



Area Innovazione per le Regioni e gli Enti Locali

E-DEMOCRACY: MODELLI E STRUMENTI DELLE FORME DI PARTECIPAZIONE EMERGENTI NEL PANORAMA ITALIANO



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 e con il DICO-Dipartimento di Informatica e Comunicazione dell'Università degli Studi di Milano.

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.

Sono di Anna Carola Freschi i capitoli 1, 2 e il § 5.1 delle considerazioni conclusive. Giovanna Tizzi ha realizzato le schede e le tavole riassuntive sulle esperienze off line.

Sono di Fiorella De Candio, Davide Ferrazzi e Miriam Tedeschi i capitoli 3 e 4 e l'appendice sulle esperienze on-line; il § 5.2 delle considerazioni conclusive è di Fiorella De Cindio.

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

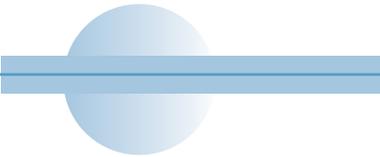
Premessa	7
Introduzione	9
1. La partecipazione dei cittadini: un obiettivo emergente nelle politiche pubbliche per la governance democratica nella società dell'informazione	13
1.1 Premessa	15
1.2 Istituzioni democratiche, governance e partecipazione. L'opportunità di una forma nuova di relazione fra cittadini e governi	16
1.3 I principali orientamenti internazionali	21
1.4 L'emergere di un concetto di e-democracy in senso specifico	25
1.5 La partecipazione come priorità emergente nella policy per la governance europea. Il possibile ruolo delle NTIC	28
1.6 Orientamenti ed esperienze di alcuni paesi leader	33
Svezia	33
Finlandia	35
Olanda	36
Danimarca	37
Francia	37
Regno Unito	39
Canada	40
Australia e Nuova Zelanda	41
1.7 Una sintesi delle principali indicazioni emerse: vincoli e risorse chiave per le iniziative di e-democracy	44
1.7.1 Le politiche	45
1.7.2 I fattori di vincolo e le risorse chiave: motivazione-fiducia-regole-inclusione	46
2. Le esperienze di partecipazione off line	53
2.1 Un laboratorio aperto in molte direzioni	55
2.2 Alcuni percorsi	59
Agenda 21	61
Bilancio Partecipativo	64
Riqualficazione e progettazione urbana partecipate	67
Programmazione strategica	70
Politiche per l'ascolto dei cittadini	72
Patti territoriali	73
3. Panorama delle esperienze di partecipazione on line in Italia	77
3.1 La raccolta delle segnalazioni	79
3.2 L'analisi delle segnalazioni raccolte	84
4. Tecnologie per la partecipazione	87
4.1 Le regole della partecipazione	91
4.2 Tecnologie per l'informazione	93

4.2.1	Newsletter a tema	93
4.2.2	Cittadini come information e content provider	94
4.3	Tecnologie per il dialogo	96
4.3.1	Domande in mailbox private con risposte pubbliche	96
4.3.2	Mailing list	97
4.3.3	Forum pubblici	98
4.3.4	Weblog (notizie commentate)	101
4.3.5	Chat a tema con amministratori locali	102
4.4	Tecnologie per la consultazione	104
4.4.1	Soluzioni di voto on line	105
4.4.2	Soluzioni di voto on line certificato	107
4.5	Altre opzioni tecnologiche	108
4.5.1	Content Management Systems	108
4.5.2	Knowledge Management Systems	109
4.5.3	Terminali mobili e tecnologie multimediali	109
4.5.4	Internet-based Complex Decision Support	110
4.5.5	Trattamento del linguaggio naturale	110
4.6	Indicazioni tecnologiche di contesto	111
4.7	Un "esalogo" della e-democracy	111
5.	Considerazioni conclusive: costruire l'e-democracy attraverso la partecipazione	113
5.1	Verso le linee guida per le iniziative locali	115
5.2	Oltre l'Avviso nazionale	118
	Appendici	145
1.	Raccomandazione 19 (2001) del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa sulla "Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale"	120
2.	Elenco dei casi selezionati per l'indagine attraverso focus group	120
3.	Le esperienze di partecipazione off line: schede riassuntive	124
	Siti Civici e iniziative associative	124
	Patti territoriali	157
4.	Le esperienze di partecipazione on line: schede riassuntive	172
	Scheda n. 1: L'Unione Europea in linea	172
	Scheda n. 2: Progetto Demos (Delphi Mediation On line System)	172
	Scheda n. 3: EDEN (Electronic Democracy European Network)	173
	Scheda n. 4: Programma TED (Toward Electronic Democracy)	173
	Scheda n. 5: E-poll	174
	Scheda n. 6: CyberVote	174
	Scheda n. 7: TruE-Vote	174
	Scheda n. 8: E-voting.at	175
	Scheda n. 9: Autonomy	176
	Scheda n. 10: Vivarto	176
	Scheda n. 11: Edublogit	176
	Scheda n. 12: URP.it - L'URP degli URP	177
	Scheda n. 13: Rete Unitaria della PAL Regionale - Piemonte	177
	Scheda n. 14: Comune di Alessandria	177



Scheda n. 15: Comune di Novara	178
Scheda n. 16: Comune di Torino	178
Scheda n. 17: Torino Internazionale	179
Scheda n. 18: Consiglio Regionale della Lombardia	179
Scheda n. 19: A.I.Re.C. - Associazione Informatica e Reti Civiche Lombardia	179
Scheda n. 20: Provincia di Bergamo	180
Scheda n. 21: Rete Civica di Treviglio (BG)	180
Scheda n. 22: Provincia di Brescia	181
Scheda n. 23: Rete Civica Onde (BS)	181
Scheda n. 24: Rete Civica Voli (BS)	181
Scheda n. 25: Comune di Como	182
Scheda n. 26: Inforing (Rete Civica Lariana - CO)	182
Scheda n. 27: Altrove - Il portale della città e della Provincia di Como	182
Scheda n. 28: E-Cremona	183
Scheda n. 29: Comune di Casalmaggiore (CR)	183
Scheda n. 30: Provincia di Milano	183
Scheda n. 31: Comune di Pieve Emanuele (MI)	184
Scheda n. 32: Comune di Sesto San Giovanni (MI)	185
Scheda n. 33: Fondazione Chiamamilano	185
Scheda n. 34: RCM - Rete Civica di Milano	185
Scheda n. 35: Associazione Recsando - Rete Civica di San Donato Milanese	186
Scheda n. 36: Provincia di Bolzano	186
Scheda n. 37: Comune di Trento	187
Scheda n. 38: Comune di Genova	187
Scheda n. 39: Comune di La Spezia	187
Scheda n. 40: Portale della Regione Emilia-Romagna	187
Scheda n. 41: A Vasco Errani vorrei dire...	188
Scheda n. 42: Comune di Bologna - Rete Civica Iperbole	188
Scheda n. 43: Professione Cittadino (BO)	189
Scheda n. 44: Comune di Ferrara	189
Scheda n. 45: Comune di Argenta (FE)	189
Scheda n. 46: Comune di Codigoro (FE)	189
Scheda n. 47: Provincia di Modena	190
Scheda n. 48: Comune di Modena - Rete Civica Monet ("Unox1")	190
Scheda n. 49: Comune di Piacenza	191
Scheda n. 50: Comune di Firenze	191
Scheda n. 51: Rete Civica di Prato	192
Scheda n. 52: Portale delle attività commerciali di Bientina (PI)	192
Scheda n. 53: Comune di Vicopisano (PI)	192
Scheda n. 54: Rete Civica di Jesi (AN)	193
Scheda n. 55: Senso @lternato: la precedenza al cittadino	193
Scheda n. 56: Comune di Terni	193
Scheda n. 57: Rete Civica di Roma	193

Scheda n. 58: Rete Civic@ Metropolitana di Napoli	194
Scheda n. 59: Comune di San Giorgio a Cremano (NA)	194
Scheda n. 60: Comune di Potenza	194
Scheda n. 61: Provincia di Lecce	194
Scheda n. 62: Comune di Soveria Mannelli (CT)	194
Scheda n. 63: Comune di Reggio Calabria	195
Scheda n. 64: Intesa Interistituzionale per l'ammodernamento della P.A. - Portale dell'unione dei comuni siciliani	195
Scheda n. 65: Ricerca di Pianificazione Territoriale Comunicativa orientata in senso ambientale	195
Riferimenti bibliografici	197

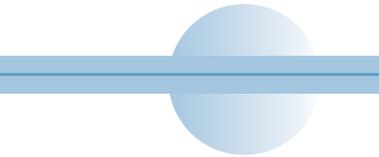


Premessa

Questo volume, "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano", pubblicato dal Formez in collaborazione con il Dipartimento di Scienza della Politica e Sociologia dell'Università degli Studi di Firenze e con il Dipartimento d'Informatica e Comunicazione dell'Università degli Studi di Milano, si pone l'obiettivo di fornire un quadro approfondito, supportato dall'analisi di numerose esperienze, sul tema della partecipazione dei cittadini alla vita della pubblica amministrazione e ai suoi processi decisionali attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT).

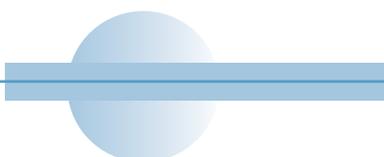
Il rapporto, dopo una prima parte rivolta a definire e inquadrare il concetto di e-democracy raccogliendo e sistematizzando le principali esperienze in corso a livello internazionale sul tema, presenta il panorama nazionale della partecipazione sia off line (fuori della rete) che on line (in rete) offrendo una rassegna di casi ed esperienze sicuramente originali e uniche nel suo genere.

La parte conclusiva del rapporto si preoccupa invece di fornire un "atlante delle tecnologie della partecipazione". Il documento si rivolge quindi a tutti i decisori pubblici e amministratori locali, ricercatori e professionisti che vogliono approfondire il tema della e-democracy con particolare attenzione a coloro che intendono rispondere all'Avviso nazionale promosso dal Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie.



Ringraziamenti

Il gruppo di lavoro esprime la propria particolare gratitudine anche a tutti gli operatori, pubblici ed associativi, che hanno contribuito alla realizzazione della ricerca offrendo la loro collaborazione, fornendo materiale informativo e rendendosi disponibili per interviste, dirette e telefoniche, e focus groups.



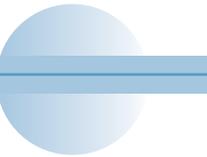
Introduzione

Questa ricerca si inserisce tra le attività preparatorie per l'elaborazione di un Avviso nazionale di promozione di esperienze di e-democracy a livello locale, collocato nel più ampio programma di attuazione del piano nazionale italiano di e-government.

La ricostruzione di una cornice concettuale di riferimento e dei principali orientamenti internazionali sul tema, con uno sguardo specifico all'Europa e ai paesi leaders in quest'ambito di politiche, ha permesso di individuare nel ventaglio di iniziative pubbliche riconducibili al concetto di e-democracy, un terreno specifico che valorizza un'accezione specifica di e-democracy privilegiando la dimensione della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali.

Questa analisi preliminare (capitolo 2) ha rafforzato l'ipotesi di fondo della ricerca: che fosse necessario non solo indagare le esperienze di e-democracy per così dire "technology driven", ma che, proprio nell'ottica di promuovere un uso diffuso delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (Information and Communication Technology, ICT nel seguito) a sostegno della partecipazione, fosse altresì importante integrare questo approccio dedicando attenzione anche alle esperienze partecipative già presenti sul territorio, mettendo a confronto i promotori dei due tipi di percorsi: da una parte quelli basati sulle nuove tecnologie e dall'altra quelli più legati a specifiche risorse locali/territoriali di cooperazione tra attori pubblici e privati al fine di individuare limiti e opportunità delle ICT, integrare approcci e verificare metodologie.

Nonostante non si possa non rilevare che l'iniziativa delle



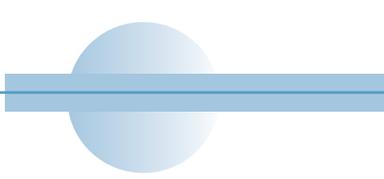
istituzioni per promuovere la partecipazione dei cittadini alla vita delle amministrazioni sia generalmente poco incisiva, la ricerca ha preso atto tuttavia che forme nuove e importanti di confronto e cooperazione con i cittadini stanno facendosi strada, pur restando ancora limitate a poche realtà locali e avendo prevalentemente un carattere sperimentale.

Questo elemento è un dato di partenza molto importante per chi intende promuovere un uso della tecnologia orientato a soddisfare i bisogni sociali emergenti, ed è anche la condizione per una politica di successo finalizzata alla diffusione di una cultura dell'innovazione nell'ambito delicato della partecipazione.

A partire da queste considerazioni, confortate dall'analisi del panorama internazionale, sono state quindi realizzate due ricognizioni (tra il marzo e l'aprile 2003) sulle più significative esperienze italiane di partecipazione, nate come esperienze off line, e sulle principali esperienze che si sono proposte di avvalersi delle ICT come fattore di promozione della partecipazione (esperienze on line).

Dati i tempi ridotti di realizzazione, entrambe le ricognizioni non avevano l'ambizione della esaustività. Nel primo caso l'obiettivo era una maggiore comprensione dei vincoli e delle risorse legate alle esperienze off line; sul secondo versante si voleva capire se e come le ICT si fossero integrate con i processi di partecipazione off line e in che misura le avessero favorite.

Le esperienze off line sono state individuate sulla base di un'analisi secondaria della letteratura e risorse web specializzate, e attraverso motori di ricerca; sono quindi state selezionate le esperienze in cui l'uso del web sembrava relativamente più significativo, cercando anche di coprire i diversi tipi di esperienze emerse dal panorama tracciato pre-



liminariamente. L'analisi dei siti web è stata realizzata attraverso una scheda di rilevazione tesa a mettere in evidenza quale importanza è stata assegnata ai servizi on line per la partecipazione.

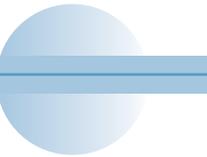
La ricognizione sulle esperienze on line è stata effettuata in due fasi: una prima fase di raccolta di segnalazioni attraverso vari canali on line (motori di ricerca; consultazioni di archivi specializzati già disponibili per specifiche aree territoriali; apertura di un sito per raccogliere segnalazioni da parte di soggetti coinvolti nelle esperienze di partecipazione on line); la seconda fase - di contatto diretto con gli attori delle esperienze di maggior interesse e di verifica delle stesse direttamente in rete - ha permesso di individuare quelle più significative che, pur senza garanzie di esaustività, fotografano con buona precisione il panorama italiano delle esperienze che hanno esplicitamente concepito l'utilizzo delle ICT a supporto della partecipazione¹.

Le due ricognizioni sono quindi servite a ottenere un panorama, per quanto non esaustivo, sufficiente ad evidenziare i tratti generali della situazione italiana e a individuare gli interlocutori per la successiva fase di ricerca, realizzata attraverso focus group con testimoni privilegiati (amministratori e associazioni) delle esperienze più significative. Tanto per le esperienze di partecipazione off line che per quelle on line si è ritenuto opportuno favorire un confronto tra realtà diverse, realizzando quindi focus group misti, con la partecipazione di testimoni dei due tipi base (on line, off line) di iniziative per la partecipazione considerate.

Nel giugno 2003 sono stati organizzati 6 focus group nazionali (3 a Milano, 2 a Firenze, 1 a Roma²) e alcuni incontri per casi di studio specifici (Provincia e Comune di Milano,

¹ Quanti leggano questo rapporto siano a conoscenza di esperienze di partecipazione on line che non sono state censite, sono pregati di darcene segnalazione inviando una e-mail a e-participation@crc-italia.it.

² Il focus di Roma, dedicato al Sud e alle esperienze off line è andato deserto per la non preannunciata assenza degli invitati.



Regione Toscana, Comune di Roma); quando non è stato possibile coinvolgere gli interlocutori nei focus, si è proceduto attraverso interviste dirette e telefoniche individuali e auto-somministrazione di schede di rilevazione.

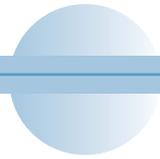
A dar voce a 22 iniziative on line e 13 iniziative off line sono intervenuti nei focus: 13 tra Sindaci, Assessori (comunali, provinciali e regionali), presidenti di Comunità Montane; 22 dirigenti e responsabili di servizi di 15 Enti Locali; 11 rappresentanti di associazioni di cittadini e reti civiche associative.

I focus group sono stati finalizzati alla discussione, sia delle esperienze condotte nelle diverse realtà locali, sia delle possibili linee guida di una policy nazionale per la promozione della partecipazione dei cittadini attraverso l'uso dell'ICT.

Dalle attività di analisi secondaria e di ricerca empirica condotte, sono state ricavate le Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale, che accompagnano l'Avviso nazionale per la selezione di progetti di e-democracy, e il presente Rapporto di ricerca.

La partecipazione dei
cittadini: un obiettivo
emergente nelle politiche
pubbliche per la governance
democratica nella società
dell'informazione

1.



1.1 Premessa

Il campo delle politiche per la promozione della partecipazione dei cittadini alla vita pubblica si è andato configurando sempre più come un ambito nuovo e specifico delle politiche pubbliche, in relazione alle profonde trasformazioni sociali dell'ultimo quindicennio, di cui la rivoluzione tecnologica, trainata dallo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (NTIC), costituisce una componente rilevante.

Da un lato lo sviluppo delle ICT si è accompagnato ad una spinta verso profondi e, fra loro, diversificati mutamenti delle culture organizzative e dei processi produttivi; dall'altro queste tecnologie hanno favorito la costruzione di un contesto della comunicazione più complesso ed esteso, incrementando tanto i flussi informativi orizzontali che quelli verticali.

Le opportunità di utilizzare le ICT per rafforzare e promuovere nuove forme di partecipazione dei cittadini è così divenuta in modo crescente oggetto di attenzione non solo da parte di associazioni e cittadini, ma anche per le istituzioni politiche, sia nazionali che locali. Questo interesse si è collegato al processo di ammodernamento dell'amministrazione pubblica e dei processi politici di governo, e ad una emergente attenzione per le modalità con cui nel nuovo contesto comunicativo prende forma la sfera pubblica, fortemente ancorata al sistema mass mediale.

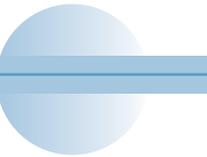
In questa sezione sono presentati i principali orientamenti internazionali ed europei sulla questione dell'uso delle ICT a sostegno della partecipazione dei cittadini, con particolare attenzione alla dimensione locale. Si tratta di una analisi limitata alle principali istituzioni internazionali, all'Europa e ai paesi leader in questo ambito; qualche limite specifico è anche legato alla disponibilità di materiali in lingua inglese³.

In particolare, si è cercato di concentrare l'attenzione sui contributi che individuano le dimensioni principali di tali politiche in un'ottica globale, inquadrando nel processo di costruzione di un modello di governance adeguata a gestire le sfide del processo di globalizzazione ai tradizionali modi operanti dei governi in contesti di democrazia rappresentativa. E' poi proposta una sintesi sulle indicazioni emerse relative ai caratteri e agli orientamenti di una possibile politica in questo ambito.

La maggior parte dei contributi analizzati collocano il tema della promozione della partecipazione dei cittadini ai processi democratici attraverso le ICT, nella più ampia cornice delle politiche per l'e-democracy in senso lato, che comprendono principalmente tre categorie di interventi:

- a) una più mirata alla partecipazione elettorale (promozione del voto elettronico, promozione dell'uso dei nuovi media da parte del personale politico e delle organizzazioni di rappresentanza, promozione di arene di dibattito politico, promozione di nuovi modelli di selezione del personale politico, innovazione delle procedure formali tipiche della democrazia rappresentativa);
- b) una seconda linea d'azione si concentra sul rafforzamento della partecipazione dei cittadini attraverso le modalità tradizionali privilegiando politiche di trasparenza e pubblicità dell'azione pubblica, di diffusione dell'informazione istituzionale, anche rispetto ai documenti preparatori ed intermedi dei procedimenti, o, ancora, rafforzando la presenza e la capacità di comunicazione delle associazioni, in buona sostanza raffor-

³ Per esempio, per quanto riguarda la ricca esperienza dei paesi scandinavi, si sono potuti utilizzare solo i materiali disponibili in lingua inglese. Per favorire la possibilità di rintracciare i documenti di riferimento si è preferito citare prevalentemente i titoli nella versione inglese utilizzata.



zando la capacità dei cittadini di operare un controllo sull'azione pubblica e quindi di scelte elettorali più consapevoli (rafforzamento di elementi/garanzie sostanziali tipici della democrazia rappresentativa);

c) infine, un'ultima direzione di intervento si prefigge di rafforzare alcuni istituti di partecipazione (come per esempio le audizioni pubbliche o la rivitalizzazione delle strutture decentrate a livello sub-municipale) e di promuovere nuove modalità di partecipazione dei cittadini e delle loro associazioni ai processi di definizione delle politiche pubbliche e alla loro valutazione (estensione degli ambiti della partecipazione dei cittadini ad integrazione del modello classico di democrazia rappresentativa).

Questo ultimo ambito, oltre che essere il più innovativo, sembra anche quello più problematico e costituisce senza dubbio un fronte decisivo di intervento per l'adattamento delle istituzioni al nuovo contesto sociale e per l'affermazione di un modello di governance democratica.

1.2 Istituzioni democratiche, governance e partecipazione. L'opportunità di una forma nuova di relazione fra cittadini e governi.

La promozione della partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni politiche è considerata in molti paesi un obiettivo importante, anche se per motivi diversi.

Nei paesi dove la democrazia è storicamente più consolidata il problema della partecipazione è evidenziato dalla diminuzione della partecipazione al voto; nei paesi dove la democrazia è un'acquisizione più recente è spesso necessario incoraggiare i cittadini ad avere un ruolo civico e politico più attivo: questo problema riguarda anche i paesi dell'Europa centrale e orientale⁴.

Va però considerato che dove esiste un crescente distacco tra istituzioni democratiche consolidate e cittadini, si osserva anche una forte crescita delle forme di partecipazione alternative e spontanee (associazionismo, comitati civici, movimenti d'opinione e sociali, ecc.). Più che un problema generico di partecipazione sembra quindi emergere un problema specifico di ricostruzione del rapporto fra la partecipazione dei cittadini e le istituzioni.

Tra i principali elementi dello scarto fra la partecipazione dei cittadini e le istituzioni "tra una elezione e l'altra", causa di un deficit di consenso e di un indebolimento dell'azione politica delle istituzioni democratiche nei paesi a democrazia consolidata, sembrano essere:

- la scarsa fiducia nelle forme istituzionalizzate e negli attori che hanno tradizionalmente veicolato la partecipazione, intermediando la domanda politica;
- la difficoltà di adattamento della struttura della rappresentanza alla formazione sociale emergente, un problema quindi che tocca i fondamenti della relazione di rappresentanza;
- una domanda crescente e nuova da parte dei cittadini di poter valorizzare il proprio patrimonio di esperienze e competenze; le comunità locali e professionali emergenti, le associazioni, i singoli cittadini esprimono sempre più la volontà di essere ascoltati e di giocare un ruolo più attivo anche "tra una elezione e l'altra".

⁴ Il Consiglio d'Europa ha infatti attivato due iniziative su questo terreno: ADACs Assistenza pratica alle nuove democrazie e il Programma per la stabilità democratica.

La domanda politica di molti cittadini sembra, infatti, raggiungere con sempre maggiore difficoltà le istituzioni attraverso la tradizionale mediazione del sistema della rappresentanza dove questo ha consolidate radici; dove la democrazia è invece un'esperienza più recente sembra che le difficoltà riguardino lo stesso processo di strutturazione della rappresentanza politica.

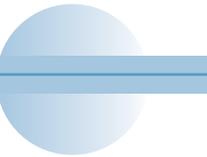
La crisi della partecipazione al voto da un lato e la parallela crescita di forme di partecipazione alternative, rappresentate dalla rinascita di numerosi movimenti sociali, locali e globali, e dell'associazionismo del terzo settore, mettono in evidenza la disponibilità di risorse diffuse di impegno civico che sembrano avere difficoltà a trovare spazio nelle forme di partecipazione messe a disposizione dalle istituzioni pubbliche e dalle strutture di rappresentanza più tradizionali.

Alla base di questa difficoltà del modo di funzionare delle istituzioni democratiche sembrano essere le grandi trasformazioni socio-finanziarie in corso, che richiedono un adattamento al nuovo contesto per rinsaldare i fondamenti e aggiornare le funzioni istituzionali nel più ampio contesto d'affermazione di modelli di governance democratica. E', infatti, cambiata anche la natura dei problemi che le collettività si trovano ad affrontare: i problemi appaiono più complessi e le soluzioni interdipendenti, le variabili da considerare per ciascuna decisione sono più numerose e più rapidamente mutevoli; emergono nuovi bisogni sociali - per esempio legati alla qualità della vita e dell'ambiente, all'affermazione di identità culturali più variegata - nuovi bisogni che entrano in contrasto con altri obiettivi importanti; minori risorse finanziarie pubbliche e una maggiore difficoltà a conciliare il bene di individui e categorie specifiche con quello collettivo più ampio.

Un quadro di sempre più forti interdipendenze settoriali e territoriali, di scarsità delle risorse pubbliche, di accelerazione dei processi di innovazione, di più elevate aspettative da parte di cittadini e imprese rispetto alle performance pubbliche, ha richiesto una crescente espansione della cooperazione fra attori pubblici e privati nella definizione di politiche e nell'erogazione di servizi. Quest'importante nuova area di relazioni fra soggetti pubblici, legittimati attraverso le procedure democratiche e soggetti privati organizzati (rappresentanze di interessi, imprese e istituzioni di particolare rilevanza socio-economica), insieme all'urgenza di un maggior coordinamento dell'azione degli attori istituzionali, collocati ai diversi livelli di governo (governance multilivello), costituiscono un'importante novità nei processi "standard" del governo democratico, che comporta come complemento funzionale, una maggiore enfasi sulla trasparenza dei processi decisionali circa la loro attuazione e una maggiore apertura al contributo propositivo dei cittadini, singoli individui e loro espressioni collettive.

La governance si caratterizza come processo di governo più adeguato alla scala e alle caratteristiche dei problemi che le istituzioni pubbliche devono oggi affrontare. In questa direzione una più diretta e forte partecipazione dei cittadini costituisce un elemento sostanziale di democrazia.

Attraverso la partecipazione dei cittadini e delle loro forme di rappresentanza emergenti e più deboli, in una fase di profonda trasformazione sociale, è ampliato il numero, la varietà e la tipologia dei soggetti coinvolti nei processi di governance, rendendo tali processi più trasparenti e rafforzandone le basi di consenso. Quest'aspetto assume una rilevanza cruciale per tutte quelle istituzioni democratiche, sovranazionali,



nazionali, regionali e locali, che per differenti ragioni si trovano oggi a dover ricostruire o consolidare le basi del proprio consenso.

A tutti i livelli di governo è, quindi, sempre più urgente predisporre le condizioni per un maggior coinvolgimento dei cittadini, individui e soggetti collettivi emergenti, nella vita pubblica, nei processi di definizione delle politiche e dei servizi, a sostegno dei difficili compiti che i governi e le pubbliche amministrazioni si trovano a fronteggiare.

Le ICT possono dare un importante contributo, sia in termini di innovazione organizzativa e prestazioni amministrative (e-government), sia in termini di processi politici in senso proprio, quanto su processi di formazione della rappresentanza e delle decisioni politiche (e-democracy in senso lato).

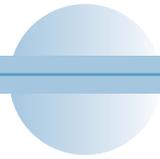
Una ricerca inglese (IPPR 2002), promossa dall'Associazione degli enti locali, e dedicata al problema della partecipazione dei cittadini attraverso l'uso delle nuove tecnologie, si concentra sul livello locale e afferma che "la sfida per i governi è di fornire opportunità alle persone di agire come cittadini nel nuovo ambiente digitale e di riuscirci in una fase in cui la percezione comune di cosa è Internet è in gran parte da sviluppare". Dopo aver preso atto che uno dei motivi cruciali del ritardo e della empassa in cui si trovano le esperienze in questo campo è senza dubbio la insufficiente motivazione degli attori pubblici, lo studio colloca le opportunità dell'e-participation nel contesto delle possibili risposte alle sfide crescenti specifiche cui sono sottoposti i governi locali, con riferimento principale a tre principali aspetti:

- a) indebolimento delle funzioni svolte dalle strutture di intermediazione della domanda politica nella fase tra una elezione e l'altra e conseguente deficit di contatto con i cittadini;
- b) contesto di crescente scarsità delle risorse e conseguente necessità di pianificare politiche/servizi flessibili, mirati, sostenibili e adeguati, raggiungendo un equilibrio "accettabile" fra le diverse priorità;
- c) opportunità di rafforzare entrambe le componenti della rappresentanza (governo e opposizioni): la crescita dell'apertura del processo decisionale, della sua trasparenza fin dalle prime fasi di formazione delle policies contribuisce a creare un contesto politico di maggior confronto e competizione efficiente.

Un'altra caratteristica rilevante del nuovo contesto è la crescente rilevanza di un ambito di scelte (insediamenti produttivi, infrastrutture, ambiente, occupazionale, sociale, ecc.) con un fortissimo impatto proprio a livello locale, in quanto incidono sulle condizioni immediate e di medio periodo delle comunità. Il problema di attivare il dialogo fra cittadini e istituzioni si collega quindi anche al problema più generale di produrre in un contesto sempre più complesso scelte politiche che non perdano il riferimento ad un bene pubblico comune.

Negli ultimi anni sono stati fatti notevoli progressi in questo campo da numerosi paesi, ma è evidente che siamo ancora all'inizio di un percorso di innovazione lungo e difficile, poichè richiede soprattutto un mutamento ampio e profondo delle culture organizzative.

Il problema, tipico di questa fase di sviluppo dei nuovi servizi, legato non solo alla diffusione ancora non soddisfacente dell'accesso ai nuovi media, ma anche all'orientamento dei cittadini, difficilmente modificabile se i servizi offerti non sempre esprimono un valore aggiunto significativo (rispetto alle modalità tradizionali di erogazione/fruizione).



A questo proposito la recente ricerca "*Government Online. An international perspective. Annual Global Report (Taylor Nelson - Sofres 2002)*"⁵ mette in evidenza alcuni dati interessanti, suddividendo gli utenti di servizi di e-government on line secondo il tipo di funzioni svolte in rete:

<i>Information seekers</i>	- reperire informazioni su siti istituzionali;
<i>Downloaders</i>	- stampare moduli e formulari da inviare successivamente via posta ordinaria o fax;
<i>Consulters</i>	- esprimere punti di vista, partecipare a consultazioni pubbliche promosse dalle istituzioni;
<i>Transactors</i>	- fornire informazioni bancarie alle istituzioni;
<i>Providers</i>	- fornire proprie informazioni attraverso l'uso della rete;
<i>Non-users</i>	- non usare la rete per alcuna di queste operazioni (prelevare o fornire informazioni/ opinioni).

Il rapporto conferma che tra i paesi studiati, quelli dove sono più sviluppati i servizi di e-government sono i paesi scandinavi, insieme a Singapore, Canada, Australia e USA. Complessivamente, quasi tutti i paesi hanno registrato un significativo incremento nell'erogazione di servizi on line tra il 2001 e il 2002. Tuttavia, i livelli e gli incrementi più elevati nell'uso riguardano soprattutto la ricerca di informazione e il downloading di formulari, mentre quote più basse e incrementi più contenuti riguardano la fornitura di informazioni personali e le transazioni.

Secondo gli analisti l'incremento basso di questi ultimi servizi - caratterizzati da un maggior grado di interazione e quindi più dipendenti da una relazione/clima di fiducia - può dipendere da una debolezza oggettiva dell'offerta. Se questa ipotesi è plausibile, appare ancora più evidente il vuoto di iniziativa nel campo dei servizi di 'consultazione': la quota dei 'consulters' è infatti esigua (4% dell'intero campione, rappresentativo della popolazione dei paesi studiati; si tenga conto che solo il 30% dell'intero campione usa servizi di e-government) (Taylor Nelson-Sofres, 2002).

Oltre ad essere un gruppo esiguo, distribuito per età e sesso, i consulters - individuati secondo la definizione precedente - risultano concentrati negli USA (10%), in Norvegia (9%), Canada (7%) e Finlandia (7%).

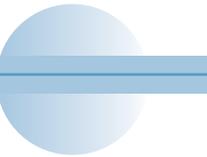
Altri spunti interessanti sull'orientamento dei cittadini ai servizi per la partecipazione on line, sono contenuti in una ricerca di Hansard Society, "Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation" (Hansard Society, 2001).

Attraverso 6000 questionari rivolti a utilizzatori giornalieri della rete in UK e Danimarca - due fra i paesi in cui si è più investito sull'e-government(UK) e dove è più diffuso l'uso della rete (DK) - è stato rilevato che i cittadini sono più interessati a opportunità di contribuire al *policy-making* via Internet (37%), piuttosto che al voto on line (30%) o alla trasmissione on line dei consigli municipali (7%), e attribuiscono a questo tipo di obiettivo una priorità di gran lunga superiore (25%) a quella assegnata al voto elettronico (9%), collocandola poco dopo "Internet sicura per i bambini" (31%), e la disponibilità di servizi di larga banda (28%).

Le conclusioni cui arriva lo studio della Hansard Society, si riassumono in 3 punti:

- 1) una maggioranza di cittadini è interessata a partecipare a 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;

⁵ Il rapporto, che segue una prima stesura del 2001, si basa su circa 29.000 interviste telefoniche in 31 paesi, con un campione rappresentativo dei principali tratti della popolazione per ciascun paese. Le percentuali si riferiscono alle quote del campione di popolazione che ha usato servizi istituzionali on line negli ultimi 20 mesi. 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.

- 
- 2) la partecipazione dei cittadini dovrebbe essere regolata da procedure, diritti e spettro delle legittime aspettative e da un percorso di educazione adeguato alle peculiarità del processo deliberativo;
 - 3) il linguaggio politico deve assumere una forma di dialogo comprensibile dai cittadini, piuttosto che richiedere ai cittadini di adottare il gergo politico.

Più in generale, gli esempi d'uso partecipativo dei servizi di rete sono pochi in ciascun paese, hanno spesso carattere sperimentale e sono debolmente istituzionalizzati. Soprattutto sono ancora pochi i cittadini che se ne avvalgono, proprio perché i governi hanno difficoltà ad integrare i risultati del coinvolgimento dei cittadini nei processi decisionali.

Centrando alcune questioni chiave del problema, questa analisi di riferimento, pur molto concentrata sulla situazione inglese, propone le seguenti considerazioni:

- "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; piuttosto il coinvolgimento dei cittadini costituisce un'occasione di apprendimento reciproco, 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 expertise depositate in tutti gli ambiti professionali ed associativi, che possono contribuire ad un processo di policy-making più innovativo ed efficace, con una maggiore capacità di contestualizzazione. Il successo di questo processo dipende in gran parte dalla promozione di una cultura dei processi deliberativi".

Infine, è assegnato molto peso alla distinzione fra partecipazione generica (free-for-all) e coinvolgimento in processi deliberativi, che si caratterizzano per dover raggiungere una conclusione (decisione) attraverso un processo regolato d'ascolto, di confronto, in cui ciascun partecipante s'impegna sulla base del fatto che la sua opinione è presa in considerazione da tutti gli altri.

Complessivamente all'interno della cornice delle politiche per l'e-government, la promozione dell'uso delle ICT per la partecipazione attiva dei cittadini alla vita politica appare senza dubbio l'obiettivo meno sviluppato. Nella maggioranza dei casi ci si limita ad intervenire sulle pre-condizioni della partecipazione attiva dei cittadini favorendo l'accesso telematico ad un'informazione chiara, pertinente, tempestiva, o contrastando il divario digitale.

Ma secondo quali modalità concrete le istituzioni possono favorire la partecipazione dei cittadini? Alle formule più tradizionali e variamente istituzionalizzate, secondo i paesi e di livelli territoriali di governo (dalle audizioni pubbliche, ai referendum, alle petizioni, alle istituzioni per la partecipazione civica a livello sub-municipale), se ne aggiungono d'emergenti: i giurì di cittadini, costituiti da individui selezionati secondo criteri variabili (competenza, sorteggio, rappresentatività statistica, ecc.), che per un periodo predeterminato discutono un problema, per produrre un rapporto finale, con valore consultivo; panel di cittadini, numericamente consistenti e rappresentativi, verso i

quali sono diretti periodicamente sondaggi d'opinione, per un periodo prolungato; consultazioni scritte, attraverso le quali si sollecitano i cittadini ad esprimere il loro punto di vista su progetti d'iniziativa pubblica; forum cittadini/amministratori, per favorire il dialogo; focus group con i cittadini potenzialmente interessati o destinatari diretti di una determinata attività pubblica; sondaggi d'opinione su iniziative pubbliche; sondaggi deliberativi, che prevedono, prima della scelta sulle opzioni emerse, discussioni di gruppo entro il gruppo dei soggetti selezionati per rispondere al sondaggio, con vari criteri, e discussioni con esperti del settore; petizioni su iniziativa dei cittadini; segnalazione d'interesse verso un determinato campo d'intervento da parte dei cittadini verso le istituzioni o viceversa (Hansard Society, 2001). A questi tipi base si aggiungono modelli misti, tra i quali il metodo DELPHI, che combina diversi strumenti (metodologie qualitative e quantitative, on line ed off line) 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" d'elaborazione comune dei problemi.

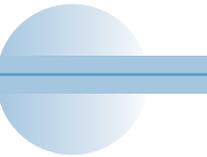
Cosa si intende per processo deliberativo. Le decisioni sono processi.

Nel dibattito sulle nuove modalità di partecipazione dei cittadini si inserisce anche un'idea nuova del concetto di deliberazione, non più limitata alla fase finale del processo decisionale (la deliberazione in senso strettamente tecnico-giuridico), ma estesa all'intero processo di costruzione-elaborazione delle decisioni. I processi decisionali di tipo deliberativo, in questo senso, sono 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 di confronto tra le parti, basato su argomentazione, documentazione, ascolto e scambio dialogico, ricerca dei punti di vista comuni, costruzione di visioni condivise, orientamento al perseguimento del bene pubblico, piuttosto che negoziazione fra parti precostituite e votazione. Si tratta dunque di attivare processi di learning cooperativo fra istituzioni e cittadini sia si tratti di cittadini con particolari competenze o esperienze sul problema in discussione, sia si tratti di "comuni" cittadini, in precedenza non interessati a quella tematica), pur restando distinti i diversi ruoli e responsabilità rispetto all'output decisionale.

1.3 I principali orientamenti internazionali. Partecipazione dei cittadini, governance ed e-democracy

Tra gli studi internazionali più significativi sul tema della partecipazione dei cittadini nel contesto più generale delle trasformazioni della politica democratica, oltre ai contributi dell'UNDP sul rapporto tra partecipazione dei cittadini e sviluppo economico e democratico (v. in particolare i Rapporti sullo sviluppo umano 2001 "Making new technologies work for human development" specificatamente dedicato alle implicazioni delle nuove tecnologie e al problema del digital divide, e i 2002, "*Deepening democracy in a fragmented world*")⁶, un punto di riferimento importante è lo studio OCSE "*Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making (2001)*" che ha avuto un notevole peso nell'orientare l'attenzione dei paesi membri verso il tema della partecipazione dei cittadini come necessario pilastro della governance democratica.

⁶ Su questi importanti studi, concentrati sulle esperienze dei paesi del sud del mondo, non ci si sofferma in questa sede, salvo segnalare la grande ricchezza e innovazione delle sperimentazioni in corso in questi paesi, sia sul versante della lotta al digital divide sia, dove questo problema è meno acuto nell'area specifica delle forme di partecipazione dei cittadini (si segnala soprattutto il caso indiano e brasiliano). L'OCSE ha un'attività di osservatorio permanente sui temi dell'e-governance, del digital divide, e dell'e-government. I Rapporti UNDP sono disponibili in rete (www.undp.org).



Nonostante non sia centrato sul tema della e-democracy, l'individuazione di obiettivi e grado di sviluppo della partecipazione che propone sono spesso riproposti nei documenti governativi più attenti al tema.

Il rapporto OCSE, enfatizza la necessità per i governi democratici di rafforzare il coinvolgimento dei cittadini, per a) migliorare la qualità delle politiche pubbliche, b) affrontare le sfide della società della conoscenza, per un miglior management delle conoscenze (collettive ed individuali), c) integrare meglio i punti di vista dei cittadini nel processo di definizione delle politiche, d) rispondere all'accresciuta domanda, da parte dei cittadini, di trasparenza e responsabilità degli attori pubblici, e) rafforzare la fiducia dei cittadini verso i governi e le istituzioni pubbliche, contrastando il declino della partecipazione elettorale. Un ulteriore elemento sottolineato è che l'importanza dell'uso delle ICT è fortemente legata alla loro integrazione con l'attivazione degli 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 primi promotori di proposte proprie, su cui cercano un confronto con le istituzioni.

Tre livelli di coinvolgimento dei cittadini

Informazione:	una relazione ad una via/ <i>one-way</i> /, 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/ <i>two-way</i> /, 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 politiche e dar forma al dibattito politico, benché la responsabilità delle scelte finali o delle politiche prodotte resti ai governi.

(OCSE 2001)

L'analisi proposta dall'OCSE riguarda alcune esperienze di coinvolgimento dei cittadini nel *policy making*, nella implementazione e nella valutazione di politiche pubbliche nel campo delle politiche sanitarie (Canada, Danimarca), educative (Cecoslovacchia), ambientali (USA), sociali (Belgio, Ungheria, Francia), della trasparenza (Repubblica di Korea), delle biotecnologie (Svezia). Nell'esame dei diversi percorsi seguiti, ai differenti livelli di governo coinvolti nelle esperienze esaminate (il livello nazionale è qui privilegiato), emergono diverse fasi del coinvolgimento dei cittadini, parallelamente allo sviluppo del ciclo di vita di ciascuna policy osservata:

- informazione: 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.

Con riferimento alla fase della "partecipazione attiva" va forse osservato che si tratta ancora, negli esempi forniti dal documento OCSE, di processi "guidati"/trainati dai soggetti pubblici. Nel ricchissimo data-base OCSE sulla e-governance/e-participation, così come nei documenti UNDP, emerge invece meglio un'accezione piena del termine: la partecipazione attiva è caratterizzata dall'iniziativa diretta di cittadini e loro associazioni, anche attraverso la costituzione di nuovi spazi comunicativi o media locali, agevolati dalle NTIC. Questa lettura è supportata da un'ampia serie di contributi scientifici, di tipo sociologico e politologico, che rilevano l'importanza delle iniziative per la rivitalizzazione e diversificazione della sfera pubblica per il buon funzionamento delle istituzioni democratiche rappresentative.

Alcuni esempi di servizi istituzionali per la promozione della partecipazione

Comunicazione a una via

Informazione passiva (primo livello)

Pubblicazione di informazioni su servizi e politiche, lavori degli organi istituzionali
Pubblicazione di documenti di valutazione e monitoraggio dei servizi
Pubblicazione di documenti preparatori intermedi e finali per la definizione delle politiche
Pubblicazione di documenti di valutazione delle politiche
Pubblicazione di agende e calendari di lavoro

Informazione attiva (secondo livello)

Pubblicazione tempestiva delle informazioni
Avvisi "attivi" e personalizzati su politiche e servizi

Comunicazione asimmetrica a due vie

Consultazione passiva (primo livello)

Raccolta di commenti o feedback su servizi, con pubblicazione/ricezione di risposta o resoconto finale della consultazione
Raccolta di quesiti dei cittadini
Raccolta di feedback su definizione delle politiche, con ricezione/pubblicazione di risposte o resoconto finale
Raccolta di suggerimenti ed espressioni di interesse (senza pubblicazione)

Consultazione attiva (secondo livello)

Risposte ai quesiti dei cittadini
Pubblicazione dei risultati delle forme di consultazione passiva
Raccolta di suggerimenti ed espressioni di interesse (con pubblicazione)
Spazi pubblici di dialogo su base costante, per il confronto diretto e lo sviluppo di proposte

Comunità di pratiche, ad accesso controllato

Servizi per la richiesta di interventi, per l'apertura di petizioni, la pubblicazione di proposte, raccolte di best practices e esperienze dirette

Comunicazione simmetrica a due vie

Partecipazione (primo livello)

Pubblicazione di repertori di risorse associative disponibili on ed off line

Indizione di occasioni pubbliche su base periodica, per il confronto diretto fra cittadini e amministratori

Partecipazione pro-attiva (secondo livello)

Comunità di pratiche, ad ampio accesso

Promozione di spazi pubblici locali on line autogestiti

Co-produzione di rubriche/contenuti sui siti istituzionali

Co-definizione di politiche/decision making collaborativo

Co-progettazione di servizi

Cooperazione nel monitoraggio e nella valutazione di politiche e servizi

L'OCSE ha appena pubblicato (ottobre 2003) un documento specifico dedicato all'uso delle nuove tecnologie per la partecipazione dei cittadini. Dopo aver chiarito che la tecnologia è un elemento abilitante, ma non la soluzione del problema della partecipazione, l'OCSE sottolinea nuovamente che non è sufficiente aumentare la quantità e migliorare la qualità dell'informazione per favorire la partecipazione, ma che bisogna puntare con politiche attive al coinvolgimento dei cittadini nel *policy making*. Le chiavi del successo, nelle politiche per la partecipazione attraverso le nuove tecnologie, sono un'intensa azione di promozione e forme competenti di moderazione del dialogo.

"Le barriere contro una più ampia partecipazione on line dei cittadini nei processi decisionali sono culturali, organizzative e istituzionali-normative, non tecnologiche. Superare queste sfide richiederà grandi sforzi per far crescere la consapevolezza e la dimestichezza dei governi e dei cittadini".

Le principali conclusioni dell'analisi di sfondo condotta dall'OCSE sono riconducibili a tre punti.

- Sono poche le esperienze dirette a rafforzare la partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT, che coprono tutto l'arco del ciclo di vita di una politica, dalla individuazione del problema su cui intervenire alla implementazione e valutazione della politica.
- La sperimentazione ormai interessa tutti i livelli di governo e numerosi ambiti di politiche, di volta in volta salienti; cambiano anche i gruppi target delle sperimentazioni: intere collettività di cittadini, i destinatari di specifiche politiche, specifici gruppi sociali; l'appartenenza territoriale - intesa come residenza - non costituisce un criterio scontato.
- Le esperienze più riuscite si sono basate su: a) una forte integrazione fra metodi e strumenti on line e tradizionali per quanto riguarda l'informazione, la promozione e il dialogo; b) uno sforzo intenso di promozione; c) le tecnologie più usate dai cittadini sono quelle più semplici (e-mail e siti web); d) un ruolo molto importante è ricoperto da un'azione competente e costruttiva di moderazione.

Nel rapporto "*Benchmarking e-government: A global perspective. Assessing the Progress of the UN Members States (2001)*", delle Nazioni Unite, in collaborazione con l'American Society for public Administration, il tema della promozione della partecipazione dei cittadini, attraverso le nuove tecnologie, è inserito nel quadro delle politiche per la e-governance (attinente le relazioni tra cittadini, organizzazioni governative, personale politico ed amministrativo). Quest'ambito viene distinto dal campo dell'e-government

in senso stretto (relazioni inter-organizzative nella Pubblica amministrazione) e dell'e-administration (relazioni infra-organizzative nella Pubblica amministrazione). In particolare, secondo la definizione delle Nazioni Unite rientrano nel campo della e-governance le politiche a sostegno dell'innovazione dei processi democratici, della trasparenza e della partecipazione al decision making (è quest'ultimo specifico punto che viene associato al termine e-democracy).

Un importante e più recente studio pubblicato dalle Nazioni Unite (ottobre 2003), "*World Public Sector report 2003: e-government at the Crossroads*", attribuisce una elevata priorità alle politiche per sostenere la e-participation, un ruolo attivo dei cittadini nei processi decisionali, a partire dal rafforzamento della sfera pubblica democratica, non solo attraverso una maggior trasparenza dell'informazione proveniente dalle istituzioni ma anche e più specificatamente facendo emergere la capacità di proposta della società civile e dei singoli cittadini, e favorendo il dialogo e il confronto fra questi e le istituzioni democratiche.

In questo senso va anche uno studio della *World Bank (e-government Handbook 2001)*, che sembra assegnare allo sviluppo della dimensione partecipativa una grande importanza, arrivando a delineare una diversa successione di fasi nella strategia di promozione dell'e-government: ad un primo stadio di sviluppo dei servizi, concentrato sul publishing, dovrebbe infatti seguire quello dell'interacting, che implica lo sviluppo di forme di partecipazione on line, e solo nella fase successiva - quando cioè si è rinsaldata la relazione fiduciaria fra cittadini e istituzioni - è opportuno intensificare l'iniziativa sul versante del transacting.

Infine, un'analisi comparativa approfondita è ICT in *the Public Sector. International Benchmark 2002 (Dialogic/ZenC/Argitek, 2002)* su dieci paesi, commissionata dal Governo olandese, in cui di nuovo si conclude indicando il rafforzamento della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali come ambito specifico, all'interno dell'ampio panorama di misure riconducibili al concetto generico di e-democracy, su cui è necessario concentrare l'iniziativa istituzionale.

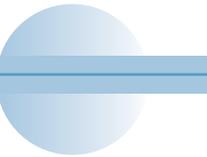
Da questo studio, che prende in esame gli sviluppi dei servizi di e-government in vari settori specifici, emerge anche un panorama internazionale dei paesi in cui sono più diffusi i servizi genericamente definiti di e-democracy⁷: Canada, Stati Uniti d'America⁸, Australia, Finlandia si collocano sui livelli di maggior sviluppo, seguiti da Olanda e Giappone (gli altri paesi considerati sono Singapore, Francia, Germania e Regno Unito). Nell'analisi successiva (par.1.6), concentrata sulle esperienze più significative (di Svezia, Finlandia, Danimarca, Olanda, Francia, UK, Canada, Australia e Nuova Zelanda), emergerà come la sperimentazione a livello locale occupi in questo quadro una posizione di rilievo con un forte coinvolgimento delle associazioni degli enti territoriali.

1.4 L'emergere di un concetto di e-democracy in senso specifico

Da questo, pur limitato, panorama sembra emergere l'opportunità di delimitare il campo delle politiche per la promozione della partecipazione dei cittadini attraverso le nuove tecnologie con un uso più specifico del concetto di e-democracy distinguendolo quindi dal concetto di e-democracy in senso lato.

⁷ Come indicatori sono stati utilizzati il peso degli indirizzi e-mail degli eletti sul totale degli eletti, la presenza di normativa per la diffusione dell'informazione sui processi decisionali, il numero di siti web delle amministrazioni pubbliche locali, la presenza di politiche a sostegno della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali.

⁸ L'analisi delle esperienze locali nel caso statunitense è molto segmentata e riflette anche situazioni specifiche dei diversi stati: per questo motivo non è presa in considerazione, salvo sottolineare il fatto che proprio negli Stati Uniti sono nate alcune delle esperienze pionieristiche di *community network* finalizzate alla promozione dell'inclusione sociale e della partecipazione civica. Secondo una ricerca campionaria basata su circa 2500 interviste telefoniche, realizzate nel gennaio 2002, PEW (2002) ha stimato che 42 milioni di americani hanno usato i siti governativi per informarsi sulle politiche pubbliche, 23 milioni hanno usato Internet per inviare commenti al personale politico ed amministrativo. La stessa ricerca rileva che sono più utilizzati i siti istituzionali federali e statali (80% e 70%) di quelli locali (40%).



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

- la dimensione dell'inclusione sociale, preconditione essenziale, che nel caso specifico dell'e-democracy si traduce in inclusione nella società dell'informazione (lotta contro 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 il 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, 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 possibili innovazioni delle modalità di selezione delle candidature e di formazione delle liste elettorali; innovazioni sulle modalità tecniche della votazione (voto a distanza, e-vote o voto elettronico), innovazioni delle 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 (es: referendum, proposte di iniziativa popolare, ecc.), e anche nelle forme spontanee rappresentate da petizioni, appelli, costituzione di gruppi informali e associazioni;
- la dimensione del coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associate in specifici processi decisionali (es. 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 precondizioni 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).

L' e-democracy in senso specifico può essere identificata con la partecipazione diretta dei cittadini nel corso dei processi decisionali, partecipazione sostenuta dalle nuove tecnologie della comunicazione. Le nuove tecnologie possono infatti contribuire in modo significativo a rafforzare ed ampliare la partecipazione dei cittadini lungo tutto l'arco temporale entro cui un processo decisionale si sviluppa.

Come si è visto, la pur sintetica e non esaustiva analisi degli orientamenti internazionali sul tema fa ritenere che proprio in questo 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 più consolidato, ma curando con attenzione gli aspetti organizzativi, le metodologie partecipative, le regole della partecipazione.

Dalla stessa analisi di sfondo condotta è emerso che la partecipazione ai processi decisionali può essere meglio promossa e resa efficace se è pensata come un processo che accompagna il ciclo di vita delle politiche. Dal punto di vista della partecipazione dei cittadini, il ciclo di vita di una politica locale, inteso come processo di definizione e implementazione di una politica, comprende varie fasi che schematicamente possono essere così distinte: emersione e definizione dei problemi e dell'arena degli attori; individuazione delle soluzioni alternative; selezione delle soluzioni praticabili; scelta dell'opzione preferita; 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. In che modo si può immaginare che i cittadini siano coinvolti in questo processo?

a) Emersione e definizione dei problemi e dell'arena degli attori.

È 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 particolare attenzione l'apertura della partecipazione a tutti i soggetti potenzialmente interessati e toccati dalla politica in discussione; qui è importante stabilire un clima di confronto e di fiducia fra gli attori pubblici e i cittadini, 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 a dialogare senza preclusioni, facendo emergere i vincoli e le opportunità di ciascuna opzione alternativa; si tratta di una fase 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 secondo le diverse preferenze degli attori; 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 dell'opzione preferita.

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, potrebbero comunque proporre i loro punti di vista alle assemblee deputate alle scelte finali (in sede deliberante).

e) Attuazione, implementazione, gestione, monitoraggio-valutazione.

I cittadini possono contribuire in modo significativo all'azione istituzionale anche nella fase dell'attuazione, implementazione, gestione, monitoraggio e valutazione delle politiche. Al di là del 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, prendere parte

alle attività di valutazione complessiva, formulare suggerimenti di tipo strategico sulla loro implementazione e gestione, ma anche essere parte attiva nella stessa gestione.

1.5 La partecipazione come priorità emergente nella policy per la governance europea. Il possibile ruolo dell'ICT.

Nelle pagine precedenti il tema della partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT è stato collocato in una cornice di considerazioni, maturate a livello internazionale, sul problema più generale delle trasformazioni della politica e del modo di operare delle istituzioni democratiche.

In Europa questo dibattito ha trovato nel Libro Bianco sulla governance (EC 2001) - che individua nel rafforzamento della partecipazione dei cittadini, anche attraverso forme di consultazione nel corso del processo di definizione delle politiche, uno dei pilastri fondamentali del modello europeo - 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.

Sul versante più specifico dell'uso delle ICT per la promozione della partecipazione va ricordata l'iniziativa comunitaria *Interactive Policy Making - IPM* (3.04.01 C (2001) 1014), collegata all'azione *e-Commission, Reform White Paper-Action Plan*⁹.

IPM prevede lo sviluppo di forme di consultazione e di coinvolgimento dei cittadini alla vita delle istituzioni europee individuando due principali nuove modalità di utilizzo di Internet: la consultazione dei cittadini su specifiche issues e la raccolta di feedback spontanei dei cittadini.

I due "dispositivi" sono tipizzati nei seguenti termini:

- la raccolta di *feedback* avviene su base costante e continua; le segnalazioni dei cittadini vengono analizzate da un gruppo di esperti e codificate in archivi elettronici; a seconda del tipo di questioni analizzate e del tipo di esperti-intermediari coinvolti, quindi del tipo di data base predisposto, questo canale di ascolto può avere caratteristiche totalmente pubbliche o ad accesso specifico/mirato;
- la consultazione riguarda temi specifici, generalmente individuati dalle istituzioni più coinvolte in ciascun processo decisionale ed ha una durata prestabilita, inserendosi in un calendario noto di attività; è aperta direttamente agli individui e ai gruppi interessati dalle decisioni, sulla base di considerazioni preliminari sulla rilevanza del tema e le esigenze di praticabilità della consultazione; si svolge attraverso vari strumenti, dal semplice sondaggio (poche e semplici domande), al questionario più complesso e aperto (per esempio quando sono in discussione nuove politiche o misure legislative); si conclude con un rapporto sui risultati della consultazione.

Queste indicazioni, concretizzate attraverso il portale *Your voice*, si inseriscono in un più ampio contesto di misure che prevedono l'attivazione di canali di comunicazione fra cittadini e associazioni e organi consultivi della Commissione Europea, l'attivazione di un sito specifico dedicato alle organizzazioni della società civile in Europa - queste due linee di intervento sono perseguite attraverso la base dati CONECCS - Consultazione

⁹ Si tratta di una misura coordinata dalla Direzione generale *Internal Market*, con il supporto della Direzione generale *Information Society* e del Segretariato generale *Press and Communication Services*. Vedi Capitolo II, punto 6, Towards E-Commission Action 8 (b).

Commissione europea e società civile - l'attivazione del portale e-vote.eu, per la promozione di sondaggi on line su tematiche di interesse europeo e, dal punto di vista metodologico più generale, la predisposizione di linee guida sui requisiti minimi dei processi di consultazione (11.12.2002, COM (2002) 704 def.)¹⁰, a sua volta esito di un processo di consultazione¹¹ avviato sulla base del documento Proposta di principi generali e requisiti minimi per la consultazione delle parti interessate ad opera della Commissione (COM (2002) 277 def.).

Un'ulteriore recente iniziativa attivata a seguito della Conferenza Inter-governativa di Nizza del 2000, in vista della prossima in programma per il 2004, è il sito che promuove il dibattito sul Futuro dell'Europa, dove sono stati attivati forum di discussione, spazi di interazione fra politici e cittadini, studiosi, portavoce di associazioni.

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/coneecs/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.
- Il portale e-vote (<http://evote.eu2003.gr>), 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), a seguito della Conferenza Intergovernativa di Nizza del 2000, e in vista della prossima in programma per il 2004; sul sito sono stati attivati 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: regioni, città ecc. e le 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 4400 contributi. Sono stati anche raccolti circa 300 contributi su come migliorare il sito.
- Your voice, il portale europeo per la consultazione dei cittadini sulla normativa europea (http://europa.eu.int/yourvoice/consultations/index_it.htm). Sul sito Your voice sono presenti 4 rubriche: consultazioni, attraverso 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 adatti alle problematiche segnalate; collegamenti utili, in cui sono collegati i link ai servizi informativi, alle istituzioni europee presso cui sono attivati 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, chiusasi nel luglio 2003, riguardante una proposta di normativa in materia di sostanze chimiche (sistema REACH): sono stati raccolti 938 questionari compilati via Internet, 6300 contributi via e-mail e posta ordinaria, provenienti da soggetti governativi, non governativi, associativi, imprenditoriali. Per i soggetti individuali era possibile chiedere la non pubblicazione dell'identità del proponente il contributo. Tutti i contributi sono stati pubblicati su Web.

¹⁰ Comunicazione della Commissione. Verso una cultura di maggiore consultazione e dialogo. Principi generali e requisiti minimi per la consultazione delle parti interessate ad opera della Commissione, COM, 2002, 704 def.

¹¹ Si tratta di una esperienza di coinvolgimento dei cittadini giudicata positivamente dalla Commissione. La pubblicazione dei rilievi pervenuti alla Commissione si trova in: europa.eu.int/comm/secretariat_general/sgc/consultation/intdex_it.htm.

Nonostante gli sforzi delle istituzioni europee in questa direzione, tuttavia i risultati ottenuti appaiono ancora insoddisfacenti. Alcuni osservatori hanno in particolare sottolineato scarsi risultati sul versante del coinvolgimento dei singoli cittadini e delle organizzazioni più deboli, la cui partecipazione dovrebbe invece essere l'obiettivo prioritario di intervento per le politiche della partecipazione.

- I principali limiti delle iniziative promosse a livello europeo sono (Engström 2002):
- la partecipazione varia molto a seconda dell'iniziativa; a fronte delle migliaia di commenti inviati al sito Futurum, solo cinque sono i pareri inviati da cittadini alla commissione su temi come le tassazioni sui conti correnti bancari;
 - la discussione tende ad essere dominata da specialisti e persone molto qualificate; ciò sembra creare un'ulteriore barriera all'ingresso e all'espressione di coloro che hanno una conoscenza meno specialistica dei processi al centro della discussione;
 - il coinvolgimento dei *policy-makers* è generalmente basso, incoraggiando così a pensare che gli esiti della consultazione non siano presi in considerazione;
 - la discussione tende anche ad essere dominata dai rappresentanti delle imprese e dei gruppi economici, soprattutto in alcuni campi in cui il livello di conoscenze specialistiche e *technicalities* è più elevato (come nel caso delle tematiche relative alle telecomunicazioni); anche quando questa presenza è prevista nel disegno della consultazione, come nel caso della *Interactive Policy Making Initiative*, sembra necessario sostenere una partecipazione quanto più aperta dei diversi operatori economici e dei cittadini/consumatori;
 - infine, manca, spesso, un nesso chiaro fra consultazione on line e coinvolgimento dei cittadini off line; è necessario invece sottolineare che la partecipazione on line è un complemento importante delle forme di partecipazione più consolidate o innovative off line e che, tanto quanto queste ultime, è finalizzata all'ottenimento di risultati pratici.

Negli ultimi due anni si è intensificato l'interesse per il livello locale delle politiche per la partecipazione in Europa, pur mancando ancora una specifica linea di policy comune.

Il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa ha espresso una sua Raccomandazione sulla Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale (Raccomandazione 19, 2001)¹², 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).

Un quadro particolarmente interessante è fornito dal recente lavoro promosso dal Consiglio d'Europa sulla e-Governance (giugno 2002), che propone una serie di raccomandazioni per le politiche di promozione della partecipazione dei cittadini¹³. Nella cornice concettuale della e-governance le dimensioni di intervento più legate all'e-government sono integrate con quelle della e-participation e della e-democracy. La e-governance è infatti definita come il processo attraverso cui si procede ad una più radicale integrazione delle aree funzionali e territoriali dell'amministrazione (avviata dalle politiche di e-government), non solo nella erogazione dei servizi, ma necessariamente nella loro progettazione, implementazione, monitoraggio, approfittando delle competenze e delle esperienze depositate presso i destinatari/cittadini e le loro forme organizzate (associazioni, terzo settore, rappresentanze di interessi, imprese), ai diversi livelli territoriali.

Quest'approccio è evidenziato dal tipo di raccomandazioni formulate¹⁴, raggruppate in 10 gruppi (aspetti tecnici, ri-configurazione dei servizi amministrativi adeguata al contesto digitale; erogazione dei servizi; monitoraggio dell'efficienza di costo e dell'impatto delle iniziative di e-governance; accesso, promozione degli *skills* digitali; e-democracy; e-legislation; privacy e protezione dei dati; governo locale).

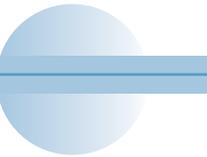
¹² cm.coe.int/stat/E/Public/2001/adopted_texts/recommendations/2001r19.htm

¹³ www.coe.int.e/integrated_projects/democracy/Activities/docse-governance

¹⁴ Overview of issue that would be included in a Recommendation on e-Governance, Secretariat memorandum, Prepared by Integrated project 1, Council of Europe, e-Governance Workshop, Strasbourg, June 2002

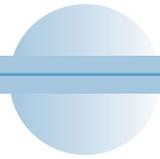
Tra le numerose indicazioni le più legate al tema di questo rapporto sono le seguenti:

- Aspetti tecnici: investire in infrastrutture tecnologiche e di comunicazione da parte delle istituzioni pubbliche; garantire la più ampia interoperabilità, garantire un'ampia gamma di formati elettronici dei documenti on line.
- Ri-configurazione dei servizi amministrativi: ri-allocare le risorse tenendo conto delle funzioni di concezione e mantenimento dei servizi *on line*; ri-organizzare le strutture in modo da garantire la migliore collaborazione fra settori e livelli differenti; definire un quadro nazionale per l'e-governance; rendere disponibile un database pubblico contenente tutti i funzionari pubblici e il personale politico eletto; assicurare la presenza di tutti gli stakeholders nel processo di sviluppo dell'architettura dell'e-government; definire una cornice legislativa per la struttura di e-government, che definisca il ruolo dei diversi attori; assicurare sostegno politico ed esecutivo/amministrativo al processo di e-governance.
- Erogazione dei servizi: attivare la funzione di notificazione e-mail dei documenti chiave, e un servizio di mailing news quindicinale contenente tutte le novità su servizi, documenti, strutture; realizzazione di sportelli unici; mantenimento di modalità multiple per l'erogazione dei servizi (multicanalità); evitare che i cittadini debbano rilasciare le stesse informazioni più volte; investire nella promozione dei servizi elettronici; investire nel sostegno, competente e *friendly*, agli utilizzatori dei servizi.
- Monitoraggio dei servizi e dell'impatto dell'e-governance: monitorare i progressi e tenere conto dei *feedback* dei cittadini (attraverso panel *on line*, *surveys*, sondaggi); sviluppare un sistema di benchmarking individuando obiettivi di performance; valutare le performance tenendo conto di quanto i servizi rispondono alla domanda degli utilizzatori, dei livelli di efficacia-per-costi e per tempi di realizzazione-sviluppo-erogazione, infine quanto sono rilevanti rispetto all'obiettivo di integrazione dei servizi; promuovere processi di apprendimento *from peers* e di *policy learnig*, attivando reti di scambio di buone prassi; stabilire obiettivi quantitativi per la pubblicazione di documenti ufficiali on line.
- Accesso: disegnare i servizi tenendo conto dei bisogni delle persone e dei gruppi esclusi e svantaggiati; assicurare la compatibilità dei software più recenti con quelli precedenti; assicurare l'accesso universale, soprattutto dal punto di vista della distribuzione territoriale dei punti di accesso, facendo anche ricorso a centri di accesso comunitari; definire convenzioni con i fornitori di connettività e servizi per ridurre i costi di accesso, soprattutto per il sistema educativo, e i gruppi svantaggiati; infine rispettare i seguenti principi generali per quanto riguarda l'informazione pubblica: è necessaria una precisa individuazione di produttori, modalità di produzione e collocazione dell'informazione; la garanzia di disponibilità dell'informazione nei formati digitali più accessibili; percorsi di reperimento dell'informazione agevoli, anche attraverso motori interni appositamente costruiti; garantire tutta l'informazione pubblica relativa all'esercizio dei diritti di base in forma gratuita e in ogni caso prevedere costi abbordabili dal pubblico generico anche per i documenti meno essenziali e più specialistici; garantire l'attendibilità dell'informazione, in termini di correttezza, completezza, autenticità; fornire una informazione chiara nei contenuti.
- Promuovere gli skills digitali: prevedere programmi di formazione rivolti al personale delle amministrazioni sui servizi on line e sul management dell'informazione on line;



prevedere percorsi formativi rivolti al personale politico; intensificare gli sforzi nelle scuole e negli ambienti di lavoro dove più sono presenti divari di genere.

- E-democracy: a) tenere consultazioni on line su temi e/o documenti di policy, permettendo ai cittadini di fornire pareri sia in forma quantitativa (rispondendo a domande con set chiuso di risposte) che in forma qualitativa (risposte aperte, commenti, ecc.); b) dedicare cura alla progettazione delle esperienze di consultazione, con riferimento agli aspetti tecnici, informativi (che tipo di documenti fornire), sociali (pubblici target), vincoli, metodi di consultazione; c) predisporre regole e individuare organi istituzionali responsabili del processo; d) collegare i processi di consultazione al funzionamento delle istituzioni rappresentative; e) coinvolgere le organizzazioni della società civile fin dalla preparazione delle iniziative di consultazione, e poi nella loro conduzione, e nella fase di analisi dei risultati; f) utilizzare tecniche di autenticazione per identificare i cittadini abilitati alle consultazioni; g) rendere disponibile la documentazione e l'informazione necessaria ai cittadini per poter valutare l'operato del personale politico e per responsabilizzare quest'ultimo maggiormente; h) definire tempi certi di risposta alle domande dei cittadini e di pubblicazione on line dei documenti pubblici; i) fornire archivi on line dei progetti di policy e documenti preparatori, perché possano essere consultati da amministratori, personale amministrativo, cittadini; j) garantire regole chiare nelle discussioni on line e una funzione di garante del loro rispetto; k) prevedere la realizzazione periodica di rapporti sulla discussione, realizzati da moderatori competenti; l) fornire sempre indicazioni sul seguito del processo politico successivo, pertinente alla consultazione; m) le consultazioni devono avere obiettivi precisi, una durata limitata e certa, ed essere aperte, quanto più possibile, nelle fasi iniziali di definizione delle politiche; n) fornire informazioni dettagliate circa gli uffici responsabili di raccogliere ed analizzare le proposte dei cittadini e sul processo di integrazione delle proposte nel decision-making; o) sul web, affiancare alle consultazioni forme di "consensus meter" e "indicatori di opinione" in modo da poter confrontare agenda e opinioni del pubblico con quelle dei gruppi consultati; p) registrare e trasmettere via web le sedute dei consigli comunali ed altri eventi pubblici (per esempio le audizioni) importanti della vita istituzionale, e pubblicare agende e minute degli organi rappresentativi e tecnici più rilevanti; q) pubblicizzare sistematicamente gli incontri pubblici e ogni iniziativa di partecipazione, utilizzando la rete; r) permettere l'invio on line di pareri dei cittadini durante le sedute degli organi rappresentativi; s) destinare una quota del 10% delle risorse del budget per lo sviluppo dell'e-government alle iniziative a sostegno della e-democracy; sollecitare attivamente la partecipazione dei cittadini nelle consultazioni on line, sia inviando e-mail agli stakeholders, sia pubblicizzandole sui media tradizionali e on line.
- E-legislation: prevedere la possibilità che i cittadini possano inviare reazioni prima della valutazione finale di ciascuna legge da parte degli organi legislativi (pre-legislative scrutiny), affinché i loro commenti possano essere presi in considerazione.
- Privacy e protezione dei dati: garantire la riservatezza dei dati individuali ed esplicitare le modalità di conservazione.
- E-government locale: definire regole chiare di allocazione delle risorse a sostegno dell'e-government locale; stabilire obiettivi e standard minimi; incoraggiare le istituzioni locali a fare rete con le risorse informative nazionali e a individuare progetti tipo per evitare la duplicazione di iniziative; favorire processi di condivisione delle cono-



scenze fra governi locali; predisporre un framework nazionale di standard tecnici, di policy, infrastrutture, partnership e strutture di supporto.

Il Consiglio d'Europa ha anche promosso la Conferenza internazionale (Fuerteventura, 12-14 dicembre 2002) su "Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale", in cui ha trovato ampio spazio il tema della e-democracy¹⁵.

Vanno segnalati come obiettivi inseriti nell'agenda di discussione:

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

Va infine ricordato il ruolo rilevante giocato nell'ultimo decennio dai programmi e dalle iniziative comunitarie per la ricerca e lo sviluppo (dal IV Programma Quadro in poi) e nello specifico per la società dell'informazione (ESPRIT, TAP, IST, etc.), come fonte di finanziamento e di stimolo alla realizzazione di progetti locali e di reti europee trans-locali sui temi delle applicazioni telematiche alla sfera civica, con un'attenzione particolare ai bisogni degli utenti. Tale ruolo è infatti stato decisivo per sviluppare le applicazioni telematiche utilizzate da numerose 'città digitali' e per favorire il partenariato locale ed europeo in questo ambito, rafforzando una dimensione comune europea del *policy learning*.

Agli obiettivi di promozione della partecipazione dei cittadini nella società dell'informazione a scala locale contribuiscono anche i nuovi fondi strutturali, individuando lo sviluppo della SI come priorità trasversale del Fondo Sociale Europeo, e inserendo fra le Azioni Innovative, nel quadro delle politiche per la coesione interregionale (FESR), l'obiettivo specifico 'e-EuropeRegio: The information society and regional development'.

¹⁵ Al momento della chiusura di questo rapporto (dicembre 2003) gli Atti non sono disponibili. La Direzione Generale che ha seguito l'organizzazione è la DG1-Affari Giuridici, Direzione della Cooperazione per la democrazia locale e regionale (in questo ambito assume particolare rilevanza il problema della promozione delle istituzioni democratiche nei paesi europei dell'Est).

1.6 Orientamenti ed esperienze di alcuni paesi leader

In questa sezione è proposto un sintetico panorama degli orientamenti e delle esperienze di alcuni tra i paesi leader nella promozione dell'approccio all'e-democracy sopra esposto.

Svezia

Come in Norvegia, dove l'adozione delle ICT per la consultazione dei cittadini è avvenuta principalmente attraverso il semplice adeguamento delle procedure di partecipazione già esistenti, a livello locale e nazionale, anche in Svezia la tradizione parteci-

¹⁶ L'impostazione generale sotto il profilo istituzionale è espressa in *Sustainable Democracy. Policy for Government by the People in the 2000s. Report of the government Commission on Swedish Democracy*, OGR-SOU 2000:1

¹⁷ www.demokratitorget.gov.se/extra/link/?module_instance=7&action=link_show&id=11165&navid=10

pativa/collaborativa è piuttosto consolidata, per cui l'adozione delle ICT in questo campo è apparsa un'evoluzione abbastanza naturale per le procedure già istituzionalizzate (e formalizzate in maniera variabile) e una risorsa importante per quelle sperimentali più innovative¹⁶.

Il caso svedese è particolarmente interessante anche per la forte enfasi sul carattere di riforma istituzionale della promozione della partecipazione dei cittadini, prevedendo anche l'uso diffuso delle nuove tecnologie. Le misure per l'e-democracy rientrano nell'attività del Ministero per la democrazia: il programma specifico *Time for Democracy* pubblicizza alcune buone pratiche di innovazione democratica, in cui l'uso delle nuove tecnologie ha svolto un ruolo importante e positivo¹⁷.

L'approccio basato sull'innovazione locale, sostenuta da un'azione nazionale di orientamento e di individuazione di linee guida, sembra aver prodotto risultati incoraggianti soprattutto grazie all'integrazione fra politiche di innovazione tecnologica e politiche di innovazione istituzionale, ma anche in una situazione di ampia diffusione dell'uso delle nuove tecnologie della comunicazione.

Il documento più rilevante sul tema della partecipazione *on line* è *E-democracy in practice. Swedish experiences of a new political tool* (2001), realizzato in collaborazione con l'associazione degli enti locali svedesi, che, proprio con riferimento alla dimensione locale, sostiene la necessità di promuovere forme di autentica 'iniziativa civica', attraverso cui i cittadini abbiano l'opportunità di influenzare l'agenda politica.

"*E-democracy in practice*" propone attraverso una serie di esempi concreti, diversi spunti rilevanti:

- i cittadini devono avere spazi, non necessariamente su siti istituzionali (purché vi sia un link con questi ultimi) per discutere tra di loro;
- tanto più è elevato il grado di complessità della policy in discussione, tanto più deve essere accurata la progettazione delle consultazioni;
- la consultazione dei cittadini è un'opportunità che può essere valorizzata anche nella fase antecedente la stesura di una prima bozza; i cittadini possono dare un importante contributo nel definire i termini del problema stesso su cui la policy va ad incidere e i decisori pubblici dovranno esprimere la loro opzione;
- in alcuni casi limite, per esempio nei centri metropolitani caratterizzati da un'intensa mobilità della popolazione, non è sensato limitare la consultazione ai cittadini residenti.

Le modalità della partecipazione, individuate in "*E-democracy in practice*", sono particolarmente interessanti, perché vengono associate alle diverse fasi del ciclo di vita delle politiche e ad esempi di uso delle NTIC.

Alle politiche di informazione e accessibilità è assegnata una rilevanza strategica, perché incidono sui pre-requisiti della partecipazione dei cittadini. Ma il terreno più

Quando e come la partecipazione dei cittadini. Il modello svedese.

- a. 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 con i 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.
-

- b. 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.
- c. Poter avere accesso alle sedi istituzionali delle decisioni- per esempio poter assistere ai consigli comunali e regionali on Web o su tv locali.
- d. Poter 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)

difficile da affrontare resta quello relativo alle forme della consultazione, del coinvolgimento e della partecipazione attiva/iniziativa dei cittadini.

Il panorama delle esperienze di consultazione dei cittadini è piuttosto ricco tanto a livello nazionale che locale.

Finlandia

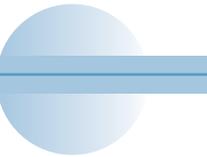
L'esperienza svedese di uso dell'ICT per la partecipazione dei cittadini. Alcuni esempi.

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 leggi e leggi quadro a livello nazionale è oggi tra le più sviluppate. Un esempio importante di consultazione su una tematica locale di ampia portata 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 questioni 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 sua password - a sito specifico con mappe e piani aggiornati tempestivamente; i risultati in termini di partecipazione sono stati molto buoni - 1200 partecipanti attivi, 4500 visitatori del sito, su una popolazione di 18000 cittadini; le indicazioni dei cittadini sono state raccolte e inserite nel piano urbanistico;
- Tranemo - progetto "Diritto a dare suggerimenti": sito web cui i cittadini possono inviare commenti e proposte al consiglio comunale, che deve rispondere pubblicamente; online chat con i politici locali.

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

La principale iniziativa governativa è il *New information technology and Citizen's possibilities to influence decision-making* (1999). Questo progetto si articola in tre sezioni: una ricerca che ha coinvolto i diversi livelli territoriali, finalizzata ad individuare quali iniziative prendere per promuovere la partecipazione dei cittadini attraverso le nuove tecnologie; un portale unico nazionale per l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione; un sito web per discutere con i cittadini la policy in questione (www.otakantaa.fi)



- Condividi il tuo punto di vista con noi). Una caratteristica del caso finlandese è la diffusione della possibilità per i cittadini di partecipare on line in forma anonima.

Dal 1999, è stato introdotto l'obbligo di pubblicare ogni documento che riguarda un processo decisionale pubblico prima che questo venga concluso (*Act on the Openness of Government Activities*, che istituisce per esempio un registro on line per progetti di legge e studi preparatori.). La disponibilità della documentazione grigia, preparatoria ed intermedia per la definizione delle politiche, costituisce infatti una questione decisiva, un aspetto che abilita i cittadini ad intervenire in maniera informata anche nel corso dei processi decisionali.

Quella di Tampere (circa 15.000 abitanti), dove l'uso civico delle ICT costituisce una parte rilevante del progetto di sviluppo locale, è una delle esperienze europee più citate come buona prassi. È stato sviluppato un sito avanzato per favorire processi deliberativi, diviso in tre sezioni: una dedicata ai quartieri; un forum di discussione sulle politiche locali; una sezione di informazione locale. Il sito offre anche una sorta di web-game per il city-planning, in cui i cittadini sono invitati a immaginare la città del futuro. La sperimentazione di questa piattaforma di simulazione interattiva su un progetto di nuovi insediamenti ha dato risultati interessanti: a fronte di oltre 4000 downloading e di circa 800 messaggi inviati sul tema, solo il 5% dei cittadini ha partecipato al gioco di simulazione.

Olanda

Le politiche per la partecipazione dei cittadini, anche attraverso le ICT, si inseriscono in un ampio percorso di innovazione istituzionale, che ha preso slancio con *Contract with the future. A vision for the electronic relationship between government and citizens* (2000), dove si fa riferimento esplicito al concetto di partecipazione attiva, come iniziativa dei cittadini. Alla sua pubblicazione è seguito un dibattito on line tra il Ministro responsabile per la *policy*, i suoi collaboratori e i cittadini; in seguito è stato organizzato un evento trasmesso via web, e associato ad una chat in contemporanea. Sono diffuse esperienze locali di consultazione su tematiche urbanistiche e di pianificazione territoriale e dei servizi sociali. Anche in questo contesto tende a prevalere la prassi dell'anonimato per i cittadini partecipanti. L'ipotesi di consultazione on line era già contenuta nel Piano d'azione per il Governo Elettronico (1999). È stato anche istituito un Comitato nazionale per i diritti fondamentali nell'era digitale.

Un passo importante di questo percorso è stato la definizione di una guida per le consultazioni elettroniche (1998). Il problema di favorire un ruolo attivo dei cittadini è infatti già 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 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 delle ICT, che caratterizzano la consultazione essenzialmente come un processo di dialogo piuttosto che di registrazione delle preferenze:

- 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.

Un'ulteriore iniziativa è costituita dal varo dell'osservatorio XPIN sulle iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali attraverso le ICT (decision making collaborativo on line). E' in via di conclusione un'analisi di sfondo sulla situazione delle numerose sperimentazioni locali.

Le iniziative a livello locale sono molto numerose. Un caso particolare è quello di Amsterdam, dove il tessuto associativo ha svolto un ruolo determinante nel progetto De Digitale Stad, focalizzato sulla promozione di una sfera pubblica locale on line. Tra le iniziative più concentrate sulla partecipazione ai processi decisionali, quella maturata sul mare di Wadden, un'area costiera con particolari problematiche ambientali, costituisce un esempio di buona prassi¹⁸, basata sull'idea di un portale informativo inter-istituzionale per fornire ai cittadini tutte le informazioni relative alle politiche locali.

Danimarca

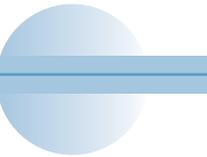
Nel caso danese è posta molta enfasi sul dialogo fra istituzioni e cittadini attraverso il portale Danmarksdebatten.dk, che funziona da collettore dei dibattiti *on line* nazionali e locali.

Le esperienze di consultazione dei cittadini sulle politiche locali (in particolare sociali ed ambientali) sono molto diffuse. 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 nuovo programma di educazione degli adulti); la Municipalità di Aarhus (dibattito sui problemi del traffico urbano); Municipalità di Værløse (dibattito sulla riqualificazione urbanistica di un ex-insediamento militare).

Esula dal campo specifico della partecipazione ai processi decisionali, ma è ripetutamente segnalata come buona prassi, l'iniziativa della Contea del North Jutland di promozione di un forum on line fra politici e cittadini, partita in concomitanza con la scadenza elettorale - in un contesto segnato da una forte riduzione della partecipazione al voto - attivando più progetti e coinvolgendo fortemente il personale politico: sono stati attivati forum di discussione, chat, siti di informazione, raggiungendo nei due mesi del progetto oltre 23.000 contatti e 440 contributi al dibattito.

Francia

Le pratiche di consultazione dei cittadini on line a livello nazionale sono abbastanza sviluppate, ma non sono chiaramente esplicitati i termini con cui le indicazioni e i commenti dei cittadini vengono recepiti dalle istituzioni. Queste iniziative sembrano in prevalenza focalizzate sulla raccolta delle preferenze dei cittadini.



A livello locale le esperienze più significative ed emblematiche sono quelle di Issy Le Molineux e di Partenay. La prima ha messo in campo un mix di strumenti di consultazione in prevalenza di tipo quantitativo, tramite panel e 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 accomunati da specifici interessi. La seconda esperienza segnalata è più fortemente improntata alla promozione del dialogo attraverso metodologie qualitative e al sostegno della comunicazione fra cittadini sui problemi locali, in modo da rafforzare la partecipazione alla costruzione della sfera pubblica.

Un caso particolarmente interessante e meno noto è quello di Amiens che ha posto la partecipazione dei cittadini al centro del progetto di rete civica, con uno spazio articolato dedicato alla democrazia locale e un forum ad accesso libero e anonimo (le rubriche della sezione democrazia locale sono: i vostri eletti, le associazioni, il forum, i dossier, ...).

Da segnalare per la riuscita integrazione fra metodologie *on line* ed *off line*, anche l'esperienza della Comunità urbana di Brest, che comprende 8 municipalità e 221.000 abitanti: qui tra 2002 e 2003, per la definizione di un progetto di tramvia comune, i cittadini sono stati consultati facendo ricorso ad un mix di metodologie e canali, tradizionali ed *on line*.

Un esempio di regolazione dei forum di discussione on line: il Forum di Amiens

Forums (règlement)

Les Forums thématiques vous permettent d'apporter votre point de vue concernant un dossier traité sur Amiens.com. Cet espace de discussion et de dialogue est ouvert à tous. Les contributions ou les questions qui le nécessitent (les plus pertinentes) seront adressées à (suivies d'une réponse du Maire ou de) l' élu concerné. Dans les forums, vous pouvez poser vos questions aux élus ou répondre aux autres internautes. Règlement : Les forums d'Amiens.com sont des lieux de discussion entre internautes.

Participation et Lecture : Pour participer aux discussions, aucune inscription n'est nécessaire.

Vous pouvez aussi accéder aux forums en tant que simple lecteur.

Modération et principe de publication : Les forums d'Amiens.com sont modérés: les messages ne sont donc pas immédiatement publiés. Ils sont d'abord validés relus par la rédaction qui se réserve le droit de les publier ou pas selon les critères exposés ci-dessous.

Amiens.com ne publie pas :

- les messages mettant nommément en cause des personnes physiques, - les messages à caractère raciste ou discriminatoire,
- les messages diffamatoires, - les messages haineux, - les messages d'insultes, - les messages à caractère pornographique,
- les messages dont l'expéditeur n'est pas l'auteur, - les messages publicitaires, - les messages à vocation de communiqués émanant d'organisation politiques, syndicales, ou religieuses, - les messages répétés ou diffusés en plusieurs exemplaires (tombant notamment sous le coup de la législation anti-spam), - les messages écrits en majuscules, - et tout message que les modérateurs du forum estimeront ne pas être utile au déroulement normal des débats.

La procédure de modération n'est pas une mesure de censure. Le site amiens.com est un site institutionnel ou peut notamment s'exercer le droit de critique à l'égard des décisions des élus et des services des collectivités concernées, à la condition de respecter les règles énoncés ci-dessus, qui sont aussi celles d'un véritable débat démocratique.

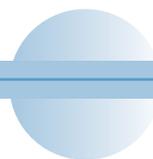
Pour toute réclamation ou demande d'explication, vous pouvez nous écrire.

Nous nous efforcerons de vous répondre le plus rapidement possible. jda@amiens.com

Tous les dossiers qui traitent de vos préoccupations quotidiennes sont ouverts sur amiens.com

Vous devez disposer d'un lecteur gratuit pour consulter nos vidéos.

(c) Amiens.com 2002 - w2.amiens.com



Regno Unito

Il piano di azione nazionale sull'e-government pone molta enfasi al tema della e-democracy, e in particolare al rafforzamento della partecipazione dei cittadini "tra una elezione e l'altra" reso possibile dalle nuove tecnologie. Il piano è anche caratterizzato dalla preoccupazione per alcuni gruppi "deboli" o a rischio di esclusione dalla partecipazione democratica, come minoranze etniche, persone portatrici di disabilità, giovani. Prevede un lavoro di revisione del portale nazionale per rafforzarne la dimensione civica, potenziando le dimensioni dell'educazione dei cittadini al funzionamento istituzionale (attraverso una comunicazione più trasparente, chiara, su prodotti e processi delle istituzioni rappresentative e dell'amministrazione), della partecipazione ai processi decisionali (consultazioni, *policy* forum di associazioni ed esperti, discussioni guidate dagli esecutivi, discussioni gestite da cittadini e associazioni); della interazione fra cittadini e loro rappresentanti; della inclusione di processi di consultazione nelle pratiche correnti dei dipartimenti delle diverse istituzioni. Ci si propone anche di definire una specifica "carta" sull'e-democracy, contenente criteri guida su informazione, responsabilità, privacy e sicurezza.

Una specifica policy nazionale sull'e-government locale - National strategy for local e-government - e-gov@local (facente capo all'*Office of the Deputy Prime Minister*) - prevede interventi mirati sul versante dell'e-democracy, da sviluppare secondo tre direttrici: "*Democratic engagement and participation*", "*Support for councillors*", "*Choice for voters*".

Recentemente l'attenzione si è spostata più decisamente sulla dimensione più propriamente partecipativa della relazione cittadini/governo *on line*, anche come esito di un forte investimento di ricerca e analisi sul territorio ed un'estesa consultazione sul tema dell'e-democracy, *In the Service of Democracy. Your response*¹⁹, a pieno titolo tra le misure adottate dal governo inglese per promuovere la sperimentazione di nuove forme di partecipazione democratica attraverso le nuove tecnologie della comunicazione. La consultazione si è svolta in 15 settimane e si è conclusa nell'ottobre 2002, attraverso il sito www.edemocracy.gov.uk, con risultati abbastanza incoraggianti (140 contributi scritti, 170 questionari on line, 22000 copie del principale documento scaricate, 2000 sintesi in lingue diverse dall'inglese, un forum web con 350 partecipanti, moderato a cura della Hansard Society). Ne è emerso un forte interesse del pubblico verso la dimensione specifica dell'e-participation e verso la valorizzazione delle sperimentazioni a livello locale²⁰, dove la concretezza dei problemi in discussione può sollecitare la partecipazione attiva dei cittadini; il forum on line con gli amministratori/governo è la formula di partecipazione preferita, in base alla motivazione che su questo terreno è possibile rafforzare la responsabilità degli interlocutori pubblici.

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

Secondo l'analisi di IPPR (2002)²¹, nonostante la diffusa enfasi istituzionale sul tema della e-democracy, il panorama inglese resta complessivamente piuttosto debole; la e-participation consiste soprattutto nello scambio e-mail fra singoli cittadini e amministratori, mentre sono molto rari gli spazi di discussione aperta a gruppi, via Web o mailing; non emerge uno sforzo serio, 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

¹⁹ www.edemocracy.gov.uk/home.php.

²⁰ Va sottolineato che gli enti locali hanno aderito con molto interesse alla consultazione, tanto da risultare una quota consistente dei partecipanti, pari a quella del pubblico generico.

²¹ La ricerca ICPR, tra le più approfondite sul tema, realizzata con la collaborazione della Local Government Association, si basa sull'analisi di 235 questionari a municipalità di Inghilterra e Galles, e su un successivo approfondimento su 120 casi, mediante interviste.

²² www.camden.gov.uk/camden/democracy/index.html

²³ L'esperienza di Manchester è orientata soprattutto alla promozione della sfera pubblica e all'inclusione sociale, con un forte ruolo del tessuto associativo. Tsagarousianou et alii (1998).

²⁴ Leeds ha promosso il progetto Leeds Initiative centrato sulla dimensione dell'inclusione e dello sviluppo locale e il coinvolgimento di cittadini, associazioni e imprese.

²⁵ Le altre sezioni dell'Agenda sono Canada on line; Electronic Commerce; Canadian Content on line; Government on line; Connecting Canada to the World.

sostanziali e sistematici per coinvolgere i gruppi più svantaggiati. La presenza di moderatori/facilitatori non è quasi mai prevista, nè problematizzata; non è previsto un training o un programma di alfabetizzazione specifico che accompagni i cittadini verso 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 IPPR 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, esplicitato che potranno intervenire in questi ambiti di discussione funzionari dell'amministrazione per raccogliere le indicazioni utili che possano essere trasmessi agli uffici interessati; il Nottingham City Council, caso 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.

Tra le esperienze locali più interessanti vanno anche citate quelle di Camden e Lewisham a Londra, di Manchester²³ e Leeds²⁴, tutte caratterizzate dalla forte enfasi sulla dimensione sub-municipale della partecipazione e da un forte aggancio alle strutture decentrate (quartieri, circoscrizioni, etc.). In particolare nell'esperienza di Lewisham sono stati attivati diversi strumenti per la partecipazione: giurì (ciascuno di 16 persone), panel (intorno ai 1000 cittadini), gruppi di cittadini accomunati da particolari problematiche (persone anziane, minoranze etniche, giovani, persone con handicap). Tutte queste esperienze sono caratterizzate dalla ricerca di un forte ancoraggio al territorio.

Canada

La consultazione dei cittadini è una delle priorità centrali del governo canadese, che tra i primi si è posto l'obiettivo di elaborare delle linee guida per la consultazione on line dei cittadini (Guide for Online Consultation and Engagement, attualmente in fase di revisione). Le esperienze di consultazione on line a livello nazionale su politiche ambientali, educative, di genere, sono piuttosto diffuse. Come in altri paesi leader in questo settore, il tema delle consultazioni elettroniche tende ad essere affrontato e integrato con quello più generale della consultazione dei cittadini.

In questo campo le funzioni strategiche - ricerca e sviluppo (accademica e applicata), infrastruttura tecnica; competenze; monitoraggio delle esperienze e buone prassi (interne ed internazionali); sensibilizzazione alle opportunità delle nuove tecnologie, collaborazione con settore privato, associazioni no-profit, think-tanks - sono concentrate a livello centrale. Le misure specifiche in corso riguardano: finanziamento di iniziative-tipo comprendenti elementi di consultazione on line; analisi e test di soluzioni software e hardware; formazione; osservatorio sulle esperienze di consultazione.

Nel più ampio quadro dell'Agenda Connecting Canadians, il governo federale ha promosso anche una politica specifica Smart Communities per la promozione di servizi innovativi nel campo dell'e-government e della e-democracy locale, orientati a migliorare il livello dei servizi locali e la qualità della vita²⁵.

Altre importanti iniziative collegate sono i programmi VolNet per promuovere l'uso di Internet presso le associazioni e il volontariato, conclusi nel marzo del 2002 con 10.000 associazioni on line e interventi di formazione per 17.000 volontari; e Intergov,

come iniziativa congiunta, a partire dal livello federale a quello municipale, per facilitare la cooperazione fra governi e amministrazioni nell'uso di servizi on line, migliorando l'accesso e la capacità di fornitura di servizi al pubblico.

Decisamente incentrato sulla dimensione della partecipazione della vita istituzionale è il documento *Finding our Digital Voice: Governing in the Information Age*, prodotto da *Crossing Boundaries*, una iniziativa promossa dal governo federale, avviata nel 1997 ed attuata attraverso il *Centre for Collaborative Government*. Il rapporto finale (aprile 2003), propone una visione del governo ridisegnata dal paradigma della rete organizzativa e tecnologica, definendo le traiettorie di una riforma complessiva di ampio respiro, al cui centro viene posta la relazione cooperativa fra cittadini e istituzioni.

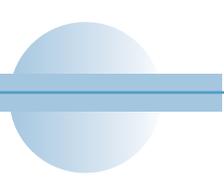
Le raccomandazioni principali sul tema delle ICT - uno degli assi portanti della policy complessiva per la promozione della partecipazione - sono: a) costruzione di un framework federale sui due assi dell'e-governance/e-democracy e dell'informazione; b) la responsabilità per l'implementazione deve essere di competenza delle figure istituzionali di vertice ai diversi livelli (premier, sindaco, ecc.) per assicurare che tali prospettive risultino ben integrate in tutte le funzioni settoriali di governo; c) l'1% del budget della spesa pubblica, ad ogni livello, deve essere allocato nella sviluppo di nuove iniziative di servizi digitali, sviluppo di un approccio orizzontale alle politiche ed e-democracy; d) lo sviluppo di un framework sulla e-democracy attraverso la sperimentazione di progetti pilota di nuovi forum per la partecipazione dei cittadini alla governance, chiarendo il ruolo dei governi in tale contesto e facendo ricorso sia a nuovi che a più tradizionali strumenti; assicurare al personale politico un'adeguata formazione sull'uso delle nuove tecnologie e sulle metodologie della governance collaborativa; e) la definizione di standard per la certificazione della informazione di pubblico interesse; f) la promozione della circolazione di informazione fra i settori della pubblica amministrazione, anche individuando una funzione di coordinamento e responsabilità per ciascun settore e per ciascun livello di governo.

Inoltre il documento indica gli elementi di un possibile framework per le politiche di e-democracy: benchmarking delle consultazioni pubbliche; individuazione di progetti pilota, da sviluppare su tematiche/selezionate coinvolgendo i cittadini; definizione di standard minimi di 'smart office' per il personale politico elettivo e investimenti nella formazione; approccio orizzontale nell'informazione e nell'organizzazione dell'apparato amministrativo.

Sempre nell'ambito di *Crossing Boundaries*, è stato sviluppato uno studio sulle esperienze a livello locale in cui sono distinti servizi di informazione statica, transactional services e on line communities, e sono illustrati gli esempi più significativi (in particolare Charlottetown e Ottawa: nella prima esperienza cittadini e associazioni possono contribuire alla produzione dei contenuti del sito web civico e partecipare attivamente ai consigli comunali, trasmessi on line; nella seconda è possibile intervenire anche nelle riunioni delle commissioni, accedere all'archivio delle consultazioni, che fornisce anche documentazione intermedia relativa ai diversi processi decisionali, e accedere ad una informazione dettagliata sulle politiche locali di bilancio).

Australia e Nuova Zelanda

Australia e Nuova Zelanda sono tra i paesi all'avanguardia nel campo della promozione della partecipazione on line, caratterizzata da un'estesa iniziativa a tutti i livelli di governo.



In Australia è stata recentemente pubblicata una guida per i processi di consultazione a cura della Citizens and Civics Unit (Department of the Premier and Cabinet - Consulting Citizens: Planning for success - giugno 2003). Anche in questo caso è posto l'accento da un lato sulla trasformazione culturale ed organizzativa che i processi di consultazione autentica dei cittadini comportano, dall'altro sulla dimensione processuale della partecipazione. Sono distinti 5 tipi di iniziative pubbliche per la partecipazione dei cittadini, con grado crescente di complessità: informazione ed educazione, raccolta delle informazioni, consultazione, coinvolgimento, partenariato, che si incrociano con tre diversi livelli di influenza dei cittadini nei processi decisionali (basso, se ci si limita alle attività di informazione; intermedio, se si svolgono attività di consultazione promosse dalle istituzioni; elevato, se si attivano strumenti specifici per valorizzare la progettualità dei cittadini), collegati alle diverse metodologie, on line ed off line, per entrare in relazione con i cittadini.

Il NOIE, National Office for Information Economy australiano, ha una specifica ed ampia sezione dedicata alla Policy Consultation e concentrata sul tema della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali nella società dell'informazione Engaging citizens in government policy and decision making²⁶.

Presso il Dipartimento del Primo ministro del Queensland (uno stato che conta circa 3 milioni di abitanti) è stata costituita una Divisione dedicata al Community Engagement, che prevede, accanto a varie aree di attività (pari opportunità, affari multiculturali, regioni, ecc.) una specifica E-democracy Unit. Dall'agosto 2002 è stata aperta una sezione dedicata alle e-petitions; nel novembre un'area dedicata a una forma di consultazione su aree tematiche generali proposte dal governo (ad es. sviluppo, occupazione, ambiente, ecc.), attraverso la formula della segnalazione di 'storie esemplari' riportate dai cittadini ("Smart state: Smart Stories"); infine è in programma la sperimentazione della trasmissione dei lavori parlamentari.

Il sito governativo del Queensland 'Get involved', dedicato alla partecipazione dei cittadini, propone quattro sezioni: Be informed, Get involved, con petizioni on line, consultazioni su progetti di legge, Stay connected, dedicato alle associazioni e alle comunità locali. Il sito governativo, ha recentemente promosso anche una sezione specifica Share your knowledge più specificatamente focalizzata sulla valorizzazione delle competenze depositate presso le comunità professionali, sulla condivisione e integrazione dei saperi, sull'apprendimento condiviso (mutual learning).

La condivisione dei saperi locali per migliorare il governo. Un esempio australiano.

Share your knowledge and build your skills

Effective community engagement requires skills and resources.

This section is intended as a source of reference for community engagement practitioners in the private and public sectors who wish to build their professional knowledge and work more productively with Queensland communities.

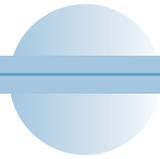
You can access resources, toolkits, research, evaluation information, a training and development calendar, case studies, newsletters and more. This section will be built on and expanded over time.

You can help to improve the website for future users by contacting us to share your community engagement experiences or tell us what you think.

(Last updated 4 December 2003)

www.getinvolved.qld.gov.au/Share_your_knowledge/

²⁶ www.noie.gov.au/projects/egovernment/Better_Practice/BPGuide/bp_policy_consultation.htm.



L'obiettivo esplicito del progetto E-democracy è il miglioramento della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, favorendo anche l'accesso del governo alle buone prassi emergenti nella società civile, nelle comunità locali, presso le imprese.

Il modo in cui gli strumenti della petizione e della segnalazione di storie sono stati disegnati, è importante. Si osservano due aspetti, in particolare: a) il mantenimento di un doppio canale per la partecipazione: è sempre possibile utilizzare la forma cartacea anziché quella elettronica; b) viene ricercato un meccanismo di collegamento con il sistema della rappresentanza: nel caso delle petizioni si deve trovare un membro eletto dell'assemblea legislativa che se ne faccia promotore, nel caso delle "storie", queste sono vagliate nella stessa sede istituzionale assembleare. Dal settembre 2002 all'aprile 2003 sono state presentate oltre 60 petizioni, per oltre 25.000 firme raccolte²⁷.

Un ulteriore importante servizio è l'invio di informazione "ricca" e personalizzata ai cittadini su questioni specifiche di loro interesse, fornendo materiali grigi, documenti preparatori, calendari di avanzamento ecc. Questa evoluzione (attraverso mailing list collegate a data base dinamici, modificabili dall'utente), simile a quella dell'informazione giornalistica on line "on demand", ha in ambito pubblico un'enorme rilevanza, rappresentando un ulteriore sviluppo rispetto al più semplice servizio "cosa c'è di nuovo", presente in molti portali pubblici. Ci si muove quindi nell'ottica di una informazione proattiva, fornendo ai cittadini le informazioni abilitanti la loro partecipazione nel corso dei processi decisionali.

Servizi di questo genere - connettivi rispetto all'informazione fornita dai diversi siti settoriali della pubblica amministrazione - potrebbero essere estremamente utili per migliorare la capacità di controllo e di proposta dei cittadini sulle politiche (esempi sviluppati a vari livelli territoriali sono: Victoria State, New Zelanda, Australia). Si tratta di utilizzare i cosiddetti "single entry portal" - una strategia di comunicazione on Web condivisa da molti governi²⁸ - mettendo in primo piano i servizi per la partecipazione dei cittadini nella vita pubblica.

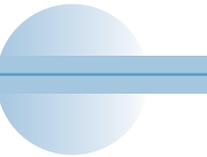
In Australia e Nuova Zelanda si riserva una particolare importanza all'uso di consultazioni on line, sia a livello locale, sia a livello nazionale, evidenziando questa funzione già dalle home page dei siti istituzionali coinvolti (per es. il portale nazionale neozelandese, del Queensland, del New South Wales in Australia), che sembrano raccogliere significati livelli di interesse da parte dei cittadini e delle loro associazioni. Le stesse istituzioni sono anche promotrici di servizi per il coinvolgimento dei cittadini nell'implementazione delle politiche: è il caso del New South Wales, che promuove una serie di "Community of practice" dedicate alla discussione e alla consultazione dei cittadini sui principali settori di policy, attraverso un sistema misto di forum web e avvisi e-mail.

In generale, quest'impostazione sembra passare per un notevole sforzo di riorganizzazione delle pubbliche risorse informative e tecniche secondo aree tematiche più vicine ai problemi dei cittadini, o profili generali ma non astratti di utenti (es: donne, bambini e ragazzi, giovani, anziani, disoccupati, neo-imprenditori, immigrati, ecc.). Questo sforzo ha il doppio esito di riuscire a valorizzare meglio i "saperi" dei cittadini - esperti o lay citizens/cittadini "comuni"- sapere contestuale alla loro specifica condizione ed esperienza, e favorire un processo di apprendimento intersettoriale all'interno del settore pubblico, richiedendo una maggior 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 decisio-

²⁸ I principali paesi ad avere adottato questa impostazione sono: Australia, Brasile, Canada, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Messico, Nuova Zelanda, Norvegia, Repubblica di Corea, Singapore, Spagna, UK e USA (United Nations 2001).

²⁹ ycys.brisbane.qld.gov.au/about_ycys/index.js

³⁰ Le rubriche sono How to use this site, How feedback is used, Participation guidelines, Suggest a topic, Privacy statement, Guide to netiquette and emoticons: www.brisbane.qld.gov.au/about_council/your_say_online/how_to_use_this_site/index.shtml



nali, attuativi e valutativi. Non è un caso che in questo ambito di riflessione si stia sviluppando anche una forte attenzione verso le metodologie del knowledge management.

Tra gli esempi australiani più interessanti a livello locale c'è quello della città di Brisbane, dove dal 1998 è stata attivata l'iniziativa Your City, Your Say²⁹ per la consultazione dei cittadini attraverso un panel di cittadini e un mix di metodologie, on line ed off line, qualitative e quantitative, con spazi dedicati a proposte di temi di discussione da parte dei cittadini ed una sezione specifica per la partecipazione dei giovani³⁰.

Le opportunità di partecipazione previste comprendono forum di discussione, la partecipazione ai panel locali di cittadini, la compilazione di questionari e sondaggi d'opinione (questi ultimi servizi non sono stati ancora attivati).

Il sito può essere considerato una buona pratica anche per la presenza di linee guida sulla partecipazione, netiquette (che prevede anche una sezione dedicata all'uso di "faccine" per facilitare la comunicazione), esplicite regole sul trattamento dei dati personali, informazioni su come sono recepiti i suggerimenti e gli argomenti dei cittadini. Testimonia poi una particolare attenzione al problema dell'inclusione sociale e del multilinguismo, presentando una sezione sintetica in 13 lingue con tutte le informazioni di base, tra cui quelle relative alle iniziative per la partecipazione alla vita delle istituzioni locali.

Partecipare alla vita civica attraverso i panel di cittadini. Il panel di Brisbane.

Community reference panel

The Community Reference Panel began in 1998 when the Lord Mayor invited all Brisbane residents to have a say in the city's future. There are over 6000 Brisbane residents on the community reference panel, which includes people of all ages and backgrounds. Benefits of joining Your City Your Say.

As a Your City Your Say member, you will receive regular updates on programs and activities in Brisbane. You also have the opportunity to participate in a range of discussions and events, including:

- * future planning workshops
- * focus groups, which allow members to raise and discuss various issues affecting them
- * seminars on topical issues
- * community meetings
- * written and telephone surveys
- * on-line discussions and chats

Who is eligible to join?

If you live or work in Brisbane and are over the age of 12 years, you can join the Your City Your Say Community Reference Panel. If you're under the age of 18 years, you will need your parent/guardian's permission to join.

How to join

To enjoy the benefits of being a Your City Your Say member, complete the online registration form or call Brisbane City Council on 07 3403 8888.

1.7 Una sintesi delle principali indicazioni emerse: vincoli e risorse chiave per le iniziative di e-democracy.

Quali sono le indicazioni che possono essere raccolte a partire dalle analisi delle esperienze internazionali di promozione della partecipazione attraverso le nuove tecnologie, con particolare riferimento alla definizione specifica di e-democracy individuata (§ 1.4)?

1.7.1 Le politiche

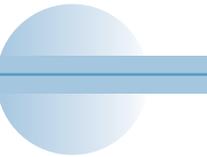
A livello generale, di impostazione delle politiche pubbliche in questo ambito, alcuni elementi sembrano ricorrere nelle realtà più avanzate. E' apparso senza dubbio importante arricchire il quadro conoscitivo delle esperienze di partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni locali, e promuovere, in questo ambito, un ampio dibattito pubblico sulle opportunità e i vincoli specifici connessi all'uso delle nuove tecnologie. Molti paesi hanno scelto questo stesso tema come terreno specifico per inaugurare nuove forme di consultazione dei cittadini. Va poi segnalata la distinzione di ruoli fra livello centrale e locale di iniziativa: il primo livello si concentra di più sulla definizione di una cornice generale e sui criteri guida comuni, il secondo è più impegnato nel dialogo con la comunità locale per la definizione concreta delle esperienze. Va sottolineato comunque che sono davvero pochi i paesi in cui sia stata definita una specifica politica nazionale di sostegno a questo processo di innovazione.

Considerate le esperienze dei paesi più avanti in questo percorso, emergono alcuni caratteri salienti nel modo in cui questo ambito di politiche pubbliche è stato sviluppato:

- a divaricazione fra approcci in cui il tema della e-democracy/e-participation è fortemente inserito nel quadro delle politiche per l'e-government e approcci in cui invece partecipazione e democrazia on line sono obiettivi integrati in politiche relative al rafforzamento più complessivo delle istituzioni democratiche e della cittadinanza;
- un esteso e prolungato investimento nella ricognizione delle esperienze in corso e nel loro monitoraggio; in particolare è crescente l'attenzione sui processi organizzativi, sui processi politici collaborativi, e sulle soluzioni normative innovative (più o meno formalizzate) per integrare i risultati dei processi nelle decisioni;
- una vasta campagna di promozione e mobilitazione istituzionale sul tema, che ha coinvolto le istituzioni a tutti i livelli;
- alla campagna di promozione, è stato associato in genere un forte investimento nella consultazione dei cittadini, anche attraverso ricerche pilota su specifiche esperienze o target group (es. giovani, donne, anziani, ecc.) sul tema, a partire dalle prime fasi della definizione della policy;
- oltre ai contenuti relativi alla policy in questione, la consultazione civica sui temi dell'e-democracy/e-participation ha costituito, naturalmente, anche un terreno di osservazione su aspetti trasversali e/o metodologici rilevanti, consentendo una messa a punto by doing. Questo approccio ha avuto il vantaggio di individuare un pubblico esperto e 'vicino' all'uso dei nuovi mezzi e alle problematiche più specifiche della società dell'informazione. E' comunque evidente che questo vantaggio contiene anche il rischio specifico dell'autoreferenzialità, di rallentare quindi quella integrazione intersettoriale tanto vitale per la diffusione dei processi di innovazione in particolare nel caso delle NTIC.

Tra le misure di accompagnamento che potrebbero sostenere una politica pubblica in questo ambito si possono quindi ipotizzare:

- la costituzione di un sito di discussione sulla specifica policy nazionale a favore dell'e-participation/e-democracy, che abbia la massima visibilità, e che promuova una community of practices degli operatori pubblici e privati (associazioni, media locali, gruppi informali, etc.) potenzialmente interessati, non limitandosi agli operatori più vicini alle NTIC;

- 
- una specifica campagna nazionale sul tema, impostata tenendo conto del carattere di forte intersettorialità del processo da promuovere;
 - una ricognizione degli istituti locali di partecipazione e delle pratiche pubbliche di consultazione dei cittadini a livello locale (anche a partire dalle indicazioni contenute negli statuti delle autonomie locali, ecc.), diffuse nei diversi ambiti settoriali delle politiche, con o senza utilizzo di NTIC;
 - individuazione di iniziative-tipo, tenendo conto della specificità dei differenti ambiti delle politiche pubbliche e di eventuali gruppi target di cittadini.

1.7.2 I fattori di vincolo e le risorse chiave: motivazione-fiducia-regole-inclusione

Sul piano delle iniziative locali di promozione della partecipazione, la maggior parte delle analisi converge sull'individuazione dei vincoli e delle risorse per il successo di tali esperienze, e quindi sulle relative raccomandazioni.

L'analisi degli studi internazionali permette di concludere che, sul versante dell'azione pubblica, i principali vincoli alla realizzazione di iniziative per favorire la partecipazione dei cittadini, sono riconducibili ai seguenti elementi:

Cultura di governo:

gli attori politici tendono a sottovalutare i vantaggi del coinvolgimento dei cittadini; la partecipazione dei cittadini sembra essere 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 vengono prese in considerazione, ne' vengono 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' vengono 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 questo 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 attivi sulla tematica in discussione;

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;
Irrilevanza 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.

Uno degli ostacoli più grandi al successo delle iniziative per la promozione della partecipazione dei cittadini all'utilizzo delle nuove tecnologie, sembra essere il maggior grado di sfiducia implicato dalla mediazione della comunicazione. Se in generale le esperienze di partecipazione dei cittadini ai processi decisionali sono spesso indebolite da un insufficiente impegno della leadership istituzionale e dalla sfiducia del pubblico sul fatto che vi sia un'autentica capacità e un orientamento favorevole delle istituzioni verso le proposte dei cittadini, e quindi sull'esito dei processi partecipativi, nel caso dell'uso delle ICT questo deficit di fiducia può diventare maggiore.

Il tema della costruzione della fiducia fra cittadini e istituzioni partecipanti non può che essere affrontato in termini politici, ma per quanto riguarda l'uso delle ICT è importante sottolineare l'importanza del ruolo di mediazione dei cosiddetti facilitatori/moderatori. La fiducia può, infatti, essere promossa (Hansard, 2001) attraverso: "a) un set di regole chiare e precise di partecipazione: massima lunghezza/frequenza dei messaggi, riduzione del linguaggio offensivo; b) la regolazione della discussione, con la condivisione di una policy di comunicazione e di principi etici generali, per esempio riguardanti la tutela della privacy, la non coercizione o la neutralità politica; c) la moderazione della discussione, tesa ad assicurare che ogni partecipante sia ascoltato, e ad indirizzare la discussione verso il raggiungimento di una conclusione; d) la garanzia che i partecipanti abbiano un feedback da parte dei loro interlocutori istituzionali".

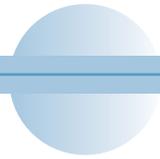
La fiducia può quindi essere costruita attraverso la definizione di regole sul processo partecipativo più in generale (che ne individui obiettivi, tempi, modalità, sogget-

ti, ecc.) e in particolare sulle modalità di utilizzo delle ICT per le attività di informazione e comunicazione.

Profili di Moderatore

- The social host - The social host or 'host as innkeeper' is the most well-known online facilitation model originating out of long time discussion communities like The Well, Electric Minds and Salon Table Talk. As a dinner host brings together the elements of a successful party, a social host helps create an environment where the members feel comfortable to participate. Part conversationalist, part counsellor, part role model and sometimes even part bouncer. They are also usually part of the conversation. Key skills include: greeter; social skills; conversation stimulator (content, style, process); sometimes utilises a persona or a "character"; and conflict resolution (particularly in open, public online communities)
- The project manager - In communities with a strong task, work orientation or subject focus, the project manager pays attention to adherence to focus, timelines, task lists, commitments and process. This can be a leadership and/or support role. This can be aided by the use of static web pages to organise information, the combined use of linear and threaded conferencing space, and the regular use of summaries and reviews. Key skills include: traditional project management skills; writing and summarisation skills; technical skills such as HTML to create information and summaries with visual impact; and ability to abstract information and process it for the group
- The community of practice (CoP) facilitator - CoPs share and build knowledge around a practice. Part of this process is being a group - having identity and reputation, being able to have agreements and some sense of accountability to the group. Facilitating CoPs online can focus on some of these "sociability" and relationship issues. This includes helping members get to know each other, articulating and making visible agreements, and watching/nurturing group dynamics. Key skills include: group facilitation skills; a working knowledge of CoPs; cybrarianship; passion for community; ability to facilitate facilitative behaviours within the community
- The cybrarian - Cybrarians represent the gift of knowledge and information. They are 'topical' experts. Cybrarians help members find information internally and externally of the community. They organise information and make it accessible. And they stimulate interaction with the introduction of or pointer to new and relevant information. Key skills include: web-savvy research; strong organisational bent; and love of learning and information
- The help desk - In online interaction spaces where there is an ongoing influx of new members, there is often a repeated need for simple help pointers on using the software or understanding the community purpose and guidelines. Key skills include: technical understanding; patience; and clear communication skills
- The referee - Good cop or bad cop, this is the role of bringing attention to and/or enforcing community norms, rules and procedures. Referees help the community regulate, protect members and deal with problems. For example, if a community has a policy of no posting of advertising, the host has the job of deleting offending posts and asking the poster to refrain from posting ads. The clearer the rules, the easier the job. Likewise, where there are no clear rules, this job is often perceived as authoritarian and arbitrary. Referees are often not "regular members" who are "just part of the conversation," but a role apart. These tend to be employees of online community sites and have rather small facilitative impact on a group. Key skills include: thick skin and a slow fuse; internet experience; and familiarity with common netiquette
- The janitor - It can get messy in cyberspace, as we leave our words in conferences and topics. The janitor tidies up forgotten topics by freezing and archiving, redirects activity if it is in the wrong area, and generally tidies up. Key skills include: familiarity with software and attention to detail

White and Boettcher (2001) cit. in Hansard Society (2002)



Un esempio di regole per la pubblicazioni di contributi e proposte.

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 com'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;
- non devono contenere messaggi a carattere violento o pornografico o tale da pregiudicare seriamente la dignità umana;
- non devono incitare a compiere crimini o atti illegali;
- i contributi non devono contenere provocazioni alla discriminazione, all'odio o alla violenza 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.

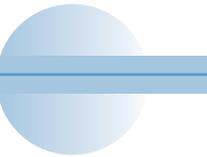
In base a queste considerazioni, il moderatore si riserva il diritto di non pubblicare determinati contributi. Questa semplicissima linea di condotta è necessaria ai fini dell'ottimale svolgimento di un dibattito democratico, e siamo persuasi che tutti vi aderiranno. Nella speranza che queste precisazioni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

europa.eu.int/futurum/documents/contrib/editorialpolicy_it.htm

Un'altra risorsa decisiva è rappresentata dal ruolo della leadership politica e dalla pubblica amministrazione locale. Un maggior grado di consapevolezza dell'importanza del contributo da parte dei cittadini al governo locale, sia tra il personale politico sia tra quello amministrativo, è, infatti, un fattore cruciale per il cambiamento richiesto dai processi di governance di tipo collaborativo/partecipativo.

La diffusione ineguale dell'uso delle ICT è ovviamente un ulteriore e pesante ostacolo alla partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, attraverso i nuovi canali. "L'e-democracy. Report of Research Findings (dicembre 2002)" di Creative Research³¹, si sofferma in particolare sul problema dell'esclusione digitale con specifico riferimento alle applicazioni di democrazia elettronica - un aspetto che purtroppo in questo lavoro non trova uno spazio adeguato. Su questo piano, secondo Creative Research, è importante: rendere disponibili strumenti tanto di tipo low tech che di tipo high tech; - attivare i processi partecipativi servendosi di un'ampia gamma di canali comunicativi; rendere disponibili modalità d'uso di semplice comprensione, apprendimento, utilizzo, prevedendo sempre la possibilità di correzione di errori o di annullamento delle operazioni precedenti (del tipo "undo"), senza bloccare l'intera procedura in corso o richiederne l'intera ripetizione; fornire gratuitamente, o a costo contenuto l'accesso ai servizi; garantire assistenza nell'uso dei servizi; fare riferimento alle strutture di servizio sul territorio, cui si rivolgono le categorie di cittadini più svantaggiate, predisponendo anche percorsi formativi mirati per gli operatori pubblici.

³¹ Si tratta di una ricerca approfondita, condotta attraverso interviste semistrutturate. Commissionata da e-Envoy - UK.



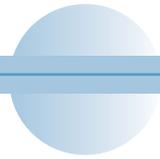
Inoltre, secondo i risultati dell'indagine condotta dal gruppo inglese, "l'uso del termine e-democracy, o e-participation o ancora e-voting, e-consultation, può essere controproducente soprattutto verso le quote di cittadini più escluse dall'uso della rete; [...] è invece necessario incoraggiare l'incontro fra cittadini pionieri della partecipazione on line e cittadini più "scettici" o distanti da questo tipo di partecipazione; specifiche misure di promozione vanno indirizzate verso le persone più svantaggiate, con attenzione sia ai loro deficit specifici (sensoriali, motori, cognitivi, sociali), 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" (Creative Research 2002).

Il problema dell'inclusione nella partecipazione, ovviamente, non riguarda solo l'aspetto digitale, dove comunque ha riflessi specifici per il fatto di cumulare più dimensioni delle diseguaglianze sociali rispetto all'accesso a risorse sempre più cruciali per tutti, ma anche il disegno più complessivo delle iniziative di partecipazione. Queste, per essere utili, devono essere il più possibile aperte e soprattutto non possono escludere i soggetti più interessati e impegnati sulle tematiche in questione, se non esponendo il processo e i suoi promotori al rischio di gravi fallimenti.

La lezione dell'esperienza inglese: alcune raccomandazioni (IPPR 2002)

- Marketing: predisporre una adeguata ampia e costante campagna di promozione;
- Responsabilità: fornire garanzie che gli amministratori prendano in seria considerazione le opinioni espresse dai cittadini;
- Linee guida e regole della partecipazione: devono essere definite chiaramente e pubblicizzate in modo adeguato;
- Inclusione: deve essere fatto ogni sforzo perché partecipino i cittadini che normalmente non sono attivi da questo punto di vista, piuttosto che puntare a coloro che sono già fortemente impegnati;
- Moderatori: il loro ruolo è cruciale sia nella interazione fra cittadini, che nel confronto diretto fra cittadini e amministratori; favorisce la focalizzazione della discussione, il rispetto delle linee guida, l'ascolto verso tutti i partecipanti;
- Privacy: deve essere garantita la riservatezza dei dati individuali, e il tipo di regime cui sono sottoposti; le modalità di trattamento dei dati devono essere sempre esplicitate;
- Lavorare in partnership: la riattivazione della partecipazione dei cittadini alla vita istituzionale non può prescindere da una più attiva collaborazione delle amministrazioni con il tessuto associativo locale;
- Training: devono essere riconosciuti gli skills specifici adeguati alla promozione di percorsi partecipativi, e quindi promossi presso operatori, amministratori, cittadini.

Una sintesi efficace di indicazioni, per le iniziative di e-democracy, viene proposta da IPPR (box sopra) e converge sostanzialmente con le linee guida identificate da Clift (2002), per cui sono necessari: il sostegno politico all'iniziativa; la finalizzazione esplicita dell'esperienza in termini di policy; l'individuazione e preparazione del pubblico potenziale; definizione delle modalità di coinvolgimento (sopra evidenziate); la caratterizzazione del contesto comunicativo attraverso contenuti chiari, modulari, sintetici ma non elusivi; chiare regole su spazio/tempo, ambito tematico dell'interazione; la presenza di uno o più moderatori e/o facilitatori; la diffusione dei contenuti e dei risultati, come obiettivo costantemente presente nell'interazione; la disponibilità tempestiva di risposte e chiarimenti da parte delle amministrazioni, sia per le questioni routinarie, che per quelle di rilevanza strategica (su questo terreno si evidenzia la necessità di una maggiore attenzione e dell'individuazione di una specifica policy interna che individui specifiche responsabilità).



Punti di forza delle esperienze di promozione della partecipazione dei cittadini attraverso l'ICT

Una forte convinzione politico-istituzionale complessiva: la partecipazione dei cittadini è riconosciuta come risorsa essenziale per il rilancio delle funzioni pubbliche più specifiche ed ambiziose.

Il riconoscimento che l'uso dell'ICT sia uno strumento estremamente rilevante per perseguire tale obiettivo e che sia destinato a diventarlo sempre di più.

La ricerca attiva del coinvolgimento di tutte le espressioni attive della società civile, fin dalle fasi di progettazione dell'iniziativa, con la valorizzazione delle esperienze di cooperazione esistenti.

La 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.

Un impegno costante e adeguatamente prolungato nel tempo.

Una conseguente politica dell'accesso e dell'accessibilità.

La 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").

La chiarezza nelle "regole" della comunicazione.

Il consenso sul modello partecipativo adottato e sulla titolarità delle responsabilità.

La tutela dei dati personali e la chiarezza sulle regole adottate per la conservazione dei dati.

Un 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").

Le esperienze di partecipazione off line

2.

2.1 Un laboratorio aperto in molte direzioni

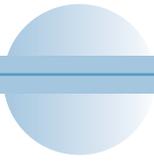
Una delle indicazioni più importanti emersa dall'analisi precedente riguarda la necessità di ancorare i processi partecipativi, promossi on line, a terreni in cui la concretezza dei contenuti e degli esiti della partecipazione sia ben chiara ai cittadini. In questa sezione sono proposti alcuni esempi di processi partecipativi di particolare rilievo attivati sul territorio e che non sembrano ancora sfruttare appieno le opportunità delle ICT. Dalle loro esperienze è possibile trarre insegnamenti per le sperimentazioni on line, che spesso soffrono di un deficit di ancoraggio alla realtà locale; al tempo stesso per questi processi le ICT possono costituire strumenti di supporto stimolanti e innovativi.

Con particolare attenzione al caso italiano, emergerà come le iniziative, per rafforzare la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali pubblici, costituiscono un terreno rilevante per l'incontro di due diverse spinte innovative, che paiono mosse da un lato dall'emergere della necessità di un adattamento funzionale/strutturale delle istituzioni democratiche al nuovo contesto sociale, dall'altro dalle opportunità inedite, per l'informazione, la comunicazione e la partecipazione offerte dalle nuove tecnologie.

Nell'esperienza italiana, come conferma un'ampia serie di studi, le più recenti rilevazioni (RUR 2003) e la stessa indagine realizzata dal DICO in questa ricerca (capitolo 3), l'utilizzo partecipativo delle reti telematiche in ambito civico è limitato, pur segnalandosi alcune esperienze pionieristiche di rilevanza internazionale come quella bolognese (Iperbole), promossa dall'amministrazione comunale, e quella milanese (RCM) sorta per iniziativa di università e tessuto associativo. Il modello di rete civica più diffuso privilegia in modo quasi esclusivo l'erogazione di servizi amministrativi e informativi di base.

Tranne poche note eccezioni - tra cui oltre a Bologna, possono essere aggiunte a titolo di esempio Desenzano Sul Garda, Torino, Roma, Prato, Parma, Iesi - gli attori pubblici raramente si sono impegnati con determinazione sul versante della promozione della partecipazione dei cittadini e la creazione di una sfera pubblica locale on line attraverso servizi di telematica civica. Due indicatori importanti di questo approccio, sono: a) lo scarso peso dato dagli enti locali alle campagne di alfabetizzazione e al possibile ruolo di pivot del tessuto associativo, nell'avvicinare i cittadini ai nuovi strumenti di comunicazione; b) il debole investimento in politiche per l'accesso e l'accessibilità; 3) le scarse opportunità offerte ai cittadini per prendere parola sulla nuova "scena" civica.

Qualche segnale di crescita di attenzione tuttavia sta emergendo, spesso in piccole realtà, come Vico Pisano e Scandicci, Cento e Pesaro, dove si è puntato sulle politiche dell'accesso e sul dialogo tra amministrazioni e cittadini. Si tratta di una tendenza su cui riflettere, che sembra indicare un bisogno, espresso non paradossalmente da realtà locali "minori" o deboli, di rafforzamento della propria capacità "connettiva", di dialogo interno e verso l'esterno. Da questo punto di vista è interessante notare che, spesso, anche le esperienze di partecipazione on line più avanzate si sviluppano in contesti sub-municipali, come i quartieri o le frazioni. Questa struttura per integrazione di micro-



reti sociali sublocali è anche caratteristica di alcuni approcci alla promozione della partecipazione dei cittadini, emergenti in un numero crescente di politiche locali, a partire da quelle della riqualificazione urbana (sociale ed ambientale), promosse dalle istituzioni e/o dai cittadini organizzati in associazioni, comitati, gruppi informali (es: bilancio partecipativo, urbanistica partecipata, città sostenibili, etc.).

³² Per esempio non si dà conto dell'esperienza statunitense.

³³ Questa tendenza si è rafforzata anche per le trasformazioni interne alla PA (privatizzazioni, outsourcing, etc.)

Il panorama internazionale precedente, pur essendo parziale³², ha comunque evidenziato che nei paesi dove sono maggiormente sviluppate le politiche per la partecipazione dei cittadini, a livello locale attraverso l'uso delle ICT si attribuisce grande importanza a) all'integrazione fra le opportunità offerte dai nuovi strumenti e l'uso di strumenti più tradizionali, b) all'innovazione organizzativa che prepara e affianca un nuovo modello di relazioni fra istituzioni e cittadini, c) all'innovazione istituzionale in senso stretto.

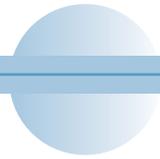
In questo senso si giustifica un tentativo mirato di ricognizione di quelle esperienze di partecipazione che non nascono con obiettivi specifici di sperimentazione delle ICT per usi civici, ma piuttosto prendono spunto dai mutamenti dei processi decisionali in ambiti settoriali diversi da quelli delle politiche di innovazione tecnologica, con queste ultime troppo spesso non integrati. Anche in questo caso la persistente settorialità delle politiche pubbliche penalizza i percorsi più innovativi.

Le politiche pubbliche, a tutti i livelli territoriali, hanno acquistato nell'ultimo quindicennio una forte spinta sia alla contrattualizzazione delle relazioni fra attori pubblici e privati³³, che alla definizione di relazioni negoziali e cooperative di tipo concertativo, pressoché in tutti i campi di policy, e in particolare in numerose politiche di programmazione locale (politiche dello sviluppo, sociali, ambientali, urbanistiche-infrastrutturali, ecc.) o in situazioni critiche (prevalentemente di tipo ambientale e occupazionale) o in occasione di grandi eventi ad impatto socio-economico ed ambientale rilevante (grandi infrastrutture) (Bobbio 2002).

Negli ultimi anni accanto a queste esperienze - che prevedono la partecipazione delle rappresentanze più forti in ciascuna realtà locale secondo uno schema consolidato di concertazione delle politiche, più recentemente apertosi anche ad accogliere gli attori del terzo settore - si sono sviluppate anche nuove iniziative, verso la partecipazione dei singoli cittadini, delle associazioni del terzo settore, di nuove comunità professionali e di aggregazioni informali di cittadini.

Queste iniziative si caratterizzano per il tentativo di dar vita a processi decisionali, di tipo "deliberativo", in cui i cittadini hanno modo di influire direttamente sul processo di definizione di una politica che ha generalmente effetti diretti, di breve o medio periodo, sulle comunità locali. In effetti si assiste ad un addensarsi di sperimentazioni, su più fronti di policies, in determinate realtà dove sembra essersi sviluppata una maggior sensibilità degli amministratori, in questa direzione di innovazione nelle relazioni, con la società locale e le sue realtà emergenti.

Per queste esperienze di partecipazione più innovative proprio il livello delle comunità assume un'importanza strategica, tanto più nel caso italiano, considerate le recenti innovazioni istituzionali. Una maggiore partecipazione dei cittadini sembra costituire una risorsa forse decisiva per le istituzioni: aumenta la visibilità dell'operato pubblico; permette ai cittadini un confronto immediato fra le posizioni emergenti; diventa una condizione importante di efficienza delle policies, di composizione dei conflitti, di responsabilizzazione reciproca.



I principi base di processi di decision making collaborativo o deliberativo - dimensione inclusiva, dimensione processuale e discorsiva, dimensione generativa-innovativa rispetto alle soluzioni individuate - possono essere descritti nei termini seguenti (Märker et alii 2002)³⁴:

- apertura al più ampio numero di cittadini, ad interessi e punti di vista diversi; coinvolgimento dei gruppi e delle persone direttamente interessate dalla policy e attive sul tema in discussione; azioni positive per assicurare nel corso del processo pari opportunità di partecipazione;
- apertura del processo decisionale alla partecipazione dei cittadini dalla fase iniziale fino ai risultati (eventuale inserimento di nuovi partecipanti, focus); azioni positive per garantire la maggior trasparenza delle decisioni;
- orientamento alla comunicazione dialogica e all'ascolto; presenza di moderatori o facilitatori del dialogo e/o di parti terze; integrazione delle prospettive dei partecipanti; attivazione di processi di learning collaborativo e sviluppo di una visione condivisa del problema.

Le esperienze ricordate si distinguono fra loro per:

- ampiezza dei pubblici partecipanti (piccoli gruppi di cittadini, intera popolazione, associazioni civiche, rappresentanze degli interessi);
- area d'intervento (quali campi di policy sono interessati);
- grado di strutturazione dei processi consultativi e deliberativi;
- grado di formalizzazione istituzionale e riferimento a procedure amministrative locali e/o nazionali;
- carattere strategico o più limitato del processo decisionale (secondo le conseguenze di breve, medio o lungo periodo previste);
- costituzione di gruppi di lavoro e/o di esperti, e loro ruolo;
- impatto dei risultati del processo partecipativo sulle decisioni, nelle sedi istituzionali;
- aspettative di consolidamento della prassi partecipativa.

I vantaggi specifici dell'uso delle ICT a sostegno della partecipazione in questo tipo di processi riguardano diversi aspetti rilevanti:

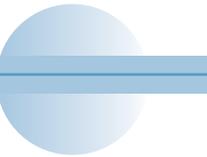
- funzioni più rapide di trasmissione, aggiornamento, scambio dell'informazione;
- funzioni di "documentazione", memoria del processo, reperimento intelligente, analisi diacronica;
- funzioni di comunicazione più flessibile, meno legata ai vincoli spazio-temporali della partecipazione convenzionale face to face, potenzialmente più aperta, interattiva, simmetrica.

Tutti questi elementi concorrono a connotare le esperienze più riuscite come comunità di apprendimento, i cui risultati in termini di capitale sociale (soprattutto con riferimento alle componenti di fiducia, codici e metodologie condivise) possono avere conseguenze positive di durata più lunga del ciclo legato al processo decisionale originario, ed essere reinvestite in nuovi ambiti e percorsi che mettano in relazione istituzioni e cittadini.

Uno dei principali problemi individuati dalla letteratura di ricerca specializzata su queste esperienze, riguarda il nodo dell'informazione/comunicazione:

- circolazione delle informazioni;
- tempestività dell'informazione;

³⁴ Il contributo di Märker et alii (2003) è dedicato alla partecipazione on line nelle esperienze di pianificazione urbanistica.

- 
- pubblicità delle iniziative;
 - rapporto con il territorio;
 - scarsa differenziazione dei pubblici coinvolti (circuiti ristretti);
 - debole sviluppo delle relazioni fra settori della PA(L) coinvolti nella policy;
 - uso poco diffuso e rudimentale delle opportunità di comunicazione in rete;
 - scarsa visibilità pubblica, per esempio sui siti istituzionali (reti civiche).

Se la trasparenza dei processi decisionali, e quindi adeguate forme di informazione, di pubblicità e di discussione pubblica, sono già un'importante requisito per il buon funzionamento della democrazia rappresentativa, questi aspetti diventano assolutamente imprescindibili per quelle esperienze di partecipazione dei cittadini che, andando oltre il modello rappresentativo, si prefiggono di coinvolgere i nuovi soggetti della partecipazione (i singoli cittadini, i gruppi informali, l'associazionismo del terzo settore), e che proprio per tener fede ai principi che le ispirano devono garantire costantemente la trasparenza dei processi interni e l'apertura verso i contributi dei cittadini.

Fatte queste considerazioni, va detto che le esperienze promosse, in questo ambito, dalle istituzioni che utilizzano appieno le ICT, a sostegno della partecipazione, sono ancora poche. Da un lato c'è una visione dell'uso della rete come componente residuale, o al limite come fiore all'occhiello, come elemento di una strategia di immagine istituzionale, dove comunque non si ritiene che i nuovi mezzi possano contribuire a migliorare il dialogo tra cittadini e amministratori, e tanto meno a costruire relazioni nuove o a favorire processi partecipativi. Dall'altro si assiste ad uno scarso investimento sul fronte on line in termini di risorse umane dedicate su base costante, contributo dei decision makers al dibattito pubblico, pubblicità tempestiva dei lavori, promozione multicanale e costante delle opportunità di partecipazione, interventi per favorire l'alfabetizzazione telematica e l'accesso.

Per quelle esperienze partecipate che si prefiggono di coinvolgere tutta la cittadinanza, spesso l'opzione "rete virtuale" è esclusa in base alla motivazione che la scarsa diffusione dell'accesso telematico finirebbe per produrre effetti di rafforzamento delle disuguaglianze nelle opportunità di partecipazione dei cittadini. E' come se, di fronte al classico bicchiere "mezzo vuoto", anziché impegnarsi per poterlo riempire, si decidesse di buttare via il contenuto.

In questo modo si trascurano le opportunità di attrarre sia a) cittadini "nuovi" alla tecnologia, ma attivi nella sfera civica, offrendo loro contenuti/servizi significativi on line, sia b) cittadini internauti, ma scettici sull'utilità della loro partecipazione civica.

Questo circolo vizioso appare anche legato alla scarsa diffusione degli skills digitali presso i decision makers, gli stakeholders e i cittadini più in generale - quindi alla forte dipendenza degli attori da competenze specialistiche esterne, a loro volta spesso estranee alle specifiche culture organizzative, tecnico-amministrative e settoriali collegate ai contenuti di ciascuna policy.

Pesano anche resistenze organizzative di fronte al potenziale di innovazione (e perdita di controllo rispetto alle routine consolidate nel sistema di relazioni degli attori) espresso dalle NTIC. Tali resistenze risultano rafforzate laddove ci sono stati tentativi di proporre sperimentazioni on line senza tener adeguatamente conto delle specificità degli attori istituzionali e sociali e delle policies coinvolte.

Anche nel mondo dell'associazionismo emergono delle difficoltà in questo senso, soprattutto da parte di quegli attori più strutturati, abituati a rapportarsi con la PAL secondo modalità negoziali piuttosto che collaborative. Questo aspetto sembra emergere sia nelle esperienze partecipative promosse dalle istituzioni, che in quelle "dal basso", dove, per le loro caratteristiche di stimolo alla discussione e di valorizzazione di saperi e approcci emergenti, il peso della rappresentanza non assume lo stesso valore.

2.2 Alcuni percorsi.

Agenda 21, Bilancio Partecipativo, Riqualificazione e progettazione urbana partecipate, Programmazione strategica, Politiche dell'ascolto, Patti territoriali.

Il ventaglio delle politiche locali in cui si stanno estendendo nuove forme di partecipazione dei cittadini è molto ampio. Comprende almeno tre grandi gruppi di iniziative:

- strumenti di programmazione settoriale specifica (es.: piano del traffico, piano dei tempi, piano dei rifiuti, contratti di fiume, programmi di riqualificazione urbana, ecc.);
- strumenti di programmazione di valenza più generale e trasversale (es.: PSL - piani di sviluppo locale, piani di sviluppo locale sostenibile, piani territoriale di coordinamento, piani strutturale, Agenda 21, piani sociali di zona; PILS - piani integrati di sviluppo locale, piani di sviluppo locale, patti territoriali, bilancio comunale, contratti di quartiere, ecc.);
- interventi specifici inseriti in contesti più ampi di politica locale (es.: per la riqualificazione urbana e ambientale, per l'inclusione sociale dei soggetti svantaggiati, degli immigrati, per le pari opportunità, per la promozione culturale, consulte e osservatori sociali, città sostenibili delle bambine e dei bambini, ecc.).

In questa sezione sono presi in considerazione diversi tipi di esperienze, basate sull'idea di una nuova cooperazione fra istituzioni e attori locali, che vanno dalle forme innovative della concertazione, aperte al terzo settore e orientate ad esprimere un progetto locale (patti territoriali, progettazione strategica), alle forme delle politiche partecipative, aperte alla partecipazione diretta dei singoli cittadini e delle loro espressioni organizzate, anche informali (Agenda 21, Riqualificazione e progettazione urbana partecipativa, Politiche dell'ascolto). Oltre ai principali elementi di sfondo sono proposte alcune finestre di approfondimento sulle esperienze più articolate considerate in questa ricerca.

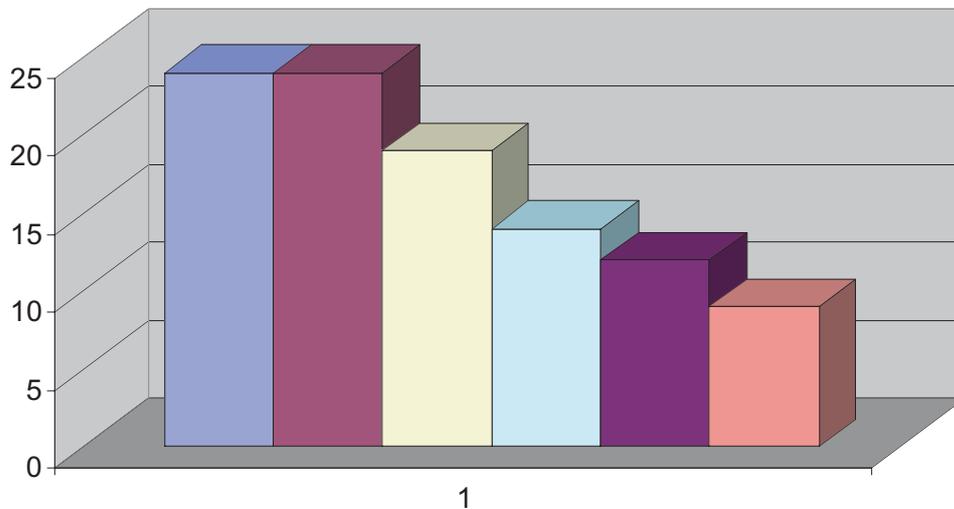
Tabella riassuntiva delle esperienze esaminate

Promotori	Progetti partecipativi sul territorio per tipo di servizi on line				Sito Web (rete civica e/o sito dedicato, associativo o istituzionale)					
	Agenda 21 locale	Bilancio partecipato	Urbanistica partecipata	Politiche per lo sviluppo locale	Servizi informativi generici (informazione in generale)	Servizi informativi specifici (presenza di calendari e/o di documenti intermedi o finali)	Servizi interattivi base per la partecipazione (posta elettronica)	Servizi interattivi avanzati per la partecipazione (forum, mailing list, newsletter, piazze telematiche)	Presenza delle associazioni attraverso un semplice elenco	Presenza delle associazioni attraverso links, portali, notizie utili
Comune Argenta	S			G	*	*	*		*	
Comune Copparo	S			S	*	*	*	*	*	
Comune Ferrara	SB			SA	*	*	*	*	*	
Comune Firenze				SB	*	*	*	*	*	
Comune Formigine	SB				*	*	*			
Comune Grosseto	SA				*	*	*	*	*	
Comune Grottammare	G	G			*	*	*	*		
Comune La Spezia	SB		SB		*	*	*	*	*	
Comune Modena	SA				*	*	*	*	*	
Comune Monsano				SA	*	*	*	*	*	
Comune Narni					*	*	*	*	*	
Comune Piacenza	G			SB	*	*	*	*	*	
Comune Pieve Emanuele		SA			*	*	*	*	*	
Comune San Giorgio a Cremano				-	*	*	*			
Comune Terni				SA	*	*	*	*	*	
Comune Torino				SA	*	*	*	*	*	
Comune Venezia	G		SA		*	*	*	*	*	
Comune Vimercate	G	G	SB		*	*	*	*	*	
Coordinamento rete nazionale Agenda 21	S		*			*	*			
Municipio Roma XI		S		*		*	*	*	*	
Provincia Salerno	SA				*	*	*			
Rete civica Po-net				SA	*	*	*	*	*	
Rete delle donne toscane				SB	*	*	*	*	*	
Stati generali Oltrarno				S	*	*	*	*	*	
Torino internazionale				SA	*	*	*	*	*	

Legenda

- _ = casi in cui non sono stati predisposti servizi on line specifici rispetto all'iniziativa partecipativa attivata
- * = presenza dei servizi indicati
- G = informazione generica
- S = informazioni specifiche/abilitanti, riguardanti calendari delle attività, stato dei lavori, documentazione intermedi, servizi di informazione attiva (avvisi, newsletter)
- SB = servizi interattivi di base, corrispondenti alla possibilità di contattare via e-mail un ufficio informazioni o prendere contatti diretti
- SA = servizi interattivi avanzati, corrispondenti a forum di discussione on line, mailing list, chat, e in generale servizi per il dialogo e la cooperazione on line

Uso del Web nelle esperienze partecipative considerate



■ Servizi informativi generici	■ Servizi interattivi base per la partecipazione
■ Servizi informativi specifici	■ Servizi interattivi avanzati
■ Presenza di associazioni attraverso semplice link	■ Presenza di associazioni attraverso links, portali..

Legenda

Servizi informativi specifici: hanno carattere abilitante; riguardano calendari delle attività, stato dei lavori, documentazione intermedia, servizi di informazione attiva (avvisi, newsletter).

Servizi interattivi di base: corrispondenti alla possibilità di contattare via e-mail un ufficio informazioni o prendere contatti diretti.

Servizi interattivi avanzati: corrispondenti a forum di discussione on line, mailing-list, chat, e in generale servizi per il dialogo e la cooperazione on line.

Agenda 21

Agenda 21 è una metodologia che ha origine nei primi anni '90 (Conferenza mondiale sull'Ambiente di Rio, 1992), ed è mirata a favorire la partecipazione di cittadini e associazioni alla programmazione dello sviluppo locale tenendo conto di obiettivi di sostenibilità ambientale e sociale.

Nel processo di Agenda 21 la partecipazione dei cittadini, con particolare attenzione ai gruppi più svantaggiati sotto questo specifico profilo (donne, giovani e minori, anziani, immigrati, disoccupati, persone portatrici di handicap), si esplica soprattutto attraverso l'attivazione di Forum locali e gruppi tematici di lavoro, entrambi aperti ad enti, associazioni, istituzioni culturali, singoli cittadini.

Esiste una rete internazionale di tali esperienze, fondate sull'adozione dell'Agenda da parte delle istituzioni locali. A livello europeo le realtà locali aderenti fanno prevalentemente capo alla rete costituita intorno alla carta di Aalborg sulle Città sostenibili.

In Italia le Agende 21 si sono date un coordinamento con un loro sito web³⁵. Vi partecipano Comuni, Province, Regioni, Comunità Montane e Enti Parco tra cui si segnalano: Ferrara, Modena, Ancona, Bologna, Casarano (LE), Carpi, Grosseto,

³⁵ www.a21italy.org

Manfredonia (FG), Lecco, Palermo, Pavia, Reggio Emilia, Roma, Rubano (PD), San Lazzaro di Savena, Sesto San Giovanni, Siena, Lucca, Modena, Rimini, Pescara, Piacenza, Salerno, Regione Toscana, Regione Umbria, Comunità montane dell'Amiata, Ente Parco dello Stelvio.

Il sito del coordinamento è piuttosto articolato (contiene per esempio best practices, collegamenti con esperienze europee e internazionali), ma un'analisi dei link evidenzia come l'attività on line sia soprattutto di tipo informativo e che, sia a livello di coordinamento che a livello locale, non siano diffuse pratiche di uso interattivo della rete (per esempio attraverso forum di discussione on line). Più difficile valutare se esistano esperienze funzionanti di mailing list attivate dalle singole Agende 21 locali.

Il "Rapporto sulle Agende 21 Locali in Italia (FocusLab 2002)"³⁶ fornisce alcune interessanti indicazioni sul nostro tema. Suddividendo il processo di Agenda 21 in 7 fasi (attivazione, organizzazione, partecipazione - forum locali e tematici), analisi dei problemi, definizione del piano di azione, attuazione, monitoraggio), la rilevazione mette in evidenza come il 30% delle Agende 21 sia ancora in fase di attivazione, il 27% di organizzazione, il 18% di apertura dei Forum, quindi nel pieno del processo partecipativo. Il 13% è giunto alla fase di analisi dei problemi. La ricerca mette in evidenza come tali processi siano piuttosto lenti. I fattori che secondo i rappresentanti degli enti intervistati incidono negativamente su questo aspetto sono in gran parte di natura non finanziaria, ma decisamente organizzativa, culturale e politica: l'insufficiente esperienza, risorse umane e competenze (19%) e la difficoltà nella facilitazione dei gruppi di lavoro (3%); l'insufficiente motivazione e collaborazione (13%), la difficoltà a coinvolgere la comunità locale (13%), l'insufficiente informazione all'interno e all'esterno (10%); l'insufficiente supporto politico (10%); la scarsa rappresentatività degli attori (2%). Sono soprattutto le Agende 21 in uno stato più avanzato del percorso a dare maggior peso ai problemi del deficit di informazione interna ed esterna e alla scarsa rappresentatività degli attori coinvolti. Guardando invece ad una lettura territoriale, questi stessi elementi sembrano pesare di più come fattori critici per le Agende 21 del Sud.

Nel 2002, secondo la ricerca di FocusLab, poco più del 20% di Agende ha attivato il Forum come sede essenziale per la partecipazione delle comunità locali. Ma le considerazioni più interessanti riguardano il tipo di attori partecipanti, coinvolti quindi nei lavori dei diversi forum e gruppi tematici. Vi è un problema generale di emersione di un profilo fortemente settoriale delle Agende 21, molto sbilanciate sulle tematiche della sostenibilità ambientale, trascurando di focalizzare la dimensione sociale della sostenibilità. Si osserva infatti una forte presenza delle associazioni ambientaliste e degli attori più tipici dei processi di concertazione (enti pubblici territoriali, "parti sociali", ma anche imprese). E' invece debole e intermittente il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori, degli immigrati, delle donne, dei giovani, deludendo così il principio di inclusione nella partecipazione, enunciato nell'Agenda 21 di Rio. Debole anche il coinvolgimento di enti di ricerca e università e dei media locali. La partecipazione dei cittadini a titolo individuale si colloca ad un livello intermedio, pur variando molto da caso a caso.

Per quanto riguarda gli strumenti per favorire la partecipazione,³⁷ nel 18% dei casi sono state pubblicate pagine web di tipo informativo. Complessivamente si è fatto

³⁶ Si tratta di un'estesa analisi svolta attraverso interviste telefoniche (metodo CATI) diretta a 556 enti locali di cui 498 aderenti, al marzo 2002, alla carta di Aalborg della Campagna europea Città sostenibili e aderenti al Coordinamento delle Agende 21 locali italiane. Sono stati intervistati 439 referenti di enti locali promotori.

³⁷ FocusLab ha rilevato la netta prevalenza di modalità tradizionali di informazione-comunicazione (incontri di formazione e informazione 19%, opuscoli informativi 19%), seguite da campagne attraverso i media radio-televisivi locali (tv 5%, radio 3,6%), eventi (mostre 4,5%), stampa specializzata (3,6%); sono state anche svolte indagini periodiche attraverso questionari (14%) e si è fatto riferimento a preesistenti esperienze di consulte e tavoli di lavoro (12%).

un debole ricorso a modalità più interattive di comunicazione e di dialogo-cooperazione attraverso le NTIC, propendendo per strumenti e metodologie di tipo quantitativo e direttivo, piuttosto che qualitativo e dialogico, penalizzati anche sul versante dei metodi off line (poche attività di focus group, workshop, forum di discussione, strumenti multimediali). In generale, l'uso dei servizi on line per i processi di Agenda 21 è ancora "embrionale". Per esempio, anche nei casi in cui, come nel Comune di Aosta, è stato attivato un forum on line³⁸, questo viene usato soprattutto come "strumento di comunicazione tra i gruppi".

L'esperienza di Grosseto: un esempio di integrazione dei processi partecipativi on line e sul territorio

La realtà grossetana è particolarmente ricca di esperienze di innovazione nelle relazioni fra attori pubblici e privati in numerosi ambiti della politica locale. In quest'area, in parte in ritardo di sviluppo, in parte segnata da una profonda crisi occupazionale dei 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.

Il Comune di 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 4600 account individuali. È stata inoltre attivata una convenzione fra Comune ed ENEL per la fornitura della connessione Internet ADSL e di PC gratuiti a 2000 famiglie (si tratta di una sperimentazione di connessione tramite tecnologia power-life).

Per redigere il Piano strutturale comunale è stato avviato un processo di Agenda 21. Il percorso partecipativo è stato avviato fin dalla fase di definizione dei problemi "considerando il modo di vedere le cose da parte della gente, come un elemento per la costruzione del quadro conoscitivo, al pari della relazione geologica e degli altri strumenti di tipo tecnico". 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 aperti tre cicli di incontri e seminari per ciascun gruppo di lavoro, dedicati a tematiche specifiche (secondo uno schema standard esposizione-discussione-conclusione, finalizzato a rendere efficace ogni incontro) con facilitatori ed esperti, e definendo preventivamente le regole della discussione (ad es. modalità, oggetti, tempi). Parallelamente sono stati aperti anche 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 di Agenda 21, 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 singoli. 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 degli attori partecipanti. I problemi dell'uso delle nuove tecnologie per la partecipazione sono individuati sia nelle limitazioni all'accesso, mitigabili con una strategia multicanale e dall'ancoraggio alle pratiche partecipative territoriali, sia nei rischi di rafforzare i meccanismi di autoselezione nella partecipazione³⁹.

La partecipazione è stata piuttosto intensa, con una media di 40/50 persone per gruppo tematico. Dal punto di vista dei soggetti della partecipazione, molto numerose sono state le associazioni - volontariato, chiese, comitati ambientali, cooperative, associazioni di categoria, ordini professionali, enti, ecc.. I cittadini che sono intervenuti a titolo individuale sono stati circa 250. I forum di discussione on line e la comunicazione attraverso la rete civica sono stati utilizzati intensamente, come strumenti a supporto delle attività di partecipazione sul territorio.

In questa esperienza è stata data molta importanza alla "tracciabilità del processo decisionale che ha consentito di resistere all'assalto "delle pressioni occulte" che normalmente esistono nella definizione di un piano regolatore, poiché si sa esattamente chi ha proposto tale soluzione, chi era contrario, ecc. Ciò ha permesso una valutazione pubblica delle scelte". Questo elemento appare quindi tanto più importante quanto più grande è la rilevanza sociale dei partecipanti (ad esempio imprese, enti pubblici, esponenti di forze politiche e associazioni).

³⁸ Il forum on line è in questa esperienza riservato ai partecipanti all'A21 locale (100 persone circa tra cui Regione ed altri enti).

³⁹ Da questo punto di vista viene ipotizzato il ricorso a forme di sondaggio deliberativo, con selezione dei cittadini in base a criteri casuali o mirati a seconda del tema in discussione.

Bilancio partecipativo

Il Bilancio partecipativo è una esperienza consolidata in oltre 14 anni di sperimentazione a Porto Alegre (città di oltre 1,3 milioni di abitanti, che salgono a 3 contando l'area metropolitana), scelta dalla Banca Mondiale nel 1999 per il Seminario internazionale sulla democrazia partecipativa. Dal 1999 la sperimentazione riguarda anche il bilancio statale del Rio grande Do Sul, lo stato di Porto Alegre⁴⁰.

⁴⁰ Sull'esperienza del bilancio partecipativo brasiliana ed italiana si vedano i contributi di Alfonsin e Allegretti (2003) e Allegretti (2001, 2002).

Il processo di Bilancio partecipativo si è andato affinando nel tempo, perseguendo l'obiettivo di accrescere i livelli quantitativi e di inclusione sociale della partecipazione. Nasce in una situazione di fortissima crisi del bilancio comunale e una contestuale acutissima emergenza sociale. Fin dal principio gli obiettivi perseguiti sono un miglioramento dell'allocazione della spesa, una crescita della cultura civica e democratica dei cittadini, una responsabilizzazione di cittadini ed amministratori rispetto all'individuazione delle priorità di spesa. Dal punto di vista dei risultati va sottolineato sia un netto miglioramento della situazione del bilancio, il miglioramento dei servizi, della situazione socio-economica, e la conferma della maggioranza di governo.

Una caratteristica importante del Bilancio partecipativo è il suo carattere di processo parallelo al processo istituzionale standard. "Oggi il Bilancio Partecipativo è un processo consultivo strutturato che lavora in parallelo alle Istituzioni che la Legge nazionale Brasiliana prevede come responsabili dei processi di definizione e approvazione del Bilancio (Giunta Municipale e Consiglio Comunale eletto), senza sostituirsi a loro ma accompagnandole con forza nell'espletamento delle loro responsabilità relative al Bilancio Municipale " (Allegretti, 2002).

Tra gli elementi che caratterizzano l'esperienza di Porto Alegre vanno sottolineati in particolare:

- l'apertura della discussione sulla parte del bilancio locale dedicata agli investimenti e allo sviluppo;
- un calendario prestabilito all'inizio del processo e durata 'costante' (annuale, legata al ciclo tipico del bilancio pubblico);
- la suddivisione del territorio in aree, e costituzione di assemblee di area territoriale;
- l'individuazione di aree tematiche e creazione di assemblee tematiche;
- gli interventi di formazione e aggiornamento rivolti ai cittadini e ai loro delegati;
- l'elezione di delegati/portavoce con mandato limitato e vincolato;
- la rotazione nel compito di delegati;
- la regolamentazione della partecipazione ai dibattiti pubblici (tempo massimo per gli interventi);
- la centralità dei momenti assembleari unificati.

L'enorme crescita del numero delle persone coinvolte, passate in 10 anni dalle poche migliaia dei primi anni a oltre 20.000 cittadini, è un'indicazione piuttosto chiara del successo di questa esperienza.

Quanto all'uso della rete, il bilancio partecipativo trova ampio spazio nel sito web della municipalità di Porto Alegre, che è fortemente caratterizzato dalla rilevanza assegnata alle questioni sociali (inclusa l'alfabetizzazione digitale). Il web non è lo strumento trainante del processo, ma un complemento apprezzato dai cittadini.

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 persone nel 2002. Dal 1990 alla partecipazione nelle sedi nuove 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 anche segnalato uno straordinario investimento sulle politiche per l'accesso e le infrastrutture di rete, che hanno portato oggi Porto Alegre ad avere oltre 100 KM di fibra ottica.

La diffusione del bilancio partecipativo lo rende un fenomeno di sicuro interesse nell'ambito delle iniziative per rafforzare la partecipazione dei cittadini e promuovere una cultura amministrativa e civica più sofisticata e responsabile. In Brasile sono oltre 140 le città che lo sperimentano, comprese altre città di grandi dimensioni (come San Paulo); altre esperienze sud-americane riguardano Montevideo, Rosario e Buenos Aires. In Europa, Francia, Germania, Inghilterra e Spagna sembrano i paesi più attenti a questo tipo di strumento: Saint Denis, Bobigny, Morsang sur Orge, Manchester, San Feliu de Llobregat, Rubi, Barcellona, Moenchweiler e Blumberg, il Land Nordreno-Westfalia. Soprattutto in Germania si è tentato un percorso di sintesi fra l'esperienza brasiliana e quella di alcune città americane e neozelandesi (Cristchurch in particolare, una delle città neozelandesi più avanti anche con la sperimentazione di servizi telematici per la partecipazione dei cittadini)⁴¹.

Il panorama italiano si è animato su questo versante più recentemente. Vanno segnalate le iniziative di promozione, studio, formazione rivolte agli amministratori dall'Associazione Cattaneo con 80 sindaci del cremonese; da trenta amministratori della provincia di Napoli; da alcuni amministratori della provincia di Firenze; da Regione Trentino-Alto Adige, Provincia e Comune di Trento con l'ONG Unimondo e dalla Fondazione Fontana, dai Comuni di Genova, di Arezzo e dalla Provincia di Benevento.

Le principali amministrazioni che hanno avviato progetti sperimentali sono:

- tra i Comuni medio-grandi, Roma, Venezia o Napoli; nel caso di Roma l'iniziativa, che si collega anche a quella per la definizione di un piano regolatore partecipato, è concentrata nei Municipi X e XI; Vicenza, Piacenza, Pavia, La Spezia;
- tra quelli più piccoli: la marchigiana Grottammare (attiva su questo fronte dalla metà degli anni '90); Pieve Emanuele, Mezzago, Vimercate; Paderno Dugnano, Dolci, Doglio e Olivetti, Narni.

Numerosi sono i Comuni che hanno definito una responsabilità specifica - affidata ad Assessori o Consiglieri comunali - relativa all'analisi e alla predisposizione della sperimentazione del bilancio partecipativo.

L'uso di servizi web, per lo sviluppo del processo di bilancio partecipativo, è assolutamente limitato. Tra gli amministratori che operano in questo ambito prevale - perfino nel caso di Porto Alegre dove però la politica dell'accesso e dell'alfabetizzazione telematica è molto sviluppata - l'idea che puntare sulla rete abbia un forte effetto escludente e di distorsione dei processi partecipativi/deliberativi, per cui i meccanismi centrali del processo sono tutti face to face, condotti in riunioni e assemblee fisiche. La non disponibilità di un doppio canale, off line ed on line, per l'informazione e la partecipazione costituisce comunque un vincolo allo sviluppo del ruolo dei cittadini.

⁴¹ In Germania l'attenzione verso il bilancio partecipativo è molto sviluppata. Qualche dato sulla popolazione coinvolta in alcune delle iniziative più avanzate può essere utile. Fin dal 1998 (Plamper 2002) la Bertelsmann-Foundation, la Hans-Böckler-Foundation and KGSt hanno promosso la nascita del network "Kommunen der Zukunft", cui partecipano due piccole città della Foresta Nera (Blumberg, Mönchweiler). Dopo i risultati positivi si sono unite alla sperimentazione: Rheinstetten (20 000), Emsdetten (35 000), Passau (50 000), Arnsberg (80 000). Un'altra iniziativa significativa è quella del Land Nordrhein-Westfalen e della Bertelsmann Foundation (nel 2000) nell'ambito delle idee maturate attraverso la rete internazionale, Cities of Tomorrow. Vi aderiscono 6 amministrazioni: Hamm (181 000), Hilden (56 000), Monheim (43 000), Castrop Rauxel (79 000), Vlotho (21 000), Emsdetten (35 000).

La partecipazione sul territorio si avvicina alla rete

L'esperienza del Comune di Pieve Emanuele

Il Comune di Pieve Emanuele (16.000 residenti), è una delle realtà italiane più avanzate per quanto riguarda la sperimentazione del bilancio partecipativo e anche uno di quelli in cui sono stati fatti i maggiori sforzi sul versante on line del processo.

Dal 2002 il vecchio sito, affidato ad una società esterna, è stato affiancato da altre due iniziative di comunicazione in rete: "Pieve on line", promosso da un'associazione di quartiere, e "Pievealegre.org", per la diffusione dei materiali relativi ai processi decisionali partecipativi sul territorio. Il nuovo sito del Comune è stato ridisegnato in modo da coinvolgere nella progettazione e manutenzione dei contenuti tutta la struttura comunale, avviando così un'interessante esperienza di partecipazione interna. Dal punto di vista dei servizi on line per la partecipazione dei cittadini, mentre la newsletter è utilizzata da molti cittadini, l'esperienza dei forum on line è ancora deludente. Questo risultato è imputato in parte a un deficit di investimento in termini di risorse umane, ma in parte al fatto che cittadini sembrano preferire nettamente le forme di partecipazione diretta, di tipo assembleare, con la presenza di rappresentanti delle istituzioni locali.

In particolare, per quanto riguarda la partecipazione al processo di bilancio partecipativo, si ritiene necessario promuovere un approccio non sostitutivo nell'uso delle NTIC, che potrebbe comportare più rischi, soprattutto quando fosse introdotto l'uso dei mezzi tecnologici per le scelte di voto finale, a valle dei processi partecipativi, considerati i livelli di sicurezza non ancora adeguati alla gestione dei dati. Questi timori, rispetto all'impatto negativo delle nuove tecnologie sulla partecipazione, hanno spinto questa amministrazione all'introduzione di competenze telematiche nei percorsi formativi dei facilitatori dei processi partecipativi, affinché sappiano guidare i cittadini verso un uso consapevole della rete Internet. Questo progetto, promosso dall'Associazione giovanile Marconi, all'interno dell'iniziativa "Cantiere delle idee", è finalizzato a sviluppare l'uso del wireless, attraverso un accordo con la Biblioteca.

L'esperienza del Comune di Vimercate

Vimercate (26000 abitanti), è un centro, con una tradizione produttiva nel campo dell'informatica, molto importante, che ha permeato anche gli enti locali. La scelta, di avviare una sperimentazione di bilancio partecipativo, si lega alla considerazione che su questo terreno "la partecipazione s'incontra direttamente con la scarsità delle risorse e col fatto che le scelte di priorità devono essere fatte con consapevolezza e responsabilità. Un'idea, quindi di partecipazione che serva anche a costruire cultura, consapevolezza nel governo della cosa pubblica, superando l'interesse personalistico".

Nel 2002, la sperimentazione partecipativa, centrata sul ruolo rilevante dei quartieri (Consulte), ha riguardato il programma degli interventi pubblici (opere di urbanizzazione: viarie, di manutenzione ed ambientali). I cittadini sono stati chiamati ad esprimere giudizi di priorità, sulla base di una scheda contenente le preferenze dell'amministrazione e i costi relativi, con uno spazio per avanzare nuove proposte. Gli elementi emersi dalla consultazione sono serviti per l'elaborazione del programma triennale delle opere pubbliche. I buoni risultati dell'iniziativa hanno incoraggiato a procedere anche sul versante delle scelte relative ai servizi (sono 200 i cittadini coinvolti al maggio 2003) e a lavorare sull'ipotesi di un regolamento comunale del processo partecipativo che favorisca il raccordo fra partecipazione dei cittadini e sedi istituzionali. Progressivamente dal coinvolgimento dei cittadini nelle scelte di spesa su opere pubbliche e servizi, le tematiche di collaborazione si vanno estendendo alla progettazione urbana e territoriale. La crescente rilevanza delle attività ha portato ad istituire l'ufficio "Spazio Città servizi e partecipazione".

Il sito istituzionale⁴² dedica ampia visibilità al tema della partecipazione, che nell'ultimo anno è stato oggetto di un evento specifico (La settimana della partecipazione). Oltre a materiale informativo (documenti e calendario degli appuntamenti sul processo partecipativo), sono distribuite le stesse schede usate per la rilevazione sul territorio (da inviare quindi indicando i propri estremi anagrafici), ed è proposto un sondaggio on line.

Altre esperienze

Il Comune di Piacenza (95.594 residenti) ha avviato diverse iniziative per promuovere la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali. Tra queste per esempio il censimento delle associazioni del territorio (oltre 600) e l'attivazione di un forum dei bambini e delle bambine. E' in corso un'esperienza di bilancio partecipativo, condotta attraverso assemblee e documenti cartacei. Non è stato fatto un investimento specifico sull'uso dei nuovi media e del web per sostenere la partecipazione, ma questo percorso non è escluso, come complementare ai metodi più tradizionali di comunicazione e confronto con i cittadini. La rubrica

⁴² www.comune.vimercate.mi.it/index.php?pages_id=125

ca sulla partecipazione - tra i primi titoli della voce "Comune" sulla home page del sito istituzionale - si apre con una pagina molto ricca, dedicata interamente al bilancio partecipativo⁴³, comprendente anche un link ai forum di discussione on line del Comune (non è presente un forum specifico dedicato al bilancio). Nel Comune di Narni (20.000 residenti), si sta lavorando ad un'ipotesi di processo di bilancio partecipativo e, più recentemente, alla definizione di un Contratto di Quartiere, attivando una consultazione dei cittadini (Narni scalo). Uno dei principali problemi per la partecipazione dei cittadini è la dispersione territoriale (il territorio comunale comprende 20 piccole frazioni). Nelle frazioni sono attivi i centri civici, attrezzati di computer collegati con il Comune. A proposito dell'uso della rete per promuovere la partecipazione dei cittadini, sono segnalati molti rischi tra cui il problema dell'attendibilità dell'informazione, del divario digitale, del prevalere di un approccio guidato dalla tecnologia piuttosto che dai bisogni sociali.

Il Comune di Argenta (22.000 abitanti) ha un territorio molto esteso e un'elevata dispersione della popolazione distribuita in 14 frazioni, con una popolazione che varia dalle 500 alle 2000 persone. Nelle frazioni sono attivi i Consigli di partecipazione, composti in base al peso della popolazione, da volontari non retribuiti, con assemblee almeno una volta al mese allo scopo di raccogliere le segnalazioni dei cittadini ed elaborare proposte. I risultati di quest'esperienza sono ritenuti soddisfacenti, con un'elevata partecipazione dei cittadini soprattutto quando sono discussi il bilancio preventivo o altri interventi sul territorio. Inoltre è in corso un processo di Agenda 21, attraverso focus group e con il coinvolgimento delle associazioni. Queste attività non prevedono ancora l'uso delle NTIC, ma il Comune si sta impegnando per il miglioramento dei servizi on line: dal 2001 il sito comunale ha fortemente incrementato i servizi di informazione per i cittadini. L'apertura di forum on line non ha però avuto successo. Uno dei vincoli specifici individuali sono le difficoltà di connessione dell'area, su cui si sta cercando di intervenire con il progetto Oasi tecnologiche. In otto frazioni sono, infatti, stati aperti dei piccoli centri-URP connessi in modo da permettere ai cittadini l'uso dei servizi on line, affiancati da servizi di assistenza all'uso e iniziative di alfabetizzazione.

Riqualificazione e progettazione urbana partecipata

Il terreno delle trasformazioni urbane, della riqualificazione degli spazi pubblici e di zone o quartieri svantaggiati, sono uno degli ambiti dove sono più numerose le sperimentazioni di nuove forme e metodologie per la partecipazione dei cittadini. Non si pretende qui di mappare questo fenomeno - un compito che richiederebbe una ricerca specifica, e molte iniziative importanti di analisi sono in corso su questo tema.

In quest'ambito le sperimentazioni vanno da un maggior coinvolgimento dei cittadini nel processo di definizione di alcuni strumenti urbanistico-territoriali strategici, alla definizione di strumenti e/o interventi specifici. In genere questi percorsi si caratterizzano dal punto di vista del metodo per una forte enfasi sulla trasparenza del processo decisionale, per la ricerca del contributo attivo da parte dei cittadini attraverso gruppi di lavoro e laboratori, in cui possono cooperare cittadini, esperti e rappresentanti di associazioni e amministrazioni. Per quanto riguarda i contenuti, ci si propongono obiettivi a un tempo di riqualificazione degli spazi pubblici e inclusione sociale, e di miglioramento della qualità ambientale, ma anche più in generale di maggior trasparenza nelle scelte pubbliche. La scala di sperimentazione è spesso sub-municipale, andando a coinvolgere specifici quartieri e zone della città. Anche per quanto riguarda i soggetti chiamati a partecipare vanno segnalati:

- a) il metodo del concorso di idee fra gruppi di progettisti (anche vincolati a praticare metodi di consultazione dei cittadini);
- b) il ruolo speciale affidato al punto di vista di gruppi "sensibili", come le donne, i minori, o le persone portatrici di disabilità (si veda per esempio il premio Città delle bambine e dei bambini).

Molte di queste iniziative fanno riferimento alle metodologie di Agenda 21, alla carta di Aalborg, alla rete europea delle città sostenibili, altre a più recenti e specifiche opportunità normative come i Contratti di quartiere (legge 662/96 e 21/2001); i Programmi di recupero urbano e programmi di riqualificazione urbana, i PRUSST programmi di riqualificazione e sviluppo sostenibile del territorio; i PIC Urban.

Tra le esperienze italiane in corso più significative sembrano emergere quelle di:

- Torino ("azioni di sviluppo locale partecipato": via Arquata, Porta Palazzo, Piazza delle Vallette, Via Luserna di Rorà; Barriera di Milano, Corso Taranto, Lucento Q19, Falchera, Basso San Donato); nello stesso progetto sono compresi alcuni "contratti di quartiere"⁴⁴;
- La Spezia: progetto Quartieri; l'esperienza più importante qui riguarda la riqualificazione di Piazza Brin⁴⁵;
- Venezia: il Laboratorio L'ombrello, attivato dal Comune in collaborazione con l'Università;
- Castenaso (Bo): Laboratorio urbano di Castenaso; esperienza di riprogettazione del centro urbano⁴⁶;
- i Contratti di Quartiere di Cinisello Balsamo;
- i PRU (piani di recupero urbano) di Vigevano (MI), Padova (Savonarola), Venezia (Bissuola-Nomadi);
- il laboratorio del Comune di Casoria incentrato sulla sperimentazione di percorsi di educazione alla cittadinanza attiva delle bambine e dei bambini⁴⁷;
- i laboratori per la progettazione partecipata di Napoli, e di Roma⁴⁸ (presso l'Ufficio Speciale Partecipazione e Laboratori di Quartiere del Comune di Roma);
- il progetto di consultazione dei cittadini nella fase preliminare del PRG "Ascoltare Correggio".

Altre iniziative, meno ambiziose, più diffuse e di più immediata fattibilità, riguardano l'informazione dei cittadini sugli strumenti urbanistici, attraverso la pubblicazione on line della relativa documentazione per aumentarne la trasparenza⁴⁹.

Gli Stati Generali d'Oltrarno. La partecipazione sul territorio fa crescere la domanda di rete

Gli Stati Generali d'Oltrarno (11.000 famiglie) di Firenze sono "un'esperienza di democrazia partecipativa, non rappresentativa" nata nei primi mesi del 2003 dall'iniziativa di alcuni comitati di cittadini e di una sezione di un partito politico (DS) con l'obiettivo di definire un pacchetto di proposte per migliorare la qualità della vita nel rione, da sottoporre all'attenzione del Quartiere e dell'Amministrazione comunale. Dopo un primo incontro con i cittadini si è costituito un gruppo organizzativo di circa 25 persone, in prevalenza provenienti dai tre comitati di rione coinvolti. I comitati si sono di fatto sciolti confluendo in questa nuova esperienza fondata sull' "apporto di saperi individuali, sensibilità, professionalità personali".

L'iniziativa è rimasta autonoma rispetto all'Amministrazione e al Quartiere, ma in un rapporto di dialogo. Il processo di raccolta di opinioni, proposte sulle problematiche locali, è stato avviato attraverso una campagna di informazione (10.000 lettere informative che presentavano l'esperienza e contenevano un questionario - di cui 1.000 questionari compilati), una serie di assemblee rionali, l'attivazione di un sito Internet.

La prima edizione del sito Internet (gestita da un'azienda di servizi info-telematici) prevedeva la possibilità di riempire il questionario on line: questa opzione è stata di poca utilità. Molti cittadini hanno preferito utilizzare la posta elettronica per avanzare proposte, chiedere informazioni, partecipare alla ricognizione. Successivamente il sito, passato ad una gestione più interna al gruppo di lavoro, è stato ri-orien-

⁴⁴ www.comune.torino.it/periferie/progetto/index.htm

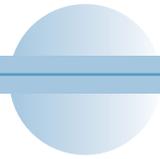
⁴⁵ www.comune.sp.it/progettoquartieri/index.htm

⁴⁶ www.comune.castenaso.bo.it/propacom/index.htm

⁴⁷ www.austro-eaquilone.it/lab/casor2c.html

⁴⁸ www.comune.roma.it/uspel. Per questa risorsa va evidenziata la debole visibilità sul sito istituzionale del Comune.

⁴⁹ Rientra in questo tipo di interventi per esempio l'iniziativa del Comune di Scandicci di mettere on line il piano strutturale. Un progetto di ampio respiro è il Portale dei Piani Territoriale della Toscana (Por-Ter) che prevede la costituzione di una mappa intelligente dei Piani strutturali (comunali) e Piani territoriali di coordinamento (provinciali), che dovrebbe essere aperta alle osservazioni dei cittadini. PorTer è realizzato nel contesto del progetto europeo IST Agorà 2000-Innovative IST Platform and services to support a democratic regional/urban planning process.



tato sull'obiettivo prioritario di rendere trasparente il percorso partecipativo. Alla fase di ricognizione è seguita infatti una fase estesa di analisi, attraverso il lavoro di quattro commissioni tematiche, aperte all'iscrizione di tutti gli interessati. Hanno partecipato ai lavori 120 persone, con due incontri settimanali per 6-7 settimane. Il sito ha permesso di seguire l'evolversi dell'elaborazione dei diversi gruppi sul sito, fino alla costruzione del documento finale, poi discusso da un'assemblea plenaria riunita in più sessioni, fino alla definizione del documento da sottoporre a Quartiere e Amministrazione comunale. Le risposte dell'Amministrazione comunale sono state quindi pubblicate sul sito dell'iniziativa. Questa esperienza non ha avuto visibilità sul sito della rete civica. Non c'è stato interesse in questo senso né da parte pubblica né da parte dei promotori, proprio per il carattere di autonomia dell'iniziativa e di mutua 'indipendenza'. E' oggi in corso (dicembre 2003) la definizione di un accordo fra Comune, Quartiere e Stati generali per la costituzione di un Laboratorio di rione per la progettazione partecipata, che mantenga la sua autonomia e le caratteristiche originali di funzionamento (apertura ai contributi di tutti i cittadini, indipendentemente dalla base di rappresentanza formale) e che sia considerato dalle istituzioni un interlocutore valido sulla base della qualità delle proposte avanzate.

Si tratta indubbiamente di un'esperienza molto interessante nel panorama italiano, che ha avuto un grande successo tra i cittadini e che sembra aver incontrato la disponibilità degli amministratori. In particolare fa emergere l'importanza della scala sub-municipale per attivare i cittadini in processi propositivi anche in realtà urbane relativamente ampie.

Per quanto riguarda l'uso della rete virtuale - ritenuta molto utili per la circolazione dei documenti e dei contributi intermedi, la collaborazione operativa, le comunicazioni 'di servizio' - un elemento interessante emerso è come la possibilità di reperire in rete servizi utili alla partecipazione al processo abbia addirittura stimolato, soprattutto da parte di alcuni gruppi (gli anziani, una componente molto presente nel quartiere), a chiedere un percorso di alfabetizzazione specifico e a innescare processi di scambio di assistenza e conoscenze.

Le iniziative del Comune di Venezia per la partecipazione: tra tematiche ambientali e progettazione urbana

Il peculiare contesto ambientale della città di Venezia (270000 residenti) fa dell'ambiente un tema centrale nella progettazione urbana. Nel campo delle politiche per l'ambiente il Comune di Venezia ha attivato nel 2001 un programma che prevede la partecipazione più diretta ed estesa dei cittadini attraverso una Consulta per l'ambiente; una Consulta per gli animali; un Forum sul verde (attivo dal 2002) che ha prodotto il regolamento comunale sul verde pubblico; un Forum sull'energia, articolato in sei "sotto-forum", estensore di una proposta di Piano Energetico Comunale; un "Tavolo di crisi" interistituzionale e intercategoriale sul traffico automobilistico; un Forum per la gestione partecipata delle due Oasi naturalistiche gestite da WWF e Lipu; un Forum per la gestione del progetto di raccolta differenziata spinta in un quartiere del centro storico; l'Osservatorio naturalistico e centro informativo sulla Laguna, in cui collaborano gli assessorati comunali e provinciali competenti; il Centro di educazione ambientale di Forte Carpendo. Per la realizzazione delle attività sono state attivate quattro convenzioni con le due università (Scienze Ambientali e Architettura) e con i due istituti del CNR presenti a Venezia, anche sullo specifico tema dell'accompagnamento e la mediazione con i cittadini di alcuni programmi (Dipartimento di Pianificazione, Laboratorio L'Ombrello).

La partecipazione dei cittadini e delle loro organizzazioni è ritenuta dagli amministratori molto soddisfacente. Sono emerse invece alcune difficoltà sul fronte della PAL, dove comunque un fattore di apertura e innovazione nei comportamenti politico-amministrativi è apparso provenire dalla presenza dei più giovani.

L'iniziativa on line più collegata a questo ampio programma di coinvolgimento dei cittadini, oltre alla rubrica 'vivere l'ambiente' - scarsamente visibile sul sito istituzionale - è il sito del Laboratorio L'ombrello⁵⁰, un gruppo di ricerca-intervento convenzionato con il Comune di Venezia e l'IUAV, per attività di analisi, comunicazione e sostegno alle attività di progettazione partecipata a livello locale: sono proposti on line una serie di materiali e servizi di informazione sui processi decisionali in corso, ed anche alcuni forum di discussione che però non riescono ad attirare l'interesse dei cittadini. Il sito non ha visibilità sulla rete civica comunale (una rete civica per altro dove i forum di discussione - con un link bene evidente nella home page - sembrano dare risultati non del tutto trascurabili, a seconda del tema di discussione).

L'esperienza di progettazione partecipata del Comune di La Spezia

Nel Comune di La Spezia (91000 residenti) è stata condotta un'interessante esperienza di progettazione partecipata sulla riqualificazione di un'area urbana a partire dalla ri-progettazione di uno spazio pubbli-

⁵⁰ www.ombrello.org

co, Piazza Brin nel Quartiere umbertino. L'iniziativa è stata avviata attraverso un concorso di idee e progettazione, che prevedeva tra i criteri di valutazione delle proposte anche la qualità delle metodologie proposte per il coinvolgimento dei cittadini, a partire dai 'gruppi più sensibili', nel processo di definizione della progetto finale. L'idea è quella di "un concorso di progettazione innovativo, che coinvolga nella raccolta di idee e nelle scelte progettuali gli abitanti stessi, valorizzando la loro esperienza e la loro competenza di 'conoscitori del territorio'".

L'iniziativa si inserisce nel quadro del più ampio Progetto Quartieri, coordinato dal Sindaco, con la Collaborazione delle Circoscrizioni e di alcuni Assessorati. Nel 2001 il Progetto Quartieri ha collaborato con la commissione 'Fare Comunità' del Piano Strategico, attivando gruppi di lavoro e momenti di consultazione pubblica direttamente nei quartieri. Da questo lavoro sono nate cinque proposte per sperimentare esperienze pilota differenziate in base ai caratteri socio-territoriali dei diversi casi. Con l'attivazione di un Laboratorio di quartiere per la progettazione partecipata - come sede della partecipazione dei cittadini e interlocutore dei team di progetto in concorso, vincolati a partecipare ad almeno tre incontri con i cittadini - l'iniziativa è stata accompagnata da attività di promozione e di animazione sociale per favorire "la conoscenza e la messa in rete delle numerose e diversissime realtà associative presenti nel quartiere". I cittadini partecipanti al Laboratorio sono stati coinvolti anche nella valutazione (con 20 punti sui 100 totali) dei progetti candidatisi al concorso (26). Un contributo importante è venuto dal mondo delle associazioni culturali e sociali. Dal punto di vista delle metodologie, un ruolo decisivo è stato svolto dall'opera di facilitatori, soprattutto durante la fase di emersione delle proposte dei cittadini. Le idee raccolte sono state successivamente approfondite da gruppi di lavoro e sintetizzate in un documento condiviso, presentato e discusso in occasione di una Festa di quartiere, dove è stato attivato anche un punto informativo per fornire ai cittadini maggiori dettagli e raccogliere le loro opinioni attraverso questionari. Da segnalare il fatto che parallelamente è stato attivato un percorso specifico dedicato ai bisogni espressi dai minori.

Il Progetto Quartieri si è dotato anche di uno spazio web sulla rete civica, ma limitato a funzioni di informazione di base. Nonostante la visibilità sulla Home page della rete civica (che dedica un titolo centrale, seppure in coda alla schermata d'ingresso) alla cittadinanza attiva e alla partecipazione dei cittadini, nell'esperienza di progettazione partecipata non sembra emergere un investimento specifico nel senso di un uso strategico della comunicazione on web. Lo stesso vale per altri terreni importanti per la partecipazione dei cittadini su cui il Comune sembra molto attivo (Agenda 21, Piano urbanistico) e che trovano ampia visibilità sul sito istituzionale, con qualche elemento in più per l'abilitazione dei cittadini a svolgere un ruolo attivo (calendari di attività, stato dell'arte etc.).

Complessivamente il caso di La Spezia sembra evidenziare l'esistenza di risorse importanti in termini di motivazione della leadership locale a favore di un allargamento delle opportunità di svolgere un ruolo attivo da parte dei cittadini e quindi l'opportunità di sfruttare al meglio le ICT a sostegno di tali processi.

Programmazione strategica

La programmazione strategica è una forma di pianificazione urbanistica ed economico-sociale integrata, che ha punti di contatto sia con la filosofia dell'Agenda 21 che con i processi di concertazione locale delle politiche di sviluppo. Si pone come obiettivo la definizione di un piano di sviluppo condiviso attraverso il coinvolgimento della società locale nel suo complesso, includendo anche le rappresentanze più deboli e il terzo settore. I primi esempi di esperienze in questo campo si sono sviluppati attorno al programma europeo di Iniziative locali per lo sviluppo (ICLEI) a metà anni '90. Questa tendenza si è poi sviluppata in particolare in contesti metropolitani, spesso in coincidenza con programmi di grandi investimenti infrastrutturali, o in aree di forte crisi (trasformazione socio-economica). In Europa alcuni fra gli esempi più significativi di pianificazione strategica sono Malaga, Barcellona, Glasgow, Lione, Liverpool, Bilbao, Birmingham, Rotterdam.

In Italia tra le esperienze di questo tipo vanno segnalate quelle di Firenze, Pesaro, La Spezia, Torino, Trento, Milano, Varese. In generale queste iniziative privilegia-

no un approccio basato sulla rappresentanza. Nel caso di Firenze e Torino sono stati predisposti appositi spazi Web dedicati ai piani strategici. Le due esperienze hanno sotto questo punto di vista molti punti di contatto. Nel caso di Progettare Firenze l'iniziativa ha avuto grande visibilità sulla home page della rete civica fiorentina; il sito del progetto ha promosso alcuni forum di discussione - trainati da esperti, studiosi della realtà locale, decision makers e rappresentanti di alcune associazioni - che hanno avuto scarso seguito; una newsletter per la segnalazione degli appuntamenti in agenda sul territorio; una mailing list. In entrambi i casi, attraverso il Web, sono stati raggiunti buoni risultati sul piano della comunicazione istituzionale e sul piano di trasparenza del processo decisionale, ma non ancora sul piano dell'attivazione di nuova partecipazione da parte dei singoli cittadini.

L'uso del Web nel caso della progettazione strategica. Il caso di Torino Internazionale

L'Associazione Torino Internazionale, presieduta dal Sindaco di Torino e dal Presidente della Provincia, conta 126 soci fra soggetti pubblici e privati. Il sito web, è stato pensato essenzialmente per comunicare le attività e per fornire un supporto al coordinamento e al monitoraggio dei progetti relativi al piano strategico di Torino.

I principali strumenti di comunicazione sono: una newsletter cartacea trimestrale ed una newsletter telematica (che conta 3.000 abbonati), il sito Web di informazione e aggiornamento sulle 84 azioni del piano strategico.

Nella fase d'elaborazione del piano (tra 2000 e 2001) era stato attivato il forum "Vuoi aiutarci a progettare il futuro della tua città?", che non ha richiamato l'interesse dei cittadini. Gli operatori ritengono che siano stati elementi di insuccesso sia la carenza di risorse umane e finanziarie dedicate, che l'uso di un linguaggio tecnico e specialistico, adeguato ai soggetti facenti parte dell'Associazione. Un ulteriore elemento di difficoltà segnalato riguarda le difficoltà di coordinamento fra iniziativa associativa e i differenti settori dei diversi enti locali coinvolti.

Il forum di discussione iniziale era stato promosso attraverso varie azioni, dall'individuazione di liste di interlocutori da sollecitare ad intervenire su determinati temi, da pubblicizzare nei luoghi della città frequentati da pubblici mirati, all'introduzione di interventi di esperti ed opinion leader. Questi tentativi non hanno portato a risultati significativi in termini di partecipazione ai forum on line. Per la natura dell'iniziativa, fortemente caratterizzata come esperienza di concertazione dello sviluppo fra enti, associazioni ed imprese, i soggetti partecipanti hanno mostrato una netta preferenza per lo scambio diretto e interno all'associazione, pur aperta alla partecipazione di un numero crescente di soci. Anche l'ipotesi di realizzare una rete telematica interna, per la cooperazione a distanza, sembra essere caduta per gli stessi motivi. La nuova versione del sito (gennaio 2003) prevede, tra le novità più importanti, la possibilità per i soci di dare visibilità alle loro attività. Con il nuovo sito, nel corso dell'ultimo anno, gli accessi sono quadruplicati, attestandosi su una media di 600 accessi giornalieri.

La parte più interessante del progetto web, articolato nelle sezioni tematiche del Piano (trasporti e mobilità, riqualificazione urbana, ambiente, formazione e ricerca, olimpiadi, produzione e nuove tecnologie, turismo e cultura), è costituita dalla mappa sensibile dei progetti (circa 200), realizzata in collaborazione con la Provincia, accessibile ai soli soci, e finalizzata a promuovere sinergie e nuove iniziative concertate. Costruita a partire da una ricognizione presso i comuni, i gestori di servizi pubblici e infrastrutture, le agenzie speciali, i patti territoriali dell'area, le associazioni imprenditoriali e le agenzie della formazione, la mappa "è un documento di lavoro che individua su una mappa cartografica interattiva le azioni strategiche previste sul territorio dell'area metropolitana torinese, mostrando le intenzioni di trasformazione del territorio e i progetti in corso [...] non una fotografia della progettualità dell'area metropolitana torinese". Ciascuna scheda di progetto contiene i seguenti dati principali: localizzazione, stato di avanzamento, promotori, risorse impegnate, relazioni con la normativa e le procedure di pianificazione, possibili connessioni - positive o negative, di sinergia o conflitto - con altri progetti. Nella fase attuale si sta pensando ad accrescere gli investimenti di comunicazione verso i cittadini in relazione alle nuove esigenze di comunicazione del piano.

Politiche per l'ascolto dei cittadini

A questo tipo di raggruppamento, può essere ricondotta una serie di attività diversificate e in genere non inserite in una cornice di interventi sul tema, ma esito di iniziative di singoli amministratori, tese a consultare i cittadini su politiche e servizi.

Tra queste, possono essere segnalate le esperienze spontanee, di Osservatori e Consulte sociali, spesso attive a scala provinciale e metropolitana, in cui sono coinvolte accanto alle istituzioni locali, le associazioni, gli operatori pubblici e privati del sociale (inclusi i servizi ASL), enti di ricerca. L'attività è finalizzata ad una migliore conoscenza delle problematiche del territorio, anche attraverso l'integrazione dei dati, l'attivazione di progetti mirati, spesso nella forma della ricerca-azione, premiante soprattutto nell'accesso ai fondi europei, nel miglioramento degli standard di erogazione dei servizi, nel loro coordinamento, nell'intercettazione dei bisogni dei segmenti deboli della popolazione, spesso difficilmente raggiungibili dall'operatore pubblico e nella sperimentazione di modalità innovative di servizio.

Un ambito emergente di dialogo e cooperazione, fra istituzioni e cittadini e loro associazioni, riguarda le politiche locali per la società dell'informazione e la definizione degli stessi servizi istituzionali on line. Da questo punto di vista sembra interessante l'esperienza della Rete Telematica Regionale Toscana, promossa dalla Regione Toscana. La RTRT prevede il coinvolgimento delle componenti della società civile, seppure escluse dalla direzione strategica. Tra queste componenti è particolarmente attiva quella dell'associazionismo femminile, con il sostegno della rete istituzionale delle Pari opportunità per donne e uomini. Su questa base è sorto un portale regionale dedicato alle donne – la rete regionale toscana delle donne – che ha dato impulso a numerose iniziative locali, tra cui va segnalato il laboratorio Tempi&Spazi, sulla rete civica del Comune di Prato, in convenzione con alcune operatrici del settore, e attivo sulle tematiche relative al Piano comunale dei tempi, uno strumento trasversale di coordinamento dei servizi pubblici a livello locale (il progetto comprende, per esempio, forum di discussione, basi dati, bacheche, iniziative specifiche per promuovere una "banca locale del tempo", corsi di alfabetizzazione telematica rivolti alle donne, con progetti mirati a specifici gruppi di donne, come le anziane, e a interventi formativi destinati a uomini e donne per il riequilibrio delle funzioni di cura all'interno delle famiglie).

Le politiche per l'ascolto della Regione Emilia Romagna. La ricerca delle metodologie più adeguate per ciascun problema

Nel caso della Regione Emilia Romagna proprio il settore del sociale e dei servizi per la qualità della vita, con particolare attenzione a trasporti e alla qualità urbana, è oggetto di un'intensa attività di sperimentazione di nuove modalità di coinvolgimento dei cittadini nella forma specifica dell'ascolto, spesso strettamente collegato alla valutazione dei servizi o alla loro programmazione: gli esempi più sviluppati riguardano la valutazione dei servizi per l'infanzia che ha portato alla messa a punto degli indicatori per il sistema degli asili nido (900 genitori coinvolti); la valutazione preventiva del piano per la mobilità extraurbana (12.500 interviste telefoniche, 6000 interviste dirette domiciliari e feedback e-mail); la programmazione partecipata dei Piani per la salute (AUSL Cesena e AUSL Bologna Nord); la programmazione partecipata del Piano d'azione ambientale per un futuro sostenibile, basato sulla metodologia EASW (European Awareness Scenario Workshop, azione pilota lanciata nel 1994 dalla Direzione Generale Ricerca della Commissione Europea per lo scambio di buone prassi nelle politiche per la sostenibilità ambientale), attraverso un'articolata serie d'attività sul territorio, e anche alcuni strumenti telematici (forum moderati e

liberi). Il programma di comunicazione ambientale del 2001 prevede espressamente uno sviluppo delle metodologie d'ascolto dei cittadini. È stato finanziato uno studio per la predisposizione di metodologie per la valutazione strategica dei Piani territoriali (Piano territoriale regionale, Piano territoriale di coordinamento) che prevede ascolto e coinvolgimento dei cittadini. Da parte regionale è stata anche promossa un'esperienza d'ascolto verso gli enti locali sul tema specifico delle politiche sociali. Infine con il progetto "Rete regionale dei punti d'ascolto" ci si propone di mettere a sistema le esperienze condotte in vari settori, articolando la rete in tre tipi di soggetti/nodi: nucleo del governo/coordinamento, con la partecipazione di regione ed altri attori istituzionali; nodi istituzionali (Province, Comunità Montane, Comuni, e, come attori intermedi, Camera di Commercio, Università; nodi portatori d'interessi - imprese, famiglie, sistemi-distretto, volontariato, centri di formazione professionale, parchi scientifici) (Comi, 2002).

Patti territoriali

Il patto territoriale è uno degli strumenti della programmazione negoziata con il quale ci si propone di promuovere sviluppo e occupazione nelle aree di crisi del paese. Il patto territoriale, costituisce una strategia innovativa, adottata anche su scala europea, per coinvolgere attori locali, pubblici ed economici, nella definizione di un piano di sviluppo locale condiviso, definendo contestualmente specifici impegni di carattere finanziario e formativo, sia da parte delle istituzioni pubbliche che da parte delle imprese, nuove e preesistenti, delle rappresentanze degli interessi ed eventuali altri soggetti (università e centri di ricerca, banche, associazioni, ecc.). Alla base del nuovo strumento vi è un approccio centrato sulla dimensione locale dello sviluppo, sulla ricognizione delle risorse di ciascun territorio, in termini di culture produttive, di capitale sociale (reti di relazioni fra attori pubblici e privati) e di dotazioni infrastrutturali (materiali ed immateriali). In estrema sintesi, il processo di patto prevede: una fase di concertazione per l'individuazione di una strategia di sviluppo locale e di definizione degli accordi fra le parti, una fase di selezione di adeguate iniziative private e pubbliche, di definizione dei contenuti specifici del patto e la successiva attuazione.

Una recente ed estesa ricerca sui risultati delle prime tornate dei patti territoriali (Trigilia et alii 2003) ha evidenziato significativi risultati, soprattutto sul fronte del mutamento cognitivo avvenuto presso gli attori locali, pubblici e privati, nelle esperienze d'eccellenza. Si è, infatti, assistito ad un mutamento qualitativo delle relazioni nella direzione della crescita di una cultura del confronto, del dialogo, della responsabilizzazione reciproca, rispetto agli impegni assunti. Sul versante dei limiti delle esperienze in questione sono confermate la necessità: a) di rafforzare la circolazione dell'informazione per favorire la più ampia partecipazione al processo di definizione della visione comune sullo sviluppo di ciascun'area; b) di rafforzare le funzioni d'assistenza e accompagnamento, monitoraggio delle iniziative nella fase d'attuazione; c) di favorire le relazioni intersettoriali fra uffici e livelli di governo differenti degli enti pubblici coinvolti; d) più in generale, di accrescere la trasparenza dell'intero processo (Freschi, 1999, 2001).

In particolare, la mancanza di standard quali-quantitativi sui livelli di informazione garantiti nel caso di una politica di questo tipo, basata sulla ricerca di un esteso consenso presso la comunità locale, la espone a rischi oggettivi e dubbi sul grado di inclusività dei soggetti coinvolti e quindi sulla valenza del disegno di sviluppo individuato (restando legittime sia l'opzione per una consultazione selettiva, sia quella di con-

sultazione "comunitaria", più coerente con la filosofia originaria del patto).

La ricognizione che è stata effettuata ha rivelato un basso utilizzo del web da parte dei patti territoriali, nella fase preparatoria, in quella d'attuazione e sul versante dell'informazione verso il pubblico generico nonché sul versante interno ai "tavoli di concertazione" del patto e più in generale del "lavoro sul patto" (preparazione, implementazione, ecc.). L'uso del web riguarda circa il 20% dei casi considerati. Per quanto riguarda i servizi interattivi, il panorama appare complessivamente modesto, come emerge dalle tavole seguenti.

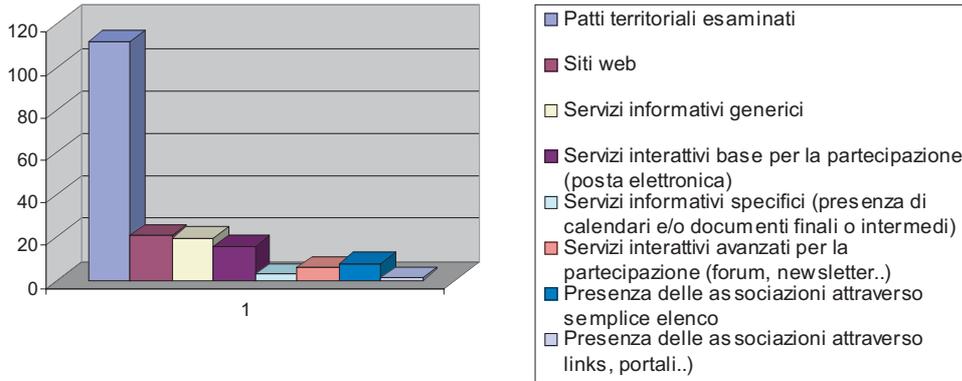
Questo elemento viene collegato al carattere concertativo dei patti, che limita la partecipazione alle rappresentanze (in prevalenza parti sociali), alle sedi istituzionali ufficiali, alle imprese di maggior rilevanza sociale per ciascuna area. Tuttavia, la varietà dell'esperienza patrizia è piuttosto ampia: alcune esperienze sembrano infatti essere state caratterizzate da un maggior coinvolgimento del tessuto associativo minore e del terzo settore, così come di esperienze imprenditoriali emergenti (nuove imprese). Questa apertura si collega all'adozione del modello di patto europeo: sia perché prevede una fase di animazione territoriale molto più ampia e sistematica, sia perché include nelle scelte territoriali di sviluppo uno spazio importante per il settore dei servizi alle persone e del sociale più in generale. Resta quindi da verificare l'ipotesi che i patti territoriali, in cui si è affermata una concezione più aperta della concertazione dello sviluppo, siano stati maggiormente attivi sul versante della comunicazione pubblica on web.

Nell'appendice 3 è inclusa un'estesa sezione di schede dedicate alla comunicazione web dei patti territoriali.

Tabella riassuntiva sui servizi web dei patti territoriali esaminati
(comprende solo i Patti con siti Web significativi rispetto agli indicatori utilizzati)

	Servizi informativi generici (informazione in generale)	Servizi informativi specifici (presenza di calendari e/o di documenti intermedi o finali)	Servizi interattivi base per la partecipazione (posta elettronica)	Servizi interattivi avanzati per la partecipazione (forum, mailing list, newsletter, piazze telematiche)	Presenza delle associazioni attraverso un semplice elenco	Presenza delle associazioni attraverso links, portali, notizie utili
Patti territoriali						
Sangro Aventino	*		*	*		*
Area sud Basilicata	*				*	
Appennino Centrale	*	*	*		*	
Valdichiana	*		*		*	
Alto tirreno cosentino	*				*	
Agro nocerino sarnese	*	*		*	*	
Miglio d'oro	*		*		*	
Sele tanagro						
Rieti	*		*		*	
Matese	*		*			
Bari	*		*			
Nord barese ofantino	*		*	*		
Sistema murgiano	*	*	*	*	*	
Oristano	*		*	*		
Gallura	*		*			
Alto belice corleonese	*	*				
Venezia orientale	*		*			
Area boschiva delle serre calabre	*					
Macerata	*	*	*			
Corsetteria	*					
Sele picentino	*		*	*		

Uso del Web nei patti territoriali considerati*

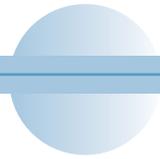


*I patti attualmente identificati sono 230 (Cipe, dicembre 2002). Nella ricerca sono stati presi in considerazione i 51 patti di prima e seconda generazione, altri 51 patti generalisti (escludendo quindi i patti verdi per l'agricoltura) e i 10 patti comunitari⁵¹. Per la ricerca dei siti dei patti territoriali abbiamo utilizzato il motore di ricerca Google, da cui è emerso che solo 21 dei patti considerati hanno un sito web. Utilizzando questo motore non sono stati rintracciati i siti web dei seguenti patti territoriali: Comunità montana Peligna, Teramo, Basilicata nord occidentale, Matera, Livorno, Maremma grossetana, Massa Carrara, Piombino Val di Cornia, Pisa, Catanzaro, Cosentino, Lamentino, Locride, Vibo Valentia, Avellino, Baronia, Benevento, Caserta, Napoli nord est, Busseneto vallo di diano, Area del golfo di Castellammare, Ferrara, Appennino modenese, Appennino parmense, Bassa friulana, Frosinone, Pomezia, Area nord pontina, Area sud pontina, Tigullio Fontanabuona, Ascoli Piceno, Ascoli - Candela - S.Agata, Del Fortore, Alessandria, Sangone, Area Torino Sud, Zona ovest Torino, Alta langa e Valle del bormide, Canadese, Cuneo, Alpi del mare, Area metropolitana Bari spec.turismo, Brindisi, Castellaneta Martina franca, Conca barese, Foggia, Lecce, Sud est barese polis, Taranto, Nuoro, Area vasta Cagliari, Calatino sud simeto, Caltanissetta, Catania sud, Enna, Madonne, Messina, Palermo, Simeto Etna, Siracusa, Basso veronese del colognese, Rovigo, Bassa padovana, Cadore centrale, Chioggia Cavarzere e Cona, Polis Trulli grotte mare spec. Turismo, Prospettiva sub appennino, Genova e Valli del genovesato, Lucca, Imperiose, Feltrino, Magazzolo Platani, Savona, Empedocle, Costa Amalfi cava dei titterni, Marsica, Guspinese Arburese Villacidrese, Terre sicane, Comprensorio trigno sinello, Sarra bus gerrei, Pantelleria e Isole del mediterraneo, Valle del torto e dei feudi, Vibo valentia spec. Turismo, Sicilia centro meridionale, Trapani sud, Marmilla Trexenta Medio campidano, Trapani nord e Ragusa.

⁵¹ Per maggiori dettagli si veda Cipe (dicembre 2002), Patti territoriali alcuni elementi appresi dal monitoraggio e dalle esperienze di valutazione.

Panorama delle esperienze di
partecipazione on line in
Italia

3.



3.1 La raccolta delle segnalazioni

Precisando quanto già accennato nell'introduzione, la raccolta delle esperienze on line, è stata effettuata attraverso tre canali distinti, al fine di integrare gli usuali strumenti di ricerca in rete (canale 1) con archivi specializzati già disponibili per specifiche aree territoriali (canale 2) e con l'autonoma possibilità di sottoporre segnalazioni da parte di una qualunque Amministrazione pubblica, ma anche di associazioni o privati (canale 3). In quest'ultimo caso, va rilevato che il sito di segnalazioni è stato largamente pubblicizzato, sia all'interno del sito di CRC Italia (www.crcitalia.it) – che costituisce il punto di riferimento per le amministrazioni locali nella diffusione delle nuove tecnologie sul territorio – sia attraverso le liste di discussione più seguite nel settore pubblico.

Speriamo di avere così raggiunto l'obiettivo di presentare non solo le esperienze più note, ma anche quelle meno conosciute, seppure non possiamo escludere che qualche esperienza, anche significativa, ci sia sfuggita.

Di seguito i 3 canali utilizzati:

1. ricerca di esperienze di e-democracy in Italia tramite meta-motori di ricerca propri di Internet (www.vivisimo.com; www.kartoo.com, che interpellano tutti i principali motori di ricerca e presentano i risultati in forma aggregata) arricchendole con riferimenti incrociati, segnalazioni di esperti del settore e tutto quanto favorisca la maggior completezza dell'indagine, senza escludere, comunque, che qualche esperienza, anche significativa, possa essere sfuggita.
2. ricerca di esperienze di e-democracy sull'Osservatorio della Telematica Civica di A.I.Re.C. (Associazione Informatica e Reti Civiche) Lombardia. L'Osservatorio è stato realizzato nel 2001 nell'ambito del progetto "Sviluppo di tecnologie e servizi per la valorizzazione delle comunità locali nella società dell'informazione" finanziato dalla Direzione Generale Culture, Identità e Autonomie della Regione Lombardia. Consiste in un data base consultabile on line (www.airec.net/osservatorio), dove sono raccolti e classificati in modo sistematico i siti web, riferiti al territorio lombardo, creati e gestiti da Enti Locali, da associazioni o da privati⁵². I siti censiti nel data base dell'Osservatorio sono stati esaminati singolarmente al fine di analizzare la presenza di aree rilevanti dal punto di vista dell'e-democracy;
3. raccolta di segnalazioni di esperienze attraverso il sito CRCItalia (www.crcitalia.it), dove con l'ausilio di una scheda di rilevazione è stato possibile tracciare nel data base i dati della persona che effettuava la segnalazione. In particolare si chiedeva di comunicare:
 - il nome dell'iniziativa;
 - l'URL;
 - se l'esperienza era on line o off line, o se utilizzava entrambi i canali;
 - una breve descrizione dell'iniziativa;
 - l'identificazione dei punti di forza e debolezza;
 - i riferimenti alle normative vigenti, ove ce ne fossero;

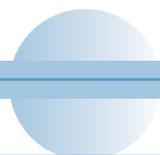
La Tabella 3.1. elenca le 95 iniziative censite in questa prima fase dell'indagine.

⁵² 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.

⁵² 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.

Tab. 3.1.

Ente	PR	URL	Nome iniziativa
Privati		www.cittadinonline.it	Cittadini on line
Privati		www.edublogit.org	Edublogit
Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia Romagna		www.urp.it	URP.it – L'URP degli URP
Comune di Aosta	AO	agenda21.comune.aosta.it	Sito di Agenda 21 per il Comune di Aosta
Rete Unitaria della PAL Regionale - Piemonte		www.ruparpiemonte.it	Rete Unitaria della PAL Regionale - Piemonte
Comune di Alessandria	AL	www.comune.alessandria.it	Comune di Alessandria
Comune di Novara	NO	www.comune.novara.it	Comune di Novara
Comune di Torino - Divisione Servizi Civici	TO	www.comune.torino.it	Anagrafe on line
Associazione Torino Internazionale	TO	www.torino-internazionale.org	Torino Internazionale
Regione Lombardia	MI	www.regione.lombardia.it	Regione Lombardia
Consiglio Regionale della Lombardia	MI	www.consiglio.regione.lombardia.it	Monitor Lombardia
A.I.Re.C. (Associazione Informatica e Reti Civiche) Lombardia	MI	www.airec.net	Eventi on line
Provincia di Bergamo	BG	www.provincia.bergamo.it	Provincia di Bergamo
Comune di Treviglio	BG	www.insieme.net	Rete Civica Insieme
Provincia di Brescia	BS	www.provincia.brescia.it	Provincia di Brescia
Comune di Desenzano del Garda (BS)	BS	www.onde.net	Rete Civica Onde
Rete Civica Voli (BS)	BS	www.voli.bs.it	Rete Civica Voli - La Rete Civica della Valle Camonica
Comune di Como	CO	www.comune.como.it	Comune di Como
Rete Civica Lariana	CO	www.e-como.it	Monitoraggio dell'E-government nel Comasco
Rete Civica Lariana (Como)	CO	www.altrove.it	Il portale della città e della Provincia di Como
Comune di Cremona	CR	www.comune.cremona.it	Revisione del sito Internet del Comune
			Intranet del Comune
			Autocertificazione on line
			Piano di emergenza contro lo smog Modulistica on line
Netpeople	CR	www.e-cremona.it	Portale territoriale della Provincia di Cremona
Privati	CR	www.casalmaggiore.it	Comune di Casalmaggiore



segue

Ente	PR	URL	Nome iniziativa
Comune di Madignano (CR)	CR	www.comune.madignano.cr.it	Il portale di Madignano e di Ripalta Vecchia
Pubblimedia S.r.l.	LO	www.lodionline.it	Portale territoriale di Lodi
Comune di Castiglione D'Adda	LO	www.comune.castiglioneadda.lo.it	Comune di Castiglione D'Adda
Provincia di Milano	MI	www.provincia.milano.it	Linee dirette
Comune di Milano	MI	www.comune.milano.it	Archivio del videoconsiglio
Fondazione Chiamamilano	MI	www.chiamamilano.it	Chiamamilano
Fondazione Rete Civica di Milano	MI	www.retecivica.milano.it	Rete Civica di Milano
Comune di Ornago	MI	www.comuneornago.brianzaest.it	Comune di Ornago
Comune di Pieve Emanuele	MI	www.comune.pieveemanuele.mi.it	Comune di Pieve Emanuele
Comune di Sesto San Giovanni	MI	www.sestosg.net	Il portale del cittadino
Comune di Trezzano sul Naviglio	MI	www.comune.trezzano-sul-naviglio.mi.it	Comune di Trezzano sul Naviglio
Privati	MI	www.rete039.it	Il portale di Monza e Brianza
Associazione Pinamonte	MI	www.brianzaest.it	Rete Civica Brianzaest
Associazione RecSando	MI	www.recsando.it	RecSando, Rete Civica San Donato Milanese
Comune di Mantova	MN	www.e-mantova.it	Portale territoriale di Mantova
Comune di Curtatone	MN	www.comune.curtatone.mn.it	Comune di Curtatone
Privati	PV	www.forteweb.it	Portale della Provincia di Pavia
Comune di Vigevano	PV	www.comune.vigevano.pv.it	Comune di Vigevano
Privati	VA	www.hcs.it/varese	Varese on line
Provincia di Bolzano	BZ	www.provinz.bz.it	Rete Civica dell'Alto Adige
Comune di Trento	TN	www.comune.trento.it	Comune di Trento
Provincia di Pordenone	PN	www.politicheuropee.provincia.pn.it	Servizio Politiche Europee della Provincia di Pordenone
Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della R Ricerca - Direzione Generale del Veneto	RO	www.istruzioneerovigo.it	Centro Servizi Amministrativi di Rovigo
Provincia di Vicenza	VI	www.provincia.vicenza.it	Provincia di Vicenza
Comune di Genova	GE	www.comune.genova.it	Comune di Genova
Comune di La Spezia	SP	www.comune.sp.it	Comune di La Spezia
Regione Emilia Romagna		www.regione.emilia-romagna.it	Partecipazione dei destinatari delle politiche e delle amministrative alla definizione, attuazione e verifica delle stesse
Regione Emilia-Romagna		www.presidenterrani.it	A Vasco Errani vorrei dire...

segue

Ente	PR	URL	Nome iniziativa
Comune di Bologna	BO	www.comune.bologna.it	Rete Civica Iperbole
Privati	BO	www.professionecittadino.it	Professione cittadino
Comune di Ferrara	FE	www.comune.fe.it	Comune di Ferrara
Comune di Argenta	FE	www.comune.argenta.fe.it	Comune di Argenta
Comune di Codigoro	FE	www.comune.codigoro.fe.it	Comune di Codigoro
Provincia di Modena	MO	www.provincia.modena.it	Provincia di Modena
Comune di Modena	MO	www.comune.modena.it	"Unox1"
Provincia di Parma	PR	www.provincia.parma.it	Provincia di Parma
Provincia di Parma	PR	www.comune.collecchio.pr.it	La tangenziale di Collecchio: a voi la parola
Comune di Piacenza	PC	www.comune.piacenza.it	Comune di Piacenza
Rete Civica dei Comuni e della Provincia di Ravenna	RA	www.racine.ra.it	Rete Civica dei Comuni e della Provincia di Ravenna
Confartigianato Imprese Toscana		www.confartigianato.toscana.it	Servizi Reali ai Cittadini con la partecipazione delle imprese
Comune di San Sepolcro	AR	www.sansepolcro.net	Sansepolcro.net
Comune di Firenze	FI	www.comune.firenze.it	Comune di Firenze - Rete Civica di Firenze
Comune di Pontassieve	FI	www.comune.pontassieve.fi.it	Comune di Pontassieve
Comune di Prato	FI	www.po-net.prato.it	Rete Civica di Prato
Provincia di Livorno	LI	www.provincia.livorno.it	Coordinamento progetto e-government "Smart"
Comune di Bientina	PI	www.comune.bientina.pi.it	Sistema Informativo Territoriale e CD-Rom di consultazione delle strumento urbanistico
Comune di Bientina	PI	www.bientina.com	Progetto "Bientina, Comune virtuale"
Comune di Vicopisano	PI	www.comune.vicopisano.pi.it	Comune di Vicopisano
Comune di Ancona	AN	www.comune.ancona.it	Pratiche on line e ICI Web
Comune di Jesi (AN)	AN	www.comune.jesi.an.it	Rete Civica di Jesi
Consiglio Regionale dell'Umbria		www.crumbria.it	Senso @lternato: la precedenza al cittadino
Privati	PG	www.perugiasicura.it	Per la sicurezza dei cittadini di Perugia
Comune di Terni	TR	www.comune.terni.it	Comune di Terni
Comune di Roma	ROMA	www.romacivica.net	Rete Civica di Roma
Ospedale Pediatrico	ROMA	www.ospedalebambinogesu.it	Ospedale Pediatrico

segue

Ente	PR	URL	Nome iniziativa
Bambino Gesù di Roma			Bambino Gesù di Roma
ASL di Teramo	TE	www.aslteramo.it	Giuseppe e Lina: Prenotazioni sanitarie via Internet e via SMS
Comune di Napoli	NA	www.rcm.napoli.it/forum	Rete Civic@ Metropolitana
Comune di San Giorgio a Cremano	NA	www.comune.san-giorgio-a-cremano.na.it	Comune di San Giorgio a Cremano
Comune di Potenza	PZ	www.comune.potenza.it	Comune di Potenza
Provincia di Lecce Comune di Soveria Mannelli	LE CT	www.provincia.lc.it www.soveria.it	Provincia di Lecce Comune di Soveria Mannelli
Comune di Reggio Calabria	RC	www.comune.reggio-calabria.it	Comune di Reggio Calabria
Intesa Interistituzionale per l'ammodernamento della P.A.		www.intpa.it	Portale dell'unione dei comuni siciliani
Comune di Acì Catena	CT	www.comune.acicatena.gte.it	Comune di Acì Catena
FELUCA S.p.a.	ME	www.comune.messina.it	inRete - La Rete Civica in ogni Delegazione
Università di Cagliari	CA	web.tiscali.ittecla	Ricerca di Pianificazione Territoriale Comunicativa orientata in senso ambientale
Comune di Sassari	SS	www.comune.sassari.it	Comune di Sassari

LEGENDA:

Il campo "Nome iniziativa" è stato inserito nella form di segnalazione esperienze sul sito CRCItalia e nella tabella è presente principalmente nelle schede raccolte attraverso tale canale, mentre manca nella maggior parte delle altre in cui è semplicemente ripetuto il nome dell'Ente.

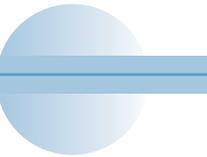
Inoltre, nelle 95 esperienze elencate nella tabella, non sono comprese le schede che riguardano il portale Your Voice, i progetti europei ed esempi di software "avanzati". A queste esperienze, data la loro significatività, sono state comunque dedicate le prime 8 schede riportate in appendice 4.

3.2 L'analisi delle segnalazioni raccolte

La successiva fase della ricerca è consistita in una "scrematura" delle esperienze, attraverso un contatto telefonico che ha portato a selezionare 65 casi di studio, su 95 (cfr. tab. 3.1.), come i più significativi dal punto di vista della partecipazione on line (dettagliatamente descritti in appendice 4).

Le ragioni delle esclusioni (circa il 31% del totale) sono così riassunte:

- molte segnalazioni (a volte anche più di una per lo stesso ente) riguardano progetti di e-government: trattasi di servizi interattivi o portali di servizi in cui i cittadini, considerati utenti delle applicazioni informatiche o clienti dei servizi interattivi, non giocano un ruolo attivo;

- 
- alcuni portali sono stati segnalati perché offrono spazio web a cittadini, associazioni e scuole: trattandosi di un'opzione già offerta da siti commerciali (con l'unica differenza – in genere - di imporre banner pubblicitari), non abbiamo attribuito a tale strumento qualità di partecipazione, poiché riteniamo che le informazioni e i contenuti forniti da cittadini, singoli o associati, siano integrati, a pieno titolo, nel sito dell'Istituzione;
 - ci sono casi in cui, grazie all'utilizzo di strumenti standard, sul sito è creato un forum di discussione on line. Trattasi spesso di sezioni del sito inserite, per così dire, "a complemento" e poi lasciate a se stesse: 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 trovato un caso in cui non è data alcuna garanzia sull'identità dello scrivente e non c'è alcun meccanismo di moderazione: ne consegue che, a chiunque, è possibile scrivere messaggi sotto le mentite spoglie di funzionari dell'Amministrazione o persino dello stesso Sindaco – messaggi che automaticamente sono pubblicati!

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

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.

Nell'appendice 4, sono presentate le schede che illustrano i 65 casi di partecipazione on line, seguendo ove possibile un raggruppamento per area geografica. È opportuno precisare che alla fine di ogni scheda è indicato il tipo di selezione tecnologica utilizzata nelle esperienze citate, adottando la classificazione che viene usata e ampiamente illustrata nel prossimo capitolo IV.

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, fossero 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 [DS97]. L'esistenza di una specificità lombarda era d'altra parte già stata riconosciuta nel rapporto 1998 su "Le città digitali in Italia" [ACS99].

Colonnivizio per
eventuali richiami nel
testo _____

Tecnologie per la partecipazione

4.

Nel presente capitolo sono presentate alcune tecnologie che possono essere impiegate nei progetti che si propongono di favorire la partecipazione attiva dei cittadini alla Società dell'Informazione.

La fonte principale per tale presentazione è la ricerca presentata nei capitoli precedenti del presente rapporto: gli strumenti e le soluzioni informatiche che sono presentate nel seguito sono perciò corredati da esempi tratti dai casi di studio illustrati in § 3.1.

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

Abbiamo invece incluso esperienze che utilizzano tecnologie "vecchie", come il mailing list o i forum di discussione. Ci sono almeno due ordini di motivi per farlo: in primo luogo, non è detto che tali strumenti di comunicazione e collaborazione, che sono stati a suo tempo all'origine del successo di Internet nella comunità scientifica e che sono stati successivamente oscurati – quanto meno nell'immaginario collettivo – quando Internet è venuta a coincidere con il 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 po' di tempo ancora) i cittadini che hanno a disposizione connessioni di rete a larga banda sono una minoranza ed è dunque necessario, per coinvolgerne il maggior numero possibile, affidarsi a soluzioni tecnologiche di base alla portata di tutti (o quanto meno di molti). 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.

E tuttavia riteniamo importante affiancare questo "realismo" con la volontà di identificare e sperimentare nuovi cammini di innovazione. Per questo negli ultimi paragrafi del capitolo sono presentati tipi di applicazioni che o non sono stati ancora utilizzati in progetti di e-democracy, o che lo sono stati solo a livello ancora sperimentale, di nuovo 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 presentate 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 ha dunque nessuno scopo valutativo, ma 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 vissuti "dal vivo".

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

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 d'informazioni via rete non basta a qualificare un progetto di e-democracy. Conta inoltre il tipo di informazione che è 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. In questo secondo caso, è necessario stabilire come i cittadini possono, attraverso la rete, valorizzare l'informazione ricevuta. A questo livello abbiamo trovato interessanti le esperienze che "invertono il senso" o "cambiano la direzione", cioè quelle esperienze in cui i cittadini hanno la possibilità di fornire informazioni, invece che di limitarsi a fruirne. Sono vere "palestre di allenamento" alla e-democracy perché modificano sostanzialmente il modo con cui cittadini e Istituzioni si vedono e concepiscono reciprocamente: i cittadini superano il ruolo di fruitori passivi e diventano soggetti attivi che si rendono disponibili a condividere con la collettività le proprie informazioni e conoscenze (nonché il tempo necessario a comunicarle); le Istituzioni "scoprono" che anche i cittadini possono essere una preziosa fonte di informazione, dei partner nella comunicazione che possono facilitare il compito di renderla completa e aggiornata.
- Tecnologie per il dialogo. Sono quelle soluzioni che sostengono sia il ruolo attivo-propositivo dei cittadini che la rilevazione qualitativa di opinioni ed esperienze. In particolare, sono quelle tecnologie in cui l'interazione tra cittadini e Istituzioni avviene attraverso le applicazioni di rete, basate sullo scambio di messaggi di testo, sia che questo scambio avvenga in modo asincrono (via e-mail o compilazione di forum via Web) sia in modo sincrono (ad esempio via chat) o attraverso applicazioni che combinano vari messaggi in thread di discussione (conversazioni).
- Tecnologie a supporto della consultazione⁵³. Sono quelle soluzioni ed esperienze secondo cui, su un insieme di opzioni pre-identificate (in diverso modo: via rete attraverso la discussione in un forum o in un ambito istituzionale, quale un'assemblea con i cittadini o una commissione consiliare), si "pesa" il consenso che tali opzioni hanno presso i cittadini. Possono variare:
 - la solidità della tecnologia usata: da software per il voto on line in cui è possibile per chiunque votare più volte, a "consultazioni certificate" che danno garanzie - a diversi livelli - di autenticazione di chi vota 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 potrebbero essere tutti gli aventi diritto di voto di un municipio).

⁵³ 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 sia attraverso l'impiego 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 di "tecnologie a supporto della rilevazione di informazioni e opinioni", o, per brevità, di "tecnologie a supporto della consultazione".

La ricerca ha inoltre individuato altre soluzioni che: o non sono state ancora utilizzate in progetti di e-democracy o che lo sono state ma 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, auspicando che, nel concepire progetti di e-democracy, ci sia anche spazio per l'innovazione sul fronte strettamente informatico.

Va infine rilevato che la definizione della soluzione tecnologica (da adottare e/o sviluppare) a supporto di un progetto di partecipazione andrebbe effettuata seguendo un approccio di participatory design, che consiste nel non delegare la progettazione ad uno staff di professionisti informatici (siano essi 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 ad orientare e “valicare” lo sviluppo delle soluzioni informatiche, che devono tenere nella massima considerazione le esigenze e i vincoli di chi dovrà avvalersene.

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. Va però ricordato che 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 della sua 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 una organizzazione) il risultato rischia di essere - tout-court - il fallimento del progetto.

4.1 Le regole della partecipazione

Prima di addentrarci nell’analisi delle possibili opzioni tecnologiche e delle relative modalità di utilizzo è necessario soffermarci su un insieme di 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, 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 saranno letti e se sono “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.

Risulta dunque 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 non basta neppure il rispetto di una “netiquette”⁵⁴ generica, ma ci vuole una garanzia in più, occorre 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 o “generale”, cioè valere per tutte le aree di dialogo, o può essere 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 identifi-

⁵⁴ In rete, sin dagli albori, si parla di “netiquette”: con questo termine si intende sia l’insieme di regole di civile convivenza telematica, sia le convenzioni di utilizzo di un particolare strumento. Un esempio di “netiquette” molto diffusa è quella che riguarda le modalità di scrittura dei messaggi in rete: l’alfabeto maiuscolo indica che la persona sta GRIDANDO - e per questo la “netiquette” vieta di scrivere un messaggio tutto maiuscolo, etc...

carsi, e con quale livello di garanzia (è sufficiente dare un indirizzo e-mail, bisogna firmare il messaggio o registrarsi al sito, etc.).

Dall'altro lato i cittadini si impegnano, ad esempio, a usare toni civili anche quando sottopongo 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.

Una componente essenziale della disciplina che governa il dialogo in rete è costituita dalla cosiddetta moderazione. Un'area di dialogo si dice moderata quando a essa 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 dialogo: ad esempio, è colui che: controlla che i “subject” dei messaggi siano coerenti, elimina i messaggi fuori tema o di spamming⁵⁵, periodicamente cancella i messaggi d'interesse contingente e archivia quelli datati (al fine di mantenere l'area ordinata e “leggibile” anche quando il numero diventa elevato) e fa in modo che non s'innescino flames⁵⁶ 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 dei mailing list, facendo pervenire i nuovi messaggi solo al moderatore che, se conformi al “galateo”, li rende visibili a tutti;
- 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 moderatore⁵⁷.

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 a non approvare un messaggio, ma che spieghi, a chi lo ha scritto, le ragioni che lo hanno portato a prendere 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 e ha una significativa componente d'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, il che potrebbe compromettere il dialogo on line tra PAL e cittadini.

Regole di partecipazione 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, e che tipo di utilizzo sarà fatto dei risultati.

⁵⁵ 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.).

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Un messaggio visibile a tutti, ma non leggibile, fa tracciare ad ognuno 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.

4.2 Tecnologie per l'informazione

Prima di analizzare le più diffuse tecnologie di dialogo e di partecipazione, abbiamo inteso soffermarci su una prima 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 (es.: statuto, bilancio, leggi e regolamenti, organismi dell'Ente, sportelli, news dall'ente, progetti in corso, bandi e concorsi, etc.) dalle PAL ai cittadini, già oggetto del I bando di e-government, può essere in alcuni casi (ad esempio, o.d.g. dei consigli comunali, delle commissioni consiliari, degli organi di decentramento e relative delibere, etc.) vista come un "prerequisito" per l'avvio di primi spazi d'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.

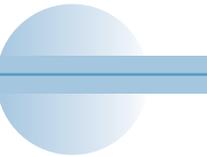
4.2.1 Newsletter a tema

Le newsletter sono nate come una "specializzazione" della mailing list (o lista di distribuzione – cfr. § 4.3.2). Dal punto di vista tecnologico i due strumenti sono simili, ma nel primo caso solo un numero limitato di soggetti (spesso uno solo: la redazione della newsletter stessa) può inviare messaggi alla lista (e in questo senso parliamo di newsletter come di uno 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 sono divulgati atti delle assemblee, nuovi bandi, eventi patrocinati dalla PAL, etc.

Iscrivendosi a una newsletter, dai temi personalizzabili, e fornendo il proprio indirizzo e-mail, il cittadino sceglie di ricevere notizie su argomenti di suo interesse nella mailbox personale. In questo modo, il cittadino dà alla PAL un feedback indiretto di quelli che possono essere i temi più "sentiti" e la possibilità di quantificare e valutare il grado di interesse a fronte delle informazioni e dei servizi erogati (grazie al numero di iscrizioni alle varie aree "tematiche").

In questo modo, i cittadini interessati a certi argomenti possono essere contattati dalla PAL direttamente in mailbox: in alcuni casi la PAL può arrivare a stabilire un contatto tale da poter 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 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 "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, cancellarsi.

Punti di forza

La newsletter, in quanto basata sull'utilizzo della mailbox, permette di raggiungere anche gli utenti più "distratti", che non andrebbero autonomamente a cercare 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 invii indesiderati, nel pieno rispetto della netiquette (cfr. § 4.1) 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 - cosa più difficile da ricavare, ad esempio, tramite l'analisi delle statistiche d'accesso ad un sito Web) possono successivamente essere contattati e coinvolti in votazioni on line o 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 il singolo desidera ricevere.

4.2.2 Cittadini come information e content provider

Si è già rilevato 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 scuo-

la 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 accadono sul territorio.

Le segnalazioni possono avvenire o 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 stessa, 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. § 4.1).

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, etc.) hanno la possibilità di dare visibilità agli eventi di pubblico interesse, integrando le informazioni raccolte dalle redazioni dei singoli portali territoriali con tutte quelle informazioni 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. § 4.1).

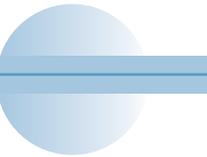
Punti di forza

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 al fatto che l'interazione con i cittadini può costituire 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 date dal mezzo in termini di partecipazione alla vita pubblica.



Infine, da parte della PAL spesso non vi è in questo senso impegno continuo: il funzionario che si occupa di ricevere, controllare e pubblicare le informazioni che gli sono 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).

4.3 Tecnologie per il dialogo

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, dove la comunicazione inizia a essere effettivamente bi-direzionale.

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 URP che, grazie anche a quanto richiesto dalla prima fase di attuazione dei piani nazionali di e-government, erogano sempre più anche on line i loro servizi ai cittadini.

4.3.1 Domande in mailbox private con risposte pubbliche

La posta elettronica (e-mail) è stato il primo strumento di comunicazione in rete, ed è tuttora l'applicazione più utilizzata anche nell'ambito della PAL. E' pensata come strumento 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: in quanto tale è uno strumento di comunicazione privata tra cittadini o tra cittadini e singoli funzionari, dirigenti della PA o anche amministratori e politici. Tuttavia, 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 non privata ma pubbliche.

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 es. l'Ufficio Relazione per il Pubblico, o il Sindaco). Queste richieste sono lette o 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 sia risposte, consultabili su 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

È 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 tanto cittadini che funzionari pubblici sono abituati. Sono date 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 sia sul numero di domande inviate – e delle corrispondenti risposte: in genere il criterio di selezione è completamente affidato alla redazione che raccoglie e pubblica domande e risposte. La possibilità di verificare che sia data risposta a tutte le domande ricevute in tempi accettabili è molto aleatoria, a meno che chi pone il quesito non lo pubblichi al tempo stesso anche in aree pubbliche.

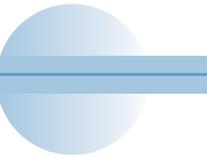
Altro limite è costituito dal consolidarsi sia dal lato dei cittadini sia dal lato della PAL dell'approccio "a domanda rispondo", che dà rilievo alla richiesta di un singolo, piuttosto che privilegiare la condivisione pubblica di un problema innescando un circolo virtuoso che conduca alla risoluzione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

4.3.2 Mailing list

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 comunicazione 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 tutti gli indirizzi dei destinatari: infatti il messaggio è inviato all'indirizzo simbolico della ML e girato dal mailserver nelle caselle di 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 pubblico di comunicazione che come tale può attivare delle comunità di interessi.

Nell'ambito della PAL, le mailing list sono state per lo più utilizzate per fornire informazioni in modo puntuale a soggetti interessati a vari argomenti, cioè come strumento di trasparenza. In genere, quando esiste una redazione che non solo si prende cura di raccogliere le notizie da distribuire, ma che 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 § 4.2.1.

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 si intende fare di una ML, quale ne è il tema, chi può iscriversi (non conoscendo gli iscritti è necessario sapere se possono leggere solo persone 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 o no moderata e secondo quali regole (cfr. § 4.1).

Punti di forza

Per il fatto di essere basata sull'utilizzo della mailbox, la ML permette di raggiungere anche gli utenti più "distratti" che non andrebbero autonomamente a cercare le informazioni di loro interesse su un sito o un forum. Se ben gestita, cioè se risponde alle regole prefissate (pertinenza del messaggio con il tema specifico della ML; consistenza con gli obiettivi e con gli impegni riguardo al "volume" degli scambi; se è il caso, appropriatezza e tempestività della moderazione; etc.), 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 di conoscenze.

Punti di debolezza

Il principale punto di debolezza di una mailing list è legato alla necessità che sia gestita in modo rigoroso e consistente 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 - www.tesoro.it - utilizza sul suo sito questo termine per indicare la propria *newsletter*.

4.3.3 Forum pubblici

I forum e i *newsgroup* sono tra gli strumenti di discussione e condivisione che in rete hanno riscosso maggior successo. Spesso se ne parla come di due opzioni distinte, anche se a livello concettuale possono essere considerate 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 *newsreader*, 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 Web, cui il let-

tore 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 avere, o meno, 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. § 4.1), 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.

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 Web (al pari di “Chi siamo”, “Contatti”, etc.), 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 ad iniziative o tematiche specifiche.

A seconda del tipo di utilizzo che si può fare di questi strumenti di dialogo per mettere in comunicazione PAL e cittadini, possiamo distinguere le seguenti situazioni:

a) Forum tra cittadini

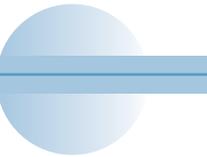
In questa tipologia possono essere inseriti tutti i luoghi di discussione *on line* in cui i cittadini si confrontano su temi d’interesse comune. Ricadono in questa categoria sia le situazioni in cui non vi è alcuna partecipazione alle discussioni da parte della Pubblica Amministrazione Locale, sia le situazioni in cui la PAL le segue, cioè 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 *community on line*⁵⁸.

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

È 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 che il dialogo in rete può avere rispetto a quello che avviene in luoghi tradizionali (capannelli, incontri, assemblee, etc.). In primo luogo, la rete libera dalle 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’externalizzazione e condivisione di conoscenze (si veda [NT95]), a cui si aggiunge la possibi-

⁵⁸ 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 quest’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*.



lità a posteriori (cioè a discussione finita, anche mesi o anni dopo) di accedervi con tecniche automatiche di ricerca più o meno sofisticate (cfr. § 4.5.5). Esperienze analoghe mostrano quanto sia ricca e preziosa la conoscenza raccolta attraverso discussioni *on line* (si veda, ad esempio, [WMS02], [Sal02]).

Quando i forum sono seguiti dalla PAL, sia pure solo in lettura, ma con un impegno a tenerne conto, rappresentano comunque il manifestarsi di una volontà di ascolto dei cittadini, i quali dovrebbero per questo essere stimolati a superare la “lamentela privata” verso una maggiore attenzione a problemi comuni e a un dibattito su questi. In questo modo si rafforza il senso di appartenenza alla comunità locale, in cui gli interessi particolari di singoli individui e gruppi, 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.

b) 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 che lo interessano in prima persona 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’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, etc.), e a seconda dell’argomento su cui si discute (un progetto, le attività di un settore, etc.). 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 discusso *on line*.

Punti di forza

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.

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

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, comunque, fanno 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), cioè a pretendere 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 si tratta di intervenire su questioni delicate e complesse.

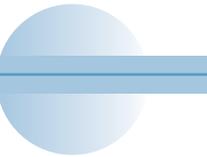
Ancora una volta si tratta di chiarire a priori gli impegni che ci si assume reciprocamente (ad esempio, i cittadini s'impegnano ad osservare uno stile di dialogo civile anche in caso di proteste; la PAL garantisce di rispondere nel merito, in modo non evasivo e in tempi accettabili, sia pur non istantanei).

Si tratta, inoltre, 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 a un caso personale o a una protesta, a favore di un dialogo più orientato all'interesse collettivo, sia pure basato su considerazioni ed esperienze individuali.

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 passo avanti in questo senso potrebbe essere fatto da una PAL che domanda al cittadino pareri su progetti che devono essere intrapresi, lo consulta per proposte, rendendolo veramente protagonista della *res publica*.

4.3.4 Weblog (notizie commentate)

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, e consentendo al “pubblico” del sito di inserire facilmente commenti su quanto pubblicato.

Diversamente dai forum di discussione in cui tutti i partecipanti alla discussione sono “alla pari”, nei *blog* è chiara la distinzione tra chi (individuo o gruppo di individui) è “autore” (chiamato “*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 e utilizzabile.

Punti di forza

Riproduce in modo abbastanza lineare una distinzione di ruoli tra PAL e cittadini, garantisce cioè 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 dalla PAL e forse anche dai 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, cioè fornire contenuti stimolanti e in grado di suscitare l’interesse di chi legge (i cittadini). Deve occuparsi di gestire le dinamiche potenzialmente conflittuali che possono innescarsi 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 detto ne “Le regole della partecipazione” - § 4.1 - è meno sicura).

4.3.5 Chat a tema con amministratori locali

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 possi-

bile 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.

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

Rispetto agli strumenti asincroni, la chat offre un maggior senso di presenza e di immediatezza, ma richiede delle capacità non ovvie di comunicazione (veloce) 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 (un dibattito pubblico o 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 e suggerimenti dei singoli, che per natura propria della chat devono essere molto 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.

Interessante è l'utilizzo della chat da parte degli operatori degli URP e dei *call-center* delle PAL, 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, l'elemento partecipativo è ancora lontano e l'unico vero vantaggio è far scoprire ai cittadini e agli amministratori nuovi strumenti di comunicazione.

Punti di forza

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 ed in quali orari attivare la chat con il funzionario, il politico o l'amministratore. Dà al cittadino un'impressione di 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 con un veloce "botta-e-risposta" problemi che altrimenti

ti 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

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 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).

4.4 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 dunque operando una distinzione tra le tipologie di voto e le tecnologie a supporto del voto.

Le **tipologie di voto** possono essere distinte in:

- 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 deve essere 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), realizzate in genere da società specializzate nelle ricerche di mercato (*survey*).

Quanto alle **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;
- 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 sicure come i *cookies*, il controllo del login, etc. al voto sicuro con Smart Card, etc.). Può essere effettuato da postazioni a ciò dedicate (chioschi) o da postazioni personali (PC a casa o in ufficio, cellulare, palmare, etc.). 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 le proprietà di unicità e segretezza del voto.

In questa sede ci occuperemo solo del voto *on line*, avendo cura ugualmente di garantire 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 e alle istituzioni la corretta identificazione dei votanti e l'unicità del voto.

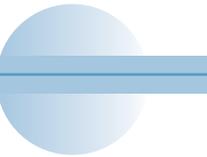
Per garantire l'unicità è necessario procedere all'identificazione del votante; per garantire la segretezza del voto si deve "dimenticare" l'identità precedentemente richiesta. Queste due proprietà sono dunque in qualche misura in contrasto tra loro: infatti, una volta che il votante è stato identificato - sia per verificare il suo diritto a votare, 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 votante e il 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 e 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.

Qui di seguito presentiamo alcune soluzioni tecnologiche attualmente impiegate per realizzare il voto *on line*: alcune adottano tecnologie meno sicure (*cookies*, controllo IP, login, etc.), 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).

4.4.1 Soluzioni di voto *on line*

I *cookies* sono piccoli *files* che vengono "scritti" dal *browser*, in esecuzione di un comando proveniente dal server, sul computer (PC) da cui è espresso il voto, quando questo si collega a una determinata pagina (quella della votazione). Il *cookie* può essere usato per tenere 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 una seconda volta dallo stesso PC, il secondo voto non sarà accettato. Il tempo di permanenza del *cookie* sul PC del "votante" è definito 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 ad un secondo votante di votare a sua volta dallo stesso PC, come accade nel caso di postazioni pubbliche. In tal caso, però, è possibile che ne approfittino (se la postazione non è presidiata, come è ragionevole presumere nel caso del voto *on line*) anche eventuali "malintenzio-



nati” 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, tale tecnica 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.

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 a ogni collegamento. In questo modo, la stessa persona appare al sistema di raccolta 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 tenere traccia dell’associazione tra voto e numero IP del computer da cui il voto è stato espresso, il che in generale non consente 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.

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 il voto quel medesimo account (accesso tramite login/registrazione: *userid* e *password*), che è stato loro 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 sotto identità diverse. La quantità e il tipo di dati obbligatori da fornire per l’iscrizione possono ostacolare i “malintenzionati” interessati a falsare l’esito di una votazione, ma ledono la *privacy* dei votanti, senza che ciò possa poi 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 riportati in Appendice 4; così come 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 ritengono “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.

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 e a ciascuno associ in modo univoco un 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*).

4.4.2 Soluzioni di voto *on line* certificato

La crescente diffusione di supporti (Smart Card, Carta d'Identità Elettronica, Carta Nazionale dei Servizi) e dispositivi elettronici (quali i lettori di impronte digitali) - 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.

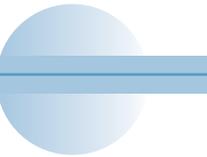
Ad esempio, è possibile utilizzare una Smart Card, e relativo lettore collegato al PC, per memorizzare su di essa le credenziali digitali (firma digitale ed eventuali dati anagrafici), in grado di identificare univocamente il proprietario della carta. A tale riguardo, un ruolo fondamentale è svolto dalle cosiddette *Certification Authorities*, cioè quegli Enti che rilasciano i certificati digitali residenti sui supporti utilizzati per l'autenticazione.

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.

E' opportuno che le soluzioni tecniche adottate siano integrate da soluzioni organizzative 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): quello degli aventi diritto, di coloro che hanno votato, dei voti espressi, etc.

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 rispetto a una procedura basata su un singolo gestore.

Anche se le opzioni tecnologiche di 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.

4.5 Altre opzioni tecnologiche

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, le 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.

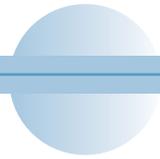
Qui di seguito presentiamo schematicamente alcune aree tecnologiche che può essere interessante considerare nella progettazione di interventi di e-democracy.

4.5.1 Content Management Systems

Se per WCM (*Web Content Management*) si intende l'insieme delle metodologie e degli strumenti per la progettazione, la gestione e la diffusione dei contenuti di un sito web, coerente 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 e 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 § 4.3.4 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 richiederebbe il passaggio di contenuti dal funzionario competente alla struttura tecnico-informatica in grado di procedere alla pubblicazione, richiedendo tempo ed in molti casi condannando i siti Web ad essere aggiornati in ritardo. Questa situazione, che già si produce nel caso di contenuti informativi aventi origine secondo 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.



4.5.2 Knowledge Management Systems

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 vengono 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.

I KMS sono particolarmente utili laddove la raccolta di conoscenza avviene in forma di dialogo tra soggetti 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, magari intervallati da considerazioni del tutto contingenti, nasconde e allontana la conoscenza che contengono. Gli strumenti di KM servono appunto a facilitarne la fruizione.

4.5.3 Terminali mobili e tecnologie multimediali

La realizzazione di interfacce utenti alla portata di tutti - o quanto meno di una più 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.

A questo fine, possono essere considerate sia soluzioni che ricadono nell'ambito dell'*ubiquitous computing*⁵⁹, sia ambienti grafici multimediali:

- uso di SMS e MMS in luogo dei messaggi di posta elettronica;
- interfacce audio, magari insieme a strumenti di più largo consumo - come i telefoni cellulari - e a soluzioni di traduzione automatica da audio a 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, etc.);
- *videostreaming* su Web e sistemi di videoconferenza, che possono facilitare la partecipazione da remoto a eventi pubblici, quali le sedute di un Consiglio Comunale; webcam 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 tecnologica esistente, in particolare quella di rete, garantisca solo a pochi soggetti, connessioni tali da consentire un efficiente utilizzo di questi software.

⁵⁹ 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.

Esempi

- Molti siti hanno già soluzioni basate su mappe per accedere alle informazioni;
- 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* [si veda, per esempio, 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): 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 - e inviandola all'URP, o mandando un semplice SMS.

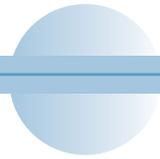
4.5.4 Internet-based Complex Decision Support

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, a dialogare tra loro e ad arrivare ad una decisione condivisa. L'evoluzione delle tecniche che erano 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 via Web.

4.5.5 Trattamento del linguaggio naturale

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; etc.) 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.).



4.6 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:

- 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);
- l'importanza di sviluppare soluzioni tecnologiche, seguendo la filosofia del *design universale*⁶⁰, per realizzare soluzioni 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), volte a garantire l'accesso delle persone disabili alla società dell'informazione.

4.7 Un "esalogo" della 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 e 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.

⁶⁰ 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 eEurope2002.

**Considerazioni conclusive:
costruire l'e-democracy
attraverso la partecipazione**

5.

5.1 Verso le linee guida per le iniziative locali

L'approccio specifico che ha orientato questa ricerca sulle opportunità offerte dalle tecnologie ICT alle istituzioni locali per rafforzare la partecipazione dei cittadini, si è caratterizzato per l'accento posto:

- sul *continuum off-line/on line* e sulla natura non sostitutiva dell'uso delle ICT rispetto alle pratiche sociali correnti;
- sul carattere necessariamente intersettoriale che le politiche per la partecipazione si trovano ad assumere, mettendo in relazione settori della pubblica amministrazione diversi per consolidamento, saperi specialistici depositati, routine di lavoro, dimestichezza con i nuovi media e consuetudine a dialogare con la società locale;
- sulla necessità di intervenire sui vincoli organizzativi e culturali che non solo indeboliscono la cooperazione intersettoriale, la capacità di ascolto verso le proposte dei cittadini e i nuovi soggetti associativi, l'uso competente dei nuovi media, ma sminuiscono anche il valore e i vantaggi di una cittadinanza attiva nel governo locale;
- infine, e soprattutto, sulla natura processuale della partecipazione, posta in relazione con le politiche, e vista, quindi, come un processo costante di coinvolgimento dei cittadini nella definizione ed attuazione delle azioni governative.

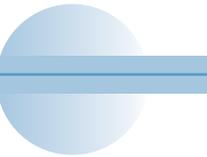
L'affermazione di questa prospettiva, sempre più accreditata nella riflessione teorica e politica internazionale su questi temi, ma ancora frammentaria quanto a realizzazioni empiriche, potrebbe avere effetti molto rilevanti nel rapporto fra istituzioni, società civile, soggetti sociali ed identità emergenti nella società dell'informazione e della conoscenza.

La ricerca svolta sul campo ha confermato molte delle ipotesi già emerse nell'analisi degli studi sulle esperienze internazionali in quest'ambito, con particolare riferimento al ruolo chiave della leadership locale, alle difficoltà degli enti ad integrare le nuove competenze tecniche e metodologiche, alla necessità di adeguati interventi di promozione e d'integrazione nell'uso delle nuove tecnologie nelle pratiche più tradizionali, fondate sull'interazione diretta.

E' emersa una certa dispersione delle iniziative per la partecipazione, che anche quando vanno ad insistere sulla stessa realtà locale, tendono a procedere seguendo le tradizionali linee settoriali, senza trovare un punto di incontro e di sinergia. In particolare, il rapporto fra gestione delle reti civiche e altre iniziative per la partecipazione sul territorio è apparso molto debole. Parallelamente, si organizzano reti trans-locali di scambio di esperienze settoriali (bilanci partecipativi, Agende 21, Città dei bambini, laboratori di progettazione partecipata). E' emerso il ruolo di nuovi operatori, anche organizzati (in prevalenza società di ricerca-intervento, ma anche gruppi di lavoro promossi da istituzioni pubbliche di ricerca), che svolgono una funzione significativa come mediatori, facilitatori, promotori dell'emersione della progettualità locale, a volte piuttosto come interpreti.

Il quadro delineato mette a disposizione gli elementi di base per definire alcune linee guida per la progettazione di iniziative da parte degli Enti locali, a sostegno della partecipazione dei cittadini attraverso le NTIC.

Un punto di partenza essenziale sembra dover essere costituito da un'analisi del contesto, che permetta di prendere coscienza dei vincoli e delle risorse per la par-



tecipazione presenti in ciascuna realtà locale. Tale analisi dovrebbe comprendere, oltre ad elementi sulla diffusione dell'uso delle ICT nei territori interessati dall'iniziativa e ad un profilo socio-demografico sintetico, un quadro delle azioni pregresse o parallele promosse sul versante della promozione dell'uso delle nuove tecnologie e della partecipazione dei cittadini; quindi, la descrizione delle risorse organizzative dell'Ente/i coinvolto/i (inclusi gli interventi formativi e di riorganizzazione rilevanti ai fini del progetto); infine, ma non meno importante, una ricognizione degli attori istituzionali e sociali locali attivi e/o potenzialmente interessati dal processo decisionale oggetto dell'iniziativa proposta.

L'analisi delle esperienze di partecipazione attive sul territorio, delle forme di dialogo esistenti, dovrebbe avere l'obiettivo di mettere a fuoco elementi di forza e di debolezza, opportunità e vincoli emersi, individuando attori (associazioni, gruppi informali, singoli cittadini, organi consultivi specifici: ad esempio, consulte locali, osservatori, forum delle associazioni e del terzo settore, tavoli di lavoro, etc.), tematiche, processi decisionali e strumenti delle politiche locali, per i quali è già prevista ed attiva la partecipazione dei cittadini. Tra queste esperienze di dialogo e partecipazione, vanno comprese anche quelle di uso delle NTIC promosse a livello locale: è, infatti, importante partire dall'esame dei temi, delle modalità, dei risultati, delle opportunità e dei vincoli emersi in questo specifico ambito.

Per dare concretezza alle nuove iniziative – quindi anche per permetterne un'adeguata valutazione da parte di amministratori e cittadini - è molto importante che ogni esperienza faccia riferimento a processi decisionali specifici.

La scelta dell'ambito d'intervento dovrebbe, comunque, attenersi a tre requisiti formali di base, condizioni minime per motivare i cittadini alla partecipazione: a) la centralità del tema per la comunità locale; b) la competenza decisionale e la responsabilità politica degli attori istituzionali coinvolti rispetto al processo decisionale individuato; c) la tempestività del coinvolgimento dei cittadini rispetto all'iter del processo decisionale.

Inoltre, è cruciale che, una volta individuato il processo decisionale, al fine di garantire esiti concreti e trasparenti alla partecipazione dei cittadini, venga svolta un'analisi del processo politico, dell'iter tecnico-istituzionale, delle sue specificità e dei suoi punti critici, in modo da prevedere ed esplicitare le modalità di raccordo fra percorso partecipativo ed iter decisionale.

Su qualunque fase del ciclo decisionale (definizione del problema, individuazione delle soluzioni, selezione, attuazione, implementazione, valutazione) s'intenda concentrare l'attenzione, è necessario che l'esperienza abbia uno sviluppo temporale sufficiente a garantire un'ampia campagna informativa, la piena pubblicità delle attività delle istituzioni e dei gruppi di cittadini attivatisi, una discussione pubblica. Questo approccio esclude, tanto più 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. E' invece cruciale promuovere una concezione nuova e più estesa della partecipazione dei cittadini, nella sua dimensione specifica di processo di coinvolgimento attivo nel corso del *decision making*, piuttosto che limitata alla fase finale dei processi decisionali.

Guardando ai soggetti cui si rivolge principalmente l'Avviso nazionale per la promozione della cittadinanza digitale, gli enti locali hanno ovviamente un ruolo chiave nell'aprire i processi decisionali ai cittadini.

Un elemento decisivo per le iniziative pubbliche in questo campo è, infatti, la presenza di un orientamento favorevole, da parte pubblica, verso la sperimentazione di nuove forme di dialogo e cooperazione con i cittadini. Un buon indice di questo orientamento è che, già dalla fase di definizione del progetto, venga aperto un dialogo con i cittadini e le loro forme organizzate.

È comunque importante sottolineare che la domanda crescente di partecipazione espressa dai cittadini costituisce uno stimolo importante, a volte decisivo, perché le istituzioni avviino sperimentazioni di processi partecipativi.

Sempre più numerosi processi decisionali coinvolgono enti locali posti a diversi livelli territoriali o contigui; altri processi possono trovare utili sinergie di scala nella cooperazione fra più enti, incoraggiando anche iniziative di partnership fra più amministrazioni.

Sul versante dei cittadini – nelle loro vesti di soggetti sociali, culturali e produttivi, in forma individuale e associata, formalizzata o informale – è importante promuovere la partecipazione di tutti, valorizzando i bacini di competenze ed esperienze significative, rafforzando la partecipazione dei soggetti tendenzialmente esclusi, favorendo la varietà e la più ampia estensione del numero dei soggetti coinvolti.

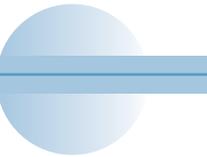
L'attenzione centrale delle iniziative dovrebbe essere sulla qualità del processo partecipativo, che sembra essere tanto più elevata quanto più riesce a valorizzare il contributo attivo dei cittadini, a far emergere quindi la progettualità locale, oltre che a fornire risposte adeguate agli interrogativi dei cittadini.

In ciascuna fase del ciclo di vita di un processo decisionale, non basta infatti promuovere la partecipazione attraverso adeguati servizi di informazione, ma è necessario adottare forme consultive di iniziativa pubblica (utilizzando metodologie qualitative e/o quantitative), aprendo anche canali per l'iniziativa diretta dei cittadini. È a questo livello che, nel predisporre gli strumenti per la partecipazione dei cittadini, considerando questa un processo continuo, vengono sviluppate pienamente anche le dimensioni discorsiva (l'ascolto e il dialogo), progettuale ed inclusiva della partecipazione.

Tra i principali ostacoli di questo percorso innovativo, ci sono alcuni aspetti culturali-organizzativi interni, relativi alla difficoltà di integrazione fra settori differenti degli enti coinvolti e all'attivazione di processi di apprendimento cooperativo interni, inter-istituzionali e verso l'esterno. In questa direzione, è anche importante un'azione di diffusione degli *skills* digitali e metodologici, con particolare attenzione alle metodologie di ascolto dei cittadini, del *decision making* cooperativo, della mediazione.

Un ulteriore problema è la necessità di superare una sorta di dualismo fra *off line* e *on line*, in gran parte dipendente dalla diffusione limitata di una cultura digitale. Questa separazione crea difficoltà di dialogo fra soggetti con *background* differenti e porta ad una progettazione che non riesce a integrare le competenze in maniera efficace. Per promuovere realmente processi di innovazione, è necessario passare da un approccio "guidato dalla tecnologia" ad un approccio più autenticamente "intersectoriale"; per esempio, avvicinando 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.

Per essere credibile, il percorso partecipativo deve, fin dalla progettazione, esplicitare e motivare le sue regole, definendo obiettivi, soggetti abilitati a partecipare, modalità tecniche della partecipazione/comunicazione e standard di comportamento garantiti dai decisori pubblici. Quest'ultimo punto è cruciale ed ha effetti notevoli sulla



qualità complessiva dell'esperienza di partecipazione, in particolare per quanto riguarda la dimensione del dialogo *on line*.

La *policy* di trattamento dei dati personali deve sempre essere esplicitata in modo dettagliato. Inoltre, le procedure di registrazione con identificazione dei cittadini dovrebbero essere utilizzate con la massima parsimonia, cioè secondo un principio di rilevanza effettiva rispetto alle attività svolte *on line* e tenendo conto del dislivello di potere tra gli attori in comunicazione.

Infine, se le attività di promozione, monitoraggio e valutazione delle politiche sono sempre importanti per la loro efficacia, questo sembra ancora più vero nel caso di politiche innovative come quelle della partecipazione dei cittadini. Un'ampia diffusione dell'informazione sulle iniziative partecipative, una strategia comunicativa che non trascuri il territorio e si preoccupi anche di promuovere l'accesso ai nuovi servizi *on line*, uno sforzo costante di comunicazione nel tempo, il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione delle esperienze condotte, sono tutti elementi necessari per allargare la platea dei soggetti partecipanti.

5.2 Oltre l'Avviso nazionale

Quello fin qui delineato potrebbe essere definito come il "cammino istituzionale verso l'e-democracy" e corrisponde a quei casi in cui sono le stesse istituzioni locali a ravvisare la necessità e l'importanza di un coinvolgimento nel processo di governo locale - o quanto meno in un crescente ventaglio di situazioni che si pongono all'ordine del giorno - di tutte le componenti della comunità, fino ai singoli cittadini.

Laddove esiste già tale consapevolezza da parte della PAL, è auspicabile che questo rapporto di ricerca possa costituire uno strumento per capire, anzitutto sulla base delle esperienze già fatte, come le ICT possano offrire un supporto per migliorare il processo partecipativo, in vari modi, tra cui:

- mettendo a disposizione di tutti le informazioni (documenti, rapporti, etc.), la cui mancanza di conoscenza di fatto costituisce un fattore di esclusione o di marginalità nei tavoli decisionali;
- rendendo il processo decisionale più trasparente attraverso, per esempio, l'archiviazione degli impegni presi, l'esplicitazione delle varie fasi procedurali e l'impossibilità di addurre la mancanza di risorse come motivazione dello scarso impegno nella comunicazione e nel coinvolgimento dei cittadini;
- estendendo il numero di coloro che possono essere coinvolti direttamente (grazie alla rimozione di vincoli spazio-temporali che limitano per "molti", e in particolare per "molte", l'effettiva possibilità di partecipazione alla vita socio-politica).

Nelle realtà in cui la PAL ha già raggiunto la consapevolezza dell'importanza del coinvolgimento dei cittadini, le ICT costituiscono uno strumento, tra i tanti, al servizio di una volontà politica che ha altrove le sue motivazioni e la sua forza. Uno strumento, però, da non trascurare e sottovalutare. Da non trascurare, perché non avvalersene potrebbe ormai far perdere risorse e competenze preziose: la diffusione sempre crescente di Internet, specie tra gli strati professionali e colti della popolazione, porterebbe tali soggetti ad auto-escludersi da iniziative di partecipazione che si avvalgano in modo significativo delle possibilità informative e comunicative offerte dalla rete. Da non sottovalutare perché, come peraltro l'indagine ha confermato, la capacità di utilizzarle in

modo adeguato richiede dei non banali processi di formazione a vari livelli: da quello dei politici e dei decisori, a quello dei dirigenti e funzionari pubblici, fino a quello della società civile e dei singoli cittadini.

E, tuttavia, esiste un altro filone che la nostra indagine (proprio perché si proponeva di fornire elementi a supporto della “via istituzionale” all’e-democracy, da rafforzare attraverso l’emanazione dell’avviso di gara) ha toccato solo marginalmente e che riguarda tutte quelle situazioni in cui manca, o non è sufficientemente matura, una volontà consapevole e determinata delle istituzioni ad avviare la sperimentazione di progetti di e-democracy. In questi casi, le ICT potrebbero rivestire un diverso ruolo e offrire la possibilità, laddove se ne presenti l’occasione - sia pure in un settore marginale o per una iniziativa di carattere temporaneo - di innescare il “virus” della partecipazione, sperando che possa autonomamente diffondersi fino a condizionare scelte di maggior rilievo.

Nel corso dell’indagine presentata in questo rapporto di ricerca, ci si è imbattuti in situazioni di questo genere, in cui la società civile (il mondo dell’associazionismo, quello dell’istruzione pubblica, etc.) ha promosso iniziative che hanno successivamente trovato il modo di rapportarsi alle istituzioni e, in qualche misura, in genere ancora parziale, di costringerle a modificare la loro immagine dei cittadini, da clienti di servizi a soggetti portatori di conoscenze, competenze e soprattutto del diritto di partecipare al disegno della *res publica*. Queste iniziative di partecipazione “dal basso”, in alcuni casi, hanno stretto alleanze con settori istituzionali desiderosi di sperimentare nuove forme di dialogo con i cittadini, ma non ancora sufficientemente forti da imporre questa volontà all’intera amministrazione. Non si tratta necessariamente di funzionari di “basso livello”, ma anche di dirigenti d’interi settori che, tuttavia, non possono contare su un forte mandato politico, ma hanno bisogno di dimostrare la validità della partecipazione praticandola inizialmente in modo, per così dire, discreto (se non, in qualche caso, quasi nascosto), a partire da spazi presenti in leggi, delibere o altri atti istituzionali.

Questa via alla partecipazione che parte “dal basso” pare essere importante quanto quella istituzionale e meriterebbe un’indagine ad hoc per verificare se, in quali condizioni e secondo quali percorsi è stata in grado di dare risultati tangibili, influenzando decisioni da prendere o già prese, modificando in modo significativo il rapporto tra le istituzioni e le varie componenti della società civile, ma soprattutto - forse - per capire quali sono i veri ostacoli da rimuovere affinché queste esperienze possano consolidare processi di partecipazione.

Come è stato sottolineato nell’Introduzione, il cammino dell’e-democracy è stato appena intrapreso e probabilmente necessita che la strada istituzionale e quella “dal basso” si incontrino e “riconoscano” di andare nella medesima direzione. Ciò significa che le istituzioni devono riconoscere che non può esserci e-democracy ed e-participation se non accettano la nuova concezione dei cittadini non come utenti (nello specifico, di applicazioni informatiche) o come clienti (di servizi *on line*), ma come detentori di un inalienabile diritto di cittadinanza (digitale). Il che in ultima analisi significa accettare di delegare alla società una parte del proprio potere. Viceversa, la società civile, che in tempi recenti ha dato molteplici esempi della propria capacità di utilizzare Internet come strumento di auto-organizzazione, deve riconoscere che se il suo uso non le consente di modificare il modo con cui entra in rapporto con le istituzioni, la rete stessa non sarà altro che un veicolo di organizzazione della protesta.

La sfida dell’e-democracy è forse davvero quella di dare la possibilità a tutti di ragionare *ex novo* sulla democrazia *tout-court*.

Appendice 1

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)

Appendice 2

Elenco dei casi selezionati per l'indagine attraverso Focus group
Ente-associazione / funzione e tematica di interesse delle persone contattate

Partecipanti ai focus

Agenda 21 Aosta

Comune di Alessandria:

Settore URP.

Comune di Argenta (FE):

Assessore rapporti con il cittadino, decentramento e servizi telematici (pianificazione strategica).

Comune di Bologna:

Rete civica

Dirigente Settore Sportello dei Cittadini – Area Comunicazione e Rapporto con la Cittadinanza.

Comune di Firenze:

Assessore informatizzazione, organizzazione e comunicazione (piano strategico e rete civica).

Comune di Grosseto:

Sindaco (Agenda 21).

Comune di Jesi (AN):

Responsabile rete civica.

Comune di Marcianise (Caserta):

Sindaco (rete civica e comunicazione dei cittadini).

Comune di Modena:

Responsabile rete civica.

Comune di Narni:

Vicesindaco con delega urbanistica, edilizia residenziale pubblica, decentramento e bilancio partecipativo.

Comune di Piacenza:

Assessore ai lavori pubblici (bilancio partecipativo).

Comune di Pieve Emanuele (MI):

Ufficio partecipazione.

Comune di Prato:

Rete civica

Dirigente sistemi informativi e responsabile rete civica.

Comune di Scandicci (FI):

Consigliere comunale (rete civica).

Comune di Sesto San Giovanni (MI):

Webmaster.

Comune di Torino

Comune di Vicopisano:

Vicesegretario (rete civica, politiche accesso e comunicazione dei cittadini).

Comune di Vimercate (MI):

Sindaco (bilancio partecipativo).

**Consiglio Regionale della Lombardia
e-Cremona.it:**

Redattore.

Fondazione Chiamamilano

Fondazione Rete Civica di Milano:

Community manager.

Regione Emilia Romagna:

Dirigente (Politiche dell'ascolto).

Rete Civica Insieme di Treviglio (BG)

RCL – Rete Civica Lariana (CO)

Rete Civica Onde – Comune di Desenzano del Garda (BS)

Recsando – Rete Civica di San Donato Milanese

Rete Civica Voli (BS):

Settore URP Provincia di Brescia.

Stati generali d'Oltrarno (FI):

Comitati di cittadini.

Torino internazionale

**Interessati ma impossibili a partecipare ai focus
(dopo tre-cinque richieste)**

Comune di Copparo (FE):

Vicesindaco con delega affari generali ed istituzionali, ambiente, organi di partecipazione, comunicazione e marketing (Agenda 21).

Comune di Empoli:

Sindaco (rete civica).

Comune di Ferrara:

Assessore ecologia urbana ed energie, e coordinatore agenda 21 nazionale (Agenda 21).

Comune di Formigine (MO):

Assessore all'ambiente e allo sviluppo sostenibile (Agenda 21 e comunicazione dei cittadini).

Comune di Grottammare:

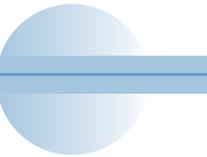
ex Sindaco (bilancio partecipativo).

Comune di Mantova:

Coordinatore area servizi alla persona.

Comune di Mezzano (Trentino Alto Adige):

Sindaco (bilancio partecipativo).



Comune di Monsano (AN):

Comunicazione dei cittadini.

Comune di Novara:

Dirigente settore comunicazione

Assessore all'innovazione tecnologica, informatizzazione, progetti di partecipazione, comunicazione, cultura.

Comune di San Giorgio a Cremano (NA):

Assessore all'innovazione, programmazione e sviluppo delle applicazioni delle nuove tecnologie (pianificazione partecipata).

Comune di Trento:

Progetto comunicazione e rete civica.

Regione Lombardia:

Dirigente Direzione Generale Culture, Identità e Autonomie.

Rete Civica Brianza Est (MI)

Rc Polo Est Venezia:

Web content editor PoloEst Rete telematica Provincia di Venezia.

Rete Civica R@cine (RA):

Responsabile U.O. Biblioteche e Reti di accesso all'informazione della Provincia di Ravenna.

Aderenti ai focus che non si sono presentati

Comune di Reggio Calabria:

Sindaco (rete civica e comunicazione dei cittadini).

Comune di Roma:

Consigliere comunale delegato al bilancio partecipativo (bilancio partecipativo).

Presidente Municipio Roma IX (bilancio partecipativo).

Provincia di Salerno:

Assessore politiche ambientali (Agenda 21).

Contributi via mail

Comune di La Spezia:

Assessore qualificazione urbana (rete civica e progettazione partecipata).

Comune di Terni:

Assessore per le politiche per l'innovazione, informatizzazione e politiche comunitarie (pianificazione strategica e rete civica).

Comune di Venezia:

Assessore all'ambiente, centro pace e politiche giovanili (bilancio partecipativo).

Approfondimenti con incontri dedicati

Comune di Milano:

Consigliere comunale

Consigliere componente l'ufficio di presidenza

ex Responsabile dell' ufficio redazione centrale web del Comune di Milano

Bibliotecario alla Biblioteca Sormani di Milano, progetto di automazione SBN - Servizio Bibliotecario Nazionale.

Comune di Roma:

Assessore comunicazione e pari opportunità (rete civica e comunicazione dei cittadini).

Comune di Scandicci (FI):

Associazione Democratizzare la democrazia (bilancio partecipativo e piani strutturali).

Comunità Montana della Valtiberina (AR):

Presidente

Assessore all'ambiente e comunicazione

Direttore patto territoriale (rete civica, Agenda 21 e patto territoriale).

Provincia di Milano:

Direttore settore comunicazione e Direttore centrale turismo e cultura, con delega del capo di gabinetto

Settore URP.

Regione Toscana:

Delegato dell'Assessore Franci, Assessore Ambiente (Agenda 21)

Rete telematica regionale toscana.

Università di Cagliari:

CRC Sardegna.

Solo contattati

Comune di Cosenza:

Assessore (rete civica).

Comune di Marcianise (Caserta):

Segretario generale (rete civica e comunicazione dei cittadini).

Comune di Matera:

Assessore (rete civica e comunicazione dei cittadini).

Comune di Napoli:

Assessore affari sociali, commercio e artigianato (bilancio partecipativo e rete civica).

Comune di Pontassieve (FI):

Assessore (rete civica).

Comune di Scandicci (FI):

Vicesindaco (rete civica).

Comune di Urbino:

Sindaco (rete civica e comunicazione dei cittadini).

Comune di Vicopisano:

Assessore ai lavori pubblici (rete civica, politiche accesso e comunicazione dei cittadini).

Provincia di Benevento:

Presidente (bilancio partecipativo).

Provincia di Foggia:

Assessore alla trasparenza, comunicazione e partecipazione (comunicazione dei cittadini).

Regione Emilia Romagna:

Responsabile servizio comunicazione, educazione ambientale ed agenda 21 locale (Agenda 21).

Rete Lilith, associazione telematica di donne

Appendice 3

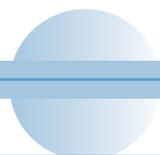
Le esperienze di partecipazione *off line*: schede riassuntive⁶¹

⁶¹ Informazioni aggiornate al 10/12/2003.

Siti civici e iniziative associative

Rete nazionale Agenda 21 locale

Indirizzo Web	www.a21italy.net	
Indice dei titoli sull'home page	Agenda, Direttivo, Newsletter, Documenti, Forum, Progetti, Best practices, Azioni, Minimarket, Stakeholders, Awards, Culture, Indicatori, Credits, Last minute.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Regolamento, Statuto, Best practices, Progetti in esecuzione, operativi ed ultimati...
	Documenti finali o intermedi	Presenti i progetti in esecuzione, operativi e finali.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti per appuntamenti/riunioni del Consiglio direttivo.
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail al Presidente e alla Segreteria.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Presenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	L'obiettivo della rete è lo scambio fra esperienze del territorio di Agende 21 locali.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Assenti	



segue

Postazioni pubbliche	Assenti
Accessi alla rete	Assenti
Popolazione residente	-

Comune di Argenta

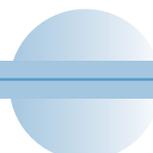
Indirizzo Web	www.comune.argenta.fe.it	
Indice dei titoli sull'home page	<p>La città e il territorio, Piüf@cile, Il comune on line, Ecomuseo di Argenta, Fiera di Argenta.</p> <p>In primo piano: Le associazioni nel comune di Argenta, Obiettivo2, Piano di zona, Dati meteo, Dati utilizzo taxibus, Relazione bilancio 2003, Esito pratiche commissione edilizia, P.r.g., Stradario interattivo, Un'opportunità di lavoro interinale in comune, La carta dei servizi, Reclami segnalazioni e suggerimenti, I.C.I., "Comune di Argenta on line" progetto strategico e piano operativo, Programma per ritiro rifiuti, Polo tecnologico e didattico, Progetto sovvenzione globale spinner, Indagine Istat sui consumi delle famiglie 2003...</p> <p>News: Oasi tecnologiche, Agenda 21 locale di Argenta, Avviso di coprogettazione di servizi pubblici e privati per la prima infanzia, Verso l'adozione dell'open source...</p>	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi regolamenti...	Informazioni in generale	<p>Accesso a documenti, consultazione normative,</p> <p>Elenco ragionato con eventi e situazioni per sapere tutto ciò che si deve fare, dove, come e quando. E' attribuita molta attenzione allo sviluppo della cultura telematica della popolazione locale, tramite azioni formative e l'istituzione di Oasi Tecnologiche (punti informatici a disposizione dei cittadini).</p>
	Documenti finali o intermedi	Presenti nel Piano d'azione dell'Agenda 21.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail dei responsabili politici (amministratori locali) e tecnici (uffici).
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	E' possibile fare segnalazioni on line di disservizi.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Il forum di discussione è accessibile a tutti, aggiornato in tempo reale e ha un moderatore che periodicamente controlla i contenuti delle

segue

	Newsletter, mailing list...	Assenti	comunicazioni. Per parteciparvi occorre la registrazione (userid e password).
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Attualmente soggetti del terzo settore e amministratori locali co-progettano servizi pubblici e privati per la prima infanzia.		
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono presenti 45 associazioni sportive, 28 culturali e 25 associazioni sociali e ricreative.	
	Tipo	Culturali, ricreative, sociali e sportive.	
	Come sono presenti	Link. Le associazioni hanno, sul server del Comune, il loro spazio Web con la descrizione delle attività, il numero degli associati, lo scopo e l'e-mail.	
Link	Regione Emilia Romagna, Provincia di Ferrara, Comuni e altri Enti, Ministeri, Quotidiani e Lavoro.		
Postazioni pubbliche	Attualmente esistono 4 Oasi Tecnologiche decentrate sul territorio (altre tre verranno attivate agli inizi del 2004) di accesso locale.		
Accessi alla rete	Tramite userid e password		
Popolazione residente	21.648		

Comune di Copparo

Indirizzo Web	www.comune.copparo.fe.it - www.copparo.net	
Indice dei titoli sull'home page	Copparo, Municipio, Associazione dei comuni, Aziende gestione servizi, Arte cultura tradizioni, Progetti, Informazioni sul sito, Ufficio stampa, Pubblicazioni, Bandi di gara, Convegni, Sportello unico, Agenda 21, Informa, Eventi, Premio di laurea V. Zardi, Euro, Interattività. Piano strategico, Bilancio sociale on line 2002, Comune informa.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Modulistica, eventi, comunicati, avvisi... E' presente anche un periodico on line che illustra i lavori che condurranno alla formulazione del Piano strategico ed una pubblicazione sullo stato di avanzamento delle opere pubbliche ("Andiamo a incominciare").



segue

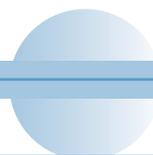
	Documenti finali o intermedi	Presenti nella sezione Piano strategico e nella sezione Agenda 21 locale.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti nel Piano strategico e nell' Agenda 21 locale.
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E' possibile inviare e-mail a tutti gli uffici del Comune.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono presenti 8 associazioni di categoria e 12 di volontariato.
	Tipo	Associazioni di categoria e di volontariato.
	Come sono presenti	Elenco con indirizzo sede e numero di telefono. Solo 3 associazioni di volontariato hanno l'indirizzo Web e l'e-mail.
Link	Associazioni, Aziende, Istituzioni, Associazione Comuni del copparese, Reti civiche (Bologna, Ferrara, Cento, Municipia...), Informazioni Quotidiani e Periodici, Trasporti e Viabilità.	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Media giornaliera contatti del mese di novembre 2003: n. 4.239	
Popolazione residente	18.057	

Comune di Ferrara

Indirizzo Web	www.comune.ferrara.it - www.comune.fe.it	
Indice titoli dei sull'home page	Comune amico: Comune di Ferrara, Scrivi al Sindaco. Ferrara 2004: Guida ai progetti di legislatura. Ufficio stampa, Vivi meglio la città, Rubrica telefonica, Per contattarci, Concorso apri la città. S.U.V. (sportello unico virtuale): politiche sociali, territorio ed ambiente... S.U.V. punti informativi. News, Eventi, Servizi on line, Appuntamenti, Ferrara città patrimonio dell'umanità, Portale associazioni, Ferrara 2003 anno dei giovani, Il nuovo Piano urbanistico.	
Motore di ricerca interno	Presente	

segue

Servizi informativi	Informazioni in generale	Notiziario quotidiano del Comune, eventi, manifestazioni, modulistica...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nelle sezioni riguardanti il Piano urbanistico (interventi, obiettivi, bozze di progetti e progetti), l'Agenda 21 locale e all'interno della sezione "Guida ai progetti di legislatura".
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti per il Piano urbanistico, per le iniziative delle associazioni, per l'Agenda 21 locale, per l'iniziativa 2003 anno dei giovani, per la Guida ai progetti di legislatura...
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail dei responsabili politici (amministratori locali) e degli uffici/servizi del Comune, attraverso un indice delle voci. "Scrivi al Sindaco" con domande e risposte in rete. Le associazioni senza fini di lucro hanno gratuitamente la casella di posta elettronica.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Presente nella sezione sul Piano urbanistico.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Forum di Ferrara 2004 all'interno della sezione "Guida ai progetti di legislatura", ad accesso condizionato a procedura di registrazione on line.
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Nel quadro dell'iniziativa "Anno dei giovani", il Comune, in collaborazione con le associazioni della città, promuove azioni di partecipazione attiva dei giovani ai processi decisionali che li riguardano.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Portale di tutte le associazioni territoriali e numerose nazionali. In particolare, ci sono 25 associazioni sociali e sanitarie, 34 ricreative e sportive, 12 dei diritti umani, 37 culturali e 9 ambientaliste ed animaliste.
	Tipo	Sociali, sanitarie, ricreative, sportive, culturali, dei diritti umani, ambientaliste ed animaliste.
	Come sono presenti	Tutte le organizzazioni senza fini di lucro possono pubblicare gratuitamente un proprio sito ed attivare una casella di posta elettronica.



segue

Per ogni associazione è disponibile una scheda informativa. Nella sezione dedicata alle associazioni sono presenti un motore di ricerca interno, il calendario delle iniziative e gli indirizzi e-mail.

Link	Numerosi link raccolti per categorie tematiche, ad esempio: Lavoro, Reti civiche (Comuni d'Italia, La città invisibile e la Rete urbana delle rappresentanze), Europa, Motori di ricerca, Portali e provider gratuiti...
Postazioni pubbliche	Assenti
Accessi alla rete	Media giornaliera contatti del mese di novembre 2003: n. 142.668
Popolazione residente	130.992

Comune di Firenze

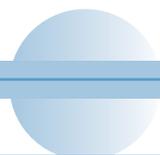
Indirizzo Web	www.comune.firenze.it	
Indice dei titoli sull'home page	Il Sindaco, La giunta, Il consiglio, Il comune, I quartieri, I servizi. Novità sul server, I progetti per i servizi al cittadino e alle imprese, E-government (People, e-Firenze, Fi-net), Eventi in città, Il Piano strategico dell'area metropolitana fiorentina, globalizziamo i diritti, Mostra e musei, Il secolo delle riviste, Urp, Start, Turismo, Arte e cultura, Polizia municipale, Scuola ed Educazione (Portale dei giovani, Le chiavi della città, Educazione degli adulti, Scuola dell'infanzia), Sever, Bandi e concorsi, Adesione alla rete, In città, Ambiente e territorio, Meteo, Mappa della città, Bollettini alla tua e-mail, Osservatorio terza corsia, Firenze wap, Le partecipazioni del comune di Firenze, mercato elettronico, Pagamenti on line, Elenco telefonico, Ricerca cap, Progetto metano.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, eventi, comunicati stampa, iniziative del comune, i lavori per la tranvia, l'accesso ai documenti, la modulistica...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nel Piano strategico.
	Calendari di attività relativi a processi decisionali	Presenti nelle sezioni Piano strategico, Rete Agenda 21 Toscana, Portale dei Giovani, oltre ai calendari degli eventi principali della città.
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Sindaco e Assessori, impegnati a rispondere entro 30 giorni, ad eccezione dell'Assessorato ai Trasporti e alla Mobilità Urbana (risposta entro 45 giorni); uffici comunali.

segue

	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Presente all'interno dell'Urp.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Nel Portale dei Giovani è presente una Bacheca ad accesso libero in lettura e limitato (e validato dalla redazione) in scrittura ai soli iscritti all'Archivio Giovani Artisti (utente Semplice, Artista oppure Gruppo).
	Newsletter, mailing list...	Newsletter del Portale dei giovani, del Piano strategico, di Edafirenze (Educazione degli adulti).
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	L'obiettivo del Piano strategico consiste nella realizzazione di 18 progetti per l'area metropolitana fiorentina, realizzati attraverso una stretta collaborazione tra istituzioni e società civile.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Le associazioni presenti sono 197.
	Tipo	Culturali, sportive, sociali, sanitarie, ricreative, dei diritti umani, ambientaliste...
	Come sono presenti	Indice alfabetico e tematico collegato ad un link per ogni associazione presente. Le associazioni sono in maggioranza ospitate sul server della rete.
Link	Siti fiorentini, altri siti, Reti civiche italiane e siti correlati, Istituzioni nazionali ed internazionali, Rete Agende 21 della Toscana.	
Postazioni pubbliche	Esigue	
Accessi alla rete	Accessi alle pagine: n. 568.635 (8-12-2003)	
Popolazione residente	356.118	

Comune di Formigine

Indirizzo Web	www.comune.formigine.mo.it	
Indice dei titoli sull'home page	Chiedo al comune, Vado in Comune, A disposizione, Amministrazione, Formigine eventi, Comunicati stampa. Notizie in primo piano: Inaugurazione sportello del cittadino, I segreti del balsamico, Con i piedi per terra, Ludoteca e spazio incontro ragazzi, Progetti di qualificazione scolastica in campo ambientale, Agenda 21...	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Avvisi, elenco dei servizi, comunicati stampa, modulistica, norme tecniche d'attuazione del Piano regolatore...



segue

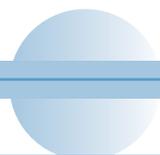
	Documenti finali o intermedi	Piani d'azione Agenda 21 locale.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Presente solo per alcuni uffici.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	E' possibile, attraverso la voce "Chiedo al Comune", richiedere informazioni o inviare suggerimenti.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Prevalenza di link istituzionali: E-government, Nazioni Unite, Unione Europea, organi costituzionali ed a rilievo costituzionale, organi di governo e ministeri, Autorità indipendenti, Enti di servizio nazionali e locali...	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	30.073	

Comune di Grosseto

Indirizzo Web	www.comune.grosseto.it - www.gol.grosseto.it	
Indice dei titoli sull'home page	L'Amministrazione, Gli uffici, L'ufficio stampa, L'accesso ai data base, La bacheca, I progetti europei, I regolamenti e La mappa del sito. Il Piano strutturale, Una poesia rende omaggio ai maremmani, Piano urbano della mobilità-A21, Rassegna stampa del Comune.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati, conferenze stampa...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nella sezione dedicata al Piano strutturale e al Piano urbano della mobilità (entrambi con metodologia Agenda 21).

segue

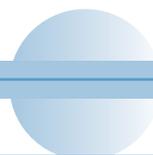
Calendari di attività relative	Presenti per il Piano a processi decisionali	strutturale e per il Piano urbano della mobilità.
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail dei responsabili politici (amministratori locali) e tecnici (uffici, responsabili servizi...).
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Presente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Forum specifici su: Mobilità e traffico (1), Un'idea per Grosseto (257), Cerco-Offro Lavoro in Maremma (1025), La scuola che vorrei (27), Informatica (174), Musica a Grosseto (62), Discussione sui nuovi gruppi (80), Biblioteche della provincia (accesso riservato) (89), Baseball che passione...per Rosemar e Grifo (519). (Numero dei messaggi non moderati presenti all'interno di ogni forum)
	Newsletter, mailing list...	E' presente la newsletter.
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Stretta collaborazione tra Comune e associazioni nel redigere il Piano strutturale ed il Piano urbano della mobilità. Nel corso dell'elaborazione del Piano strutturale sono stati attivati 66 gruppi di discussione ed un forum conclusivo, attualmente è stato attivato il forum sul Piano urbano della mobilità.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono presenti 60 associazioni culturali, 24 associazioni di categoria, 35 di volontariato, 32 sportive e 9 politiche.
	Tipo	Associazioni culturali, di volontariato, sportive, politiche.
	Come sono presenti	Elenco e link
Link	Associazioni, scuole, Pubbliche Amministrazioni, Università, Prato concorsi, Il Sole 24Ore...	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	71.263	



Comune di Grottammare

Indirizzo Web	www.comune.grottammare.ap.it	
Indice dei titoli sull'home page	Sindaco, Giunta, Consiglio, Struttura, Servizi, Urp, Difensore civico, Ambiente, Info anagrafe, Statuto-reg-delibere, Servizio civile nazionale, Storia, Itinerari, Manifestazioni, Eventi, Turismo, Cooperazione allo sviluppo, Associazioni, Collegamenti utili, Site map, Info & News, E-mail. Agenda 21 locale della Riviera delle palme e Grottammare partecipativa.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Regolamenti, delibere, manifestazioni...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Calendario di incontri Agenda 21 locale della Riviera della palme. Calendario di incontri delle assemblee di quartiere tra cittadini e amministratori per costruire il Bilancio Partecipativo.
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzi e-mail dei responsabili politici (amministratori locali) e tecnici (uffici). Assente
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono presenti 58 tra associazioni e circoli del territorio.
	Tipo	Associazioni turistiche, sportive, sociali, gruppi parrocchiali...
	Come sono presenti	Elenco con indirizzo della sede e numero di telefono. Solo 5 associazioni hanno il link.
Link	Agenda 21 locale della Riviera delle palme, Spazio2 (sportello informativo opportunità finanziamento pubblico alle imprese), Associazione turistica Grottammare, Consorzio turistico Riviera delle palme, Unione Europea, Siti Web della Pubblica Amministrazione, Comune di Jesi.	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	14.278	

Indirizzo Web	www.comune.sp.it	
Indice dei titoli sull'home page	<p>Formazione: Progetto senior.net. Offerta formativa del comune. Linea diretta, Dicono di noi, Notizie della città. Amministrazione e Comune, News dal comune, Territorio edilizia e urbanistica: Piano urbanistico, servizi on line... Ambiente: Spazio ambiente il portale dell'ambiente del comune di La Spezia, Agenda 21 locale, progetto "Insieme per la città pulita "... Arte e Cultura, Cittadinanza attiva e partecipazione: Città dei bambini e Progetto quartieri. Cimiteri, Economia e lavoro, Formazione e scuola, Guide ed informazioni utili, Muoversi in città, Politiche comunitarie, Tasse e tributi, Turismo e promozione della città, Università, area riservata al comune di La Spezia. Cooperazione internazionale gemellaggi, patti di amicizia, Piano urbanistico comunale, La Spezia in cifre, Primo censimento della nautica, Golfo dei poeti manifestazioni, La Spezia bilancio 2003, Un anno di governo, Ufficio turismo, Progetto quartieri, Progetto innovazione@tradizione, I dati sul benzene, Informagiovani, Sportello unico per le imprese, Piano di zona sociale, Piano strategico, Pari opportunità. In evidenza: domande, graduatorie... Web gadget, Informazioni, Mailing list, Servizi utili, Altri siti.</p>	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati stampa, news dal Comune, eventi, periodico di informazione dell'amministrazione comunale...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nel Piano strategico, nel Piano urbanistico, nel Piano d'azione dell'Agenda 21 locale e nel Progetto Quartieri ("Progettare con i cittadini e Progetto piazza Brin: un quartiere che cambia").
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Linea diretta che permette di inviare messaggi all'amministrazione comunale e agli uffici.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Nel Piano strategico si possono inviare osservazioni o ricevere documenti prodotti durante i dibattiti sulla propria casella di posta elettronica.
	Forum, piazze telematiche e gruppi di discussione	Assenti
	Newsletter, mailing list...	La Spezianews è una newsletter i cui argomenti sono la Rete Civica (novità ed ultimi inserimenti nel sito Web comunale, con aggiornamento mensile), Comunicati Stampa



segue

(comunicati dell'Ufficio Stampa del Comune di La Spezia, con aggiornamento settimanale) e DellaSpezia (il periodico del Comune con frequenza di aggiornamento bimestrale).

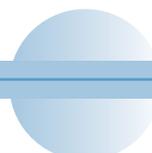
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	E' stato attivato un "laboratorio di consultazione degli abitanti e dei rappresentanti delle realtà associative presenti nel quartiere per produrre nuove idee per la riqualificazione di piazza Brin e la rivitalizzazione sociale di un'importante zona della città".	
	Parallelamente al lavoro degli adulti si è svolto, in collaborazione con l'Assessorato, il progetto "La città dei bambini", un percorso di coinvolgimento dei bambini e dei ragazzi delle scuole presenti nel quartiere. L'esperienza si sta evolvendo in un progetto più ampio di riflessione allargata sul tema della progettazione partecipata dell'ambiente urbano, avviando un percorso comune di elaborazione di possibili linee di sviluppo operative, sia a livello locale sia nel quadro più ampio della promozione di una rete di città.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Le associazioni presenti sul territorio sono 145.
	Tipo	Ambientaliste, culturali, sportive, di volontariato, pacifiste...
	Come sono presenti	E' presente l'indirizzo della sede ed alcune informazioni in generale (modalità di adesione, referente, attività e finalità). Per alcune è riportato l'indirizzo Web e l'e-mail.
Link	A.U.S.L. N.5, ATC La Spezia, industriali laureati di La Spezia... Provincia, Camera di Commercio, Regione Liguria, Unioncamere, Promozione turistica...	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Per visualizzare gli accessi occorre la registrazione.	
Popolazione residente	91.391	

Comune di Modena

Indirizzo Web	www.comune.modena.it	
Indice dei titoli sull'home page	Mi interessa, Io sono, Accedo a, Vado in comune, Pubblica amministrazione, Filo diretto, Comunicati stampa.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Il sito mette a disposizione servizi monotematici e multicanali e tutti i comunicati stampa del Comune di Modena, la pubblicazione mensile Modena Comune e i video sui principali progetti dell'Amministrazione.

segue

Documenti finali o intermedi	Presenti nel Piano d'azione locale dell'Agenda 21.	
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti all'interno della sezione dedicata all'Agenda 21 locale.
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	La modalità "Mail" permette di inviare un messaggio di posta elettronica selezionando i destinatari fra: Ufficio Relazioni con il Pubblico, Sindaco e Giunta, Consiglio Comunale, webmaster della rete civica.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	E' possibile presentare suggerimenti e reclami e richiedere l'accesso agli atti.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Stradanove, dedicato ai giovani, è diventato rapidamente una piazza telematica di incontro con le istituzioni.
	Newsletter, mailing list...	Servizi di informazione gratuiti di posta elettronica o SMS su: vita professionale, vita amministrativa, informazioni di carattere generale e tempo libero. Gli abbonati alla newsletter possono partecipare a sondaggi e indagini sulla qualità dei servizi.
Esperienze di collaborazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Ad esempio, la Consulta delle Politiche Solidali del Comune di Modena è un importante luogo di ascolto dell'ente locale, dei bisogni esistenti e delle richieste emergenti formulate dalle oltre cento associazioni aderenti, per discutere ed attivare occasioni di concertazione, relative a tutto lo spettro delle politiche sociali promosse dall'ente locale.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Le associazioni del territorio presenti sono oltre 140.
	Tipo	Associazioni culturali, sportive, religiose, di volontariato...
	Come sono presenti	Sono presenti sia informazioni di tipo amministrativo-burocratico (normative, come costituire un'associazione, finanziamenti, albo, ecc.), sia i link ai siti delle associazioni. Tra i link da segnalare anche: Centro servizi per il Volontariato, Associazioni on line, Consulta della cultura, Consulta delle Politiche Solidali, Consulta per la tutela e la valorizzazione dell'ambiente, del paesaggio, di specifiche realtà locali, della natura e del patrimonio storico artistico.



segue

Link	Scuole, associazioni on line, mondo del lavoro, formazione, religione, Media, Pubblica amministrazione, Università Emilia Romagna.
Postazioni pubbliche	Presenti
Accessi alla rete	Assenti
Popolazione residente	175.502

Comune di Monsano

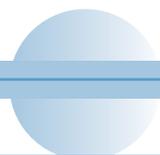
Indirizzo Web	www.provincia.ancona.it/comuni/monsano	
Indice dei titoli sull'home page	Organi del Comune, Servizi ai cittadini, Atti comunali, La città.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale varie destinate ai cittadini ed alle imprese, manifestazioni...	Referenti ed orari, comunicazioni
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E- mail generica del Comune.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Monsanoinforma srl nasce il 3 maggio 2001, in seguito all'iniziativa Mons@no.paese.informatizzato del Sindaco, il cui intento era far superare all'intera popolazione del paese la cosiddetta frattura digitale. L'iniziativa ha lo scopo di creare una comunità virtuale tra i cittadini in grado di accedere, in maniera consociata, ai servizi offerti dalla rete Internet e di usufruire dei servizi municipali, insieme all'adozione dell'olio di colza (biodiesel) per gli automezzi di proprietà comunali e all'utilizzo dei lampioni fotovoltaici per l'illuminazione pubblica.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Pro loco Monsano, Biblioteca comunale, Avis, Informagiovani Monsano, Protezione civile Monsano, Associazione S.Ubaldo e la società cooperativa Monsano informa (www.villaggiotelematico.it).
	Tipo	Varie
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Assenti	

segue

Postazioni pubbliche	Assenti
Accessi alla rete	Assenti
Popolazione residente	2.760

Comune di Narni

Indirizzo Web	www.comune.narni.tr.it	
Indice dei titoli sull'home page	Narni Comune: Amministrazione, Regolamenti, Statuto, Elezioni, Gare appalti e bandi, Informazioni dagli uffici, Ufficio della cittadinanza, Narni città per la pace, Autocertificazione, Asit, Acquedotto comunale, Polizia municipale, Carabinieri, Bandi regionali. Narni città: Turismo, Itinerari, Musei, Archivio, Biblioteche, Associazioni, Scuole, Università, Cultura, Alberghi e ristoranti, Link utili, Bacheca, Mappa città, Stradario.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati, regolamenti, avvisi pubblici...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali istituzionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Sindaco e Assessori
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Le associazioni presenti sono 86.
	Tipo	Associazioni di categoria, sportive, culturali, musicali, pro loco...
	Come sono presenti	Elenco con indirizzo della sede; in tre casi è riportato l'indirizzo Web ed in un caso l'e-mail.
Link	Assenti	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Visitatori del sito al 25/11/03 n. 3.718.	
Popolazione residente	20.070	



Rete civica di Prato (Po-Net)

Indirizzo Web	www.po-net.prato.it	
Indice dei titoli sull'home page	News, Servizi al cittadino, Educazione, Formazione e Lavoro, Tempo libero ed Associazioni, Cultura, Arte e Turismo, La rete civica, Cosa fare oggi, La Redazione, Enti promotori, Presenti Po-net.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, comunicati, Informadonna che a seconda degli argomenti propone a chi rivolgersi, i link e la legislazione; Tempi e spazi in cui si trovano leggi e normative, segnalazioni bibliografiche, archivio informazioni... La rete civica è integrata con il sito del Comune di Prato (www.comune.prato.it).
	Documenti finali o intermedi	Presenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti all'interno di Tempi e Spazi e dell'Assemblea costituente per il forum dei giovani.
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzi di posta elettronica delle Associazioni, della Redazione, del Laboratorio Tempi e Spazi, di Informadonna.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche Newsletter, mailing list...	Assenti Presente all'interno di e-Move (portale giovani del Comune di Prato) con frequenza quindicinale.
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Il Laboratorio telematico sugli spazi raccoglie e promuove progetti di donne e uomini di ogni età, per contribuire a trasformare città e territorio. Il Portale dei giovani rappresenta un ponte di comunicazione tra il mondo dei giovani e quello degli adulti, che decide attraverso uno spazio aperto per progettare le scelte del territorio.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono presenti gli enti, i circoli e le associazioni ricreative, culturali, sportive, di volontariato senza fini di lucro, che operano sul territorio della Provincia; sono circa 80.
	Tipo	Le associazioni censite sono raggruppate per attività prevalente: Ambientali, Culturali, Educative, Religiose, Ricreative, Sportive e del Volontariato Sociale.

segue

	Come sono presenti	Le associazioni possono gestire gratuitamente uno spazio Web sul sito della Rete Civica di Prato, aderendo al progetto "Le Associazioni di Prato su PoNet" e possono essere registrate nella banca dati del censimento, in cui sono contenute le principali notizie sulla loro attività.
Link	Altri siti di Prato, Ambiente, Cinema, cultura, Economia e commercio, Gestori servizi pubblici, Informazione, Lavoro, Mappe, trasporti e viabilità, Meteo, Salute e sociale, Software, Sport a Prato, Tempo libero.	
Postazioni pubbliche	Presenti	
Accessi alla rete	Accessi al mese di ottobre 2003 n. 1.956.678, esclusi gli accessi provenienti dai PC utilizzati dalle redazioni.	
Popolazione residente	172.499	

Comune di Pieve Emanuele

Indirizzo Web	www.comune.pieveemanuele.mi.it	
Indice dei titoli sull'home page	Nuovo ciclo assemblee per il bilancio partecipativo, Governo locale, Consiglio comunale, Settori comunali, Quick bar, Hot spot, Ascolta lo spot del bilancio partecipativo, Info Pieve, Daily news, Calendario, Community, Newsletter, Chi è on line, Forum, Sondaggi, Documenti on line, Image gallery.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, documenti, Programma del bilancio partecipativo...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nella sezione dedicata al bilancio partecipativo.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Calendario delle Assemblee per il bilancio partecipativo.
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail degli amministratori locali e dei principali settori ed uffici comunali.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	E' possibile inviare suggerimenti, segnalazioni richiedere informazioni, supporto e collaborazioni. Registrandosi sul sito del Comune di Pieve Emanuele, anche utilizzando un nickname, si possono fare commenti, inviare news, personalizzare l'home page ed accedere a servizi di consultazione dati messi a disposizione dal Comune; newsletter InfoPieve,

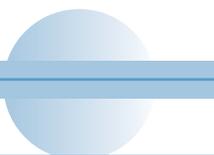


segue

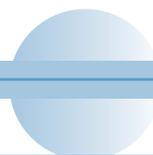
		aggiornate in tempo reale; messaggi ad altri naviganti on line sul sito del Comune; sondaggi; forum di discussione; Quick bar; link veloci ai servizi sul territorio.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Presente il forum di discussione moderato "Il bilancio partecipativo" (20 messaggi).
	Newsletter, mailing list...	Newsletter
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Il bilancio partecipativo del Comune.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Associazioni del territorio (27 associazioni sportive che hanno istituito una propria Consulta, 26 associazioni socio- culturali con una propria Consulta, etc.).
	Tipo	Sportive e socio culturali come Il Cantiere delle Idee (promozione dei giovani e dell'associazionismo giovanile), Anziani in movimento, Progetto Quartiere, etc.
	Come sono presenti	Elenco semplice con indirizzo della sede e recapito telefonico.
Link	Emergenze, Sanità locale, Protezione civile, Polizia locale e Trasporti.	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	15.759	

Municipio Roma XI

Indirizzo Web	www.comune.roma.it/municipio/11/index.asp	
Indice dei titoli sull'home page	Organi politici, Servizi, Bilancio partecipativo 2003, Il municipio, Servizi demografici, Spazio donna, Editoriali, ChiamaRoma, Contatti, Urp, Mailing, About, Le news del p ortale, Informazioni e notizie dal municipio, Spazio comune, Alla scoperta del territorio.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, il giornale del Municipio on line, concorsi, avvisi, piano di zona sociale, bilancio sociale...
Documenti finali o intermedi	Presente il Bilancio sociale 2003.	



	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E' presente l'indirizzo e-mail del Presidente, della redazione Web e dei collaboratori. E' prevista la possibilità di inviare messaggi di posta elettronica vagliati dagli uffici di competenza.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Sono presenti i seguenti forum di discussione: La parola al cittadino, Due parole dalla Redazione: idee, critiche e commenti, (1 discussione e 7 messaggi); Ho avuto un buon servizio: segnalazioni di buon funzionamento dei servizi (0 discussioni e 0 messaggi); Io propongo: forum per migliorare o integrare i servizi esistenti (0 discussioni e 0 messaggi); Vorrei solo dire che...: forum su i vari aspetti della vita municipale (0 discussioni e 0 messaggi); Cosa succede nel mio quartiere: forum di segnalazioni di difficoltà urbane e di carenza dei servizi (3 discussioni e 5 messaggi). E' presente, inoltre, un forum telematico delle donne del Municipio Roma XI all'interno della sezione Spazio Donna. Le proposte del forum saranno inoltrate alla Commissione delle Elette.
	Newsletter, mailing list...	Mailing list: una newsletter di informazione sulla vita del Municipio.
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Bilancio partecipativo	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono 47 le associazioni del municipio.
	Tipo	Associazioni presenti nel Municipio Roma XI.
	Come sono presenti	Elenco semplice, solo un'associazione ha l'indirizzo di posta elettronica.
Link	Assenti	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	n.d.	

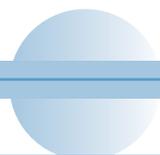


Provincia di Salerno

Indirizzo Web	www.provincia.salerno.it	
Indice dei titoli sull'home page	Organi costituzionali, Settori, Comuni, Link, Bandi, Urp, Agriturismo, P.I.T., Prusst, P.L.A.I.T., Consulta immigrati, Comitato pari opportunità, Tribunale per i minorenni. Il sistema di e-procurement per la P.A regionale, Notizie dalla rovincia, Assessorato all'agricoltura e foreste della Provincia, Assessorato alle politiche ambientali, Progetti integrati opportunità e sviluppo, Fai un salto nel verde, Ufficio del piano, Teseogiovani, Urp, Prusst, Borsa del turismo mediterraneo, Giornale di pianificazione urbanistica e organizzazione del territorio, Lodies, Agenzia provinciale per il servizio civile.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Notiziario, comunicati, eventi...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nell'Agenda 21 locale.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti nell'Agenda 21 locale e all'interno della Consulta per gli immigrati.
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E' presente per alcuni assessorati (Politiche ambientali, Lavori pubblici ed Agricoltura) e negli uffici a cui
	si possono inviare commenti e	suggerimenti o richiedere informazioni.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Mailing list della sezione dedicata all'Agenda 21 locale; newsletter della sezione Teseogiovani (rete Informagiovani della Provincia di Salerno).
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Università degli Studi di Salerno, Comune di Salerno, Aeroporto, Camera di commercio, Europa, Ministeri, Giornali, altre istituzioni.	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	1.073.643	

Comune San Giorgio a Cremano

Indirizzo Web	www.e-cremano.it	
Indice dei titoli sull'home page	<p>Naviga: In Comune, In città, Registrati, Area riservata. Il tuo comune: Giunta, Consiglio. La tua città: Attualità, Ambiente, Sociale,.. Parliamo di...: "I-cremano" la città a portata di cellulare, "I-cremano" come funziona il servizio... I servizi, Link, Nel segno di San Giorgio...in videoconferenza, Niente più cantieri all'ombra del Vesuvio, Un raggio di luce per ricordare Massimo, Altre notizie, Appuntamenti.</p>	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati, eventi, giornale cittadino di informazione (ZonaComune), notizie dalla Regione. E' possibile attraverso "I-cremano" ricevere sul proprio cellulare le notizie più utili ed importanti della città.
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E' possibile inviare l'e-mail al Sindaco attraverso il link al suo sito (www.sindacorricardi.it).
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Sindaco, Premio Troisi, ZonaComune, Farmacie, Numeri utili, Vesuvio libri, MITA spa.	
Postazioni pubbliche	Totem, con accesso tramite smart card, per usufruire di servizi on line (certificazioni, modulistica, etc.).	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	50.763	

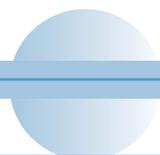


Stati generali d'Oltrarno (Firenze)

Indirizzo Web	www.michelucci.it/sgo - www.statigenerali.net (vecchio indirizzo)	
Indice dei titoli sull'home page	E-mail, Info, News Appuntamenti, Il documento finale degli Sgo 2003, Ricerche sul sito, Stati generali Oltrarno, Calendario, Campagna di ascolto, Assemblee di rione, Commissioni, Assemblea generale, Archivio.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Che cosa sono gli stati generali, perché nascono, quali sono i temi trattati, chi li promuove, come si svolgono, lettera informativa ai residenti, news, materiali prodotti...
	Documenti finali o intermedi	Verbali degli incontri, singole schede preliminari alla formulazione del documento finale. Presente il documento finale degli Stati generali Oltrarno.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Il documento finale è stato prodotto attraverso una stretta collaborazione tra le associazioni, i movimenti, i partiti politici e i comitati dell'Oltrarno.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Alla fase di monitoraggio e ascolto hanno partecipato diverse associazioni, movimenti, partiti politici e comitati. Tra quelli presenti in Oltrarno si segnalano: Comitato S. Spirito, DS Oltrarno, Comitato S. Niccolò, Comitato Oltrarno sostenibile, Comitato Oltrarno fuori le mura, Associazione il Borgo, Associazione "I puri", L'Oltrarno a cena...
	Tipo	Associazioni, movimenti, partiti politici e comitati cittadini.
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Assenti	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	-	

Rete donne della Toscana

Indirizzo Web	www.donne.toscana.it	
Indice dei titoli sull'home page	Soggetti della rete, Protocollo d'intesa, Come aderire, Come contattarci, Catalogo, Aree tematiche, Calendario ed Iniziative.	
Motore di ricerca interno	n.d.	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Protocollo d'intesa, soci, come aderire, catalogo collettivo della rete delle donne, aree tematiche di ricerca ed iniziative.
	Documenti finali o intermedi	n.d.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presente il calendario delle iniziative delle donne della Toscana.
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Per ricevere informazioni generali sulla Rete, è possibile scrivere a "informazioni". Per richiedere di aggiornare le pagine o per segnalare una iniziativa da inserire in calendario si può scrivere ad "aggiornamenti".
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	E' presente un indirizzario per ricevere comunicazioni sulle attività della Rete.
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	La Rete delle donne promuove attività ed iniziative su temi attinenti le donne e partecipa come partner a progetti nei quali presta la propria collaborazione.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	La Rete donne della Toscana riunisce 41 soggetti pubblici e del privato sociale, che si occupano di tematiche attinenti le donne. Sono rappresentate tutte le realtà provinciali, eccetto la provincia di Pistoia.
	Tipo	Associazioni (centri antiviolenza, associazioni culturali, sindacali e di promozione della formazione), Centri di documentazione, Organismi di parità (consigliere di parità, comitati d'ente, assessorati, commissioni e centri pari opportunità).
	Come sono presenti	Elenco con indirizzo, numero di telefono, indirizzo Web, e-mail, nome del referente e settore di specializzazione.



segue

Link	Osservatorio su link specifici o su pagine di link disponibili in alcuni siti, per approfondire o allargare i temi trattati dalla rete delle donne.
Postazioni pubbliche	Assenti
Accessi alla rete	Assenti
Popolazione residente	-

Comune di Terni

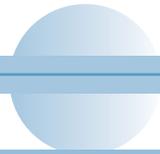
Indirizzo Web	www.comune.terni.it	
Indice dei titoli sull'home page	Comune di Terni, C.T.I. (Comune di Terni informa), Eventi culturali 2003, Urp, Rassegna Stampa, Provincia, Regione, Camera di Commercio, Tribunale, Diocesi... Cascata della marmore, Link utili, News, Focus, Mostre on line, Cerca , forum, Bookmark, Rubriche, Mercatino, Oggi al cinema, Tour virtuale, Aziende in vetrina, Sondaggi.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati, notiziario informativo, eventi, informazioni specifiche rivolte agli immigrati...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Sindaco ed uffici comunali.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Ci sono 9 forum tematici: Allarme guerra, Dai un nome alla Bibliomediateca, L'autobus può migliorare la vita?, I saldi del 2003 sono convenienti?, Quale sarà l'evento che caratterizzerà il 2003? Papigno potrà diventare una piccola Hollywood? Quali sono le prospettive del polo universitario ternano? Cd contraffatti: perchè sì, perchè no? Terni città nuova, città dei giovani? I primi 5 sono attivi dal 2003, mentre gli altri dal 2002.
	Newsletter, mailing list...	E' presente la newsletter che, insieme al forum ed ai sondaggi, è collocata all'interno della sezione Community.

segue

Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Albo di tutte le associazioni del territorio di Terni: in totale sono 47 sociali, 8 sanitarie, 63 culturali, 17 educative, 12 sportive e ricreative, 12 ambientali e 9 della protezione civile.
	Tipo	Le associazioni sono suddivise in base ai settori di attività: sociali, sanitarie, culturali ed artistica, educative, sportive, ricreative e del tempo libero, di salvaguardia del patrimonio artistico, storico, culturale ed ambientale, protezione civile. E' presente l'indirizzo della sede, il nome del Presidente e il numero telefonico.
	Come sono presenti	
Link	Provincia di Terni, Regione dell'Umbria, Camera di Commercio, Azienda ospedaliera, Tribunale di Terni, Centro per l'autonomia, Consorzio Tevere-Nera, Agesa Terni, Umbria film Commission, Ternana calcio, Diocesi, Ufficio città sana. Fs on line, Elenco telefonico, Euro calcolatrice, Codice fiscale, altri link.	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	105.018	

Comune di Torino

Indirizzo Web	www.comune.torino.it	
Indice dei titoli sull'home page	Canali tematici, Organi istituzionali, Trasparenza amministrativa, Altre rubriche: Tonews, Toweb, Torino facile, To-wap, informazioni via sms, ragazzi del 2006. Aziende di servizio, In evidenza (Piano dei servizi sociali 2003-2006, I ragazzi del 2006 presentano Torino: crea la guida della tua città...), Altre notizie, Ultimi comunicati stampa, Cerca nel sito, Situazione meteo, Informa, Interattività, Web gadget, info sul sito.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Il sito mette a disposizione le informazioni attraverso canali tematici e la voce "Informa" suddivisa per categorie.
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti



segue

Servizi interattivi per la
partecipazione

Posta elettronica

Permette di inviare un messaggio di posta elettronica selezionando i destinatari fra: Redazione Web, Sindaco e Giunta, Informagiovani, Informambiente, Informahandicap, Città educativa, Biennale giovani artisti, Info cultura, Polizia municipale, Progetto periferie, Relazioni internazionali, Sportello unico, Ufficio stampa e Vetrina per Torino.

Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...

Assente

Forum, gruppi discussione e piazze telematiche

Sono presenti 4 forum di discussione moderati: Torino a pedali; Che luci spegniamo?; Torino a pedali...si continua; Ragazzi del 2006: vetrina delle idee.

I forum riscuotono molto successo, in particolare all'interno del portale Ragazzi del 2006 (progetto di formazione e volontariato in vista dei giochi olimpici del 2006, a cura del Comune e della Provincia di Torino: www.ragazzi2006.org): nell'ultimo anno ci sono stati 36.000 messaggi, 480 discussioni e più di 350 utenti. Attualmente i contatti sono in continua crescita ed hanno fatto il loro debutto due nuove aree di discussione: quelle di AmbasciaTorino (il progetto sui musei della città) e i ZeroZeroSex (a cura dell'Ospedale Amedeo di Savoia).

E' presente, inoltre la Lavagna per Urlare, "che è uno spazio pubblico dove è possibile scrivere ed esprimere le proprie impressioni o leggere i messaggi proposti dagli altri utenti". La lettura dei messaggi è libera, è sufficiente selezionare la rubrica di gradimento tra le 4 proposte: Annunci, Appuntamenti in città, Curiosità e Messaggi. Per scrivere all'interno delle rubriche, è necessario registrarsi compilando l'apposito modulo. Lo scopo è dare uno spazio a chi vuole fare comunicazioni di pubblico interesse o richiedere la collaborazione degli altri navigatori, tutto ciò con il fine di migliorare l'interattività delle pagine.

segue

Newsletter, mailing list...

ToNews è il servizio di newsletter e propone 7 diverse edizioni: Web città di Torino (frequenza aggiornamenti mensile), Comunicati stampa (frequenza aggiornamenti settimanale), Ultimo minuto (frequenza aggiornamenti giornaliera), Vetrina per Torino (frequenza aggiornamenti settimanale), Giovani, Settembre musica ed Urban Centre – Officina città Torino (frequenza aggiornamenti giornaliera durante il festival, mensile negli altri periodi).

Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete

Relazione privilegiata e collaborazione tra le istituzioni e le associazioni, gli ordini professionali e il mondo del no profit. Questo percorso, che ha portato alla definizione del Piano dei servizi sociali 2003-2006, è stato intrapreso con la partecipazione di soggetti politici, istituzionali e sociali del territorio. Il Piano ha visto il coinvolgimento costante di oltre mille persone e duecento organizzazioni, ma anche uno stretto raccordo tra il livello politico (Giunta, Consiglio comunale e Circoscrizioni) e quello tecnico (dipendenti comunali e dirigenti), nonché una crescente presenza del terzo settore. L'obiettivo esplicito del coinvolgimento delle associazioni è far interagire una cultura di rete con una cultura di territorio.

Associazioni presenti sulla rete

Numero

Le associazioni presenti su Towebe sono 209.

Tipo

Associazioni culturali, religiose, ambientali...

Come sono presenti

Le associazioni sono tutte linkate al loro sito Web.

Link

Towebe presenta una raccolta di link su Torino e Piemonte attraverso un percorso tematico per categorie.

Postazioni pubbliche

Presenti

Accessi alla rete

Accessi dal 02/06/95 n. 10457566

Popolazione residente

865.263

Torino Internazionale

Indirizzo Web

www.torino-internazionale.org

Indice dei titoli sull'home page

Tem, Tam tam, Agenda, Approfondimenti, Contatti, Mailing list, Stampa, Le azioni del piano, La mappa dei progetti.

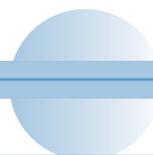
Motore di ricerca interno

Presente

Servizi informativi

Informazioni in generale

Sei sezioni tematiche, che corrispondono alle linee strategiche del piano locale: Sistema internazionale (trasporti e infrastrutture, rapporti e comunicazione



segue

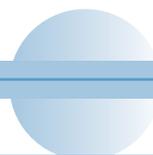
		internazionale), Governo metropolitano (governance e servizi per l'area metropolitana), Formazione e ricerca (Università e Politecnico, ricerca applicata, formazione-lavoro), Imprenditorialità e occupazione (distretti tecnologici, sostegno all'imprenditorialità, innovazione), Cultura, Commercio, Turismo e sport (patrimonio e attività culturali, sviluppo del turismo, Olimpiadi), Qualità urbana (integrazione sociale, riqualificazione urbana, agenda XXI, ambiente).
	Documenti finali o intermedi	E' presente una "Mappa dei Progetti" sensibile che visualizza le attività incluse nel Piano Strategico ed è il risultato di un processo di concertazione fra soggetti pubblici e privati. La mappa permette ai soci di Torino Internazionale (oltre 120 tra enti pubblici, imprese e associazioni) di accedere ai dettagli dei progetti e ai relativi aggiornamenti.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti
	Calendari di attività istituzionali	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail Direttore, staff, segreteria, collaboratori e redazione Web.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Newsletter, con segnalazione sulle novità del sito, ogni 10 giorni.
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	L'associazione Torino Internazionale rappresenta "lo strumento per mettere in moto processi di concertazione degli obiettivi e degli interventi, fondati sulla collaborazione tra pubblico e privato. Torino Internazionale ha lo scopo di far parlare alla città, agli stakeholders e ai soggetti sociali lo stesso linguaggio. Un progetto di lavoro che impegna tutte le forze della città nella definizione di una visione condivisa del futuro".	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	I soci di Torino Internazionale sono 122.
	Tipo	Enti pubblici e privati locali, sindacati e imprese dell'Area Metropolitana torinese.

segue

	Come sono presenti	I 122 soci raccontano il loro rapporto con la città, spiegano le ragioni della loro adesione e si presentano (pagine ancora in costruzione).
Link	Link alle città italiane ed europee che adottano un piano strategico e che hanno maturato esperienze di partecipazione pianificata.	
Postazioni pubbliche Accessi alla rete	Assenti Assenti	
Popolazione residente	-	

Comune di Venezia

Indirizzo Web	www.comune.venezia.it	
Indice dei titoli sull'home page	Il cittadino, il Comune, l'economia, il turista, la cultura, i servizi on line. Previsione maree, Forum del Comune, Moto ondoso, Trasformazioni urbane, Consiglio comunale, Venezia nel mondo, ricevi notizie e informazioni via e-mail. Programma Carnevale, Teatro la Fenice, Progetto MED'ACT -La Cultura per lo sviluppo delle Città del Mediterraneo, News.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati stampa, eventi, contenuti informativi suddivisi a seconda del soggetto...
	Documenti finali o intermedi	Presenti nel Piano strategico, nella Carta delle trasformazioni urbane e nel Piano d'azione dell'Agenda 21 locale.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Presenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail dei responsabili politici e degli uffici/servizi del Comune.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Forum tematici insieme a sondaggi all'interno della sezione Community sull'home page. I forum sono moderati dal Comune di Venezia e gli argomenti trattati sono tre e riguardano i servizi offerti dal portale (numero dei messaggi: 14). E' possibile inoltre proporre gli argomenti di discussione. Forum all'interno della sezione Carta delle trasformazioni



segue

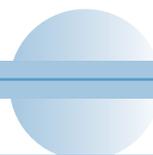
		urbane. Moderati e suddivisi in due categorie: a) "Questioni di rilievo" con argomenti quali: il Bosco di Mestre, Utilità della Carta delle trasformazioni urbane, Nuovo stadio e sublagunare; b) argomenti liberi, sulle problematiche della realtà urbana veneziana. Al momento dell'ultima verifica, erano complessivamente presenti 15 messaggi.
	Newsletter, mailing list...	Newsletter settimanale
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Assenti	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono 28 le associazioni presenti.
	Tipo	Culturali, sportive, di volontariato...
	Come sono presenti	E' presente l'elenco con indirizzo della sede, numero telefonico, orario di apertura, nominativo del Presidente, finalità dell'associazione; per 22 associazioni è presente l'indirizzo di posta elettronica; 15 hanno l'indirizzo Web.
Link	Non sono presenti sull'home page, ma si trovano all'interno di alcune aree specifiche come l'Agenda 21 locale ed il Piano strategico.	
Postazioni pubbliche	Presenti, ad esempio all'interno del Centro Donna di Mestre.	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	271.073	

Comune di Vimercate

Indirizzo Web	www.comune.vimercate.mi.it	
Indice dei titoli sull'home page	Municipio, Vivere Vimercate, Visitare Vimercate, Bandi appalti e concorsi, Servizi on line, Statistiche, Autocertificazione, Gestione del territorio, Ufficio stampa, Imposte e tasse, Spazio lavoro, Area riservata, Progetto partecipato in via Madonna Oreno, Forum, News, Attività, Sondaggio, Partecipazione, Spazio città, Agenda 21, Muoversi senz'auto, Biblioteca Vimercate, Offerta sociale, Qualità.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, comunicati, organizzazione, uffici... In primo piano, il progetto partecipato di via Madonna a Oreno: i cittadini sono stati

segue

		chiamati ad esprimersi entro l'8 gennaio, rispondendo ad un sondaggio. Il percorso è stata tracciato dall'istituzione delle Consulte di Quartiere, poi proseguito con l'esperienza dell'Agenda 21 Locale, con l'obiettivo di sperimentare un processo di bilancio partecipativo.
	Documenti finali o intermedi	Progetto proposto dai tecnici riguardo a via Madonna a Oreno ed esiti del bilancio partecipativo.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	Assenti
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzi e-mail dei progetti e dei principali settori ed uffici.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Scrivendo a spaziocitta@comune.vimercate.it si può fare parte del tavolo di lavoro, che si costituirà presso la Consulta di Oreno, oppure inviare suggerimenti, o ancora essere informati sugli sviluppi del progetto.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	E' stato attivato il forum "Vimercate... provincia di Monza?" e il sondaggio on line " Che cosa ne pensate dell'attuale pedonalizzazione del centro storico...?"
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Esperienze di co-progettazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	Bilancio partecipativo	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Le associazioni del territorio presenti sono 106.
	Tipo	Culturali, sportive, assistenziali, ambientali...
	Come sono presenti	Elenco alfabetico, contenente referente, numero di telefono e link con informazioni di base sulle attività dell'associazione.
Link	Assenti	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	25.536	

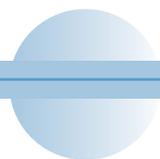


Comune di Piacenza

Indirizzo Web	www.comune.piacenza.it	
Indice dei titoli sull'home page	Comune (amministratori, appalti, come & dove, informazioni, ordinanze, partecipazione, scadenze del mese, uffici e concorsi, urp), Come & Dove se sono..., Piano urbano del traffico, Agenda 21 Piacenza, Opere pubbliche, Cineclub Argento, Scrivi, Cerca, Forum, Ultime notizie, Gennaio in città, Giornata del cittadino, Città e Territorio, Il Sito e il Web.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Le informazioni sono suddivise in base ai principali eventi della vita dei cittadini, i quali trovano nel sito le news, i comunicati stampa, le scadenze, l'Infodonna, l'Informagiovani...
	Documenti finali o intermedi	Presenti all'interno del bilancio partecipativo che si trova sotto la voce "partecipazione" e all'interno dell'Agenda 21 locale.
	Calendari di attività relative a processi decisionali	E' presente il calendario del bilancio partecipativo e quello relativo alle iniziative delle consulte.
	Calendari di attività istituzionali	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E' possibile inviare messaggi al Sindaco ed è attivo un servizio di posta elettronica, attraverso il quale è possibile raggiungere gli uffici. Inoltre, il Comune di Piacenza sta partecipando al progetto europeo NETforNets, nell'ambito del quale ha istituito un servizio di risposta ai quesiti di interesse generale inviati da cittadini e non, attraverso una banca dati di risposte consultabile da tutti.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Sono presenti 8 forum di discussione non moderati a cui si accede registrandosi. Le aree tematiche sono: Di tutto un po' (le vostre proposte di discussione in cui ci sono 15 discussioni e 69 invii), Il Web del Comune (il parere dei visitatori con 2 discussioni e 30 invii), La città dei giovani (punti d'incontro con 4 discussioni e 41 invii, domande e risposte con 7 discussioni e 36 invii, musica con 7 discussioni e 15 invii), La mia Piacenza (costruiamo insieme Piacenza con 10 discussioni e 150 invii, è successo a Piacenza con 1 discussione e 3 invii, piacentini all'estero con 6 discussioni e 10 invii).

segue

	Newsletter, mailing list...	E' presente la mailing list.
Esperienze di cooperazione tra cittadini ed istituzioni visibili sulla rete	All'interno dell'home page, sotto la voce "partecipazione", è presente il bilancio partecipativo di cui troviamo il calendario degli incontri, le associazioni, le consulte, l'ufficio partecipazione con il suo indirizzo di posta elettronica, le linee programmatiche, i lavori in corso.. E' stato attivato anche un forum della città dei bambini e delle bambine di cui è visibile sul Web il verbale dell'incontro, i soggetti coinvolti e le linee guide del progetto.	
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono oltre 600 le associazioni censite.
	Tipo	Tutte le associazioni del territorio.
	Come sono presenti	Elenco con indirizzo della sede, numero di telefono (le associazioni di solidarietà sono oltre 110 e di queste solo una trentina hanno l'indirizzo di posta elettronica). Inoltre, è presente tutta la documentazione necessaria per un'associazione (normativa, finanziamenti, iscrizione all'albo, gestione, uffici...).
Link	Palazzo Farnese (i musei cittadini), Emilia Romagna (sito della Regione) e Italia.gov.it (portale dei cittadini).	
Postazioni pubbliche	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	
Popolazione residente	95.594	



Patti territoriali

Patto territoriale Agro Nocerino Sarnese

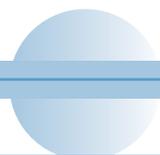
Indirizzo Web	www.pattocomunitarioagro.it	
Indice dei titoli sull'home page	Iscrizione mailing list, Cerca, Entra nel sito del patto, Patto news, I comuni del patto.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, comunicati stampa, documenti istituzionali, risultati attività, bandi e progetti, protocolli, valutazione
	tematica, piano d'azione...	
	Documenti finali o intermedi	Presenti i documenti concertati.
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Presenti mailing list per avere informazioni periodiche sul patto.
Associazioni presenti sulla rete	Numero	n.d.
	Tipo	Sono presenti sotto la voce "beneficiari": Archeoclub di Numera Alfaterna, Associazione Communitas, Associazione cultura e formazione, Associazione Rinascere, Centro culturale Archè, La Spiga, WWF sezione penisola amalfitana; mentre tra i soci rientrano le associazioni rappresentative di categorie produttive e nella terza categoria le associazioni no profit operanti sul territorio.
	Come sono presenti	Elenco semplice per le associazioni beneficiarie, mentre per le associazioni socie è presente il link.
Link	Organismi comunitari, Organi costituzionali, Ministeri, Enti ed istituzioni del territorio, Altri patti per l'occupazione.	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale dell'Area boschiva delle serre calabre (sito in costruzione)

Indirizzo Web	www.pattoserre.it	
Indice dei titoli sull'home page	Soggetto responsabile e Soggetti promotori	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Elenco soggetti promotori e link al soggetto responsabile.
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Assente
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Comune di Serra San B.	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale di Bari

Indirizzo Web	www.pattoterritorialebari.it	
Indice dei titoli sull'home page	La società, I promotori, Organi sociali, Posta elettronica, Mappe patti, Nuova circolare Map, Patto generalista, Patto turismo, Patto agricoltura, Modalità attuazione, Normativa essenziale, News patti, Documenti e comunicati, Iniziative in corso, Rassegna stampa, I comuni del patto.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Documenti, situazione erogazioni, quesiti, modulistica...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail generico per le informazioni e della segreteria.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti



segue

Associazioni presenti sulla rete	Numero	Tra i promotori ci sono le associazioni di categoria e tra i soci, oltre a queste, ci sono le associazioni degli industriali e le organizzazioni sindacali.
	Tipo	Associazioni di categoria, imprenditoriali e organizzazioni sindacali.
	Come sono presenti	Assente
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Alto Belice Corleonese

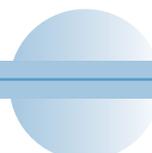
Indirizzo Web	www.pattoaltobelice.com	
Indice dei titoli sull'home page	Chi siamo, Patto territoriale, Patto agripesca, Suap, Consulenza ai comuni, Innovazione nelle P.M.I., In evidenza, Iniziative di interesse territoriale.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Modulistica, descrizione progetti.
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Comuni del patto, parti sociali, altri patti, vari.	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Appennino Centrale

Indirizzo Web	www.appennino-centrale.net	
Indice dei titoli sull'home page	Contattaci, P.T.O. (Patto territoriale per l'occupazione), P.I.V. (Patto interregionale verde), P.T.S. (Patto territoriale sociale), S.I.L. (Soggetto intermediario locale), News, Cerca, Utilità, Modulistica.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Protocolli d'intesa, accordi, organizzazione parternariato, modulistica, news...
	Documenti finali o intermedi	Rapporto di valutazione intermedia del patto territoriale.
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo elettronico generico del patto.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Elenco tra i soci del patto delle associazioni di categoria, dell'industria, dell'artigianato, agricoltura, commercio e turismo e lega cooperative del territorio.
	Tipo	Associazioni sindacali, di categoria, dell'industria, dell'artigianato, agricoltura, commercio e turismo ed associazione delle imprese cooperative del territorio.
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Assente	
Accessi alla rete	Assente	

Patto territoriale di Macerata

Indirizzo Web	www.rinascitaesviluppo.it	
Indice dei titoli sull'home page	Il Patto, il Territorio, Il Soggetto responsabile, Agenda, Contatti, Utilità, Link.	
Motore di ricerca interno	Presente all'interno dell'Agenda.	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Storia del patto, il parternariato, lo stato di attuazione, news, documentazione utile per l'erogazione delle agevolazioni...
	Documenti finali o intermedi	Assenti



segue

	Calendari	E' presente l'agenda in cui si trovano le convocazioni delle assemblee, seminari, circolari...
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Indirizzo e-mail del Presidente, del Vice, del Responsabile dei progetti infrastrutturali e del Responsabile dei progetti imprenditoriali.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Regione Marche, Ministeri, Enti locali, Varie (Formez, Unione Europea, etc.).	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Corsetteria

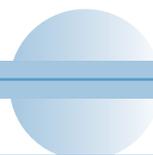
Indirizzo Web	www.patecor.it	
Indice dei titoli sull'home page	I dati della società, I soci, Il progetto, Altri link.	
Motore di ricerca interno	n.d.	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Elenco soci e descrizione generica e di difficile lettura del patto.
	Documenti finali o intermedi	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Calendari	Assenti
	Posta elettronica	Assente
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Comune di Lavello	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale della Bassa Gallura (sito in costruzione)

Indirizzo Web	www.gallurasviluppo.it	
Indice dei titoli sull'home page	Gallura sviluppo s.p.a. società di gestione del patto territoriale della bassa Gallura, Amministratori, Territorio, Collegio sindacale, Programmazione negoziata, Patto territoriale, Soci, Decreti, Documentazione, Sistema di monitoraggio, Protocollo d'intesa, Modulistica, E-mail.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Cos'è il patto, Documenti, Modulistica, Programmazione negoziata (cos'è, dove si applica, contratti di programma, contratti d'area, progetti integrati territoriali), componenti del Consiglio di Amministrazione...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica del patto.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Matese

Indirizzo Web	www.pattodelmatese.org	
Indice dei titoli sull'home page	Patto territoriale occupazione, Prusst, Progetto integrato territoriale (PIT), Enti locali, Link, valutazione PIT, News, Richiedici la Newsletter, Patto territoriale agricoltura.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Bandi, comunicati, news, documenti, piano d'azione locale, protocolli, risultati, sotto programma, newsletter da scaricare in pdf...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti



segue

Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Presente l'e-mail per inviare commenti.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Altri patti europei, link regionali, link istituzionali.	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Miglio d'oro

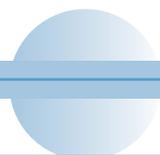
Indirizzo Web	www.migliodoro.it	
Indice dei titoli sull'home page	New corso di formazione, Il patto, Pubblicazione bando per investimenti, I progetti, I progetti trasversali, New bando seconda rimodulazione dei fondi residui.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Il progetto, la struttura, la logica, l'iniziativa, moduli per bandi...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Tra i soggetti promotori ci sono le organizzazioni sindacali, le associazioni culturali, turistiche, di volontariato, di categoria ed una pro loco.
	Tipo	Organizzazioni sindacali, associazioni culturali, turistiche, di volontariato, di categoria e pro loco.
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Nord barese Ofantino

Indirizzo Web	www.pattonorbareseofantino.it	
Indice dei titoli sull'home page	Il patto, Il territorio, L'agenzia, L'agenda, Contatti, Utility, Collabora con noi, 2° Assemblea consiglio comunale, Obiettivo disabili, In primo piano, Gasterea, Patto agricoltura e pesca, Euroconvertitore, Motori di ricerca, Contatti, Elenco telefonico, Link istituzionali, Newsletter.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Cos'è il patto, gli obiettivi strategici, azioni previste, piano d'azione, documentazione...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail della presidenza, direzione, segreteria, comunicazione ed animazione.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Il patto territoriale per realizzare il suo nuovo sito sta raccogliendo, attraverso un questionario, i suggerimenti di tutti gli utenti interessati.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Presenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Europa, Parlamento Eu, Governo italiano, Ministero del tesoro, Puglia imperiale, Comitato pro canne.	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale di Oristano

Indirizzo Web	www.pto.oristano.it	
Indice dei titoli sull'home page	Misure programma aggiuntivo, Area riservata, Accedi al forum, Mailing list, Avanzamento pratiche, Il sil, Patti territoriali, Convegni, I servizi, Mappa, Contatti, Web mail, Archivio news.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Programma, convegni, modulistica, news...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti



segue

Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Presente
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Presente (occorre l'identificazione).
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Presenti 9 forum tematici: Attuazione patto territoriale, Contesto produttivo locale, Lo sportello unico per le attività produttive, Marketing territoriale, Modernizzazione della P.A., Progetti integrati territoriali, Sistema informativo territoriale, Sistema turistico locale, Valorizzazione risorse umane. Le discussioni attive sono solo all'interno del forum "Attuazione patto territoriale", in cui ci sono 3 messaggi.
	Newsletter, mailing list...	Presenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Sangro Aventino

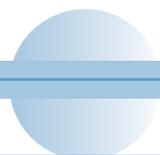
Indirizzo Web	www.sangroaventino.it	
Indice dei titoli sull'home page	Il programma, Turismo e Cultura, Turismo e Ambiente, Scuola e Formazione, Economia e Sviluppo. Donato Iezzi, Servizi, Programma aggiuntivo, News, Al servizio del territorio, Avvisi, Progetti.	
Motore di ricerca interno	E' presente un motore di ricerca per gli articoli.	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, documentazione e modulistica, programma e tappe del patto con programma aggiuntivo, avvisi, attività formative, iniziativa Learning area del Sagro Aventino (pone l'apprendimento al centro del processo continuo e autopropulsivo delle sviluppo locale)...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Servizio di Web mail
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente

segue

	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	E' presente l'Associazione Enti locali nata con il patto.
	Tipo	L'associazione si pone come finalità prioritaria la maggiore efficienza delle procedure amministrative per dare supporto alle imprese.
	Come sono presenti	Link
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Sele Picentino

Indirizzo Web	www.selepentino.it	
Indice dei titoli sull'home page	Società, Il Patto, Attività e servizi, Il Territorio, Beneficiari, Pit e bandi, Documenti, Notizie, Agenda eventi, Informazioni, Newsletter, Attività e servizi, Progetto integrato Piana del sole.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Documenti, modulistica, notizie patto generalista, patto agricolo e progetti integrati territoriali, criteri di valutazione, rassegna stampa, modulistica...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Presenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Presente la newsletter.
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	



Patto territoriale Sele Tanagro (sito in costruzione)

Indirizzo Web	www.sviluppseletenagro.it	
Indice dei titoli sull'home page	Agenda, Forum, Chat, Sondaggi, Newsletter, Link utili, Il patto Sele Tanagro, L'ente di sviluppo, I partner per lo sviluppo, Il programma e lo stato di attuazione, Il territorio e le risorse, Guida al Sele Tanagro, Economia e sviluppo, News in primo piano, News bandi gare e concorsi.	
Motore di ricerca interno	n.d.	
Servizi informativi	Informazioni in generale	n.d.
	Documenti finali o intermedi	n.d.
	Calendari	n.d.
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	n.d.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	n.d.
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	n.d.
	Newsletter, mailing list...	n.d.
Associazioni presenti sulla rete	Numero	n.d.
	Tipo	n.d.
	Come sono presenti	n.d.
Link	n.d.	
Accessi alla rete	n.d.	

Patto territoriale di Rieti

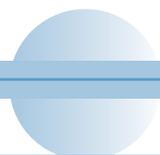
Indirizzo Web	www.pattiterritoriali.rieti.it	
Indice dei titoli sull'home page	Soggetti promotori, Area d'intervento, L'idea forza del patto, Territorio e caratteristiche, Gli obiettivi del patto, I progetti del patto, L'istruttoria bancaria, Il soggetto responsabile del patto, Rimodulazione delle risorse, Coordinamento.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Avvisi pubblici, i progetti del patto, aree d'intervento...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti

segue

Associazioni presenti sulla rete	Numero	Tra i firmatari del patto rientrano le associazioni sindacali, di categoria, imprenditoriali, dei commercianti e la lega cooperative.
	Tipo	Associazioni di categoria, imprenditoriali e organizzazioni sindacali.
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Sistema Murgiano

Indirizzo Web	www.pattoterritorialestemamurgiano.it	
Indice dei titoli sull'home page	Murgia sviluppo S.p.a., Patto territoriale sistema murgiano, Protocollo aggiuntivo, Patto territoriale agricolo, Info sul patto, I patti, Sportello unico attività produttive, Il territorio. Menu: Comunicati, Forum e quesiti, Scrivici, Banca dati, Rassegna stampa, Link utili, Area riservata. Rete pugliese per lo sviluppo locale.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Comunicati, normativa, informazioni sul territorio, obiettivi del patto, notizie on line, modulistica per le erogazioni, tempi di attuazione.
	Documenti finali o intermedi	Relazioni semestrali e progetti imprenditoriali.
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E' presente per il Consiglio di Amministrazione (presidente, vice e consiglieri) e per il personale dipendente.
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	E' presente, sotto la voce "Forum e Quesiti", uno spazio aperto per inviare, tramite e-mail, suggerimenti e quesiti.
	Forum, piazze telematiche e gruppi di discussione	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Tra i promotori rientrano le associazioni sindacali, di categoria ed imprenditoriali e l'Associazione per la promozione della Murgia.
	Tipo	Associazioni di categoria, imprenditoriali e l'Associazione per la promozione della Murgia.



segue

	Come sono presenti	Attraverso l'elenco dei promotori del patto. Solo per l'Associazione per la promozione della Murgia è presente il link.
Link	Nazionali: Amministrazioni dello Stato, Istituzioni locali, Enti pubblici. Comunità europea ed Organismi Internazionali: ad esempio, Undp, Unisco, Wto, Wb...	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Area Sud-Basilicata

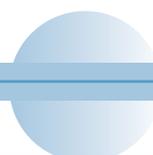
Indirizzo Web	www.areasudbasilicata.it	
Indice dei titoli sull'home page	Società per la promozione dello sviluppo economico dell'area sud Basilicata s.p.a., L'idea del patto, Soggetti promotori, Soggetto responsabile, Stato di attuazione, Il partenariato locale, Contesto socio economico, Iniziative infrastrutturali, La fase della rimodulazione, Nuovi bandi, Premessa, I Comuni del patto.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Stato di attuazione, il contesto, gli obiettivi principali...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Assenti
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Sono presenti tra i promotori, le associazioni di categoria, imprenditoriali e le organizzazioni sindacali.
	Tipo	Associazioni di categoria, imprenditoriali e organizzazioni sindacali.
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Assenti	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Alto Tirreno Cosentino

Indirizzo Web	www.atico.it	
Indice dei titoli sull'home page	Patto, Società, Beneficiari, Progetti, Territorio, Convenzioni, News, Link, Pit.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	News, protocollo d'intesa, regolamento, progetti (formazione ed infrastrutture)...
	Documenti finali o intermedi	Relazione semestrale
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	Assente
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Promotori del patto tra cui: associazioni sindacali, di categoria e l'associazione imprenditoriale di Cosenza.
	Tipo	Associazioni sindacali, di categoria e l'associazione imprenditoriale di Cosenza.
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Ministro del Tesoro, Unione europea, Banca Carime, Consorzio Quattro, Società business innovation centre, Camera di Commercio di Cosenza, Piano Telematico Calabria, Provincia di Cosenza, Regione Calabria, Consiglio regionale della Calabria.	
Accessi alla rete	Assenti	

Patto territoriale Valdichiana

Indirizzo Web	www.patto2000.it	
Indice dei titoli home page	Cerca, E-mail, Links, Immagini dal territorio, Spazio Banche, News, Nuove iniziative, Info del patto, Punti di..., V.A.T.O. (Valdichina, Amiata, Trasimeno ed Orvietano), V.A.T.O verde, Protocolli, Modulistica.	
Motore di ricerca interno	Presente	
Servizi informativi	Informazioni in generale	Tutte le informazioni sul bando, modulistica, stato attuazione progetti infrastrutturali ed imprenditoriali, punti di forza e di debolezza dell'area...
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica



segue

	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Tutte le Associazioni imprenditoriali dei settori dell'industria e artigianato, commercio, agricoltura, cooperazione dell'area geografica interessata.
	Tipo	Associazioni di categoria
	Come sono presenti	Elenco semplice
Link	Comune di Cetona, link istituzionali (Regione Toscana, Umbria, Provincia di Perugia...)	
Accessi alla rete	Numero visitatori (2/12/03): 6953 (fonte: EtruriaTelematica)	

Patto territoriale Venezia orientale

Indirizzo Web	www.patevo.it	
Indice dei titoli sull'home page	Argomenti comuni: Benvenuto, Presentazione, Faq, Conferenza dei sindaci, Soggetto responsabile, Settori economici, Le infrastrutture, Territorio-Opportunità, Indici statistici, Glossario, Siti, Progetto scuole. Patto territoriale della Venezia orientale, Primo protocollo aggiuntivo, Patto per il lavoro, Patto verde, Patto per la solidarietà sociale.	
Motore di ricerca interno	Assente	
Servizi informativi news...	Informazioni in generale	Progetto, relazione semestrale,
	Documenti finali o intermedi	Assenti
	Calendari	Assenti
Servizi interattivi per la partecipazione	Posta elettronica	E-mail generica
	Modulo on line per inoltrare reclami, suggerimenti...	Assente
	Forum, gruppi di discussione e piazze telematiche	Assenti
	Newsletter, mailing list...	Assenti
Associazioni presenti sulla rete	Numero	Assente
	Tipo	Assente
	Come sono presenti	Assente
Link	Regione Veneto, Provincia di Venezia, Ministero del Tesoro...	
Accessi alla rete	Assenti	

Appendice 4

Le esperienze di partecipazione *on line*: schede riassuntive⁶²

Scheda n. 1: L'Unione Europea in linea

URL: europa.eu.int/yourvoice/index_it.htm

La sezione "La vostra voce" in Europa è il punto unico di 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, discutendo 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.

Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL – CHAT – VOTO *ON LINE*

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

URL: www.demos-project.org

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). 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") di 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*" (dal sito).

Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

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

URL: www.iperbole.bologna.it/answertree. Sito ufficiale del progetto: www.edentool.org
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. § 4.5.5), 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 inoltramento automatico dei messaggi di posta elettronica agli uffici competenti;
- "Answer Tree", gestore automatico di FAQ;
- "Style Enhancer", correttore automatico dello stile dei documenti della PA;
- "Multilanguage Helper", traduttore multilingue di singoli termini tecnici;
- "Natural Language Map", strumento di accesso facilitato ad un data base secondo riferimenti geografici.

Strumenti utilizzati:

TRATTAMENTO DEL LINGUAGGIO NATURALE

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

URL: www.mi.imati.cnr.it/conferences/varenna03.html

Obiettivo del programma - promosso dalla *European Science Foundation* - è 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 partecipanti per far emergere le diverse percezioni del problema e l'importanza assegnata ai vari 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 diversi attori coinvolti (cittadini, funzionari pubblici, eventualmente esperti del settore);
- esplorazione di scenari che possono far raggiungere un consenso;
- documentazione del processo che ha condotto a una decisione.

Strumenti utilizzati:

INTERNET-BASED COMPLEX DECISION SUPPORT

Scheda n. 5: E-poll

URL: www.e-poll-project.net

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 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 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 di 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.

Strumenti utilizzati:

VOTO ELETTRONICO

Scheda n. 6: CyberVote

URL: www.eucybervote.org

Il progetto ha sviluppato un prototipo di sistema di voto via Internet che comprende sia il voto espresso 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 uno strumento utilizzabile per progetti di e-democracy, non appena saranno risolte le problematiche relative alla sicurezza.

Strumenti utilizzati:

CONSULTAZIONI CERTIFICATE CONSULTIVE

Scheda n. 7: TruE-Vote

URL: www.true-vote.net

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 digi-

tale, 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 3 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 di voto 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).

Strumenti utilizzati:

CONSULTAZIONI CERTIFICATE CONSULTIVE

Scheda n. 8: E-voting.at

URL: www.e-voting.at

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" 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 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.

Strumenti utilizzati:

CONSULTAZIONI CERTIFICATE CONSULTIVE

Scheda n. 9: Autonomy

URL: www.autonomy.com

"Autonomy" è un software per la categorizzazione, la personalizzazione e l'integrazione di tutte le forme non strutturate (come XML e metadati), 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 di 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.

Strumenti utilizzati:

KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM

Scheda n. 10: Vivarto

URL: www.vivarto.com

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) con strumenti che permettono di dare preferenze su proposte emerse dalle discussioni, fino alla possibilità di effettuare "survey" sugli argomenti più discussi.

Strumenti utilizzati:

INTERNET-BASED COMPLEX DECISION SUPPORT

Scheda n. 11: Edublogit

URL: www.edublogit.org - articolo1.blog.excite.it

Edublogit, sito dedicato ai *weblog*, nuove tecnologie e didattica, ha lanciato l'iniziativa "Adotta la Costituzione": si tratta di un *blog* ("Articolo 1"), uno spazio *on line* che chiama 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 a intervenire con le loro classi sul *blog* Articolo 1 e su altri simili, avviando un dibattito vivace sull'attualità della carta costituzionale.

Strumenti utilizzati:

WEBLOG

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

URL: www.urp.it

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.

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.

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 commento 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.

Strumenti utilizzati:

FORUM, MAILING LIST, *WEBLOG*

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

URL: www.ruparpiemonte.it

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.

Strumenti utilizzati:

MAILING LIST

Scheda n. 14: Comune di Alessandria

URL: www.comune.alessandria.it

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.

Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Scheda n. 15: Comune di Novara

URL: www.comune.novara.it

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 alle domande di interesse generale inviate fino ad ora.

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 16: Comune di Torino

URL: www.comune.torino.it

Nella pagina dell'URP presente sul sito del Comune di Torino (www.comune.torino.it/urp/partecip.htm) vi è la seguente notazione: "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".

È stato inoltre istituito l'URC - Ufficio del Sindaco Rapporti con i Cittadini (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.

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, vi è sul sito 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.

Inoltre, 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), dell'*Hope College* in Holland, Michigan.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 17: Torino Internazionale

URL: www.torino-internazionale.org

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.

Strumenti utilizzati:

TECNOLOGIE MULTIMEDIALI

Scheda n. 18: Consiglio Regionale della Lombardia

URL: www.consiglio.regione.lombardia.it

www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/scrivial/: le domande inviate dai cittadini 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.

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

www.consiglio.regione.lombardia.it/Nuovo/scrivial/sondaggi/sondaggi.php?mode=risultati:

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

Monitor Lombardia è un osservatorio sull'opinione pubblica lombarda, promosso dal Consiglio Regionale. Le rilevazioni statistiche hanno una cadenza periodica e 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.

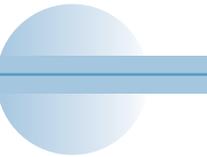
Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE, NEWSLETTER, VOTO ON LINE – COOKIES, PANEL PER GRUPPI E TEMI SELEZIONATI

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

URL: www.airec.net

www.eventilombardia.it: A.I.Re.C. dà 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 ha possibilità di 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, etc. cfr. § 4.1) 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. § 4.5.1). 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.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

Scheda n. 20: Provincia di Bergamo

URL: www.provincia.bergamo.it

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

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

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

La Provincia ha inoltre attivato un forum sul tema “Sviluppo sostenibile”, in accordo con i principi di Agenda 21 e, per il settore Agricoltura, il forum “L'Assessore risponde”, soggetto a “moderazione” (cfr. § 4.1).

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

Strumenti utilizzati:

NEWSLETTER, CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

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

URL: www.insieme.net

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.

Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Scheda n. 22: Provincia di Brescia

URL: www.provincia.brescia.it

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), attivo in giorni e orari prestabiliti, attraverso il quale l'utente può chiedere informazioni dialogando direttamente con il responsabile dell'ufficio.

Strumenti utilizzati:

CHAT

Scheda n. 23: Rete Civica Onde (BS)

URL: www.onde.net

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

Sono inoltre attivi forum in cui i cittadini possono confrontarsi su questioni di interesse pubblico.

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

La chat è utilizzata solo dai cittadini per uso personale.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI, VOTO *ON LINE*, CHAT

Scheda n. 24: Rete Civica Voli (BS)

URL: www.voli.bs.it

Il sito della Rete Civica Voli ospita sui suoi server i siti 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/): siti, progetti, *news* e bandi della PAL Locale (Comuni, Enti Comprensoriali, ASL e società pubbliche).

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.

Sono inoltre 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.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, VOTO *ON LINE* – LOGIN

Scheda n. 25: Comune di Como

URL: www.comune.como.it

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, etc." E' possibile segnalare eventi previa registrazione.

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

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

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI, VOTO *ON LINE* – *COOKIES*

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

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

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 partecipanti.

Strumenti utilizzati:

CONTENT MANAGEMENT SYSTEM

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

URL: www.altrove.it

Il portale territoriale Altrove è un grande *weblog* che riunisce tutti i comuni della Provincia di Como che utilizzano il sistema interattivo *Inforing* (cfr. in merito scheda n.

26). Si tratta di una banca dati che, tra i diversi servizi aggiuntivi offerti, gestisce anche lo scambio di informazioni, *news* e commenti tra i vari 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.

Strumenti utilizzati:

WEBLOG

Scheda n. 28: E-Cremona

URL: www.e-cremona.it

E-Cremona è un servizio telematico pubblico 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.

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 e sia sempre più interattivo.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER* – *CONTENT MANAGEMENT SYSTEM*,
FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 29: Comune di Casalmaggiore (CR)

URL: www.casalmaggiore.it

Non si tratta del sito 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.

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 30: Provincia di Milano

URL: www.provincia.milano.it

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. 34) 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 vengono pubblicati automaticamente, ma sono soggetti a "moderazione" (cfr. § 4.1) da parte degli operatori URP della Provincia.

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

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 veniva 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 del questionario nel suo insieme; sono stati anche elaborati separatamente al fine di effettuare un raffronto sull'attendibilità dei questionari non sottoposti a conferma.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL, VOTO *ON LINE* – CONFERMA TRAMITE CODICE INVIATO VIA E-MAIL DA SERVER A UTENTE

Scheda n. 31: Comune di Pieve Emanuele (MI)

URL: www.comune.pieveemanuele.mi.it

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:

- una newsletter, attraverso la quale il Comune informa i cittadini sugli aggiornamenti del sito (nuovi link, nuovi articoli, etc.);
- un forum, in cui i cittadini possono confrontarsi su questioni di interesse pubblico.

Strumenti utilizzati:

NEWSLETTER, FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 32: Comune di Sesto San Giovanni (MI)

URL: www.sestosg.net

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, etc.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

Scheda n. 33: Fondazione Chiamamilano

URL: www.chiamamilano.it

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 quello di creare una grande bacheca virtuale in cui fornire visibilità ai cittadini.

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

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

Scheda n. 34: RCM – Rete Civica di Milano

URL: www.retecivica.milano.it

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, etc. cfr. § 4.1) da parte dello Staff di RCM.

RCM è una *community* di cittadini e come tale offre molti spazi di dialogo sia ai cittadini singoli che associati (cfr. per questi ultimi le aree di discussione dedicate alle asso-

ciazioni no profit di Milano e Provincia – www.associazioni.milano.it - la comunità di scuole dell'obbligo, etc.). Tutti i forum sono soggetti a moderazione (cfr. § 4.1).

RCM ha inoltre qualificato la presenza in rete della PA Locale con 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), 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.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI, FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

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

URL: 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.

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

In generale, i contenuti del sito derivano in massima parte dall'apporto degli utenti.

Sul sito sono inoltre 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 vengono trattati "temi caldi".

La votazione non è libera, ma avviene previa registrazione.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI, VOTO *ON LINE* – LOGIN

Scheda n. 36: Provincia di Bolzano

URL: www.provinz.bz.it

La Provincia di Bolzano ha attivato delle *newsletter* informative (con frequenza mensile) 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 inviare i propri messaggi è necessario essere registrati. Sono inoltre esplicitate delle regole di "comportamento" (cfr. § 4.1).

Strumenti utilizzati:

NEWSLETTER, FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Scheda n. 37: Comune di Trento

URL: www.comune.trento.it

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.

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 38: Comune di Genova

URL: www.comune.genova.it

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

- "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. § 4.1).

Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Scheda n. 39: Comune di La Spezia

URL: www.comune.sp.it

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.

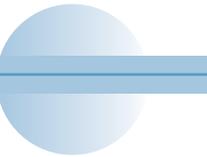
Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Scheda n. 40: Portale della Regione Emilia-Romagna

URL: www.regione.emilia-romagna.it

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), che offre agli utenti la possibilità sia di segnalare eventi che di scrivere e pubblicare articoli. La Regione ha inoltre attivato dal '95 forum su argomenti diversi: dall'ultimo sul nuovo progetto di legge sulla scuola, a quello sul progetto di legge per le pari opportunità, a quello per la nuova legge sull'ambiente. Sono tematici e su argomenti di grande impatto per il pubblico.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI

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

URL: www.presidenterrani.it

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 di servizi *on line*. A differenza della linea diretta e/o di un forum, le e-mail non vengono immediatamente pubblicate appena inviate, ma sono preliminarmente lette da una redazione o dal Presidente stesso. Sia la domanda che la risposta sono poi pubblicate in pagine HTML, dove sono visibili entrambi i testi.

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

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

URL: www.comune.bologna.it

"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).

Iperbole offre inoltre 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 sia promossi dall'Amministrazione Comunale che proposti dai cittadini stessi.

Tra i *newsgroup* presenti sul sito citiamo:

- www.iperbole.bologna.it/con-vivere/gruppo.htm: questo *newsgroup* è legato a un progetto di comunicazione con i vari gruppi etnici presenti stabilmente in città, finalizzato alla formazione di una coscienza civica condivisa;
- www.comune.bologna.it/terzosettore/gruppo.htm: questi gruppi di discussione sono inseriti in un portale (www.comune.bologna.it/terzosettore/index.html) - ad oggi "*work in progress*" - di aziende e associazioni del terzo settore. Il vantaggio più immediato che loro 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 perso-

na che decide se rendere visibili al resto del gruppo i contributi forniti e può suggerire temi di discussione.

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

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

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*, FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 43: Professione Cittadino (BO)

URL: www.professionecittadino.it

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 di interesse pubblico.

Questo forum permanente è 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.

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 44: Comune di Ferrara

URL: www.comune.fe.it

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, insieme alla domanda, nel caso in cui ne venga data espressa autorizzazione.

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 45: Comune di Argenta (FE)

URL: www.comune.argenta.fe.it

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

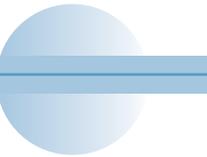
Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Scheda n. 46: Comune di Codigoro (FE)

URL: www.comune.codigoro.fe.it

E' stato attivato il *newsgroup* "italia.codigoro.discussioni". L'obiettivo per cui è stato costituito è che esso diventi un luogo nel quale i cittadini possano esprimere liberamen-



te le loro opinioni e un canale attraverso il quale possano dialogare con gli Amministratori. Non è prevista “moderazione” (cfr. § 4.1).

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 47: Provincia di Modena

URL: www.provincia.modena.it

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

Strumenti utilizzati:

MAILING LIST

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

URL: www.comune.modena.it

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 fornisce una password che viene inviata via e-mail. Successivamente, è possibile accedere al proprio profilo, modificare indirizzo e-mail o 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.

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

“Stradanove” (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 diversi 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, servizi di consulenza *on line*.

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 forniranno indicazioni utili a organizzare e strutturare i servizi erogati dal Comune migliorandone la qualità in relazione alle aspettative e alle necessità degli utenti.

Strumenti utilizzati:

NEWSLETTER, DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE, FORUM TRA CITTADINI - FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL, VOTO *ON LINE* - LOGIN

Scheda n. 49: Comune di Piacenza

URL: www.comune.piacenza.it

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 del servizio: "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 vengono archiviati nella "banca dati personale", che solo il mittente può consultare con il codice e la password individuali forniti automaticamente dal sistema con l'invio del primo quesito. Anche chi è sprovvisto di casella e-mail, quindi, può utilizzare questo servizio".

Strumenti utilizzati:

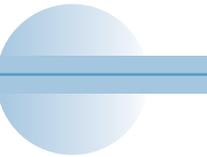
DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 50: Comune di Firenze

URL: www.comune.firenze.it

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 date, dall'aprile 1997 ad oggi, sono ordinate in un archivio consultabile *on line*: in questo archivio 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; è infine possibile visualizzare solamente i quesiti che hanno ricevuto una risposta.

Sul sito è inoltre specificato che i funzionari si impegnano a dare una risposta alle domande pervenute entro 30 giorni e che "non saranno inserite in rete domande inoltra-



te da anonimi, prive del nome o del cognome o con nomi inventati, così come quelle con contenuti offensivi o espressioni sconvenienti” (dal sito).

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 51: Rete Civica di Prato

URL: www.po-net.prato.it

La Rete Civica ospita i siti di vari comuni e dà spazio alle associazioni e alle scuole del territorio, dando loro la possibilità di inserire contenuti, *news*, articoli, etc. 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..

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER*

Scheda n. 52: Portale delle attività commerciali di Bientina (PI)

URL: www.bientina.com

Dal sito ufficiale del Comune di Bientina (www.comune.bientina.pi.it) è possibile accedere a un portale dedicato interamente alle attività commerciali di Bientina. 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.

Gli utenti possono inserire *news* sul sito, aggiornare le loro vetrine virtuali e gestire una loro mailing list.

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION* E *CONTENT PROVIDER* , MAILING LIST

Scheda n. 53: Comune di Vicopisano (PI)

URL: www.comune.vicopisano.pi.it

All'interno del portale "Viconet", è inserito un sito interamente dedicato ai giovani (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

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 temi liberi tra gli utenti della rete.

La Rete Civica di Jesi ha inoltre attivato dei *newsgroup* di discussione tra cittadini, ai quali è possibile partecipare sottoscrivendo un "galateo" (cfr. § 4.1).

Strumenti utilizzati:

MAILING LIST, FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 55: Senso @lternato: la precedenza al cittadino

URL: www.crumbria.it

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.

Strumenti utilizzati:

NEWSLETTER

Scheda n. 56: Comune di Terni

URL: www.comune.terni.it

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.

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 57: Rete Civica di Roma

URL: www.romacivica.net

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 viene dato spazio Web gratuito a tutte le scuole che vogliono essere presenti in Rete.

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 58: Rete Civic@ Metropolitana di Napoli

URL: <http://www.rcm.napoli.it/forum/>

La Rete Civic@ Metropolitana di Napoli ha realizzato, attraverso un *tool* gratuito, un forum di discussione tra cittadini.

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 59: Comune di San Giorgio a Cremano (NA)

URL: www.comune.san-giorgio-a-cremano.na.it

Sul sito è stata aperta la rubrica: "I tuoi lavori più belli", spazio virtuale nel quale è possibile pubblicare idee, progetti, etc..

Strumenti utilizzati:

CITTADINI COME *INFORMATION E CONTENT PROVIDER*

Scheda n. 60: Comune di Potenza

URL: www.comune.potenza.it

Il Comune di Potenza ha realizzato, attraverso un *tool* gratuito, un forum di discussione tra cittadini.

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI

Scheda n. 61: Provincia di Lecce

URL: www.provincia.lc.it

I cittadini possono entrare in contatto con il Presidente della Provincia di Lecce tramite e-mail. A differenza della linea diretta e/o di un forum, le e-mail non vengono immediatamente pubblicate appena inviate, ma sono preliminarmente lette da una redazione o dal Presidente stesso. Sia la domanda che la risposta vengono poi pubblicate successivamente, dove sono visibili entrambi i testi.

Strumenti utilizzati:

DOMANDE IN MAILBOX PRIVATE CON RISPOSTE PUBBLICHE

Scheda n. 62: Comune di Soveria Mannelli (CT)

URL: www.soveria.it

Il sito offre diversi servizi interattivi, tra i quali segnaliamo:

- forum tra cittadini e Amministratori;
- newsgroup;
- chat.

Ad ognuno di questi servizi è possibile accedere solo previa registrazione.

Scheda n. 63: Comune di Reggio Calabria

URL: www.comune.reggio-calabria.it

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 le proprie opinioni o domande. Prima di potere accedere in modalità "scrittura", è necessaria una registrazione. Non è prevista "moderazione" (cfr. § 4.1).

Strumenti utilizzati:

FORUM DI DIALOGO TRA CITTADINI E PAL

Scheda n. 64: Intesa Interistituzionale per l'ammodernamento della P.A. - Portale dell'unione dei comuni siciliani

URL: www.intpa.it

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.

Strumenti utilizzati:

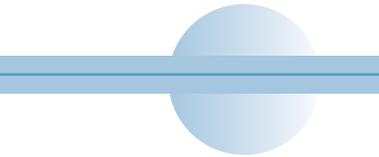
MAILING LIST

Scheda n. 65: Ricerca di Pianificazione Territoriale Comunicativa orientata in senso ambientale

URL: web.tiscali.it/tecla

L'obiettivo di questa ricerca è stato quello di sperimentare un metodo integrato di pianificazione territoriale interattiva orientata in senso ambientale. Teatro della ricerca sperimentale condotta è stata l'area urbana del quartiere Sant'Elia a Cagliari. Sono stati predisposti due metodi di lavoro distinti, ma complementari tra loro: un metodo di interazione *on line* ed uno di interazione di *off line*. Per avviare la fase attuativa della ricerca si è reso necessario costruire un sito web sperimentando l'uso di diversi strumenti di indagine quali: chat, forum di discussione, e-mail, etc. 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 coinvolto nella sperimentazione.



La metodologia interattiva *on line* ha permesso di coinvolgere anche chi, pur non risiedendo nel quartiere, era interessato in qualche modo al progetto.

Strumenti utilizzati:

FORUM TRA CITTADINI – CHAT

Riferimenti bibliografici

Capitolo 1

Clift S. (2002), *Online Consultations and Events. Top Ten Tips for Government and Civic Hosts*

www.publicus.net/articles/consult.html

Creative Research (2002), *e-Democracy. Report of Research Findings*, London

http://www.edemocracy.gov.uk/downloads/Useful_Pointers.pdf

Department of the Premier and Cabinet - Citizens and Civics Unit - Government of Western Australia (2003), *Consulting Citizens: planning for success*

http://www.ccu.dpc.wa.gov.au/docs/ccu_plan_success.pdf

Dialogic/ZenC/Argitek (2002), *ICT in the Public Sector. International Benchmark 2002*

Ducht Ministry of the interior and Kingdom Relations (1998), *Electronic Civic Consultation*

<http://www.bf.rmit.edu.au/kgeiselhart/assets/images/elcivco.pdf>

Engström M. (2002), *Rebooting Europe. Digital Deliberation and European Democracy*

www.network-europe.net

FocusLab (2002), *Agenda 21 locale in Italia 2002. Indagine sullo stato di attuazione dei processi di Agenda 21 locale*

<http://www.focus-lab.it/ricerca/rapporti.php>

Hansard Society (2001), *Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation*

<http://bowlingtogether.net/>

IPPR Institute for Public Policy Research (2002), *e-Participation in local government*, London

www.ippr.org.uk/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*

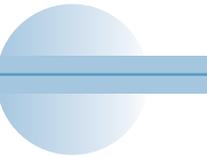
<http://www.governments-online.org/documents/e-consultation.pdf>

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>



Pew Internet & America Life Project (2002), *The rise of the e-Citizen*, Washington DC, Pew Internet & America Life Project

<http://www.pewinternet.org/reports/toc.asp?Report=57>

Swedish Association of Local Authorities and Swedish Federation of County Councils and Regions Joint Department of Democracy and Self-government (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

Tsagarousianou R. et alii (1998), *Cyberdemocracy*, London, Routledge

UNDP (2001), *Rapporto sullo sviluppo umano. Come usare le nuove tecnologie*, Torino, Rosenberg & Sellier

<http://hdr.undp.org/reports/global/2001/en/>

United Nations (2001), *Benchmarking e-government: A global perspective. Assessing the Progress of the UN Members States*, Division for Public Economics and Public Administration, DPEPA

<http://www.unpan.org/egovernment2.asp>

United Nations (2003), *World Public Sector report 2003: e-government at the Crossroads*, October

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf>

Appendice n. 1

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)

Capitolo 2

Alfonsin B., Allegretti G. (2003), "Dalla gestione consensuale alla riprogettazione condivisa", in Della Porta D., Mosca L. (2003), *Globalizzazione e movimenti sociali*, Roma, Manifestolibri

Allegretti G. (2001), *Il bilancio partecipativo in Italia*
www.altremappe.org/BPIItalia.htm

Allegretti G. (2002), *Il bilancio partecipativo nel mondo*
www.altremappe.org/BP-primadiPortoAlegre.htm

Bobbio L. (2002), *Le arene deliberative*, Paper presentato al Convegno annuale della SISP - Società Italiana di Scienza della Politica, Genova 18-20 settembre 2002

Cipe (2002), *Patti territoriali alcuni elementi appresi dal monitoraggio e dalle esperienze di valutazione*, dicembre

Regione Emilia Romagna (a cura di) (2002), *Ascoltare per cambiare. I cittadini al centro dell'amministrazione pubblica e del suo agire*, Quaderni di Comunicazione Pubblica, CLUEB

FocusLab (2002), *Rapporto sulle Agende 21 Locali in Italia*
www.focus-lab.it/public/SA21L2002.pdf

Freschi A.C. (2001), "Capitale sociale, politica e sviluppo locale", in *Stato e mercato*, 3

Marker O. et alii (2002), "Internet-based Citizen participation in the city of Esslingen", in Schrenk M. (ed.) CORP (2002), *Who plans Europe's Future?*, Wien, Technischen Universitat Wien

Trigilia et alii (2003), *La lezione dei patti territoriali*, MEF, Dipartimento per le Politiche di Sviluppo

Capitoli 3 e 4

[ACS99] ASSINFOM, CENSIS, RUR, *Le Città digitali in Italia – Rapporto 1998*, RUR, Franco Angeli (Milano, Italia), 1999

[DS97] De Cindio F., Serra A. (eds.), *Proceedings of the First European Community Networks Conference*, A.I.Re.C. (Milano), July 1997. Disponibile all'URL: www.retecivica.milano.it/ecn97

[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), 2002

[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