto San Giovanni ([www.sestosg.net](http://www.sestosg.net)) - cfr. scheda n. 34
  - Recsando - Rete Civica di San Donato Milanese ([www.recsando.it](http://www.recsando.it)) - cfr. scheda n. 35

#### Segnalazione progetti:

- Comune di Torino ([www.comune.torino.it](http://www.comune.torino.it)) - cfr. scheda n. 16
- Rete Civica Onde – BS ([www.onde.net](http://www.onde.net)) - cfr. scheda n. 23
- Comune di Como ([www.comune.como.it](http://www.comune.como.it)) - cfr. scheda n. 25
- Chiamamilano ([www.chiamamilano.it](http://www.chiamamilano.it)) - cfr. scheda n. 31
- Comune di La Spezia ([www.comune.sp.it](http://www.comune.sp.it)) - cfr. scheda n. 39
- Portale della Regione Emilia-Romagna ([www.scuolaer.it](http://www.scuolaer.it)) - cfr. scheda n. 40
- Rete Civica di Prato ([www.po-net.prato.it](http://www.po-net.prato.it)) - cfr. scheda n. 51
- Comune di San Giorgio a Cremano – NA  
([www.comune.san-giorgio-a-cremano.na.it](http://www.comune.san-giorgio-a-cremano.na.it)) - cfr. scheda n. 58

### 3.4 Tecnologie per il dialogo

#### *I primi casi di comunicazione bidirezionale*

In questa sezione sono presentate le soluzioni tecnologiche utilizzate per il dialogo, il confronto e l'interazione tra i cittadini e la PAL basate su strumenti di comunicazione non strutturata in forma di testo scritto. Si tratta dei primi "veri" casi di partecipazione, in cui la comunicazione inizia ad essere effettivamente bidirezionale.

Spesso si tratta della trasposizione *on line* di servizi e strutture precedentemente esistenti e situate in "luoghi fisici": un esempio per tutti, è quello degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico che, grazie anche a quanto richiesto dalla prima fase di attuazione dei piani nazionali di e-government, sempre più erogano i loro servizi ai cittadini anche *on line*.



### 3.4.1 Domande in mailbox private con risposte pubbliche

*L'e-mail come strumento di comunicazione "uno-a-uno", non indicato per realizzare la partecipazione*

La posta elettronica (e-mail) è stata il primo strumento di comunicazione in rete, ed è tuttora l'applicazione più utilizzata anche nell'ambito della PAL. E' pensata come forma di comunicazione "uno-a-uno", anche nel caso in cui siano indicati più destinatari (nel campo A/To: oppure in Cc: o ancora in Bcc:), comunque identificati esplicitamente attraverso i loro indirizzi e-mail. Riproduce, per via elettronica, la modalità di comunicazione tipica della lettera: si tratta, quindi, di uno strumento di comunicazione privata tra cittadini o tra cittadini e singoli funzionari, dirigenti della PA, amministratori e politici. Proprio il suo carattere privato non la qualifica come strumento particolarmente indicato per realizzare la partecipazione, che inevitabilmente ha caratteristiche di condivisione, trasparenza e, dunque, richiede l'utilizzo di forme di comunicazione pubbliche.

*In alcuni casi alle mail private si dà risposta pubblica...*

Esistono, tuttavia, esempi di utilizzo di caselle di e-mail (intestate a funzionari o più spesso ad uffici) che "raccolgono" le richieste inviate in privato dai cittadini a funzionari o amministratori della PAL (per esempio, l'Ufficio Relazione con il Pubblico o il Sindaco). Queste richieste sono lette dai diretti destinatari o da funzionari a ciò demandati, i quali provvedono a rispondere a chi ha inviato il messaggio, con un meccanismo di pubblicazione della risposta secondo diverse modalità:

- sono pubblicate solo le risposte alle domande più "significative", sotto forma di FAQ (*Frequently Asked Questions*);
- sono pubblicate sia domande che risposte, consultabili sul web semplicemente facendo scorrere una pagina HTML;
- è creato un archivio sistematico di facile consultazione in cui domande e risposte sono catalogate in base a data, mittente, argomento o ufficio competente e titolo.

### Punti di forza

E' una forma di dialogo tra PAL e cittadino volta più all'ascolto che al reale dibattito, che risulta familiare proprio in quanto riproduce la modalità di interazione "uno-a-uno", a cui sia i cittadini che i funzionari pubblici sono abituati. Vengono for-





nite, in pubblico, risposte a questioni di interesse generale, e in privato risposte “personali” o contenenti dati non divulgabili.

## Punti di debolezza

Il limite di queste soluzioni è la mancanza di trasparenza sia sul tipo che sul numero di domande inviate (e sulle corrispondenti risposte): in genere il criterio di selezione è affidato completamente alla redazione che raccoglie e pubblica i quesiti e le risposte. La possibilità di verificare che sia data risposta a tutte le domande ricevute in tempi accettabili è molto aleatoria, a meno che il soggetto proponente il quesito non lo pubblichi, al tempo stesso, anche in aree pubbliche.

Altro limite è costituito dal consolidarsi, sia dal lato dei cittadini che dal lato della PAL, dell’approccio “a domanda rispondo”, che dà rilievo alla richiesta di un singolo, piuttosto che privilegiare la condivisione pubblica di un problema, innescando un circolo virtuoso che conduca alla risoluzione della questione all’interno della comunità stessa.

## Esempi

- Comune di Novara ([www.comune.novara.it](http://www.comune.novara.it)) – cfr. scheda n. 15
- Comune di Casalmaggiore ([www.casalmaggiore.it](http://www.casalmaggiore.it)) – cfr. scheda n. 29
- Comune di Trento ([www.comune.trento.it](http://www.comune.trento.it)) – cfr. scheda n. 37
- Linea diretta con il Presidente della Regione Emilia Romagna ([www.presidenterrani.it](http://www.presidenterrani.it)) - cfr. scheda n. 41
- Comune di Ferrara ([www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it)) – cfr. scheda n. 44
- Comune di Modena ([www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it)) - cfr. scheda n. 48
- Comune di Piacenza ([www.comune.piacenza.it](http://www.comune.piacenza.it)) – cfr. scheda n. 49
- Comune di Firenze ([www.comune.firenze.it](http://www.comune.firenze.it)) - cfr. scheda n. 50
- Provincia di Lecce ([www.provincia.lc.it](http://www.provincia.lc.it)) – cfr. scheda n. 59

### 3.4.2 Mailing list

*Un canale di comunicazione pubblico che, come tale, può attivare una comunità di interessi*

La mailing list (ML o lista di distribuzione) utilizza sempre la mailbox privata di chi invia e di chi riceve il messaggio, ma è concepita come strumento di comuni-



cazione tra tutti coloro che hanno sottoscritto la mailing list stessa, in quanto interessati all'argomento che ne è oggetto. Si tratta, dunque, di uno strumento pensato per condividere informazioni e condurre discussioni a tema, senza che i mittenti conoscano gli indirizzi dei destinatari: infatti, il messaggio è indirizzato all'indirizzo simbolico della ML e girato dal mailserver nelle caselle e-mail di tutti gli iscritti. Proprio in quanto abilita una condivisione di contenuti tra più soggetti che non necessariamente si conoscono, non è più uno strumento di comunicazione privata, ma (specie se l'iscrizione alla ML è aperta a tutti coloro che lo richiedono) è un canale di comunicazione pubblico, che come tale può attivare delle comunità di interessi.

### *Uno strumento di comunicazione “multi-a-molti”*

Nell'ambito della PAL, le mailing list sono state utilizzate soprattutto per fornire informazioni puntuali a soggetti interessati a vari argomenti, cioè come strumento di trasparenza. In genere, quando esiste una redazione che non solo raccoglie le notizie da distribuire, ma è anche l'unico soggetto abilitato all'invio, la ML diventa uno strumento di comunicazione “uno-a-molti” e prende la forma di vera e propria *newsletter*, come descritta nel § 3.3.1.

Esistono tuttavia casi all'interno della PAL in cui le ML sono utilizzate come strumento “multi-a-molti” di condivisione di contenuti ed esperienze tra funzionari pubblici su specifici temi di loro interesse (ad esempio, esiste la ML degli operatori degli URP, quella degli operatori della protezione civile, per una rassegna si veda [Sal02]). Proprio questi casi mostrano che le ML, se ben progettate e gestite, possono innescare vere e proprie comunità di pratica (si veda, ad esempio, [WMS02]).

E' dunque importante definire bene a priori che utilizzo s'intende fare di una ML, qual'è il tema trattato, chi può iscriversi (non conoscendo gli iscritti è necessario sapere se possono leggere solo soggetti all'interno della PAL o anche cittadini), se è fatta per informare o per discutere (nei due casi cambia il numero e la natura dei messaggi attesi), se è moderata o meno e secondo quali regole (cfr. § 3.2).

### **Punti di forza**

Essendo basata sull'utilizzo della mailbox, la ML permette di raggiungere anche gli utenti più “distratti” che non cercherebbero autonomamente le informazioni di loro interesse su un sito o in un forum. Se è ben gestita e risponde alle



regole prefissate (pertinenza del messaggio con il tema specifico della ML; consistenza degli obiettivi e degli impegni riguardo al “volume” degli scambi; se necessarie, appropriatezza e tempestività della moderazione; ecc.), può risultare uno strumento utile ed efficace in grado, non solo di informare con regolarità e tempestività, ma anche di innescare meccanismi di collaborazione e condivisione delle conoscenze.

## Punti di debolezza

Il principale punto di debolezza di una mailing list è legato alla necessità che sia gestita in modo rigoroso e coerente con gli obiettivi predefiniti. Tale responsabilità è del/i moderatore/i nel caso sia una lista moderata, in caso contrario è una responsabilità condivisa tra tutti gli iscritti. Per questa ragione, nel primo caso il/i moderatore/i assume un ruolo chiave, molto vicino a quello del *community manager* di una comunità virtuale; mentre, nel secondo caso è proprio la condivisione della responsabilità gestionale che rende le liste non moderate di difficile gestione.

Va infine sottolineato che in molti casi, in ambito pubblico, il termine mailing list è utilizzato per indicare una newsletter in cui gli iscritti non hanno alcuna possibilità di contribuire con proprie informazioni e commenti. Ad esempio, il Ministero del Tesoro utilizza sul suo sito ([www.tesoro.it](http://www.tesoro.it)) il termine mailing list per indicare la propria *newsletter*.

## Esempi

Sono esempi di ML all'interno della PA:

- Rete Unitaria della PAL Regionale - Piemonte ([forumtributi.sistemapiemonte.it/mailman/listinfo/forumtributi](http://forumtributi.sistemapiemonte.it/mailman/listinfo/forumtributi)) – cfr. scheda n. 13
- Intesa Interistituzionale per l'ammodernamento della P.A. - Portale dell'unione dei comuni siciliani ([www.intpa.it/servizi/maillinglist.htm](http://www.intpa.it/servizi/maillinglist.htm)) – cfr. scheda n. 61

Sono esempi di ML tra funzionari pubblici e interlocutori esterni:

- Mailing list Urpnews ([www.urp.it/DATABASE/URPDEGLIURP/URP.NSF/PAGINE/323F42B8B23887D7C1256935003181D1?OPENDOCUMENT&LNG=ITA](http://www.urp.it/DATABASE/URPDEGLIURP/URP.NSF/PAGINE/323F42B8B23887D7C1256935003181D1?OPENDOCUMENT&LNG=ITA)) – cfr. scheda n. 12
- Provincia di Modena ([www.provincia.modena.it](http://www.provincia.modena.it)) – cfr. scheda n. 47



### 3.4.3 Forum pubblici

#### *Forum e newsgroup: analogie e differenze*

I forum e i *newsgroup* sono tra gli strumenti di discussione e condivisione che in rete hanno riscosso il maggior successo. Spesso se ne parla come di due strumenti distinti, anche se a livello concettuale possono essere considerati il medesimo strumento, implementato con soluzioni tecnologiche differenti. Il *newsgroup*, che storicamente precede i forum web, è un “contenitore” di messaggi di discussione che può essere “scaricato” sul computer personale e letto *off-line* grazie a un programma apposito (un *news-reader*, da tempo integrato nei più diffusi programmi per la posta elettronica). Diverso è invece il forum web, ovvero un'area di dialogo virtuale integrata in un sito a cui il lettore si collega per leggere e partecipare alle discussioni. Vi sono anche esempi di forum realizzati con software differenti, cui è possibile accedere collegandosi con specifici *client*. Questi forum possono poi essere, o meno, dotati di una versione accessibile anche da Web.

Le funzionalità di *newsgroup* e forum sono comunque analoghe: quelle fondamentali sono la possibilità di inviare messaggi al forum e replicare a messaggi inviati. Entrambi possono essere o meno “moderati” (cfr. § 3.2); possono essere aperti a tutti, soggetti a registrazione o ristretti a un gruppo definito (ad esempio, a coloro che hanno partecipato a una certa riunione e devono elaborare il documento che ne costituisce il risultato); possono essere “perenni”, cioè rimanere attivi per molto tempo, o essere utilizzati come strumenti temporanei di lavoro su un dato argomento.

#### *I forum*

Con il “boom” dei siti web, si è assistito al proliferare di forum di discussione in essi integrati, che sono divenuti una delle sezioni standard di un sito (al pari di “Chi siamo”, “Contatti”, ecc.), pur mancando un'attenzione specifica alla comunicazione. Parallelamente, si sono sviluppate aree di discussione, basate su forum, progettate e realizzate ad hoc per supportare vere e proprie *communities* nate attorno a iniziative o tematiche specifiche.



*In base al tipo di utilizzo che si può fare di questi strumenti di dialogo per mettere in comunicazione PAL e cittadini, possiamo distinguere le seguenti situazioni:*

## 1) Forum tra cittadini

In questa tipologia possono essere inseriti tutti i luoghi di discussione *on line* in cui i cittadini si confrontano su temi di interesse comune. Ricadono in questa categoria sia le situazioni in cui non vi è alcuna partecipazione alle discussioni da parte della PAL, sia le situazioni in cui qualche funzionario pubblico, incaricato di ciò, legge i messaggi inviati al forum, ma senza intervenire. Si tratta in questo caso di una forma di "ascolto" dei cittadini che consente alla PAL di farsi un'idea dei temi più sentiti nella comunità locale, tramite le discussioni della comunità *on line*<sup>6</sup>.

Il secondo caso richiede sia un investimento in termini di risorse umane da parte della PAL (sono necessarie persone che si impegnino a seguire i forum), sia una volontà politica che dia importanza all'ascolto dei cittadini e che dichiari l'impegno a tener conto di quanto emerge dalle discussioni, secondo modalità chiaramente definite ed esplicitate.

### Punti di forza

*Viene data ai cittadini la possibilità di confrontarsi tra loro su temi di interesse comune, sperimentando il mezzo informatico come strumento di dialogo su questioni di rilevanza per la comunità locale.*

Va sottolineato il valore del dialogo in rete rispetto a quello che avviene in luoghi tradizionali (incontri, assemblee, etc.). In primo luogo, la rete è libera da costrizioni spaziali e temporali: possono, infatti, partecipare alla discussione *on line*, apportando propri contributi, anche soggetti che non avrebbero la possibilità di recarsi nel luogo fisico per ragioni di tempo o lontananza. In secondo luogo, il fatto che le discussioni siano scritte e non verbali costituisce un'esternalizzazione e condivisione di conoscenze [NT95], a cui si aggiunge la possibilità, a posteriori, (cioè a discussione finita, anche mesi o anni dopo) di accedervi con tecniche auto-

<sup>6</sup> Ovviamente si fa qui un'assunzione implicita, cioè che le discussioni in rete riflettano almeno qualitativamente quelle in atto nella comunità locale. L'esperienza conforta questa assunzione, e un maggior impegno istituzionale da parte della PAL in progetti di e-democracy non potrà che rafforzare il legame tra *on line* e *off line*.



matiche di ricerca più o meno sofisticate (cfr. § 3.6.5). Esperienze analoghe mostrano quanto siano ricche e preziose le conoscenze raccolte attraverso discussioni *on line* (si veda, ad esempio, [WMS02], [Sal02]).

### *Rafforzamento del senso di appartenenza alla comunità locale*

Quando i forum sono seguiti dalla PAL, sia pure in sola lettura, ma con un impegno a tenere conto di quanto in essi espresso, rappresentano comunque il manifestarsi di una volontà di ascolto dei cittadini, i quali dovrebbero essere stimolati a superare la “lamentela privata” verso una maggiore attenzione a problemi comuni e a un relativo dibattito. Si rafforza così il senso di appartenenza alla comunità locale, in cui gli interessi particolari di singoli individui e gruppi, in quanto tali anche potenzialmente conflittuali, devono trovare modi d’integrazione e armonizzazione.

### **Punti di debolezza**

I forum di discussione in cui le istituzioni “ascoltano” senza impegnarsi ad intervenire, tradiscono in molti casi le perplessità della PAL nell’instaurare un dibattito paritario con i cittadini, situazione che può condurre a discussioni sterili prive di ricadute nel contesto reale, e che favoriscono l’emergere di posizioni ideologiche, aprioristiche e polemiche.

### **Esempi**

Forum *on line* di soli cittadini:

- Rete Civica Iperbole ([www.comune.bologna.it](http://www.comune.bologna.it)) - cfr. scheda n. 42
- Ricerca di Pianificazione Territoriale Comunicativa orientata in senso ambientale ([web.tiscali.it/tecla](http://web.tiscali.it/tecla)) - cfr. scheda n. 62

Forum *on line* di soli cittadini ma seguiti dalla PAL:

- Rete Civica Onde - BS ([www.onde.net](http://www.onde.net)) - cfr.scheda n. 23
- RCM - Rete Civica di Milano ([www.retecivica.milano.it](http://www.retecivica.milano.it)) - cfr.scheda n. 32
- Recsando - Rete Civica di San Donato Milanese ([www.recsando.it](http://www.recsando.it)) - cfr. scheda n. 35
- “Stradanove” - Comune di Modena ([www.stradanove.it](http://www.stradanove.it)) - cfr. scheda n. 48
- Comune di Jesi ([www.comune.jesi.an.it](http://www.comune.jesi.an.it)) - cfr. scheda n. 54



## 2) Forum di dialogo tra cittadini e PAL

*In questa categoria rientrano tutti i forum di discussione in cui il cittadino ha effettivamente la possibilità di dialogare con la PAL, su questioni di interesse personale o di rilievo per la comunità locale.*

Queste “linee dirette” si differenziano nella sostanza (cioè nel tipo di contenuti) e nella forma (cioè nel modo in cui il dialogo si articola), a seconda dell’argomento di su cui si discute (un progetto, le attività di un settore, etc.) e dell’interlocutore istituzionale, che può essere un amministratore (ad esempio, Presidente della Provincia, Sindaco, Vicesindaco o Assessore), un politico (ad esempio, capogruppo di maggioranza o opposizione in Consiglio Comunale, o alcuni consiglieri), un funzionario o un ufficio dell’Amministrazione (ad esempio, Settore Trasporti, URP, ecc.). Il cittadino è tanto più invogliato a partecipare quanto più ottiene risposte efficaci (sollecite e pertinenti) alle sue domande o commenti e, ancor di più quando riscontra una ricaduta reale, di quanto viene discusso *on line*.

### Punti di forza

*Risposte pubbliche a problemi individuali che possono essere di stimolo per altri cittadini*

Al cittadino è data la possibilità di dialogare con la PAL su questioni che lo interessano in prima persona.

Sono date risposte pubbliche a problemi anche individuali, che possono essere di stimolo per altri cittadini per vari ordini di motivi:

- la risposta data a un cittadino vale per tutti;
- altri possono intervenire confermando (o meno);
- c’è la reale possibilità di rendere consapevoli i cittadini della complessità delle scelte che la PAL deve effettuare, tenendo conto delle esigenze di tutti e non solo di alcuni.

### *Co-progettare il cambiamento*

Quando decollano, le aree di dialogo *on line* costituiscono una straordinaria fonte di avvicinamento tra cittadini e istituzioni: lo stile più informale della comunicazione in rete,



se opportunamente valorizzato, può liberare delle risorse nascoste (ad esempio, da parte di chi ha idee, ma non il coraggio di intervenire in pubblico) e consente di contrastare una visione delle istituzioni come *moloch* burocratici; mettendo a confronto le opinioni di cittadini diversi e non necessariamente concordi tra loro, si creano le condizioni per fare crescere il senso civico e trasformare anche le proteste in elementi di co-progettazione del cambiamento. I cittadini sono riconosciuti e si auto-riconoscono come esperti della vita nella comunità locale, in grado di dialogare con gli altri attori pubblici e privati.

## **Punti di debolezza**

### *Le difficoltà della comunicazione in rete*

Esprimere le proprie opinioni in pubblico, in rete e per iscritto, non è alla portata di tutti. La possibilità di repliche da parte di cittadini e funzionari pubblici può scoraggiare chi non si sente all'altezza di farlo e richiede tempo e attenzione sia ai cittadini (che si espongono pubblicamente, ma che esprimono domande o considerazioni, in ultima analisi, a titolo personale) che ai funzionari pubblici (a maggior ragione perché intervengono nel loro ruolo istituzionale). Inoltre, la tendenza diffusa a considerare la rete come uno strumento di comunicazione "in tempo reale" (o quasi), pretendendo risposte immediate, se da una parte corrisponde alla necessità delle PAL di accorciare i tempi della comunicazione con i cittadini, dall'altra pone loro problemi non banali quando di tratta di intervenire su questioni delicate e complesse.

### *Chiarezza nelle regole della comunicazione on line*

Ancora una volta si tratta di chiarire a priori gli impegni che ci si assume reciprocamente (ad esempio, i cittadini s'impegnano a osservare uno stile di dialogo civile anche in caso di proteste; la PAL garantisce di rispondere nel merito, in modo non evasivo e in tempi accettabili, sia pur non istantanei).

### *Superamento di abitudini consolidate e della logica "a domanda rispondo"*

Si tratta di superare abitudini consolidate: la PAL deve abbandonare il linguaggio "ingessato" e burocratico dietro il quale spesso nasconde una scarsa volontà





di dialogo. I cittadini devono superare l'abitudine al colloquio individuale legato ad un caso personale o ad una protesta, in favore di un dialogo più orientato all'interesse collettivo, sia pure basato su considerazioni ed esperienze personali.

Per tutte queste ragioni, le esperienze indicano che mantenere in essere questa modalità di dialogo tra PAL e cittadini non è banale: nei casi osservati, le aree di dialogo tra cittadini e PAL rispondono più alla logica che può caratterizzarsi come "a domanda rispondo" che a un vero dibattito. Un vero passo avanti in questa direzione potrebbe essere fatto da una PAL che domanda al cittadino pareri su progetti da intraprendere e lo consulta su proposte, rendendolo veramente protagonista della *res publica*.

## Esempi

- L'Unione Europea in linea ([europa.eu.int/yourvoice/discussions/index\\_it.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/discussions/index_it.htm))  
- cfr. scheda n. 1
- Progetto Demos ([www.demos-project.org](http://www.demos-project.org) - [www.bologna.demos-project.org](http://www.bologna.demos-project.org)) -  
cfr. scheda n. 2
- Comune di Alessandria ([www.comune.alessandria.it](http://www.comune.alessandria.it)) - cfr. scheda n. 14
- Provincia di Milano ([www.provincia.milano.it](http://www.provincia.milano.it)) - cfr. scheda n. 30
- Provincia di Bolzano ([www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)) - cfr. scheda n. 36
- Comune di Genova ([www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)) - cfr. scheda n. 38
- Comune di Argenta - FE ([www.comune.argenta.fe.it](http://www.comune.argenta.fe.it)) - cfr. scheda n. 45

### 3.4.4 Weblog (notizie commentate)

*Una forma emergente di comunicazione in rete, in cui il pubblico commenta quanto pubblicato dal "blogger"*

Un *weblog*, detto per contrazione anche "*blog*", è letteralmente un sito (web) che tiene e propone traccia (*log*) di quel vi accade. I weblog sono oggi considerati una forma emergente di comunicazione in rete e, nella varietà di *software* che li realizzano, hanno la caratteristica comune di essere basati su strumenti di pubblicazione automatica dei contenuti, dando la possibilità ai singoli o alle organizzazioni di diventare "editori" in rete, senza bisogno di approfondite conoscenze informatiche, consentendo al "pubblico" del sito di inserire facilmente commenti su quanto pubblicato.



Diversamente dai forum di discussione, in cui tutti i partecipanti sono “alla pari”, nei *blog* è chiara la distinzione tra chi (individuo o gruppo di individui) è “autore” (*blogger*) del *blog* e chi è, invece, “ospite” o “pubblico”. Proprio per questa caratteristica, i *blog* hanno suscitato molto interesse, perché lasciano all’istituzione il ruolo di pubblicare le notizie e ai cittadini quello di commentarle. Dal punto di vista di progetti di partecipazione, questa forma di comunicazione può però costituire un ritorno al passato rispetto ai forum di discussione, ma non va trascurata la possibilità che sia, nei fatti, più utilizzata ed utilizzabile.

### **Punti di forza**

---

Il *weblog* riproduce in modo abbastanza lineare una distinzione di ruoli tra PAL e cittadini, garantendo il riconoscimento della funzione istituzionale della PAL, che propone il tema iniziale e gestisce lo sviluppo dei commenti, senza mai perderne il controllo. Proprio per questo, può risultare più “accettabile”, in particolare per la PAL, e forse anche per i cittadini. Per non costituire una deprivazione di partecipazione per i cittadini, deve essere associato ad una precisa definizione di come sono valorizzati i loro commenti.

### **Punti di debolezza**

---

Per la PAL, la gestione di un *blog* (rispetto ad un forum di discussione) è più impegnativa dal punto di vista della produzione di contenuti: infatti, chi lo gestisce deve essere pro-attivo, fornendo contenuti interessanti, in grado di suscitare l’interesse di chi legge (i cittadini). Deve occuparsi delle dinamiche potenzialmente conflittuali innescabili attraverso i commenti, in modo sostanzialmente analogo a quanto accade nei forum (anche se è necessario osservare che per ragioni storiche molti *software* di *blog* permettono solo la moderazione a posteriori, che, come già visto, cfr. § 3.2, è meno sicura).

### **Esempi**

---

- Edublogit ([www.edublogit.org](http://www.edublogit.org) - [articolo1.blog.excite.it](http://articolo1.blog.excite.it)) – cfr. scheda n. 11
- URP.it – L’URP degli URP – Il *weblog* della comunicazione pubblica ([www.urp.it/weblog](http://www.urp.it/weblog)) – cfr. scheda n. 12
- Portale della città e della Provincia di Como ([www.altrove.it](http://www.altrove.it)) - cfr. scheda n. 27



### 3.4.5 Chat a tema con amministratori locali

#### *Uno strumento di comunicazione sincrona*

Tutti gli strumenti finora considerati (e-mail, mailing list, forum e blog) riguardano forme di comunicazione asincrona, cioè caratterizzate dal non contemporaneo collegamento in rete di lettore e scrivente. Questi strumenti, dunque, liberano dal vincolo della contemporanea disponibilità a comunicare (esattamente come il fax rispetto al telefono). Anche in rete esiste però uno strumento di comunicazione sincrona: la chat. Per citarne uno tra i più utilizzati, IRC (*Internet Relay Chat*) fornisce una modalità per comunicare in tempo reale con persone di ogni parte del mondo. Consiste in un certo numero indipendente di *network* formati da IRC server, che consentono agli utenti di connettersi a IRC con un apposito programma ("*client*"). Una volta connessi a un server IRC, è possibile entrare in uno o più "canali", ognuno con un proprio argomento (*topic*) e uno o più moderatori, e di conversare con gli altri presenti. Vi sono poi le chat su web, integrate in siti esistenti, che non richiedono l'uso di strumenti dedicati.

#### *Le chat private e pubbliche*

Più in generale, a seconda delle caratteristiche tecniche dello strumento adottato, ci sono significative differenze nell'utilizzo della chat: si possono utilizzare chat "private" (uno-a-uno) o "pubbliche", a cui hanno accesso più persone contemporaneamente.

#### *La funzione "Salva testo"*

Un altro elemento discriminante è la presenza o meno di funzionalità di memorizzazione della chat appena conclusa (funzione "Salva testo"), che influisce sul livello di "cautela" che l'amministratore porrà nel dialogo, sapendo se quanto scrive frettolosamente può essere (o meno) "salvato" sul PC dei suoi interlocutori.

#### *Un canale di comunicazione più diretto?*

Rispetto agli strumenti asincroni, la chat offre un maggior senso di presenza e di immediatezza, ma richiede delle capacità non ovvie di comunicazione (velo-



ce) in rete: non a caso, in Internet, i canali IRQ sono frequentati soprattutto dai più giovani.

Nell'ambito degli strumenti di partecipazione telematica, la chat ha suscitato l'interesse di alcuni amministratori che hanno valutato la possibilità di utilizzarla come canale di comunicazione con i cittadini più diretto rispetto alle tecnologie asincrone. Si pensi, ad esempio, alla notizia, dell'aprile 2003, proveniente dalla Casa Bianca, che ha annunciato che sul sito web ufficiale sarebbe stata disponibile una chat di 30 minuti con, a turno, alcuni membri dello staff presidenziale, disposti a dialogare con i cittadini.

La chat riproduce, infatti, più da vicino l'abitudine da parte di amministratori, politici e uffici di essere disponibili al dialogo "aperto" con i cittadini per un tempo prefissato (il tempo di un dibattito pubblico o di un confronto televisivo, ma anche l'orario di apertura al pubblico degli uffici) e non indefinitamente (come nel caso degli strumenti asincroni che richiedono un impegno costante e continuato nel tempo).

La chat con il "politico" ha analogie con l'intervento breve del pubblico da casa (via telefono) negli incontri televisivi: dà, infatti, voce a domande, proteste, suggerimenti dei singoli, che per natura propria della chat devono essere sintetici e meno articolati rispetto ad un messaggio. Per questo resta un canale di comunicazione molto difficile da gestire, i cui contenuti rimangono spesso superficiali.

### *La dimensione di "customer-care"*

Interessante è l'utilizzo della chat da parte degli operatori degli URP e dei *call-center* delle Pubbliche Amministrazioni Locali, con lo scopo di fornire informazioni e assistenza ai cittadini. La chat diventa, in questo modo, un canale alternativo e parallelo allo sportello o al contatto telefonico, ed è particolarmente adatta all'assistenza nell'uso dei servizi *on line*. Se lo scambio si ferma a questa dimensione di "customer-care", tuttavia, la dimensione partecipativa è ancora lontana e l'unico vero vantaggio è far scoprire ai cittadini e agli amministratori nuovi strumenti di comunicazione.

### **Punti di forza**

#### *Un impegno temporale "definito"*

Il maggior punto di forza della chat è che richiede un impegno temporale definito, invece che costante e continuativo: infatti, è la PAL a decidere in quali giorni



e in quali orari attivare la chat con il funzionario, il politico o l'amministratore. Dà al cittadino l'impressione di una maggiore immediatezza, la sensazione di "trovare qualcuno" dietro lo strumento tecnologico. Nel caso degli uffici, può essere un modo rapido ed efficace di entrare in contatto per risolvere velocemente problemi che altrimenti richiederebbero una lunga corrispondenza via e-mail.

Inoltre, quando il software non permette al cittadino di memorizzare la chat appena conclusa, si evita il problema del "verba volant, scripta manent" che caratterizza invece la comunicazione asincrona, in cui il contenuto dei messaggi è accessibile da parte di chiunque in qualsiasi momento.

## Punti di debolezza

### *Limiti nell'assistenza personalizzata*

I limiti di una chat coincidono con quelli di un *call-center* tradizionale: se il cittadino è in cerca di un'assistenza personalizzata che richiede un tempo di reperimento delle informazioni superiore ad alcuni istanti, la chat diventa inutilizzabile. Si presta, dunque, a tutti gli ambiti che prevedano interazioni in cui l'operatore è in grado di dare risposte soddisfacenti in breve tempo, senza la necessità di consultare altri funzionari o uffici.


Quanto la chat non è salvata, viene a mancare la possibilità di fruirne da parte di altri. Se salvata (dunque se le risposte date restano leggibili), rende ancora più impegnativo per i funzionari rispondere in breve tempo (mentre gli strumenti asincroni consentono di "ponderare" maggiormente le risposte date ai cittadini).

## Esempi

- L'Unione Europea in linea ([europa.eu.int/comm/chat/index\\_it.htm](http://europa.eu.int/comm/chat/index_it.htm)) - cfr. scheda n. 1
- Provincia di Brescia ([www.provincia.brescia.it](http://www.provincia.brescia.it) - <http://www.bresciaurp.it/urp-ufficio-comunica.html>) - cfr. scheda n. 22

## 3.5 Tecnologie per la consultazione

Poiché di recente il tema del voto elettronico e *on line* ha avuto larga attenzione, è anzitutto necessario chiarire cosa s'intende con questi termini.



## *Iniziamo operando una distinzione tra le tipologie di voto e le tecnologie a supporto del voto*

### *Tipologie di voto*

- Votazioni con valore istituzionale che coinvolgono tutti i cittadini di un certo territorio:
  - voto per l'elezione di una persona: le elezioni di rappresentanti di cittadini ai vari livelli;
  - voto per esprimere un'opinione: i referendum;
- forme di voto con valore "consultivo" che coinvolgono tutti i cittadini di un certo territorio: anche in questo caso i cittadini sono chiamati a esprimere la loro opinione su un dato argomento, ma la ricaduta dell'esito della votazione è definita caso per caso e, in generale, deve passare attraverso l'atto di un organo istituzionale;
- forme di raccolta delle opinioni dei cittadini (per via telefonica, telematica o attraverso interviste dirette) su un campione selezionato ("panel"), in modo da rappresentare fedelmente un certo segmento della popolazione (o la popolazione nel suo insieme), in genere realizzate da società specializzate nelle ricerche di mercato ("survey").

### *Tecnologie a supporto del voto*

Conveniamo di chiamare:

- voto elettronico (o *e-vote*): le tecnologie per l'informatizzazione degli uffici elettorali, delle liste di votanti ammessi e della fase di conteggio e pubblicazione dei risultati della votazione; rientrano pertanto in questo ambito:
  - le tecnologie per l'identificazione degli aventi diritto al voto (ad esempio la carta di identità elettronica);
  - il voto espresso nella cabina elettorale attraverso un PC o una postazione dedicata (cfr. E-poll – [www.e-poll-project.net](http://www.e-poll-project.net) – scheda n. 5);
  - le tecnologie per l'automazione del conteggio.
- Voto *on line*: le tecnologie di rete che consentono la rilevazione di informazioni e opinioni via Internet, qualunque sia la soluzione tecnologica adottata (si va dalle tecnologie meno affidabili, come i *cookies*, il controllo del login, ecc., al voto sicu-



ro con Smart Card, ecc.). Può essere effettuato da postazioni a ciò dedicate (chioschi) o da postazioni personali (PC a casa o in ufficio, cellulare, palmare, ecc.). Con “consultazione certificata” (o voto *on line* certificato), facciamo riferimento, più specificatamente, alle tecnologie certificate di voto *on line*, cioè a quelle che garantiscono, quanto meno, l’unicità e la segretezza del voto.

### *Voto on line*

In questa sede ci occuperemo solo del voto *on line*, che ha cura di garantire ugualmente al “votante” (in questo caso inteso come cittadino che attraverso la rete fornisce le proprie opinioni all’interno di un progetto di partecipazione) la segretezza ed alle istituzioni la corretta identificazione dei votanti e l’unicità del voto.

### *Unicità e segretezza del voto*

Per garantire l’unicità è necessario procedere all’identificazione del votante; per garantire la segretezza del voto si deve “dimenticare” l’identità precedentemente richiesta. Queste due proprietà sono, dunque, in qualche misura, in contrasto tra loro: infatti, una volta che il votante è stato identificato, sia per verificare il suo diritto sia per garantire che non abbia già votato, chi gestisce il sistema di voto ha in generale la possibilità di associare, subito o in un secondo tempo, il soggetto al voto che ha espresso, facendo così venire meno il requisito della segretezza.

Si tratta, dunque, di predisporre soluzioni che “bilancino” queste esigenze, al fine di ottenere un livello di sicurezza adeguato al contesto in cui il voto è utilizzato ed alla significatività del tema proposto dallo stesso. Le diverse tecnologie di voto *on line* si differenziano proprio a seconda di quanto riescono a soddisfare questi due requisiti.

### *Tecnologie che realizzano il voto on line*

Qui di seguito presentiamo alcune soluzioni tecnologiche attualmente impiegate per realizzare il voto *on line*: alcune adottano tecnologie meno sicure (*cookies*, controllo IP, login, ecc.), altre costituiscono esempi di “consultazioni certificate” e sono state, in genere, sviluppate all’interno di progetti finanziati dall’Unione Europea, nel contesto del V Programma Quadro per lo sviluppo della società dell’informazione (IST).



### 3.5.1 Soluzioni di voto on line

#### *I cookies*

I *cookies* sono piccoli files “scritti” dal *browser*, in esecuzione di un comando proveniente dal server, sul computer (PC) da cui viene espresso il voto, quando questo si collega alla pagina della votazione. Il *cookie* può essere usato per mantenere una traccia del fatto che un utente (il *browser*, non la persona) ha visitato la “pagina di voto”. In questo modo, se qualcuno prova a votare nuovamente dallo stesso PC, il secondo voto non sarà accettato. La permanenza del *cookie* sul PC del “votante” è definita dall'amministratore del server: se il tempo prestabilito è alto, si rende più difficile ad una stessa persona votare più volte dalla sua postazione; mentre, se il tempo prestabilito è sufficientemente basso, si consente a un secondo votante di votare a sua volta dallo stesso PC, come accade nel caso di postazioni pubbliche. E' possibile, quindi, che ne approfittino (se la postazione non è presidiata, come è ragionevole presumere nel caso del voto *on line*) anche eventuali “malintenzionati” interessati a falsare l'esito di una votazione. La tecnica dei *cookies* è molto debole nel fronteggiare tali comportamenti: infatti, il navigatore esperto può utilizzare diversi *browser* dallo stesso PC (Internet Explorer, Netscape, Opera, etc.), o impostare il proprio *browser* in modo tale che non accetti i *cookies*, o ancora rimuoverli manualmente, impedendo così al sistema di riconoscere il voto doppio. Per questi motivi, la tecnica dei *cookies* è impiegata nei sondaggi proposti dai portali, che non hanno una valenza ufficiale e avvengono in un contesto in cui è accettabile anche un basso livello di attendibilità.

#### *L'indirizzo IP*

Un'altra possibilità è confrontare l'indirizzo IP (numero univoco che identifica un PC su Internet, del tipo 159.149.127.1) del computer dal quale è stato espresso il voto, indirizzo noto al server nel momento in cui viene stabilita la connessione. Nel caso, tuttavia, si decidesse di scartare voti provenienti dallo stesso indirizzo IP si impedirebbe di votare sia da postazioni pubbliche, dove si alternano più votanti, sia da PC diversi posti in una rete locale, che accedono a Internet tramite un server unico (ad esempio tramite proxy, il server che gestisce gli accessi a Internet di una rete locale) perché, in tal caso, tutti i voti appaiono provenire dal medesimo indirizzo IP (quello del server stesso). Per ovviare a questi inconvenienti, è possibile, anche in questo caso, considerare il tempo che intercorre tra due voti in successione. Stimando





opportunamente il tempo ragionevole per l'avvicendamento dei votanti è possibile, ad esempio, evitare la ripetizione del voto a breve distanza. Tuttavia, questa assunzione cade nel caso di una grande rete locale (protetta da un proxy server). La debolezza di una soluzione interamente affidata al controllo del numero IP si evidenzia anche collegandosi a Internet con un modem (ad esempio da casa): il PC ottiene generalmente un IP assegnato dinamicamente (dal provider di accesso a Internet) e, quindi, differente ad ogni collegamento. In questo modo, lo stesso soggetto appare al sistema di raccolta dei voti con un IP differente ogni volta che si collega, rendendo così possibile per lo stesso votante esprimere più voti.

Quanto alla segretezza del voto, chi amministra il server può mantenere una traccia dell'associazione tra voto e numero IP del computer da cui la preferenza è stata espressa, non consentendo, in generale, di risalire in modo univoco e certo a un votante (per le considerazioni già fatte, se l'IP è assegnato dinamicamente, se un insieme di PC sono collegati tra loro in una rete locale "mascherata" da un server proxy), ma in molti casi può consentire delle deduzioni che compromettono seriamente la segretezza del voto.

### *Il voto tramite login/registrazione*

Una terza possibilità consiste nel consentire l'accesso al voto *on line* solo a coloro che sono registrati sul server o sul sito che gestisce il voto: ad esempio, se per accedere ad alcuni servizi è già stato chiesto ai cittadini di registrarsi, è possibile chiedere loro di usare per la votazione l'account (accesso tramite login/registrazione: userid e password), fornito al momento dell'iscrizione. In questo modo, si demanda l'unicità del voto al meccanismo di registrazione, il che in genere non garantisce che la medesima persona non si registri più volte con identità diverse. La quantità e il tipo di dati obbligatori da fornire per l'iscrizione possono ostacolare i soggetti interessati a falsare l'esito di una votazione, ma ledono la privacy dei votanti, senza offrire una piena garanzia di unicità e segretezza del voto. Se in linea di principio il venir meno di tali garanzie rende anche questa soluzione debole, va tuttavia osservato che essa è correntemente utilizzata in vari casi reali (sia a carattere locale, si vedano gli esempi sotto indicati, che a livello nazionale, ad esempio, nelle votazioni per eleggere i membri delle commissioni dei concorsi universitari).

Ciò che rende questa soluzione praticabile è il contratto implicito che il votante accetta (nei casi attuali non si sa quanto coscientemente), sulla base di considerazioni personali: alcuni prendono atto che il voto non è segreto (il che equivale a una accettazione implicita del voto palese) e non se ne preoccupano (tipicamente perché non riten-



gono “sensibile” la questione su cui sono chiamati ad esprimersi); altri lo considerano segreto e si affidano per questo alla “discrezione” degli amministratori del sistema, i quali, dal canto loro, si impegnano a non rivelare l'associazione tra voti espressi e identità dei votanti, anche se dal punto di vista tecnico sarebbero in grado di farlo.

### *Il codice univoco di voto nella mailbox del votante*

Un'ultima opzione da menzionare consiste nell'inviare un codice univoco di voto nella mailbox del votante. In questo modo si garantisce che ogni “account” di posta elettronica possa votare una volta sola. Poiché oggi, come è noto, ciascuno può avere più indirizzi di posta elettronica, è necessario costruire un archivio (un data base anagrafico) che elenchi gli aventi diritto al voto, associando a ciascuno, in modo univoco, il suo account. Questa tecnica è adottata da vari istituti di ricerche di mercato per effettuare “survey” on line ed è per questo conosciuta con il nome di CAWI (Computer Aided Web Interview).

### **Esempi**

- Consiglio Regionale della Lombardia ([www.consiglio.regione.lombardia.it](http://www.consiglio.regione.lombardia.it)) – cfr. scheda n. 18
- Questionario sull'Euro della Provincia di Milano – cfr. scheda n. 30
- Recsando – Rete Civica di San Donato Milanese ([www.recsando.it](http://www.recsando.it)) – cfr. scheda n. 35
- Comune di Modena ([www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it)) – cfr. scheda n. 48

### **3.5.2 Soluzioni di voto on line certificato**

#### *Supporti e dispositivi elettronici che permettono l'autenticazione univoca di un individuo*

La crescente diffusione di supporti (Smart Card, Carta d'Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi) e dispositivi (quali i lettori di impronte digitali) elettronici, che permettono l'autenticazione univoca di un individuo, apre la possibilità di utilizzare questi strumenti per l'identificazione dei votanti e garantire così l'unicità del voto.

Ad esempio, è possibile utilizzare una Smart Card, e relativo lettore collegato al PC, per memorizzare su di essa le credenziali digitali (firma ed eventuali dati anagrafici), in grado di identificare univocamente il proprietario della carta. A tale riguardo, un ruolo



fondamentale è svolto dalle cosiddette *Certification Authorities*, cioè quegli Enti che rilasciano i certificati digitali residenti sui supporti utilizzati per l'autenticazione.

### *Garanzia di segretezza del voto*

Al fine di garantire la segretezza del voto con altrettanta sicurezza, vengono impiegati sofisticati algoritmi crittografici utilizzati, tra l'altro, per rendere "illeggibile" il voto espresso, a chi non sia in possesso di un'opportuna chiave di decifrazione.

### *Modello organizzativo da adottare*

E' opportuno che le soluzioni tecniche adottate siano integrate da interventi organizzativi in grado di far fronte ad eventuali lacune di sicurezza o comportamenti scorretti da parte dei gestori della procedura di voto. La più ovvia di tali soluzioni consiste nell'affidare la gestione delle diverse fasi di voto a soggetti differenti, in modo che il soggetto che effettua l'autenticazione del votante non sia lo stesso che registra il voto, il quale a sua volta deve essere diverso da chi effettua il conteggio dei voti. La pluralità di soggetti implica l'esistenza di differenti archivi (su altrettanti server): degli aventi diritto, dei votanti, dei voti espressi, ecc.

Adottando tale modello organizzativo, l'attribuzione dei voti ai singoli votanti (o altro "incrocio" di informazioni) è possibile solo tramite un accordo tra i diversi gestori o attraverso una violazione dei sistemi di sicurezza di tutti i server coinvolti, offrendo quindi maggiori garanzie di sicurezza rispetto ad una procedura basata su un singolo gestore.

Anche se le opzioni tecnologiche del voto *on line* sono ancora oggetto di dibattito e di continuo miglioramento, i livelli di sicurezza già oggi raggiunti dalle soluzioni sviluppate all'interno di progetti di ricerca a livello europeo (da poco conclusi o in fase conclusiva), così come quelli raggiunti da software commerciali, sono tali da rendere queste soluzioni del tutto adeguate a progetti di e-democracy.

### **Esempi**

- CyberVote ([www.eucybervote.org](http://www.eucybervote.org)) – cfr. scheda n. 6
- TrueE-Vote ([www.true-vote.net](http://www.true-vote.net)) – cfr. scheda n. 7
- E-voting.at - voto on line in Austria ([www.e-voting.at](http://www.e-voting.at)) – cfr. scheda n. 8



## 3.6 Altre opzioni tecnologiche

### *Aprire la strada all'innovazione*

Come detto nell'introduzione, in questo capitolo si è scelto di presentare le tecnologie a supporto della partecipazione in un modo fortemente orientato dall'analisi effettuata sul campo e che si propone di mettere al centro dell'attenzione non tanto le ICT in quanto tali, ma i processi partecipativi che esse abilitano. Tuttavia, è importante, in chiusura, aprire la strada all'innovazione e sottolineare che molte sono le applicazioni utilizzabili a supporto della partecipazione. Anzi, in linea di principio, soluzioni innovative possono facilitare il compito degli attori coinvolti: l'importante è non farsi prendere la mano dalla tecnologia e ricordare che, specialmente in progetti di partecipazione, fattibilità e successo dipendono dalla solidità e consistenza del sistema socio-tecnico che si mette in essere nel suo insieme.

*Qui di seguito presentiamo schematicamente alcune aree tecnologiche che può essere interessante considerare nella progettazione di interventi di e-democracy.*

### 3.6.1 Content Management Systems

#### *Strumenti integrati che guidano la pubblicazione di contenuti*

Se per WCM (*Web Content Management*) s'intende l'insieme delle metodologie e degli strumenti per la progettazione, la gestione e la diffusione dei contenuti di un sito web, coerenti con la strategia comunicativa del sito stesso, i CMS (*Content Management Systems*) comprendono tutti gli strumenti che guidano la pubblicazione di contenuti (testuali, grafici, interattivi, multimediali) svincolandola dai dettagli (cioè dai linguaggi) informatici e che, proprio per questo, rendono possibile a persone non esperte di HTML, XML, etc. di inserire contenuti nei siti e vederli immediatamente pubblicati in modo graficamente soddisfacente. I *weblog* presentati nel § 3.4.4 sono un esempio di CMS.

È importante qui sottolineare l'importanza di questi ambienti di CM per la PAL: infatti, in assenza di tali strumenti, la pubblicazione di un qualunque documento su web comporterebbe il passaggio di contenuti dal funzionario competente alla struttura tecnico-informatica in grado di procedere alla pubblicazione, richiedendo tempo e, in molti casi, condannando i siti web ad un aggiornamento tardivo. Questa situazione, che già si produce nel caso di contenuti informativi che hanno origine secon-



do procedure consolidate all'interno della PAL, rischia di diventare cronica nel contesto di processi di partecipazione che, per loro natura, sono meno strutturati e possono includere come fonti informative anche soggetti esterni alla PAL.

Va anche notato come un CMS non è un singolo strumento, ma un insieme di strumenti che possono implementare molte delle funzionalità descritte in questo capitolo (forum, *weblog*, mailing list, etc.), integrate in un ambiente di facile gestione. All'interno di progetti di e-democracy, questa integrazione e semplicità d'uso può costituire un fattore chiave di successo in tali iniziative.

## Esempi

- Inforing – cfr. scheda n. 26
- E-Cremona ([www.e-cremona.it](http://www.e-cremona.it)) – cfr. scheda n. 28

### 3.6.2 Knowledge Management Systems

*Strumenti volti a facilitare la raccolta, il reperimento e la condivisione delle conoscenze*

Mentre i CMS si occupano di facilitare/velocizzare l'immissione di informazioni, i *Knowledge Management Systems* (KMS) sono strumenti volti a facilitare la raccolta, il reperimento e la condivisione delle conoscenze. I KMS sono in grado di creare, raccogliere e classificare informazioni provenienti da varie fonti di dati, in modo organizzato e strutturato. Queste informazioni sono successivamente distribuite agli utenti, sulla base di interessi ed esigenze di ognuno, attraverso un'interfaccia intuitiva e di semplice utilizzo. In breve, i KMS raccolgono, organizzano e distribuiscono le conoscenze a chi ne ha bisogno, nel momento e nel contesto in cui servono.

*CoP – Communities of Practice*

I KMS sono particolarmente utili laddove la raccolta di conoscenza avviene in forma dialogica tra persone che condividono interessi ed esperienze. Si parla in questo caso di comunità virtuali o, più precisamente, di comunità di pratica che possono crearsi intorno a mailing list e forum di discussione. L'insieme di messaggi inviati alla ML o al forum costituisce, infatti, un patrimonio di "saperi" che può però essere di difficile reperimento. Dover prima trovare e poi leggere tutti i messaggi su un certo argomento, maga-



ri intervallati da considerazioni del tutto contingenti, nasconde e allontana la conoscenza che contengono. Gli strumenti di KM servono appunto a facilitarne la fruizione.

## Esempi

- Autonomy ([www.autonomy.com](http://www.autonomy.com)) – cfr. scheda n. 9

### 3.6.3 Terminali mobili e tecnologie multimediali

#### *Interfacce utente alla portata di tutti*

La realizzazione di interfacce utenti alla portata di tutti, o quanto meno di un'ampia porzione di cittadini, costituisce un aspetto fondamentale della progettazione di soluzioni tecnologiche a supporto della partecipazione. Esse possono facilitare la partecipazione di portatori di handicap e di persone che non hanno confidenza con la comunicazione scritta e, più in generale, migliorare per tutti la qualità della partecipazione.

#### *Ubiquitous computing<sup>7</sup> e ambienti grafici multimediali*

<sup>7</sup> Si parla di *ubiquitous computing* quando si vuole indicare la possibilità di utilizzo di computer anche in ambienti "non chiusi" e in situazioni di mobilità dell'utente.

A questo fine, possono essere considerate sia soluzioni che ricadono nell'ambito dell'*ubiquitous computing*, sia ambienti grafici multimediali:

- uso di SMS e MMS in luogo dei messaggi di posta elettronica;
- interfacce audio, magari accoppiate a uso di strumenti di più largo consumo, come i telefoni cellulari, e a soluzioni di traduzione automatica dall'audio al testo scritto (ed eventualmente viceversa);
- mappe e grafica bi o tri-dimensionale, che possono fornire un'interfaccia di navigazione efficace più vicina alla realtà (nel caso delle mappe delle città o dei luoghi fisici) o più di tipo simbolico-metaforico (quali la Città dei Bambini, la Fonte del Sapere, il Palazzo di vetro, ecc.);
- *videostreaming* su web e sistemi di videoconferenza, che possono facilitare la partecipazione da remoto a eventi pubblici quali le sedute di un Consiglio Comunale; web-cam domestiche o ambienti sperimentati in ambito di applicazioni di *e-learning*.

Va tuttavia sottolineato come l'utilizzo di soluzioni multimediali potrebbe avere l'effetto opposto a quello desiderato, nel caso in cui l'infrastruttura tecnologi-



ca esistente, in particolare quella di rete, garantisca solo a pochi soggetti, connessioni tali da garantire un efficiente utilizzo di questi software.

## Esempi

- Molti siti hanno già soluzioni basate su mappe per accedere alle informazioni [cfr. Torino Internazionale ([www.torino-internazionale.org](http://www.torino-internazionale.org)) – scheda n. 17].
- Visualizzazioni in 2D o 3D sono state ampiamente sperimentate per le città digitali (si veda ad esempio [II00]).
- Vari Comuni e Province hanno già sperimentato *videostreaming* delle sedute dei propri organi elettivi, anche se con attitudine unicamente *broadcasting* [vedi per esempio [www.comune.milano.it/consiglio\\_online/index.html](http://www.comune.milano.it/consiglio_online/index.html)].
- Un piccolo borgo della Gran Bretagna (Fareham) ha deciso di avvalersi dei servizi di un sistema telefonico di messaggistica multimediale come canale di e-government in ambito locale ([www.fareham.gov.uk/general/texting.asp](http://www.fareham.gov.uk/general/texting.asp)): i cittadini possono ora riferire istantaneamente all'Ente locale, tutti i tipi di problemi del centro abitato o scattando una foto di un particolare accadimento (se dotati di cellulare con macchina fotografica digitale) ed inviandola all'URP o mandando un semplice SMS.

### 3.6.4 Internet-based Complex Decision Support

#### *Software di partecipative decision making*

Un orizzonte ambizioso per l'e-democracy riguarda la possibilità di utilizzare software di partecipative *decision making*, cioè ambienti che aiutino gli attori in gioco a considerare i molteplici aspetti di un problema, dialogare tra loro e arrivare ad una decisione condivisa. L'evoluzione delle tecniche alla base dei *Decision Support Systems* può costituire un supporto prezioso per guidare e far convergere verso una decisione una molteplicità di attori che interagiscono e dialogano sul web.

## Esempi

- Progetto Demos ([www.demos-project.org](http://www.demos-project.org) - [www.bologna.demos-project.org](http://www.bologna.demos-project.org))–cfr. scheda n. 2
- Programma TED (*Toward Electronic Democracy*) promosso dalla *European Science Foundation* (<http://www.mi.imati.cnr.it/conferences/varenna03.html>)- cfr. scheda n. 4
- Vivarto ([www.vivarto.com](http://www.vivarto.com)) – cfr. scheda n. 10



### 3.6.5 Trattamento del linguaggio naturale

#### *Uso del linguaggio corrente per interagire con le applicazioni informatiche*

Mentre le applicazioni informatiche spesso richiedono all'utente di interagire secondo standard predefiniti in cui si devono rispettare regole date e generalmente caratterizzate da una flessibilità molto limitata (ad esempio, le ricerche devono essere fatte sulla base di un insieme predefinito di parole chiave, o compilando un modulo contenente campi predefiniti; la data deve rispettare il formato gg/mm/aa; ecc.) e, quindi, sostanzialmente attraverso l'impiego di linguaggi in tutto o in parte formali, le tecniche di trattamento del linguaggio naturale consentono di interagire con un'applicazione informatica usando il linguaggio corrente, senza vincoli particolarmente restrittivi. Proprio in quanto elimina dei vincoli, si tratta di una tecnica che può avvicinare all'uso di applicazioni informatiche anche persone che hanno difficoltà a seguire prescrizioni più o meno complesse.

L'utilizzo di tecniche di trattamento del linguaggio naturale è, dunque, un'altra possibilità, non alternativa, ma complementare all'impiego di strumenti multimediali, per realizzare interfacce utenti alla portata di una più ampia porzione di cittadini, facilitandone così la partecipazione. Si pensi, ad esempio, alla possibilità di effettuare ricerche in linguaggio naturale in vasti *repository* di documentazione (atti, delibere, etc.).

#### **Esempi**

- EDEN-*Electronic Democracy European Network* ([www.iperbole.bologna.it/answertree](http://www.iperbole.bologna.it/answertree)).  
Sito ufficiale del progetto: [www.edentool.org](http://www.edentool.org) – cfr. scheda n. 3

### 3.7 Indicazioni tecnologiche di contesto

Nella scelta e/o realizzazione delle tecnologie a supporto di progetti di partecipazione, è importante tenere presenti due importanti elementi di contesto:

- **Open source**

La crescente attenzione in ambito pubblico a soluzioni *software* basate su ambienti *open source*. Si fa qui riferimento ai risultati dell'**Indagine conoscitiva** della Commissione per il software a codice sorgente aperto nella PAL. ([http://www.innovazione.gov.it/ita/egovernment/infrastrutture/open\\_source\\_indagine.shtml](http://www.innovazione.gov.it/ita/egovernment/infrastrutture/open_source_indagine.shtml))





## - Design universale

L'importanza di sviluppare soluzioni tecnologiche, seguendo la filosofia del "design universale"<sup>8</sup>, per realizzare strumenti che non creino barriere di accesso agli utenti svantaggiati e facilitino nel contempo gli utenti normodotati. Vi sono in tal senso diverse indicazioni sia a livello nazionale che internazionale ([http://www.innovazione.gov.it/ita/intervento/normativa/normativa\\_accessibilita.shtml](http://www.innovazione.gov.it/ita/intervento/normativa/normativa_accessibilita.shtml)), volte a garantire l'accesso delle persone disabili alla società dell'informazione.

<sup>8</sup> Il "design universale" è la progettazione di soluzioni accessibili (informatiche e non), adottata come principio base anche dal W3C che si occupa di accessibilità web. Attorno a questa "filosofia" si sono sviluppate molte iniziative, tra cui l'EDaAN: "European Design for All e-Accessibility Network" (EDeAN), costituito nel 2002 in attuazione degli obiettivi proposti dal piano di azione eEurope 2002.

## 3.8 Un "esalogo" dell'e-democracy

In conclusione di questo capitolo, forniamo, sperando siano utili, sei indicazioni per la progettazione della parte tecnologica di progetti di e-democracy, peraltro già illustrate nei paragrafi precedenti.

1. Mettere al centro dell'attenzione il progetto partecipativo e disegnare le soluzioni tecnologiche come fattore che lo abilitano e lo supportano.
2. Ricordare che i cittadini non possono essere forzati ad usare la rete, ma devono essere invogliati a farlo da benefici, anche piccoli, ma chiari e tangibili e dalla semplicità ed immediatezza della soluzione tecnologica proposta.
3. Tenere in considerazione che un progetto di e-democracy non è un'applicazione informatica che si sviluppa, si installa e diventa subito operativa, ma un processo incrementale, con una forte dimensione educativa degli attori coinvolti, che passo dopo passo imparano a sviluppare una fiducia reciproca.
4. Adottare un approccio partecipativo alla progettazione della soluzione tecnologica, non delegandola ad uno staff di professionisti, ma raccogliendo e tenendo nella massima considerazione gli spunti, le esigenze e i vincoli indicati dagli attori coinvolti: dirigenti, funzionari pubblici e cittadini.
5. Prestare particolare attenzione alla definizione delle regole della partecipazione, non solo in termini generali, ma traducendole in precise modalità di utilizzo degli strumenti telematici impiegati.
6. Considerare il ruolo cruciale delle interfacce utente: l'attenzione dei soggetti va convogliata sul processo partecipativo in cui sono coinvolti e non sull'uso di uno strumento tecnologico che deve, per quanto possibile, scomparire.

**ESPERIENZE DI  
E-DEMOCRACY**





## 4. Esperienze di e-democracy

### *Tre diversi canali di raccolta delle esperienze di partecipazione on line*

Le esperienze successivamente descritte sono state raccolte, nell'ambito della ricerca propedeutica a questo lavoro, attraverso tre diversi canali:

1. segnalazioni di esperienze attraverso il sito del Progetto CRC Italia ([www.crcitalia.it](http://www.crcitalia.it)), con predisposizione di una scheda di rilevazione e del relativo data base, i cui campi, oltre a tenere traccia dei dati della persona che effettuava la segnalazione, chiedevano:
  - il nome dell'iniziativa;
  - l'URL;
  - se l'esperienza era *on line* o *off line*, o se utilizzava entrambi i canali;
  - una breve descrizione;
  - l'identificazione dei punti di forza e debolezza;
  - i riferimenti alle normative vigenti, ove ce ne fossero;
2. ricerca di esperienze di e-democracy sull'Osservatorio della Telematica Civica di A.I.Re.C. (Associazione Informatica e Reti Civiche) Lombardia, realizzato nel 2001 nell'ambito del progetto "Sviluppo di tecnologie e servizi per la valorizzazione delle comunità locali nella società dell'informazione" e finanziato dalla Direzione Generale Culture, Identità e Autonomie della Regione Lombardia. L'Osservatorio consiste di un data base consultabile *on line* ([www.airec.net/osservatorio](http://www.airec.net/osservatorio)), che raccoglie e classifica in modo sistematico i siti web, riferiti al territorio lombardo, siano essi creati e gestiti dagli Enti Locali, da associazioni o da privati<sup>1</sup>. Nell'ambito dell'indagine in oggetto, i siti censiti nel data base dell'Osservatorio sono stati esaminati singolarmente al fine di verificare la presenza di aree rilevanti dal punto di vista dell'e-democracy;
3. ricerca di esperienze di e-democracy in Italia tramite meta-motori di ricerca propri di Internet ([www.vivisimo.com](http://www.vivisimo.com); [www.kartoo.com](http://www.kartoo.com), che interpellano tutti i principali motori di ricerca e presentano i risultati in forma aggregata), poi arricchite con riferimenti incrociati, segnalazioni di esperti del settore e tutto quanto favorisca la maggior completezza dell'indagine, senza che ciò possa comunque garantire che qualche esperienza, anche significativa, non sia comunque sfuggita.

<sup>1</sup> Nel caso dell'Osservatorio tale scelta era motivata dalla volontà di assumere il punto di vista del navigatore che in rete cerca informazioni e servizi su un dato territorio.



## La selezione dei casi di studio

La successiva fase della ricerca è consistita in una “scrematura” delle esperienze attraverso un contatto telefonico che ha portato a selezionare 62 casi di studio, risultati significativi dal punto di vista della partecipazione *on line* su circa un centinaio censiti. Le ragioni delle esclusioni (circa il 31% del totale) possono essere così riassunte:

- numerose segnalazioni riguardano progetti di e-government: le segnalazioni (a volte anche più di una per lo stesso ente) facevano riferimento a servizi interattivi (o a portali di servizi), in cui i cittadini sono considerati utenti delle applicazioni informatiche o clienti dei servizi interattivi forniti, ma non giocano un ruolo in qualche misura attivo;
- alcuni portali sono stati segnalati perché offrono spazio web a cittadini, associazioni e scuole: poiché analogo servizio viene offerto da siti commerciali (con l’unica differenza, in genere, di imporre *banner* pubblicitari), non abbiamo ritenuto che questa possibilità di per sé costituisca un elemento di partecipazione, che richiede invece che informazioni e contenuti forniti da cittadini, singoli o associati, siano a pieno titolo integrati nel sito dell’istituzione;
- ci sono casi in cui, grazie all’utilizzo di strumenti standard, sul sito viene creato un forum di discussione *on line*. Tuttavia, spesso, si tratta di sezioni del sito inserite, per così dire, “a complemento” del resto e poi trascurate: sono aree (e questo riguarda soprattutto i comuni più piccoli) poco o per nulla partecipate, in cui spesso l’ultimo messaggio risale a molto tempo fa, un anno, se non di più. Rientrano in questa categoria anche alcuni portali territoriali che integrano spazi di dialogo: poiché l’obiettivo prioritario di questi siti resta la distribuzione di informazioni e l’erogazione di servizi, le sezioni di dialogo sono spesso inserite puramente pro forma, e per nulla promosse e valorizzate;
- ci sono infine alcuni casi particolari esclusi (dopo adeguato approfondimento) per ragioni specifiche, sempre riconducibili a scarsa affidabilità o partecipazione. Per esempio, è stato rilevato un caso in cui non è data alcuna garanzia sull’identità dello scrivente e non c’è alcun meccanismo di moderazione: ne consegue che è possibile a chiunque scrivere messaggi sotto le mentite spoglie di funzionari dell’Amministrazione o persino dello stesso Sindaco – che sono automaticamente pubblicati!



## Valorizzare iniziative che introducono elementi di partecipazione

In sintesi, l'attenzione che le Amministrazioni Locali hanno oggi verso la realizzazione di servizi *on line* (sia di tipo informativo che interattivo), nel contesto di piani di e-government, locali, nazionali o a volte anche a livello europeo, congiunta alla volontà di andare oltre un'idea della rete come canale di erogazione d'informazioni e servizi, ha portato molti degli interlocutori a segnalare come iniziative di e-democracy anche progetti che non possono essere definiti tali.

A fronte di tale situazione, ci è parso necessario valorizzare iniziative che introducono elementi di partecipazione nel modo con cui si realizza in rete l'interazione con i cittadini, anche se ciò accade ancora in modo incerto o parziale.

Qui di seguito vengono presentate le schede che illustrano questi 62 casi<sup>2</sup> di partecipazione *on line*, seguendo ove possibile un raggruppamento per area geografica<sup>3</sup>.

### Scheda n. 1: L'Unione Europea in linea

URL: [europa.eu.int/yourvoice/index\\_it.htm](http://europa.eu.int/yourvoice/index_it.htm)

#### Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL – CHAT – VOTO *on line*

La sezione "Your voice" in Europa è il punto unico d'accesso a un'ampia gamma di sondaggi d'opinione, discussioni e altri strumenti che consentono al cittadino di partecipare attivamente al processo politico europeo:

- consultazioni: chi desidera esprimere la propria opinione sulle politiche UE può partecipare al processo decisionale europeo rispondendo ai sondaggi d'opinione relativi ad uno dei settori di attività;
- discussioni, forum specifici e chat: è possibile partecipare alle discussioni sull'Unione europea e sul suo futuro, dibattendo i problemi direttamente con i leader politici e scambiando le proprie opinioni con altri cittadini;
- esperienze personali: prendendo contatto con la redazione è possibile chiedere assistenza per risolvere i problemi incontrati in ambito UE e indirettamente aiutare - anonimamente - a verificare come le politiche UE operano nella pratica.

<sup>2</sup> I dati sono aggiornati all'ottobre 2003.

<sup>3</sup> La forte concentrazione di esperienze di partecipazione in Lombardia può dipendere dal fatto che uno degli strumenti utilizzati nella ricerca è un archivio - quello di A.I.Re.C. - che censisce siti dell'area lombarda. Tuttavia questa situazione poteva essere colmata dal fatto che gli altri canali utilizzati nella ricerca per raccogliere segnalazioni di esperienze da esaminare, erano a carattere nazionale. Si può dunque ipotizzare che tale risultato positivo sia il frutto dell'investimento fatto in questa direzione dalla Regione Lombardia, che da anni promuove organicamente le Reti Civiche attraverso A.I.Re.C. (fondata nel 1996 per iniziativa dell'allora Direzione Cultura) e che nel 1997 ha organizzato la prima Conferenza Europea sul *Civic Networkig*. L'esistenza di una specificità lombarda era, d'altra parte, già stata riconosciuta nel rapporto 1998 su "Le città digitali in Italia".



## Scheda n. 2: Progetto Demos (*Delphi Mediation On line System*)

---

URL: [www.demos-project.org](http://www.demos-project.org)

### **Strumenti utilizzati:**

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Tra gennaio e febbraio 2002 e nel febbraio 2003, il Comune di Bologna ha partecipato al progetto DEMOS, cofinanziato dalla Commissione Europea ([www.bologna.demos-project.org](http://www.bologna.demos-project.org)). Il progetto ha sviluppato una nuova modalità di partecipazione della comunità ai processi decisionali delle Pubbliche Amministrazioni. Si è scelto di applicare un metodo sociologico (metodo "Delphi") per la risoluzione dei conflitti a un dibattito strutturato su Internet, mediante forum di discussione moderati e l'intervento di esperti ad hoc. Il progetto intendeva far evolvere le consultazioni *on line* in ogni fase del processo decisionale, per permettere una corretta formazione d'opinione. Il primo prototipo completamente funzionante è stato sperimentato dagli Iperboliani (cittadini di Bologna utenti della Rete Civica Iperbole) e dai funzionari del Settore Traffico, con argomento "il traffico a Bologna". Il secondo prototipo è stato sperimentato sul tema dell'immigrazione.

Tecnologia utilizzata: "interfaccia web di semplice utilizzo che include moduli *software* configurabili su piattaforma Java, per soddisfare un'ampia gamma di processi di dibattito *on line*" (fonte: [www.demos-project.org](http://www.demos-project.org)).

## Scheda n. 3: EDEN (*Electronic Democracy European Network*)

---

URL: [www.iperbole.bologna.it/answertree](http://www.iperbole.bologna.it/answertree). Sito ufficiale del progetto: [www.edentool.org](http://www.edentool.org)

### **Strumenti utilizzati:**

TRATTAMENTO DEL LINGUAGGIO NATURALE

Il progetto europeo EDEN si propone di facilitare il dialogo dei cittadini con la PAL, attraverso strumenti software basati su metodologie per il trattamento del linguaggio naturale (NLP – *Natural Language Processing* - cfr. § 3.6.5), che consentono di utilizzare le normali modalità di comunicazione e non i "gerghi" burocratici e tecnici, semplificando così la navigazione e la partecipazione al processo decisionale. In EDEN sono disponibili i seguenti moduli NLP:

- "*Adress Guesser*", uno strumento di inoltro automatico dei messaggi di posta elettronica agli uffici competenti;



- "Answer Tree", gestore automatico di FAQ;
- "Style Enhancer", correttore automatico dello stile dei documenti della PAL;
- "Multilanguage Helper", traduttore multilingue di singoli termini tecnici;
- "Natural Language Map", strumento di accesso facilitato ad un data base secondo riferimenti geografici.

#### **Scheda n. 4: Programma TED (*Toward Electronic Democracy*)**

URL: [www.mi.imati.cnr.it/conferences/varenna03.html](http://www.mi.imati.cnr.it/conferences/varenna03.html)

##### **Strumenti utilizzati:**

###### *INTERNET-BASED COMPLEX DECISION SUPPORT*

Obiettivo del programma, promosso dalla *European Science Foundation*, è di promuovere l'*Internet-based Complex Decision Support*, cioè stimolare la riflessione sulla possibilità di sostanziare la e-democracy attraverso lo sviluppo di tecniche analitiche di *decision making*, interattive o basate su modelli matematici e algoritmi bayesiani e su metodologie che guidano una molteplicità di attori, che interagiscono via web attraverso una successione di passi, tra cui i più rilevanti sono:

- identificazione e strutturazione dei punti cruciali del problema, fornendo prospettive, anche complementari, sui possibili impatti e aspetti soggetti a incertezza;
- discussione tra i soggetti coinvolti per far emergere le diverse percezioni del problema e l'importanza assegnata ai diversi fattori;
- costruzione di un modello analitico che tenga conto delle incertezze sollevate, dell'importanza assegnata ai vari fattori in gioco e comprenda le opinioni dei vari attori coinvolti (cittadini, funzionari pubblici, eventualmente esperti del settore);
- esplorazione di scenari che possono far raggiungere un consenso;
- documentazione del processo che ha condotto ad una decisione.

#### **Scheda n. 5: E-poll**

URL: [www.e-poll-project.net](http://www.e-poll-project.net)

##### **Strumenti utilizzati:**

###### **VOTO ELETTRONICO**

Il progetto europeo E-poll, realizzato tra il 2001 ed il 2002, da un consorzio costituito dal Ministro degli Interni, Ancitel e Siemens Informatica, oltre a una nutrita schiera di partner stranieri e di comuni "sperimentatori", ha visto la realizzazione di un prototipo



po di “cabina elettorale elettronica” (dotata di un sistema di riconoscimento del votante basato sull’utilizzo di Smart Card e di un “lettore” di impronte digitali) e della relativa infrastruttura tecnologica comprendente la creazione di un data base elettorale centralizzato e di un sistema elettronico di conteggio dei risultati al termine della votazione. In questo modo, oltre a velocizzare le procedure di raccolta e conteggio dei voti, si è realizzato un sistema centralizzato che consentirebbe al singolo cittadino di votare da un qualsiasi “seggio elettronico” sul territorio nazionale. Il metodo di autenticazione, basato sull’utilizzo di una Smart Card (la futura carta d’identità elettronica, nel pensiero degli sviluppatori), protetta da un codice PIN di accesso, e dell’impronta digitale, offre ottime garanzie di unicità del voto, anche se può costituire una barriera psicologica per l’utilizzatore: quest’ultimo, infatti, si deve “fidare” del fatto che il voto espresso nel seggio elettronico, i dati della sua Smart Card e la sua impronta digitale non verranno mai “incrociati” violando la segretezza del voto.

### Scheda n. 6: CyberVote

---

URL: [www.eucybevot.org](http://www.eucybevot.org)

#### **Strumenti utilizzati:**

CONSULTAZIONI CERTIFICATE CONSULTIVE

Il progetto ha sviluppato un prototipo di sistema di voto via Internet che comprende sia il voto per mezzo di PC che tramite telefono cellulare, mediante l’impiego di sofisticate tecniche crittografiche a chiave pubblica, in grado di garantire la sicurezza del voto.

Tra i partner del progetto, troviamo università, gestori di telefonia (*British Telekom*) e produttori di telefoni cellulari (*NOKIA*), oltre ad aziende specializzate in sicurezza. Gli obiettivi del progetto sono ambiziosi, e sottolineano le potenzialità dei sistemi di telefonia mobile, che potrebbero diventare strumenti utilizzabili per progetti di e-democracy, non appena saranno risolte le problematiche relative alla sicurezza.

### Scheda n. 7: TruE-Vote

---

URL: [www.true-vote.net](http://www.true-vote.net)

#### **Strumenti utilizzati:**

CONSULTAZIONI CERTIFICATE CONSULTIVE

Il progetto TruE-Vote (*a Secure and Trustable Internet Voting System based on PKI*), cofinanziato dalla Commissione Europea come progetto di ricerca e coordinato da





Postecom SpA, società di servizi Internet e *Certification Authority* del Gruppo Poste Italiane, si è proposto di testare un sistema di voto basato su Internet e Smart Card per la firma digitale, in un contesto in cui interagiscono due Autorità di Certificazione commerciali (italiana e francese). Il progetto si è concluso nel giugno 2003.

Da un punto di vista tecnico, il progetto si propone di garantire un'autenticazione "forte" basata su credenziali digitali residenti su Smart Card e le proprietà fondamentali del voto *on line*, quali l'eleggibilità, la privacy dei votanti, l'unicità, la segretezza, l'integrità e la verificabilità del voto.

Dal punto di vista sociale, invece, intende studiare l'impatto del voto *on line* sui cittadini, analizzare il livello di fiducia degli utenti nei confronti del sistema, che propone una forma di comunicazione sicura via Internet con l'utilizzo di Smart Card e certificati di firma digitale, e sperimentare le procedure di voto più adeguate per un sistema di voto elettronico.

Il voto può essere espresso da postazioni personali (PC con lettore di Smart Card), a casa o in ufficio, o, grazie ai chioschi multimediali, anche da postazioni pubbliche. Sono stati effettuati tre turni di votazioni. Una parte dei votanti ha ricevuto un kit comprendente lettore, Smart Card per la firma digitale e software di voto per sperimentare da postazioni personali il sistema TruE-Vote. Una seconda parte ha votato in parallelo utilizzando un *software* di *Computer Aided Web Interview* (CAWI), sistema per interviste *on line* già in uso. I dati relativi sono poi stati messi a confronto.

Questo progetto non si è focalizzato sul "voto politico tradizionale", ma si è limitato all'ambito della consultazione certificata dei cittadini (chiedendo ad esempio opinioni circa i mezzi di trasporto pubblici extraurbani).

## Scheda n. 8: E-voting.at

URL: [www.e-voting.at](http://www.e-voting.at)

### Strumenti utilizzati:

CONSULTAZIONI CERTIFICATE CONSULTIVE

Il gruppo di ricerca austriaco e-Voting.at (coordinato dal Prof. Prosser della *University of Economics and Business Administration* di Vienna) ha condotto nel 2003 sperimentazioni di "absentee voting"<sup>4</sup> via Internet. Come altri in Europa, il progetto è caratterizzato da una fase di autenticazione del votante, basata su credenziali digitali che potranno in futuro essere "caricate" sulla carta d'identità digitale (*Austrian National ID Card: "Bürgerkarte"*). Anche questo progetto non è esclusivamente focalizzato sul voto "politico" nazionale, ma rappresenta uno studio più

<sup>4</sup> Per "absentee voting" si intende il voto differito rispetto al momento delle votazioni pubbliche.



ampio sul tema atto a valutare le possibilità che i diversi tipi di voto *on line* possono fornire. Nei primi test, in assenza delle carte digitali, sono stati impiegati differenti supporti per conservare e trasportare le “credenziali digitali” del votante, a conferma del fatto che è possibile sviluppare sistemi di voto modulari, caratterizzati da differenti livelli di sicurezza e complessità, adattabili per questo a diversi ambiti.

### Scheda n. 9: Autonomy

---

URL: [www.autonomy.com](http://www.autonomy.com)

**Strumenti utilizzati:**

*KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*

*Autonomy* è un software per la categorizzazione, la personalizzazione e l'integrazione di tutte le forme non strutturate (come XML e meta-dati), semi-strutturate e strutturate (come quelle contenute nei data base) di conoscenza. *Autonomy* è una tecnologia di tipo “orizzontale” in grado di gestire l'informazione raccolta all'interno di diverse piattaforme (dai sistemi di *Customer Relationship Management*, ai portali, alle comunità virtuali in generale o, più in particolare, alle comunità di pratica).

Questo *software* utilizza sofisticati algoritmi avanzati di *pattern-matching* e tecniche d'inferenza bayesiana per automatizzare la categorizzazione dei contenuti e il *cross-referencing* (riferimento incrociato) delle informazioni, e per migliorare l'efficienza dell'*information retrieval* (ricerca delle informazioni), senza bisogno di ricorrere a parole chiave, ma utilizzando frasi in linguaggio naturale.

### Scheda n. 10: Vivarto

---

URL: [www.vivarto.com](http://www.vivarto.com)

**Strumenti utilizzati:**

*INTERNET-BASED COMPLEX DECISION SUPPORT*

*Vivarto AB Technologies* ha sviluppato un *software* (basato su web), “*NetConference Plus*”, al fine di supportare il processo decisionale dalla nascita fino al suo compimento. Questo software unisce strumenti di *communities* (come i forum) a strumenti che permettono di dare preferenze su proposte emerse dalle discussioni, fino alla possibilità di effettuare “*survey*” sugli argomenti più discussi.



## Scheda n. 11: Edublogit

URL: [www.edublogit.org](http://www.edublogit.org) - [articolo1.blog.excite.it](http://articolo1.blog.excite.it)

### Strumenti utilizzati:

#### WEBLOG

Edublogit, sito dedicato ai *weblog*, innovative forme di tecnologia e didattica, ha lanciato l'iniziativa "Adotta la Costituzione": si tratta di un blog ("Articolo 1"), costituito da uno spazio *on line* che invita docenti e studenti ad "adottare" un articolo della Costituzione, dando vita ad una molteplicità di attività che ne consentano la massima circolazione: SMS, volantini, assemblee, ma soprattutto *weblog*. Il progetto vuole sollecitare i docenti italiani ad intervenire con le loro classi sul *blog* Articolo 1 e su altri simili, avviando un dibattito vivace sull'attualità della carta costituzionale.

## Scheda n. 12: URP.it – L'URP degli URP

URL: [www.urp.it](http://www.urp.it)

### Strumenti utilizzati:

#### FORUM

Nell'ambito del progetto "L'URP degli URP", sono attivi quattro forum di discussione telematica, rivolti agli operatori e ai responsabili degli URP. In questi spazi è possibile scambiare opinioni, richiedere aiuto per la risoluzione di problemi operativi, dare suggerimenti, proporre nuovi argomenti da discutere, etc.

#### MAILING LIST

La mailing list "*Urpnews*", nata come strumento di comunicazione dei promotori del progetto "L'Urp degli Urp" e di tutti i soggetti o Enti pubblici che con esso hanno collaborato o collaborano, è stata pensata per gli scambi, le discussioni e le informazioni degli operatori della comunicazione pubblica.

Oggi è una lista di servizio moderata rivolta a tutti coloro che vogliono condividere, promuovere o proporre iniziative per lo sviluppo della qualità dei servizi erogati dagli URP. Con essa si diffondono le attività e le iniziative degli operatori di tutti gli URP iscritti.

#### WEBLOG

[www.urp.it/weblog](http://www.urp.it/weblog) è un esempio di utilizzo dei *blog* che viene dal Dipartimento della Funzione Pubblica, il quale ha avviato l'iniziativa "Log@ndo" sul sito degli operatori della comunicazione pubblica. Ogni visitatore può replicare inviando il proprio com-



mento all'autore del *blog*, che lo metterà in linea allargando l'area di interazione alla spontanea partecipazione dei lettori.

Un'iniziativa simile è visibile sul sito [www.comunicarepa.splinder.it](http://www.comunicarepa.splinder.it).

### **Scheda n. 13: Rete Unitaria della PAL Regionale - Piemonte**

---

URL: [www.ruparpiemonte.it](http://www.ruparpiemonte.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

MAILING LIST

Questo è un esempio di mailing list di servizio, utilizzata dalla Rete Unitaria della PAL del Piemonte. E' consultabile su: [forumtributi.sistemapiemonte.it/mailman/listinfo/forumtributi](http://forumtributi.sistemapiemonte.it/mailman/listinfo/forumtributi).

### **Scheda n. 14: Comune di Alessandria**

---

URL: [www.comune.alessandria.it](http://www.comune.alessandria.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Sul sito del Comune di Alessandria è stata istituita una linea diretta con il sindaco: i cittadini scrivono e il sindaco risponde. Il tutto avviene in un'area di discussione pubblica. Sono stati inoltre attivati forum con l'URP e altri uffici del comune (quelli a cui più di frequente si rivolge il cittadino: Assessorato Sport, Assessorato Pari Opportunità, Lavori Pubblici).

Sia nel caso della linea diretta con il sindaco che dei forum, i messaggi inseriti non sono pubblicati immediatamente, ma preliminarmente approvati dall'Amministrazione Comunale.

### **Scheda n. 15: Comune di Novara**

---

URL: [www.comune.novara.it](http://www.comune.novara.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Il Comune di Novara, partecipando al progetto europeo NETforNets, ha istituito un servizio di risposta ai quesiti inviati da cittadini e non, con una banca dati consultabile da tutti che contiene le risposte ai quesiti d'interesse generale inviati fino ad ora.



## Scheda n. 16: Comune di Torino

URL: [www.comune.torino.it](http://www.comune.torino.it)

Nella pagina dell'URP sul sito del Comune di Torino ([www.comune.torino.it/urp/partecip.htm](http://www.comune.torino.it/urp/partecip.htm)), è riportato: "La partecipazione dei cittadini all'attività amministrativa della Città è assicurata da disposizioni di legge e in particolar modo dalla LEGGE 7 agosto 1990 n. 241. Per rendere effettiva la partecipazione dei cittadini all'attività amministrativa, l'ufficio accoglie:

- istanze e petizioni al Sindaco e al Consiglio Comunale;
- proposte di deliberazioni d'iniziativa popolare;
- proposte di referendum d'iniziativa popolare".

E' stato inoltre istituito l'URC - Ufficio del Sindaco per i Rapporti con i Cittadini ([www.comune.torino.it/urc/](http://www.comune.torino.it/urc/)) - che risponde (al telefono, per scritto o via e-mail) a chiunque presenti una richiesta o esponga un problema sul quale l'Amministrazione Comunale è competente, o una questione di carattere generale che riguardi la vita in città.

### **Strumenti utilizzati:**

#### CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Sul sito del Comune, è stato creato uno spazio pubblico dove è possibile scrivere ed esprimere le proprie impressioni o leggere i messaggi proposti dagli altri utenti. Quattro le sezioni:

- annunci;
- appuntamenti in città;
- curiosità;
- messaggi.

Inoltre, sul sito c'è uno spazio "Informagiovani" che vuole essere una raccolta delle molteplici comunicazioni che arrivano via e-mail, annunciando iniziative, facendo proposte o chiedendo informazioni di vario tipo.

#### FORUM TRA CITTADINI

Il Comune di Torino ha istituito forum in cui è possibile inserire le proprie opinioni e commenti relativamente agli argomenti indicati. Questi forum di discussione moderati sono basati sul programma *freeware* "Discus" ([www.discusware.com](http://www.discusware.com)), dell'*Hope College in Holland, Michigan*.



## Scheda n. 17: Torino Internazionale

---

URL: [www.torino-internazionale.org](http://www.torino-internazionale.org)

### Strumenti utilizzati:

#### TECNOLOGIE MULTIMEDIALI

Torino Internazionale è un'associazione di Enti pubblici e privati che ha il compito di monitorare il piano strategico per la promozione dell'area metropolitana torinese.

Ha creato, in collaborazione con la Provincia di Torino e con la consulenza di Avventura Urbana, una mappa dei progetti, uno strumento di lavoro per la concertazione su vasta area. Si tratta di una mappa cartografica interattiva, affiancata da schede testuali che descrivono le azioni strategiche previste sul territorio dell'area metropolitana torinese.

## Scheda n. 18: Consiglio Regionale della Lombardia

---

URL: [www.consiglio.regione.lombardia.it](http://www.consiglio.regione.lombardia.it)

### Strumenti utilizzati:

#### DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

([www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/scrivial/](http://www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/scrivial/))

Le domande inviate sono sottoposte all'attenzione del Presidente del Consiglio Regionale e dei componenti dell'Ufficio di Presidenza, che rispondono privatamente entro venti giorni. Le domande giudicate di interesse generale sono pubblicate sul sito, evitando di rendere pubbliche più domande dall'identico contenuto. In ogni caso, a ogni domanda sarà data una risposta via e-mail.

#### NEWSLETTER

Il Consiglio utilizza la *newsletter* per comunicare agli Enti pubblici e ai privati i resoconti delle commissioni e le sintesi delle ricerche condotte.

#### VOTO ON LINE - COOKIES

([www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/scrivial/sondaggi/sondaggi.php?mode=risultati](http://www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/scrivial/sondaggi/sondaggi.php?mode=risultati))

Le votazioni *on line*, su argomenti d'interesse generale, sono proposte mensilmente e sono tecnicamente realizzate con l'uso di *cookies*.

#### VOTO ON LINE - PANEL PER GRUPPI E TEMI SELEZIONATI

"Monitor Lombardia" è un osservatorio sull'opinione pubblica lombarda, promosso dal Consiglio Regionale. Le rilevazioni statistiche, con cadenza periodica, hanno come protagonisti cittadini, pubblici amministratori, esponenti di rilievo del mondo imprenditoriale. Alcuni Monitor affrontano temi monografici di particolare rilevanza e/o attualità: in questi casi il campione (circa 300 soggetti) è individuato nell'ambito di specifiche categorie di persone, a seconda degli argomenti trattati.



## Scheda n. 19: A.I.Re.C. – Associazione Informatica e Reti Civiche Lombardia

URL: [www.airec.net](http://www.airec.net)

### Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

[www.eventilombardia.it](http://www.eventilombardia.it): A.I.Re.C. offre la possibilità a ogni Istituzione lombarda (Province, Comuni capoluogo e non, scuole, musei, biblioteche, Reti Civiche, associazioni, etc.) di segnalare liberamente *news* e iniziative previa registrazione: ciò corrisponde alla convinzione che l'aggiornamento di un data base di eventi a livello regionale non può essere completo, se non è realizzato in modo che tale aggiornamento sia demandato non a una redazione centrale (che si preoccupa solo degli aspetti di coordinamento e verifica), bensì a una rete di “*information provider*” locali.

Gli eventi non sono pubblicati automaticamente, ma sono soggetti a “moderazione” (vengono cioè controllati lo stile, la completezza delle informazioni fornite, ecc. Cfr. § 3.2), da parte dello Staff di A.I.Re.C.

Il data base di A.I.Re.C., tra le altre funzionalità, consente anche la condivisione di contenuti tra diverse Pubbliche Amministrazioni (potrebbe essere inteso come un *Content Management System* su base locale. Cfr. § 3.6.1). Infatti, l’inserimento degli eventi può avvenire non solo tramite un form web, ma anche attraverso un data base (fornito da A.I.Re.C.) che consente di scaricare, e successivamente di pubblicare in autonomia sul sito, gli eventi delle altre istituzioni che aderiscono all’iniziativa, selezionandole in base (per esempio) alla prossimità territoriale e alle categorie di eventi inseriti.

## Scheda n. 20: Provincia di Bergamo

URL: [www.provincia.bergamo.it](http://www.provincia.bergamo.it)

### Strumenti utilizzati:

*NEWSLETTER*

E’ possibile iscriversi alla *newsletter* per essere informati sulle novità che riguardano l’Ente Provincia e i suoi servizi al cittadino.

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Per gli operatori del settore Agricoltura sono disponibili i seguenti servizi:

- compro/vendo;
- segnalazione eventi;
- suggerimenti & consigli.



#### FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

La Provincia ha attivato un forum sul tema "Sviluppo sostenibile", in accordo con i principi di Agenda 21.

Ha inoltre attivato, per il settore Agricoltura, il forum "L'Assessore risponde", soggetto a "moderazione" (cfr. § 3.2).

Vi è infine la possibilità di suggerire un forum e di consultare i forum in archivio.

### **Scheda n. 21: Rete Civica di Treviglio (BG)**

---

URL: [www.insieme.net](http://www.insieme.net)

#### **Strumenti utilizzati:**

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Sul sito del Comune di Treviglio sono presenti le linee dirette con il sindaco e gli assessori, accessibili tramite userid e password ricevute previa registrazione alla Rete Civica Insieme.

### **Scheda n. 22: Provincia di Brescia**

---

URL: [www.provincia.brescia.it](http://www.provincia.brescia.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

CHAT

La Provincia di Brescia ha adottato un sistema nuovo per richiedere assistenza all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: si tratta di un servizio di chat con l'operatore URP ([www.bresciaurp.it/urp-ufficio-comunica.html](http://www.bresciaurp.it/urp-ufficio-comunica.html)), attivo in giorni e orari prestabiliti, attraverso il quale l'utente può chiedere informazioni dialogando direttamente con il responsabile dell'ufficio.

### **Scheda n. 23: Rete Civica Onde (BS)**

---

URL: [www.onde.net](http://www.onde.net)

#### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

I cittadini possono intervenire attivamente come *information provider* sia attraverso la segnalazione di loro iniziative, progetti, proposte, domande, ecc., sia con l'inserimento di commenti ai servizi *on line* proposti, la possibilità di suggerirne altri e/o di modificare quelli esistenti.





#### FORUM TRA CITTADINI

Sono attivi forum in cui i cittadini possono confrontarsi su questioni d'interesse pubblico.

#### VOTO *ON LINE*

Si propongono votazioni *on line* in merito ad attività dell'Amministrazione Comunale e a problematiche della Rete Civica stessa.

#### CHAT

La chat è usata solo dai cittadini per uso personale.

### Scheda n. 24: Rete Civica Voli (BS)

URL: [www.voli.bs.it](http://www.voli.bs.it)

Il sito della Rete Civica Voli ospita sui suoi server i siti web di quasi tutti i comuni della Valle Camonica, nonché i siti delle Associazioni del territorio.

Ad esso è collegato il portale PAL ([pal.voli.bs.it/](http://pal.voli.bs.it/)): siti, progetti, news e bandi della PAL Locale (Comuni, Enti Comprensoriali, ASL e società pubbliche).

#### Strumenti utilizzati:

##### CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

I cittadini e le associazioni possono inviare e-mail alla redazione segnalando eventi e iniziative o richiedendo informazioni. Non è possibile inserire commenti ai servizi, ma le proposte avanzate dai cittadini sono prese in considerazione nella programmazione dei servizi futuri.

##### VOTO *ON LINE* - LOGIN

Sono proposte votazioni *on line* su tematiche ambientali, sul mondo adolescenziale e le sue problematiche, sull'associazionismo e terzo settore, sul turismo.

Una delle tecniche utilizzate per realizzare queste votazioni è quella della registrazione.

### Scheda n. 25: Comune di Como

URL: [www.comune.como.it](http://www.comune.como.it)

#### Strumenti utilizzati:

##### CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Sul sito del Comune di Como è stata creata un'area ("La voce dei cittadini") dedicata a "tutto ciò che nasce dalla libera iniziativa dei cittadini: associazioni, volontariato, no profit, appelli, voto *on line*, gare sportive, movimenti di quartiere, richieste d'intervento in situazioni di difficoltà, ecc."



E' possibile segnalare eventi previa registrazione.

#### FORUM TRA CITTADINI

E' stata creata un'area "forum", in cui i cittadini possono confrontarsi su questioni di interesse pubblico.

#### VOTO ON LINE - COOKIES

Vengono proposte ai cittadini votazioni via Internet su questioni di interesse pubblico. Sono tecnicamente realizzate con l'uso di cookies.

### **Scheda n. 26: Inforing (Rete Civica Lariana - CO)**

URL: vari (es.: [www.ciaocomo.it](http://www.ciaocomo.it), [www.altrove.it](http://www.altrove.it), [www.comune.albeseconcassano.co.it](http://www.comune.albeseconcassano.co.it), [www.comune.bregnano.co.it](http://www.comune.bregnano.co.it), etc.)

#### **Strumenti utilizzati:**

##### *CONTENT MANAGEMENT SYSTEM*

*Inforing*, realizzato e gestito dalla Rete Civica Lariana, è un prodotto in grado di gestire ed organizzare le attività di tipo istituzionale di un comune o gruppo di comuni.

E' essenzialmente una banca dati che consente, tra gli altri servizi, la condivisione di contenuti tra diverse Pubbliche Amministrazioni, in partenariato tra loro (CMS su base locale). E' realizzato utilizzando *software open source*.

Il sistema, adottato da numerosi comuni del triangolo lariano, rende più semplice per i funzionari della PAL l'inserimento di informazioni e le modalità di aggiornamento dei contenuti del sito, e prevede interattività: su ognuno dei siti che lo hanno adottato, sono attivi forum in cui cittadini e PAL possono dialogare e confrontarsi. Naturalmente, a seconda della sensibilità dei cittadini e/o dell'Amministrazione, questi forum sono più o meno utilizzati.

Vantaggi:

- circolazione delle informazioni (per esempio, un evento inserito all'interno del sistema sarà visibile da tutti gli Enti che lo utilizzano, con conseguente riduzione delle "ridondanze");
- semplicità e rapidità di aggiornamento;
- tanti soggetti in rete, un unico sistema in grado di garantire l'autonomia e la visibilità dei soggetti partecipanti.



## Scheda n. 27: Altreve - Il portale della città e della Provincia di Como

---

URL: [www.altrove.it](http://www.altrove.it)

### Strumenti utilizzati:

#### WEBLOG

Il portale territoriale Altreve è un *weblog* che riunisce tutti i comuni della Provincia di Como, i quali utilizzano il sistema interattivo *Inforing* (cfr. in merito scheda n. 26). Si tratta di una banca dati che, tra i vari servizi aggiuntivi offerti, gestisce anche lo scambio di informazioni, *news* e commenti tra i diversi Enti coinvolti, facilitando in questo modo il dialogo e il confronto. In questo caso, sono i funzionari dei singoli comuni a pubblicare su un unico *blog* le notizie delle varie parti della Provincia.

## Scheda n. 28: E-Cremona

---

URL: [www.e-cremona.it](http://www.e-cremona.it)

### Strumenti utilizzati:

#### CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER* – *CONTENT MANAGEMENT SYSTEM*

E-Cremona è un servizio telematico pubblico a cui hanno aderito una pluralità di Enti pubblici e privati allo scopo di fornire al cittadino contenuti e servizi, come l'invio di *news* e/o commenti di notizie, informazioni o annunci, pubblicati previa moderazione da parte di una redazione centrale. Il soggetto segnalatore può accedere ai servizi solo dopo essersi registrato.

L'interattività e l'adattabilità che offre il portale sono garantite da una piattaforma tecnologica *open source* molto diffusa (PHPNuke).

Hanno aderito a E-Cremona (e hanno il loro sito sul portale):

- associazioni;
- scuole e università;
- Enti pubblici e Istituzioni;
- aziende e imprese.

#### FORUM TRA CITTADINI

Il forum "Il portale che vorrei" consente di dare suggerimenti sulle modifiche da apportare al sito, affinché si adatti sempre più alle esigenze dell'utenza in modo interattivo.



## Scheda n. 29: Comune di Casalmaggiore (CR)

---

URL: [www.casalmaggiore.it](http://www.casalmaggiore.it)

### **Strumenti utilizzati:**

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Non si tratta del web ufficiale del comune, ma di un sito realizzato dai cittadini. Nella "Lettera aperta al sindaco" i cittadini scrivono, il sindaco risponde e sul sito sono pubblicate sia le domande che le risposte.

## Scheda n. 30: Provincia di Milano

---

URL: [www.provincia.milano.it](http://www.provincia.milano.it)

### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

[www.appuntamentimetropolitani.milano.it](http://www.appuntamentimetropolitani.milano.it): la Provincia dà la possibilità a ogni cittadino di segnalare liberamente *news* e iniziative, previa registrazione alla Rete Civica di Milano (cfr. scheda n. 32) per certificare la sua identità. Anche i Comuni, le Scuole, i Musei, le Biblioteche e gli altri Enti pubblici e privati possono segnalare le loro iniziative registrandosi.

E' inoltre possibile ricevere nella propria casella di posta elettronica e/o via SMS, nei giorni selezionati, gli appuntamenti appartenenti alle diverse categorie di interesse. Gli eventi non sono pubblicati automaticamente, ma sono soggetti a "moderazione" (cfr. § 3.2) da parte degli operatori URP della Provincia.

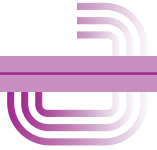
FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

La Provincia mette a disposizione aree di dialogo tra cittadini e istituzioni: è possibile scrivere alla Presidente della Provincia e comunicare direttamente con i diversi settori (Cultura, Formazione, Politiche Sociali, Previdenza, Attività Economiche, etc.). Queste aree sono moderate dai funzionari provinciali che si occupano dell'ambito specifico d'interesse.

VOTO *ON LINE* - CONFERMA TRAMITE CODICE INVIATO VIA E-MAIL DA SERVER A UTENTE  
<http://www.retecivica.milano.it/provincia/eurovoto/>

Per raccogliere ed elaborare i dati di un questionario effettuato dalla Provincia di Milano, al fine di conoscere le opinioni dei cittadini sugli effetti dell'introduzione dell'euro, è stata utilizzata una tecnica che prevede una conferma tramite codice inviato via e-mail dal server all'utente.

Queste le modalità utilizzate per raccogliere le risposte dei cittadini al questionario: il cittadino compilava il questionario in modo anonimo (evitando con l'utilizzo di *cookies*



compilazioni ripetute); gli era quindi data la possibilità di confermare la sua risposta fornendo un indirizzo e-mail e dati anagrafici. In tal modo, era possibile inviare un codice nella mailbox indicata, utilizzabile anche per la successiva conferma di compilazione del questionario, garantendone l'univocità (basata quindi sull'e-mail e non sulla persona). L'anonimato era comunque garantito dal "disaccoppiamento" dei dati anagrafici dalle risposte inviate nella prima fase.

Sia i questionari confermati che quelli non confermati sono confluiti a formare il risultato dell'indagine nel suo insieme; sono stati anche elaborati separatamente al fine di effettuare un raffronto sull'attendibilità dei questionari non sottoposti a conferma.

### Scheda n. 31: Chiamamilano

URL: [www.chiamamilano.it](http://www.chiamamilano.it)

#### Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

La fondazione Chiamamilano dà la possibilità a ogni cittadino di segnalare liberamente *news* e iniziative, selezionando il quartiere della città in cui ha luogo l'evento e la categoria in cui rientra. Le segnalazioni più interessanti sono poi pubblicate su una *newsletter* ad hoc.

L'obiettivo è creare una bacheca virtuale in cui fornire visibilità ai cittadini.

Il sito fornisce inoltre la possibilità di segnalare problemi/progetti/proposte riguardanti un certo quartiere e/o una certa area tematica, anche con lo scopo di attivare discussioni tra cittadini e istituzioni, e di rendere noti alle istituzioni stesse problemi di cui diversamente non avrebbero forse avuto notizia.

### Scheda n. 32: RCM – Rete Civica di Milano

URL: [www.retecivica.milano.it](http://www.retecivica.milano.it)

#### Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

La Rete Civica di Milano dà la possibilità ai suoi aderenti (cittadini singoli) di segnalare *news* e iniziative. Gli eventi non sono pubblicati automaticamente, ma sono soggetti a "moderazione" (sono cioè controllati lo stile, la completezza delle informazioni fornite, ecc. cfr. § 3.2), da parte dello Staff di RCM.

FORUM TRA CITTADINI

RCM è una *community* di cittadini e come tale offre molti spazi di dialogo sia ai sog-



getti singoli che associati (cfr. le aree di discussione dedicate alle associazioni no profit di Milano e Provincia - [www.associazioni.milano.it](http://www.associazioni.milano.it) - la comunità di scuole dell'obbligo, ecc.). Tutti i forum sono soggetti a moderazione (cfr. § 3.2).

#### FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

RCM ha qualificato la presenza in rete della PAL attraverso servizi di dialogo con i cittadini, coprogettati con gli operatori pubblici che ne sono responsabili e li gestiscono direttamente. Tra questi, di particolare rilievo sono le linee dirette ([www.retecivica.milano.it/LD.htm](http://www.retecivica.milano.it/LD.htm)), forum telematici pubblici che mettono i cittadini in contatto diretto con la PAL, o meglio con amministratori, dirigenti e funzionari che la governano e vi operano (cfr. in merito le linee dirette realizzate in collaborazione con la Provincia di Milano - scheda n. 30).

Anche le linee dirette, come gli altri forum, sono soggette a moderazione.

### Scheda n. 33: Comune di Pieve Emanuele (MI)

---

URL: [www.comune.pieveemanuele.mi.it](http://www.comune.pieveemanuele.mi.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

Il sito di Pieve Emanuele è costruito utilizzando una piattaforma tecnologica *open source*, modulare e facilmente aggiornabile. Registrandosi, è possibile accedere a tutta una serie di servizi, come:

#### *NEWSLETTER*

Attraverso la *newsletter* il Comune informa i cittadini sugli aggiornamenti del sito (nuovi link, nuovi articoli, etc.).

#### FORUM TRA CITTADINI

E' stata creata un'area forum, in cui i cittadini possono confrontarsi su questioni d'interesse pubblico.

### Scheda n. 34: Comune di Sesto San Giovanni (MI)

---

URL: [www.sestosg.net](http://www.sestosg.net)

#### **Strumenti utilizzati:**

#### CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Il portale offre ai cittadini la possibilità di essere *information provider* mediante l'utilizzo di:

- un servizio di segnalazione eventi (accessibile previa registrazione dell'utente singolo e/o dell'Ente), i quali vengono successivamente approvati e pubblicati da una



redazione centrale e, se significativi, spediti via e-mail agli iscritti alla newsletter del comune;

- bacheche (cerco/offro).

Il portale offre, inoltre, ai cittadini che vogliono proporre “contenuti” (si propongano cioè come *content provider*), luoghi virtuali ad hoc come:

- spazio racconti e poesie;
- spazio recensioni: area libera per critiche, commenti, segnalazioni che offrano spunti di riflessione e consigli utili a chi è in cerca di qualcosa da leggere, vedere, ascoltare, ecc.

### **Scheda n. 35: Associazione Recsando – Rete Civica di San Donato Milanese**

URL: [www.recsando.it](http://www.recsando.it)

RecSando è diretta e gestita dall'omonima associazione no profit, cui collaborano, in modo gratuito, esperti e appassionati di comunicazione digitale, informatica, telecomunicazioni, scienze sociali e gestione qualità.

#### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

Sul sito sono presenti le *news* aggiornate del territorio, con la possibilità, da parte di cittadini singoli o associati, di segnalare proprie iniziative.

I contenuti del sito derivano in massima parte dall'apporto degli utenti.

#### **FORUM TRA CITTADINI**

Sul sito sono stati istituiti forum di discussione moderati, in cui è possibile scrivere previa registrazione. Gli amministratori scrivono nei forum come tutti gli altri utenti, rispondendo alle domande dei cittadini o, comunque, intervenendo, generalmente quando sono trattati “temi caldi”.

#### **VOTO *ON LINE* - LOGIN**

La votazione non è libera, ma avviene previa registrazione.

### **Scheda n. 36: Provincia di Bolzano**

URL: [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

*NEWSLETTER*, FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

La Provincia di Bolzano ha attivato delle *newsletter* informative (con frequenza men-



sile) sulle novità della Rete Civica dell'Alto Adige.

Sul sito è anche presente un forum, realizzato utilizzando un *tool* gratuito, in cui cittadini e PAL possono dialogare: la lettura dei messaggi è aperta a tutti, mentre per l'invio è necessario essere registrati. Sono inoltre esplicitate delle regole di "comportamento" (cfr. § 3.2).

### **Scheda n. 37: Comune di Trento**

---

URL: [www.comune.trento.it](http://www.comune.trento.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

L'URP gestisce un servizio in cui i cittadini possono richiedere informazioni o inoltrare segnalazioni e ricevere una risposta pubblica, visibile da tutti, dagli uffici competenti.

Le domande inviate e le risposte date sono catalogate per argomento.

### **Scheda n. 38: Comune di Genova**

---

URL: [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Il Comune di Genova ha attivato uno spazio virtuale in cui PAL e cittadino possono incontrarsi e dialogare. Gli obiettivi di quest'area (tratti dal sito) sono:

- "favorire uno scambio diretto in rete tra i singoli cittadini;
- chiedere informazioni e/o chiarimenti;
- fare proposte, proporre discussioni;
- formulare richieste, raccogliere opinioni e suggerimenti degli utenti".

I forum sono moderati e ne sono esplicitate le regole di comportamento (cfr. § 3.2).

### **Scheda n. 39: Comune di La Spezia**

---

#### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME INFORMATION E CONTENT PROVIDER

Il Comune di La Spezia promuove due progetti *on line* di partecipazione dei cittadini:

- 1) progetto "Città dei Bambini" che consta di:





- un laboratorio in cui, attraverso progetti concreti, si crea la città per i bambini;
  - un progetto in corso, attraverso il quale è possibile seguire “in diretta” un esempio di lavoro in rete tra scuole diverse;
  - una rassegna dei progetti dei bambini riferiti alle diverse zone della città;
  - una sezione “IDEE & PROPOSTE” in cui è possibile inviare i suggerimenti all'assessore;
- 2) progetto “Quartieri”, che ha l'obiettivo di valorizzare la partecipazione attiva degli abitanti al miglioramento della qualità della vita nei diversi quartieri.

### **Scheda n. 40: Portale della Regione Emilia-Romagna**

URL: [www.regione.emilia-romagna.it](http://www.regione.emilia-romagna.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

I cittadini possono intervenire attivamente attraverso la segnalazione di progetti, nell'area informativa dei diversi portali tematici di cui si compone il sito della Regione Emilia-Romagna.

Tra i tanti, ricordiamo il portale delle scuole della Regione ([www.scuolaer.it](http://www.scuolaer.it)), che offre agli utenti la possibilità sia di segnalare eventi che di scrivere e pubblicare articoli.

#### **FORUM TRA CITTADINI**

La Regione ha attivato, a partire dal '95, forum tematici su argomenti diversi e di grande impatto per il pubblico: ad esempio, il nuovo progetto di legge per la scuola, quello per le pari opportunità, la nuova legge sull'ambiente.

### **Scheda n. 41: A Vasco Errani vorrei dire...**

URL: [www.presidenterrani.it](http://www.presidenterrani.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

I cittadini possono entrare in contatto con il Presidente della Regione Emilia-Romagna tramite e-mail. Le lettere indirizzate al Presidente della Regione possono comprendere anche commenti e suggerimenti sui servizi *on line*. A differenza di una linea diretta e/o di un forum, le e-mail non vengono immediatamente pubblicate, ma sono preliminarmente lette da una redazione o dal Presidente stesso. La domanda e la risposta sono pubblicate successivamente in pagine HTML, dove sono visibili entrambi i testi.



## Scheda n. 42: Comune di Bologna - Rete Civica Iperbole

---

URL: [www.comune.bologna.it](http://www.comune.bologna.it)

### Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME INFORMATION E *CONTENT PROVIDER*

“Associazioni senza fini di lucro, pubbliche amministrazioni, altri soggetti collettivi possono inserire gratuitamente informazioni di pubblica utilità e di interesse generale fra le pagine web del Comune di Bologna, previa sottoscrizione di un protocollo d'intesa” (dal sito).

FORUM TRA CITTADINI

Iperbole offre ai suoi utenti (singoli e collettivi) lo strumento dei *newsgroup* (gruppi di discussione), accessibili tramite Internet o software apposito, di Bologna e del mondo, che consentono di scambiare opinioni su argomenti di diversa natura. I gruppi possono essere promossi dall'Amministrazione Comunale o proposti dai cittadini stessi.

Tra i *newsgroup* presenti sul sito citiamo:

- [www.iperbole.bologna.it/con-vivere/gruppo.htm](http://www.iperbole.bologna.it/con-vivere/gruppo.htm): legato ad un progetto di comunicazione con i vari gruppi etnici presenti stabilmente in città, è finalizzato alla formazione di una coscienza civica condivisa;
- [www.comune.bologna.it/terzosettore/gruppo.htm](http://www.comune.bologna.it/terzosettore/gruppo.htm): questi gruppi di discussione sono inseriti in un portale ([www.comune.bologna.it/terzosettore/index.html](http://www.comune.bologna.it/terzosettore/index.html)), ad oggi “*work in progress*”, di aziende e associazioni del terzo settore. Il vantaggio più immediato che offre questo sito è la maggiore visibilità data alle iniziative delle varie associazioni presenti sul server, previa segnalazione delle stesse.

Alcuni *newsgroup* sono “liberi”, altri sono soggetti a moderazione da parte di una persona che decide se rendere visibili al resto del gruppo i contributi forniti e può suggerire temi di discussione.

Progetti europei (citati in questa guida) a cui il Comune di Bologna ha partecipato:

- EDEN – (*Electronic Democracy European Network*) – cfr. scheda n. 3
- Progetto Demos (*Delphi Mediation On line System*) – cfr. scheda n. 2

## Scheda n. 43: Professione Cittadino (BO)

---

URL: [www.professionecittadino.it](http://www.professionecittadino.it)

### Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Questo sito, linkato dal sito ufficiale del Comune di Bologna, è frutto di una libera iniziativa di privati e ha l'obiettivo di dare voce ai cittadini, attraverso un forum, su



tematiche d'interesse pubblico. Si tratta di un forum permanente a disposizione di tutti i cittadini che desiderano contribuire al miglioramento della qualità della vita a Bologna offrendo idee, tempo, mezzi e sostegno ad iniziative concrete.

### **Scheda n. 44: Comune di Ferrara**

---

URL: [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Sul sito del Comune c'è la linea diretta con il sindaco: i cittadini scrivono e il sindaco risponde. Non si accettano e-mail anonime; le risposte vengono date con le seguenti modalità: via e-mail nel caso in cui sia indicato l'indirizzo di posta elettronica, oppure pubblicate sul sito, unitamente alla domanda, nel caso in cui ne venga data espressa autorizzazione.

### **Scheda n. 45: Comune di Argenta (FE)**

---

Scheda n. 45: Comune di Argenta (FE)

URL: [www.comune.argenta.fe.it](http://www.comune.argenta.fe.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Gli argomenti del forum sono proposti dall'Amministrazione comunale all'attenzione di tutti i cittadini interessati ad esprimere loro considerazioni. Il forum è moderato ed è accessibile solo previa registrazione.

### **Scheda n. 46: Comune di Codigoro (FE)**

---

URL: [www.comune.codigoro.fe.it](http://www.comune.codigoro.fe.it)

#### **Strumenti utilizzati:**

FORUM TRA CITTADINI

E' stato attivato il *newsgroup* "italia.codigoro.discussioni". L'obiettivo per cui è stato costituito è che diventi un luogo nel quale i cittadini possano esprimere liberamente le loro opinioni e un canale attraverso il quale possano dialogare con gli Amministratori. Non è prevista "moderazione" (cfr. § 3.2).



---

## Scheda n. 47: Provincia di Modena

---

URL: [www.provincia.modena.it](http://www.provincia.modena.it)

### **Strumenti utilizzati:**

#### MAILING LIST

La Provincia di Modena ha attivato due mailing list di discussione, una sulle gestioni associate delle autonomie locali, l'altra su una proposta d'istituzione di un Parco Regionale (proposta legata ad Agenda 21).

## Scheda n. 48: Comune di Modena – Rete Civica Monet (“Unox1”)

---

URL: [www.comune.modena.it](http://www.comune.modena.it)

### **Strumenti utilizzati:**

#### NEWSLETTER

L'utente accede ai servizi di informazione attraverso un'interfaccia web e può scegliere fra diversi argomenti monotematici. Selezionando un argomento, riceve via e-mail o SMS, con una periodicità definita (quotidiana, settimanale, mensile, etc.), una newsletter realizzata dai servizi dell'Amministrazione Comunale (redazioni decentrate di “Unox1”) che si occupano del tema specifico richiesto. Al momento dell'iscrizione, l'utente fornisce anche alcuni dati personali: il nome, l'età, il sesso, la provincia di residenza ed un eventuale numero di telefono per ricevere gli SMS. Il sistema attribuisce una password inviata via e-mail. Successivamente, è possibile accedere al proprio profilo, modificare l'indirizzo e-mail o il numero di telefono, ampliare e modificare le preferenze.

Insieme alle *newsletter*, gli iscritti possono ricevere l'invito a partecipare a votazioni *on line*, sempre in base agli argomenti di interesse. Questa opzione è riservata ai soli utenti che hanno dato il loro consenso al momento dell'iscrizione.

#### DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

L'utente può inviare un proprio quesito all'Amministrazione e la risposta, fornita dal funzionario preposto, è inviata privatamente via e-mail e pubblicata sul sito, in forma anonima, come FAQ (*Frequently Asked Questions*).

#### FORUM TRA CITTADINI - FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

“Stradanove” ([www.stradanove.it](http://www.stradanove.it)) è un progetto, finanziato dalla Regione Emilia Romagna e realizzato dal Comune di Modena, che intende fornire ai giovani uno strumento che sappia coniugare il puro “intrattenimento” con informazioni di servizio e di pubblica utilità, fornite attraverso un filo diretto tra l'Amministrazione e l'utenza giovanile.



Esperti di vari settori offrono inoltre un servizio di consulenza rispondendo alle diverse domande poste.

L'informazione è stata dunque organizzata in tre grandi aree: intrattenimento, informazione istituzionale e servizi di consulenza *on line*.

#### VOTO *ON LINE* - LOGIN

Il sistema implementato dal Comune di Modena mira a costituire un panel di cittadini/fruitori disposti ad esprimersi attraverso un voto *on line* su temi affrontati dalle *newsletter*, per le quali si sia raggiunto un numero significativo di iscritti. Per accedere al voto, sono richiesti indirizzo e-mail e password (gli stessi che vengono forniti al momento dell'iscrizione alle *newsletter*), che servono esclusivamente per garantire che ogni utente voti una sola volta.

I dati raccolti sono elaborati in forma aggregata e nel rispetto della privacy e forniscono indicazioni utili a organizzare e strutturare i servizi erogati dal Comune, migliorandone la qualità in relazione alle aspettative e alle necessità degli utenti.

### Scheda n. 49: Comune di Piacenza

URL: [www.comune.piacenza.it](http://www.comune.piacenza.it)

#### Strumenti utilizzati:

##### DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Il Comune di Piacenza ha attivato il servizio "Il Comune risponde".

([www.netmtc.org/quick\\_web/mtc/ar/comuni/reg\\_frame.qbpi\\$Q200?toCons=PIACENZA](http://www.netmtc.org/quick_web/mtc/ar/comuni/reg_frame.qbpi$Q200?toCons=PIACENZA)).

Il sito riporta la seguente descrizione: "Questo servizio consente di porre quesiti al Comune per via telematica, ottenendo risposte chiare e in tempi brevi. Prima di inviare un quesito, si suggerisce di consultare la banca dati dei quesiti risolti: potrebbe già contenere una risposta sull'argomento. Il servizio invia all'utente la risposta del Comune tramite posta elettronica e la archivia assieme al relativo quesito, reso in forma anonima, in una o più sezioni della banca dati:

- i quesiti di interesse locale sono reperibili SOLO nella banca dati del Comune;
- quelli di interesse generale sono reperibili ANCHE nella banca dati condivisa, consultabile tramite le funzionalità "Ricerca Semplice" e "Ricerca avanzata".

Tutti i quesiti risolti dal Comune sono archiviati nella "banca dati personale", che solo il mittente può consultare con il codice e la password individuali attribuiti automaticamente dal sistema, con l'invio del primo quesito. Anche i soggetti sprovvisti di casella e-mail, quindi, possono utilizzare questo servizio.



## Scheda n. 50: Comune di Firenze

---

URL: [www.comune.firenze.it](http://www.comune.firenze.it)

### **Strumenti utilizzati:**

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Dall'ottobre 1996, è attivo un servizio che consente di comunicare direttamente con il Sindaco e gli Assessori del Comune di Firenze. La peculiarità di questo sistema consiste nel fatto che tutte le domande inviate e le risposte attribuite, dall'aprile 1997 ad oggi, sono ordinate in un archivio consultabile *on line*, in cui è possibile effettuare una ricerca in base alla data, al nome del mittente, alle parole contenute nell'oggetto e a quelle presenti nella domanda/risposta; è possibile selezionare un argomento e il destinatario, nonché visualizzare solo i quesiti che hanno ricevuto una risposta.

Sul sito è inoltre specificato che i funzionari s'impegnano a rispondere alle domande pervenute entro 30 giorni e che "non saranno inserite in rete domande inoltrate da anonimi, prive del nome o del cognome o con nomi inventati, così come quelle con contenuti offensivi o espressioni sconvenienti" (dal sito).

## Scheda n. 51: Rete Civica di Prato

---

### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME INFORMATION E CONTENT PROVIDER

La Rete Civica di Prato ospita i siti di vari comuni e dà spazio alle associazioni e alle scuole del territorio, che hanno la possibilità di inserire contenuti, *news*, articoli, ecc. La Rete Civica è perfettamente integrata con il sito del Comune di Prato, all'interno del quale è presente un laboratorio telematico sugli spazi della città, dove sono presenti progetti, proposte, esperienze, etc.

## Scheda n. 52: Portale delle attività commerciali di Bientina (PI)

---

URL: [www.bientina.com](http://www.bientina.com)

Dal sito ufficiale del Comune di Bientina ([www.comune.bientina.pi.it](http://www.comune.bientina.pi.it)) è possibile accedere ad un portale dedicato interamente alle attività commerciali del territorio comunale. Lo scopo del sito è realizzare una comunità virtuale delle varie attività presenti sul territorio. Il Comune ha offerto gratuitamente ad ogni commerciante una vetrina virtuale dove esporre e presentare i propri prodotti. Esistono inoltre bacheche *on line* e mercatini.



### **Strumenti utilizzati:**

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Gli utenti possono inserire *news* sul sito oltre che aggiornare le loro vetrine virtuali.

MAILING LIST

Gli utenti possono gestire una loro mailing list.

## **Scheda n. 53: Comune di Vicopisano (PI)**

---

URL: [www.comune.vicopisano.pi.it](http://www.comune.vicopisano.pi.it)

All'interno del portale "Viconet" è inserito un sito interamente dedicato ai giovani ([www.spazioaigiovani.it](http://www.spazioaigiovani.it)), strumento di incontro virtuale a disposizione dei ragazzi e delle associazioni. Sono presenti:

- *newsletter*;
- *forum*;
- *spazio news*;
- "*counseling*".

## **Scheda n. 54: Rete Civica di Jesi (AN)**

---

URL: [www.comune.jesi.an.it](http://www.comune.jesi.an.it)

### **Strumenti utilizzati:**

MAILING LIST

Sono state aperte due mailing list cittadine non moderate: una per discutere sugli attuali servizi della Rete Civica, su nuove proposte di servizi in rete e sull'attuale conoscenza del mondo Internet a Jesi e nella Vallesina; l'altra per scambiare messaggi e informazioni a tema libero tra gli utenti della rete.

FORUM TRA CITTADINI

La Rete Civica di Jesi ha attivato dei *newsgroup* di discussione tra cittadini, ai quali è possibile partecipare sottoscrivendo un "galateo" (cfr. § 3.2).



---

## Scheda n. 55: Consiglio Regionale dell'Umbria. Senso @lternato: la precedenza al cittadino

---

URL: [www.crumbria.it](http://www.crumbria.it)

### **Strumenti utilizzati:**

NEWSLETTER

L'iniziativa "Senso @lternato" è del Consiglio Regionale dell'Umbria. Per mezzo di appositi messaggi di posta elettronica a cura del Sistema Informativo del Consiglio Regionale, il servizio consente di essere informati direttamente in mailbox sullo stato dell'iter sia di singoli Atti consiliari che di Atti concernenti una stessa materia. Oltre a ciò, il cittadino può anche inviare via e-mail, alla Commissione Consiliare incaricata di esaminare gli Atti e di riferirne al Consiglio, commenti e proposte sui testi in discussione.

## Scheda n. 56: Comune di Terni

---

URL: [www.comune.terni.it](http://www.comune.terni.it)

### **Strumenti utilizzati:**

FORUM TRA CITTADINI

Il sito offre un forum attivo, in cui si discutono questioni di interesse generale. Prima di potere accedere in modalità "scrittura", è necessaria una registrazione.

## Scheda n. 57: Rete Civica di Roma

---

URL: [www.romacivica.net](http://www.romacivica.net)

### **Strumenti utilizzati:**

FORUM TRA CITTADINI

Le pagine della Rete Civica di Roma sono a cura di varie associazioni, Enti ed Istituzioni che hanno sottoscritto un accordo con il Comune di Roma.

E' possibile discutere, attraverso *newsgroup*, di argomenti di interesse generale.

La Rete Civica, inoltre, si sta occupando del progetto "Scuole on line", attraverso il quale è dato spazio web gratuito a tutte le scuole che vogliono essere presenti in rete.





## Scheda n. 58: Comune di San Giorgio a Cremano (NA)

URL: [www.comune.san-giorgio-a-cremano.na.it](http://www.comune.san-giorgio-a-cremano.na.it)

### Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Sul sito è stata aperta la rubrica “I tuoi lavori più belli”, spazio virtuale nel quale è possibile pubblicare idee, progetti, ecc.

## Scheda n. 59: Provincia di Lecce

URL: [www.provincia.lc.it](http://www.provincia.lc.it)

### Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

I cittadini possono entrare in contatto con il Presidente della Provincia di Lecce tramite e-mail. A differenza di una linea diretta e/o di un forum, le e-mail non sono immediatamente pubblicate, ma preliminarmente lette da una redazione o dal presidente stesso. La domanda e la risposta sono pubblicate successivamente, rendendone visibili i testi.

## Scheda n. 60: Comune di Reggio Calabria

URL: [www.comune.reggio-calabria.it](http://www.comune.reggio-calabria.it)

### Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Il sito offre un forum attivo, all'interno del quale vi è una sezione in cui l'Ufficio Stampa del Comune fa da tramite tra l'Amministrazione Comunale e gli utenti che inviano proprie opinioni o domande. Prima di potere accedere in modalità “scrittura” è necessaria una registrazione. Non è prevista “moderazione” (cfr. § 3.2).

## Scheda n. 61: Intesa Interistituzionale per l'ammendamento della P.A. - Portale dell'unione dei comuni siciliani

URL: [www.intpa.it](http://www.intpa.it)

### Strumenti utilizzati:

MAILING LIST

([www.intpa.it/servizi/maillinglist.htm](http://www.intpa.it/servizi/maillinglist.htm))



La mailing list dell'Intesa Interistituzionale per l'ammodernamento della P.A. tratta le diverse tematiche connesse all'assistenza agli Enti aderenti alle iniziative dell'Intesa nel campo dell'innovazione, della comunicazione pubblica e della ricerca scientifica. La mailing list è riservata ai soli iscritti ed è moderata. Gli aderenti possono inviare e-mail contenenti quesiti, pareri, informazioni, giudizi e interventi che s'intende diffondere presso gli altri iscritti alla lista. I messaggi inviati sono ricevuti dal moderatore della lista che, dopo averne preso visione, decide se diffonderli o meno presso gli altri iscritti.

Possono iscriversi alla mailing list i soggetti sottoscrittori dell'Intesa, gli Enti ed i Comuni aderenti alle iniziative dell'Intesa Interistituzionale.

## **Scheda n. 62: Ricerca di Pianificazione Territoriale Comunicativa orientata in senso ambientale**

---

URL: [web.tiscali.it/tecla](http://web.tiscali.it/tecla)

### **Strumenti utilizzati:**

FORUM TRA CITTADINI - CHAT

L'obiettivo di questa ricerca è stato di sperimentare un metodo integrato di pianificazione territoriale interattiva orientata in senso ambientale. Teatro dell'indagine condotta è stata l'area urbana del quartiere Sant'Elia a Cagliari. Sono state predisposte due metodologie di lavoro distinte, ma complementari tra loro: una *on line* ed una d'interazione *off line*. Per avviare la fase attuativa della ricerca, si è reso necessario costruire un sito web, sperimentando l'uso di diversi strumenti d'indagine, quali: chat, forum di discussione, e-mail, ecc. Per il coinvolgimento della comunità locale è stato individuato un campione di popolazione composto da settanta soggetti con cui si è avviata la sperimentazione di metodi, tecniche e strumenti interattivi *off line* e *on line*.

La metodologia dell'interazione *off line* è stata applicata direttamente sul campo, consentendo di coinvolgere testimoni privilegiati della realtà del quartiere e soggetti facenti parte del campione della sperimentazione.

La metodologia interattiva *on line* ha permesso di coinvolgere anche quei soggetti che, pur non risiedendo nel quartiere, erano in qualche modo interessati al progetto.



## Riferimenti bibliografici

### Capitoli I e II

Creative Research (2002), *e-Democracy. Report of Research Findings*, London  
[http://www.edemocracy.gov.uk/downloads/Useful\\_Pointers.pdf](http://www.edemocracy.gov.uk/downloads/Useful_Pointers.pdf)

Department of the Premier and Cabinet - Citizens and Civics Unit - Government of Western Australia (2003), *Consultign Citizens: planning for success*  
[http://www.ccu.dpc.wa.gov.au/docs/ccu\\_plan\\_success.pdf](http://www.ccu.dpc.wa.gov.au/docs/ccu_plan_success.pdf)

Ducht Ministry of the interior and Kingdom Relations (1998), *Electronic Civic Consultation*  
<http://www.bf.rmit.edu.au/kgeiselhart/assets/images/elcivco.pdf>

Hansard Society (2001), *Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation*  
<http://bowlingtogether.net/>

IPPR (2002), *e-Participation in local government*, London, Institute for Public Policy Research  
[www.ippr.org/research/files/team34/project80/eparticipation.pdf](http://www.ippr.org/research/files/team34/project80/eparticipation.pdf)

Ministry of the Interior and Kingdom Relations, and GOL-Government On line International Network (2001), *Online Consultations in GOL Countries*  
<http://www.governments-online.org/documents/e-consultation.pdf>

OCSE (2001), *Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making*  
<http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201131e.pdf>

OCSE (2003) *Policy Brief: Engaging Citizens Online for Better Policy-making*  
<http://www.oecd.org/dataoecd/62/23/2501856.pdf>

Swedish Association of Local Authorities and Swedish Federation of County Councils and Regions Joint Department of Democracy and Self-governmen (2001), *E-democracy in practice. Swedish experiences of a new political tool*  
<http://www.svekom.se/skvad/E-democracy-en.pdf>



Taylor Nelson – Sofres (2002), *Government Online. An international perspective. Annual Global Report*

[http://www.sofres.com/etudes/pol/091101\\_egouv\\_uk.pdf](http://www.sofres.com/etudes/pol/091101_egouv_uk.pdf)

UNDP (2001), *Rapporto sullo sviluppo umano. Come usare le nuove tecnologie*, Torino, Ronsenberg & Sellier

<http://hdr.undp.org/reports/global/2001/en/>

### Capitoli III e IV

---

[II00] Ishida T., Isbister K. (eds.), *Digital Cities: Experiences, Technologies and Future Perspectives*, Lect. Notes in Comp. Sc. 1765, Springer-Verlag, 2000

[NT95] Nonaka N., Takeuchi H., *The Knowledge Creating Company*, Oxford University Press, Oxford (UK), 1995

[Sal02] Salis S. (ed.), *Comunità di pratiche di apprendimento e professionali: una metodologia per la progettazione*, Formez (Roma, Italia), 2002 (in Italiano)

[SN93] Schuler D., Namioka A. (a cura di), *Participatory Design: Principles and Practices*, Lawrence Erlbaum Assoc., 1993

[WMS02] Wenger E., McDermott R., Snyder W.M., *Cultivating communities of practice - A guide to managing knowledge*, Harvard Business School Press, 2002