

L'EMILIA-ROMAGNA PER LA CITTADINANZA DIGITALE

Da progetto a processo: primo bilancio dell'esperienza
di e-democracy Partecipa.net, coordinata dalla
Regione Emilia-Romagna e sviluppata con gli enti del territorio



“I giovani cercano l'impossibile e, generazione dopo generazione, lo conseguono”

(anonimo americano)

In due anni di attività, Partecipa.net ha accolto in formazione quasi una decina di ragazzi. I risultati raggiunti dal progetto sono anche il frutto dell'entusiasmo, della volontà e della competenza di Andrea, Paola, Melania, Marcello, Ursula, Michela, Barbara, Domenico e Romina.

A loro va il nostro ringraziamento ed a loro è dedicato questo volume.

INDICE

Prefazione

Gaudenzio Garavini, *Direttore Generale Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi e Telematica, Regione Emilia-Romagna* pag. 7

Lo scenario di riferimento

E-DEMOCRACY: UN QUADRO NAZIONALE E REGIONALE " 10
Miriam Tedeschi, *CRC Italia*

L'E-DEMOCRACY LOCALE IN ITALIA. GENESI ED ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA POLICY NAZIONALE " 26
Anna Carola Freschi, *Università di Bergamo*

Il progetto Partecipa.net

UNA PANORAMICA DEL PROGETTO PARTECIPA.NET " 44
Sabrina Franceschini, *project manager di Partecipa.net, Regione Emilia-Romagna*

GLI ASPETTI TECNOLOGICI DI PARTECIPA.NET " 68
Lucia Mazzoni, *Aster*

PARTECIPA.NET: ASPETTI METODOLOGICI " 79
Fiorenza Ballabeni e Claudio Forghieri, *Comune di Modena*

UNO SGUARDO SUL CAMPO. RIFLESSIONI DALLA PROVINCIA DI FERRARA " 98
Ludovica Baraldi, *Provincia di Ferrara*

La valutazione di Partecipa.net

PARTECIPA.NET: VALUTAZIONI E RISULTATI " 110
Sabrina Franceschini, Lucia Mazzoni e Roberto Zarro

LA PARTECIPAZIONE CRESCE BENE IN SERRA " 114
Roberto Zarro, *CRC Emilia-Romagna*

TRA MONITORAGGIO E RICERCA: GUARDANDO CHE COSA C'È DIETRO A UN PROCESSO PARTECIPATIVO " 130
Matteo Artoni, *Università di Bologna*

Il futuro di Partecipa.net	
UNO SGUARDO SUL FUTURO: LA FASE DUE DI PARTECIPA.NET	" 144
ED IL PROGETTO IO PARTECIPPO	
Sabrina Franceschini , <i>project manager di Partecipa.net, Regione Emilia-Romagna</i>	
BIBLIOGRAFIA	" 149
CREDITI	" 157

PREFAZIONE

Gaudenzio Garavini, *Direttore Generale Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi e Telematica, Regione Emilia-Romagna*

Con l'attuazione della programmazione telematica inaugurata nel 1999 e giunta nel triennio 2007-2009 alla sua terza edizione, la Regione Emilia-Romagna, sulla base di una logica di sistema e concertazione con gli enti locali del territorio, si è impegnata a realizzare e sviluppare l'idea di una Società dell'Informazione nella quale le tecnologie informatiche e telematiche potessero diventare una risorsa sia per la pubblica amministrazione che per i cittadini.

La logica del lavoro di rete, in particolare, è scaturita dalla consapevolezza che la sfida per garantire migliore qualità e innovazione ai servizi della pubblica amministrazione non riguardasse esclusivamente gli aspetti tecnologici, ma anche la creazione e la diffusione di nuovi modelli culturali e organizzativi su tutto il territorio emiliano-romagnolo.

Lo sviluppo delle ICT nel settore pubblico ha, in questi quasi dieci anni di attività, puntato principalmente alla realizzazione di infrastrutture (come Lepida, la rete a banda larga ad alta velocità che connette tutte le Pubbliche Amministrazioni emiliano-romagnole, oltre 400) e sui servizi (realizzati anche nell'ambito di progetti attivati anche in seguito alle politiche nazionali per la promozione dell'innovazione digitale e dell'e-government).

Tuttavia le difficoltà non mancano, perché le ricerche sullo sviluppo della società dell'informazione a livello regionale mostrano la necessità di lavorare sul fronte del *digital divide*, in primis quello territoriale riguardante alcune aree montane e rurali, i cui cittadini non sono ancora raggiunti dalla banda larga.

È necessario allora un forte ruolo della Regione nel coordinare e mettere a sistema l'erogazione di questi servizi, così da offrire ai cittadini, al centro dei programmi finalizzati all'innovazione amministrativa, gli stessi livelli di qualità nell'intero territorio regionale in maniera coerente e integrata.

Si è inoltre riscontrato che spesso vi è un sotto-utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini: il fenomeno è conosciuto anche come *knowledge divide*, termine con il quale si vuole indicare la limitata capacità, da parte di attori sia pubblici che privati, di fruire delle opportunità offerte dalla rivoluzione digitale, non per la mancanza di strumenti, quanto per la mancanza di una reale consapevolezza del potenziale rappresentato dalle ICT.

Nel triennio 2007-2009 il Piano Telematico si prefigge un forte impegno proprio su questo fronte, come su quello della "formazione all'innovazione" per gli operatori delle PA attraverso il SELF, ovvero il Sistema di *e-learning* federato per le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna, attraverso il quale è possibile erogare percorsi formativi on line.

È in questa cornice concettuale che si inserisce Partecipa.net, il progetto di e-democracy coordinato dalla Regione Emilia-Romagna e ammesso a cofinanziamento dal Cnipa nel 2004.

Il fatto che il cittadino e i suoi bisogni siano al centro del processo di innovazione della PA, significa, infatti, prevedere nuove modalità e strumenti di relazione tra cittadini ed amministratori, come quelli di democrazia elettronica messi a punto con il progetto Partecipa.net.

Significa anche la consapevolezza che occorre lavorare in sinergia su tutto il territorio per realizzare più efficaci modalità di cooperazione, per creare nuovi canali e nuove modalità di comunicazione ed interazione con i cittadini, rendendo possibile anche la loro partecipazione ai processi di definizione delle politiche pubbliche.

Per promuovere la cittadinanza digitale il primo passo è stato quello di formare un ampio partenariato il quale, coordinato dalla Regione Emilia-Romagna, ha visto la collaborazione di 21 amministrazioni locali, le quali sono state supportate nella definizione e nell'implementazione dei processi di partecipazione dei cittadini alle politiche locali, in modo che fosse possibile diffondere le metodologie e le buone pratiche e rendendo le sperimentazioni non qualcosa di fine a se stesso, ma un "sistema" coerente, integrato e condiviso.

Il progetto ha coinvolto, in un'ottica di governance, tutti i livelli istituzionali (Regione, Province, Comuni) e, per rispondere al problema del digital divide, anche alcune associazioni che rappresentavano fasce deboli e svantaggiate di cittadini, potenzialmente esclusi dai processi decisionali.

Per minimizzare l'impatto tecnologico sui cittadini, sono state utilizzate tecnologie già conosciute e consolidate all'interno delle amministrazioni coinvolte: la presenza di un contesto territoriale favorevole a queste pratiche, grazie al Piano Telematico, ha rappresentato un punto di forza per il progetto che ha potuto affidarsi così ad una serie di competenze e metodologie pre-esistenti e a cittadini "abituati" ad un'interazione diretta con le amministrazioni.

Questo lavoro nasce dalla consapevolezza che è comunque ancora necessario lavorare ad una maggiore diffusione delle buone pratiche e alla formazione degli operatori pubblici e degli altri soggetti interessati sui temi e le metodologie della partecipazione, in modo che essa possa davvero essere un patrimonio e una risorsa per tutti.

LO SCENARIO DI RIFERIMENTO

E-DEMOCRACY: UN QUADRO NAZIONALE E REGIONALE

Miriam Tedeschi, *CRC Italia*

“Il presupposto della costituzione democratica è la libertà, tanto che si dice che solo con questa costituzione è possibile godere della libertà, che si afferma essere il fine di ogni democrazia. Una delle caratteristiche della libertà è che le stesse persone in parte siano comandate e in parte comandante. [...] Questi dunque sono i caratteri comuni a tutte le democrazie, e da quella che unanimemente si concorda essere la giustizia secondo i canoni democratici (cioè che tutti abbiano lo stesso secondo il numero) deriva quella che più di ogni altra sembra essere democrazia e governo di popolo. L’uguaglianza consiste nel fatto che non comandino più i poveri dei ricchi, che non siano sovrani i primi soltanto, ma tutti secondo rapporti numerici di uguaglianza. E questo sarebbe l’unico modo per ritenere realizzate l’uguaglianza e la libertà nella costituzione”.

Aristotele, *Politica*

1. Il quadro di riferimento: la nascita dei progetti di e-democracy in Italia¹

1.1 L’Avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale

L’e-democracy nasce ufficialmente² in Italia nell’ambito della IV linea di azione prevista dalla seconda fase del piano di e-government³, ovvero quella riguardante l’avviamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy).

La IV linea di azione è stata attuata mediante l’emanazione, da parte del Ministro per l’innovazione e le tecnologie, di un Avviso pubblico⁴, su scala nazionale, e destinato agli Enti locali (Regioni, Province, Comuni, Unioni di Comuni, Comunità Montane e Isolane). L’Avviso, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 86 il 13 aprile 2004, aveva lo scopo specifico di individuare e co-finanziare progetti che, attraverso l’utilizzo delle ICT, avessero come fine la *promozione della partecipazione dei cittadini alle attività delle pubbliche amministrazioni locali e ai loro processi decisionali*, con l’obiettivo di migliorarne l’efficacia, l’efficienza e la condivisione da parte degli attori coinvolti.

¹ Il cap. 1 è tratto da [DT05], [TED06], [MON07] e [MON08].

² L’avverbio “ufficialmente” non è casuale: infatti, in Italia vi sono state diverse esperienze di e-democracy, precedenti il 2004, soprattutto legate alle Reti Civiche.

³ Cfr. [EgovFaselI] e [VisioEgov03].

⁴ Cfr. [AVV04].

L'Avviso prevedeva il co-finanziamento (al massimo al 50 per cento), per un ammontare complessivo di 9.500.000 €, di progetti della durata massima di 24 mesi, dando particolare rilevanza al più ampio coinvolgimento possibile dei destinatari delle politiche e al rafforzamento della partecipazione dei soggetti tendenzialmente esclusi.

1.2 Principali caratteristiche dei progetti presentati sull'Avviso⁵

I processi decisionali sui quali era previsto che i progetti avessero un impatto reale dovevano essere descritti in termini di "ciclo di vita delle politiche locali". Dal punto di vista della partecipazione dei cittadini, il ciclo di vita di una politica locale, inteso come processo di definizione e implementazione 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 della soluzione;
- 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 ICT.

E infatti i progetti dovevano non solo prevedere il coinvolgimento di attori locali quali:

- associazioni di rappresentanza degli interessi produttivi e sociali;
- cittadini, nei loro ruoli di soggetti socio-culturali e produttivi;
- gruppi informali di cittadini,

ma anche fornire l'analisi del contesto organizzativo, sociale e culturale nel quale si colloca l'intervento, l'utilizzo di tecnologie adeguate in termini di affidabilità e accessibilità, la promozione della partecipazione attiva dei cittadini, la garanzia del coinvolgimento effettivo dei decisori pubblici, la valutazione dei risultati del processo di partecipazione.

Le tecnologie utilizzate potevano prevedere anche forme di consultazione certificata tra i soggetti coinvolti.

1.3 Esiti dell'Avviso⁶

Sulla base della proposta avanzata da un'apposita Commissione di

⁵ Cfr. [DDF04_1].

⁶ I dati forniti in questo paragrafo riguardano la fase iniziale di pianificazione esecutiva dei progetti di e-democracy (avvenuta nel 2005). Per i dati aggiornati sullo stato di avanzamento dei progetti ad oggi, si faccia riferimento ai rapporti di sintesi di monitoraggio pubblicati sul sito del CNIPA (Area governo e monitoraggio delle forniture ICT – Monitoraggio PAL).

Valutazione, sono stati approvati dalla deliberazione del Collegio del CNIPA del 9 giugno 2005 57 progetti ammessi al co-finanziamento (sui 129 presentati sull'Avviso), dei quali solo uno, ad oggi, ha rinunciato.

1.3.1 Gli attori principali⁷

i Comuni...

La distribuzione dei 57 progetti ammessi per tipologia di Ente coordinatore è la seguente: la maggior parte dei progetti ammessi è dei Comuni (52%), seguiti dalle Regioni (23%), dalle Province (15%) e dalle Comunità montane (9%). Non solo: i Comuni sotto i 5.000 abitanti rappresentano più della metà degli Enti ammessi al co-finanziamento. Un maggior coinvolgimento e protagonismo dei Comuni, anche di dimensioni minori, rispetto al primo avviso per la selezione di progetti di e-government (in cui la scelta più frequente è stata di aggregazioni di tipo verticale tra i diversi livelli dell'amministrazione, cioè i Comuni si sono sistemati sotto il cappello di Province e Regioni), era sicuramente tra le finalità dell'Avviso ed era strettamente connesso con la natura dell'iniziativa. Infatti, il livello locale risulta essere particolarmente significativo per il sostegno dei processi di partecipazione, data la prossimità tra istituzioni locali e cittadini, e la possibilità di verificare direttamente i processi decisionali e i loro effetti.

... le associazioni ...

Ben l'85% dei progetti finanziati coinvolgono associazioni rappresentative della società civile. Sono coinvolte più di 450 fra: associazioni di categoria, associazioni di cittadini e consumatori, ONLUS, ONG, CRI, sindacati, circoli, ACLI, ARCI, Unione Industriali, UIC, ordini professionali, Pro loco, parrocchie, ecc.

Un fenomeno probabilmente abbastanza scontato, ma sicuramente da sottolineare, è come i Comuni più piccoli abbiano coinvolto, per la maggior parte, associazioni del territorio non strutturate (piccole associazioni giovanili, sportive, parrocchiali, pro-loco, ambientali ecc.), mentre i Comuni di maggiori dimensioni, le Province e le Regioni, in linea generale, abbiano coinvolto associazioni e realtà più strutturate e istituzionali, in molti casi sedi locali di associazioni che operano su scala nazionale, oppure organi già costituiti.

Molti progetti hanno inoltre utilizzato l'Avviso di e-democracy come occasione per valorizzare e consolidare rapporti di partenariato con attori locali e contesti di confronto già esistenti e funzionanti: è il caso delle Agende 21, che prevedono già al loro interno forum con associazioni, o delle consulte locali, oppure ancora dei comitati di quartiere. In questi casi, l'e-democracy

⁷ Questo paragrafo è tratto da [MON07] e [MON08].

viene vista come opportunità per dare qualità tecnologica a dinamiche di partecipazione che già esistevano, con l'obiettivo di valorizzarle e diffonderle.

1.3.2 Le politiche⁸

Negli ultimi anni sono cresciute le occasioni di confronto diretto fra cittadini e istituzioni in molti ambiti delle politiche pubbliche locali, come i patti territoriali, l'urbanistica partecipata, la programmazione strategica dello sviluppo, le Agende 21 e i bilanci partecipativi. Soprattutto nelle realtà più piccole, le relazioni fra cittadini e istituzioni sono in genere diffuse in ambiti decisionali direttamente legati ai problemi della qualità della vita e dell'ambiente, alle prospettive di sviluppo del territorio, alla gestione dei servizi locali e agli interventi sociali.

Per molte amministrazioni, l'Avviso di e-democracy ha rappresentato l'occasione per valorizzare queste esperienze già in atto. Questo è sicuramente uno dei motivi principali per cui ambiente e territorio, interventi sociali e urbanistica sono tra le politiche preferite dalle amministrazioni nella definizione dei 57 progetti di e-democracy. Da notare tuttavia come molti progetti si siano candidati ad attivare dinamiche di partecipazione su ambiti "nuovi" - come tributi, tasse locali e sanità - che precedentemente non erano ancora stati oggetto di sperimentazione della partecipazione dei cittadini, ma che rappresentano sicuramente nuove frontiere del confronto e del dibattito tra cittadini e Amministrazioni.

Politiche	Totale
Ambiente e territorio	36
Attività economiche e produttive	23
Attività istituzionali	26
Cultura e beni culturali	25
Famiglia, interventi sociali, pari opportunità, fasce deboli	31
Lavoro e libere professioni	20
Sanità	13
Scuola, università e formazione professionale	20
Sport e tempo libero	21
Trasporti e mobilità	24
Tributi e tasse locali	11
Turismo	23
Urbanistica e lavori pubblici	30
Altro	12

La distribuzione dei progetti per politiche; fonte: CNIPA

⁸ Questo paragrafo è tratto da [MON07] e [MON08].

1.3.3 Le tecnologie⁹

I progetti di e-democracy hanno implementato le tecnologie per la partecipazione seguendo questa classificazione:

- tecnologie per l'informazione, tra cui le newsletter e gli strumenti di content management, attraverso i quali i cittadini hanno la possibilità di fornire informazioni alle pubbliche amministrazioni, invece che limitarsi a fruirne;
- tecnologie per il dialogo, tra cui i forum, le mailing list, i weblog e le chat, che sostengono sia il ruolo attivo-propositivo dei cittadini che la rilevazione qualitativa di opinioni ed esperienze. 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) che sincrono (ad esempio via chat) o attraverso applicazioni che combinano vari messaggi in thread di discussione;
- tecnologie per la consultazione, tra cui si comprendono tutte 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.

Partendo da questa classificazione, le scelte effettuate dai progetti di e-democracy restano in linea con la "tradizione": la maggior parte dei progetti, infatti, non implementa soluzioni tecnologiche innovative, ma utilizza strumenti già in uso da tempo, come i forum e le mailing list. Questo risulta essere coerente con gli obiettivi dell'Avviso, il cui focus non voleva essere tanto sulle ICT in quanto tali, ma sui processi partecipativi che esse abilitano.

La preferenza che i progetti accordano alle tecnologie per l'informazione, e in particolare alle newsletter e agli strumenti di content management che supportano lo scambio di informazioni bi-direzionale cittadini-istituzioni, è specchio della già ampia diffusione che tali soluzioni avevano nei diversi siti web delle pubbliche amministrazioni: si tratta dunque, nella maggior parte dei casi, di riuso di soluzioni tecnologiche di base già esistenti.

Diverso il caso della preferenza accordata, tra le tecnologie per il dialogo proposte, ai forum: da tempo i forum di discussione erano divenuti una delle sezioni standard di molti siti web istituzionali (al pari di "Chi siamo", "Contatti" ecc.), senza tuttavia che ci fosse un'attenzione specifica alla promozione di questo strumento. I progetti di e-democracy costituiscono in questo caso l'occasione per valorizzare soluzioni tecnologiche già esistenti ma, a differenza delle newsletter, utilizzate non sempre con successo ed efficacia.

⁹ Questo paragrafo è tratto da [MON07] e [MON08].

Già poco presenti nei siti delle pubbliche amministrazioni, weblog e chat risultano essere le tecnologie meno implementate dai progetti, in quanto richiedono una gestione più complessa, rispetto ai forum di discussione, e un maggior impegno in termini di risorse umane impiegate. I primi infatti risultano essere più impegnativi dal punto di vista della produzione di contenuti (chi li gestisce deve essere pro-attivo, cioè fornire costantemente contenuti interessanti e in grado di suscitare l'interesse dei cittadini); le seconde non consentono di "ponderare" le risposte date ai cittadini, ma richiedono che la risposta venga fornita in un brevissimo lasso di tempo. Anche le tecnologie per la consultazione risultano essere poco implementate: si tratta infatti di un campo relativamente nuovo di sperimentazione, e le soluzioni che garantiscono l'unicità e la segretezza del voto sono ancora le più costose.

Tecnologie per la partecipazione	Totale
Tecnologie per l'informazione:	
Newsletter	52
Cittadini come information e content provider	38
Altre tecnologie per l'informazione	34
Tecnologie per il dialogo:	
Domande in mailbox private con risposte pubbliche	27
Forum	52
Mailing list	31
Weblog	32
Chat	18
Altre tecnologie per il dialogo	24
Tecnologie per la consultazione:	
Consultazioni certificate	22
Consultazioni non certificate	18
Altre tecnologie per la consultazione	28
Altre opzioni tecnologiche:	
CMS (Content Management System)	31
KMS (Knowledge Management System)	12
Terminali mobili e tecnologie multimediali	8
Trattamento del linguaggio naturale	4
Internet-base complex decision support	2
Altre opzioni tecnologiche	10

La distribuzione dei progetti per tecnologie per la partecipazione; fonte: CNIPA

Gli esiti del monitoraggio al 31/01/2008¹⁰

A partire da ottobre 2006 è stato avviato, dal CNIPA, il processo di monitoraggio dei progetti di e-democracy¹¹. Tale processo prevede un'attività spe-

¹⁰ Questo paragrafo è tratto da [MON08].

¹¹ Per i dettagli sulle attività di monitoraggio si veda [MON08].

cifica di pubblicazione periodica, da parte dell'Area Monitoraggio e forniture ICT del CNIPA, di Rapporti di sintesi che raccolgono e commentino i dati delle attività di monitoraggio svolte.

Alla data del 31 gennaio 2008, è stata effettuata una verifica dello stato di avanzamento di tutti i 56 progetti di e-democracy e, a valle di tale verifica, è stato pubblicato un Rapporto di sintesi. Riportiamo qui solo alcuni dei dati presenti nel documento.

Un dato certamente significativo è certamente che, al 31 gennaio 2008, 36 progetti di e-democracy hanno superato con successo la verifica intermedia di monitoraggio (milestone MD), 3 progetti hanno completato tutte le attività di progetto e hanno superato la verifica finale (milestone MF), e 14 progetti non hanno raggiunto la milestone MD, in quanto non hanno completato tutte le attività ad essa propedeutiche.

A seguito delle verifiche effettuate, è anche possibile fornire un quadro delle politiche impattate da tutti i progetti attraverso appositi interventi¹² e delle tecnologie effettivamente realizzate¹³.

La tabella seguente mostra quante politiche sono state impattate alla data del 31/01/2008.

Politiche	Totale
Ambiente e territorio	25
Attività economiche e produttive	19
Attività istituzionali	18
Cultura e beni culturali	20
Famiglia, interventi sociali, pari opportunità, fasce deboli	23
Lavoro e libere professioni	14
Sanità	11
Scuola, università e formazione professionale	16
Sport e tempo libero	16
Trasporti e mobilità	17
Tributi e tasse locali	7
Turismo	17
Urbanistica e lavori pubblici	21
Altro	10

La distribuzione dei progetti per politiche alla data del 31/01/2008; fonte: CNIPA

Dalla tabella risulta evidente come il maggior numero di interventi siano stati effettuati negli ambiti dell'urbanistica e dell'ambiente e territorio da un

¹² Per un confronto tra le politiche previste e le politiche effettivamente impattate alla data del 31/01/2008 si veda anche il par. 1.3.2.

¹³ Per un confronto tra le tecnologie previste e le tecnologie effettivamente realizzate alla data del 31/01/2008 si veda anche il par. 1.3.3.

lato, e della famiglia, interventi sociali, pari opportunità e fasce deboli dall'altro.

La tabella seguente mostra invece quante tecnologie per la partecipazione sono state effettivamente realizzate alla data del 31/01/2008.

Tecnologie per la partecipazione	Totale
Tecnologie per l'informazione:	
Newsletter	29
Cittadini come information e content provider	26
Altre tecnologie per l'informazione	30
Tecnologie per il dialogo:	
Domande in mailbox private con risposte pubbliche	12
Forum	38
Mailing list	15
Weblog	18
Chat	10
Altre tecnologie per il dialogo	15
Tecnologie per la consultazione:	
Consultazioni certificate	9
Consultazioni non certificate	18
Altre tecnologie per la consultazione	12
Altre opzioni tecnologiche:	
CMS (Content Management System)	29
KMS (Knowledge Management System)	9
Terminali mobili e tecnologie multimediali	3
Trattamento del linguaggio naturale	3
Internet-base complex decision support	1
Altre opzioni tecnologiche	7

La distribuzione dei progetti per tecnologie effettivamente realizzate alla data del 31/01/2008; fonte: CNIPA

Le tecnologie maggiormente utilizzate sono, per l'interazione, i forum e le tecnologie non certificate (tipicamente i sondaggi), e per il back-office i Content Management Systems: poco usate sono le chat e le consultazioni certificate.

Per ulteriori e più dettagliate informazioni sullo stato di avanzamento dei progetti, si rimanda ai Rapporti di sintesi di monitoraggio pubblicati sul sito del CNIPA (Area governo e monitoraggio delle forniture ICT – Monitoraggio PAL).

2. Dall'e-democracy nazionale all'e-democracy regionale: il caso di Partecipa.net

All'interno del quadro nazionale brevemente delineato nel capitolo precedente, si colloca il progetto di e-democracy Partecipa.net (www.partecipa.net), coordinato dalla Regione Emilia-Romagna. Il progetto ha concluso le sue attività a fine ottobre 2007, e superato la verifica finale di monitoraggio a dicembre 2007.

Se, nel capitolo precedente, si è detto che la partecipazione dei cittadini alle politiche locali è più facilmente attivabile presso Comuni di medio-piccole dimensioni - dove certamente la prossimità facilita l'interazione cittadino-PA - la Regione Emilia-Romagna accetta la sfida, e propone al CNIPA un progetto di e-democracy dove si pone come Ente coordinatore e supervisore di processi di partecipazione avviati da altri Enti locali del territorio di appartenenza: Provincia di Ferrara (a sua volta coordinatore della sperimentazione presso i Comuni di Voghiera, Portomaggiore, Ostellato e Migliarino, Argenta), Provincia di Piacenza, Comune di Modena, Comune di Ferrara, Comune di Bologna, Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna. A partire da uno stesso strumento tecnologico (il "Kit di e-democracy"), ogni PA coinvolta ha prima progettato e realizzato un proprio portale partecipativo, e successivamente (nella seconda fase del progetto) sperimentato gli strumenti di partecipazione on line su un tema specifico.

Trait d'union della sperimentazione, e suo punto di forza: una tecnologia e una metodologia condivisa. Infatti, l'output principale di Partecipa.net è il - già citato - "Kit di e-democracy", ovvero uno strumento open source (che sarà reso disponibile a tutte le pubbliche amministrazioni che ne faranno richiesta), che vuole essere completo sia sul piano delle tecnologie, che delle metodologie, in grado di attivare processi di partecipazione - adatto ed adattabile a qualsiasi contesto e a qualsiasi politica. Il Kit è composto:

- da componenti tecnologici per il supporto di servizi di: Mailing, Newsletter, Forum, Gestione documentale, Motore di ricerca, Sondaggi, Sistema di reportistica statistica sull'utenza, sia per la profilazione che per la partecipazione;
- dai seguenti strumenti:
 - metodologia per la moderazione nel contesto della piattaforma di dibattito on line, corredata da linee guida per l'implementazione del servizio (analisi della struttura organizzativa di supporto alla moderazione, suggerimenti personalizzati a seconda delle dimensioni della PA e dei profili del personale preposto alla moderazione);
 - linee guida per la formazione del team di moderazione;
 - metodologia di acquisizione e pubblicazione dei risultati dei processi di partecipazione da parte del team di moderazione: vista e gestione, tra-

mite albero di argomenti, dei risultati del dibattito;

- metodologia di archiviazione e “storicizzazione”, finalizzata ad una successiva riutilizzazione, dei contributi e dei risultati dei processi di partecipazione da parte del team di gestione.

Nella prima fase del progetto, il Kit è stato testato, per quanto riguarda l’usabilità e l’accessibilità, rilasciato e distribuito per l’implementazione e sperimentazione (attraverso l’attivazione di canali guidati di dialogo e interazione con il cittadino) nei siti pilota delle Pubbliche Amministrazioni partner di progetto. Successivamente, il servizio è stato reso disponibile alla cittadinanza¹⁴, attraverso tutti i siti pilota, e, parallelamente, ne è stato valutato l’impatto sia a livello locale, che a livello complessivo di progetto.

2.1 Le sperimentazioni avviate dal progetto

Come già accennato, ogni Ente partner ha riutilizzato il Kit di e-democracy, adattandolo e personalizzandolo sulla base sia del tema previsto dal proprio ambito di sperimentazione, sia delle proprie esigenze organizzative. Segue un breve cenno ad ognuna delle sperimentazioni avviate.

Il Piano Strutturale Comunale - Provincia di Ferrara

La Provincia di Ferrara ha utilizzato il Kit in merito alla formulazione ed elaborazione del Piano strutturale associato di 5 Comuni (Argenta, Migliarino, Ostellato, Portomaggiore, Voghiera), nel quadro della Legge regionale 20/2000 “Disciplina sulla tutela e l’uso del suolo”. Questa Legge - che intende incentivare le forme della partecipazione ai processi decisionali - al suo articolo 8 “Partecipazione dei cittadini alla pianificazione”, lascia libera scelta agli Enti locali di prevedere processi di pianificazione aperti al confronto con i cittadini e le loro rappresentanze.

La sperimentazione è stata senza dubbio di successo, in quanto ha ottenuto un impatto reale su un processo decisionale in atto. Infatti, proprio sulla base del processo partecipativo avviato on line sui “temi caldi” dell’Ente, è stato modificato il documento di Piano strutturale associato.

La comunicazione - Comune di Ferrara

Il Comune di Ferrara ha scelto di utilizzare il Kit per ottimizzare e integrare gli strumenti di comunicazione on line, sia interni all’Ente - attraverso la creazione di una Intranet (con forum su: il nuovo piano degli orari del Comune, l’accesso a Internet dalle postazioni comunali, l’accessibilità e usabilità del sito web) - sia esterni, facendo convergere sul portale di progetto circa l’80% delle newsletter.

In questo caso il Kit di e-democracy non è stato utilizzato come strumento

¹⁴ Il Kit e il relativo manuale d’uso sono stati pubblicati su Sourceforge. Entrambi sono dunque disponibili per il riuso al di fuori della comunità di progetto.

di partecipazione on line ai processi decisionali, ma è stato adottato con l'obiettivo di integrare e migliorare gli strumenti di comunicazione dell'Ente stesso.

Tempi e orari della città - Comune di Modena

Il Comune di Modena ha avviato la sperimentazione su una politica fortemente "sentita" dalla cittadinanza: i tempi e orari della città. Essa contempla infatti non solo tematiche di carattere logistico ed organizzativo della vita del cittadino, ma influenza anche la trasformazione e la riqualificazione urbana, come la scelta di tenere aperte di sera attività commerciali, bar e punti di ritrovo.

Quattro sono stati i forum avviati (trasporto pubblico, accesso al centro, divertimenti e tempo libero, esercizi commerciali e servizi), e certamente da segnalare è stata la risposta – significativa sia da un punto di vista qualitativo, che quantitativo – della cittadinanza: si sono registrati 88 contributi alla discussione, mentre 1.216 utenti diversi si sono collegati alla pagina del forum.

I sondaggi effettuati hanno confermato quanto già emerso nelle discussioni nel forum, permettendo di trarre proposte concrete da presentare agli amministratori della città.

L'e-democracy nelle scuole - Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna

L'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna ha avviato la sperimentazione incentivando studenti e docenti a partecipare alla comunità on line avviata sul sito Studenti&Cittadini.

All'interno delle attività didattiche di ogni classe partecipante alla sperimentazione, si è individuato, in accordo con l'insegnante e gli studenti, un argomento che potesse essere approfondito anche tramite l'interazione on line e attraverso un confronto con insegnanti e coetanei a scuola e con funzionari e/o rappresentanti politici in Assemblea Legislativa. I temi proposti per la discussione sono i seguenti: Acqua; Comunicare la salute; Ricerca scientifica e dintorni; Lo scooter a metano; Il diritto allo svago e al divertimento; L'educazione interculturale; Forme di convivenza; Leggi, storia economia nel cibo in Emilia-Romagna; Ambiente e Salute; La libertà nella sicurezza; Parla e partecipa come mangi; Esperienza M.E.P.

L'Assemblea è riuscita a coinvolgere nella sperimentazione 12 scuole (per un totale di 27 insegnanti), registrando una partecipazione forte degli studenti (492 contributi ai forum, e 4.263 "lettori"). Non solo: il successo dell'iniziativa ha spinto l'Assemblea ad estendere ulteriormente il progetto, pianificando nuove attività per il futuro, che prevedono, ad esempio: l'apertura della sperimentazione a nuove scuole e partner, lo sviluppo di nuovi corsi di formazione rivolti a studenti e docenti, lo sviluppo di una versione euro-

pea del kit di e-democracy e attivazione di una sperimentazione parallela per testare la possibilità di interazione tra scuole italiane e scuole europee.

Il Piano Strutturale Comunale - Comune di Bologna

Il Comune di Bologna già da lungo tempo è dotato di strutture operative di controllo e gestione dei processi partecipativi, che prevedono sia la partecipazione on line, sia incontri e gruppi di lavoro in spazi pubblici. Non solo: la consultazione sul Piano Strutturale Comunale e nei Laboratori di Quartiere ha registrato il suo sviluppo più interessante in quanto "processo partecipativo" in momenti differenti (nel caso specifico, "anticipati") rispetto alle esigenze del progetto.

Queste le ragioni per cui la sperimentazione prevista dal progetto sul Programma Energetico Comunale e su Laboratorio Mercato è decollata con fatica: infatti, oltre all' "ostacolo temporale" (la consultazione era infatti già avvenuta), si è integrata con difficoltà nella realtà già esistente e consolidata dei "laboratori" partecipativi dei Quartieri.

In questo caso, il risultato ottenuto dalla sperimentazione non è significativo dal punto di vista quantitativo, ma strettamente metodologico: è infatti importante che l'avvio di processi partecipativi si integri - e non si sovrapponga forzatamente - sia con le politiche (e i tempi) dell'Ente locale, sia con gli strumenti già in uso.

Il Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale - Provincia di Piacenza

La Provincia di Piacenza ha avviato la sperimentazione sul Piano Territoriale Coordinamento Provinciale (PTCP). In questo caso, le fasi di elaborazione del PTCP hanno avuto un significativo slittamento determinato da decisioni politiche che ne hanno ritardato l'avvio.

Non si hanno dunque ancora risultati - in termini di partecipazione della comunità locale agli argomenti proposti on line - della sperimentazione, che è stata da poco avviata.

Valutazione e monitoraggio - Regione Emilia-Romagna

Come già accennato, la Regione Emilia-Romagna ha svolto nel progetto un ruolo di coordinamento e supervisione, occupandosi specificatamente della valutazione dei risultati raggiunti dal progetto sia in itinere che ex post, e redigendo linee guida sulle regole della partecipazione in rete.

2.2 Risultati e criticità

Eredità del progetto non sono solo i risultati raggiunti, certamente positivi, ma anche le criticità emerse, che la Regione Emilia-Romagna dovrà affrontare in vista degli sviluppi futuri di Partecipa.net.

La partecipazione dei cittadini alle politiche della PA - avvenga questa on

line od off line - richiede un commitment politico forte: ovvero, i decisori pubblici devono definire chiaramente gli impegni assunti, e dichiarare quale impatto avrà, sulle politiche, l'intervento della comunità locale. Tale commitment politico è a volte mancato nel progetto, con un conseguente aumento della difficoltà nel fare partecipare la comunità locale alle sperimentazioni avviate on line.

Questa criticità si è talvolta accompagnata a problemi organizzativi contingenti: infatti, se l'azione prevista dal progetto non è inserita stabilmente e ufficialmente nelle attività dell'Ente locale, ma si lega a un momento specifico (un finanziamento legato a un progetto, come in questo caso), o a una risorsa umana ad hoc, la "data di scadenza" delle attività o un'assenza imprevista possono portare a ritardi, o al blocco delle attività.

Bisogna inoltre sottolineare che l'e-democracy è un ambito nuovo, di sperimentazione, e vi è ancora una scarsa competenza all'interno della Pubblica Amministrazione sui temi, ad esempio, di moderazione degli strumenti interattivi on line in generale, e dei forum in particolare.

La Regione Emilia-Romagna ha già previsto alcune azioni volte a superare le criticità illustrate, e qui veniamo agli sviluppi futuri del progetto.

Numerosi sono i segnali positivi di interesse alla prosecuzione delle attività: forse il risultato più significativo dal punto di vista politico, è l'inserimento del progetto all'interno del Piano Telematico dell'Emilia-Romagna (2007-2009). Il progetto dunque non termina con la conclusione "ufficiale" delle attività, ma se ne garantisce la prosecuzione nei prossimi anni. Non solo: all'interno del servizio "Comunicazione ed educazione alla sostenibilità" della Regione Emilia-Romagna, è stata inserita un'attività relativa alla promozione della cittadinanza digitale (nell'ottica dell'integrazione dimensione on line-off line della partecipazione), e all'interno del gabinetto del Presidente della Regione, è stato attivato un gruppo di lavoro che - oltre a effettuare un'analisi dell'esistente in tema di partecipazione a livello regionale - ha l'obiettivo di proporre alle direzioni generali le esperienze in corso come strumenti a disposizione.

Vi è dunque una chiara presa di posizione da parte dei decisori pubblici - che si traduce in un'assunzione di responsabilità al fine di garantire continuità nel tempo all'azione di e-democracy.

Non solo, la Regione ha deciso di investire sull'e-democracy: quattro su sei Enti sperimentatori (Comune di Modena, Provincia di Ferrara, Assemblea Legislativa Regionale, Comune di Ferrara) proseguiranno nelle attività già avviate e altri Enti locali si sono già aggregati (Comune di Lugo, Provincia di Ravenna, Comunità Montana Valle del Marecchia, Associazione Intercomunale della Bassa Romagna, Comune di Ravenna, Provincia di Forlì-Cesena).

Inoltre, al fine di colmare le lacune del personale interno all'Amministrazione locale nell'uso delle nuove tecnologie, la Regione ha firmato una convenzione con l'ANCI, che prevede di organizzare incontri formativi (basati sull'esperienza di Partecipa.net) sui temi della partecipazione, rivolti agli Enti locali. Gli incontri verranno affiancati da due percorsi in e-learning (realizzati in collaborazione con l'Assemblea Legislativa della Regione), uno rivolto ai nuovi Enti partner, l'altro rivolto agli utenti finali.

Se insieme alle manifestazioni di interesse a livello locale, si aggiungono i riconoscimenti anche a livello internazionale, si capisce come sia in atto una trasformazione del progetto da semplice "sperimentazione" a vera e propria strategia politica: il progetto è stato candidato a tre premi internazionali (dei quali citiamo lo United Nation Public Administration Award 2007, l'Innovations in Transforming Government Award istituito dall'Ash Institute for Democratic Governance and Innovation dell'Università di Harvard, e l'European e-government awards¹⁵) e presentato a due conferenze internazionali (Regensburg – EGOV Conference, e Mantova – AICA 2007)¹⁶. Da citare anche il progetto IDEA (Information Dialog Education Agenda 21)¹⁷, presentato dalla Regione Emilia-Romagna alla Call For Paper europea 2007/1, che riutilizza la metodologia e la tecnologia di Partecipa.net.

Cenni bibliografici

- [AVV04], AA VV, "Avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy)", www.cnipa.gov.it/site/_files/e-democracy.pdf
- AA VV, "Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation", Hansard Society, 2001, <http://bowlingtogether.net/>
- AA VV, "Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making", OCSE, 2001, www1.oecd.org/publications/ebook/4201131e.pdf
- [EgovFasell] AA VV, "L'e-government nelle Regioni e negli Enti locali: Il fase di attuazione. Obiettivi, azioni e modalità di attuazione", documento approvato dalla Conferenza Unificata Stato, Regioni, Città e Autonomie Locali il 27/11/03, www.cnipa.gov.it/site/_files/egov_Fase2.pdf

¹⁵ La partecipazione all'European e-government awards ha permesso a Partecipa.net di entrare fra le buone pratiche segnalate nell'iniziativa della commissione europea E-practice al seguente link: <http://www.epractice.eu/cases/2264>.

¹⁶ In occasione delle due conferenze, sono stati scritti due paper sul progetto, pubblicati successivamente nei proceeding.

¹⁷ Il progetto è risultato essere sopra la soglia ma non finanziato.

- [VisioEgov03] AA VV, "L'e-government per un federalismo efficiente. Una visione condivisa, una realizzazione cooperativa, documento elaborato dal Comitato Tecnico della Commissione Permanente per l'Innovazione e le Tecnologie", pubblicato il 01/04/03, www.mininnovazione.it/ita/normativa/allegati/visione_condivisa_030408.pdf
- AA VV, "Policy Brief: Engaging Citizens Online for Better Policy-making", OCSE, 2003, www.oecd.org/dataoecd/62/23/2501856.pdf
- Bentivegna S., "A che punto è l'e-democracy? Nel cyberspazio alla ricerca della democrazia", in De Kerckhove D., Tursi A. (a cura di), "Dopo la democrazia? Il potere e la sfera pubblica nell'epoca delle reti", Apogeo, 2006
- Bell D., Loader B., Pleace N., Schuler D., "Cyberculture. The key concept", Routledge, 2004
- Cantamessa M., Ferro E., Paolucci E., Pautasso E., "E-government – Stato dell'arte e sfide future", Istituto Superiore Mario Boella, 2005, www.ismb.it/uploads/4/1011_eGovernment_Stato_dell_Arte_e_Sfide_Future_FINALE.pdf
- Committee of Ministers of the European Union, "Recommendation to member states on the participation of citizens in local public life", Rec(2001)19, adopted by the Committee of Ministers on 6 December 2001 at the 776th meeting of the Ministers' Deputies. Available at Sept. 23, 2004, <https://wcm.coe.int/ViewDoc.jsp?id=245255&Lang=en>
- De Cindio F., Gnechi B., Micelli S., Gnechi F., "Scenari di evoluzione della telematica civica nel contesto di Internet", 2002, www.airec.net/home/indexairec.php?url=documentazione_search.php&cat=Articoli%20e%20Studi&First=1
- [DDF04_1] De Pietro L., De Cindio F., Freschi A.C., "Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: e-democracy", Formez, Roma 2004, www.cnipa.gov.it/site/_files/e-democracyLG.pdf
- [DDF04_2] De Pietro L., De Cindio F., Freschi A.C., "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano, Formez", 2004, www.crcitalia.it/midcom-serveattachmen-tguid57069b689b29079e0f029d595050c365/2028.pdf

- [DT05] De Pietro L., Tedeschi M., "I progetti per la cittadinanza elettronica, nel III Rapporto sull'Innovazione nelle regioni d'Italia", Formez, 2005
- [MON07] Flore G., Recchia N., Maio G., Tedeschi M., "Monitoraggio dei progetti cofinanziati a seguito dell'emissione dell'avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy)", CNIPA, 2007
- [MON08] Flore G., Recchia N., Tedeschi M., "Monitoraggio dei progetti cofinanziati a seguito dell'emissione dell'avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale (e-democracy)", CNIPA, 2008
- [TED06] Tedeschi M., "I progetti per la cittadinanza elettronica", nel "IV Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni d'Italia", CNIPA, 2006
- Trechsel A., Kies R., Mendez F., Schmitter P., "Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. E-democratizing the parliaments and parties in Europe", STOA-Parlamento europeo, 2003

L'E-DEMOCRACY LOCALE IN ITALIA. GENESI ED ELEMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA POLICY NAZIONALE

Anna Carola Freschi, *Università di Bergamo*

1. Genesi della policy italiana sulla e-democracy locale

La policy italiana sulla e-democracy, una politica nazionale con declinazione locale avviata nel 2004, nasce in seno al CNIPA, Area Enti locali grazie all'intuizione del suo Direttore e sulla base di un lavoro che ha coinvolto ricercatrici e ricercatori con diversi background disciplinari (principalmente sociologico e informatico, il primo maturato sui temi della governance locale e delle comunità virtuali; il secondo, con ampia e consolidata esperienza di realizzazione e conduzione di reti civiche) e il supporto del CRC-Italia. Stando alle *Linee Guida per lo sviluppo della cittadinanza digitale*, indirizzate agli Enti locali, e all'*Avviso e-democracy*, principali strumenti della policy, questa nuova linea di intervento italiana appare caratterizzata da alcune scelte forti ed innovative, derivanti da uno studio preparatorio sui limiti e i punti di forza delle precedenti esperienze di e-democracy, italiane ed internazionali (De Cindio-Freschi-De Pietro 2004).

All'epoca si poteva contare su un numero molto limitato di analisi empiriche di una certa consistenza metodologica sulla democrazia elettronica locale in Italia (Berra 1997, Bolognini 2001, Freschi 1998, 2002, Boccia-Artieri Manetti 2000, Baglioni *et alii* 1999, Fici 2002) e di alcune rilevazioni di sfondo utili ad individuare le tendenze generali di sviluppo dei servizi telematici presso le amministrazioni locali (i meritori rapporti Censis-RUR a partire dal 1997). Relativamente più estesa appariva invece la produzione di contributi descrittivi o concentrati sul possibile della e-democracy locale, che esprimevano soprattutto aspirazioni, progetti e difficoltà incontrate dai protagonisti di questa fase di sperimentazione ancora elitaria e d'avanguardia delle opportunità delle reti telematiche (Casapulla *et alii* 1998). Animava queste letture la fiducia che dall'applicazione della tecnologia potesse derivare un impatto di innovazione sociale e politica nel senso della deburocratizzazione, di un rilancio del ruolo pubblico dei cittadini, finalmente sganciati dalle logiche della rappresentanza di un sistema dei partiti da riformare.

La carenza di contributi empirici sulla democrazia elettronica locale del resto riflette l'arretratezza del suo sviluppo in Italia, che costringe più spesso i ricercatori a rivolgere l'attenzione verso le sperimentazioni di altri Paesi (Vicari 1998, Paccagnella-Borgna 2000, De Rosa 2000) arrestandosi per forza di cose ad un'analisi prevalentemente descrittiva delle sparute esperienze pionieristiche nostrane (tra cui in modo ricorrente due casi emiliani, quello modenese e quello bolognese).

Di fatto in Italia il ciclo politico avviato dalla crisi di inizio anni '90, con il mutamento del sistema dei partiti e il progressivo varo di importanti rifor-

me di sistema (riforma elettorale in senso maggioritario, riforma delle autonomie locali e del loro sistema elettorale, leggi sulla trasparenza e la semplificazioni amministrativa, leggi di riordino del pubblico impiego e più tardi sulla comunicazione istituzionale) spiegano sia l'iniziale interesse per lo sviluppo della dimensione squisitamente politica della cittadinanza digitale, sia poi il graduale spostamento di accento sul tema della modernizzazione della pubblica amministrazione, con il netto prevalere di esperienze incentrate su obiettivi di riduzione dei costi e maggior efficienza di servizi amministrativi, servizi informativi e in qualche caso transattivi. Si attenuano quindi quelle finalità di policy building che avevano caratterizzato la prima retorica sull'e-democracy locale, spesso attratta dall'idea di una nuova agorà digitale e di un ritrovato spazio per forme di democrazia diretta.

Tuttavia, fra la fine degli anni '90 e la genesi della polity per l'e-democracy sono emersi nel Paese alcuni importanti cambiamenti che permettono una nuova tematizzazione delle pratiche politiche emergenti. Innanzitutto pesano le sfide che il governo locale deve sostenere in termini di complessità cognitiva e di consenso ricollocando i territori nella instabile geografia ridisegnata dai processi di globalizzazione. Lo sviluppo di sistemi di governance, dove appunto logiche e attori diversi, pubblici e privati, si confrontano su schemi che hanno ampiamente rimescolato le stesse funzioni, rivela sempre più l'insufficienza degli strumenti della concertazione sociale e in particolare degli agenti consolidati della rappresentanza (Paci 2008). Le aree della concertazione vengono così allargate, estese a soggetti nuovi, individuali o aggregati in forme deboli, oltre che al terzo settore, un interlocutore chiave nella ristrutturazione complessiva in corso. In questa direzione, che modifica anche la natura delle politiche pubbliche dando risalto a scala locale alla formula del 'patto', si iscrive per esempio la vicenda dei patti territoriali per lo sviluppo (Triglia 2005), ma anche la diffusione di alcune normative specifiche (si pensi per esempio a quelle sulla valutazione di impatto ambientale), così come la discussione intorno al rapporto fra sussidiarietà e cittadinanza attiva (Arena 2006). L'espansione di un movimento degli amministratori locali formatosi a Porto Alegre (per l'Italia in gran parte raccolto nell'associazione ARNM), favorevoli alla sperimentazione di forme di governance partecipativa, dove trovino spazio non solo una più ampia platea di soggetti sociali ma gli stessi *singoli cittadini*, prende campo traducendosi nell'estensione di sperimentazioni come le Agende 21 (AA VV FocusLab 2002), i bilanci partecipativi ed altre forme di inclusione dei cittadini nei processi decisionali locali (urbanistica partecipata, città delle bambine e dei bambini, alcuni strumenti delle politiche sociali e di gestione del territorio, forme dell'autonomia scolastica, ecc.). In questo panorama non è secondario il ruolo dell'Unione Europea, rilevante sia per gli stimoli diretti provenienti dal *Libro bianco sulla Governance europea* (2001) e dalla sperimentazione di servizi di consultazione, sia attraverso le

modalità di attuazione adottate dai principali assi di politiche, che richiedono sempre più un ampio coinvolgimento delle società locali oltre che delle loro istituzioni politiche.

Se questi sono elementi che concorrono a spiegare lo sviluppo di una offerta di partecipazione dal lato delle istituzioni, non meno rilevanti sono le pressioni che si sviluppano dal lato della domanda di partecipazione da parte dei cittadini, in forme molto diversificate, e che vanno al di là della semplice espansione dell'accesso ad Internet, facendo piuttosto riferimento ad un ciclo di mobilitazione politiche. In effetti, la domanda emersa dai movimenti altermondialisti globali di inizio decennio, negli anni successivi dai movimenti di opinione italiani (in particolare i cosiddetti Girotondi) e in numerose campagne civili, il fiorire di comitati locali - particolarmente florido per esempio in regioni come la Toscana, dotata di una tradizione partecipativa difficilmente riconducibile ad una logica meramente NIMBY - esprime esattamente il bisogno di rifondare la legittimazione democratica della governance concertativa attraverso un protagonismo più forte dei cittadini e delle loro forme di aggregazione più nuove, spesso portatrici di saperi specifici e contestuali o di soggettività politiche in formazione, non intercettate dai mediatori politici disponibili ed escluse dai tavoli di concertazione (Freschi 2008).

La genesi della policy italiana sulla e-democracy locale, con le specificità che vedremo in seguito, deve quindi essere collocata in questo contesto. L'occasione è offerta dalla seconda fase di attuazione del Piano nazionale per l'e-government. Nella fase precedente era andata pressoché deserta una misura specifica dedicata alle reti civiche, che avevano costituito per tutto il decennio '90 la cornice entro cui era stato collocato il discorso pubblico sullo sviluppo delle potenzialità di partecipazione per i cittadini nella sfera civica. Nella seconda fase viene quindi operata una scelta importante mirata ad imprimere un marchio nuovo a questa area di sperimentazioni. Come si è detto, l'area Enti locali del CNIPA, in collaborazione con Formez e CRC Italia, decidono infatti di non affidare lo studio preparatorio interamente a professionalità scientifiche con background tecnologico, esperti di reti civiche e di applicazioni telematiche nell'area dell'e-democracy. Piuttosto compongono il gruppo di lavoro a partire dall'individuazione di un centro - in quel caso l'Università di Firenze - di competenze ed esperienze di ricerca sulle trasformazioni della governance locale e di analisi sociologica sulle opportunità offerte dalla telematica civica alla partecipazione dei cittadini. Il gruppo di lavoro che predispose lo studio preparatorio quindi integra l'esperienza di un soggetto pionieristico nell'applicazione delle tecnologie alla telematica civica (come il Dipartimento di Informatica dell'Università di Milano, soggetto centrale del progetto RCM, rete civica di Milano e dell'AIREC, Associazione Informatica e Reti civiche Lombardia), con competenze sociologiche maturate nel campo della ricerca su politica loca-

le e networked society. Il mix si rivela da subito molto dialettico, proprio per la differenza di riferimenti teorici, di culture scientifiche, di identità che lo compongono e di cui restano tracce abbastanza evidenti anche nelle due sezioni principali (di impostazione strategica e di analisi tecnologica) dei due principali documenti prodotti: il Rapporto di ricerca e le *Linee guida* per lo sviluppo della cittadinanza digitale. Sono invece escluse dal gruppo competenze di tipo giuridico: una scelta che sembra derivare dall'opportunità di evitare linee di tensione con altri dicasteri competenti, per procedere in modo più celere verso l'obiettivo di integrare una specifica misura nel Piano nazionale per l'e-government, in qualche modo vincolato alla tempistica di attuazione derivante dal piano E-Europe. La stessa delimitazione dello spazio politico di azione del Ministero diventerà elemento di supporto ad un'idea di e-democracy specifica (v. oltre).

Lo studio preparatorio si svolge in tempi piuttosto ristretti, in meno di sei mesi e con risorse piuttosto esigue (complessivamente meno di 60.000 euro per i due dipartimenti universitari coinvolti) – a fronte di un investimento in cofinanziamenti previsto in 10 milioni di Euro – ed ottiene un discreto seguito nella letteratura italiana successiva sulla e-democracy, che ne ripropone pressoché integralmente i passaggi chiave, in particolare per quanto riguarda la parte strategica (per es. Papini 2004, Grandi-Vaccari 2007, Di Giorgi 2007, Pittèri 2007). Si tenga conto che non era ancora stato pubblicato il lavoro OCSE, *"Promise and problems of e-democracy"* (2004). Mentre la *Raccomandazione* 19 del 2001 del Comitato dei Ministri sulla *Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica locale*, non inclusa come Appendice del Rapporto di ricerca o delle *Linee guida*, ma contenente una sezione specifica dedicata proprio all'e-democracy locale, ha certamente giocato un ruolo importante nell'adozione da parte del Ministero della visione proposta dalla sezione strategica del Rapporto di ricerca e dalle *Linee Guida*.

2. Una impostazione ambiziosa ed innovativa

Quali sono i caratteri qualificanti della visione emersa in quello studio di sfondo? Un primo importante aspetto riguarda la distinzione fra diverse dimensioni della e-democracy proposta dal Rapporto di ricerca (p.26). Vengono infatti distinte: la dimensione dell'inclusione sociale, come precondizione essenziale della partecipazione; la dimensione dell'accesso all'informazione, in particolare a quella prodotta da soggetti pubblici; l'accesso alla sfera pubblica, inteso come possibilità di inserirsi come produttori, oltre che come fruitori di contenuti, partecipando alla produzione di discorso pubblico e dell'agenda politica; la dimensione elettorale, relativa alla competizione per il voto, al suo esercizio attraverso nuovi strumenti, ma

anche al possibile mutamento delle funzioni del voto (gradazione, segmentazione, ecc.); la dimensione del coinvolgimento dei cittadini e delle loro forme associate in specifici processi decisionali; e la dimensione dell'iniziativa diretta dei cittadini, in termini di opportunità di proporre specifici interventi normativi e nuove politiche. L'impostazione definitoria è quindi piuttosto ampia, visibilmente ancorata a categorie e processi classici della democrazia rappresentativa. Il passaggio successivo a questa tematizzazione è la focalizzazione della policy nazionale, sulla scorta degli approcci sviluppati in Nord Europa e dell'esperienza di ricerca sui mutamenti della governance locale, sul tema della *partecipazione dei cittadini alle diverse fasi del ciclo di vita delle politiche pubbliche*, che viene selezionato così come campo 'specifico' di intervento della politica in corso di definizione, vincolata all'uso dello strumento dell'Avviso nazionale e ad una interlocuzione privilegiata con gli enti locali. L'individuazione di diverse dimensioni della e-democracy, assunta come forma della democrazia nella società digitale e interconnessa, e l'adozione di un'accezione ristretta del termine per identificare il campo della policy in questione appaiono oggi opportune nella misura in cui hanno distinto e delimitato un campo di intervento specifico senza però esaurirvi l'insieme dei significati e delle direzioni di sviluppo della cittadinanza digitale, dentro e fuori dalle istituzioni. In qualche modo vengono infatti evidenziate le dimensioni extraistituzionali ed extrapolitiche in senso stretto del problema della democrazia e della partecipazione sostanziali nella società emergente, sottolineando il ruolo attivo della cittadinanza nella sfera pubblica e il problema di garantire il diritto all'inclusione sociale digitale.

La scelta di puntare sul nesso partecipazione-processi decisionali, sulla carta piuttosto importante, sembra anche segnare una svolta rispetto all'esperienza delle reti civiche, un'esperienza fortemente caratterizzata dal ruolo di professionalità informatiche e solo successivamente da professionalità emergenti fra i comunicatori. Nella nuova fase, sono piuttosto i processi politici, i loro caratteri specifici, ad assumere centralità nel modo di pensare lo sviluppo dell'e-democracy locale: parallelamente le stesse competenze di tipo comunicativo si raffinano e cresce la loro interazione con competenze sostantive, legate ai terreni specifici di intervento. Come noto, si tratta di un percorso più complessivo di sviluppo del mondo dei servizi digitali che entra in una fase di maggiore attenzione alla relazione fra strumenti, finalità e contenuti.

Un secondo contributo utile dello studio preparatorio riguarda le criticità ricorrenti nelle esperienze di e-democracy, emergenti dall'esame della letteratura e poi confermati da una serie di interviste e di focus group nazionali (realizzati a Milano, Firenze e Roma). Il rapporto di ricerca individuava alcuni elementi centrali per spiegare in particolare il diffuso insuccesso delle esperienze di e-democracy più ambiziose, essenzialmente riconducibili a

forum dialogici online fra cittadini ed amministratori, nell'auspicio di produrre riflessi sui processi decisionali. I principali nodi sono individuati soprattutto in problematiche di tipo organizzativo, culturale e politico in senso più stretto, anziché in aspetti connessi alla tecnologia. Se da un lato pesano alcuni fattori che ricorrono anche nelle analisi sulle problematiche di sviluppo dei servizi di e-government in generale, come l'organizzazione settoriale delle competenze politiche ed amministrative, la scarsa diffusione degli skills digitali non solo presso i cittadini ma anche presso amministratori e amministrazione, un debole intervento nell'ambito delle politiche per l'accesso, altri elementi assumono una valenza politica specifica. La cultura di governo, poco interessata a ridurre le asimmetrie comunicative con i cittadini, di conseguenza la debole visibilità delle iniziative di dialogo fra amministrazione e cittadini online, l'insufficiente impegno nella promozione sul territorio e la mancata attivazione di canali paralleli per la partecipazione, con il prevalere di un'ottica sostitutiva; una individuazione generica dei pubblici interessati unita allo scarso investimento nel coinvolgere cittadini e soggetti della società civile già attivi sulla tematica poste in agenda; e ancora, una finalizzazione incerta della partecipazione, spesso associata ad una apertura delle consultazioni tardiva rispetto all'iter del processo decisionale e ad una scarsa e intempestiva disponibilità di documenti intermedi, oppure all'identificazione di temi secondari nell'agenda politica locale; infine, la debolezza organizzativa dei servizi cui vengono affidati i processi di dialogo o consultazione, i deficit di integrazione fra competenze metodologiche, tecnologiche, comunicative e sostantive (relativamente agli oggetti di discussione con i cittadini) sono fra i limiti emersi con più forza nella ricerca.

Mentre una parte dell'indagine rilevava, tramite un modulo online ed interviste telefoniche, uno sviluppo debole di servizi di e-democracy, nella cornice delle reti civiche, nelle tre componenti di informazione, consultazione e partecipazione (cfr. Berra 2003), la scelta chiave dello studio empirico realizzato si rivela l'indagine esplorativa sulla diffusione dell'uso dei nuovi media nelle sperimentazioni di democrazia partecipativa o di concertazione inclusiva emergenti nel Paese, sorte quindi *al di fuori dall'esperienza delle reti civiche*. Oltre ad un'analisi del web riferita ai principali esperimenti che la letteratura specialistica in tema iniziavano a documentare (dai patti territoriali alle Agende 21, ai bilanci comunali partecipativi, ai piani strategici), interviste e focus group permettono di focalizzare: a) la scarsa diffusione dell'uso dei nuovi mezzi ad integrazione delle emergenti pratiche partecipative; b) i timori degli attori politici innovatori sul versante della partecipazione, ma ancora conservatori sul versante dei nuovi media, percepiti come controproducenti dal punto di vista degli effetti di inclusione politica ricercati; c) il debolissimo coordinamento fra iniziative partecipative online ed offline attivate dallo stesso ente.

È emersa infatti una situazione emblematica e ricorrente fra quelle analizzate, che vedeva i diversi settori della stessa amministrazione locale attivi in sperimentazioni di informazione/consultazione/partecipazione (per es. Agende 21, Città delle bambine e dei bambini, Consulte, Bilanci partecipativi, Forum online dei cittadini, ciascuno legato ad un particolare settore dell'amministrazione e ad una specifica competenza) senza che venissero messe in condivisione metodologie partecipative e strumenti di supporto, dando luogo ad una forte dispersione di risorse organizzative, metodologiche, informative. Neppure l'apparire delle prime competenze amministrative sulla partecipazione (con deleghe, assessorati e uffici specifici) sembrava costituire elemento di messa a sistema, ma anzi appariva spesso fattore di ulteriore frammentazione, di aggravamento dei problemi di scarsa integrazione fra settori dell'amministrazione coinvolti nelle sperimentazioni, con linee di frattura/tensione fra competenze storicamente diverse, informatiche, di comunicazione o di relazione al pubblico, e sostantive rispetto al tema in discussione.

L'analisi complessivamente richiamava l'attenzione sugli effetti di scoraggiamento che risultano da esperienze, tanto online che offline, in cui il livello delle aspettative alimentate presso i cittadini non corrisponde alle pratiche avviate, effetti – nel caso della e-democracy associati anche alle barriere iniziali, emotive, cognitive, di fiducia, all'uso dei nuovi ambienti digitali – che possono concorrere a rafforzare anziché a ridurre il distacco dei cittadini dalle istituzioni. In questo senso, era emerso oltre al ruolo cruciale svolto da una leadership politica *accountable*, anche quello giocato dalla trasparenza percepita nella definizione degli obiettivi e delle regole di partecipazione e nelle policy di trattamento dei dati personali, da acquisire secondo un principio di massima parsimonia ed adeguatezza al raggiungimento degli scopi prioritari dei servizi.

Il cuore della policy nazionale è però contenuto nell'idea di partecipazione democratica presa a riferimento, in particolare nella sezione strategica del Rapporto di ricerca e nella sezione sulla partecipazione delle *Linee guida*. Emerge infatti una netta indicazione a favore di una visione della partecipazione come *processo inclusivo, discorsivo e continuo*, piuttosto che come momento della espressione delle preferenze. C'è quindi uno spostamento di attenzione dalla decisione alla fase che la precede, quindi al processo discorsivo, al confronto aperto, dialogico, produttore di innovazione. Resta invece in ombra la dimensione conflittuale propria del confronto politico.

La prospettiva individuata è infatti divenuta centrale nella letteratura socio-politologica sulla democrazia partecipativo-deliberativa, che di lì a poco produrrà un interessante dibattito anche in Italia (Bobbio 2005, Pellizzoni 2005). Le *Linee guida* scoraggiano così esplicitamente esperienze fondate sull'uso dei sondaggi slegati da adeguate campagne di informazione, di inclusione nella partecipazione e di confronto pubblico, prendendo le distanze da quella inter-

pretazione limitativa, non soltanto delle potenzialità delle ICTs ma soprattutto dei processi democratici, che Rodotà ha definito con grande efficacia nel suo classico saggio "Tecno politica" (1997).

3. Una difficile attuazione

Abbiamo visto come, a partire da una diagnosi piuttosto scoraggiante sulle reti civiche al 2003 e dai segnali di vitalità che comunque provengono da altri settori di iniziativa pubblica (Bobbio 2004), sia stata definita una policy dagli obiettivi piuttosto ambiziosi ed innovativi, unica nel panorama europeo.

L'opzione di fondo è, come si è visto, mettere al centro i processi partecipativi piuttosto che le tecnologie, accantonando quell'approccio *technology driven* che aveva contribuito all'isolamento politico e pratico delle reti civiche. La criticità del commitment della classe politica per la riuscita delle esperienze di partecipazione suggerisce quindi di puntare su realtà territoriali dove le amministrazioni possano documentare una pregressa esperienza in questo senso *indipendentemente* dall'uso dei nuovi media, in particolare attraverso esperienze in qualche misura proceduralizzate di partecipazione, per le quali cioè è stata messa a punto una serie di regole attorno all'iter del processo decisionale prescelto. Questo segnale si traduce in alcuni criteri di valutazione delle candidature, che per esempio assegnano una quota importante del punteggio al bagaglio di esperienze pregresse degli enti aderenti; ma anche esplicitamente nel campo di esperienze possibili che la sezione del rapporto di ricerca sullo sviluppo di pratiche partecipative offline indicava: fra queste i bilanci partecipativi, le Agende 21, i piani strategici, terreni che fino ad allora non erano stati tematizzati in Italia come possibili ambiti di sviluppo dell'e-democracy.

Le *Linee guida* propongono fino a chiedere alle amministrazioni, individuate come principali destinatari della policy, di indicare gli elementi di raccordo fra il percorso di e-democracy e l'iter decisionale istituzionale. Non ci si limita quindi a sollecitare le istituzioni locali a fornire più informazioni e risposte ai quesiti dei cittadini, ma piuttosto si chiede loro di agganciare le sperimentazioni partecipative a processi decisionali specifici raccogliendo le occasioni aperte dall'evoluzione normativa ed istituzionale.

Un importante successo è in effetti la grande rilevanza che assumono nel parco progetti quelli che impegnano le amministrazioni in sperimentazioni partecipativo-deliberative come i bilanci partecipativi, ma in parte anche in forme relativamente più consolidate di "concertazione" delle politiche locali, come Agende 21 e piani strategici. In entrambi i casi sono riconoscibili delle vere e proprie reti tematiche, oltre a progetti che coinvolgono solo un ente locale. Significativa anche la presenza dei progetti dei Consigli regionali, prevalentemente incentrati sulla trasparenza dei processi di produzione

normativa. C'è poi una forte attenzione verso i giovani cittadini, ritenuti soggetti a maggior rischio di esclusione politica. Proprio il segmento giovanile tuttavia si rivelerà difficile da coinvolgere per un fattore imprevisto: la scarsa competenza digitale (Freschi - Raffini 2008).

Nonostante l'impostazione stimolante della policy, e le ingenti risorse investite, nel corso dell'attuazione sono emerse non poche criticità. A fronte delle scelte innovative, resta il fatto che la policy sull'e-democracy rimane una politica settoriale, fin dai canali di pubblicizzazione dell'Avviso, tipicamente quelli adottati per le politiche sull'e-government (in prevalenza curate dai settori Innovazione e Sistemi informativi) e solo fortuitamente rivolti agli amministratori con competenze diverse.

Inoltre, i tempi dello studio preparatorio (consegnato nell'autunno 2003) e della successiva concertazione nazionale sull'intervento sono molto stretti, non permettono un coinvolgimento più ampio della società civile e delle istituzioni locali, attivando per esempio percorsi di concertazione locale e ricerca-azione. Più in generale, questa policy, per sua natura, si sarebbe dovuta integrare in un programma più vasto di riforme politico-istituzionali, mentre, nel contesto politico in cui viene definita, essa resta un intervento isolato, non connesso neppure con il contemporaneo lavoro promosso dal Dipartimento della Funzione Pubblica sui processi decisionali inclusivi (Bobbio 2004).

Passando ai progetti, a causa dei tempi relativamente contenuti di apertura dell'Avviso, oltretutto a cavallo di un'importante tornata di elezioni amministrative, presentano partenariati deboli dal punto di vista della concertazione degli interventi, e si caratterizzano spesso per un ciclo di progetto che sviluppa la fase di progettazione esecutiva per una durata sproporzionata rispetto a quella esigua della sperimentazione dei servizi.

Il grandissimo ritardo con cui vengono avviati molti dei 56 progetti selezionati, soprattutto quelli più dipendenti dal cofinanziamento ministeriale e con poche sinergie con linee di azione preesistenti, ha indubbiamente messo in evidenza la difficoltà di iniziative per cui risorse e determinazione delle amministrazioni locali erano più deboli, perché nati da un interesse prevalente per le opportunità di accesso a risorse aggiuntive, oppure perché si basavano essenzialmente sull'attività di soggetti esterni non attivabili in condizioni sfavorevoli.

Non è raro, infatti, che i progetti vengano prodotti e proposti alle amministrazioni da soggetti associativi o imprenditoriali nuovi, attivi sia nel campo delle sperimentazioni partecipative che in quello più specifico dei nuovi media. La formazione di questa competenza è sicuramente uno degli aspetti più interessanti della policy, così come il fatto di aver messo in contatto specialismi in precedenza non comunicanti. L'emersione di una comunità mista di operatori ed esperti di partecipazione ed *e-participation*

mette a confronto diversi approcci e diverse culture, ma anche amministratori con competenze e reti di relazioni diverse.

Alcuni strumenti che il disegno della policy aveva previsto non verranno che debolmente attivati, per cui la fase di attuazione dei progetti, molto seguita sul piano del monitoraggio dei livelli di spesa, si trova invece sguarnita sul piano dell'assistenza metodologica, che doveva essere sostenuta dall'attivazione di una comunità di pratiche nazionale. Un timido tentativo in questo senso è la realizzazione di tavoli tematici dei progetti, il cui lavoro però si arena dopo la prima convocazione. È possibile leggere in questo percorso il riflesso delle incertezze e difficoltà di azione più complessiva del nuovo governo, dovute alla debole maggioranza parlamentare.

Le informazioni disponibili sullo stato di attuazione dei progetti (i due rapporti CNIPA 2007 e 2008, reperibili sul sito CRC-Italia) riguardano soprattutto un quadro descrittivo-contabile dell'avanzamento per quote di attività, che non restituisce un panorama dei processi partecipativi attivati, in particolare con riferimento all'obiettivo centrale della policy. Ancora al 21 ottobre 2007, solo ventinove dei cinquantasei progetti erano online, un numero notevolmente cresciuto negli ultimi mesi per l'approssimarsi delle rendicontazioni conclusive¹⁸.

Anche nelle situazioni dove la visione espressa nelle *Linee guida* ha trovato maggior attuazione, molte delle difficoltà sottolineate dal rapporto di ricerca organario restano pesanti. La resa migliore sembra registrarsi laddove volontà politiche ed esperienze pregresse sono riuscite ad integrarsi, intrecciando momenti e strumenti online ed offline. Il problema di raggiungere i cittadini, di motivarli alla partecipazione, di ricostruire un rapporto di fiducia con le istituzioni rimane però ricorrente. È vero che si è sviluppato un interesse degli amministratori verso i nuovi strumenti, ma non sempre questo interesse è accompagnato dalla consapevolezza tanto delle opportunità effettive, che dei limiti dell'e-democracy. Lo stesso, del resto, avviene nel panorama nazionale rispetto a diffidenze ed entusiasmi eccessivi per le forme istituzionalizzate della democrazia deliberativa. Il rischio è infatti che prevalga un approccio semplicistico ad entrambe le innovazioni, con una loro deriva simbolica, proprio mentre sarebbe necessario ritrovare un atteggiamento "laico" tanto verso le potenzialità della tecnologia, senza dimenticare che la partecipazione pone prima di tutto un problema politico, quanto verso la proceduralizzazione istituzionale della democrazia deliberativa

¹⁸ L'Università di Bergamo e la sezione "Forme della politica nella network society" del CIUSPO, Centro interuniversitario di Sociologia politica, con sede a Firenze, stanno concludendo una ricerca sui progetti di e-democracy promossi dal bando, con particolare attenzione a quelli che si proponevano di sperimentare soluzioni partecipativo-deliberative. Alla analisi dei siti online, e a interviste telefoniche periodiche, vengono associati per ogni progetto interviste in presenza e focus group. Al momento lo studio comprende dieci casi studio. Anticipiamo qui alcuni elementi generali derivanti da questo lavoro interamente sostenuto con fondi di ricerca universitari. Il CNIPA non ha finanziato ricerche di valutazione in itinere della policy.

nel tentativo di integrarne la logica nelle istituzioni rappresentative, ma non di rado con la conseguenza di diminuire l'attenzione verso il contributo di processi deliberativi più fluidi promossi dai cittadini nella sfera pubblica. Guardati nel loro complesso, i progetti evidenziano alcuni limiti, che riflettono anche un panorama più vasto di sperimentazioni non solo italiane. I cittadini tendono a essere visti come fornitori di informazioni (discrete) piuttosto che come depositari/produttori di conoscenza e relazioni, soggetti in possesso di punti di vista e saperi complessi, articolati e coerenti. Prevale lo strumento del panel/campione statistico di cittadini (gruppi artificiali), mentre c'è meno interesse (non solo da parte della PAL ma spesso anche da parte delle Associazioni) per i cittadini organizzati in forme deboli, informali (aggregati spontanei). A volte la stratificazione dell'accesso ai servizi – a seconda del livello di identificazione del cittadino (accesso libero, accesso previa registrazione, accesso previa identificazione anagrafica) – si estende anche ai servizi di informazione, in buona parte andando oltre quel principio di parsimonia indicato nelle *Linee guida*.

Le maggiori criticità affrontate dai progetti vengono in genere ricondotte tanto a fattori *esogeni* (effetti del ritardo nel finanziamento e avvio, e/o della riduzione del finanziamento, effetti del passaggio elettorale, cambio del personale politico e/o nella struttura amministrativa, effetti dei commissariamenti), quanto a fattori *endogeni* (scarso convincimento del personale politico; sfasamento rispetto a iter procedurali istituzionali; difficoltà a individuare policy specifiche di intervento, a volte ad alto "rischio di esposizione forte alla cittadinanza"; scetticismo dei cittadini e delle loro organizzazioni informali o formali; difficile coinvolgimento delle fasce di popolazione più lontana da Internet; deficit di cooperazione intersettoriale nelle amministrazioni coinvolte; carenze di personale e di formazione interna). Dunque, l'ampia persistenza dei fattori di vincolo individuati pochi anni prima della policy sembra mettere in evidenza quantomeno che il percorso intrapreso richiede tempi lunghi, ma pone anche un problema complessivo di come, cosa valutare nell'analisi di questo tipo di policy.

4. Come valutare l'e-democracy? Effetti diretti, indiretti e di medio termine

La valutazione di una politica di innovazione, per di più così particolare per il fatto di avere un impatto istituzionale su forme e qualità della partecipazione democratica, richiede una riflessione preliminare. Ogni valutazione parte dall'identificazione di cosa, perché e come valutare. A loro volta le risposte a queste domande sono collegate al sistema di fini adottato dai valutatori, cioè a chi valuta, con quale mandato e con quali mezzi a disposizione. Dal nostro punto di vista di ricercatori sociali, terzi rispetto alle esperienze studiate, la policy nazionale può per esempio essere valutata rispet-

to al raggiungimento del suo obiettivo finale più ambizioso, così come questo emerge dal disegno esplicito della policy (*Linee guida* e *Avviso nazionale*), in particolare quindi guardando agli esiti finali degli interventi in termini di promozione della partecipazione dei cittadini ai processi decisionali locali, oppure in termini di contributo al raggiungimento di obiettivi intermedi, come per esempio la predisposizione di sistemi, procedure, metodi adeguati a supportare almeno in fase sperimentale servizi di informazione, di consultazione, di partecipazione tesi a valorizzare appunto la cittadinanza politica digitale. L'Avviso lasciava ai proponenti l'opportunità di definire il livello dell'ambizione del proprio progetto, ma è indubbio che rispondere alla domanda se i progetti di e-democracy siano riusciti davvero a promuovere una partecipazione dei cittadini nuova, per soggetti intercettati e per modalità di interazione politica, è decisivo nella valutazione complessiva di questa politica. Il raggiungimento di altri obiettivi intermedi rilevanti, come quelli riguardanti processi di mutuo apprendimento e di diffusione delle competenze all'interno delle amministrazioni, o un'offerta di servizi innovativi ed abilitanti la partecipazione, è importante, ma, fermandosi al livello della creazione di precondizioni rilevanti, rimanda inevitabilmente al problema del futuro delle iniziative avviate.

La scelta riguardante il rapporto fra obiettivo centrale della policy e suoi risultati, tuttavia, deve essere definita in maniera più precisa¹⁹. In effetti, appare opportuno distinguere almeno tre livelli di interesse della valutazione dei progetti di e-democracy. Un primo livello riguarda il raggiungimento delle pre-condizioni che rendono possibili processi partecipativi, in qualche modo precedenti i progetti stessi che pertanto vi si devono confrontare. A questo livello è per esempio molto importante acquisire elementi sul processo di selezione dei partecipanti e temi della partecipazione, così come sul *framing* partecipativo prescelto e sui contorni assunti dalla nuova arena. È in relazione a questa dimensione di analisi che può essere apprezzato meglio un secondo livello di valutazione, che riguarda i processi partecipativi avviati con i progetti ed i loro esiti diretti: in buona sostanza si tratta di concentrarsi sul funzionamento interno dei processi partecipativi. Un terzo livello riguarda invece gli effetti indiretti, estesi al mutamento più complessivo del rapporto fra attori interni, ma anche fra questi e gli attori esterni al percorso degli specifici percorsi analizzati. Si tratta insomma di una valutazione che guarda di più all'impatto democratico, agli effetti istituzionali e di medio termine, alla persistenza di effetti della sperimentazione nel sistema delle relazioni fra attori. Semplificando, se ad un primo livello ricostruisco vincoli e opportunità di uno specifico intervento, al secondo posso apprezzare meglio gli effetti delle strategie per modificare il precedente sistema di vincoli/opportunità specifiche, al terzo posso osservare effetti

¹⁹ Per una trattazione più dettagliata si rimanda a Balocchi *et alii* 2007.

indiretti di natura più ampia. Nel caso della e-democracy per esempio è abbastanza assodato il fatto che le informazioni sulla offerta di servizi partecipativi dicono ben poco su quanto questi siano usati, su chi siano i partecipanti, cittadini ed amministratori, sull'impatto che la partecipazione ha sui processi decisionali o su un cambiamento nelle relazioni fra attori pubblici e cittadini. Da questo punto di vista sono necessari strumenti di ricerca più sofisticati che forniscano un'analisi *contestualizzata* delle esperienze partecipativo-deliberative, a valle e a monte, dei loro vincoli, delle risorse, dei cambiamenti registrati tanto a livello micro, di singola esperienza, quanto a livello di sistemi di governance locale più ampi, mettendo in campo un mix di tecniche di ricerca che vanno dal questionario ai partecipanti, alle interviste agli operatori coinvolti, fino all'osservazione diretta delle fasi cruciali dei processi studiati²⁰. In questa prospettiva di valutazione a largo raggio anche l'adeguatezza degli strumenti di policy rispetto ai fini indicati può/deve essere discussa. Stando agli elementi disponibili per esempio, ed in particolare al mancato superamento dei vincoli messi in evidenza dallo studio preparatorio, la policy potrebbe essere valutata, nel suo complesso, velleitaria, troppo avanzata rispetto ai territori, o per altri versi anticipatrice rispetto a processi di trasformazione che però richiedono una maggiore sedimentazione nel tempo, più diffusi processi di apprendimento; o, ancora, sfocata dal punto di vista dell'analisi degli strumenti di intervento, della strategia complessiva date le grandi distanze di partenza fra aree del Paese. La policy nazionale ha di fatto promosso un protagonismo locale, che tuttavia non è stato sorretto da azioni di accompagnamento per favorire sinergie importanti, per esempio fra progetti a rete più imponenti e maggiormente dotati di risorse organizzative e politiche. Un'eccezione significativa nel panorama nazionale è rappresentata dal progetto Partecipa-net: qui infatti la Regione ha colto l'occasione dell'Avviso per farsi coordinatrice di una vera e propria policy *regionale* della e-democracy, integrata con altre linee di intervento alla stessa scala e con l'azione di altri enti locali, inserendo il progetto in un percorso di medio termine per l'innovazione della governance locale. Ed è forse questo uno dei motivi che, permettendo una crescita delle attività su una base integrata e consolidata, ne fanno un'esperienza che, più di molte altre, può superare la fase sperimentale per misurarsi con l'avvio di processi partecipativi più ambiziosi e con un cambiamento durevole. In modo simile a quanto avvenuto per la diffusione di nuovi approcci alla definizione e alla analisi delle politiche locali in campo socio-economico, per le quali appunto è stata superata una logica valutativa di breve respiro (Magnatti *et alii* 2004, Paci 2008), è infatti *nel medio periodo ed allargando il campo di analisi* che sarà possibile apprezzare, gli effetti indiretti e imprevisi di una policy sulla carta indirizzata

²⁰ Questo approccio complessivo di ricerca è stato proposto ed applicato nello studio sull'esperienza dell'Electronic Town Meeting sperimentato dalla Regione Toscana (Cellini-Freschi-Mete 2007, Freschi-Raffini-Tizzi 2007).

a promuovere una innovazione di processo che passa per una ridefinizione non banale del ruolo degli attori sociali e politici ²¹.

Cenni bibliografici

- AA VV, "Le città digitali in Italia", 1997-2006, www.rur.it/store/materiali/rapporti.html
- AA VV, "Promise and Problems of E-democracy: Challenges of online citizen engagement", OECD, 2003
- AA VV, "Rapporto sulle Agende 21 locali in Italia", FocusLab, 2002, www.focus-lab.it/public/SA21L2002.pdf
- Arena G., "Cittadini attivi", Laterza, 2006
- Baglioni M., Berra M. (a cura di), "Reti civiche: comunicazione e sviluppo in tre casi regionali", Rubettino, 1999
- Balocchi M., Freschi A.C., Raffini L., Tizzi G., "White paper on Frameworks and Methods for evaluating e-participation", presentato al Workshop del progetto europeo Demo-net, Bremen, 2007
- Berra M., "Le reti civiche fra comunità e mercato", in "Quaderni di Sociologia" n.13, 1997
- Berra M., "Reti civiche: dalla telematica spontanea alla cooperazione istituzionale", in "Quaderni di sociologia" n. 47, 2003
- Bobbio L., "La democrazia deliberativa nella pratica", in "Stato e Mercato" n. 73, 2005
- Bobbio L. (a cura di), "A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi", ESI, 2004, www.cantieriripa.it/al-legati/A_più_voci.pdf

²¹ L'autrice ringrazia per il loro costante ed intelligente contributo alla ricerca in corso presso l'Università di Bergamo sulla e-democracy locale in Italia Giovanna Tizzi, dottoranda di ricerca presso l'Università di Firenze, Luca Raffini e Michela Balocchi, assegnisti di ricerca Post-doc presso l'Università di Bergamo, e più in generale il gruppo di Ricerc@attiva di cui tutto il team è parte integrante.

- Boccia Artieri G., Manetti M.G., "Deriva sociale della telematica: dalle community network alle reti civiche italiane", in "Sociologia della comunicazione", n. 30, 2000
- Bolognini M., "Democrazia elettronica", Carocci, 2001
- Casapulla G., De Cindio F., Gentile O., Sonnante L., "Le reti civiche: una risorsa per la comunità", in "Problemi dell'informazione n.1", 1998
- Cellini E., Freschi A.C., Mete V., "Chi sono i partecipanti delle esperienze di politiche pubbliche partecipative? Il caso del Town Meeting regionale toscano", paper SISP, Convegno annuale della Società italiana di Scienza Politica, Università di Catania, 2007, www.sisp.it/sisp_convegnoannuale_paperroom2.asp?id=597
- De Cindio F., Freschi A.C., De Pietro (a cura di), "Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: E - democracy", 2004, www.crcitalia.it/e_government_fase_2/e_democracy
- De Cindio F., Freschi A.C., De Pietro, "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano", 2004, www.crcitalia.it/e_government_fase_2/e_democracy
- De Rosa R., "Fare politica in Internet", Apogeo, 2000
- Di Giorgi M.R., "Lo stato essenziale. Semplicità, cultura e democrazia al tempo della rete", Edizioni Scientifiche Italiane, 2007
- Fici A., "Internet e le nuove forme della partecipazione politica", Franco Angeli, 2002
- Freschi A.C., "I percorsi locali della cittadinanza elettronica. Due esperienze di reti civiche a confronto", in "Quaderni di sociologia" n. 18, 1998
- Freschi A.C., "La partecipazione dei cittadini: un obiettivo emergente nelle politiche pubbliche per la governance democratica nella società dell'informazione", in De Cindio F., Freschi A.C., De Pietro, "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano", 2004 www.crcitalia.it/e_government_fase_2/e_democracy
- Freschi A.C., "Lontano dalla rete civica. Partecipazione e reti virtuali dieci anni dopo. Il caso fiorentino", in Santoro M. (a cura di), "Nuovi media, vecchi media. Cultura in Italia" vol. 1, Il Mulino, 2008

- Freschi A.C., "La società dei saperi", Carocci, 2002
- Freschi A.C., Raffini L., "Jóvenes, ICTs y participación, comunicación", paper presentato al X Foro sobre tendencias sociale. Jóvenes y exclusión social, UNED, Madrid, 2008
- Freschi A.C., Raffini L., Tizzi G., "Costruire la partecipazione. Il caso dell'Electronic Town Meeting toscano", relazione alla Sezione di Sociologia Politica, Convegno nazionale AIS-Associazione italiana di Sociologia, Università di Urbino, 2007
- Grandi R., Vaccari C., "Elementi di comunicazione pubblica", Carocci, 2007
- Magnatti P., Ramella F., Trigilia F., Viesti G., "Patti territoriali. Lezioni per lo sviluppo", Il Mulino, 2005
- Paccagnella L., Borgna P., "Comunità digitali. Le reti civiche in Italia, Olanda e Finlandia", in "Problemi dell'Informazione" n. 1, 2000
- Paci M. (a cura di), "Welfare locale e democrazia partecipativa", Il Mulino, 2008
- Papini A., "E-Democracy: per un approccio italiano ai processi di partecipazione digitale", numero monografico di "Rivista italiana di comunicazione pubblica" n. 21, 2004
- Pellizzoni L. (a cura di), "La deliberazione pubblica", Meltemi, 2005
- Pittèri D., "Democrazia elettronica", Laterza, 2007
- Rodotà S., "Tecnopolitica", Laterza, 2007
- Trigilia C., "Sviluppo locale", Laterza, 2005
- Vicari S., "Le nuove tecnologie della comunicazione nella città", in "Amministrare n. 1", 1998

IL PROGETTO PARTECIPA.NET

UNA PANORAMICA DEL PROGETTO PARTECIPA.NET

Sabrina Franceschini, *project manager di Partecipa.net, Regione Emilia-Romagna*

Premessa

In queste pagine si cercherà di dar conto di come il progetto Partecipa.net è nato e come si è sviluppato.

Il contesto politico ed organizzativo nel quale il progetto ha agito è un elemento di cui tenere conto per una lettura corretta dell'intero processo.

Le origini

Il progetto Partecipa.net è nato sulla scia di un'opportunità. Nel 2004, infatti, l'allora Ministero per le Innovazioni Tecnologiche lanciò un bando per il co-finanziamento di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale.

Dai primi anni del 2000, la Regione Emilia-Romagna ha istituito un Tavolo Tecnico, costituito dai responsabili dei sistemi informativi delle Amministrazioni provinciali e dei Comuni capoluogo della regione, da ANCI, UPI e Uncem, come sede dove Regione ed enti locali definiscono le strategie, le iniziative e i progetti comuni da sviluppare sul territorio regionale per implementare l'e-government e la società dell'informazione.

È in questo contesto, ed in questa sede, che viene proposto agli enti e si raccolgono le adesioni per la partecipazione a bandi e per avviare in modo condiviso la progettazione. Così è stato per Partecipa.net.

Le amministrazioni che si sono impegnate nella realizzazione del progetto, investendo risorse e mettendo a disposizione esperienze e know-how già maturati nei rispettivi contesti, rappresentavano tutti i livelli istituzionali: Regione, Provincia, Comuni e Associazioni di Comuni²².

Al progetto diedero inoltre la loro adesione 9 associazioni attive sul territorio regionale, in particolare per rappresentare il punto di vista dei soggetti potenzialmente esclusi dai processi di partecipazione democratica, come le categorie così dette svantaggiate (dal punto di vista delle abilità/disabilità) e che esprimevano competenze specifiche nelle aree interessate alla sperimentazione e significative rispetto alla politica di intervento²³.

Il gruppo di lavoro degli enti che costituivano il consorzio ha iniziato a collaborare fin dalla prima stesura, nella primavera del 2004.

È bene ricordare che la scadenza del bando corrispondeva alla scadenza

²² Il partenariato, coordinato dalla Regione Emilia Romagna, comprendeva i Comuni di Bologna, Modena e Ferrara, l'Associazione dei Comuni di Argenta, Portomaggiore, Ostellato e Voghiera, le Province di Ferrara e Piacenza e la collaborazione dell'Assemblea Legislativa regionale. Le amministrazioni delle province di Rimini, Parma, Modena, Forlì-Cesena, Bologna, Ravenna e dei comuni di Reggio Emilia, Cesena, Forlì, Parma e Piacenza hanno appoggiato il progetto in qualità di "supporter".

²³ Al progetto hanno aderito i seguenti ordini ed associazioni attivi sul territorio regionale: Anci, Archivio Osvaldo Piacentini, Asphi, Camina, Cittadinanza Attiva, Orlando, Ordine degli Architetti della Provincia di Bologna, Uncem, Upi.

degli organi politici della maggior parte delle amministrazioni locali. Le amministrazioni uscenti, in molti casi come ultimo atto, hanno quindi aderito al progetto lasciando poi la realizzazione ai propri successori. L'altro elemento di cui tener conto è che la decisione in merito all'approvazione dei progetti da finanziare da parte del Cnipa arrivò solo nella primavera del 2005.

Le due circostanze hanno fatto sì che nuovi amministratori si siano trovati a sviluppare progetti approvati, da altri amministratori, su politiche e fasi delle stesse definiti un anno prima.

In progetti nei quali la variabile della legittimazione politica è strategica per poter produrre impatti concreti, questo scollamento ha determinato, in alcuni casi, un problema non superabile.

Punti di forza del contesto erano invece: un tessuto sociale favorevole allo sviluppo di pratiche partecipative ed una buona diffusione delle ICT; l'inserimento del progetto nel Piano Telematico regionale (il piano di programmazione delle attività per la Società dell'Informazione); la presenza sul territorio e tra i partner di progetto di esperienze pregresse.

Gli obiettivi di progetto

Obiettivo strategico del progetto era (e sarà):

Realizzare processi decisionali con la partecipazione dei cittadini.

Trattandosi di un progetto di e-democracy, la declinazione poneva un accento sugli strumenti utilizzati: *promuovere una nuova cultura della partecipazione avvalendosi del supporto delle nuove tecnologie.*

Il percorso operativo si snodava quindi su tre sotto-obiettivi:

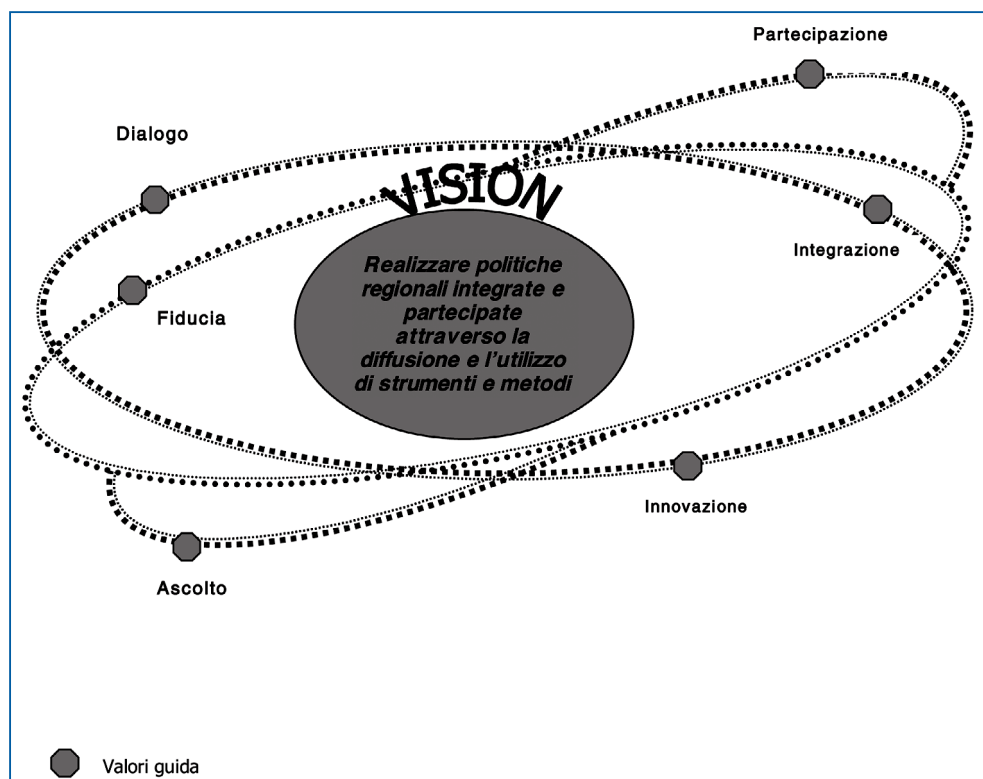
- definire e realizzare in modo integrato processi di partecipazione;
- promuovere la partecipazione dentro e fuori le amministrazioni e rimuovere gli ostacoli;
- definire, sperimentare e disseminare una metodologia.

Dal punto di vista delle modalità di realizzazione del progetto per raggiungere questi obiettivi, Partecipa.net si è posto come un progetto di apprendimento collaborativo, nel quale tutti i soggetti coinvolti, amministrazioni partner, altre PA, associazioni, cittadini, contribuiscono, ognuno col proprio ruolo, alla crescita della cultura e dell'azione della partecipazione alle scelte politiche in un'ottica di governance.

In particolare, la mission individuata era:

Attraverso la costruzione di un sistema di relazioni permanenti e significative con i cittadini del territorio emiliano-romagnolo, sperimentare metodi e strumenti di partecipazione alle politiche regionali e locali.

Furono anche individuate una vision e i valori guida di riferimento:



In questo senso l'obiettivo operativo era rendere disponibile, per tutte le pubbliche amministrazioni uno strumento completo, sia sul piano delle tecnologie, che delle metodologie, per attivare processi di partecipazione, adatto ed adattabile a qualsiasi contesto e a qualsiasi politica: il Kit dell'e-democracy.

Le attività

Il progetto aveva una durata complessiva stabilita in 24 mesi e prevedeva un piano di attività suddiviso in 30 Workpackages od attività.

Il primo anno di lavoro ha consentito la definizione dell'architettura dello strumento principale di Partecipa.net, il Kit dell'e-democracy, in tutte le sue componenti sia informatiche - i requisiti hardware, software, le specifiche funzionali, di usabilità ed accessibilità, di sicurezza - sia metodologiche, con la pubblicazione della manualistica per la realizzazione delle sperimentazioni: indicazioni, consigli, contributi concreti alla definizione di percorsi, regole e ambiti dei possibili processi di partecipazione.

Dopo 10 mesi di progetto è stata rilasciata la prima release del Kit dell'e-

democracy ed è stato lanciato il sito regionale, www.partecipa.net, porta di accesso a tutti i processi e primo canale di promozione del progetto stesso. Il secondo anno è stato dedicato alla fase di sperimentazione, monitoraggio e promozione.

Il modello teorico di riferimento²⁴

Il modello teorico di riferimento individuato per Partecipa.net è quello della deliberazione fondata sul concetto di "sfera pubblica". Secondo Habermas la "sfera pubblica" è un ambito della società civile (non statale ma pubblicamente rilevante) dove si hanno discussioni pubbliche su temi di interesse pubblico e interazioni critico-razionali orientate a risolvere problemi politici²⁵: un'arena di relazioni politiche e sociali dove sia le identità individuali che quelle collettive si esprimono e diventano integrate, permettendo ad una pluralità di opinioni, atteggiamenti e interessi, anche divergenti, di coesistere. Queste discussioni pubbliche vengono definite "visibili dall'esterno", in contrapposizione alla sfera privata, che rimane in-visibile dall'esterno. All'interno di questa arena di discussione c'è una comunicazione senza vincoli di partecipanti con eguali diritti di accesso e di intervento o proposta. Nei secoli lo spazio della sfera pubblica, dell'argomentazione pubblica e razionale, si è allargato attraverso la stampa, i circoli culturali, le associazioni, ecc.

Oggi la "sfera pubblica" gioca un ruolo importante nel rappresentare il pluralismo e la diversità che caratterizza le società moderne: Internet rappresenta un'opportunità per ampliarla ulteriormente.

Possono essere individuati **due tipi differenti di "sfera pubblica"**:

- una **sfera pubblica "debole"**, nella quale i cittadini discutono senza prendere decisioni legalmente vincolanti;
- una **sfera pubblica "forte"**, che si esprime in forme di democrazia diretta.

Sulla base del continuum votazione-deliberazione potremmo dire che la sfera pubblica più funzionale ad un approccio deliberativo sia quella "debole". Infatti il concetto habermasiano di sfera pubblica non mira alla democrazia diretta, ma a combinare rappresentanza e partecipazione.

In questo modello del processo politico le questioni ed i problemi sono portati dalla "periferia" (i cittadini "partecipanti") al cuore del processo politico

²⁴ L'illustrazione del modello di deliberazione fondato sul concetto di "sfera pubblica" è il frutto di una rielaborazione personale di Andrea Primucci, effettuata durante lo svolgimento di uno stage presso il progetto - dal settembre al novembre 2005 - fondata su alcuni contributi che prendono in considerazione il modello sviluppato dal filosofo e sociologo Jurgen Habermas e la teoria della "strong democracy", proposta dal politologo Robert Dahl.

²⁵ Questa è solo una delle molteplici forme di problem solving (tra le altre ci sono, ad esempio, l'indagine scientifica, l'auto-riflessione, ecc.).

e del sistema decisionale (la definizione di regole vincolanti che attuano politiche pubbliche).

La deliberazione fondata sul concetto di "sfera pubblica" poggia su 4 principi che poi si devono manifestare concretamente in 6 linee di condotta.

I 4 principi sono:

- **UGUAGLIANZA:** chiunque (politici, funzionari dell'amministrazione, semplici cittadini, ecc.) sia "portatore di interesse" rispetto ad una questione, dovrebbe avere la possibilità di partecipare a determinarla in condizioni di uguaglianza, senza che altri possano esercitare forme di dominio o intimidazione. Tutti i cittadini dovrebbero avere eguali opportunità di far conoscere le proprie opinioni rispetto a qualsiasi questione e di condizionarne le eventuali decisioni a riguardo.

- **DIVERSITÀ:** in una discussione dovrebbe essere rappresentata la serie più ampia possibile di posizioni rispetto alla questione oggetto di deliberazione. La discussione tra persone "diverse" (con differenze di opinioni, prospettive e argomentazioni) è essenziale per i processi deliberativi, perché l'obiettivo è una comprensione delle questioni in tutte le loro dimensioni, per poterle affrontare in maniera più efficace²⁶.
La discussione tra soggetti "diversi" (per età, cultura, genere, professione, formazione, ecc.) è la condizione che rende possibile un positivo processo di apprendimento, grazie al quale chiunque potrebbe considerare aspetti della questione non valutati precedentemente.

- **RECIPROCIÀ:** chi partecipa a un processo deliberativo dovrebbe ascoltare le opinioni, e le ragioni ad esse sottese, degli altri partecipanti. Questo è strumentale ad un processo di apprendimento-mutamento rispetto al sistema di premesse con il quale si entra nella discussione: in altre parole si tratta della disponibilità/predisposizione a modificare il proprio sistema di preferenze.

- **QUALITÀ DELLA DISCUSSIONE:** i partecipanti dovrebbero considerare i propri interessi (e valori) all'interno di un contesto più ampio, che tenga conto delle relazioni con gli altri. Sebbene il "consenso" non sia l'obiettivo finale della discussione, si presume che un dibattito di alta qualità scaturisca in un qualche grado di convergenza su alcune posizioni; le eventuali divergenze dovrebbero essere ridotte attraverso la persuasione piuttosto

²⁶ L'analisi delle politiche pubbliche ci insegna come il momento della tematizzazione e della definizione di un problema sia determinante sulla scelta delle soluzioni alternative praticabili. I "confini" possono includere o escludere determinate soluzioni.

tosto che attraverso la “sopraffazione”, la manipolazione o l’inganno (possibili grazie alle differenze di potere, autorità o status).

Le 6 linee di condotta che permettono l’adesione di un processo dialogico ai principi e alle pratiche della deliberazione sono:

- **AUTONOMIA DAL POTERE STATALE ED ECONOMICO:** la discussione deve essere guidata dagli interessi dei cittadini piuttosto che dai media, dal denaro o dal potere amministrativo.
- **TEMATIZZAZIONE E CRITICA DELLE AFFERMAZIONI:** chi partecipa a una discussione deve impegnarsi sia in una organica argomentazione delle proprie opinioni, sia in una critica costruttiva delle posizioni espresse, e delle ragioni fornite a loro sostegno, dagli altri; ovvero, le affermazioni “ragionate” prendono il posto delle asserzioni dogmatiche e vengono valutate criticamente dagli altri. L’abbandono di uno stile argomentativo dogmatico e normativo è essenziale anche per aderire alle due norme di comportamento che seguono.
- **RIFLESSIVITÀ** (predisposizione a mutare il proprio sistema di valori e preferenze alla luce di quanto viene sostenuto da altri): chi partecipa a un processo deliberativo deve esaminare criticamente i propri valori, assunti, interessi. Questo approccio “costringe” a ripensare le proprie posizioni quando ci si trova di fronte a “forti critiche” o “argomentazioni migliori”. Si tratta di un atteggiamento necessario per trasformare individui orientati al “privato” in cittadini orientati al “pubblico”.
- **IMMEDESIMAZIONE** (ideal role taking): ci deve essere il tentativo di comprendere le argomentazioni degli altri. Questo è possibile solo se tra gli interlocutori c’è un ascolto reciproco attento e rispettoso, che renda possibile comprendere e apprezzare le differenti prospettive.
- **SINCERITÀ:** ciascun partecipante deve fare un sincero sforzo per rendere note tutte le informazioni in suo possesso (intenzioni, interessi, necessità, desideri, ecc.), rilevanti rispetto alla questione oggetto di discussione. La sincerità fa riferimento anche all’uso corretto e trasparente delle informazioni utilizzate per sostenere le proprie affermazioni e delle fonti dalle quali sono state ricavate.
- **INCLUSIONE E UGUAGLIANZA NELLA DISCUSSIONE:** chiunque ha diritto di esporre le proprie argomentazioni o di introdurre nuovi temi di discussione. L’inclusione può essere limitata da fattori sia “interni” (posizione domi-

nante di qualche individuo) che “esterni” (restrizioni formali o informali all’accesso) alla discussione.

Attraverso il rispetto di queste linee di condotta è possibile valutare la misura in cui una forma di discussione on-line agevola o inibisce l’ampliamento della partecipazione e delle pratiche deliberative.

La discussione on-line soddisfa questi presupposti? Internet può promuovere lo sviluppo delle pratiche deliberative e allargare l’arena di un dibattito critico, razionale e argomentato (“sfera pubblica”)?

Internet sembra offrire la base per facilitare le discussioni critico-razionali. Ma tale potenziale può rimanere inespresso: disattendere le linee guida appena enunciate (cosa che accade normalmente in spazi on-line non moderati e privi di regolamentazione) impedisce la pratica deliberativa, l’ampliamento della “sfera pubblica” e una maggiore partecipazione ai processi decisionali.

Sono diversi gli autori²⁷ che pensano che la maggior parte delle discussioni on-line non soddisfi i principi e le linee guida necessarie ad un rafforzamento della sfera pubblica:

- c’è il problema della “selezione avversa”, ovvero della polarizzazione nei forum on-line di individui “simili”. Come ci ricordano P. Lazarsfeld e R.K. Merton²⁸, ogni individuo ha una struttura percettiva, con la quale seleziona fonti e contenuti delle informazioni, che tende a considerare solo quelle più in sintonia rispetto ai propri interessi, valori, ecc.: allo stesso modo sceglie il forum on-line al quale partecipare. Infatti, come aveva già intuito L.W. Milbrath²⁹, anche la partecipazione è “selettiva”. Inoltre, l’omogeneizzazione della partecipazione on line è accentuata dal fatto che non solo il numero dei cittadini che partecipano è limitato, ma per di più alcuni gruppi partecipano meno di altri. Quindi Internet “da solo” non è sufficiente a far incontrare e dialogare persone “diverse”;
- la colonizzazione degli spazi telematici da parte dello Stato e degli interessi economici sta limitando l’autonomia delle discussioni on-line³⁰;

²⁷ - Dahlberg L., “Computer Mediated Communication and the Public Sphere: a Critical Analysis”, in “Journal of Computer-Mediated Communication”, vol 7 n° 1, 2001;

- Gimmler A., “Deliberative Democracy, the Public Sphere and the Internet”, in “Philosophy & Social Criticism”, vol 27 n° 4, pp.21-39, Sage, London 2001;

- Witschge T., “Online Deliberation: Possibilities of the Internet for Deliberative Democracy”, paper redatto nell’ottobre 2002 e presentato alla conferenza “Prospects for Electronic democracy”, tenutasi presso la H.J. Heinz School of Public Policy and Management, Carnegie Mellon University.

²⁸ “Communication, Taste and Social Action”, in L. Bryson (a cura di), “The Communication of Ideas”, Harper & Row, 1948

²⁹ McNally R., “Political Participation”, 1965.

³⁰ Col tempo, a causa della creazione del “mercato del tempo libero”, i luoghi che avevano contribuito all’allargamento della sfera pubblica si sono commercializzati: la sfera pubblica si è allargata ma ha perso la sua capacità di controllo sul potere pubblico. La logica del mercato ha portato infatti profonde trasformazioni nel modo di operare dei mezzi di comunicazione di massa. Sul giornalismo come offerta neutrale di informazione o strumento di controllo dell’attività dei politici è prevalsa la ricerca del profitto e l’azione di manipolazione delle opinioni.

- la riflessività e una tematizzazione approfondita delle affermazioni sono piuttosto rare³¹;
- c'è poca disponibilità all'ascolto reciproco e ad un confronto con le "differenze". In generale su Internet tendono ad esserci molte discussioni, ma l'ascolto "rispettoso" è alquanto raro: più frequenti risultano le aggressioni e gli insulti, favoriti anche dalla velocità degli scambi e dagli effetti disabilitanti della comunicazione mediata da computer. Questo senza contare che quando l'immedesimazione c'è, tende ad essere di breve durata, insufficiente per arrivare ad una comprensione reciproca: a differenza dei gruppi di discussione off-line, è possibile abbandonare una conversazione con relativa facilità se i contrasti diventano fastidiosi³²;
- c'è difficoltà a verificare le affermazioni e le informazioni fornite a loro sostegno;
- non sempre c'è disponibilità a essere sinceri: come nelle discussioni off-line, è concreta la possibilità che i partecipanti nascondano interessi ed informazioni rilevanti per una corretta valutazione delle opinioni espresse;
- molte "esclusioni" dalle discussioni on-line sono il risultato di disuguaglianze sociali e differenze culturali di difficile rimozione. Le argomentazioni andrebbero valutate per il loro contenuto e non per la posizione sociale di chi le produce, ma lo status rimane determinante nelle discussioni on-line, come in quelle off-line. La riproposizione dei differenziali di autorità e di potere limita l'inclusione e l'uguaglianza nel dibattito. Ci sono anche fattori "esterni" alla discussione che ne limitano l'inclusione e l'uguaglianza. Nonostante l'accessibilità formale e la rapida espansione di Internet, la maggior parte della popolazione adulta mondiale ancora non ha alcuna possibilità reale di accesso a causa della povertà, delle infrastrutture, della censura; e quando l'accesso è disponibile, molte persone semplicemente non hanno il tempo, la cultura (information divide) o le conoscenze necessarie. Date queste "esclusioni", Internet, anziché uno strumento di inclusione, potrebbe diventare il mezzo per sostenere e riprodurre una "sfera pubblica" elitaria;

³¹ Il più delle volte il ritmo delle Computer Mediated Communication (CMC) è tale che vengono scambiate brevi affermazioni piuttosto che lunghe dichiarazioni. La lunghezza dei messaggi on-line è limitata dal "chrono-economic stress", ovvero la consapevolezza del limite di tempo (dovuto a vari tipi di costi), di attenzione e di qualsiasi altra risorsa (scarsa) dedicabile a ciascun messaggio. Queste limitazioni riducono la partecipazione: è molto più lungo sviluppare un argomento attraverso la CMC che attraverso la conversazione "faccia-a-faccia". Strettamente connessi al tempo sono i limiti legati all'attenzione: i lettori spesso saltano, schivano i messaggi che contengono più di poche linee di testo.

³² Per questo, soprattutto su questioni politiche, l'impegno in una discussione tende ad essere di breve durata.

- il discorso tende ad essere dominato quantitativamente e qualitativamente da alcuni individui o gruppi (il più delle volte piccoli). Il dominio, la maggior parte delle volte, è dovuto alla reputazione di cui si dispone. I fattori che determinano la reputazione di chi partecipa alle discussioni sono: il tempo speso on-line, lo sfoggio di competenza tecnica, la frequenza dei contributi, la consistenza e la disponibilità a replicare ai messaggi degli altri, essere un "moderatore", l'aiuto dato ai nuovi utenti, ecc. Una reputazione positiva aumenta l'autorità e le differenze di autorità sviluppano una "stratificazione" della popolazione on-line. È evidente come l'autorità on-line (come quella off-line) sia legata al possesso di alcune risorse (tempo, soldi, abilità). Questo permette ad alcuni di far ascoltare di più la propria voce.

Questi elementi caratteristici delle discussioni on-line rappresentano anche degli elementi che inibiscono pesantemente la partecipazione.

I vizi di cui sopra si aggiungono a quelli che, in letteratura, vengono riconosciuti come i principali problemi di qualsiasi processo decisionale partecipato e inclusivo:

- la **DEMOTIVAZIONE**, ovvero il calo progressivo di motivazione nei partecipanti;
- l'**INGENUITÀ/INCOMPETENZA** di molti stakeholder, sia rispetto al processo decisionale, sia nel merito delle questioni;
- il "**RISCHIO DELL'ETERNO PRESENTE**": chi partecipa ha una prospettiva prevalentemente proiettata nell'immediato e nel contingente;
- il processo partecipativo funziona tanto meglio quanto più i GRUPPI sono PICCOLI;
- il "**DISLIVELLO DI CONOSCENZE**" tra i partecipanti.

Tuttavia, Internet si presta ugualmente ad essere utilizzato con modalità più aderenti alle linee guida che concretizzerebbero un processo dialogico fondato sul concetto di "sfera pubblica", per almeno **sei ragioni**:

- **Autonomia dal potere statale ed economico**

Più degli altri mass-media, Internet potrebbe rappresentare il luogo adatto per stimolare un dibattito critico: esistono una serie di spazi di interazione relativamente³³ "liberi" dalle interferenze dello Stato e del mercato;

- **Tematizzazione e critica delle affermazioni**

La natura di molte interazioni on-line, confermata da molte ricerche³⁴, favorisce quella forma di comunicazione critico-dialogica richiesta dalla

³³ "Relativamente" perché comunque si trovano in una complessa rete di relazioni con i poteri dello Stato e del mercato.

³⁴ La struttura dialogica del CMC è simile nei news-group, nelle chat lines, nei forum web, ecc. Comunque è bene ricordare che le differenze tra ciascun format di discussione possono essere particolarmente marcate. In alcune le "sourced information" sono maggiori che in altre. Le chat room (poco spazio e poco tempo) sono un format difficoltoso per le discussioni ragionate.

discussione deliberativa. Lo sforzo di esporre delle argomentazioni in forma scritta spesso incoraggia a pensare più attentamente alle affermazioni che si fanno.

La Computer Mediated Communication consente anche di conservare traccia di tutti i contributi e questo permette di considerare attentamente tutto lo sviluppo della discussione e, conseguentemente, di produrre argomentazioni maggiormente approfondite. Infine, le interazioni on-line sono prevalentemente asincrone, il che garantisce maggiore tempo per riflettere prima di presentare il proprio contributo.

- **Riflessività (predisposizione a mutare il proprio sistema di valori-preferenze)**

Per le stesse ragioni che agevolerebbero argomentazioni più approfondite (tracciabilità della discussione e natura asincrona della stessa), la discussione in Internet può facilitare la riflessività, particolarmente rispetto alle conversazioni faccia a faccia.

- **Immedesimazione (ideal role taking)**

In generale sembra che il linguaggio su Internet sia meno aversariale di quanto si creda comunemente, e l'assenza di relazioni "fisiche/visive" disinibisce anche nel senso opposto rispetto alla "propensione all'aggressione", eliminando il timore di interazioni più confidenziali ed intime: la confidenzialità agevola l'immedesimazione. Anche nelle chat (la forma più effimera³⁵ di comunicazione) c'è spazio per la creazione di relazioni con un grado di solidità, che determinano "impegno": i partecipanti tendono a ritornare nella stessa chat per "osservare" le persone virtuali con le quali sono entrate in contatto.

Inoltre, come argomentato in precedenza, su Internet, sebbene sia possibile incontrare più "diversità" di quanta se ne incontri off-line, c'è una forte tendenza a polarizzarsi in gruppi piuttosto omogenei (per valori e interessi), dove c'è poca propensione e voglia di criticarsi. Questa situazione non richiede un grande sforzo di immedesimazione per comprendere le ragioni degli altri.

- **Sincerità**

La trasparenza è fondamentale per la comprensione dell'altro e la definizione di un giudizio razionale: fuorviare o falsificare intenzionalmente identità o informazioni, mina l'intero processo deliberativo.

- **Inclusione e uguaglianza discorsiva**

Le gerarchie sociali e le relazioni di potere sono livellate dalla "cecità"

³⁵ Il discorso è effimero perché manca la "memoria della comunità" (negli altri sistemi c'è qualche registrazione del "già detto" che la rende recuperabile); le chat non immagazzinano interazioni precedenti se non quelle in real time.

dello strumento tecnologico, permettendo alle persone di interagire come se fossero "eguali".

Inoltre le nuove tecnologie offrono una grande opportunità, dando voce anche a quei gruppi minoritari che nei processi tradizionali solitamente non trovano ascolto e restano isolati. I modi per correggere i difetti potenziali delle interazioni on-line elencati sopra e permettere che le discussioni su Internet aderiscano maggiormente alle linee guida di una pratica deliberativa, fondata sul concetto di "sfera pubblica", sono 2:

- **La tecnologia.** Gli attuali hardware e software permettono certe forme di interazione piuttosto che altre: è importante scegliere, adattare e sviluppare tecnologie che massimizzino la discussione critico-razionale;
- **Le regole della partecipazione:** che comprendono le regole sulla discussione, sulla "forma" dei messaggi, e sulla gestione-moderazione della discussione. Queste sono la *conditio sine qua non* affinché i forum on-line siano luoghi di riduzione delle disuguaglianze. In loro assenza i forum on line diventerebbero luoghi dove le disuguaglianze, sommandosi, si accentuerebbero. Infatti chi partecipa a questo tipo di dinamiche non riesce ad essere rappresentativo dell'intera popolazione, poiché la partecipazione è "selettiva" sulla base del diverso grado di impegno necessario. Così le disuguaglianze sociali ed economiche finiscono per riflettersi in disuguaglianze della partecipazione (tanto più è alto lo status sociale di un individuo³⁶, tanto più alta sarà la sua tendenza a partecipare), che a loro volta determinano disuguaglianze nell'influenza politica. La stratificazione economica si sovrappone alla stratificazione politica in quello che risulta essere un "accumulo e riproduzione delle disuguaglianze".

Tuttavia lo sviluppo ha creato maggiori risorse materiali (tempo libero, scolarizzazione, sviluppo della tecnologia): questo ha prodotto una RIVOLUZIONE PARTECIPATIVA, che, affiancata da regole che tutelino dalle varie forme di dominio generate dai differenziali di status, potrebbe ridurre la differenza nei tassi di partecipazione tra i vari gruppi sociali.

- **Incentivi alla partecipazione**

Il numero dei cittadini che "partecipano" in genere è limitato. Studi empirici hanno dimostrato che la democrazia convive con tassi molto bassi di partecipazione: i cittadini "non sono bene informati, né profondamente impegnati, e neppure particolarmente attivi"³⁷.

³⁶ Chi ha uno status più elevato ha maggiori risorse, sia MATERIALI (in primo luogo denaro e organizzazione), sia SIMBOLICHE (prestigio, identità... anche locale), da investire. Entrambe determinano una maggiore possibilità di successo nella partecipazione.

³⁷ Almond G.A. e Verba S., "The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy", in "Five Nations", Princeton University Press, 1963.

La ragione di questa apatia è che la partecipazione implica un impegno, un "costo" in termini di tempo e a volte denaro: siccome gli attori sociali si muovono sulla base di una funzione di utilità, anche la partecipazione è il frutto di un calcolo costi-benefici, dove non è detto che le due poste debbano essere per forza di ordine materiale.

Alla luce di questo ragionamento, è chiaro come il grado di selettività della partecipazione aumenti all'aumentare dell'impegno richiesto e risulta facilmente comprensibile come il fenomeno più frequente sia quello dell'opportunismo (free-riding). I cittadini (a differenza degli amministratori) non sono disposti a scambiare "costi immediati" con "benefici differiti". Per la razionalità individuale è un comportamento più conveniente: non si paga il costo dell'azione collettiva, ma se ne raccolgono ugualmente i benefici aspettando che siano gli altri a mobilitarsi³⁸.

Il free-riding può essere debellato, in maniera nobile, attraverso la costruzione di capitale sociale (reticoli di relazioni, legami di solidarietà, norme di reciprocità, fiducia negli altri che facilitano la cooperazione per il raggiungimento di benefici comuni; diffusione del sentimento di cooperazione, della solidarietà e dell'impegno sociale), ad opera di associazioni, famiglie, "gruppi di pari", scuole, chiese, partiti o istituzioni.

In maniera più pragmatica, perché ci sia partecipazione è necessario distribuire **INCENTIVI SELETTIVI**, cioè fare in modo che chi partecipa all'azione collettiva ottenga maggiori benefici (o minori costi³⁹) di chi non lo fa.

Gli incentivi possono essere di due tipi:

- MATERIALI: denaro, beni tangibili, servizi, accesso ai servizi, ecc.
- SIMBOLICI: solidarietà, prestigio, soddisfazione, valori di identità, ecc.

In quest'ottica, lo stesso Olson ci ricorda che la partecipazione funziona meglio con i piccoli gruppi, perché sono quelli in grado di offrire maggiori incentivi selettivi, soprattutto di carattere simbolico (legati all'identità): "il piccolo gruppo ottiene più risultati del grande gruppo, più difficile da mobilitare e dove prevale un atteggiamento di free-riding"⁴⁰.

Per "piccolo gruppo" si intende spesso anche la **COMUNITÀ LOCALE**.

Due sono i principali incentivi selettivi che possono spingere verso maggiori tassi di partecipazione:

- parlare di questioni "NOTE, VICINE e RILEVANTI" per i partecipanti (quindi circoscritte ad un'area geografica limitata);

³⁸ Olson M., "The Logic of Collective Action", Harvard University Press, 1963.

³⁹ Gli incentivi selettivi possono essere anche "negativi": controlli, sanzioni, ecc.

⁴⁰ Si tratta di quel fenomeno noto come "paradosso di Olson", che poi diventa in maniera piuttosto chiara un paradosso della democrazia.

- garantire che il dibattito e l'eventuale decisione finale vengano, come minimo, prese in CONSIDERAZIONE da "coloro che contano", i quali dovranno motivare eventuali rigetti o modifiche dei frutti del processo partecipativo.

La partecipazione può essere incentivata anche riducendo i costi della stessa, ovvero eliminando o riducendo quelle condizioni che generano nell'individuo forti inibizioni ad un impegno attivo.

Che cos'è che generalmente inibisce la partecipazione all'attività politica?

- la PAURA DELLE CONSEGUENZE, generata dalla sua natura conflittuale;
- la sensazione di "FUTILITÀ" della partecipazione, nella convinzione di non poter influenzare alcuna decisione;
- la volontà di NON SFIDARE LE NORME "SOCIALI" (di gruppo) che spesso osteggiano l'attività politica;
- come conseguenza della paura di sfidare le norme sociali, la paura dell'ISOLAMENTO: la società minaccia costantemente di isolare individui "devianti". Gli individui temono l'isolamento e tendono ad un maggiore conformismo con l'opinione "prevalente" (PAURA DI CONTRADDIRE UNA MAGGIORANZA); questo vincolo influenza i comportamenti pubblici, agevolando o frenando l'esposizione delle proprie idee. Temendo l'isolamento, se le persone percepiscono di avere un'opinione minoritaria non si sentono libere di parlare e tendono a rimanere in silenzio; se si parla ci si limita a farlo con chi la pensa in maniera simile (AUTO-CENSURA);
- la paura della propria INADEGUATEZZA O IGNORANZA, dovuta alla percezione di un deficit di conoscenze⁴¹;
- la paura della DISAPPROVAZIONE - UMILIAZIONE - INSULTO - CRITICHE;
- la paura di essere "INGOMBRANTI" o "DI NON ESSERE CONSIDERATI";
- il timore di assumersi delle RESPONSABILITÀ
- il timore di OFFENDERE-DANNEGGIARE GLI ALTRI;
- la riluttanza ad interagire con PERSONE SCONOSCIUTE e in GRUPPI "GIÀ FORMATI";

Tuttavia questi timori e questi atteggiamenti verso le discussioni conflittuali non sono "innati", ma generati dall'apprendimento delle norme "di gruppo": l'apatia è riconducibile al sistema di SANZIONI SOCIALI che circonda le discussioni conflittuali.

Che non siano paure "innate" è dimostrato dall'atteggiamento degli individui più giovani che, avendo ancora poca esperienza del sistema di sanzioni sociali, tendono più degli altri ad essere attivi e ad assumere posizioni conflittuali, "alternative".

⁴¹ Da questo punto di vista è importante sottolineare come molto spesso sia la sensazione di incompetenza e non la mancanza di opinioni ad allontanare dalla partecipazione.

Da queste considerazioni si possono ricavare alcuni spunti per progettare delle azioni e degli strumenti che spingano, o disinibiscano, i cittadini alla partecipazione nei processi decisionali on-line.

- **Scegliere un'area geografica di riferimento**

Abbiamo detto come uno dei principali incentivi alla partecipazione sia la discussione su questioni "note, vicine e rilevanti" per i cittadini. Queste, comprensibilmente, vanno individuate su un orizzonte "prossimo" ai cittadini stessi e comunque circoscritto da una "giurisdizione politica" (Comune, Associazione di Comuni, Provincia, ecc.) competente e responsabile delle questioni oggetto di discussione.

Circoscrivere geograficamente l'oggetto e i soggetti del processo partecipativo, determina una serie di vantaggi, che possono essere espressi in termini di "prossimità".

Il primo vantaggio è che offre l'opportunità di una discussione più informata e consapevole: oggetto delle pratiche deliberative diventano i problemi di cui i cittadini hanno una conoscenza più approfondita perché li riguardano personalmente e quotidianamente, essendo di competenza delle istituzioni a loro più vicine.

Il secondo vantaggio è quello di selezionare una comunità di partecipanti che condividono la realtà culturale e sociale di quel territorio.

Questi due tipi di "prossimità" (rispetto al problema in discussione e rispetto al "sentire" degli altri partecipanti) rendono la discussione particolarmente significativa e motivano una partecipazione attiva e un ascolto rispettoso.

Il terzo vantaggio è quello di una maggiore garanzia sulla veridicità delle informazioni: la "prossimità" è anche rispetto alle informazioni, che per la maggior parte sono condivise da molti e quindi sono maggiormente verificabili. Con questo "controllo sociale diffuso" sulle informazioni che vengono diffuse, le manipolazioni e i falsi vengono scoperti più facilmente.

I tre diversi tipi di "prossimità" (rispetto al problema, alla cultura e alle informazioni) costituiscono tre incentivi molto forti alla partecipazione per due aspetti: per gli interessi concreti e tangibili coinvolti in una questione di carattere locale; perché vengono meno alcune condizioni (paura di non essere competenti, di non essere compresi, dei differenziali di conoscenza) sulle quali avrebbero ragione di fondarsi delle inibizioni alla partecipazione. L'importanza del "localismo" come stimolo alla mobilitazione è confermata da una vecchia ma sempre valida ricerca di S. Verba e N.H. Nie⁴², dove si rileva che i cittadini "localisti" (che si interessano solo alle questioni locali) e i "parrocchiali" (che si interessano solo di ciò che li tocca direttamente) rappresentano circa 1/4 della popolazione; se questi vengono

⁴² "Participation in America: Political Democracy and Social Equality", Harper and Row, 1972.

sommati agli “attivisti globali” (interessati a tutte le questioni politiche), la discussione su questioni locali potrebbe coinvolgere sicuramente una parte di popolazione maggiore di una discussione con orizzonti geografici più ampi.

- **Definire una “Carta delle regole”**

Lo scopo delle regole è sviluppare uno spazio in cui la discussione segua le linee guida della deliberazione fondata sul concetto di sfera pubblica: massimizzare la sua autonomia dallo stato e dagli interessi commerciali;

- stimolare la riflessività;
- stimolare l’ascolto reciproco tra i partecipanti;
- ottenere uno scambio di opinioni onesto e trasparente;
- fornire a tutte le voci eguali opportunità di essere ascoltate.

Oltretutto, la disciplina del processo di partecipazione è un passo essenziale per gettare le basi di una discussione civile. Le regole sono volte soprattutto a superare gli ostacoli di tipo culturale alla partecipazione.

Come visto nel modello teorico di riferimento, la diversità di opinioni, di argomentazioni e di partecipanti è un elemento fondamentale per un processo deliberativo. Ma è proprio la presenza di queste “differenze”, potenzialmente causa di discussioni conflittuali, che genera avversione per la partecipazione politica e non permette una discussione “ideale”, dalla quale emergano quanti più punti di vista possibili. Le regole, oltre che ad agevolare l’adesione a tutte le linee guida delle pratiche deliberative, servono anche a ridurre queste inibizioni, almeno parzialmente, e a permettere una partecipazione eterogenea, eliminando quegli elementi di disagio che determinano avversione per una partecipazione che non sia tra individui “simili”. Gli spazi in Internet, lasciati senza regole che impedissero insulti e “domini” finirebbero per “polarizzare” persone che la pensano alla stessa maniera (forum of reinforcement), limitando la diversità di opinioni e i punti di vista dissonanti, che invece sono essenziali per un’arena deliberativa fondata sul concetto di “sfera pubblica”.

- **Gestione del forum e moderazione**

“Moderare” il flusso delle informazioni e dei messaggi, trasferire le regole e la cultura del forum, gestire i conflitti ed evitare aggressioni o domini: l’anarchia creerebbe un ambiente “ostile” che indurrebbe il cittadino ad astenersi dal partecipare alla discussione. Far sentire tutti i partecipanti come i benvenuti, incoraggiare forme di auto-gestione⁴³, costruire relazioni fondate sulla fiducia, aiuterà a non far degenerare la discussione verso il conflitto.

⁴³ Ad esempio, responsabilizzando chi è già membro del forum a trasferire la cultura (intesa come “modo corretto di fare le cose”) del forum ai nuovi membri.

- **Reclutamento**

I partecipanti, indicativamente, andranno reclutati "uno alla volta". Per far conoscere ai cittadini l'esistenza di questa opportunità di contribuire al processo decisionale, è necessario sviluppare un adeguato piano di comunicazione multicanale (conferenze stampa, pubblicazioni, ecc.), realizzare degli eventi promozionali e coinvolgere opportunamente degli "opinion maker" (politici, amministratori, giornalisti, ecc.).

Più saranno le persone che aderiranno al forum, maggiore sarà la sensazione che lo stesso sia di "proprietà" della comunità. Una volta iniziata la discussione, periodicamente, coloro che sono già membri di un forum dovrebbero essere sollecitati a trovare nuovi partecipanti.

Il reclutamento attraverso rapporti amicali non va sottovalutato: l'inserimento degli individui in delle "reti", anche informali, ha un ruolo rilevante nel favorire la mobilitazione nella misura in cui, come le organizzazioni formali, riescano a produrre identità collettive, ovvero senso di appartenenza ad un gruppo⁴⁴. L'appartenenza a reticoli che condividono l'interesse verso alcune cause rafforza le motivazioni iniziali: la frequentazione reciproca permette di acquisire le informazioni e le competenze necessarie a partecipare e genera effetti e solidarietà auto-propulsive che cementano la partecipazione. Lo stesso fatto di aver partecipato (che vuol dire aver "investito", se non altro, tempo in un dialogo) è, di per sé, un incentivo a partecipare di nuovo.

Il coinvolgimento dei cittadini e la sensibilizzazione del territorio sono la fase più critica, nella quale rivestono un ruolo chiave i leader della comunità e il team di moderazione: se questa fase non viene accuratamente progettata e realizzata, ne sarà condizionato tutto il processo. Il ruolo delle personalità più rilevanti è fondamentale per mobilitare le risorse di partecipazione.

- **Approccio inclusivo**

Negli spazi on-line, adeguatamente strutturati (regolamentati e moderati), c'è la possibilità di trattare tutti i partecipanti come "eguali". Questo costituisce un incentivo e un elemento disinibitorio molto forte per aumentare il livello di partecipazione.

- **Relazioni permanenti e significative**

Relazioni permanenti (frequenti e reiterate) e significative (con chi è responsabile di un processo decisionale) fanno percepire al cittadino l'importanza della propria opinione e del proprio contributo per il decisore pubblico. Questo è un forte incentivo a partecipare.

⁴⁴ Ecco perché ai momenti di interazione "virtuale" bisognerebbe affiancare dei momenti di incontro "reale" nella forma di eventi, seminari, dibattiti.

La materia in discussione deve essere di competenza delle autorità amministrative coinvolte: discutere senza poter almeno influenzare una decisione, disincentiva dalla partecipazione che viene considerata inutile e come un puro esercizio retorico. L'autorità coinvolta deve essere in grado di intervenire in quell'ambito.

- **Impatto del processo deliberativo e necessità di "creare valore"**

È direttamente collegato alla necessità di costruire relazioni permanenti e significative. La partecipazione dei cittadini spesso viene definita "scarsa e mediocre". Una delle ragioni dell'insuccesso dei forum on line sembra essere nella scarsa fiducia in questo strumento: il cittadino si chiede a che pro partecipare, chi leggerà ciò che viene scritto, che uso verrà fatto delle opinioni espresse dai cittadini.

È necessario che la discussione sia rilevante e venga "ascoltata dalle persone che contano" (politici e amministratori), altrimenti è presumibile che nessuno vorrà perdere tempo nell'espone il proprio punto di vista in una discussione fine a se stessa. I cittadini per partecipare devono percepire di essere ascoltati e di incidere realmente sulla vita politica e sui processi di decision making.

La "creazione di valore" verrà agevolata da un'accurata rendicontazione e pubblicizzazione di ogni processo partecipativo; mentre oggi la maggior parte delle discussioni politiche in rete è caratterizzata da scarsa costruttività e assenza di reale retroazione sui processi decisionali.

Come efficacemente esposto da S. Tarrow⁴⁵, un concetto rilevante per lo sviluppo della partecipazione è quello di "struttura delle opportunità politiche": la partecipazione si intensifica quando si aprono canali di accesso alle istituzioni, che portano a sperare in azioni coronate dal successo. In questo modo il ruolo ed il coinvolgimento delle istituzioni sono la variabile più rilevante nell'influenzare la partecipazione: la possibilità di entrare in contatto con i centri decisionali⁴⁶ spinge a mobilitarsi per sfruttare l'occasione propizia.

Il coinvolgimento attivo dei decisori pubblici e la rendicontazione dei risultati e dell'impatto della partecipazione (dove ha impattato o perché non ha avuto effetti concreti nelle decisioni prese dall'autorità) è uno degli stimoli più forti alla partecipazione stessa, poiché si riesce a percepirne il grado di utilità.

L'approccio, di conseguenza, non deve essere "anti-politico" (il problema non sono né il Governo né i politici): il fine non deve essere quello di lamentarsi o protestare, ma di instaurare una discussione civile e costruttiva, dalla quale

⁴⁴ "Democrazia e disordine: movimenti di protesta e politica in Italia", Laterza, 1990.

⁴⁶ Agevolata, ad esempio, da un processo di decentramento dei poteri che, secondo lo stesso Tarrow, favorirebbe un aumento dei tassi di partecipazione.

gli stessi organi di governo possano trarre maggiore beneficio. Il forum deve essere visto dai politici come uno strumento per la definizione dell'agenda (delle priorità) e la tematizzazione dei problemi.

Gli stessi tecnici dell'amministrazione potranno valorizzare la conoscenza diretta che i membri del forum hanno su determinati problemi: la loro conoscenza non è né professionale né tecnica, ma "esperta" perché derivante dall'esperienza quotidiana.

- **Tecnologie "familiari" e facilmente accessibili**

Questo serve a superare gli ostacoli alla partecipazione di carattere strumentale e tecnologico. Minimizzare l'impatto delle tecnologie sui cittadini è importante per non creare ostacoli alla partecipazione. Gli sforzi necessari ad apprendere il funzionamento di nuovi strumenti tecnici, invece, dovrebbe essere rivolto ad elaborare proposte e contenuti per la discussione. Tecnologie diffuse, note e comuni, riducendo il cosiddetto "digital divide", indubbiamente agevolano l'attivazione dei processi di partecipazione ampi e non esclusivi di una "élite tecnologica".

- **"Mitizzazione" della partecipazione**

Siamo nell'epoca del graduale indebolimento dei valori di tipo "materialistico" (che riflettono preoccupazioni relative al benessere economico ed alla sicurezza personale) e dell'emersione di valori "POST-MATERIALISTI-CI", orientati verso bisogni quali l'espansione della libertà di opinione, della democrazia partecipativa e dell'autogoverno della sfera pubblica. Queste trasformazioni spiegano le nuove caratteristiche della partecipazione, in particolare su temi non-economici. C'è un sostanziale spostamento di fondo nei sistemi di valore.

Questo mutamento nel sistema dei valori è stato determinato dal cambiamento delle variabili socio-economiche. Lo sviluppo economico ha creato maggiori risorse materiali da investire nella partecipazione: maggiore tempo libero, maggiori tassi di scolarizzazione, sviluppo della tecnologia, allargamento dei diritti civili, politici e sociali.

Tutti questi elementi aumentano le potenziali opportunità di partecipazione, che si istituzionalizza (diventa un "fine/valore in sé", strumentale a se stesso): la partecipazione diventa un "mito da reificare".

La comunicazione

"Le attività di promozione assumono nel caso delle politiche per il rafforzamento della partecipazione dei cittadini un'importanza strategica"⁴⁷.

Così suggeriva il Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie agli enti che

⁴⁷ CRC, "Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale:e-democracy", 2004.

intendevano avviare progetti di e-democracy in risposta all'Avviso pubblico. In realtà declinando e ampliando questo concetto si può affermare che la comunicazione è una leva strategica in ogni politica, in ogni processo di innovazione, in ogni progetto.

Sono questi i tre versanti che in un progetto di e-democracy sono ugualmente presenti:

- sul livello politico per due ragioni: la partecipazione è essa stessa una modalità di progettazione/realizzazione/monitoraggio e valutazione delle politiche; il contenuto del processo è una politica;
- in quanto processo innovativo: realizzare percorsi e processi di partecipazione richiede sempre una ridefinizione delle modalità di agire dell'amministrazione. Questo significa quasi sempre interventi sul piano organizzativo, sviluppo di nuove competenze, acquisizione ed utilizzo di nuovi strumenti;
- come progetto: nel project management la comunicazione è anche una leva per la gestione organizzativa interna al progetto.

Le Linee Guida ministeriali, pur affermando in modo così perentorio l'importanza della promozione, in realtà dedicarono a questo tema un solo paragrafo in una pubblicazione di oltre 130 pagine, dando forse per scontato che su questo tema le amministrazioni avessero già sufficienti competenze tali da non richiedere approfondimenti o supporti specifici.

In realtà la comunicazione è e si è confermata di "un'importanza strategica", svolgendo bene il suo compito laddove è stata attivata in modo strutturato, e confermando il suo valore di "fattore critico di successo" laddove, soprattutto per scarsità di risorse, è venuta meno.

In generale la comunicazione e la promozione della partecipazione dovrebbe:

- seguire l'intero processo adeguandosi ed essendo coerente alle specificità delle diverse fasi del policy making e delle specificità di contesto delle amministrazioni partner;
- essere coerente con il profilo di targetizzazione individuato nel progetto e quindi con azioni, strumenti e linguaggi di comunicazione efficaci rispetto ai singoli target di pubblico;
- dedicare particolare attenzione all'inclusione dei soggetti svantaggiati sul piano culturale, tecnologico, strumentale, in un'ottica di risposta adeguata alle condizioni di bisogno espresse o latenti;
- utilizzare sia media e strumenti tradizionali che elettronici (includendo eventualmente anche nuovi media allo stato attuale sperimentali, ad esempio il digitale terrestre);
- rivolgersi sia agli attori direttamente coinvolti nel processo, sia al grande pubblico presso il quale veicolare e diffondere non solo i contenuti dell'esperienza, ma il valore educativo e culturale della medesima ;

- dare massima visibilità e promozione sia alle singole iniziative che al progetto nel suo complesso;
- rendicontare tutte le fasi del processo ed il suo impatto finale in termini di outcome;
- dare riconoscimento e valore pubblico al contributo collettivo ed individuale degli attori coinvolti;
- promuovere la cultura della partecipazione, dell'integrazione e della cittadinanza attiva, sia all'interno delle amministrazioni (tecnici e politici) sia verso altri settori e altre istituzioni.

Il piano di comunicazione del progetto

La progettazione e la pianificazione delle attività di comunicazione del progetto sono state svolte da due diversi soggetti e livelli:

- il livello di coordinamento (affidato alla Regione Emilia-Romagna);
- il livello dei partner (affidato alle varie amministrazioni).

Gli obiettivi del Piano di comunicazione della Regione erano i seguenti:

- obiettivi di funzionalità interna: relativi alla gestione strategico-organizzativa del progetto per uno suo sviluppo organico ed omogeneo;
- obiettivi di informazione e promozione del progetto: per far conoscere il progetto ai pubblici individuati, sia per quel che attiene ai suoi contenuti, sia per costruirne un'identità riconoscibile;
- obiettivi di trasparenza sul progetto e rendicontazione sociale dei processi di partecipazione: come garanzia e base per costruire un rapporto di fiducia con i cittadini;
- obiettivi di educazione alla cultura della partecipazione: come valore del progetto, sia sul lato utente, i cittadini, che per le PA;
- obiettivi di diffusione e trasferimento dell'esperienza: come premessa per la realizzazione della vision di progetto.

L'obiettivo di comunicazione individuato per il progetto, quindi, sia a livello di coordinamento sia di processo, era la promozione di una partecipazione dei cittadini, ampia e non esclusiva ai processi decisionali. Compito del coordinatore era in particolare riportare i diversi processi "a sistema", garantendo cioè l'unitarietà del progetto e la scala regionale dello stesso.

Il Piano di comunicazione del progetto individuava invece quattro obiettivi strategici:

- **Obiettivo strategico 1** - Costruire e promuovere l'identità e l'immagine del progetto Partecipa.net era un progetto nuovo e con contenuti innovativi poco conosciuti sia al grande pubblico che agli operatori pubblici. Per questo motivo era necessario in primo luogo costruire un'identità al progetto che ne rendesse il più possibile espliciti gli obiettivi e i contenuti.

- **Obiettivo strategico 2** - Promuovere la trasparenza e il dialogo
Per costruire un rapporto di fiducia con i cittadini, base per un dialogo costruttivo e duraturo, era necessario in primo luogo essere trasparenti su tutti gli aspetti del progetto. Ciò significava informare in modo puntuale ed in itinere su ciò che si stava facendo, ma soprattutto dare conto, al termine dei processi, del reale impatto degli stessi: essere trasparenti significa infatti in primo luogo non nascondere né omettere le possibili criticità e insuccessi.
- **Obiettivo strategico 3** - Promuovere la cultura della partecipazione dentro le organizzazioni e tra PA e cittadini L'obiettivo strategico che qui si voleva qui perseguire era quello di promuovere la pratica della partecipazione come metodo per giungere a decisioni migliori, proprio perché condivise. In questo senso i diversi attori in gioco dovrebbe "spogliarsi" dei propri interessi e punti di vista per accogliere (ascoltare) le opinioni espresse dall'altro e cercare di giungere ad una nuova opinione. Su questi valori occorre lavorare sia sul versante cittadini, sia all'interno delle pubbliche amministrazioni.
- **Obiettivo strategico 4** - Promuovere i metodi e gli strumenti realizzati dal progetto e diffonderli
La promozione del progetto in un'ottica di disseminazione e riuso è stata realizzata in modo costante ed in itinere.
L'assunto di partenza era che solo attraverso un utilizzo più ampio, esteso e condiviso dei metodi e degli strumenti realizzati nell'ambito del progetto, si potesse puntare alla realizzazione della vision.
La diffusione è funzionale anche ad una condivisione, pre-condizione a sua volta, di uno sviluppo continuo e di raffinamento graduale del progetto. frutto del confronto e del contributo di nuovi soggetti.
Per raggiungere questo obiettivo sono state realizzate delle azioni in modo diretto ma anche sfruttate tutte le possibili occasioni di visibilità promosse da altri soggetti.

La comunicazione interna

Nel Piano di comunicazione è stato dedicato un capitolo alla comunicazione interna al progetto, dove sono state esplicitate le azioni di comunicazione rivolte agli attori interni, cioè coloro che partecipavano con un ruolo attivo alla realizzazione del progetto e funzionali al corretto sviluppo dello stesso. Queste azioni rispondevano ad esigenze organizzative, piuttosto che a strategie di comunicazione del progetto, ma non per questo erano meno importanti dal punto di vista del coordinatore. Alla realizzazione del progetto, infatti, concorrevano una pluralità di amministrazioni a loro volta con una complessità organizzativa al proprio interno. In questo senso il ruolo

del coordinatore è stato quello di “facilitatore” per i partner, attraverso la messa a disposizione di strumenti, la realizzazione di “occasioni” di confronto e scambio, la valorizzazione dei contributi.

Gli obiettivi e le azioni di comunicazione interna individuati erano:

- **Condividere le informazioni e confrontarsi sul processo in tutte le sue fasi**

Il progetto aveva dichiaratamente l'intento di perseguire processi di apprendimento collaborativo. Per fare ciò era indispensabile un continuo e costante confronto tra i partner: la messa in comune delle informazioni la prima condizione da rispettare.

- **Realizzare un'area di lavoro per gli operatori**

È stata creata un'area di lavoro condivisa e ad accesso riservato per gli operatori impegnati nella realizzazione del progetto. In quest'area venivano pubblicate informazioni e documentazioni sulle iniziative.

- **Dare identità e senso di appartenenza e motivare e coinvolgere**

Il senso di appartenenza e il coinvolgimento delle persone all'interno di un progetto possono essere costruiti creando un'identificazione tra gli individui e il gruppo al quale appartengono. In questo caso il sito e, in particolare l'area di lavoro riservata agli operatori, è stata pensata come uno strumento per favorire la creazione di questo senso di appartenenza.

Al senso di appartenenza ad un gruppo fa seguito la motivazione e il coinvolgimento all'interno dello stesso. Un possibile strumento per riuscire nell'intento di motivare e coinvolgere è la predisposizione di iniziative di ascolto per individuare i bisogni e la soddisfazione dei partecipanti rispetto al progetto. L'obiettivo di questa azione era quello di assegnare un ruolo attivo ai partecipanti rispetto allo svolgimento del processo, rinforzare il senso di appartenenza in quanto ogni singolo, attraverso l'espressione dei propri bisogni e soddisfazioni, si percepisce come soggetto attivo, valorizzando, perciò, la sua appartenenza al gruppo. Inoltre si è cercato di enfatizzare il ruolo attivo di tutti quei soggetti coinvolti e con un'adeguata conoscenza della dimensione locale, quali depositari di saperi utili all'arricchimento del progetto.

- **Rafforzare consenso e collaborazione**

Alla condivisione delle informazioni e dei documenti all'interno dell'area di lavoro creata per la comunità pratica degli attori coinvolti nel processo si sono affiancati incontri in presenza, formativi e informativi, con tutti gli attori impegnati nella realizzazione del progetto.

Creare integrazione e cooperazione tra i soggetti attivi coinvolti nel processo permette di valorizzare le esperienze e le conoscenze acquisite in fieri, facendole circolare all'interno della comunità e rendendole utili a tutti.

Attività di valorizzazione dei risultati

La valorizzazione del progetto e dei risultati mano a mano conseguiti sono stati costantemente comunicati, in particolare in campo internazionale. Infatti, a seguito della positiva riuscita del primo assessment e del buon andamento dei lavori, la Regione ha deciso di valorizzare l'esperienza nel modo più ampio possibile, mettendo un consistente impegno in questa attività. Il risultati sono stati soddisfacenti, perché due articoli proposti per conferenze sono stati entrambi accettati. Inoltre il progetto ha ricevuto importanti riconoscimenti in due premi di importanza internazionale, come l'IBM Award e il premio UNPSA.

In particolare, si ricordano i seguenti **eventi** ai quali è stato presentato Partecipa.net:

- **Intervento alla EGOV Conference 2007:** 3-6 settembre 2007, Regensburg (DE);
- **Intervento alla Conferenza Internazionale AICA 2007:** 27 settembre 2007, Mantova;
- **Presentazione del progetto alla delegazione della Mazovia Region - Polonia:** 23 ottobre 2007, Bologna;
- **Intervento al meeting "Innovation in Governance in the Mediterranean region with a Special Focus on Methodologies for the Transfer of Innovation" United Nations:** 23-25 aprile 2008, Dubrovnik (KR).

Sul fronte editoriale, si ricordano invece le seguenti **pubblicazioni:**

- Franceschini S., Mazzoni L., Dotti A., Forghieri C., "Partecipa.net: a kit of methods and tools for e-participation processes", in Gronlund A., School H., Wimmer M., "Electronic Government", 6TH International EGOV Conference, Trauner Verlag, 2007;
- Franceschini S., Mazzoni L., "Partecipa.net: a kit for e-participation in the Emilia-Romagna region", in "Atti Congresso Nazionale AICA Cittadinanza e Democrazia Digitale", AICA, 2007;
- Franceschini S., "Esperienze digitali di democrazia partecipata: la comunicazione del progetto Partecipa.net", in Faccioli F., D'Ambrosi L., Massoli L., "Voci della ribalta. Comunicazione sociale, processi inclusivi e partecipazione", Edizioni Scientifiche Italiane, 2007.

I **premi** ai quali Partecipa.net è stato candidato sono stati:

- "United Nation Public Administration Award (UNPSA) 2007", indetto

dall'**UNPAN (United Nations Online Network in Public Administration and Finance)**, il network on-line delle Nazioni Unite, volto a favorire la condivisione a livello mondiale di conoscenze, esperienze e buone pratiche su politiche pubbliche e servizi delle Pubbliche Amministrazioni

La candidatura di Partecipa.net è stata presentata dal FORMEZ, il centro studio del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio, che promuove l'innovazione e la riforma della Pubblica Amministrazione italiana.

Partecipa.net è stato segnalato come finalista del premio UNPSA come "Un progetto lodevole che contribuisce a migliorare i servizi della Pubblica Amministrazione". Per questa edizione la commissione valutatrice ha deciso, per la prima volta, di dare risalto, insieme con i vincitori, anche ai progetti che si sono distinti in maniera particolare, tanto da giungere alla fase finale del premio. Partecipa.net, che concorreva nella categoria "Sostegno alla partecipazione nei processi di policy-making attraverso strumenti innovativi", è stato segnalato insieme con un progetto di e-voting del Cantone di Ginevra.

- "Innovations in Transforming Government Award", istituito dalla **Harvard University's John F. Kennedy School of Government**

Partecipa.net è stato incluso tra i 20 migliori progetti. Il progetto di e-democracy è stato l'unico progetto selezionato in una rosa di oltre 100 progetti provenienti da 30 diversi Paesi e da tutti i livelli di governo. La valutazione dei progetti è stata basata su cinque criteri: innovazione, risultati tangibili, scopi, collaborazione e potenziale replica globale.

- "European e-government awards", istituito dalla **Commissione Europea**
La partecipazione a questo premio ha permesso a Partecipa.net di entrare fra le buone pratiche segnalate nell'iniziativa della commissione europea E-practice (www.epractice.eu/cases/2264).

GLI ASPETTI TECNOLOGICI DI PARTECIPA.NET

Lucia Mazzone, *Aster*

Gli aspetti tecnologici del progetto Partecipa.net riguardano gli strumenti e le applicazioni sviluppate ed utilizzate all'interno del progetto, sia per la sua gestione sia per la sua realizzazione.

Questo progetto portava già nel suo nome il destino ad un significativo coinvolgimento della tecnologia, e della tecnologia basata su Internet in modo particolare.

La e-participation sposta i luoghi della partecipazione verso località virtuali frequentate dalla fascia dei cittadini che utilizzano le nuove tecnologie. Questo fatto rappresenta un vincolo ed un'opportunità: il vincolo è rappresentato sia dal digital divide che è un vincolo strutturale, legato alla mancanza di accesso, sia da una mancanza di conoscenza e di capacità d'uso degli strumenti on-line, che coinvolge alcune fasce della popolazione.

In questo capitolo verrà descritto da quali strumenti Partecipa.net ha tratto ispirazione e come si è proceduto nel progetto per la scelta, la realizzazione e l'implementazione di tali strumenti a livello metodologico. Nella sezione conclusiva abbiamo cercato di fare una revisione critica e di trarre alcuni spunti utili anche per affrontare altri progetti ed altre iniziative.

La e-participation e la trasparenza

Agli strumenti scelti dalle pubbliche amministrazioni è richiesta una grande semplicità d'uso ed immediatezza per gli utilizzatori, ed è fondamentale siano totalmente **"trasparenti"** nella gestione delle informazioni.

La trasparenza deve essere rispettata, a livello tecnico, nella gestione dei dati che i cittadini comunicano alle amministrazioni e viceversa.

Un processo di partecipazione deve infatti garantire la possibilità di **accesso e recupero e verifica dei dati** che sono stati scambiati. Una trasparenza che deve essere indipendente da fornitori tecnici particolari, che consente la verifica dei dati da parte di chiunque con le adeguate competenze tecniche. Inoltre la trasparenza deve essere disponibile come proprietà duratura, deve resistere al tempo. Strumenti che tecnicamente gestiscono i dati secondo queste caratteristiche in modo "naturale" sono gli strumenti applicativi definiti come software libero od open source, a seconda della licenza con cui sono rilasciati all'uso. Solo questo tipo di applicazioni rispondono a questi requisiti e pertanto sono da considerarsi una scelta necessaria per la partecipazione.

Il ruolo delle tecnologie in Partecipa.net

Il Kit di Partecipa.net ha costituito il "cuore" comune del progetto e costitui-

sce un insieme integrato di strumenti tecnologici e metodologie per la partecipazione. Il Kit è stato pensato fin dall'inizio come un prodotto il più possibile aperto, di facile installazione e neutro rispetto all'area su cui si chiede la partecipazione dei cittadini, in altri termini un prodotto che permetta il replicarsi dei processi di partecipazione nel maggior numero possibile di amministrazioni e con la massima flessibilità di adattamento. Le tecnologie scelte per essere inserite nel Kit di Partecipa.net erano all'epoca della progettazione già ampiamente consolidate a livello tecnico. Il motivo di questa scelta è che si riteneva allora, e l'esperienza del progetto lo ha confermato, che il focus sul successo di un progetto di partecipazione richieda, come requisito, la minimizzazione dell'impatto delle tecnologie utilizzate sui cittadini. Ai cittadini è quindi richiesto principalmente un contributo di contenuti piuttosto che uno sforzo per apprendere nuovi strumenti tecnici.

Dal punto di vista degli strumenti, il Kit è stato basato su tecnologie ICT diffuse, note e comuni ai partner di progetto e che costituivano un riferimento da questi condiviso per l'attivazione dei processi di partecipazione. Ciascuno degli Enti partner del progetto ha avuto poi la possibilità di sperimentare altre tecnologie in relazione alle proprie esperienze e alle proprie strategie rispetto all'introduzione e l'uso di ICT nelle relazioni con il proprio territorio. In questa direzione alcuni partner, all'epoca della progettazione, avevano manifestato l'interesse, per esempio, a seguire da vicino l'opportunità dell'uso della tecnologia cosiddetta del digitale terrestre, in particolare in relazione allo sviluppo delle possibilità di interattività.

Nel disegno del progetto si è formulata l'idea di una architettura di **partecipazione** che descrivesse, rispetto agli strumenti messi in campo, come questi collaborano alla costruzione del percorso di partecipazione. Al fianco dell'architettura della partecipazione si trovava l'**architettura tecnica**, cioè l'insieme delle specifiche tecnologie utilizzate per realizzare gli strumenti scelti. Infine, l'**architettura organizzativa** proponeva un'analisi delle modificazioni organizzative necessarie per realizzare il back office dei processi di partecipazione.

Per quanto pertiene a questo capitolo, nel prosieguo introduciamo l'architettura tecnica, cioè la parte degli strumenti contenuti nel Kit.

Architettura tecnica del Kit

In Partecipa.net la costruzione dei processi di partecipazione prevedeva nella sua prima fase la distribuzione di informazioni personalizzate, orientata alla creazione di una comunità di cittadini interessati ad un argomento. Questa fase era prevista come orientata all'uso di più canali, ma principalmente, nel Kit, basata sulla posta elettronica tramite l'uso di mailing list. Le mailing list sono state utilizzate nella modalità di erogazione uno-molti, quindi senza prevedere interazione fra i partecipanti. L'espressione di inte-

resse agli argomenti disponibili da parte del cittadino veniva raccolta nella fase di iscrizione al servizio (profilazione) sul sito Internet dell'Ente, e resa modificabile in qualsiasi momento successivo.

I sondaggi, prima possibilità di interazione diretta e fase di maggior coinvolgimento dal punto di vista della partecipazione, sono stati realizzati attraverso l'uso di applicativi ad hoc resi disponibili su web tramite accesso ad Internet, all'interno dei siti istituzionali; mentre le consulenze sono state messe a disposizione sia da interfaccia web attraverso l'uso di form da compilare, sia tramite posta elettronica. Gli strumenti finora elencati hanno fatto parte del patrimonio di partenza del progetto, grazie all'esperienza del Comune di Modena nell'implementazione del servizio Unox1.

I forum, a supporto di un coinvolgimento più articolato e diretto, sono stati sempre realizzati su web tramite la personalizzazione di moduli software che generalizzavano applicativi sviluppati dal progetto europeo DEMOS⁴⁸ del Comune di Bologna. Dal punto di vista tecnico sono comunque stati gli strumenti di gestione del forum indicati dalla metodologia adottata, la DELPHI, che hanno dato maggiore valore aggiunto a questa parte applicativa. Si è trattato infatti di sviluppare anche:

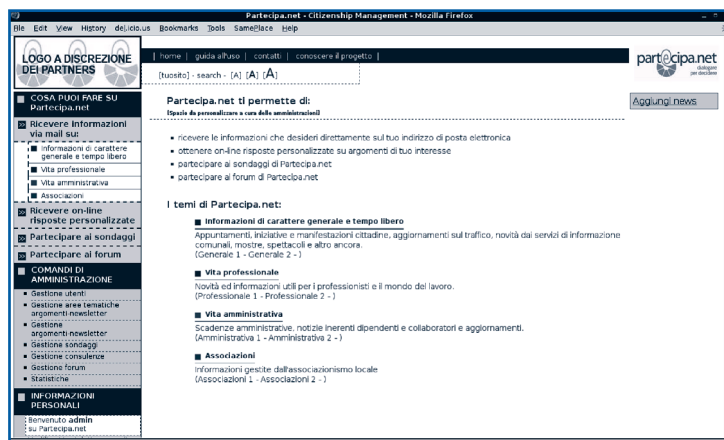
- moduli per la ricerca per argomenti all'interno dei forum;
- moduli per la sintesi degli argomenti svolti nel corso della discussione.

La formazione d'opinione è poi stata agevolata da una biblioteca di documenti.

Poiché gli strumenti resi disponibili attraverso web dovevano essere inseriti all'interno del sito delle amministrazioni e resi graficamente omogenei al progetto di comunicazione istituzionale, il Kit non ha proposto che un template della veste grafica che necessitava di una personalizzazione prima di essere utilizzata, così come è possibile apprezzare da una immagine⁴⁹ del sito che rappresenta il front-office del Kit:

⁴⁸ DEMOS è un progetto finanziato dalla Commissione Europea all'interno del Quinto Programma Quadro di Ricerca e Sviluppo, identificativo IST-1999-20530.

⁴⁹ L'immagine riportata corrisponde alla versione 1.1.RC3 del pacchetto applicativo partecipa.base.



L'aspetto grafico del sito prima delle personalizzazioni

La tabella che segue rappresenta quindi l'architettura tecnica del Kit.

Strumenti per la realizzazione delle iniziative di partecipazione	Tecnologie	Servizio utilizzato
informazioni personalizzate	internet	posta elettronica
sondaggi	internet	navigazione
consulenze personali	internet	navigazione posta elettronica
biblioteca	internet	navigazione
forum	internet	navigazione

Architettura tecnica del Kit implementato

Gli applicativi software che sono entrati nel Kit erano quindi:

- software già esistenti, come il modulo per la realizzazione della distribuzione di informazioni via email (SYMPA); il modulo per i sondaggi (PHPESP); il modulo per la realizzazione dei forum (PHORUM); il database su cui sono archiviati i dati (RDBMS PostgreSQL)⁵⁰;
- oppure sono stati moduli realizzati o migliorati nel corso del progetto a scopo di generalizzazione rispetto a quanto già disponibile dalle esperienze di Unox1 e DEMOS. Questi moduli svolgono la funzione di collegamento dei vari software: dalla gestione della registrazione da parte di un utente e del suo profilo, fino alla realizzazione di strumenti di supporto all'implementazione della metodologia DELPHI nella gestione dei forum, passando per tutta la gestione delle consulenze e quindi degli esperti.

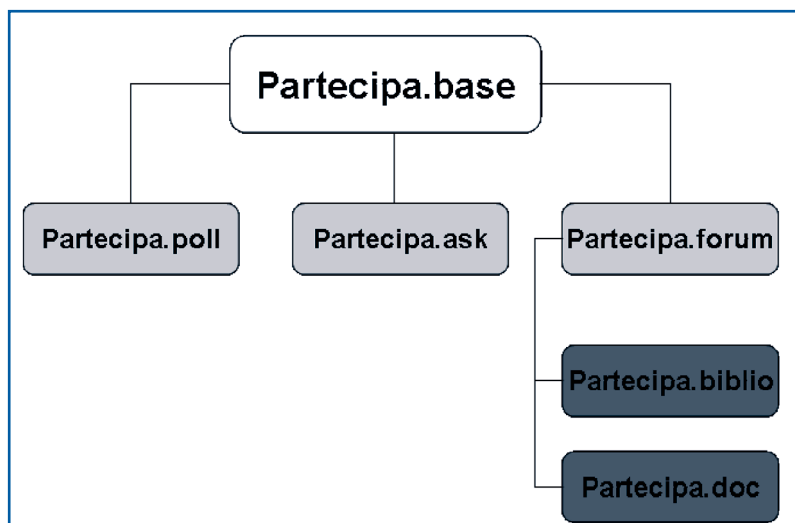
⁵⁰ Cfr. www.sympa.org; www.phpesp.org; www.phorum.org; www.postgresql.org

Lo sviluppo del software del Kit

Per la realizzazione dei software applicativi a livello del gruppo di lavoro è stata fatta la scelta di un unico nome ("partecipa"), a prefisso dei vari pacchetti presenti nel Kit, nel dettaglio:

- **partecipa.base**: è il cuore del Kit e si occupa della gestione utenti, delle newsletter e l'estrazione di statistiche;
- **partecipa.forum** per il software di realizzazione dei forum con la metodologia Delphi integrato nel Kit;
 - **partecipa.doc** per le informazioni di sintesi nel passaggio fra le varie fasi del Delphi;
 - **partecipa.biblio** per il modulo che gestisce i documenti che sono di supporto ai processi di consultazione avviati nel forum;
- **partecipa.poll** per l'applicazione per i sondaggi;
- **partecipa.ask** per il software delle consulenze.

Di tutti questi moduli, solamente partecipa.base, partecipa.forum, partecipa.poll e partecipa.ask costituiscono applicazioni software a sé stanti; partecipa.biblio e partecipa.doc sono incluse in forum come viene illustrato nella figura seguente:



struttura dei moduli del Kit

I partner coinvolti nello sviluppo del Kit sono stati il Comune di Modena e il Comune di Bologna. Agli incontri per l'organizzazione delle attività hanno partecipato anche le società che hanno svolto l'attività di sviluppo software per gli Enti e, in alcuni casi, i referenti dei servizi informatici degli Enti stessi. La Regione Emilia-Romagna è sempre stata presente agli incontri tecnici

attraverso uno o più rappresentanti incaricati dal responsabile di progetto, svolgendo attività di coordinamento e la stesura delle minute dei tavoli di lavoro.

Rapporti con le associazioni

Le associazioni partner di progetto sono state coinvolte nel corso dello sviluppo nella fase di validazione delle specifiche e nella fase di test. I feedback sono stati raccolti anche all'interno degli incontri del Comitato Tecnico di progetto. L'associazione ASPHI (Avviamento e Sviluppo di Progetti per ridurre l'Handicap mediante l'informatica) ha collaborato in modo particolare per la verifica dell'adeguamento del software del Kit alla normativa vigente sull'accessibilità dei siti Internet, come riportato in maggiore dettaglio più avanti in questo capitolo.

L'apertura ripetuta come un mantra, fin dal principio

Il progetto ha preso le mosse con il bagaglio dell'esperienza del Comune di Modena, che già aveva avviato nel sito della propria Rete civica un percorso di avvicinamento alla partecipazione con strumenti di software libero. Partecipa.net, nella fase iniziale di definizione degli obiettivi e del programma di attività per rispondere al bando CNIPA, ha sperimentato sulle proprie ossa la differenza dei due approcci, cioè quello del software libero e quello del software proprietario. Da un lato l'esperienza di Modena, che aveva portato a produrre codice di programmazione rilasciato con licenza di software libero, pienamente **riutilizzabile** quindi in Partecipa.net; dall'altro l'esperienza di DEMOS che, dal solo punto di vista del codice che vi era stato sviluppato, era invece completamente inutilizzabile per la mancanza di una licenza d'uso che stabilisse i termini di utilizzo. In particolare che ne permettesse il riutilizzo senza alcun costo all'interno di un progetto di sviluppo di software libero, come voleva essere Partecipa.net.

Oggi tutto il software incluso nel Kit è disponibile come codice sorgente e licenziato, nel rispetto della legislazione sul diritto d'autore, secondo licenze di software libero od Open Source⁵¹. Questo consente di lavorare all'obiettivo di una comunità regionale della e-partecipation, senza prevedere alcun impegno economico per l'acquisizione degli strumenti.

Un altro aspetto che ha a che fare con l'apertura è il formato dei documenti. Lo svolgimento dei processi di partecipazione prevede in generale la necessità di mettere a disposizione dei cittadini materiali prodotti internamente all'amministrazione (testo di delibere, dati statistici, ecc.), o di altra provenienza (testo di leggi di riferimento, per esempio, ma qualsiasi altra

⁵¹ cfr. rapporto pubblicato a giugno 2003 della "Commissione per il software a codice sorgente aperto nella PA", istituita dal Ministro Stanca, nonché la direttiva del Ministero per l'Innovazione Tecnologica del 19/12/2003.

cosa) che siano di supporto al confronto. Inoltre, tutto il materiale metodologico del Kit doveva essere reso disponibile senza aggravii a carico di chiunque li volesse utilizzare. La scelta del progetto è stata ancora una volta quella dell'apertura, mettendo a disposizione i documenti in formati leggibili da chiunque, senza l'onere di un solo centesimo. Quindi, nel rispetto del dl. 134/2004 art. 3 comma1 lettera g della Regione Emilia-Romagna, i documenti resi disponibili ai cittadini nei vari moduli del Kit sono stati prodotti sempre almeno in un formato standard aperto⁵², cioè approvato da un organismo di standardizzazione o standard de facto e documentato, oppure in un formato libero, cioè che gode di tutte le libertà che caratterizzano il software libero in termini di possibilità di modifica e redistribuzione⁵³.

La metodologia utilizzata nel gruppo di lavoro

Complessivamente, la fase di sviluppo del Kit prevedeva sia lo sviluppo software, sia la stesura di documentazione atta a supportare, in termini organizzativi, il backoffice dei processi di e-democracy che il Kit consente di realizzare. Il supporto a questa attività di sviluppo è stato svolto da Aster S. Cons. p.a. e si è concentrato sul supporto allo sviluppo dei moduli software dalla fase di stesura delle specifiche, fino al test e alla validazione per l'accessibilità degli applicativi sviluppati, e infine al rilascio nonché al monitoraggio di tutte queste fasi per quanto concerne la coerenza e la tempistica prevista nel piano di progetto esecutivo approvato dal CNIPA.

Il metodo di lavoro utilizzato si è ispirato alle modalità di confronto e sviluppo di un software open source attraverso una circolazione continua delle informazioni, il confronto costante, il feedback puntuale dei risultati ottenuti e nella scelta di strumenti di supporto alla collaborazione fra gli sviluppatori.

Una delle criticità tecniche più importanti da affrontare in queste attività era connessa alla suddivisione dello sviluppo fra fornitori differenti per gli applicativi sviluppati dell'attività A1 di progetto ("Definizione dell'architettura del Kit di e-democracy") e quelli dell'attività A3 ("Aggiornamento della piattaforma di dibattito on-line"), considerato che all'interno dell'attività A4 gli stessi dovevano essere resi interoperabili ("Realizzazione del Kit integrato e fase di test").

Gli elementi fondamentali del metodo utilizzato per svolgere l'attività di sviluppo sono stati costituiti da:

⁵² Un formato aperto è una specifica pubblica per la descrizione e l'archiviazione di dati digitali, solitamente gestita da un ente di standardizzazione non proprietario e libera da restrizioni legali per il suo utilizzo. Un formato aperto potrebbe essere stato implementato da un software proprietario, open source o da software libero, ciascuno con le proprie modalità di licenza. A differenza dei formati aperti, i formati proprietari sono controllati e definiti da interessi privati (ed hanno, in genere, misure di restrizione o vincoli nell'utilizzo). I formati aperti sono un sottoinsieme degli standard aperti. (cfr. Wikipedia).

⁵³ www.gnu.org/philosophy/free-sw.it.html

- istituzione di un tavolo di lavoro che ha previsto incontri periodici, su base almeno mensile, nel corso delle attività. All'interno del tavolo sono state analizzate e discusse le specifiche tecniche; condivise le scelte tecniche di sviluppo e affrontate le criticità;
- redazione di report degli incontri con le principali criticità e le proposte di superamento individuate, nonché l'attribuzione dei compiti per ogni partner;
- istituzione di una piattaforma hardware unica per lo sviluppo e il test delle applicazioni presso il centro elaborazione dati del Comune di Modena (host: leda.comune.modena.it);
- uso di licenze software libere, in particolare per il software sviluppato internamente al progetto della licenza GPL nella versione 2 o successive come illustrato oltre;
- apertura di una piattaforma per lo sviluppo e la diffusione dell'applicazione sul più grande servizio on-line di hosting di progetti Open Source **Sourceforge** (<http://sf.net>) con il nome di partecipa-net (<http://partecipa-net.sf.net>). Su Sourceforge sono stati utilizzati i servizi di:
 - . CVS (Current Versioning System) per la gestione delle versioni del codice;
 - . repository dei pacchetti software e della manualistica per la disponibilità allo scaricamento via Internet a livello mondiale;
 - . le mailing-list per lo scambio di informazioni fra gli sviluppatori e fra utenti del Kit:
 - partecipa-net-devel@lists.sourceforge.net e
 - partecipa-net-users@lists.sourceforge.net.

Mantenendo l'ispirazione alle comunità di sviluppo di software Open Source, si è costantemente invitato, negli incontri di progetto, ogni Ente a partecipare con propri contributi tecnici. Infatti, la possibilità che le applicazioni software rimangano mantenute al termine dei finanziamenti del progetto è data solo dalla costituzione di gruppo di sviluppo più ampio, a cui tutte le amministrazioni e i soggetti interessati partecipano portando un loro contributo.

La metodologia di test del Kit

Per la fase di test è stato elaborato dai partner sviluppatori un documento contenente la lista dei test da effettuare, per verificare le funzionalità e le istruzioni necessarie per portarli a termine.

Il documento contenente i test e la procedura di lavoro sono stati presentati nel corso di una riunione di Comitato tecnico, e in seguito il documento è stato inviato a tutti i partner di progetto.

È stato definito un periodo di una settimana (per la precisione dal 19 al 23 giugno 2006) per l'esecuzione dei test da parte di tutti gli enti e le associazioni. Infine sono stati raccolti i risultati, attraverso la creazione di una mailing list per la raccolta dei feedback.

Alla mailing list partecipavano con possibilità di intervento il coordinatore, con funzioni di supervisione, e gli sviluppatori, mentre tutti i partner potevano solamente inviarti il proprio test compilato con l'indicazione delle eventuali anomalie riscontrate ed eventuali note. Non è stato posto limite al numero di test che era possibile eseguire da parte dei partner, che ne hanno infatti proposto più di uno ciascuno. L'analisi dei risultati è stato oggetto di un successivo incontro. In esso gli errori e le annotazioni ricevute sono stati analizzati e si è concordato un piano per la soluzione delle anomalie più rilevanti, prima del rilascio della prima versione del software. Il piano di test ha infine costituito il riferimento per l'attività di collaudo necessaria ai fini di documentazione del progetto.

Accessibilità del Kit

L'accessibilità del Kit, dal punto di vista software, è stata oggetto di una attività specifica nella fase di realizzazione finale del Kit. Per minimizzare l'impatto del requisito di accessibilità sulle associazioni partner, si è richiesto inizialmente il supporto del progetto Delta-V della Regione Emilia Romagna. Il progetto ha portato alla costituzione di un gruppo di valutatori diversamente abili, interni al personale regionale, che si occupano anche della validazione dei contenuti prima della messa on-line.

Poiché lo sviluppo degli applicativi del Kit si attestava su pacchetti software preesistenti (Phorum, implementato su Iperbole; UnoX1 implementato dal Comune di Modena come proprio CRM), il gruppo ha provveduto inizialmente a fornire un'analisi del software già disponibile in rete. Questa attività ha prodotto un insieme di indicazioni per la fase successiva di sviluppo. La verifica complessiva sull'accessibilità del Kit è stata poi operata dall'associazione ASPHI, partner del progetto, e impegnata per promuovere l'integrazione delle persone diversamente abili nella scuola, nel lavoro, e nella società, attraverso l'uso della tecnologia ICT.

Per la realizzazione di tale verifica è stata redatta una versione ad hoc dei test degli applicativi lato utente, ed è stato effettuato il set-up per l'esecuzione di una sessione di test sulla installazione utilizzata per lo sviluppo del software.

Dall'attività svolta in questa fase, è stata prodotta una relazione di sintesi sui risultati. Il coordinamento del progetto si è ritenuto soddisfatto del buon risultato raggiunto (punteggio medio 4 su un massimo di 5), e ha auspicato potesse diventare ottimo attraverso ulteriori miglioramenti successivi effettuati dalla comunità di sviluppo nel corso di tutto il progetto. Per otte-

nere questo risultato, il gruppo di lavoro sull'accessibilità della Regione Emilia Romagna ha prodotto un ulteriore documento con le proprie indicazioni operative, tratte dall'esito del lavoro di ASPHI.

Licenze del Kit e modalità di distribuzione del software

Una premessa necessaria per parlare delle licenze del software del Kit prevede di inquadrare proprio che cosa sono le licenze e perché sono così importanti.

In generale, a parte il cosiddetto software di "pubblico dominio" (in inglese: "public domain"), tutte le applicazioni hanno una licenza d'uso. Ciò significa che quando si "compra" del software commerciale, in termini strettamente giuridici non viene trasferita all'acquirente la proprietà del prodotto, ma gli viene solo concessa una licenza per l'utilizzo: il prezzo pagato ne rappresenta il costo.

La presenza di una licenza è in armonia con la legislazione sul diritto d'autore, poiché definisce i termini di studio, utilizzo, modifica e redistribuzione di un prodotto software. Generalmente, il software non libero ha licenze che definiscono solo i termini di utilizzo. Dato che non viene fornito il codice sorgente, studio e modifica non sono infatti possibili. Le licenze non si applicano solo al software, ma anche ai prodotti audio, video e ai documenti, ovviamente con le necessarie distinzioni.

Le licenze libere più note per il software sono la GNU/GPL (General Public License) e la GNU/LGPL (Lesser GPL); tutte garantiscono le quattro libertà⁵⁴ che definiscono il software libero, tutelando l'autore del programma e dando ad altri la possibilità di studiare, condividere, migliorare e redistribuire quello specifico prodotto dell'ingegno.

Fatta questa dovuta premessa, possiamo introdurre che il gruppo di lavoro ha scelto di distribuire il codice sorgente sviluppato all'interno del progetto, cioè i "mattoni" con cui sono costruite le applicazioni, con licenza GPL versione 2 o successive. Il testo integrale della licenza è disponibile in versione non ufficiale in italiano nel sito www.softwarelibero.it/gnudoc/gpl.it.txt.

Per quanto concerne la documentazione, la scelta si è orientata all'uso di licenze apposite, in particolare delle Creative Commons (www.creativecommons.org), scegliendo, fra quelle disponibili, una licenza che garantisse:

- il mantenimento della paternità dei documenti da parte del progetto;
- l'impossibilità di utilizzo dei documenti per la creazione di opere commerciali;
- che i documenti, se modificati, fossero distribuiti allo stesso modo.

⁵⁴ www.gnu.org/philosophy/free-sw.it.html

Tecnicamente, questo insieme di requisiti sono descritti come "Attribuzione - Non commerciale - Non opere derivate" (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5>). Laddove necessario, ai membri del gruppo di lavoro è stata fornita indicazione su come redarre i documenti in modo conforme all'uso di questa licenza. La distribuzione del materiale (applicazioni e documenti) è avvenuta e avviene tutt'ora tramite il portale www.partecipa.net e la piattaforma del progetto su Sourceforge (<http://partecipa-net.sf.net>).

Riuso

Il riuso all'interno del progetto era previsto come applicabile alle metodologie sviluppate ed applicate, ma anche agli strumenti. In fase di progettazione si è prevista la costituzione di una comunità di sviluppo secondo la logica Open Source, che potesse supportare l'intero iter progettuale. La comunità era pensata in termini di grande apertura: sia sviluppatori interni alle amministrazioni, sia fornitori, sia imprese o istituzioni liberamente interessati a contribuire allo sviluppo dei vari moduli del Kit. Per governare questo sviluppo, è stato pianificato e realizzato un team, costituito dai soggetti direttamente responsabili dello sviluppo a livello di progetto: Regione Emilia-Romagna, Comune di Modena e Comune di Bologna. Nella idea iniziale, la costituzione della comunità aperta offriva garanzie di dinamicità dello sviluppo basato su standard aperti. Essa doveva rappresentare, inoltre, proprio una garanzia sulle potenzialità di diffusione e riuso delle tecnologie e della conoscenza propri del progetto.

E il riuso si è effettivamente realizzato! Le installazioni di Partecipa.net sono state 6 all'interno del progetto, ma oggi sono già molte di più, come rimane costantemente documento sul portale del progetto.

Con molta chiarezza, sappiamo che la comunità ha stentato e stenta ancora a decollare in termini di partecipazione numerosa ed effettiva, ma il team di coordinamento ha funzionato egregiamente e gli obiettivi sono stati mantenuti.

PARTECIPA.NET: ASPETTI METODOLOGICI

Fiorenza Ballabeni e Claudio Forghieri, *Comune di Modena*

Introduzione: una architettura per la partecipazione e il Citizen Relationship Management (CzRM)

Partecipa.net propone una precisa metodologia per costruire nel tempo un contesto partecipativo esteso, che non si limiti a fenomeni occasionali.

L'obiettivo è la creazione di un legame stabile, basato sulla condivisione di interessi, grazie anche al coinvolgimento di gruppi e associazioni.

Le tematiche di interesse del singolo cittadino sono il fulcro attorno al quale si innesca il processo partecipativo.

Generalizzando l'esperienza dei partner di progetto, il primo passo per l'attivazione dei processi di partecipazione è la creazione di una comunità di cittadini e associazioni, accomunati dall'interesse per specifiche tematiche.

La metodologia prevede livelli incrementali di partecipazione, riassunti nello schema che segue.

Primo livello	Secondo livello	Terzo livello
informazioni personalizzate	sondaggi	forum
	consulenze personalizzate	
	biblioteca	



LIVELLO DI PARTECIPAZIONE

Il primo livello di partecipazione comporta l'accesso ad un servizio informativo, costruito per poter essere personalizzato sulla base degli interessi del singolo cittadino: attraverso campagne informative realizzate tramite gli usuali canali di comunicazione dell'ente, il cittadino viene a conoscenza della possibilità di essere informato su più tematiche, fra le quali può scegliere quelle di suo interesse.

La distribuzione delle informazioni personalizzate è orientata su più canali, ma basata principalmente sulla posta elettronica (tramite l'uso di mailing list nella modalità di erogazione uno/molti, senza interazione fra i partecipanti) e sulla telefonia cellulare (tramite l'uso di SMS pushing).

Il secondo livello mette a disposizione strumenti che gli consentono di cominciare ad interagire con l'amministrazione, nonché di attingere, a un livello più approfondito, ancora ad informazioni/documentazione sulle

tematiche di interesse. In questa fase gli strumenti messi in campo sono la possibilità di partecipare a sondaggi consultivi e di ottenere consulenze personalizzate, nonché l'accesso a raccolte di documenti sui temi di discussione. I sondaggi sono resi disponibili direttamente sui siti istituzionali dell'amministrazione, mentre le consulenze personalizzate sono fornite all'interessato tramite posta elettronica ed eventualmente pubblicate su web attraverso un sistema di Faq.

Il terzo livello prevede un coinvolgimento più articolato e complesso, tramite lo strumento dei forum telematici. Essi permettono di creare un contesto di discussione facilmente leggibile e favorevole al confronto tra i cittadini e tra questi e la pubblica amministrazione.

Quando necessario, i forum consentono l'articolazione di un tema principale in più sotto-temi e, se opportunamente gestiti, permettono di portare la discussione ad una conclusione, sia essa una vera e propria decisione, un insieme di punti condivisi oppure una nuova consultazione pubblica (ad esempio tramite un sondaggio).

La formazione di un'opinione da parte dei partecipanti alla discussione è agevolata da strumenti come una biblioteca di documenti, un motore di ricerca interno al forum, e un sistema di sintesi degli argomenti svolti nel corso della discussione.

La metodologia di Partecipa.net e il software correlato consentono di andare anche oltre queste funzionalità, offrendo la possibilità di integrare una strategia di Citizen Relationship Management (CzRM) nel complesso di azioni per la partecipazione, in modo da rendere disponibili ulteriori strumenti per avvicinarsi ai cittadini e approfondirne e impiegarne al meglio la conoscenza nel tempo.

Quando si parla di metodologie per la partecipazione e l'ascolto dei cittadini, generalmente le PA tendono a prestare attenzione prioritaria agli aspetti tecnologici e alle potenzialità del software adottato.

Occorre però ricordare che il CzRM non è solo (costosa) tecnologia, bensì è fatto da persone per altre persone. Partecipa.net offre un insieme di strumenti tecnologici ma propone anche la costruzione di una nuova cultura centrata sull'individuo e supportata da formazione, motivazione e programmi di riqualificazione del personale interno alle amministrazioni.

In questa logica, la metodologia e il software di Partecipa.net integrano anche funzionalità di CzRM. La metodologia non prevede solamente servizi informativi o canali di relazione, ma contemporaneamente invita ad analizzare i dati forniti dagli utenti durante le interazioni "Cittadino - Pubblica Amministrazione" con un triplice obiettivo:

- rilevare i feedback forniti dagli utenti attraverso differenti modalità e molteplici canali;

- ottenere dati quantitativi sui reali temi di interesse della cittadinanza;
- stimolare la partecipazione alla vita pubblica.

Il ruolo dell'Ente Locale rispetto ai servizi si è evoluto e alle attività di certificazione si è affiancata con un'importanza sempre maggiore la gestione di servizi di utilità. In questo senso è però difficile concepire servizi indifferenziati: mutano infatti le modalità di gestione, si evolvono le esigenze, i bisogni, i canali di accesso dei cittadini. I pochi dati anagrafici e demografici che un Comune storicamente raccoglie sui suoi cittadini non sono più sufficienti. Per questo motivo diventano indispensabili informazioni sulla mobilità, gli orari di lavoro, l'accesso alle tecnologie, i consumi, le scelte alimentari, ecc. Si rende quindi indispensabile sviluppare relazioni di tipo "one-to-one" con i cittadini, conoscerne caratteristiche, bisogni, desideri e preferenze, e di conseguenza suddividere gli utenti in specifici segmenti, tramite la costruzione di modelli di comportamento.

L'obiettivo che viene perseguito è proporre all'utente la giusta offerta, nell'occasione più indicata e attraverso il canale più adatto a soddisfare le sue esigenze ed il suo immaginario.

Questo approccio presuppone una focalizzazione delle attenzioni sul cittadino, che non è più visto come un semplice fruitore di servizi, ma assume il ruolo di fonte rilevante d'informazioni e punti di vista. In base a queste informazioni, si possono pianificare e ridefinire servizi migliori e meglio erogati, nonché elaborare nuove politiche di governo.

Applicare la metodologia di Partecipa.net

Partecipa.net prevede diverse tecnologie e modelli organizzativi che si integrano fra di loro, per creare insieme ai cittadini ambiti e motivazioni di interazione, dialogo e partecipazione.

Di seguito vengono schematizzati e poi spiegati nel dettaglio gli strumenti e i metodi che fanno parte del Kit, in relazione al loro utilizzo per i progetti di e-democracy.

Classificazione delle tecnologie per la partecipazione	Strumenti del Kit Partecipa.net	Tipologia di tecnologie per la partecipazione
tecnologie per l'informazione	informazioni personalizzate	newsletter a tema
tecnologie per il dialogo	risposte personalizzate forum e biblioteca e PAL	domande in mailbox private con risposte pubbliche forum di dialogo fra cittadini
tecnologie a supporto della consultazione	sondaggi	soluzioni di voto on-line tramite login

Tecnologie per l'informazione

Registrazione utenti e invio di newsletter periodiche a tema

Alla base del Kit sta l'insieme degli strumenti necessari alla registrazione e all'autenticazione degli utenti. Una volta compiuta la registrazione, l'utente può scegliere a quali servizi di informazione tematica (sottoforma di newsletter periodiche) iscriversi. Questa scelta porta a profilare l'utente in base ai suoi interessi specifici.

Questo insieme di strumenti permette anche al back office dell'ente la gestione degli utenti, delle newsletter e del sistema di rilevazione statistica relativa ad entrambi questi elementi.

L'informazione distribuita tramite le newsletter può essere prodotta da una o più redazioni interne alla pubblica amministrazione: questo consente una distribuzione di informazioni generalmente top-down, cioè dall'ente al cittadino. Le redazioni possono essere costituite anche da rappresentanti di associazioni coinvolte su specifiche tematiche: in questo caso la relazione che viene a crearsi è esattamente inversa (bottom-up).

In entrambi i casi i contatti e la collaborazione tra ente e cittadini può svolgersi completamente per via telematica.

Ogni redazione può attivare tutte le newsletter che desidera. Ciascuna newsletter deve essere monotematica, offrendo informazioni su un argomento circoscritto per il quale la redazione abbia competenza o interesse specifico, e periodica, cioè deve essere inviata rispettando una frequenza indicata esplicitamente all'utente che si iscrive (quotidiana, settimanale, ecc.).

La scelta dei contenuti da inviare tramite newsletter è lasciata alla completa discrezione della redazione competente. Le redazioni hanno però il compito di selezionare e ottimizzare il flusso delle informazioni per adattarlo allo specifico canale di diffusione (posta elettronica o sms), affinché il servizio sia percepito come utile ed interessante e non come inutile o fastidioso. Solo in questo modo il cittadino può essere invogliato a passare da semplice fruitore di servizi a protagonista ed attore dell'interazione con la Pubblica Amministrazione. L'eccesso o la rarefazione estrema delle informazioni, nonché la non opportuna sintesi in base al canale utilizzato, possono infatti indurre il cittadino ad allontanarsi dall'ente pubblico.

Tecnologie per il dialogo

Consulenze personalizzate e FAQ on-line su temi specifici

Partecipa.net prevede un modulo (Partecipa.ask) per fornire agli utenti consulenze on-line su più temi specifici e circoscritti ad opera di esperti, i quali possono essere scelti sia all'interno che all'esterno dell'ente. Ogni tema su

cui viene fornito questo servizio di consulenza è di competenza di una redazione specifica, a cui fanno riferimento gli esperti incaricati di rispondere alle domande degli utenti.

Tramite un modulo presente su una pagina web, gli utenti scelgono il tema di interesse ed inviano la propria domanda. L'esperto incaricato del tema specifico riceve la richiesta di consulenza al proprio indirizzo di posta elettronica, e invia la risposta al destinatario tramite una mail.

Successivamente, la redazione a cui spetta la gestione di quel tema specifico può selezionare le domande/risposte più interessanti e pubblicarle su web come FAQ visibili a tutti gli utenti.

Nell'architettura di partecipazione, questo servizio consente di dare il via e poi stimolare la frequentazione del sito, elemento sicuramente importante per preparare la strada alla fase di maggiore partecipazione, cioè ai forum on-line.

Forum fra cittadini e Pubblica Amministrazione

Associato alla fase più complessa e profonda di partecipazione sta l'insieme degli strumenti che permette agli utenti di partecipare in maniera fattiva al forum e agli amministratori di gestire tutti i processi inerenti a questa fase, comprese le attività strettamente collegate alla moderazione.

L'amministratore del forum può creare, modificare o cancellare forum nelle tre fasi del metodo Delphi che saranno illustrate di seguito, può gestire un meccanismo di moderazione a priori e alcuni elementi utili a fare promozione/informazione sui forum (come news sintetiche, avvisi sui cambiamenti di fase della discussione, inviti a partecipare alla discussione o ai sondaggi ad essa collegati).

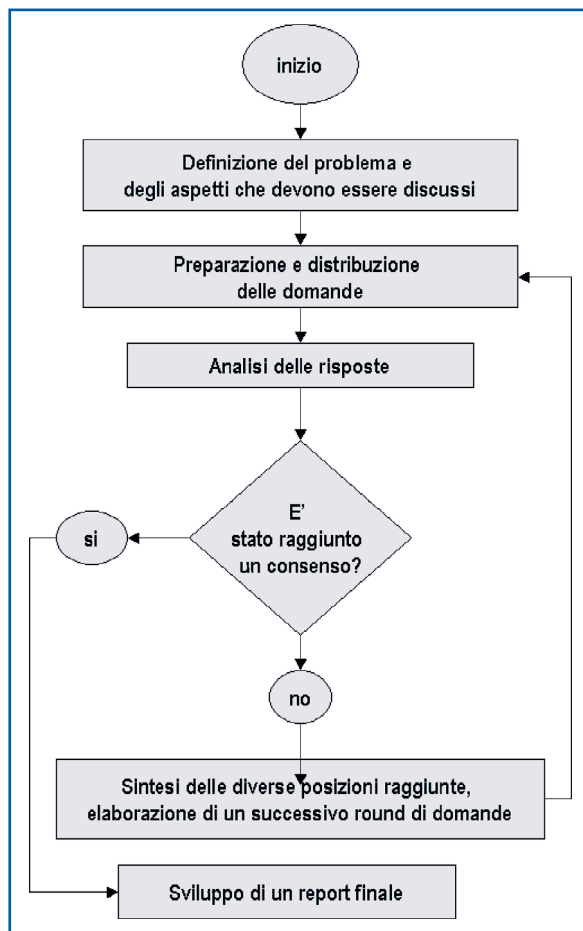
La tipologia di forum on-line che Partecipa.net utilizza appartiene alla categoria dei software di *participative decision making*. Si tratta di un ambiente che aiuta i diversi attori in gioco a considerare i diversi aspetti di un problema, a dialogare e ad arrivare ad una decisione condivisa, attraverso l'utilizzo di una serie di strumenti tecnologici, principalmente software, che permettono di applicare e unire insieme tre metodologie di ricerca sociale: uso di sondaggi, il metodo Delphi e la mediazione.

Il metodo Delphi è stato originariamente sviluppato negli anni 50 negli Stati Uniti, con l'obiettivo di avere una metodologia per ottenere il più affidabile consenso di opinione fra un gruppo di esperti.

Il metodo originale utilizza la disseminazione intensiva di una serie di questionari e il controllo del feedback delle opinioni. Il metodo viene di frequente utilizzato per la costruzione di previsioni a scala temporale elevata (più di 5 anni); un caso di successo dell'uso di questo metodo fu nel 1971

in Giappone, quando venne previsto che il fax sarebbe stata una tecnologia largamente utilizzata.

Il metodo Delphi è schematicamente illustrato nel seguente schema a blocchi:



Partendo da questo insieme di elementi, l'obiettivo di Partecipa.net è quindi utilizzare il potenziale di Internet per rendere possibile la discussione e dare inizio a un dialogo proficuo tra cittadini e Amministrazione.

Il processo di partecipazione democratica on-line scelto per Partecipa.net, così come indicato dalla metodologia Delphi, prevede due o più cicli di:

- discussione a partire da una o più domande/questioni elaborate da un gruppo di esperti;
- feedback;
- discussione ulteriore.

Dopo ogni ciclo, al gruppo di esperti viene chiesto di ripensare alle domande originali alla luce dell'opinione di gruppo che viene sintetizzata, tramite una elaborazione statistica di ciò che è emerso nel corso del ciclo precedente. Il ciclo viene iterato fino a che un soddisfacente livello di convergenza o un consenso è raggiunto.

Ecco nello specifico le tre fasi e i singoli obiettivi:

Prima fase – “Il brainstorming”

Il brainstorming ha lo scopo di avviare il dibattito riguardo uno specifico ambito di discussione e, di conseguenza, identificare gli argomenti ad esso più frequentemente collegati.

In questa fase risulta fondamentale l'azione del moderatore, che deve analizzare e raggruppare i diversi contributi pervenuti da un vasto gruppo di cittadini, in modo da evidenziare i temi a cui la maggior parte degli individui sembra essere più interessata. Il moderatore fa uso di tecniche qualitative per la creazione del consenso e la gestione dei conflitti.

Gli argomenti individuati possono quindi essere sottoposti a sondaggio per verificarne la rispondenza reale agli interessi dei partecipanti, ed eventualmente modificarne i contenuti. I risultati dei sondaggi, sempre consultabili, rappresentano parte integrante del documento finale di output della discussione.

Seconda fase – “L'approfondimento”

Gli argomenti individuati nella prima fase vengono discussi separatamente ed in modo approfondito all'interno di gruppi ristretti, gestiti in forma di sotto-forum.

Il forum principale, lanciato nella fase uno, può essere lasciato attivo per chi desidera discutere gli argomenti a livello più generale.

Anche in questa fase l'attività del moderatore risulta fondamentale, in quanto deve periodicamente riassumere i contenuti del dibattito, gestire i conflitti che si manifestano facendo chiarezza sul grado di accordo o disaccordo fra i partecipanti, e cercando al tempo stesso di ridurre le distanze fra posizioni divergenti. Se si ritiene appropriato, è possibile attivare un processo di consultazione di esperti (“forum esperti”) su un tema specifico tramite la metodologia Delphi, che fornisce ai partecipanti una visione sintetica dei possibili differenti punti di vista degli esperti, a tutto vantaggio della discussione in atto. Anche questa fase si conclude con un riassunto di quanto discusso che viene sottoposto a sondaggio per l'approvazione da parte dei partecipanti allo specifico sotto-forum.

Terza fase – “Le conclusioni”

I risultati dei sotto-forum vengono fatti convergere in un forum più generale (il forum iniziale, precedentemente lasciato attivo, oppure un nuovo forum

creato per l'occasione), al fine di ottenere una visione d'insieme dell'ambito di discussione proposto nella fase uno, arricchito con gli approfondimenti elaborati nella fase due.

La comunità viene interpellata per classificare gli argomenti discussi in termini di rilevanza rispetto l'ambito generale di discussione. Il risultato finale di questa fase, e quindi dell'intero processo, è un documento sintetico che ha lo scopo non solo di riportare i risultati dell'intera discussione, ma deve anche far emergere il grado di importanza attribuito dalla comunità ai differenti argomenti trattati.

Strumenti a supporto dei forum

Oltre al software per la realizzazione di forum on-line, tra gli strumenti presenti nel Kit utilizzati per implementare la metodologia vi sono altri moduli che consentono di affinare la formazione d'opinione e monitorare la qualità della partecipazione.

Motore di ricerca

Il sistema fa uso di una pagina di ricerca avanzata che permette di effettuare ricerche fra i contenuti delle discussioni in atto nei forum. Si possono prevedere diversi criteri di ricerca e la gestione del profilo di utente.

Biblioteca

Il sistema di forum è corredato da un modulo Partecipa.biblio che prevede la realizzazione di una vera e propria biblioteca virtuale dotata di materiale informativo sugli argomenti trattati. Questa biblioteca viene messa a disposizione per creare una conoscenza condivisa di base, pensata come prerequisito per partecipare, più o meno attivamente, alla discussione. La documentazione viene inserita esclusivamente dai moderatori o dagli amministratori del sistema.

Cos'è un forum: vantaggi e tipologie

Partecipa.net propone un insieme di strumenti in grado di attivare processi partecipativi e deliberativi.

Nel continuum ideale del coinvolgimento partecipativo, si passa da una serie di servizi essenzialmente unidirezionali o bidirezionali, ma pur sempre one-to-one (newsletter, sms, ecc.), ad un tipo di promozione della partecipazione maggiormente interattiva, che dia concretamente la possibilità di mettere a confronto idee differenti, facendo crescere il senso civico e trasformando le proteste in elementi di co-progettazione del cambiamento.

Il forum, in quanto incontro virtuale di persone che si ritrovano per discutere problemi comuni, diviene uno dei luoghi privilegiati per attuare tali processi di e-democracy.

In generale, ogni forum è costituito da una o più pagine web in cui inserire messaggi leggibili da tutti gli utenti i quali possono rispondere o commenta-

re, dando vita così ad una discussione in continua evoluzione.

Si tratta di una modalità comunicativa asincrona: gli utenti, cioè, non sono obbligati ad essere contemporaneamente nello stesso luogo (virtuale o meno) per poter comunicare. Questo aspetto rende il forum un contesto particolarmente adatto alla discussione costruttiva, perché favorisce la riflessività e porta a creare, anche tra persone geograficamente distanti, quella sensazione di appartenenza che è il fulcro di ogni community e che anziché ostacolare stimola anche la creazione di diramazioni e sottogruppi. All'interno del tema principale esistono sempre infatti dei sottotemi specifici, singoli problemi intorno ai quali tutti gli iscritti possono raccogliersi, confrontarsi e discutere.

La natura stessa del web, avvertito come un'arena aperta, riesce inoltre a dare il senso di una discussione che si può svolgere liberamente, in modo autonomo e accessibile a tutti. Questo facilita l'inserimento dei nuovi arrivati, che possono rapidamente rendersi conto sia dell'argomento oggetto del dibattito, sia delle opinioni espresse in proposito fino a quel momento. Tenere traccia della "storia" della comunità, conservando ad esempio i post inviati dai vari partecipanti, è di fatto una delle funzioni più utili del forum. In questo modo i nuovi arrivati possono rendersi rapidamente conto di come funziona il posto in cui sono capitati e si può avere costantemente presente tutta la storia della comunità, studiare i suoi interessi e la loro evoluzione nel tempo.

Di seguito sono elencati i diversi tipi di forum.

Forum libero

L'utente si collega, si registra e poi scrive il messaggio, che immediatamente appare pubblicato, quindi visibile a tutti.

Questo tipo di forum ha un forte impatto sulla partecipazione dal momento che l'utente vede immediatamente ciò che ha scritto. D'altra parte, proprio perché non esiste alcuna forma di controllo o mediazione, chiunque potrebbe scrivere qualsiasi cosa (eventualmente anche commenti non troppo educati o gentili).

Non è prevista alcuna esplicita regolamentazione, ma, proprio per questo, nessuno si aspetta di essere ascoltato o di influenzare le scelte politiche.

Forum moderato a priori

L'utente si collega, si registra e poi scrive il messaggio che non viene pubblicato subito, ed è quindi invisibile a tutti finché un moderatore non legge il messaggio e decide se editarlo o meno.

In questo modo tutti i messaggi sono filtrati in modo da evitare situazioni non gradite. Bisogna mettere in conto, in questo caso, una potenziale minore partecipazione al forum, dal momento che l'utente non vede apparire immediatamente ciò che ha scritto.

Forum moderato a posteriori

L'utente si collega, si registra e poi scrive il messaggio che viene pubblicato all'istante.

Il moderatore ha però in ogni momento la facoltà di eliminare i messaggi non graditi. In questo caso si ha un doppio vantaggio: in primo luogo l'utente è incoraggiato a partecipare al forum, dal momento che vede in tempo reale i suoi messaggi; allo stesso tempo, l'amministratore ha la possibilità di cancellare tutti i messaggi non graditi. In questi tipi di forum però, possono nascere problemi poiché non vi è alcuna garanzia che un messaggio eliminato dal moderatore non sia stato già letto da una o più persone. Per questo motivo è opportuno che il moderatore spieghi all'autore le ragioni della sua scelta, invitandolo a rinviare il messaggio opportunamente corretto. Allo stesso modo, se il moderatore non è costantemente presente, il forum potrebbe contenere per troppo tempo messaggi non graditi.

Le regole per una deliberazione on-line

I processi di *e-participation* devono necessariamente prevedere forme di garanzia che vadano al di là del rispetto di una generica "netiquette" e alla censura di contenuti offensivi, favorendo invece la creazione di uno scenario in cui i partecipanti alle discussioni condividano una sorta di galateo, un codice di comportamento con regole definite a priori. Le regole devono individuare in modo chiaro ed univoco:

- quali sono gli obiettivi del processo (ascolto, concertazione, deliberazione, ecc.);
- come si svolgerà il processo (modi e tempi);
- quali i ruoli dei diversi attori coinvolti (delimitazioni territoriali, requisiti di "ammissione" dei cittadini per partecipare, chi sono gli attori responsabili per la Pubblica Amministrazione locale, ecc.);
- quali i risultati attesi, quali impegni si assume la Pubblica Amministrazione locale (tempi di risposta, livello del possibile accoglimento delle proposte, valore dei sondaggi, policies di comunicazione nel corso del processo, ecc.);
- forme di tutela della privacy e dell'anonimato.

Questo insieme di regole, che può valere per tutte le aree di dialogo, oppure essere specifico per tema di discussione e per tipo di pubblico, va esplicitato ogni qualvolta si avvia un forum. Sono da evitare gerghi tecnici, giuridici e amministrativi a favore della lingua in uso, e, quando ciò non è possibile, bisogna prevedere strumenti come glossari, abstract, archivi e motori di ricerca in "linguaggio naturale", allo scopo di favorire una discussione il più possibile larga e democratica.

Chiarire tali regole è utile sia al personale dell'ente (ed eventualmente

anche ai politici che vogliono intervenire nel dibattito), sia ai cittadini. I primi, nel momento in cui 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 inoltre chiarire se intendono rispondere a quesiti anonimi o se invece richiedono ai cittadini di identificarsi, e in che modo (posto che comunque per intervenire nei forum di Partecipa.net l'utente deve necessariamente registrarsi sul sito fornendo alcuni dati personali).

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

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

Perché tutte queste regole vengano rispettate, è consigliabile la presenza di un moderatore, figura in cui prevalga l'aspetto educativo e la cui attività si intenda non come censura dell'altrui pensiero, ma come vero e proprio servizio di crescita per l'intera collettività.

Il moderatore del forum Partecipa.net: chi è e cosa fa

La figura del moderatore o facilitatore è quella che rende il dibattito equilibrato e proficuo per gli scambi di opinione, i suggerimenti e le eventuali critiche. Ha la funzione di monitorare e presidiare l'andamento della discussione, nonché di dare il via allo svilupparsi di sottogruppi nel momento in cui ciò si renda necessario. Si tratta di un ruolo molto delicato perché, per la sua stessa natura, comporta inevitabilmente delle valutazioni soggettive. L'esistenza di un moderatore è una delle condizioni alla base della costruzione di un processo di partecipazione democratica. Se infatti la tecnologia rende possibile instaurare rapporti tra rappresentanti e rappresentati, da sola essa non può assolvere ad una funzione deliberativa.

Un moderatore dovrebbe agevolare l'individuazione del focus del discorso, stimolare i gruppi ad interagire in maniera costruttiva, costruire uno spirito di squadra, essere un punto di riferimento e molto altro ancora.

Indichiamo qui di seguito, in maniera sintetica, dieci *best practices* che il moderatore del forum di Partecipa.net deve provvedere a mettere in opera:

- esplicitare in modo chiaro e univoco le regole della partecipazione ed organizzare tutte le risorse informative utili alla discussione mediante il modulo Partecipa.biblio;
- analizzare e raggruppare i diversi contributi pervenuti, in modo da eviden-

- ziare gli argomenti a cui la maggior parte degli utenti sembra essere interessata, e dare così il via al percorso di dialogo;
- vigilare sul rispetto delle regole della *netiquette*, eliminare messaggi diffamatori o offensivi, fuori tema o di *spamming*, evitare situazioni di "monopolio" nella conversazione;
 - controllare che il contenuto dei messaggi sia coerente con l'argomento di discussione, garantire la riduzione delle informazioni ritenute non pertinenti, oppure decidere quali interventi non pubblicare (o quali pubblicare, eventualmente dopo averli modificati);
 - guidare la discussione affinché proceda nei modi e nei temi stabiliti, senza che si inneschino *flames*, assicurando che il dibattito sia sempre adeguato al tema in oggetto e che ciascun partecipante che ha qualcosa da dire sia ascoltato, stressando gli interventi ritenuti particolarmente interessanti e sottoponendoli nuovamente all'attenzione degli altri partecipanti;
 - archiviare i contributi datati, utilizzando il modulo Partecipa.biblio (al fine di mantenere l'area ordinata e leggibile, anche quando il numero dei messaggi diventa elevato); produrre, se possibile o comunque nel passaggio da una fase all'altra del processo, la sintesi dei contributi per evidenziare i punti cruciali e permettere quindi l'emergere di una proposta bilanciata e accessibile a tutti;
 - fornire un *feedback* a tutti i partecipanti in modo tale che essi sentano la presenza dei *policy-makers* o almeno dell'ente e siano così incentivati a partecipare nuovamente alla discussione;
 - orientare la discussione verso una conclusione, aiutando i partecipanti nel raggiungimento di determinate posizioni (non necessariamente condivise da tutti), ed individuare gli argomenti di particolare interesse per poter avviare successivamente dei sondaggi (tramite il modulo Partecipa.poll);
 - se la situazione o gli utenti lo richiedano, coinvolgere nella discussione degli esperti sul tema trattato, i quali possono intervenire direttamente sul forum oppure indirettamente mediante il modulo Partecipa.ask;
 - chiudere un forum o sospenderlo (prevedendo eventualmente una fase di confronto off-line, seguita da una rendicontazione on-line dei risultati raggiunti), e redigere un report del percorso di partecipazione intrapreso, da sottoporre al vaglio della *community*.

Gli aspetti organizzativi e di back-office

Un progetto di *e-democracy*, per sua natura, non può prescindere da un significativo cambiamento di prospettiva e da un salto di complessità e qualità dei processi decisionali e di lavoro di un'Amministrazione Pubblica.

Parallelamente alla creazione di un forum, è quindi necessario procedere all'elaborazione di un piano organizzativo che assicuri, da un lato il coinvolgimento dei decisori pubblici locali, dall'altro la diffusione di competenze digitali e metodologiche orientate all'organizzazione interna dell'ente e alla

relazioni con i cittadini, con particolare attenzione alle metodologie di ascolto, del *decision making* cooperativo, della mediazione e del *knowledge management*.

È inoltre necessario mettere in relazione tra loro le diverse competenze legate alla comunicazione e all'informatizzazione, alle specifiche politiche/tematiche implicate nel progetto partecipativo, alla sensibilizzazione dei diversi attori coinvolti nel progetto (cittadini, associazioni, altri enti, ecc.), e all'attività di promozione del forum, momento strategico per una politica di rafforzamento della partecipazione.

Dal momento che non si può pretendere che un moderatore abbia delle "competenze tecnocratiche onnicomprensive", occorre che egli sia almeno in grado di fare le domande giuste alle persone giuste e che possa quindi avere, a proprio supporto, gli strumenti necessari (intesi in termini di risorse umane e tecnologiche) per svolgere al meglio le proprie funzioni.

Prima di riuscire ad affrontare correttamente un'attività in questo senso, è inoltre doverosa un'analisi del funzionamento dello schema organizzativo dell'ente, per individuare la mappa delle relazioni fra i vari uffici, servizi, ecc., oltre che una conoscenza approfondita delle dinamiche socio-organizzative dell'ente stesso.

La tabella che segue nella pagina successiva affianca gli strumenti introdotti nel kit di Partecipa.net e la sintesi di cosa è necessario attivare per implementare con successo lo strumento. Così come il processo di partecipazione stesso, anche gli interventi organizzativi sono incrementali, ogni passo è cioè propedeutico al successivo.

strumenti	intervento organizzativo
informazioni personalizzate	<ul style="list-style-type: none"> - individuazione di un responsabile tecnico e di un responsabile dei contenuti - creazione di redazioni per ciascuno degli ambiti sui quali si vogliono fornire informazioni, costituiti da personale dell'amministrazione, altri enti/associazioni - formazione al CZRM (gestione delle relazioni con i cittadini) - formazione tecnica all'uso degli strumenti - messa a disposizione di guide di supporto alla formazione - creazione di template e standard per le comunicazioni via sms/e-mail
sondaggi	<ul style="list-style-type: none"> - scelta di policy temporali sulle proposte di sondaggio - scelta delle modalità di raccolta e gestione delle risposte - formazione tecnica all'uso degli strumenti
consulenze personali	<ul style="list-style-type: none"> - scelta delle policy temporali di gestione delle richieste - formazione tecnica all'uso degli strumenti
biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> - definizione delle condizioni che stabiliscono quando un documento dell'amministrazione è pubblicabile - individuazione di gruppo di supporto che individua le policy temporali e le modalità di pubblicazione dei documenti - formazione tecnica all'uso degli strumenti
forum	<ul style="list-style-type: none"> - individuazione del gruppo di supporto alla gestione del forum e assegnazione dei ruoli: responsabile, mediatore, moderatore, ecc. - individuazione del gruppo di esperti di dominio che possono costituire e popolare il "forum esperti" - formazione tecnica all'uso degli strumenti - formazione alla moderazione e alla mediazione secondo il metodo DELPHI - definizione delle policy temporali di svolgimento del forum

Tecnologie per la consultazione

Sondaggi

Per quanto concerne la consultazione, Partecipa.net mette a disposizione uno strumento per la realizzazione di sondaggi, che consente di realizzare forme di voto con valore consultivo (modulo Partecipa.poll).

I sondaggi di Partecipa.net sono in genere degli strumenti di formazione di consenso su argomenti specifici. I sondaggi possono infatti essere sottoposti a campioni di utenti selezionati in base a caratteristiche socio-demografiche, (età, genere, luogo di residenza, ecc.), oppure in base agli ambiti di interesse esplicitati attraverso l'iscrizione alle diverse newsletter monotematiche offerte tramite il Kit. I sondaggi sono particolarmente utili per tastare il terreno, capire le esigenze degli utenti e avere importanti informazioni sugli sviluppi di determinate questioni.

Dal punto di vista tecnologico, la gestione della consultazione ha richiesto la predisposizione di meccanismi per la registrazione del voto che garantissero l'affidabilità dello stesso. I sondaggi sono stati progettati per essere utilizzati come strumenti "a corredo" degli altri presenti nel Kit. I sondaggi vengono attivati dai gestori del processo di partecipazione qualora si evidenzia la necessità di un contributo puntuale dei cittadini in merito a questioni specifiche; le condizioni che portano all'utilizzo di questo strumento, così come le ricadute dell'esito della votazione, sono quindi definite caso per caso dai vari enti.

Il modulo sondaggi di Partecipa.net può essere utilizzato sia come parte integrante del forum, sia per somministrare questionari telematici in parallelo a sondaggi e ricerche realizzate con strumenti di indagine tradizionali (es. questionari telefonici e cartacei, focus group, ecc.).

La definizione del questionario da somministrare attraverso Partecipa.net deve tener conto di alcune peculiarità proprie dello strumento telematico. Leggere un testo sullo schermo del computer è un'operazione più lenta e faticosa della lettura su supporto cartaceo, ed è sottoposta a frequenti elementi di disturbo spesso non controllabili direttamente da parte dell'utente (come la velocità e le modalità di connessione a Internet). Inoltre la compilazione di un questionario on-line, a differenza della partecipazione a un sondaggio telefonico, può comportare un onere a carico di chi naviga in Internet, soprattutto nel caso di utilizzo del computer domestico.

Il questionario deve quindi presentare caratteristiche che lo rendano adatto alla diffusione tramite web: deve essere di breve compilazione (10-12 minuti al massimo), le domande devono essere poste in modo diretto e di semplice comprensione. Il questionario così strutturato viene quindi traspo-

sto in formato digitale e si presenta all'utente come una successione di domande associate a comandi o campi compilabili.

Indipendentemente dal tipo di sondaggio che si intende somministrare, si segnalano alcuni suggerimenti per costruire in modo corretto dei questionari:

- utilizzare un linguaggio semplice e comunque rispettoso del sistema di riferimento, dei valori, del livello di informazione del soggetto a cui il sondaggio è rivolto;
- l'obiettivo che il sondaggio intende raggiungere deve essere stabilito una volta per tutte, non devono quindi comparire espressioni che possano farlo deviare, né tantomeno frasi che corrano il rischio di fuorviare chi risponde;
- far ricorso a termini ben definiti, evitare quelli troppo vaghi che possono prestarsi a interpretazioni differenti;
- è consigliabile rivolgere sempre domande dirette, cioè espresse in modo affermativo, non formulare domande troppo lunghe, né caricare il questionario o sondaggio di molte domande.

Il campione a cui somministrare il questionario viene scelto tra gli utenti di Partecipa.net che al momento dell'iscrizione al servizio hanno dato la propria disponibilità a partecipare ai sondaggi.

La scelta del campione ha lo scopo di individuare un gruppo specifico di interlocutori coerenti con il tema che si vuole analizzare tramite il questionario. La selezione avviene sulla base delle caratteristiche socio-demografiche degli utenti (residenza, età, sesso, ecc.) degli argomenti specifici su cui ciascuno ha chiesto di essere informato e su cui ha espresso interesse. Questo vuol dire che i destinatari del questionario possono essere scelti all'interno dell'intero bacino di utenza di Partecipa.net oltre che all'interno di specifici gruppi di utenti iscritti alle diverse newsletter.

Generalmente i sondaggi hanno una durata di tre settimane, ma nel caso dei forum i tempi possono essere molto più rapidi.

A tutti gli utenti che rientrano nel campione scelto viene inviata una e-mail contenente una breve descrizione dell'argomento del questionario, l'invito a rispondere, e il link alla pagina del sito web di Partecipa.net, attraverso cui accedere al questionario on-line tramite login. Per facilitare questa operazione l'e-mail contiene già lo username e la password di ciascun utente.

Una volta stabilita la durata del sondaggio, sono predisposti semplici meccanismi pensati per favorire la più ampia partecipazione possibile e per assecondare le diverse modalità di accesso alla posta elettronica. Poiché infatti la maggior parte delle persone consulta la propria casella di posta saltuariamente, un unico invito a compilare il questionario potrebbe non essere sufficiente.

Per questo motivo, nell'arco di tempo di apertura del sondaggio, vengono inviati agli utenti diversi "solleciti" a compilare il questionario. Chiaramente, per evitare che gli avvisi diventino fastidiosi, il loro numero deve essere limitato e l'invio deve essere mirato, escludendo coloro che nel frattempo hanno già partecipato.

Il sistema di gestione dei sondaggi approntato per Partecipa.net provvede a raccogliere automaticamente i dati relativi alle risposte fornite dalla compilazione dei questionari, aggiornandoli in tempo reale e generando un report.

Attraverso questo sistema integrato si può fruire di un sistema sviluppato non solo per comunicare con il cittadino, ma anche per ottenere una costante analisi del feedback al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il front office e la promozione

Le attività di promozione di cui un'amministrazione si deve far carico nel momento in cui decide di utilizzare degli strumenti tecnologici in generale, e, nello specifico, dei forum e dei sondaggi on-line, devono necessariamente includere:

- la diffusione di nuove tecnologie per uso civico;
- la diffusione di una nuova e più consapevole cultura dell'ascolto, del dialogo e del confronto, presso cittadini e istituzioni.

Ciascuna amministrazione deve quindi implementare azioni di informazione e promozione ad hoc per accompagnare l'intero processo, in particolare nella sua fase iniziale.

Tali azioni di promozione devono utilizzare strumenti e linguaggi efficaci ed adeguati rispetto al target individuato (facendo particolarmente attenzione all'inclusione dei soggetti svantaggiati sul piano culturale, tecnologico, strumentale, in un'ottica di risposta adeguata alle condizioni di bisogno espresse o latenti). Tra gli strumenti più utili per la promozione si individuano:

- realizzazione di una conferenza stampa per il lancio dell'iniziativa rivolta in particolare agli attori del processo di partecipazione (cittadini) e agli altri soggetti della Pubblica Amministrazione potenzialmente interessati a partecipare;
- realizzazione di attività promozionali on-line tramite link, banner e news in modo da intercettare il pubblico degli utenti web dell'amministrazione;
- individuazione di punti informativi sul territorio presidiati da personale adeguatamente formato, per agevolare la partecipazione dei pubblici svantaggiati e potenzialmente esclusi;
- realizzazione di uno strumento di rendicontazione finale dell'esito del processo. Il "rendere conto" ai cittadini, ma anche a tutti gli altri soggetti coin-

volti e/o interessati, costituisce allo stesso tempo un dovere, in termini di trasparenza, e un'opportunità in termini di sviluppi futuri di iniziative simili.

Si può pensare, nella fase immediatamente precedente l'attivazione di un processo di partecipazione, anche alla creazione e somministrazione a tutti gli iscritti di un questionario che sensibilizzi la *community* esistente su quello specifico argomento con il duplice risultato di:

- sondare il grado di interesse nei confronti della tematica individuata;
- promuovere il forum in un momento immediatamente precedente il suo lancio.

Questo sistema di promozione deve anche essere visto in un'ottica di CzRM, come strumento di valutazione degli interessi e bisogni dei cittadini/utenti, al fine di orientare i servizi offerti in una nuova direzione. Ciascuna amministrazione dovrebbe investire in questo senso coordinando i propri servizi su una molteplicità di canali per massimizzare qualità ed efficienza, e predisponendo dei questionari di citizen satisfaction per sondare opinioni e atteggiamenti dei cittadini.

I dati delle rilevazioni effettuate, statisticamente elaborati, costituiscono così la base per il continuo adeguamento della qualità dei servizi offerti.

Il ruolo dei politici

Uno dei fattori di successo del percorso partecipativo e di conseguente risultato politico dal punto di vista dei cittadini e, in generale, degli stakeholders interessati, è determinato dal ruolo che sono in grado di ricoprire gli amministratori pubblici.

A questo proposito è possibile individuare tre differenti tipologie:

- un ruolo passivo, di lettore delle discussioni telematiche;
- un ruolo di osservatore, che principalmente si limita a inoltrare ai vari rami dell'Amministrazione le varie questioni di cui si dibatte;
- un ruolo proattivo, in cui il politico interagisce con i partecipanti al forum e raccoglie gli spunti ricevuti trasformandoli in azioni politiche.

In quest'ultimo ruolo si individuano tre fattori decisivi:

- la consapevolezza del cittadino che la propria partecipazione non sia "di facciata", e quindi la certezza di poter contare veramente nel processo decisionale conclusivo;
- la consapevolezza del politico di prendere parte a un processo che può portare a ipotesi diverse da quelle di partenza;
- la capacità di accoglienza e ricezione dei risultati del processo partecipativo, a garanzia della coerenza dello strumento telematico per l'interazione tra politica e cittadinanza.

Altro elemento fondamentale è il coinvolgimento della classe politica locale nel costruire azioni di sostegno e supporto alla partecipazione elettronica.

Come e quando intervenire e gli impegni sui risultati

Dopo aver sottolineato l'importanza di un ruolo proattivo degli amministratori, è necessario definire alcuni passaggi dell'azione del politico all'interno del generale processo di partecipazione attraverso i forum telematici.

Dovrebbero essere gli amministratori ad "aprire" la discussione con un'esposizione breve ed efficace, presentando l'iniziativa e fissando le linee comuni d'intervento. Dovrebbero inoltre esplicitare in maniera puntuale le scadenze del processo on-line in modo da costruire sin dall'inizio un percorso chiaro. All'interno di questo percorso i politici devono:

- ritagliarsi il proprio spazio (chiaro negli obiettivi e nelle modalità di funzionamento);
- costruire tempi e regole d'intervento;
- impegnarsi nella discussione telematica anche con i singoli cittadini, e non solo in generale;
- dichiarare gli impegni rispetto ai risultati emersi.

La fase finale del percorso partecipativo vede i politici nuovamente coinvolti nell'illustrare e motivare le decisioni prese, partecipando con i cittadini a eventuali modifiche e passaggi successivi, in modo da garantire un ruolo effettivo alla partecipazione cittadina.

UNO SGUARDO SUL CAMPO. RIFLESSIONI DALLA PROVINCIA DI FERRARA

Ludovica Baraldi, *Provincia di Ferrara*

Un compito difficile

Il progetto Partecipa.net – oltre all’obiettivo di realizzare un Kit di e-democracy, misto di tecnologie e metodologie per la gestione dei processi partecipati attraverso le ICT – ha portato avanti l’importante compito di realizzare sul campo alcune sperimentazioni.

Questo compito appariva piuttosto “arduo” per alcuni motivi di seguito illustrati:

- la **cultura della partecipazione** è ancora piuttosto acerba nelle amministrazioni locali, sebbene emerga con crescente evidenza l’esigenza di partecipazione democratica dei cittadini e delle loro rappresentanze al governo del territorio. I cittadini sanno che l’attività dei propri rappresentanti va verificata e supportata, e chiedono di essere messi nelle condizioni di farlo.

Il governo locale può rappresentare il livello privilegiato per ridare fiducia all’istituto della partecipazione, ma deve essere in grado di intercettare i bisogni e di dare risposte credibili. Per far ciò è necessario partire da una comunicazione attenta, approfondita ed aperta delle priorità, delle scelte politiche e della loro attuazione, e dal riconoscimento dei contributi e delle sollecitazioni ricevute;

- l’uso di strumenti di **e-democracy** per gestire processi di partecipazione alle scelte politiche di un territorio è un fatto totalmente innovativo che ha pochi precedenti di successo.

Il numero di cittadini che fanno uso di ICT - ed in particolare di servizi interattivi online - è ancora molto limitato persino in Emilia-Romagna, dove permane un *digital divide* di tipo generazionale e sociale. Rimangono peraltro grandi aree territoriali non servite dalla banda larga, infrastruttura essenziale per l’utilizzo di servizi avanzati.

Inoltre, le tecnologie e i linguaggi innovativi possono semplificare e modificare radicalmente le modalità della partecipazione, ma vanno regolati ed utilizzati per le opportunità e le potenzialità che li caratterizzano, senza dare per scontato che siano in grado di portare ai medesimi risultati dei loro omologhi della partecipazione tradizionale.

Nella partecipazione ci sono livelli diversi che vanno dall’informazione, alla consultazione, alla concertazione, alla progettazione partecipata. Certamente non tutti questi livelli trovano nelle ICT e in particolare negli

strumenti messi a disposizione dal Kit di e-democracy uguale ed efficace risposta;

- l'ambito inizialmente scelto per le sperimentazioni – quello dei **piani territoriali comunali** – è argomento di grande complessità, regolato da una specifica normativa (L.R. 20/2000) che in talune realtà viene 'implementata' per la prima volta in questi anni. Si tratta pertanto di un campo anch'esso in forte evoluzione che richiede già di per sé un grande impegno al personale politico ed amministrativo preposto.

Uno degli aspetti più innovativi risiede nel fatto che prima di adottare un nuovo strumento urbanistico, le amministrazioni sono invitate ad avviare un confronto, non solo con gli enti "interessati" dalle scelte di piano (nell'ambito della Conferenza di pianificazione), ma anche con le associazioni economiche, sociali, e ambientali del territorio, nonché con i singoli cittadini.

Per la cittadinanza – pur essendo abbastanza diffusa la consapevolezza che il Piano Strutturale Comunale effettua delle scelte importanti per il futuro assetto del territorio, dal punto di vista urbanistico, sociale, economico, turistico, ambientale, ecc. – risulta piuttosto difficile entrare nel merito di scelte così strategiche. Il rischio pertanto è che la discussione si concentri su aspetti ed interessi particolari, di singoli cittadini e/o gruppi.

L'ambiente favorevole

Naturalmente, nessuno dei partner di progetto partiva da situazioni di totale estraneità ai temi della partecipazione, dell'innovazione tecnologica e del rinnovamento degli strumenti urbanistici comunali, anche se poi non tutti gli Enti coinvolti hanno scelto di sperimentare il Kit di Partecipa.net in processi decisionali di ambito urbanistico.

Per quanto riguarda la sperimentazione condotta dalla Provincia di Ferrara e dai Comuni di Argenta, Migliarino, Ostellato, Portomaggiore e Voghiera⁵⁵, preesisteva un *ambiente favorevole* che si può così descrivere:

- dal punto di vista della **cultura della partecipazione**, sia la Provincia di Ferrara, sia alcuni Comuni coinvolti, in particolare Argenta e Portomaggiore, avevano maturato esperienze importanti nell'ambito di Agenda 21, con la costituzione di forum locali e di livello provinciale. L'avvio del processo di Agenda 21 Locale in provincia di Ferrara è stato un fatto importante, che ha coinvolto migliaia di cittadini attraverso le strutture organizzate della società civile, ma non solo. Molti cittadini hanno

⁵⁵ I Comuni coinvolti sono di dimensione medio-piccola, con un numero complessivo di abitanti pari a quasi 50.000, così suddivisi: Argenta ab. 22.262, Migliarino ab. 3.720, Ostellato ab. 6.649, Portomaggiore ab. 12.233 e Voghiera ab. 3.932.

partecipato direttamente, trovando nei Forum e negli altri strumenti di confronto (tavoli di lavoro, seminari, ecc.) dei luoghi dove proporre alla discussione la propria visione del futuro e le proprie proposte da inserire nell'agenda amministrativa delle diverse comunità.

A conferma della tradizione di ascolto e coinvolgimento della cittadinanza, inoltre, il Comune di Argenta prevedeva nel proprio Statuto l'istituzione su base territoriale, nel capoluogo e in ognuna delle frazioni, dei Consigli di partecipazione, per promuovere il coinvolgimento, la proposta e il controllo dei residenti nell'amministrazione della cosa pubblica.

- dal punto di vista dell'**innovazione tecnologica**, in linea con le tendenze in atto a livello nazionale e regionale, anche a Ferrara era stato costituito un Centro Servizi Territoriale (CST) coordinato dalla Provincia, con l'obiettivo di supportare la diffusione dell'innovazione tecnologica per i Comuni minori e di favorire uno sviluppo tecnologico diffuso e uniforme del territorio.

Il CST provinciale persegue il miglioramento dei servizi, attraverso la valorizzazione delle realtà più avanzate e delle competenze maturate, e il supporto a quelle più deboli e meno dotate di risorse, da realizzarsi anche con il coinvolgimento delle forme associate.

Nel caso del progetto Partecipa.net, gli aspetti tecnologici sono stati da subito presidiati interamente dalla Provincia, così da realizzare un'unica installazione del Kit con conseguenti economie di scala, a favore dei Comuni associati per la realizzazione del PSC.

A ciò si aggiunge che la Provincia e altre realtà coinvolte erano già tempo sensibili ai temi dell'**e-democracy**, intesi principalmente come garanzia di trasparenza e accesso alle informazioni da parte dei cittadini; tanto che il Comune di Argenta aveva già dal 2004 un vero e proprio progetto strategico, articolato in iniziative di coinvolgimento dei cittadini e di riduzione del *digital divide*, attraverso la costituzione delle oasi tecnologiche (punti di accesso ad Internet presso gli sportelli URP decentrati) e l'infrastrutturazione del territorio.

- per quanto riguarda la tematica dei **piani urbanistici**, i 5 Comuni avevano avviato - in stretto contatto con la Provincia e per primi sul territorio ferrarese - un percorso di elaborazione del **PSC associato**, ai sensi della LR 20/2000, sottoscrivendo specifici accordi territoriali.

La scelta era derivata dalla consapevolezza degli elementi di omogeneità del territorio e dall'individuazione di temi di interesse comune, come le infrastrutture per la mobilità, le scelte in materia di aree produttive, le politiche di tutela dell'ambiente e la valorizzazione delle risorse storiche e paesaggistiche.

In conclusione: 5 Comuni associati per la realizzazione del Piano Strutturale Comunale, la collaborazione della Provincia sul piano tecnologico e territoriale, il quadro normativo regionale e un progetto per incentivare la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica (Partecipa.net). Un mix di ingredienti che rendevano il contesto ferrarese particolarmente adeguato per la sperimentazione del Kit di e-democracy.

La presenza dell'Associazione dei Comuni di Argenta, Migliarino, Ostellato, Portomaggiore e Voghiera nella sperimentazione consentiva in particolare un focus sulle problematiche organizzative della partecipazione in un contesto intercomunale, dove l'integrazione territoriale nasce per permettere di sviluppare al meglio funzioni e servizi, per accrescerne la qualità.

Il livello istituzionale della Provincia garantiva invece il coordinamento a livello territoriale, e permetteva di cogliere l'opportunità di economie di scala nella sperimentazione, garantendo in prospettiva una maggior replicabilità dell'iniziativa.

Le principali tappe della sperimentazione

Dal punto di vista del metodo, l'idea di fondo era quella di sperimentare modalità che associassero le nuove tecnologie agli strumenti di consultazione tradizionali. La sperimentazione si proponeva quindi di affiancare ai momenti istituzionali di incontro e di lavoro della Conferenza di pianificazione e alla successiva elaborazione dei PSC (Piani Strutturali Comunali) e dei POC (Piani Operativi Comunali), dei momenti di confronto, scambio e dialogo sulle tematiche trattate, facendo uso degli strumenti e delle metodologie innovative forniti dal Kit di e-democracy.

A partire dai primi mesi del 2006, i 5 Comuni hanno approvato nelle rispettive Giunte il Documento Preliminare, che – in un'ottica di sinergia fra territori – indicava gli obiettivi generali del Piano, le scelte strategiche di assetto del territorio e le condizioni per uno sviluppo sostenibile.

Gli strumenti inizialmente privilegiati per illustrare il percorso di adozione del PSC e descrivere nel merito il Documento Preliminare elaborato sono stati quelli di tipo tradizionale: incontri con la cittadinanza e le associazioni, presentazioni aperte nei Consigli Comunali dei 5 Comuni, presentazioni nei luoghi di aggregazione e partecipazione (ad Argenta, ad esempio presso i Consigli di partecipazione).

Questa fase doveva consentire di familiarizzare con le tematiche e le analisi effettuate nel Quadro conoscitivo e nella Valsat (Valutazione di sostenibilità ambientale e territoriale), e con le proposte del Documento preliminare.

Successivamente, nel marzo 2006, ha avuto avvio la Conferenza di pianificazione, alla quale hanno partecipato numerosi enti pubblici (Comuni e Province confinanti, sovrintendenze, consorzi di bonifica) e aziende di servizi (public utility) del territorio.

La conferenza di pianificazione ha permesso di costruire un quadro conoscitivo condiviso del territorio, dei limiti e delle condizioni per un suo sviluppo sostenibile, nonché di esprimere valutazioni preliminari in merito agli obiettivi e alle scelte di pianificazione.

A questo canale di confronto tradizionale si è affiancata la sperimentazione del kit di e-democracy, avviata a partire da settembre 2006, coinvolgendo nel processo di definizione del PSC non solo le istituzioni, ma anche gli esperti e tutti gli attori interessati a richiedere approfondimenti o ad esprimere pareri e proposte.

A questo scopo, la Provincia di Ferrara in collaborazione con le amministrazioni coinvolte, ha realizzato un sito Internet dedicato all'informazione sul Piano⁵⁶, e attivato all'interno del sito un'apposita sezione denominata "Parliamone insieme".

Dalla sezione si accedeva alla versione personalizzata del Kit di e-democracy, che metteva a disposizione per gli utenti registrati:

- newsletter tematiche sui temi *abitato, aree produttive, infrastrutture, ambiente e turismo*;
- risposte personalizzate degli esperti comunali sul nuovo strumento urbanistico associato in via di adozione da parte dei Comuni, e su quanto previsto dal Piano per ciascun territorio comunale;
- sondaggi tematici;
- forum di discussione sui temi *abitato, aree produttive, infrastrutture, ambiente e turismo, Mezzano, ecc.*

Il patto fra amministrazione e cittadini era sancito dal "**regolamento di partecipazione**", una sorta di netiquette del sito⁵⁷, che includeva anche alcuni impegni di massima dei Comuni nei confronti dei partecipanti ai forum di discussione.

Innanzitutto, nel regolamento si affermava che l'obiettivo dell'ambiente web messo a disposizione è **favorire la concertazione sul Piano urbanistico**, promuovendo la **trasparenza amministrativa, la responsabilizzazione delle istituzioni e dei cittadini e l'apprendimento collettivo**; e mettendo in **condizione informazioni** in genere di scarso dominio pubblico.

Inoltre, **si precisava che le indicazioni emerse dalle discussioni del forum**

⁵⁶ www.comune.argenta.fe.it/psc/psc_associato_index.aspx

⁵⁷ www.comune.argenta.fe.it/psc/strumenti/Regolamento_Forum_PSC_associato.pdf

avrebbero avuto valore propositivo e non prescrittivo nei confronti delle Amministrazioni comunali. Quando fossero il risultato di un lavoro condiviso tra tutti i partecipanti, **sarebbero state verificate in termini di fattibilità dalle amministrazioni dei cinque Comuni, e avrebbero potuto costituire un'indicazione per la stesura del PSC.**

I nuovi strumenti disponibili sono stati promossi tramite la stampa locale e attraverso contatto diretto via e-mail/telefono, presso tutti i soggetti potenzialmente interessati a richiedere approfondimenti o esprimere pareri e proposte, dai rappresentanti di istituzioni, ad associazioni o gruppi organizzati, a esperti o semplici cittadini.

A questo proposito è stato predisposto un indirizzario mail di oltre 300 nominativi, a partire dalle associazioni di categoria e dagli ordini professionali, e da quanti – privati cittadini o rappresentanti di gruppi organizzati – avevano preso parte al processo di Agenda 21 locale, in particolare nei Comuni di Argenta e Portomaggiore. Per gli altri Comuni è stato predisposto un indirizzario ad hoc.

Le fasi della partecipazione

Il processo di partecipazione telematica si è articolato in due fasi principali, in parte sovrapposte.

Fase 1 - La costruzione di un ambiente di dibattito e confronto

Il Kit di e-democracy ha fornito gli strumenti necessari per costruire un ambiente di approfondimento, dibattito e confronto sulle tematiche del PSC, proponendosi come primo obiettivo quello di offrire **risposte alle lacune informative** note o emergenti, grazie agli interventi degli utenti.

Il ruolo del moderatore in questo caso è stato quello di raccogliere e intercettare le richieste di informazione e approfondimento e - attraverso il confronto con gli uffici tecnici responsabili dei Comuni - dare risposta, anche riportando (e semplificando) alcuni documenti tecnici.

A questo scopo, ovvero per **informare** e far emergere i principali bisogni di **approfondimento** e le **incomprensioni** di fondo delle scelte politiche in corso, sono stati usati in maniera coordinata e coerente le newsletter tematiche, i forum e le consulenze personalizzate.

Il disegno di fondo era basato sull'individuazione di due principali modalità di studio ed approfondimento del piano urbanistico: una per temi e l'altra di tipo territoriale.

Da una parte quindi, newsletter e forum erano articolati per argomenti, perché era quella la principale novità del Piano; dall'altra, le consulenze personalizzate rispondevano a una logica territoriale, nell'ottica di soddisfare domande specifiche basate su un'impostazione di tipo tradizionale.

Per garantire l'obiettivo della massima partecipazione, si sono realizzate attività mirate di promozione dello strumento (mediante incontri tradizionali, invio di mail, allestimento di pagine web, newsletter, comunicati stampa, volantini presso URP, oasi tecnologiche, sportelli fisici, ecc.), e attraverso l'utilizzo di tecniche di comunicazione in grado di suscitare l'interesse della collettività sui temi del PSC (es. interviste a decisori locali; lanci di notizie, sondaggi ecc.).

Fase 2 – Sviluppo del forum come luogo per raccogliere contributi al PSC

La seconda fase riguarda il forum come luogo in grado di far emergere proposte e suggerimenti ai contenuti del Piano Strutturale intercomunale.

In questo modo, il forum avrebbe potuto contribuire all'efficacia dell'azione, supportando gli organi di indirizzo politico a definire i problemi in maniera corretta e approfondita e a scegliere soluzioni adeguate.

Il ruolo del moderatore era pertanto quello di raccogliere, indirizzare ed aggregare i contributi dei partecipanti alle discussioni e di sottoporli agli amministratori e ai tecnici responsabili dei Comuni, creando un punto di contatto tra le proposte "dal basso" e le scelte politiche delle Amministrazioni Comunali.

Per la buona riuscita della fase 2 era ovviamente indispensabile sviluppare al massimo la fase 1 che aveva il compito di creare consapevolezza su tematiche molto tecniche e di difficile comprensione per i non addetti al settore.

Il presupposto fondamentale era quindi quello di riuscire ad individuare aree tematiche di possibile interesse per la cittadinanza su cui alimentare la discussione del forum, traducendo i concetti tecnici in un linguaggio semplice e utilizzando tecniche di comunicazione in grado di stimolare la partecipazione.

Esempi di argomenti proposti sono:

Abitato

- Dove costruiamo? Meglio ampliare i centri urbani principali o le frazioni?
- Come costruiamo? Quali devono essere secondo te i criteri fondamentali per impostare un "nuovo" regolamento edilizio al "passo con i tempi"?
- Come immaginare i futuri centri abitati? Preso atto delle strategie previste dal PSC per l'espansione edilizia, quali proposte costruttive possiamo fare come cittadini per i nostri centri abitati?

Mezzano

- Quale destino per il Mezzano? Le strategie del PSC per il Mezzano

Infrastrutture

- L'intermodalità. Vie d'acqua e ferro come alternativa alla strada

- La rete stradale. Che cosa ci attendiamo nella pianificazione delle infrastrutture stradali?
- Le piste ciclabili. A servizio del turista ma non solo

Attività produttive

- Concentriamo le attività produttive? È una buona idea quella di concentrare più aree produttive in pochi poli industriali?

Ambiente e turismo

- Aree naturali e turismo. Un patrimonio naturale da tutelare, valorizzare e mettere in rete anche come opportunità turistica

Il forum sull'abitato

Dei temi proposti come spunto di discussione, quelli che hanno riscosso maggior interesse sono relativi all'“**abitato**”. Si tratta anche degli unici forum per i quali è stato possibile sperimentare in parte la struttura basata sull'applicazione del modello Delphi, normalmente usato come supporto a processi decisionali tradizionali, in situazioni in cui si riscontra mancanza di accordo o stato incompleto di conoscenze sul problema.

La discussione è stata preparata (come tutte quelle avviate sul forum) da una newsletter inviata agli iscritti, che illustrava le principali scelte allo studio, in materia di espansione edilizia e relativa dotazione di servizi nei 5 Comuni. Per completare la documentazione a supporto della discussione è stato predisposto un documento riassuntivo della situazione esistente e degli indirizzi del PSC.

La prima fase di discussione è stata suddivisa in due argomenti, “Dove costruiamo” e “Come costruiamo”, di diretto e immediato interesse per i cittadini. Le problematiche emerse dal forum sono state riassunte e sottoposte all'attenzione degli iscritti sotto forma di sondaggio. Si è cioè ritenuto utile ampliare la platea dei partecipanti per definire le principali problematiche da sottoporre all'interesse delle amministrazioni.

Attraverso il sondaggio realizzato a supporto della discussione online, è emerso che nonostante l'apparente contrarietà alle scelte dei Comuni espressa sul forum (in particolare per quanto riguarda la mancata previsione di sviluppo di alcune frazioni), i cittadini se fossero amministratori effettuerrebbero le stesse scelte. Ovvero, strutturerebbero un sistema edilizio improntato sulla razionalizzazione, costruendo laddove i servizi di base per il cittadino esistono già e in continuità con l'urbanizzato, al fine di tutelare il paesaggio agricolo locale e preservare la risorsa suolo.

La risposta ufficiale alla prima fase di discussione è stata fornita dal Sindaco di uno dei Comuni coinvolti (Presidente della Conferenza di Pianificazione dei Comuni associati), al quale sono stati proposti in un'intervista tutti gli elementi di criticità sul tema sollevati dai partecipanti al forum e al sondaggio. L'intervista è stata diffusa anche sulla stampa locale, in modo da dare ulteriore risalto all'iniziativa e alle risposte "ufficiali" delle amministrazioni.

Al termine della fase "esplorativa" è stata avviata la seconda fase relativa all'"analisi", con l'obiettivo di definire proposte per migliorare i centri abitati esistenti. Questo passaggio, molto critico perché richiede una partecipazione costruttiva da parte di diversi attori (oltre ai cittadini e alle organizzazioni che dovrebbero esprimere proposte, anche politici, amministratori, professionisti e tecnici ...), si è rivelato estremamente difficile da concretizzare.

Per accrescere l'interesse dell'iniziativa e stimolare la partecipazione "costruttiva", sono stati avviati degli incontri specifici di formazione all'uso dello strumento e di informazione sul Piano, nell'ambito delle strutture tradizionali di partecipazione esistenti (consigli di partecipazione, URP, oasi tecnologiche). Queste iniziative avevano anche l'obiettivo di arginare almeno in parte il *digital divide* tecnologico, culturale e infrastrutturale che caratterizza l'uso di questi strumenti innovativi, non tanto nei centri urbani quanto nei territori rurali decentrati.

Le uniche proposte emerse hanno riguardato il tema delle frazioni e delle case sparse. Talvolta sono state poste all'attenzione della discussione generale questioni private di singoli individui e /o imprese che hanno messo in luce principalmente un difetto di comunicazione tra l'amministrazione e i cittadini.

Va rilevato però che alcune delle questioni sollevate (certamente già note all'amministrazione), hanno ottenuto attraverso questo strumento una maggior visibilità e conferma. Si può dire pertanto che anche grazie a questa iniziativa, i decisori ne abbiano tenuto conto nell'elaborazione definitiva del Piano.

Si citano in proposito alcuni esempi di sollecitazioni raccolte:

per quanto riguarda il tema dello sviluppo delle frazioni, più volte ripreso sul forum:

- il nuovo PSC prevede – in particolare per Argenta – almeno un'area di espansione per ciascuna frazione (con una sola eccezione);
- inoltre, si potrà procedere all'ampliamento dell'esistente nel rispetto dell'indice residuo e del Regolamento Urbanistico Edilizio (RUE);

per quanto attiene all'ampliamento degli edifici rurali (case sparse) anch'esso inizialmente non previsto:

- è stata introdotta la possibilità di ampliamento di unità edilizie unifamiliari fino a un massimo di 200 mq per edifici ad uso residenziale;
- è ammesso il cambio di destinazione d'uso per i fienili, dai quali sarà possibile ricavare più unità abitative, con una superficie complessiva minima di 200 mq.

Tiriamo le somme ...

Sebbene dal punto di vista qualitativo la sperimentazione abbia offerto risultati interessanti, più modesti sono i numeri della partecipazione riscontrati (anche se riferiti ad un ambito territoriale di appena 50.000 abitanti suddivisi in 5 Comuni):

- iscritti al portale Partecipa.net per il PSCAssociato: poco più di 150;
- iscritti alle newsletter: 30/40 per ciascuna lista attivata;
- richieste di consulenze degli esperti: solo 4 richieste dirette. Il forum però è stato spesso utilizzato in modo inappropriato per rivolgere domande che si sarebbe dovuto sottoporre alle amministrazioni, attraverso la sezione "consulenze";
- contributi complessivi sui forum: 94;
- partecipanti al sondaggio sull'abitato: 20.

Le motivazioni della modesta partecipazione dei cittadini possono essere state molteplici, dalla difficoltà degli argomenti trattati e dei contributi richiesti, alla maturità della discussione sul PSC – già molto avanzata e pertanto non aperta ad un gran margine di discussione – o ancora alla scarsa propensione e abitudine all'utilizzo degli strumenti di e-democracy, ecc. Il lavoro svolto e le sperimentazioni condotte nell'ambito del progetto Partecipa.net hanno permesso di indagare a fondo caratteristiche e criticità dei processi di e-democracy, e possono consentire ora di "abbozzare" alcuni degli ingredienti fondamentali e irrinunciabili di un'esperienza di e-democracy efficace:

- il **coinvolgimento forte e convinto di amministratori e decisori** che devono essere disponibili a "spendersi" nel processo partecipativo senza averne paura, per progettarlo, incentivarlo, guidarlo, offrire risposte e riconoscere – dove possibile – il contributo offerto dai cittadini;
- una **regia autorevole** quanto a chiarezza delle scelte politico-istituzionali, funzionalità organizzativa e competenze espresse, in grado di promuovere un'operatività intersettoriale⁵⁸;

⁵⁸ Dal report finale dell'Associazione Camina, "Percorso di monitoraggio e accompagnamento del gruppo tecnico con tutti i referenti degli enti partner e i tecnici coinvolti".

- la **costituzione di un gruppo di lavoro intersettoriale** (e talvolta interente), dotato di competenze e professionalità diversificate, dove gli aspetti tecnologici sono solo una parte (e anche piuttosto ridotta) del problema;
- la cornice di **norme e regole** che caratterizzano il rapporto di partecipazione con la rappresentanza collettiva;
- l'attenzione per la **rappresentatività dei partecipanti**: il rischio di condizionamento dell'azione pubblica da parte di chi non è rappresentativo, ma portatore di interessi individuali o istanze polemiche, è alto;
- l'**integrazione fra gli strumenti di e-democracy**: è bene che tutti gli strumenti disponibili – newsletter, forum, consulenze, sondaggi – contribuiscano ad accrescere il livello di competenza e il grado di partecipazione degli interessati;
- l'**accostamento di strumenti e metodologie di partecipazione di tipo “tradizionale” e ICT**: solo con momenti di incontro di tipo tradizionale è possibile illustrare compiutamente alcune tematiche di particolare complessità, che difficilmente vengono approfondite autonomamente dai cittadini attraverso la documentazione disponibile online;
- la **centralità** del ruolo del **moderatore**, che deve saper leggere ed entrare nelle questioni tecniche per tradurle e semplificarle, in modo che siano comprensibili via web. Oltre a garantire il buon funzionamento dei forum online, il moderatore dovrebbe favorire l'evolvere della discussione, e operare come facilitatore di processi, anche negli incontri off-line;
- la **comunicazione sul processo partecipativo** e sulle sue diverse fasi, da realizzarsi attraverso tutti i mezzi disponibili presso l'amministrazione (sito web, periodici del Comune, strumenti di promozione tradizionali, URP, ecc.) e la stampa locale, ma anche mediante altri strumenti da scegliersi a seconda del contesto (contatto diretto con i potenziali interessati, coinvolgimento di associazioni e organizzazioni intermedie, campagna pubblicitarie, ecc.);
- la **rendicontabilità** e l'**effettiva diffusione** dei risultati ottenuti grazie al processo partecipativo, che può prevedere anche momenti successivi nel tempo, qualora sia necessario dare conto dell'effettivo stato di avanzamento di impegni presi dall'amministrazione.

In conclusione, è comunque opportuno ricordare che gli strumenti di e-democracy mettono in condizione chi è informato di potersi esprimere, di dialogare e di fare proposte, ma in un contesto di democrazia rappresentativa le decisioni ultime vengono prese dagli amministratori pubblici, che sono legittimati dal loro ruolo a farlo, perché rappresentano la comunità che li ha eletti.

LA VALUTAZIONE DI PARTECIPA.NET

PARTECIPA.NET: VALUTAZIONI E RISULTATI

Sabrina Franceschini, Lucia Mazzoni e Roberto Zarro

Partendo da angolazioni diverse, gran parte dei contributi presentati in questo volume tratteggiano un bilancio sui primi anni di sperimentazione sul campo di Partecipa.net. L'intero lavoro va quindi inteso come una riflessione approfondita e articolata sui risultati conseguiti, oltre che sulle prospettive future del progetto e delle prossime esperienze di democrazia elettronica in Emilia-Romagna (e non solo).

Le tabelle, i dati e tutto quanto si riporta di seguito non ha quindi nessuna pretesa di tracciare un bilancio esaustivo del progetto. Vanno intesi piuttosto come una semplice e sintetica esposizione dei principali risultati finora ottenuti, oltre che come un breve resoconto delle attività e iniziative di valutazione realizzate, sia a livello quantitativo sia soprattutto a livello qualitativo, per analizzare gli esiti delle prime sperimentazioni di partecipazione promosse negli scorsi anni.

Gli assessment del progetto

Il primo assessment di Partecipa.net è stato svolto da parte del CNIPA al termine del diciottesimo mese di attività (febbraio 2007) e si è concluso con un esito pienamente positivo.

Quindi, a fine 2007, nel pieno rispetto degli obiettivi, dei tempi e dei costi previsti, il progetto si è chiuso con una valutazione pienamente positiva da parte del CNIPA.

Questi, in estrema sintesi, i principali risultati quantitativi di Partecipa.net:

- avvio progetto: 1 settembre 2005;
- conclusione progetto: 31 ottobre 2007;
- enti coinvolti: 22;
- associazioni coinvolte: 9;
- sperimentazioni realizzate: 6;
- riconoscimenti conseguiti: finalista in due premi internazionali (UNPAN Onu, IBM Awards Harvard University);
- costo complessivo: 730.700 euro (Regione Emilia-Romagna ed Enti locali) dei quali co-finanziamento Cnipa: 300.000 euro.

I risultati della sperimentazione nelle realtà locali

La tabella riportata di seguito, aggiornata a maggio 2007, è ripresa e liberamente riadattata dal documento "Partecipa.net. Percorso di monitoraggio e accompagnamento del gruppo tecnico con tutti i referenti degli enti partner e tecnici coinvolti", realizzato dall'Associazione Camina, partner di Partecipa.net e favorisce una descrizione sintetica sull'utilizzo degli strumenti nell'ambito dei processi attivati.

<p>newsletter</p>	<p>Comune di Ferrara sono state attivate 13+5 newsletter di nuova ideazione (informapresa, servizio informascuola, informainformazioni, informamicità, areagiovani, newsletter delle biblioteche di Ferrara, giovani e artisti, informamanageri, informadomino)</p> <p>sono stati riscontrati problemi nel trasformazione tecnologico delle newsletter pre-esistenti (7/8)</p>	<p>Provincia di Ferrara sono state attivate 4 newsletter su: abitato, aree produttive, infrastrutture, ambiente e territorio (in corso di progetto specifico)</p>	<p>Comune di Bologna Il Comune di Bologna informa su Partecipa.net tramite la propria newsletter istituzionale, informascuola, informainformazioni, newsletter di progetto</p> <p>In merito al Programma Emergetico Comunale, il Comune di Bologna ha reso possibile l'inizialmento di trasformare la newsletter cartacea in digitale, a causa di resistenze da parte del personale; successivamente è stato trovato un compromesso</p>	<p>Comune di Modena sono attive circa 75 newsletter (già esistenti), dedicate a 4 macro-argomenti: informazioni generali e carattere generale e tempo libero; vita professionale; vita amministrativa e servizi; iniziative delle associazioni</p>	<p>Provincia di Piacenza</p>	<p>Assemblea Legislativa sono attive nel progetto tutte le 7 newsletter pre-esistenti, dedicate ad attività dell'Assemblea Legislativa, cittadinanza e scuole e a informazioni di interesse pubblico</p>
<p>forum</p>	<p>inizialmente non ci è posto il problema del confronto dei opinioni sull'obiettivo di raggiungere un certo numero di iscritti tramite la newsletter</p> <p>ci sono stati problemi organizzativi per la loro attuazione</p>	<p>I forum sono stati attivati sugli stessi argomenti delle newsletter</p> <p>circa 100 si sono iscritte; 1/3 di esse ha preso parte attivamente e 1/3 di queste ha proposto commenti e idee</p>	<p>sono stati attivati due forum, dedicati al Laboratorio Emergetico Comunale e al Laboratorio Mercato</p> <p>la partecipazione non è avvenuta in modo diretto, ma attraverso altri azioni di coinvolgimento diretto, alle quali hanno preso parte molte persone (picco proporzionato all'uso delle tecnologie</p>	<p>è stato attivato un forum sugli orari del centro storico</p> <p>1.216 utenti hanno visitato le pagina del forum e 88 sono intervenuti direttamente nel dibattito</p> <p>è stata riscontrata una forte collaborazione tra i tecnici e l'Ufficio Partecipazione</p> <p>il forum è stato affiancato da un lavoro preliminare di focus group con i dirigenti e i tecnici dei diversi settori e dai presidi degli assessori interessati</p> <p>la presenza è stata considerata positiva</p>		<p>sono stati attivati 6 forum su sicurezza e partecipazione delle nuove generazioni</p>
<p>risposte personalizzate</p>	<p>sono state attivate su 3 argomenti: PSC, associazioni, scuola</p>	<p>sono state attivate sui PSC dei vari Comuni associati</p>	<p>sono state attivate su 5 argomenti: biblioteche comunali, centro servizi, servizio documentazione, educativo-didattica del multicentro Sergio Neri, associazionismo</p>			<p>sono state attivate su: aspetti di comunicazione di Partecipa.net: partecipazione delle giovani generazioni, città digitale, politiche di immigrazione e iniziative collegate, sicurezza nelle città</p>
<p>sondaggi</p>	<p>si ha intenzione di partire con un sondaggio, prima ancora che con un forum</p> <p>il sito creato prende il nome di partecipa.ferrara (contiene i moduli feedback) http://partecipa.base/unox1</p>	<p>è stato attivato un sondaggio sull'abitato PSC</p> <p>è in corso di definizione un tavolo interdisciplinare di lavoro per la realizzazione di progetti di partecipazione che potrà utilizzare anche Partecipa.net</p>				<p>è stato attivato in sondaggio: cosa può fare il cittadino per aiutare le istituzioni?</p>
<p>altro</p>			<p>alla luce dell'esperienza, si sta realizzando anche negli altri settori di supporto nella promozione dei propri processi e politiche di partecipazione</p> <p>questi i criteri di accettazione per la collaborazione di un settore: strutturazione del corso, inclusività massima, cessione di potere (per la valutazione del risultato finale, anche se il processo non è vincolante)</p>	<p>è stata creata della documentazione riguardando il Parco del Trebbia</p>		

Comunicazione del progetto: i principali risultati

Dal luglio 2006, data della sua messa on line, al 31 ottobre 2007, il sito www.partecipa.net ha registrato quasi 600.000 accessi, con una media mensile di circa un migliaio di visitatori unici, e una significativa presenza di accessi dall'estero (circa il 30% negli ultimi mesi monitorati).

La soddisfacente notorietà del progetto è stata confermata dagli oltre 80 articoli, apparsi in gran parte sul web, dedicatigli dalla stampa.

Partecipa.net è stato anche presentato in circa 20 incontri pubblici, in sedi e contesti diversi, tra cui anche conferenze internazionali che hanno riconosciuto la validità dei suoi contenuti, anche attraverso la pubblicazione di saggi dedicati all'esperienza.

La valutazione dei processi di partecipazione

Alle verifiche di natura quantitativa, gran parte delle quali previste direttamente dal CNIPA, e sinteticamente riassunte in precedenza, si sono aggiunti nel corso dei primi anni di sperimentazione di Partecipa.net alcuni monitoraggi e azioni di valutazione volti a verificare, da un punto di vista prettamente qualitativo, lo svolgimento dei processi di partecipazione nelle realtà locali partner del progetto.

Monitoraggio dei processi di partecipazione

Il principale monitoraggio dei processi di partecipazione promossi nelle realtà locali è stato svolto con l'ausilio dell'associazione Camina, a sua volta partner di Partecipa.net, in stretto contatto con il coordinamento regionale del progetto. Il monitoraggio ha riguardato le seguenti attività:

- accompagnamento, verifica degli strumenti e supporto alla comunicazione, declinato nei seguenti punti:
 - . percorso di analisi e valutazione e di accompagnamento del gruppo tecnico, con tutti i referenti degli Enti partner e i tecnici coinvolti;
 - . supporto all'organizzazione di un incontro di presentazione del progetto con il coinvolgimento degli Enti partner di Partecipa.net e di altri Comuni e Province;
 - . verifica a distanza e supervisione delle sperimentazioni in corso
- monitoraggio, tramite:
 - . definizione di criteri di valutazione e comunicazione del progetto, propeedeutici alla stesura di un manuale formativo del Kit e di una rendicontazione sociale;
 - . analisi e valutazione di tutte le sperimentazione degli Enti coinvolti in Partecipa.net, tramite:
 - contatti diretti e organizzazione di focus group con gli attori coinvolti nel progetto (amministratori e tecnici);
 - utilizzo degli strumenti del Kit (forum, sondaggi, ecc.), per la verifica dell'andamento del progetto e la sua valutazione.

Gli esiti di queste attività di monitoraggio sono documentati in un report realizzato dall'Associazione Camina, reperibile presso il management di progetto. Essi hanno costituito inoltre uno dei principali spunti per le valutazioni e le riflessioni riportate nei capitoli successivi di questo volume.

Valutazione dei percorsi partecipativi

La valutazione dei processi di partecipazione realizzati nell'ambito del progetto è stata effettuata a più livelli e da più soggetti. Essa ha riguardato sia gli strumenti utilizzati per la realizzazione dei processi, sia direttamente questi ultimi.

Le valutazioni sono state effettuate dai partner locali, con la realizzazione dei singoli "deliverables" delle attività di progetto, dall'associazione Camina, con la realizzazione dei monitoraggi e del report citati in precedenza, dai cittadini, per quanto riguarda gli strumenti del Kit dell'e-democracy, e infine da due consulenti esterni, Anna Carola Freschi, dell'Università di Bergamo, e Roberto Zarro, del CRC Emilia-Romagna, i cui contributi sono riportati nel volume.

Da un esame trasversale delle diverse iniziative di valutazione, la principale evidenza emersa è che le sei sperimentazioni fin qui realizzate, pur basandosi su framework comuni e sugli stessi strumenti per il coinvolgimento dei cittadini (il Kit dell'e-democracy), hanno seguito percorsi diversi dettati in particolare dai singoli contesti organizzativi, e delle fasi del ciclo di vita delle politiche all'interno delle quali sono state promossi.

Più nel dettaglio, così come si era ampiamente ipotizzato in fase di progettazione, il coinvolgimento effettivo dei cittadini e degli amministratori si è confermato un fattore critico di successo.

Inoltre, anche laddove non si è riusciti a coinvolgere significativamente gli amministratori, le esperienze realizzate hanno prodotto un patrimonio in termini di conoscenze e rassicurazione rispetto al tema della partecipazione, che tornerà sicuramente utile quando saranno promosse future iniziative e sperimentazioni di partecipazione.

Una più dettagliata e articolata analisi di quanto emerso dall'insieme dei percorsi di monitoraggio e valutazione dei processi di partecipazione costituisce l'oggetto dei tre successivi capitoli.

LA PARTECIPAZIONE CRESCE BENE IN SERRA

Roberto Zarro, *CRC Emilia-Romagna*

Premessa: cosa è e cosa non è, né può essere, Partecipa.net

Un fertilizzante, non una bacchetta magica

Partecipa.net non è una bacchetta magica, piuttosto va inteso come un fertilizzante. Pretendere insomma che il progetto possa scatenare da solo processi di partecipazione allargata, magari corredati dall'estensione dei processi decisionali anche ai cittadini e alla società civile, sarebbe assolutamente fuori luogo. Non lo è, invece, pensare ad esso come ad un fertilizzante che può risultare molto utile per la fioritura di processi di partecipazione.

I risultati delle sperimentazioni fin qui effettuate sono abbastanza chiari in tal senso: Partecipa.net, preso in sé, non è altro che una scatola di strumenti e metodologie finalizzati a favorire meccanismi di partecipazione, servendosi anche delle nuove tecnologie di rete. Da ciò la metafora del fertilizzante: si tratta di un prodotto, e di una serie di regole e procedure indicati per il suo utilizzo, che di per sé non sono sufficienti per la fioritura di piante, fiori e frutti. Perché ciò avvenga, è necessario il concorso di una serie di fattori assolutamente indispensabili, dalla bontà del terreno, alla lungimiranza degli agricoltori, solo per citarne e anticiparne alcuni.

La riflessione, all'apparenza scontata, è invece fondamentale per non scaricare sul progetto compiti e responsabilità che non sono, né possono essere, alla sua portata. Discorso che, in senso più generale, può e deve essere esteso a tutto quello che si agita e si sviluppa sotto l'ombrello concettuale della cosiddetta e-democracy. Se intesa infatti come l'intrapresa di iniziative, progetti e sperimentazioni volti ad ampliare le occasioni di dialogo tra istituzioni e cittadini, ed eventualmente favorire una maggiore partecipazione ai processi decisionali pubblici, essa non resta che un meccanismo, un artificio, utile, ma non certo sufficiente, per il raggiungimento di questi obiettivi.

Partecipazione sì, ma in serra

Tornando a Partecipa.net, ma più in generale anche alle altre sperimentazioni di e-democracy, è necessaria una ulteriore precisazione. Se si accetta la metafora del fertilizzante, bisogna anche riconoscere che finora si è provato ad utilizzarlo in serra. E quindi per proporre sperimentazioni in contesti tutto sommato delimitati, quali possono essere appunto quelli di una serra o, ancor più precisamente, di un laboratorio. Con la conseguenza diretta che i risultati fin qui ottenuti non possono e non devono essere giudicati secondo parametri strettamente quantitativi. Come emerso insomma da numerose riflessioni formulate dai partecipanti alle prime sperimentazioni, è giusto che, ad oggi, ci si interroghi su se e quanto le iniziative di par-

tecipazione promosse abbiano scatenato interessanti risultati dal punto di vista qualitativo, tralasciando almeno in parte per ora la questione dimensionale dei processi.

Un esempio concreto e ricorrente è quello dei forum: diversi commenti espressi dai referenti delle amministrazioni locali coinvolte nel progetto lasciano intuire che finora il vero risultato è stato quello di testare la loro utilità come strumenti per la strutturazione dei processi di dialogo e confronto, e l'emersione di punti di vista sintetici e condivisi da presentare agli interlocutori istituzionali.

Quasi sempre meno ha interessato finora, e giustamente, il dato numerico relativo alla partecipazione ai forum. Perché, appunto, essendo Partecipa.net una sperimentazione, ed essendo stata finora finalizzata a testare l'efficacia di una serie di tecnologie e metodi, tra le sue ambizioni iniziali non figurava l'obiettivo di un largo e diffuso coinvolgimento di cittadini, associazioni e società civile, ai processi fin qui avviati. Il discorso si farebbe ovviamente diverso se si pensasse all'e-democracy come a uno strumento non più sperimentale, ma strutturalmente deputato all'allargamento dei processi di partecipazione e decisionali. In tal caso, infatti, alla qualità dei processi dovrà necessariamente affiancarsi un sufficiente peso quantitativo. Solo così si potrebbe infatti evitare quel paradosso evidenziato dal sottosegretario alla Presidenza della Giunta della Regione Emilia-Romagna Alfredo Bertelli, in chiusura dell'evento "Dialogare per decidere". In risposta alla condivisibile affermazione della presidente dell'Assemblea legislativa Monica Donini, che in apertura dei lavori aveva invitato la politica e le istituzioni a "cedere spazi di sovranità per riconnettersi al popolo che rappresentano", Bertelli aveva sottolineato come in un contesto di democrazia rappresentativa, essendo i processi di e-democracy finora circoscritti a piccole minoranze, era ed è giusto che le decisioni continuino ad essere prese dai politici e dalle istituzioni che, forti del loro mandato, rappresentano di fatto la maggioranza delle comunità che rappresentano.

Constatazione ovvia e tutto sommato condivisibile, tanto quanto quella della Donini, frutto di fatto della stessa filosofia che ispira Partecipa.net.

Filosofia che, per potere essere legittimata, deve perciò necessariamente contare sulla partecipazione a questi processi, se non di maggioranze, quanto meno di minoranze sufficientemente "robuste" da giustificare la parziale e auspicabile cessione di sovranità auspicata da Monica Donini.

In conclusione di questo ragionamento, bisogna però riaffermare che non può spettare al solo progetto Partecipa.net il compito di favorire e permettere questo salto dimensionale. Si ribadisce infatti nuovamente che il progetto è e resta finora un fertilizzante sperimentale per la fioritura di processi di partecipazione in serra, e che ben altri devono essere gli sforzi e le iniziative messe in campo dalle istituzioni, per far sì che gli eventuali, positivi risultati derivanti da questa sperimentazione possano attecchire su larga scala.

Un agente patogeno, ma buono

Se da Partecipa.net non si può né si deve pretendere lo scatenamento di ampi fenomeni di partecipazione, sempre rimanendo nell'ottica dimensionale della serra, si può auspicare l'ottenimento di un ulteriore e significativo risultato collaterale all'interno delle amministrazioni. Si fa riferimento alla attitudine, sempre più necessaria in tutti gli ambiti della vita organizzativa, a ragionare, progettare e operare secondo logiche trasversali a più settori, piuttosto che in ossequio agli organigrammi e alle strutture. L'analisi delle sperimentazioni fin qui effettuate è molto chiara in tal senso: a prescindere di quanto si sia poi riusciti ad assecondare l'evidenza, dovunque si è constatato con forza che solo una presa in carico "intersectoriale" del progetto avrebbe potuto portare a un sufficiente raggiungimento dei suoi obiettivi. Promuovere la partecipazione è infatti un'ambizione così ampia ed articolata, che è assolutamente impossibile pensare di realizzarla affidando il compito ad un singolo settore, o struttura, o anche solo lasciando che siano in più a lavorare al progetto, ma senza una reale condivisione generale degli obiettivi e dei programmi di lavoro.

Con ciò ovviamente non si afferma che Partecipa.net abbia favorito quella che d'ora in avanti definiremo "intersectorialità", termine che sarà ripreso anche nella successiva sezione.

È ovvio che gli sconvolgimenti organizzativi necessari a una simile, radicale trasformazione sono ben più ampi di quelli potenzialmente scatenabili da una esperienza sperimentale di e-democracy. Nel suo piccolo, però, essa ha potuto contribuire a inculcare questa evidenza tra i dipendenti, i funzionari e gli amministratori direttamente coinvolti nel progetto. In questo senso Partecipa.net, e i progetti di e-democracy più in generale, possono quindi essere considerati come l'ennesimo "agente patogeno" (tra gli altri potremmo citare la comunicazione pubblica, l'orientamento all'utente, la multicanalità, ecc.) incaricato di diffondere un virus fondamentale per la trasformazione, e la sopravvivenza forse, delle Pubbliche Amministrazioni. Quel virus che invita appunto a considerare i propri organismi come sistemi integrati, che possono lavorare quindi bene solo con il concorso coordinato di tutti i loro elementi al raggiungimento degli obiettivi, piuttosto che come strutture a compartimenti stagni nelle quali ogni elemento, ogni organo, lavora per sé, a prescindere da quanto accada nel resto della struttura.

Un progetto che calza a pennello, o quasi

Spostando il fuoco dell'analisi dalle potenzialità e ambizioni del progetto alle sue caratteristiche, se ne evidenzia in conclusione un evidente punto di forza. Il riferimento è alle sufficienti neutralità e flessibilità di Partecipa.net. Con ciò si intende sia la possibilità di adattarlo senza particolari difficoltà a diversi contesti e situazioni organizzative; sia, al tempo spesso, quella estre-

ma modularità, efficacemente rappresentata dal Kit dell'e-democracy, che ha permesso di perseguire obiettivi e percorsi partecipativi anche molto diversificati tra loro, nelle varie realtà che hanno promosso le sperimentazioni. Una "scatola degli attrezzi" e/o un disegno generale del progetto più rigidi (fortemente vincolante, per fare un esempio, nella scelta dei temi e degli argomenti sui quali concentrarsi) avrebbero potuto pregiudicare di molto la versatilità del progetto e la sua applicazione nelle amministrazioni coinvolte nella sperimentazione.

Piccole rigidità in tal senso non sono mancate. La scelta iniziale di concentrarsi sui PSC, ad esempio, ha in parte limitato le potenzialità di sperimentazione di quegli enti che avevano puntato forte su questo aspetto, e che si sono trovati "paralizzati" dallo sfasamento tra le tempistiche amministrative e quelle di progetto. Così come non sono mancati alcuni cenni critici sul Kit dell'e-democracy, giudicato in alcuni casi troppo poco flessibile per l'adattamento nei singoli contesti tecnico-organizzativi.

Ciononostante, a livello generale il progetto ha evidenziato sufficienti doti di neutralità, flessibilità e versatilità, come dimostra il fatto che nella quasi totalità degli enti coinvolti nelle sperimentazioni, a prescindere dai risultati delle stesse, esse sono state avviate e promosse senza particolari problemi derivanti dalla necessità di calare e adattare Partecipa.net ai singoli contesti, nonché tararlo su specifici percorsi e obiettivi.

Coltivare richiede pazienza

Tornando infine alla metafora del fertilizzante precedentemente adottata, si chiude con una riflessione sui tempi della partecipazione, o meglio della sua promozione. Tempi inevitabilmente lunghi e che richiedono costanti e ripetuti sforzi da parte di chi abbia a cuore queste tematiche, così come lungo, faticoso, e bisognoso di costanti cure e attenzione è il processo che porta dalla semina al raccolto. Tutto questo per affermare che, se si accetta quest'ottica, gli enti e le associazioni che hanno deciso di sperimentare il "fertilizzante" Partecipa.net possono e devono considerarsi poco oltre il momento della semina. Magari in serra, in laboratorio, si è potuto anche assistere a prime e significative fioriture. Ma è evidente che i tempi per l'ottenimento di risultati su larga scala sono lunghi e necessitano ancora di molto impegno e lavoro.

Servono perciò costanza e tenacia, non certo fretta e impazienza. Quindi, anziché chiedersi se e quanto Partecipa.net abbia contribuito ad allargare in soli due anni i processi di partecipazione, sarebbe più giusto domandarsi se alcuni dei semi finora piantati con l'intrapresa del progetto abbiano cominciato ad attecchire. E se e quanto lavoro bisogna ancora compiere, anche e soprattutto a prescindere dell'utilizzo del "fertilizzante" Partecipa.net, per riempire di senso, e ricadute concrete, la parola e-democracy.

Partecipazione: ingredienti e preparazione

Si elencano di seguito, in maniera sintetica, alcuni fattori, condizioni ed elementi che, partendo dall'analisi delle sperimentazioni fin qui realizzate nell'ambito di Partecipa.net, sembrano avere avuto un certo peso sull'esito delle stesse. L'elenco non ha alcuna pretesa di esaustività e, auspicabilmente, dovrà essere integrato e ampliato nel tempo con ulteriori riflessioni ed elementi.

Mandato politico forte

È tanto scontato, quanto evidente dall'analisi delle sperimentazioni, che nei casi in cui esse sono state fortemente condivise e sostenute dai vertici politici istituzionali, esse hanno avuto un maggiore impatto e ritorni più significativi. Nei casi in cui i vertici politici/istituzionali si sono mostrati invece poco, o per nulla interessati al progetto, ci si è scontrati quanto meno col problema della trasmissione "verso l'alto" di quanto emerso durante i percorsi di partecipazione e confronto "orizzontali".

Mandato politico condiviso

Alcuni commenti espressi dai referenti delle amministrazioni locali coinvolte nelle sperimentazioni lasciano intuire una ulteriore articolazione e sofisticazione della questione del mandato politico. Si potrebbe e si dovrebbe in effetti parlare di mandato versus mandati, o meglio ancora di singolo mandato versus un mandato collegialmente condiviso dall'intera cerchia degli amministratori. La partecipazione è infatti una tematica trasversale, e inevitabilmente è destinata a impattare su più ambiti organizzativi.

Di conseguenza, solo se l'intero vertice amministrativo si fa portavoce della filosofia, delle istanze e degli obiettivi alla base di progetti come Partecipa.net, si può realisticamente auspicare che essi possano causare un allargamento dei processi decisionali pubblici.

Presenza dei politici in tutte le fasi del progetto

Il solo mandato politico può non bastare. Dare l'ok dall'alto a un progetto come Partecipa.net, per poi disinteressarsene fino a quando non ci si vede recapitare a domicilio specifiche istanze e proposte emersi dei processi di confronto e dialogo, può causare uno scollamento tra le fasi tecniche e politiche e, in ultima analisi, sminuire l'intera valenza del progetto. Solo se i politici seguono passo dopo passo l'intero percorso, prendendo anche direttamente parte alle sue fasi, è possibile quella opera di raccordo e condivisione necessaria per l'affermazione di reali processi di partecipazione.

Presenza di adeguate risorse economiche

In diversi contesti amministrativi è stata sottolineata la scarsità di risorse economiche a disposizione per sostenere il progetto Partecipa.net.

Promuovere la partecipazione, come anticipato nell'introduzione, costa tempo e fatica. E ovviamente anche in termini economici. Senza un minimo di investimenti, è perciò difficile immaginare il successo di simili iniziative e progetti.

Presenza di adeguate risorse professionali

Il discorso si riallaccia a quello appena enunciato. Se mancano specifiche strutture e professionalità necessarie alla realizzazione di alcuni obiettivi del progetto, diminuiscono anche i suoi risultati finali.

Emblematico in questo senso il caso del Comune di Ferrara: mancando una struttura specificamente deputata alla comunicazione, è mancato di fatto un sostanziale tassello per la realizzazione di alcune delle fasi del progetto. Più in generale, ciò è apparso ad esempio evidente con le diffuse difficoltà ad attuare la fase delle risposte personalizzate.

In tal caso, oltre a mancare quella logica intersettoriale di collaborazione di cui si accennerà in seguito, è anche mancata la presenza di figure di raccordo, capaci di tradurre le materie tecnico-specialistiche in linguaggi facilmente accessibili per i cittadini.

Formazione nel tempo di risorse professionali ad hoc (o ricorso all'esterno per il loro reperimento)

Anche questo punto è strettamente attinente a quello appena enunciato. Soprattutto con l'attivazione dei forum, si è capito ad esempio che una loro efficace gestione non può prescindere dall'esistenza di figure professionali ad hoc, in parte da formare anche sul campo, che sappiano conciliare le doti di moderazione e direzione del dialogo, con quelle di semplificazione e sintesi di quanto emerso; così come, ancora, con la capacità di "guidare" i processi di confronto e dialogo, fino all'emersione dei punti di sintesi finali.

L'esito di progetti come Partecipa.net non può perciò prescindere dalla formazione di specifiche figure professionali ibride, o dalla ricerca delle stesse all'esterno delle organizzazioni, come avvenuto ad esempio in Provincia di Ferrara, dove per i compiti di moderazione ci si è affidati ad esperti già cimentatisi con questo tipo di compito.

Intersettorialità

La sperimentazione di Partecipa.net ha avuto ricadute maggiormente significative nei contesti in cui è stata promossa con il concorso di più gruppi e settori professionali. Quando la responsabilità dell'intero progetto è ricaduta su singole professionalità e strutture, quasi mai si è riusciti ad attivare tutte le potenzialità di un progetto che, per la trasversalità che lo caratterizza, non può essere pilotato da una cabina priva di porte e finestre affacciate sugli altri settori della macchina amministrativa.

Intersettorialità avanzata

Col termine si intende un ulteriore grado di sviluppo e sofisticazione di quanto appena enunciato. Non solo Partecipa.net ha espresso le maggiori potenzialità dove il progetto è stato preso in carico da più enti, strutture e professionalità. È anche emerso che il suo effetto “fertilizzante” potrebbe aumentare se si riuscisse a scardinare la tradizionale logica di lavoro per settori a tenuta stagna. Sarebbe infatti ideale che esperienze come Partecipa.net fossero progettate, sviluppate e condotte da team di lavoro composti da professionisti provenienti da diversi settori e strutture, accomunati dalla condivisione di presupposti, obiettivi e modalità di lavoro. Quando questo è avvenuto, anche solo a livello embrionale, i maggiori ritorni delle sperimentazioni sono stati evidenti.

Terreno fertile

Nei contesti e nelle realtà che avevano già promosso esperienze e progetti di partecipazione, la sperimentazione di Partecipa.net ha avuto maggiori possibilità di successo. Tornando alla metafora della coltivazione, è come se si fossero piantati semi in un terreno già predisposto ad accoglierli. Più in generale, dove esistono tradizioni consolidate nel tempo di buona amministrazione, e di costante confronto tra le amministrazioni e i cittadini, è più facile che anche le innovative esperienze di e-democracy riescano ad attecchire.

Flessibilità nella tradizione

L'analisi di alcune sperimentazioni ha però dimostrato che a volte sono stati proprio i progetti progressi di partecipazione a frenare Partecipa.net. L'evidenza è solo apparentemente in contraddizione con quanto enunciato nel punto precedente. Se infatti è vero che un terreno fertile, ossia già allenato alla partecipazione, ha maggiori possibilità di vedere fiorire anche esperienze di e-democracy, lo è altrettanto che i modelli e le attitudini sperimentati in occasione di precedenti esperienze sono diventati a volte delle vere e proprie “camice di forza”, difficili da smettere nel momento in cui bisognava adottare i nuovi metodi e processi di Partecipa.net. Presso il Comune di Bologna, ad esempio, è stata evidente la resistenza a modificare le logiche e i modelli adottati in occasione delle esperienze di partecipazione passate, per adattarsi a quanto richiesto, in termini procedurali e organizzativi, dal nuovo progetto.

Se alla fertilità del terreno non si accompagna quindi la flessibilità necessaria ad innovare pur tenendo fede alle proprie tradizioni, le probabilità di successo delle sperimentazioni tendono a diminuire.

Presidio costante di tutte le fasi del progetto

Come già accennato, la partecipazione, meglio la sua coltivazione, richiede tempi lunghi, costanza, applicazione e pazienza. Tutto questo, anche considerando le esperienze maggiormente positive, si traduce nella necessità di seguire il processo passo dopo passo, per verificare di volta in volta quanto realizzato, cosa ottenuto, i fattori critici e le problematiche emerse, e le possibili soluzioni da apportare per superarli. Da questo punto di vista è esemplare il caso del Comune di Modena, dove settimanalmente le persone incaricate di seguire e supportare la sperimentazione si sono riunite per analizzare quanto emerso dai forum di discussione, e impostare il lavoro a partire dai risultati di questo lavoro di analisi.

Utilizzo integrato degli strumenti del Kit

Ripetutamente in questa sede si è parlato della coltivazione della partecipazione come di un lavoro complesso e dai tempi molto lunghi. Di conseguenza sarebbe paradossale e incoerente affermare che le migliori esperienze sono sempre e comunque quelle che sono riuscite ad attivare, e utilizzare con profitto, tutti gli strumenti che compongono il Kit dell'e-democracy di Partecipa.net (newsletter, forum, consulenze e sondaggi). In alcuni casi si sono ottenuti risultati molto positivi e interessanti, anche solo attivando singoli ambiti della filiera. Questo, anche e soprattutto, se si ragiona appunto secondo un'ottica progressiva. Se attivo un sistema di newsletter oggi, e mi legittimo nel tempo come fornitore autorevole di informazioni puntuali, chiare e credibili sulle attività, i servizi e i progetti del mio ente, sto creando un presupposto ideale per un successivo dialogo con una cittadinanza informata e consapevole, e in quanto tale anche più pronta a partecipare ai processi decisionali. Ciononostante, è ovvio che dove si è già riusciti ad attivare e gestire efficacemente più filiere tra quelle contemplate nel Kit, i risultati della sperimentazione sono stati sicuramente più significativi. Tornando alla metafora della coltivazione, è come se si fosse andati oltre la fase della semina e dell'eventuale germoglio delle prime piante, per arrivare alle fasi di prima crescita e fioritura.

Comunicazione integrata

Pur essendo impossibile definire la ricetta comunicativa giusta, appare ovvio che quando le sperimentazioni di e-democracy sono state promosse in maniera mirata e articolata, si sono avuti buoni ritorni in termini di partecipazione. In particolare, sono state premiate quelle amministrazioni che hanno capito come parlare e con quali strumenti, a seconda dei diversi target di riferimento. Molto ha pesato infine, nell'ambito di un progetto che presenta comunque un certo grado di sofisticazione tecnologica, la capaci-

tà di saper parlare innanzitutto ai pubblici già fortemente sensibilizzati all'uso degli strumenti di rete e alla frequentazione dei siti istituzionali.

Scelta di temi di reale interesse, e non ostici, per i cittadini

Le esperienze più significative sono state quelle che hanno permesso a istituzioni e cittadini di confrontarsi su temi di reale interesse, perché particolarmente sentiti come interessanti e/o problematici, per i secondi. Allo stesso tempo, il grado di efficacia è stato maggiore nei casi in cui i temi trattati non erano particolarmente complessi né eccessivamente specialistici, e per questo motivo non sono risultati ostici per i cittadini. Un esempio relativo alla prima riflessione arriva dall'esperienza modenese: l'alta frequentazione dei forum è stata anche una diretta conseguenza della scelta di un tema, quello relativo agli orari della città, e in particolar modo a quelli dei locali notturni, particolarmente sentito dagli abitanti della città. Almeno in parte, invece, l'esperienza della Provincia di Ferrara, è stata frenata (limitandosi a un'analisi meramente quantitativa e non qualitativa) dalla scelta di argomenti tecnici abbastanza complessi, quali quelli legati alla elaborazione del nuovo PSC, che hanno reso meno semplice e immediata la partecipazione dei cittadini.

Integrazione tra on e off line

Tutti i vantaggi propri della comunicazione on line, ben evidenziati dall'Associazione Camina e dai partecipanti alle prime sperimentazioni nei giudizi espressi sui forum (strutturazione delle discussioni, traccia costante delle stesse, creazione di logiche di gruppo in opposizione ai modelli conflittuali e dialogici, tendenza a rielaborare e modificare le proprie opinioni, forte capacità di messa a sintesi, ecc.), non mettono minimamente in dubbio che l'e-democracy ha bisogno anche di integrare le forme di interazione virtuali con momenti fisici di incontro e dialogo. È vero infatti che le tecnologie di rete sopperiscono ad alcune carenze proprie della fisicità (difficoltà di messa a sistema, perdita dello "storico", ecc.), ma quest'ultima si caratterizza per una "densità di senso", derivante dalla compresenza di tutte le forme di comunicazione non verbale, assolutamente ineguagliabile per qualsiasi altro tipo di interazione mediata da canali e strumenti di comunicazione. L'evidenza, ormai data per scontata in tutta la trattazione teorica sulle nuove tecnologie, è forse ancora più forte nei piccoli contesti locali che hanno sperimentato Partecipa.net. In essi, infatti, esiste una forte e radicata tradizione di confronto e del dialogo basata sulla "fisicità" delle interazioni.

Ritorni concreti, e visibili, al termine dei percorsi partecipativi

La partecipazione funziona se è realmente tale e se permette che le deci-

sioni pubbliche possano essere prese, almeno in parte, considerando quanto emerso dai processi di confronto e dialogo. Senza questo ultimo anello, tutti i passaggi precedenti vengono smentiti e le legittime aspettative che hanno spinto persone e cittadini a partecipare vengono frustrate. Non solo: le amministrazioni rischiano di perdere ulteriormente credito e seguito se, dopo avere promesso partecipazione e allargamento dei processi decisionali, smentiscono coi fatti queste intenzioni. Nessuna delle sperimentazioni finora attivate nell'ambito di Partecipa.net è avanzata fino a questo punto, anche perché, lo ripetiamo, si sta parlando di processi lunghi e molto complessi. Dove però le amministrazioni hanno lasciato intuire che il frutto del confronto potrà essere seriamente preso in considerazione, i cittadini e le associazioni si sono sicuramente mostrati più coinvolti e partecipi.

Lo stato dell'arte nei territori

La tabella seguente prova ad analizzare e interpretare l'esito delle prime sperimentazioni realizzate dalle amministrazioni locali nell'ambito di Partecipa.net. Facendo fede ai resoconti delle stesse amministrazioni, per ogni esperienza si prova a stabilire la presenza/assenza dei fattori ed elementi di supporto alla partecipazione elencati in precedenza.

fattore/ente	Comune Bologna	Comune Modena	Comune Ferrara	Provincia Ferrara	Provincia Piacenza	Assemblea legislativa RER
mandato politico forte		X				X
mandato politico condiviso		X				X
presenza politica costante						X
risorse economiche adeguate	X	X	X	X	X	X
risorse professionali adeguate		X				X
formazione/ricorso a professionalità specifiche		X	X	X		X
trasversalità		X		X		X
interesettorialità avanzata		X				X
terreno fertile	X	X	X	X		X
flessibilità nella tradizione		X				X
presidio costante		X	X	X		X
utilizzo integrato del Kit		X		X		X
comunicazione integrata		X	X	X		X
temi interessanti e non ostici	X	X	X			X
integrazione tra on e off line		X		X		X
ritorni decisionali concreti		X				X

Considerazioni finali

L'analisi e i giudizi su quanto finora realizzato dalle amministrazioni locali che hanno sperimentato Partecipa.net si concludono con alcune riflessioni sul futuro del progetto e, più in generale, dell'e-democracy. Senza la pretesa di provare a formulare previsioni o indicazioni a 360°, si sottolineano semplicemente alcuni aspetti sui quali potrebbe essere necessario soffermarsi nei prossimi mesi, anche in considerazione di come sta cambiando lo scenario delle nuove tecnologie, a cominciare dal web.

Saturazione vs trasparenza: comunicare Partecipa.net

La metafora di Partecipa.net come fertilizzante per la fioritura in serra di processi di partecipazione torna utile anche in questa ultima parte di trattazione. È infatti abbastanza adatta, secondo chi scrive, per provare a formulare alcune riflessioni sulla comunicazione e promozione del progetto nel prossimo futuro. Il presupposto iniziale è che, così come avvenuto finora, si debba continuare a distinguere, magari accentuando anche le differenze, tra una comunicazione/promozione interna agli addetti ai lavori, e una comunicazione/promozione esterna rivolta agli utenti finali.

Nel primo caso si fa riferimento alle amministrazioni, ma anche alle associazioni e agli altri potenziali partner che vorranno aderire al progetto in futuro. A questi soggetti Partecipa.net andrà spiegato e comunicato in ogni minimo dettaglio, così come, per tornare alla metafora unificante di questa intera trattazione, agli addetti ai lavori nel settore agricolo si promuovono e comunicano con dovizia di particolari i prodotti e le tecniche di fertilizzazione dei terreni. Parlare loro di Partecipa.net, della sua filosofia di fondo e degli obiettivi, così come del Kit dell'e-democracy, e di tutto quello che caratterizzerà il progetto in futuro, è chiaramente indispensabile per far sì che possano convincersi della "bontà del prodotto", e, conoscendo bene le "istruzioni per l'uso", lo utilizzino nella maniera più efficace ed efficiente possibile.

Presso i cittadini, le associazioni e tutti coloro che si vorranno invece coinvolgere nei percorsi di partecipazione, non sarà a nostro avviso così necessario calcare la mano sul prodotto/marchio Partecipa.net. Ovviamente esso è e rimane la firma unificante che, partendo dal coordinamento della Regione Emilia-Romagna e arrivando al coinvolgimento dei cittadini, caratterizza l'intero progetto di e-democracy. Ma la sensazione è che presso i pubblici finali sia necessario concentrarsi sui frutti potenzialmente derivabili dall'applicazione del progetto, piuttosto che sullo stesso. Tornando alla metafora dei fertilizzanti, se è vero queste tipologie di prodotti sono oggetto di massicce campagne di comunicazione rivolte agli addetti ai lavori, lo è altrettanto che i marchi che li rappresentano, e la loro notevole potenza comunicativa, scompaiono di fatto agli occhi dei consumatori. *Novartis* e *Basf*, per fare degli esempi, sono nomi dietro ai quali si condensano veri e

propri colossi multinazionali molto attivi nei settori dell'agricoltura e dell'alimentare. Eppure il loro nome, il loro marchio, è quasi del tutto trasparente all'occhio dei consumatori finali, ai quali si comunicano, semplificando all'estremo, le mele, la pasta e il vino, ma non certo i prodotti che agevolano la loro produzione. Comunicare questi ultimi, infatti, equivarrebbe a creare un inutile filtro in un processo comunque finalizzato alla promozione di altro.

Lo stesso avverrebbe, a nostro avviso, se nel prossimo futuro si tendesse a comunicare ai cittadini e alle associazioni dell'Emilia-Romagna Partecipa.net in quanto tale, piuttosto che, per fare qualche esempio, la possibilità di dialogare con le istituzioni, per confrontarsi sul tema degli orari dei locali notturni nelle città. Pur essendo una evidenza che fatica ad attecchire nel campo e soprattutto nell'esercizio quotidiano della comunicazione pubblica, è infatti ai prodotti e servizi delle attività amministrative che sono interessati i cittadini e i pubblici finali, piuttosto che alle istituzioni in quanto tali. Per questo, ad esempio, comincia a essere opinione condivisa tra gli esperti di comunicazione che l'e-government in quanto tale non vada comunicato: esso non rappresenta che un filtro, una scatola, che viene a trovarsi tra le istituzioni e i cittadini, permettendo ai secondi, quando funziona, di fruire di servizi e prestazioni in maniera più comoda, semplice e veloce.

Da simili riflessioni nasce l'idea, meglio la proposta, di concepire due livelli di saturazione/trasparenza del prodotto Partecipa.net, da contemplare a seconda dei diversi pubblici delle attività di comunicazione. Puntando alla massima saturazione del nome e del logo, nel momento in cui bisogna convincere sempre più enti e associazioni a sperimentarne l'utilizzo. E al massimo di trasparenza possibile, invece, quando ci si rivolge ai cittadini e a tutti coloro che si vuole coinvolgere nei processi di partecipazione.

Meno “e” e più “democracy”. Meno “net” e più “Partecipa”

I contenuti e le proposte presentati nella precedente riflessione sembrano essere già ampiamente condivisi dal management di Partecipa.net. Ancor più lo sono quelli che si formulano di seguito. Essi sono perciò presentati non tanto e non solo perché finalizzati a sensibilizzare i promotori del progetto, quanto per provare a focalizzare, seppure in maniera sintetica e non esaustiva, alcune tendenze in atto, e quelli che potrebbero essere i loro riflessi e ricadute per coloro che si occupano di e-government e/o di e-democracy.

Le tendenze sotto esame sono quelle che stanno spingendo sempre più spesso a comunicare gli attuali processi di innovazione sminuendo il peso delle tecnologie, o comunque enfatizzandolo meno rispetto a quanto accaduto finora, per concentrarsi maggiormente sulle abitudini, i modelli di comportamento e i cambiamenti introdotti nel nostro quotidiano dalla rivo-

luzione tecnologica. Il discorso sulle tecnologie in quanto tali sembra insomma cedere il passo a un discorso di natura più articolata e generale, che si focalizza su come le nostre vite stanno cambiando anche a causa del sempre più massiccio e diffuso utilizzo di tecnologia.

Se applicato all'e-government, questo cambiamento (ovviamente in corso e, in quanto tale, né ormai dato per acquisito, né percepito e avvertito ovunque con lo stesso grado di evidenza) è alla base dello spostamento delle attenzioni dalla dimensione tecnologica tout court, agli aspetti organizzativi, culturali e sociali che si accompagnano ai tentativi di applicarla praticamente. Mentre prima gran parte dell'enfasi sembrava perciò essere dedicata ai portali, ai software e all'on line in quanto tale, ora le maggiori attenzioni cominciano a essere dedicate alle questioni organizzative che sottendono questi processi di cambiamento. E, dal lato utente, non tanto al fatto che i cittadini possono usare il computer per dialogare con le Pubbliche Amministrazioni, quanto piuttosto che, anche usando questo strumento, possono (o dovrebbero) impiegare meno tempo e fatica per ottenere informazioni e servizi. Il discorso ricalca in parte quello affrontato in precedenza. Anche in questo caso, infatti, prova ad affermare che concentrarsi sulla tecnologia in quanto tale è un po' come soffermarsi sul dito, anziché sulla luna indicata dal dito. Per questo motivo, si sostiene che d'ora in avanti quella "e-", finora protagonista assoluta di tutti i discorsi e gli sforzi compiuti in nome dell'innovazione amministrativa, pur rimanendo importante, dovrebbe essere scavalcata in ordine di importanza dal termine che le segue, sia esso "government" o "democracy".

Questo per due motivi principali. Del primo si è già ampiamente accennato: alle persone stanno a cuore i processi e i loro risultati, piuttosto che i mezzi e gli strumenti che permettono di ottenerli. Rimanendo in tema di e-democracy, si può perciò esser interessati dalla prospettiva di contribuire ai processi decisionali, piuttosto che dall'idea che per farlo si possono utilizzare un computer, anziché un telefonino o un chiosco. È ovvio che sono molto spesso il computer, il telefonino e il chiosco a garantire la realizzazione di quella prospettiva. Ma d'ora in avanti questa sarà una consapevolezza sempre più scontata ed acquisita come naturale. Così come naturali, e in quanto tali assolutamente trasparenti, sono diventate tutte le rivoluzioni tecnologiche che hanno cambiato la nostra vita, dal telefono, al frigorifero, dalla televisione, al bancomat, solo per fare qualche esempio di strumenti che quotidianamente utilizziamo, senza soffermarci più di tanto, o non facendolo per nulla, sulle loro caratteristiche.

L'altro motivo, in parte correlato a quanto appena enunciato, è che facendosi le nuove tecnologie di rete "paesaggio trasparente", divenendo parte integrante e silente del nostro quotidiano, comincia a venire meno quella distinzione rigida tra on e off line che ha finora rappresentato un valido strumento interpretativo delle pratiche comunicative. Se insomma finora è stato

normale e sensato sostenere che alcuni dei nostri gesti e relazioni vengono svolti nella realtà fisica, mentre altri hanno luogo in quella virtuale mediata dalle reti di comunicazione, oggi, anche a causa della sempre più massiccia proliferazione di oggetti e soluzioni che ci tengono ovunque e costantemente connessi, comincia a essere sempre più difficile stabilire un confine netto tra le due sfere. Non solo è difficile: di fatto comincia a non avere più senso, né valenza esplicativa, perché anche solo inconsapevolmente si consolida sempre più l'idea che i nostri modelli di azione e relazione dipendono dalla coesistenza, ormai organica e percepita come assolutamente naturale, di diversi ambienti e strumenti di comunicazione e interazione.

Pur essendo ".net", quindi, il progetto che stiamo esaminando è e deve essere considerato prima di tutto come "Partecipa", perché è a ciò che tendono i suoi metodi e tecniche di fertilizzazione, a prescindere da quali siano gli strumenti di comunicazione e le tecnologie che è possibile trovare nella sua confezione. Come accennato in apertura del paragrafo, questa pare essere però una consapevolezza sufficientemente metabolizzata dal management del progetto. La si presenta quindi soprattutto come una riflessione generale sul destino, e le prospettive, della cosiddetta e-democracy.

E-democracy 2.0?

Di destino e prospettive dell'e-democracy si è testualmente accennato al termine del precedente paragrafo, e si riflette anche nella chiusura definitiva di questa trattazione. Nel farlo, si sposta il fuoco del ragionamento da Partecipa.net, in quanto singolo progetto incarnato nel qui e ora, a quello che potrà seguire nel tentativo di utilizzare tecnologie di rete per cercare di allargare la partecipazione e i processi decisionali pubblici. Tentativo che, a nostro avviso, non potrà prescindere dall'analisi dei cambiamenti che hanno interessato la rete negli ultimi periodi, e che sono stati racchiusi sotto l'ombrello concettuale del cosiddetto web 2.0. Semplificando ancora una volta all'osso, col termine si fa riferimento al sempre maggiore peso e interesse conquistato nella rete da tutti quelli strumenti, siano essi siti, portali, communities o altro, nei quali il vero valore aggiunto è fornito dal contributo diretto degli utenti. Un modello di web nel quale si assiste alla completa maturazione del concetto di interattività, inteso come possibilità per chiunque prenda parte ai processi di comunicazione di farlo come protagonista, e quindi come produttore attivo di senso, e non più solo come ricevitore passivo dello stesso. Un altro termine chiave per descrivere e connotare questo scenario è sicuramente partecipazione, perché è proprio grazie al concorso e alla partecipazione di milioni e milioni di navigatori in tutto il mondo, che si sta assistendo all'affermazione di un paradigma che riesce finalmente a esaltare tutte le potenzialità della comunicazione di rete. Partecipazione, allo stesso tempo, è il concetto cardine che ispira tutte le teorie e le applicazioni concrete che si iscrivono nell'ambito dell'e-democra-

cy. Ed è per questo quindi che interrogarsi su cosa sia il web 2.0, e dove stia portando, può essere molto utile anche per capire come sarà, o almeno potrebbe essere, l'e-democracy del prossimo futuro.

Senza addentrarsi eccessivamente in previsioni e riflessioni, qui si sostiene semplicemente che, per certi versi, l'affermazione del web 2.0 rappresenta anche l'affermazione di una certa idea di democrazia elettronica. Idea non perfettamente sovrapponibile al concetto di e-democracy affrontato in questo scritto, perché esso fa esplicitamente riferimento a tutti quei progetti e iniziative nei quali le istituzioni e la società civile collaborano direttamente per allargare i processi decisionali. Ma comunque affine ad essa, perché se i navigatori contribuiscono sempre più a modellare quel medium che ormai di fatto rappresenta e si incarna nei nostri sistemi sociali, automaticamente aumenta il loro potere di influenza negli stessi sistemi sociali. Una sola evidenza, a tale proposito, è forse più esplicita di tante parole: quella copertina che il Times ha dedicato in chiusura del 2006 ai navigatori Internet, indicandoli come "uomo dell'anno", in virtù della loro crescente influenza derivante proprio dalla frequentazione e dall'animazione della rete.

Accettando questo assunto, chiunque si occupa di e-democracy dovrà perciò sempre più fare i conti con l'idea che la democrazia elettronica, nel senso più generale del termine, è già un po' realtà. Il che non significa ammainare le vele e tirare i remi in barca, perché tanto non c'è più bisogno di realizzare in piccolo quello che già si è realizzato su vasta scala. Molto più semplicemente, si sostiene che i tentativi di realizzare e promuovere il piccolo, ossia processi partecipativi e di allargamento delle decisioni nei contesti istituzionali locali, non potranno ignorare, o peggio ancora sottovalutare, tutto quello che si agita e pullula appena al di fuori degli usci e portali istituzionali.

Come sarà o dovrà essere quindi l'e-democracy 2.0? Alla domanda è ovviamente difficile rispondere, e non è certo in questa sede che si ambisce a farlo. Qui ci si limita semplicemente ad affermare che per catturare la massima energia possibile dall'enorme bacino del web 2.0, l'e-democracy di domani dovrebbe essere quanto più aperta e contaminata possibile dallo stesso web 2.0. Dovrebbe perciò continuare a esistere come insieme di processi, metodi regole e garanzie concepiti per allargare la partecipazione e soprattutto le platee decisionali, nel rispetto dei differenti ruoli degli attori in campo. Ma, nel farlo, dovrebbe offrire maggiore spazio e protagonismo agli interlocutori delle istituzioni, lasciando nei limiti del possibile che siano essi stessi a scegliere i temi, le modalità, i ritmi e i linguaggi della partecipazione. È solo cedendo realmente spazi e quote di protagonismo che si può avere infatti successo nel tentativo di presidiare ambienti e sfere di interazione che fanno della orizzontalità, dello scambio e del dialogo costanti la loro stessa ragion d'essere. Altrimenti, sarebbe come pretendere di ottenere attenzione e ascolto in occasione di una festa informale tra

amici, vestendo in maniera eccessivamente elegante, parlando forbito e con poca chiarezza, e appellandosi ottusamente alle regole del galateo. Solo Pubbliche Amministrazioni 2.0, ossia nei limiti del possibile più aperte e orizzontali, e soprattutto capaci di affermare concretamente quel principio di sussidiarietà alla base delle pratiche di cittadinanza attiva, possono pensare di cavalcare con successo l'onda del web 2.0. E solo così si può sperare di rendere un po' più sfumati i confini tra l'e-democracy oggetto di queste riflessioni, e la ben più vasta democrazia elettronica di cui si è appena detto. L'impressione, però, è che senza una politica e delle classi dirigenti 2.0, o anche solo qualche punto decimale oltre l'attuale 1.0, queste riflessioni non siano altro che belle e in alcuni casi anche banali e scontate parole.

TRA MONITORAGGIO E RICERCA: GUARDANDO CHE COSA C'È DIETRO A UN PROCESSO PARTECIPATIVO

Matteo Artoni, *Università di Bologna*

Il “monitorare” e alcune premesse metodologiche

Intorno alla fine del 2006 mi è stato affidato il compito di “monitorare” il progetto sperimentale Partecipa.net. In qualità di esperto dei processi formativi e impegnato nell’ambito della ricerca educativa, in particolare dei processi partecipativi che riguardano i giovani, non ho potuto evitare fin dall’inizio di pormi diverse domande.

In primo luogo: che cosa significa monitorare? E soprattutto monitorare un progetto che connette diverse realtà (diversi Enti locali) con un interfaccia on-line? Lo spazio esistente tra *monitorare* e *ricercare* si è immediatamente e positivamente confuso. Soprattutto a ragione del fatto che il compito non era quello – o non era unicamente quello – di mappare e valutare l’andamento del progetto, con l’obiettivo di censire con occhio critico le attività che si stavano sviluppando al suo interno; piuttosto il compito affidato mi era quello di evidenziare quale tipo di interrelazioni professionali, personali e motivazionali si stessero svolgendo all’interno di un progetto che già come suo obiettivo finale si proponeva di incrementare un tipo di relazione (quello tra amministrazioni e cittadini). Obiettivo questo che pone ad un ricercatore ampie questioni, la prima delle quali è: come accedere al campo da studiare? Quale relazione tra il ricercatore e l’oggetto di studio – o meglio tra i soggetti coinvolti nello studio?

La risposta a queste domande è emersa dall’obiettivo stesso del monitoraggio: se di interrelazioni si trattava, senza dubbio i dati da raccogliere non potevano solamente concentrarsi sulle caratteristiche quantitative come frequenza e direzione, ma soprattutto sulla qualità o sulle qualità che le caratterizza. A questo punto la posizione del ricercatore non può di certo essere esterna, come quella dello studioso indagatore che come ente astratto e imperscrutabile osserva e traccia le proprie considerazioni asettiche. Al contrario, la scelta che ho fatto è stata quella di uno stile partecipativo del ricercatore, dove partecipativo sta per coinvolto nelle pratiche e nell’emersione dei dati (Burns, 2007; Reason, Bradbury, 2001). Si tratta in altre parole di un’azione di co-costruzione dei dati, co-costruzione che vede protagonisti allo stesso livello sia i partecipanti (i soggetti della ricerca che sono ben lontani dall’essere definiti meramente oggetti) sia il ricercatore, che si inserisce nel contesto e cerca di comprendere la trama delle relazioni, le motivazioni in atto, il climax nel quale si svolge una certa azione o nel quale si svolge un processo. Il ricercatore influenza il contesto? Sì, decisamente, e lo fa con la consapevolezza che per raccogliere il fulcro qualitativo di un contesto non

può evitare il rischio di contaminare i dati con i propri pensieri, la propria storia, i propri preconcetti. Solo in questo modo però, sia il ricercatore che i soggetti della ricerca sono consapevoli che è in atto un gioco di (auto)rappresentazione e osservazione in grado di cogliere la trama essenziale e dinamica di un processo (Silverman, 2002).

Da questa prospettiva, un termine asettico come "monitorare" si trasforma in un tentativo di profonda comprensione di una rete di relazioni. Ma a questo punto ecco scaturire un'altra domanda. Che tipo di relazione è quella che si instaura tra i soggetti, provenienti da diversi contesti, che lavorano su Partecipa.net? Certo va tenuta presente l'eterogeneità della provenienza dei soggetti, data dal fatto che il progetto coinvolge Enti locali di diverso tipo, di diverso livello (regione, province, comuni) e di diversa grandezza, certamente con storie differenti e ognuna con le proprie peculiarità e i propri obiettivi. Non si tratta di un gruppo, un insieme di soggetti che si trova per perseguire una certa finalità: essi lavorano in contesti differenti e non credo sia definibile un'identità di gruppo che accomuni tutti i soggetti coinvolti. Ma certamente non è un insieme di singoli soggetti, in quanto tra di essi si svolgono relazioni e si intrecciano obiettivi comuni. Ho quindi cominciato il monitoraggio con in mente un concetto, quello di "comunità di pratica", intendendo con esso ciò che Etienne Wenger (2000) intende per un insieme di persone coinvolte in un processo di apprendimento collettivo in uno spazio condiviso, come per esempio può essere un gruppo di ingegneri che lavorano ad un problema simile, un team di chirurghi che esplora tecniche alternative, ma anche un gruppo di adolescenti che definisce la propria identità all'interno della scuola.

Va però puntualizzato che questo concetto non è stato utilizzato come ipotesi di lavoro, ma solo come suggerimento per definire il setting all'interno del quale studiare un processo. Ossia, ho cercato di evitare di accedere al campo con l'obiettivo di verificare se l'insieme di relazioni corrispondesse o meno ad un modello di comunità di pratiche, ma ho piuttosto utilizzato questo termine come "idea limite", in quanto mi sembrava l'idea più vicina alla rete di relazioni che stavo cominciando ad analizzare. Ben lungi da me, infatti, era l'obiettivo di vestire addosso agli scambi relazionali interni di Partecipa.net un modello preso dall'esterno, seppur teoricamente fondato; ben lungi anche da quello che è un pensare in ambito di ricerca qualitativa. A sostegno di questo, il fatto che questo concetto è stato poi successivamente sconfessato dai dati stessi, come spiegherò più avanti.

Un'ultima considerazione, che scaturisce da un'altra domanda iniziale. Pur sostenendo un approccio qualitativo per analizzare il funzionamento di questo progetto, mi sono chiesto se alcuni dati maggiormente quantitativi mi potessero essere utili. La risposta è senz'altro affermativa, in quanto per accedere al campo in modo consapevole e informato ho avuto bisogno di

consultare un'ampia quantità di dati qualitativi riguardanti il contesto; spesso chiedendo direttamente alle persone coinvolte nel progetto. Nella parte successiva, dove spiegherò lo svolgimento del monitoraggio, sarà più chiaro il "mix" tra i due tipi di dati.

Un passo dentro al contesto

Nei mesi tra novembre 2006 e giugno 2007 si è svolta la raccolta dei dati, che ho curato e svolto personalmente. Anche ciò merita un appunto metodologico. C'è un forte legame tra raccolta e analisi dei dati, dal momento che le due fasi si influenzano ricorsivamente. Per questo motivo non devono essere intese come due fasi distinte, l'una successiva all'altra, dal momento che la l'analisi dei dati precedentemente raccolti guida la raccolta successiva in termini di interlocutori (oltre che le strategie e i contenuti). Non si tratta di un disegno sperimentale dove il campione è controllato e definito sin dall'inizio, ma di un contesto dove la direzione della raccolta dati si esplica nel momento stesso nel quale avviene (Tuckett, 2004). Sempre per lo stesso motivo, i dati raccolti da un ricercatore acquisiscono maggior senso se analizzati dallo stesso, in quanto è lui che è andato sul contesto, quindi può ricordare (se analizza i dati immediatamente dopo averli prodotti) come certe affermazioni sono state esplicitate, a cosa si riferiva l'interlocutore in determinati momenti del colloquio, e altre questioni che caratterizzano la relazione.

Si è quindi proceduto al monitoraggio principalmente attraverso tre fasi.

La prima fase, durata circa un mese e mezzo, è stata impiegata per "entrare nel progetto", ossia per raccogliere tutte le informazioni necessarie per conoscere al meglio il progetto e la situazione nella quale si trovava al momento dell'inizio del monitoraggio. Si è trattato di comprendere gli obiettivi del progetto nei diversi livelli nel quale esso si svolge, oltre al suo funzionamento in termini di ruoli e di competenze messe in atto. Importante è stato anche ricostruire la storia del progetto, soprattutto se considerata in modo locale, laddove quasi sempre esistevano già processi di partecipazione, o comunque un certo modo di attuare e intendere questo tipo di dinamiche. Ma la parte più impegnativa di questa fase è stata quella di una mappatura e tracciatura della rete di relazioni interne al progetto, riferendomi con il termine relazione a tutte quelle dinamiche di scambio di informazioni, condivisione di competenze e azioni di coordinamento che dall'inizio del progetto Partecipa.net si sono aggiunte e consolidate sia a livello intra-istituzionale sia a livello inter-istituzionale. Da una parte infatti mi sono concentrato sui diversi partner del progetto, chiedendo direttamente ai loro referenti quali fossero le persone e i ruoli coinvolti,

e in che modo essi si coordinassero per lavorare insieme su tale progetto. Dall'altra parte invece ho tenuto presente un livello trasversale delle azioni compiute, che si è espresso in termini di relazioni più o meno forti, più o meno consolidate, tra i soggetti dei diversi enti locali. Sempre in questa fase ho approfondito la conoscenza degli strumenti più "tecnici" del progetto, quali i kit per lo scambio e la condivisione di esperienze e i siti sviluppati dai partner. Questi ultimi in particolare sono stati tenuti monitorati per tutto l'arco della durata del monitoraggio, in modo da poter confrontare l'interfaccia on-line con l'esterno e le rilevanze emerse dai colloqui con i soggetti coinvolti nel progetto.

La seconda fase, quella che definirei centrale al processo di monitoraggio, ha visto svolgersi una serie di interviste in profondità a tutti i referenti degli enti partner, con l'obiettivo di venire a conoscenza del lavoro svolto a livello locale e di comprenderne le peculiarità che caratterizzano i progetti realizzati in ambiti differenti, non solo dal punto di vista dei processi partecipativi messi in atto, ma anche per conoscere (soprattutto a livello di percezione soggettiva) la rete di scambi che si andava instaurando. Come già detto, si è trattato di interviste in profondità, ossia si sono svolte in modalità di colloqui leggermente strutturati, al fine di poter raccogliere dai referenti stessi il punto di vista sul lavoro che si stava svolgendo. Queste interviste quindi hanno lasciato ampio spazio agli interlocutori, che non erano costretti a rimanere ristretti nello spazio di domande precise, potendo così restituire una valutazione del lavoro ad ampio raggio. Le interviste sono comunque state guidate dalle seguenti domande:

- quali sono i processi partecipativi messi in atto localmente o nell'ambito della competenza dell'Ente locale;
- quali sono progetti precedentemente attivati e implementati in Partecipa.net;
- chi lavora al progetto all'interno dell'Ente e con quali competenze;
- quali risorse umane sono coinvolte nel processo (criteri ed eventuali carenze);
- utilizzo, potenzialità, problematicità del kit di Partecipa.net;
- quali sono le figure politiche di riferimento e qual'è il livello di collaborazione tra di essi e i referenti stessi. Quale interesse a livello politico;
- come viene pubblicizzato localmente il progetto;
- qual'è attualmente la risposta dei cittadini;
- quali rapporti si sono (eventualmente) instaurati o si sono consolidati con altri partner del progetto.

Queste domande che hanno avuto la funzione di traccia delle interviste, hanno fornito la possibilità di sondare il punto di vista dei singoli partner.

Dalle stesse interviste sono emerse altre questioni, alcune delle quali sono state affrontate nella **terza fase** del monitoraggio. Sono infatti stati realizzati due focus group al quale hanno partecipato quasi tutti i referenti, per approfondire la discussione ed aumentare la conoscenza. I focus group hanno approfondito due argomenti piuttosto ampi ma specifici:

- il funzionamento e la realizzazione dei forum on-line e la rete degli esperti per le risposte personalizzate;
- la ricezione da parte degli enti di ciò che emerge dai processi partecipativi messi in atto.

È stato scelto di utilizzare il metodo dei focus group, in quanto la terza fase mirava ad una condivisione di conoscenze, anche con l'obiettivo di aumentare le competenze e la consapevolezza riguardo a temi che potessero essere utili agli stessi referenti per lo sviluppo successivo del progetto. Il focus group infatti è uno degli strumenti che rende una ricerca *performativa* e non solo conoscitiva, ossia stimola, attraverso l'utilizzo delle dinamiche di gruppo, una rinnovata consapevolezza dei soggetti riguardo al gruppo stesso e ai suoi obiettivi, e crea un processo di elaborazione di nuove conoscenze utilizzabili successivamente (Zammuner, 2003).

Oltre alle specifiche azioni messe in atto per raccogliere dati ai fini del monitoraggio, trasversalmente alle tre fasi appena specificate è stato tenuto presente quanto emerso dai tavoli di coordinamento a livello regionale; lo stesso coordinamento regionale è stato più volte interpellato tramite interviste brevi, per specificare alcune questioni o punti di difficile comprensione. Inoltre il referente regionale ha partecipato ai due focus group.

Per avere ben chiari tutti i dati di contesto, utili a mirare fin da subito l'azione di monitoraggio, sono stati implementati nella raccolta dati tutti i documenti prodotti dalle diverse riunioni o in altri ambiti durante il progetto, come documenti inseriti nel kit e i materiali apparsi sui siti web dedicati. Questi ultimi sono stati essi stessi un'importante risorsa, per documentare in tempo reale lo svolgimento dei progetti.

Infine si è svolto un incontro di "restituzione dati", nel quale si è discusso con i referenti riguardo a ciò che è emerso, anche per correggere eventuali incomprensioni dovute allo scambio di informazioni. Questo incontro si è svolto successivamente all'analisi dei dati, ma comunque in una fase nella quale essi potevano ancora essere rimodellati. Il report dell'intero monitoraggio è infatti stato redatto solo successivamente a questo incontro.

Processi partecipativi de-localizzati

Non risulta facile parlare oggi di processi partecipativi, non tanto perché non ce ne sia spazio, ma piuttosto in quanto lo stesso termine "partecipazione" è inflazionato da un uso talvolta eccessivo e troppo spesso spro-

sitato. In uno sconfinato scenario nel quale amministrazioni locali e altre istituzioni (o soggetti più o meno formali) si rimbalzano il compito/tentativo di coinvolgere i cittadini nei processi di decision making, talvolta diviene impossibile definire un processo di partecipazione che sia allo stesso momento formativo per i soggetti coinvolti ed efficace all'interno di uno spazio democratico che secondo gli obiettivi dovrebbe essere raggiunto. Succede infatti molto spesso che si scambi il termine partecipazione, soprattutto in riferimento alle fasce d'età giovanili, per quello che invece è meramente manipolazione o decorazione, o al limite per quello che Roger Hart (1992) definisce con il termine tokenism, definendo con esso quell'istanza nella quale i cittadini apparentemente hanno voce, mentre di fatto la loro voce non incide affatto nelle scelte amministrative e politiche prese in seguito ad un'eventuale consultazione. Molti progetti italiani sono tuttora affetti da questo problema, anche nelle regioni nelle quali il lavoro su di una possibile partecipazione democratica si sta sviluppando da almeno un decennio. Ciò non tanto per una volontà degli amministratori di intendere in malafede il processo partecipativo, ma proprio per quella tendenza ad intendere con questo termine anche tutte quelle esperienze che coinvolgono i cittadini, ma che di fatto o sono calate dall'alto o non hanno niente a che fare con processi di decision making (Artoni, 2005). L'inganno tutto italiano su tale questione è dato, a mio avviso, soprattutto dal fatto che spesso i processi partecipativi rimangono isolati, spesso organizzati magari seppur con grossi sforzi da piccole realtà, che oltre a non riuscire ad inserire i propri progetti in una rete condivisa di esperienze, non pianificano un fase valutativa (simultanea o successiva) che fornisca un riscontro di quali obiettivi sono stati raggiunti e con che qualità. Spesso la partecipazione rimane quindi un processo autoreferenziale, realizzata solo perché in qualche modo deve essere realizzata o perché capace di dare lustro a chi si fa carico di stimolarla.

Il progetto Partecipa.net, pur avendo una serie di criticità che meritano attenzione e hanno una buona possibilità di essere almeno in parte risolte, ha a suo favore una caratteristica innovativa: il fatto di non nascere come partecipazione fortemente localizzata, ma al contrario di caratterizzarsi fin dall'inizio come una rete di esperienze che si svolge ad uno dei livelli più alti dell'amministrazione pubblica (quello regionale), ma che attinge da realizzazioni nate e sviluppate a livello più locale (comuni e province). Inoltre, per realizzare questa struttura si appoggia fortemente alla rete web, creando quindi una possibilità di aggiornare in tempo reale la discussione e il confronto sulle esperienze stesse di partecipazione, senza rischiare che la comunicazione si perda in questioni logistiche e organizzative. Ciò non per difendere a spada tratta ogni processo che si svolga in una realtà virtuale (che poi sia virtuale è tutto da verificare), con la quale in effetti è necessario prendere certe precauzioni per non rischiare di annullare l'interazione

personale a favore di quella mediatica; ma i processi partecipativi necessitano più di altri di un'interfaccia che li renda espliciti, trasparenti, che li renda accessibili in qualsiasi momento. Proprio questo aspetto è uno di quelli che più è emerso dal monitoraggio. Il fatto di avere una piattaforma on-line sia per la condivisione delle esperienze tra diversi enti, sia per la comunicazione e la stessa partecipazione dei cittadini, rende i processi meno isolati e più inter-connessi tra di loro, in modo che possano confrontarsi e operare una sorta di perfezionamento reciproco. Uno dei punti che rende interessante il progetto Partecipa.net, infatti, è proprio dato dal fatto che la piattaforma on-line non segue solamente esigenze di comunicazione tra amministrazioni e cittadini, piuttosto è lei stessa strumento di partecipazione. Una delle forme attraverso la quale si realizza questo strumento è quello dei forum on-line, realizzati per esempio dai Comuni di Modena e di Ferrara, dalla Provincia di Ferrara e dall'Assemblea Legislativa. Emerge infatti che essi siano strumenti preziosi per costruire un dialogo con i cittadini, in quanto riescono efficacemente a ricondurre ad unità i vari e differenziati interventi provenienti dai soggetti che spontaneamente decidono di intervenire alla discussione on-line. Ogni forum inoltre può evolvere in uno strumento molto vasto, in grado di coinvolgere un bacino molto ampio di utenze e di collegare realtà molto differenti tra di loro.

Esso offre la possibilità di mantenere buona parte delle dinamiche (dinamiche interpersonali, gestione di conflitti, organizzazione in ambiti differenziati di volontà e attese) che si realizzerebbero in uno spazio fisico di partecipazione (come un'assemblea o un dibattito pubblico), ma all'interno di uno spazio virtuale, ovviamente considerandone tutte le differenze rilevabili.

Altra potenzialità del forum è quella di offrire la possibilità di entrare nel confronto con un'idea e di uscirne con una modificata o radicalmente cambiata; ovviamente ciò non è scontato che avvenga, ma, proponendo una dimensione temporale ampia, lascia il tempo per ritornare sulle proprie idee e per rielaborare le opinioni in tempi larghi, più di quanto sia ipotizzabile che avvenga in una situazione di discussione faccia a faccia. In altre parole si attiva una progettualità, un processo dinamico, qualcosa che cambia nel tempo. Avviene inoltre un maggiore approfondimento degli argomenti che consente, soprattutto se ben moderato, una focalizzazione molto forte, e quindi una concettualizzazione più puntuale. Lo scopo della discussione rimane ben visibile ed è più difficile che si disperda rispetto ad un confronto off-line; laddove comunque ci sia qualche utente che tende ad uscire dal tema, il forum è interessante come spazio aperto per proposte, relazioni, scambio di pensieri. In questo senso ha un importante valore come uno spazio di ascolto. Si rileva inoltre una tendenza a intervenire soprattutto da parte di chi ha effettivamente qualcosa da richiedere: difficilmente appaiono interventi su un argomento dove "tutto va bene".

Il forum on-line offre la possibilità di un forte coinvolgimento personale

della persona che contribuisce alla discussione, e potenzia le dinamiche di partecipazione perché tiene tracciati tutti gli interventi. Ciò crea uno strumento in grado di superare la tendenza a radicalizzarsi su modalità polemiche, in quanto favorisce lo sviluppo di un'identità di gruppo che tende a far avanzare la discussione evitando i dialoghi "a due" più tipici delle assemblee off-line.

Perché il forum abbia un valore significativo per il lavoro di un Ente, non riveste eccessiva importanza il numero degli iscritti al forum, ma è sufficiente che ci sia un buon numero di persone per tenere viva una discussione. Ciò che più importa invece è quale livello di contributi portano gli interventi: il dato interessante è il modo in cui le persone hanno partecipato, non tanto il numero di persone.

Infine, un'importante potenzialità che questo strumento offre, rispetto ad un processo off-line, è dato dal fatto che essendo on-line fornisce un materiale più strutturato da presentare alle amministrazioni, e in un certo senso formalizza le questioni emerse più di quanto possa avvenire in discussioni che si svolgono in modo tradizionale.

Risorse umane e valore aggiunto

Quanto detto però non vuole dimostrare che i processi partecipativi siano totalmente esauribili da un interfaccia on-line. Al contrario, ognuno di questi processi necessita di una "spinta" off-line. Ciò significa che anche gli strumenti più dinamici e versatili come il web necessitano di un substrato che si svolga nei modi tradizionali. Se questo accade in tutte le dinamiche sociali, a maggior ragione in un processo partecipativo, dove ogni azione si dovrebbe configurare sulla base di una richiesta, di un'esigenza, di un bisogno che emerge. Il web quindi deve essere inteso come potenzialità che espande la comunicazione, che la rende più efficace e mirata.

Rispetto a Partecipa.net, dalle interviste emerge che un substrato off-line deve essere presente certo nel confronto con i cittadini, ma anche all'interno del progetto stesso. Ciò si traduce in termini di impiego di risorse umane e volontà politica.

Per quanto riguarda le risorse umane, le interviste hanno spesso fatto emergere una carenza rispetto a quanto sarebbe necessario. In modo quasi equivoquo per ogni ente partner, è rilevabile il fatto che alcuni processi on-line necessiterebbero di maggiori risorse umane, soprattutto nel caso delle risposte personalizzate, anche se il problema è individuabile in generale in tutti i processi. Il problema delle dinamiche partecipative, non solo per quanto riguarda Partecipa.net, è il fatto che esse rimangano un servizio non di base, quindi spesso depennato dalle priorità delle amministrazioni. Il rischio si accentua quando si tratta, come in questo caso, di un progetto di e-democracy, dove lo scarso investimento sulle tecnologie (e sui soggetti che le fanno funzionare) può compromettere generalmente tutto l'insieme

dei processi, anche quelli che non sono immediatamente concepiti per funzionare on-line.

Da un altro punto di vista, anche se molto collegato, il problema può essere quello del più o meno elevato interessamento dei politici di riferimento. Oltre alle problematiche di ordinaria amministrazione che si possono riversare a lungo termine (cambio di amministrazione o di assessore, cambio di settore competente), molto può influire sul progetto l'interessamento diretto del livello politico, soprattutto per dare impulso alla realizzazione dei processi.

Una delle questioni su cui più si è incentrato il monitoraggio riguarda i rapporti tra gli Enti partner del progetto. Come già detto prima, ci si è posti la domanda se l'insieme degli scambi che avvengono all'interno del progetto vada a costituire una comunità di pratiche.

Gli scambi tra gli enti partner avvengono principalmente attraverso i tavoli di coordinamento, che sono importanti occasioni per un confronto "faccia a faccia", ossia non mediato dal web. Questo tipo di incontri, oltre a permettere anch'esso lo scambio di informazioni utili, è necessario per discutere del progetto stesso, in modo da poter centrare gli obiettivi con maggiore precisione.

Dalle interviste è emerso che più che crearsi nuovi rapporti tra enti, si sono rafforzati quelli già esistenti precedentemente al progetto. Ciò significa che l'intero progetto riesce a innestarsi su quella che è la storia delle istituzioni, in questo caso con una specificità di interesse nei confronti dei processi partecipativi. Ma quello che più è rilevante in merito è l'emergere da diverse interviste del fatto che anche dove non si sono creati o consolidati scambi particolarmente intensi, si è verificata comunque una sorta di "osmosi positiva" (il termine proviene da uno degli intervistati), che rende possibile la condivisione di problematiche e di esperienze tra gli stessi livelli di differenti enti. In un certo senso è come se lo scambio via web, che rimane virtualmente possibile in ogni momento e sempre consultabile, creasse una situazione di memoria e conoscenza collettiva, nella quale i soggetti sono integrati anche senza avere scambi diretti o particolarmente frequenti.

Infine si rivela in generale uno scambio maggiore tra i referenti del progetto appartenenti ai diversi Enti, piuttosto che tra i livelli politici di riferimento da una parte e tra i referenti e politici stessi dall'altra. Ciò suggerisce che in un tema complesso e impegnativo come quello della partecipazione sia fortemente necessario un forte contributo tecnico e organizzativo, che sappia però affiancarsi a una volontà politica precisa. Senza quest'ultima infatti i processi partecipativi rimangono aleatori. In uno dei due focus group si è analizzato in profondità questo tema. L'analisi ha delineato il bisogno di una forte delega da parte dei livelli politici nei confronti dei referenti del progetto, sostenuto certo da un interessamento politico nei confronti della connessione tra amministrazioni e cittadini. L'ago della bilancia risulta però

spesso spostato eccessivamente su una delega disinteressata, e questo crea processi partecipativi privi di un'interfaccia politica che raccolga in ultima istanza il lavoro svolto. Tornando alla questione delle comunità di pratica, la mappatura qualitativa delle relazioni inter e intra istituzionali evidenzia come i soggetti coinvolti nel progetto provengano da diversi settori (tra i quali comunicazione, urbanistica, ambiente, partecipazione, ecc). Si disegna quindi una rete molto variegata tra vari settori e uffici, spesso però senza che vi sia una comunicazione costante o intensa. A mio avviso diventa difficile parlare in questo caso di comunità di pratiche, dal momento che i compiti vengono suddivisi a seconda delle competenze piuttosto che analizzati in gruppo. Si tratta più che altro di reti e nodi che sviluppano differenti competenze, le quali vengono fortemente condivise e rimodellate, e che lavorano per obiettivi simili, ma non identici. Va tenuto presente infatti che l'obiettivo finale non può essere – o non può essere esclusivamente – quello programmato dallo stesso progetto Partecipa.net, ma si tratta invece di un potenziamento di percorsi per il raggiungimento di obiettivi peculiari e specifici per ogni ente coinvolto.

Dicotomie e ampliamenti

Sperimentare e quindi monitorare un progetto come Partecipa.net significa tenere presente un ampio raggio di questioni e problematicità. La multiformalità del progetto e la varietà di Enti e soggetti coinvolti, oltre alla già naturale complessità del tema della partecipazione, configurano una rete molto vasta e intensa, che spinge a riflettere su alcune dicotomie. Tali dicotomie non sono necessariamente problematicità, anche se lo possono essere; a mio avviso esse possono rivelare la loro doppia faccia di potenzialità e di criticità.

La prima di queste dicotomie risiede nell'obiettivo del progetto di realizzarsi come strumento efficace per gli Enti da una parte, in grado di potenziare la comunicazione con i cittadini e l'implementazione di richieste e bisogni, dotandosi di strumenti già di uso abbastanza comune (forum, newsletter, risposte personalizzate, ecc.); dall'altra parte si pone come obiettivo quello di un continuo miglioramento, un "aggiustamento" dei percorsi lungo la durata della sua azione. Si tratta quasi di una meta-riflessione su di un progetto che per questa sua caratteristica rimane positivamente aperto, ma rischia anche un certo livello di instabilità.

Un'altra dicotomia sta nel fatto che Partecipa.net non è esclusivamente un progetto che tenta di migliorare il rapporto tra cittadini e amministrazione, né si tratta solamente di uno strumento per rendere più efficiente il lavoro interno agli Enti. Ciò significa che è necessario tenere conto della connessione tra due obiettivi differenti che vanno comunque di pari passo. Uno scarso funzionamento interno del progetto, anche dato da problemi tecnici o organizzativi, può causare – ed effettivamente ha talvolta causato – un

processo partecipativo fluttuante, non sempre sostenuto quanto necessario e non continuativo.

La stessa “anima politica” del progetto ha rivelato talvolta una doppia immagine. Da una parte infatti il progetto è ovviamente voluto dai soggetti politici degli Enti locali partner – o comunque essi hanno reso possibile un loro coinvolgimento. Dall’altra parte però è spesso emersa quella difficoltà frequentemente presente nei progetti di partecipazione politica, dovuto a sua volta da un doppio sentimento nei confronti dei processi partecipativi. Se essi possono rappresentare, quando svolti con una certa determinazione ed efficacia, una conferma per le amministrazioni, di contro possono anche rivelarsi strumenti di difficile gestione in termini di impiego di risorse umane e strumenti, ma soprattutto per quanto riguarda l’emersione delle richieste che possono comportare difficoltà in uno schema democratico di presa di decisioni.

Infine tra le dicotomie accennerei anche al fatto che l’intero progetto mette in piedi una rete espansa data da una interrelazione tra diversi Enti, ma arriva comunque a progettare e ad incidere su dinamiche fortemente localizzate. Quasi come se rilevasse le problematiche e le richieste ad un livello locale, ma poi di fatto le de-localizzasse cercando la loro risoluzione o la risposta migliore ad un livello più alto e maggiormente condiviso. Ciò rappresenta senz’altro una potenzialità, che ha comunque bisogno di essere osservata in quanto può portare con sé il rischio di generalizzare o di far sparire la peculiarità di certi processi partecipativi locali.

Per concludere, alla luce del monitoraggio Partecipa.net risulta essere senza dubbio un’innovazione nel campo della partecipazione. Pur presentando svariate problematiche di differente natura, il suo pregio è quello di proporre un sistema nuovo per programmare i processi partecipativi. Inoltre, nonostante si tratti di un progetto nato e sviluppato all’interno di una rete di Enti locali, credo che la sua modellizzazione di un processo possa essere in qualche modo esportata anche al di fuori di una configurazione strettamente istituzionale. Il discorso partecipativo necessita di talune regole e di strumenti testati e funzionanti, che forniscano una sorta di ricorsività, comunque sempre flessibile, ai processi che nascono spontaneamente anche da realtà meno strutturate. Probabilmente alcune caratteristiche di Partecipa.net sarebbero in grado di svolgere questo compito.

Cenni bibliografici

- Artoni M., "Un progetto di ripensamento della politica giovanile, una ricerca sul rapporto tra i giovani e la politica", in "Encyclopaideia: Rivista di fenomenologia, pedagogia, formazione" n° 17, 2005
- Burns D., "Systemic action research: a strategy for whole system change", Policy press, 2007
- Hart R., "Children's Participation from Tokenism to Citizenship", UNICEF Innocenti Research Centre, 1992
- Reason P, Bradbury H., "Handbook of action research: participative inquiry and practice", Sage, London 2001
- Silverman D., "Come fare ricerca qualitativa. Una guida pratica", Carocci, 2002
- Tuckett A., "Qualitative research sampling: the very real complexities", in "Nurse Researcher" n° 12, 2004
- Wenger E., "Communities of Practice: The Organizational Frontier", in "Harvard" Business Review" vol 78, 2000
- Zammuner V.L., "I focus group", Il Mulino, 2003

IL FUTURO DI PARTECIPA.NET

UNO SGUARDO SUL FUTURO: LA FASE DUE DI PARTECIPA.NET ED IL PROGETTO IO PARTECIPÒ

Sabrina Franceschini, *project manager di Partecipa.net, Regione Emilia-Romagna*

Il progetto Partecipa.net è stato implementato in tutte le sue parti e non ha rivelato criticità nel piano delle attività, tali da impedirne lo svolgimento. L'alveo dello sviluppo del progetto, avviato e mantenuto dal coordinamento effettuato dalla Regione Emilia-Romagna, tramite l'attività di comunicazione, confronto, formazione e diffusione, ha permesso la costituzione di un gruppo di lavoro motivato e coeso in cui la discussione delle criticità è sempre stato uno stimolo costruttivo.

Gli strumenti sviluppati sono stati mantenuti aggiornati e sono ancora oggetto di interventi costanti per il miglioramento e la manutenzione evolutiva, grazie all'uso di software libero ed open source, che ha permesso di contenere i costi e ha creato costante interesse di fronte alla possibilità di riutilizzare le applicazioni e personalizzarle senza vincoli economici di partenza da parte degli enti. Allo stesso modo, la metodologia scelta per la realizzazione dei processi è risultata efficace.

Le criticità evidenziate rispetto al successo dei processi appartengono più alle problematiche generali connesse al successo di un'iniziativa di partecipazione, che alla specifica metodologia scelta.

Inoltre è stato rilevato un interesse a Partecipa.net da parte di altre amministrazioni, oltre il nucleo degli stessi "supporter". Per rispondere a questa esigenza, nel gennaio 2007 sul portale www.partecipa.net sono state rese disponibili le modalità attraverso cui altre amministrazioni locali possono aderire al progetto, e si sono avute diverse richieste di approfondimento e anche di adesione (Comune di Lugo, Provincia di Ravenna, Comunità Montana Valle della Marecchia - RN, Associazione Intercomunale della Bassa Romagna, Comune di Ravenna, Provincia di Forlì-Cesena, Unione Terre dei Castelli).

Tutti questi elementi hanno costituito la base per una sostenibilità del progetto oltre i termini dell'attività finanziata.

Questa ipotesi si è già concretizzata a partire dalla volontà di alcune amministrazioni che hanno partecipato al progetto di continuare l'esperienza, e al rinnovato interesse della Regione Emilia-Romagna stessa, espresso nel Piano Telematico regionale 2007-2009, a continuare e sviluppare le attività di e-democracy.

Alla luce di quanto premesso, a partire dal 2008, si apre una nuova fase che ha come obiettivo prioritario la diffusione degli strumenti e il supporto agli enti per il loro utilizzo.

Partecipa.net Fase 2 – 2008-2009

MISSION: *Estendere l'utilizzo di strumenti e metodi condivisi per il coinvolgimento dei cittadini e la realizzazione di processi partecipativi in Emilia-Romagna.*

La vision rimane invariata, nella consapevolezza che il percorso per raggiungerla richiede tempi medio-lunghi e un forte impulso da parte della politica.

VISION: *Realizzare politiche regionali integrate e partecipate attraverso la diffusione e l'utilizzo di strumenti e metodi condivisi.*

Concretamente, nel 2008 verranno realizzate attività a supporto dello sviluppo delle competenze all'interno degli enti, con percorsi sia in presenza sia in modalità e-learning.

La Regione inoltre continuerà a svolgere attività di presidio e di sviluppo della comunicazione di progetto, attraverso il portale e in tutte le sedi di promozione che verranno individuate.

Infine, verrà garantito il coordinamento e il supporto al gruppo tecnico di sviluppo degli strumenti (community di sviluppo).

Io Partecipo

Nel progetto Partecipa.net il ruolo della Regione Emilia-Romagna consisteva nel coordinare gli enti partner, garantendo l'unitarietà di intenti e di azioni e promuovendo il progetto all'esterno.

Dal 2008 la Regione Emilia-Romagna diventa essa stessa sperimentatrice degli strumenti, aprendo così un dialogo diretto con i cittadini sui servizi e le politiche regionali.

Il nuovo progetto è stato chiamato **"Io partecipo"**, riprendendo un claim già utilizzato in Partecipa.net e quindi capitalizzando, in termini di identità, un messaggio almeno in parte già conosciuto.

In una prima fase, l'obiettivo principale di Io Partecipo ricalca sostanzialmente la mission di Partecipa.net, declinata sul versante della Regione Emilia-Romagna:

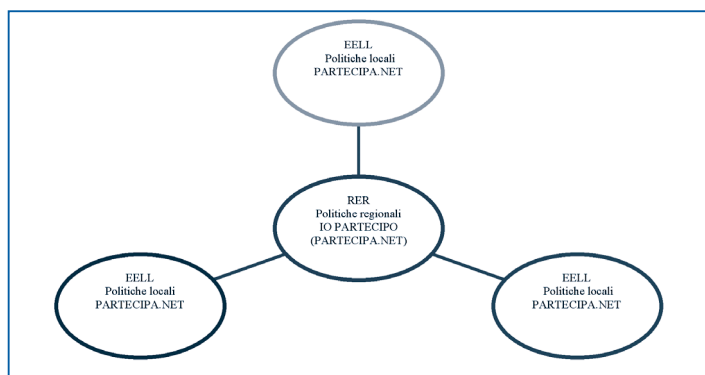
MISSION: *Attraverso la costruzione di un sistema di relazioni permanenti e significative con i cittadini emiliano-romagnoli, sperimentare metodi e strumenti di partecipazione alle politiche regionali.*



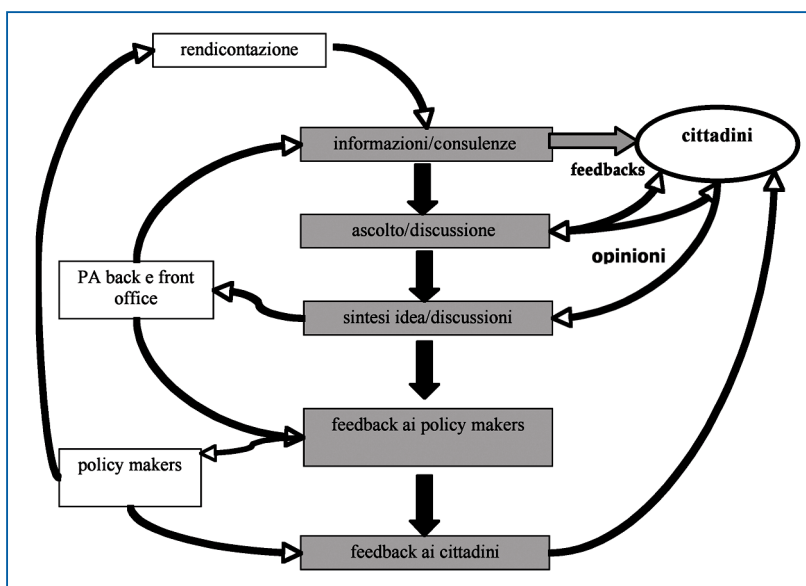
Anche in questo caso, la visione è la medesima:

VISION: *Realizzare politiche regionali integrate e partecipate con l'utilizzo di strumenti e metodi condivisi.*

La relazione tra i due progetti è rappresentata nello schema seguente, che mostra come Partecipa.net continui ad agire sul versante della partecipazione e del coinvolgimento dei cittadini a livello di enti locali, mentre il progetto lo partecipo, in un flusso ottimale e da porsi come obiettivo da raggiungere nel medio-lungo periodo, riporta al livello regionale gli esiti dei processi locali, in un'ottica di integrazione delle politiche per la partecipazione.



Dal punto di vista metodologico, lo schema che segue rappresenta invece il flusso delle azioni previste:



Flowchart: Il diagramma di flusso dei processi, dettagliati nella figura, è dato dalla seguente procedura:

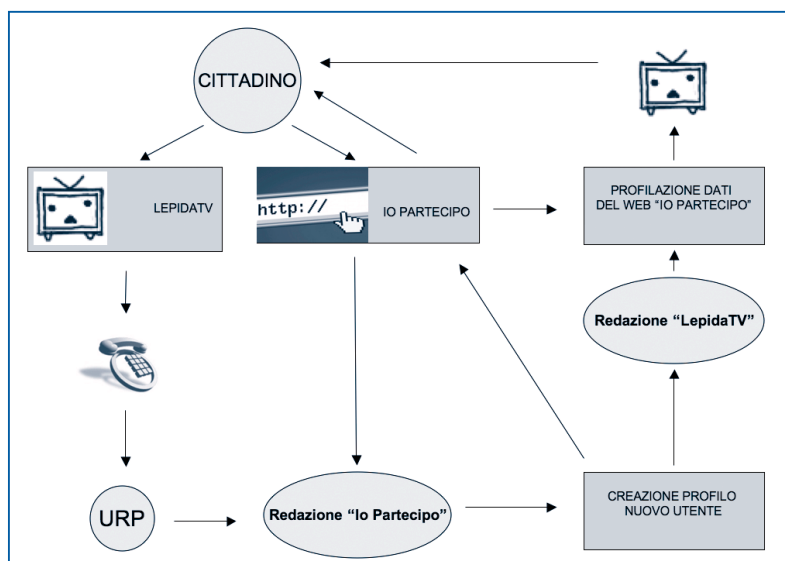
- raccogliere e distribuire informazioni di interesse dei cittadini e in particolare riferite alla politica oggetto del processo per aumentare la consapevolezza;
- discutere le politiche e le soluzioni già adottate dalla PA;
- raccogliere suggerimenti e idee diverse;
- restituire alla politica i risultati dei processi di partecipazione;
- restituire ai cittadini un feedback da parte della politica.

Canali e strumenti: oltre al canale web, attraverso l'utilizzo del Kit di e-democracy, opportunamente personalizzato, lo partecipo prevede l'integrazione, in termini di metodiche e strumenti, con altre esperienze di partecipazione nelle quali il territorio regionale ha competenze già sedimentate, quali i processi di Agenda 21 locale.

In un'ottica di integrazione tra strutture e progetti all'interno dell'Ente, verranno inoltre sfruttate tutte le opportunità di collaborazione.

Due esempi:

- l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico della Regione, con il suo patrimonio di contatti e di rapporti diretti sia con i cittadini sia con le strutture interne alla Regione, avrà un ruolo strategico per la promozione diretta del progetto e per fornire canali alternativi al web (lo sportello e il numero verde regionale);
- attraverso gli sviluppi del progetto LepidaTV, il canale tv digitale terrestre della Regione Emilia-Romagna, sarà possibile avere accesso ai servizi informativi dal mezzo televisivo (vedi schema successivo).



Conclusioni

La strada è tracciata e il percorso all'e-democracy della Regione Emilia-Romagna procede con chiarezza di intenti e impiego di risorse.

Quanto scritto nel maggio 2007 nelle Linee Guida del Piano Telematico dell'Emilia-Romagna 2007-2009⁵⁸ - "La Regione Emilia-Romagna e gli Enti Locali del territorio regionale condividono la necessità di individuare nuove modalità di partecipazione dei cittadini alla vita pubblica. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione rendono disponibili strumenti di interazione e confronto che permettono di realizzare un più diretto coinvolgimento nelle scelte e negli indirizzi di programmazione da parte del cittadino emiliano-romagnolo... la volontà di sviluppare e diffondere strumenti di e-democracy proseguirà oltre il progetto Partecipa.net, tramite iniziative opportunamente individuate" - trova concretezza nel Piano Operativo 2008, con il nuovo progetto Io partecipo e con la messa in esercizio del progetto Partecipa.net.

Naturalmente, i passi da compiere sono ancora molti e le criticità, prime fra tutte il coinvolgimento fattivo di politici e cittadini, all'orizzonte.

Queste sono le sfide principali che ci attendono, ma se pensiamo che la posta in gioco riguarda principi come la democrazia, la partecipazione e la fiducia tra Pubbliche Amministrazioni e cittadini, il gioco merita di essere giocato!

⁵⁸ www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/pagine/pagina_piano_telematico.htm

BIBLIOGRAFIA

- AA VV, "A guide to Policy & Practice on eCommunities for Local & Regional Authorities", European Regional Information Society Association, 2004
- AA VV, "Avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale e-democracy", 2004, www.cnipa.gov.it/site/_files/e-democracy.pdf
- AA VV, "Citizens As Partners. Information, Consultation and Public Participation in Policy Making", OCSE, 2001, www1.oecd.org/publications/e-book/4201131e.pdf
- AA VV, "E-democracy in practice. Swedish experiences of a new political tool", Swedish Association of Local Authorities and Swedish Federation of County, 2001
- AA VV, "E-democracy. Report of Research Findings", Creative Research, 2002
- AA VV, "e-Participation in local government", London: Institute for Public Policy Research, 2002
- AA VV, "Government Online. An international perspective. Annual Global Report", 2002
- AA VV, "I cantieri di innovazione – Processi decisionali Inclusivi", Dipartimento della Funzione Pubblica, 2005
- AA VV, "L'e-government nelle Regioni e negli Enti locali: Il fase di attuazione. Obiettivi, azioni e modalità di attuazione", documento approvato dalla Conferenza Unificata Stato, Regioni, Città e Autonomie Locali il 27/11/03, www.cnipa.gov.it/site/_files/egov_Fase2.pdf
- AA VV, "L'e-government per un federalismo efficiente. Una visione condivisa, una realizzazione cooperativa, documento elaborato dal Comitato Tecnico della Commissione Permanente per l'Innovazione e le Tecnologie", pubblicato il 01/04/03, www.mininnovazione.it/ita/normativa/allegati/visione_condivisa_030408.pdf
- AA VV, "Le città digitali in Italia", 1997-2006, RUR - Censis, www.rur.it/store/materiali/rapporti.html
- AA VV, "Policy Brief: Engaging Citizens Online for Better Policy-making", OCSE, 2003, www.oecd.org/dataoecd/62/23/2501856.pdf
- AA VV, "Promise and Problems of E-democracy: Challenges of online citizen engagement", OECD, 2003

- AA VV, "Rapporto sulle Agende 21 locali in Italia", FocusLab, 2002, www.focus-lab.it/public/SA21L2002.pdf
- AA VV, "The Government's Response to The Power of Information: An independent review by Ed Mayo and Tom Steinberg", UK Cabinet Office, 2007 www.cabinetoffice.gov.uk/upload/assets/www.cabinetoffice.gov.uk/publications/reports/power_information/power_information_response.pdf
- AA VV, "UN E-Government Survey. From E-Government to Connected Governance", UNPAN, 2008
- Aikens G.S., "American democracy and computer-mediated communication: a case study in Minnesota", PhD dissertation, Cambridge University, 1997
- Albrecht S., "Whose voice is heard in the virtual public sphere? A study of participation and representation in online deliberation", Paper per il simposio "Information, Communication, Society", Università di Oxford, 2003
- Arena G., "Cittadini attivi", Laterza, 2006
- Baglioni M., Berra M. (a cura di), "Reti civiche: comunicazione e sviluppo in tre casi regionali", Rubettino, 1999
- Balocchi M., Freschi A.C., Raffini L., Tizzi G., "White paper on Frameworks and Methods for evaluating e-participation", presentato al Workshop del progetto europeo Demo-net, Bremen, 2007
- Becker T., Slaton C.D., "The Future of Teledemocracy", Praeger, 2000
- Bell D., Loader B., Pleace N., Schuler D., "Cyberculture. The key concept", Routledge, 2004
- Bentivegna S., "A che punto è l'e-democracy? Nel cyberspazio alla ricerca della democrazia", in De Kerckhove D., Tursi A. (a cura di), "Dopo la democrazia? Il potere e la sfera pubblica nell'epoca delle reti", Apogeo, 2006
- Berra M., "Le reti civiche fra comunità e mercato", in "Quaderni di Sociologia" n.13, 1997
- Berra M., "Reti civiche: dalla telematica spontanea alla cooperazione istituzionale", in "Quaderni di sociologia" n. 47, 2003
- Blumler J.C., Coleman S., "Realising Democracy On line: A Civic Commons in Cyberspace", London: Institute for Public Policy Research, 2001
- Bobbio L. (a cura di), "A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi", Edizioni Scientifiche Italiane, 2004, www.cantieriripa.it/allegati/A_più_voci.pdf

- Bobbio L., "La democrazia deliberativa nella pratica", in "Stato e Mercato", n. 73, Il Mulino, 2005
- Bobbio L., "Le arene deliberative", in "Rivista italiana di politiche pubbliche", n. 3, Carocci, 2002
- Boccia Artieri G., Manetti M. G., "Deriva sociale della telematica: dalle community network alle reti civiche italiane", in "Sociologia della comunicazione", n. 30, 2000
- Bolognini M., "Democrazia elettronica", Carocci, 2001
- Cantamessa M., Ferro E., Paolucci E., Pautasso E., "E-government – Stato dell'arte e sfide future", Istituto Superiore Mario Boella, 2005, www.ismb.it/uploads/4/1011_eGovernment_Stato_dell_Arte_e_Sfide_Future_FINALE.pdf
- Casapulla G., De Cindio F., Gentile O., Sonnante L., "Le reti civiche: una risorsa per la comunità", in "Problemi dell'informazione n.1", 1998
- Cedroni L., "Processi sociali e nuove forme di partecipazione politica", Franco Angeli, 2004
- Cellini E., Freschi A.C., Mete V., "Chi sono i partecipanti delle esperienze di politiche pubbliche partecipative? Il caso del Town Meeting regionale toscano", paper - SISP, Convegno annuale della Società italiana di Scienza Politica, Università di Catania, 2007, www.sisp.it/sisp_convegnoannuale_paperroom2.asp?id=597
- Clift S., "Online Consultations and Events. Top Ten Tips for Government and Civic Hosts", 2002
- Coleman S., Gøtze J., "Bowling Together. Online Public Engagement in Policy Deliberation", Hansard Society, 2001, <http://bowlingtogether.net>
- Coleman S., Normann E., "New Media & Social Inclusion", Hansard Society, 2000
- Comi P., Filippi I., "Partecipa.net: istituzioni, esperienze di formazione e strumenti per la partecipazione democratica degli studenti: linee guida per gli insegnanti, anno scolastico 2006-2007", Ufficio scolastico regionale per l'Emilia-Romagna, Regione Emilia-Romagna Assemblea legislativa, 2006
- Committee of Ministers of the European Union, "Recommendation to member states on the participation of citizens in local public life", Rec200119, adopted by the Committee of Ministers on 6 December 2001 at the 776th meeting of the Ministers' Deputies. Available at Sept. 23, 2004, <https://wcm.coe.int/ViewDoc.jsp?id=245255&Lang=en>

- Cotturri G., "La democrazia partecipativa", in "Democrazia e diritto", anno XLIII n. 1/2005, Franco Angeli, 2005
- Curini L., "Sulla democrazia deliberativa: giochi, preferenze e consenso, Working papers del Dipartimento di studi sociali e politici, n. 7/2003, Università degli studi di Milano, 2003
- Dahl R.A., "Democracy and its critics", Yale University Press, 1989
- Dahlberg L., "Democracy via Cyberspace: Mapping the Rhetorics and Practices of Three Prominent Camps", New Media and Society, 2001
- Dahlberg L., "Extending the public sphere through cyberspace: the case of Minnesota E-democracy", 2001
- De Cindio F., Freschi A.C., De Pietro L., "E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano", 2004, www.crcitalia.it/e_government_fase_2/e_democracy
- De Cindio F., Freschi A.C., De Pietro L. (a cura di), "Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale: E-democracy", 2004, www.crcitalia.it/e_government_fase_2/e_democracy
- De Cindio F., Gneccchi B., Micelli S., Gneccchi F., "Scenari di evoluzione della telematica civica nel contesto di Internet", 2002, www.airec.net/home/indexairec.php?url=documentazione_search.php&cat=Articoli%20e%20Studi&First=1
- De Pietro L., Tedeschi M., "I progetti per la cittadinanza elettronica, nel III Rapporto sull'Innovazione nelle regioni d'Italia", Formez, 2005
- De Rosa R., "Fare politica in Internet", Apogeo, 2000
- Di Giorgi M.R., "Lo stato essenziale. Semplicità, cultura e democrazia al tempo della rete", Edizioni Scientifiche Italiane, 2007
- Dotti A., Forghieri C., Franceschini S., Mazzoni L., "Partecipa.net: a kit of methods and tools for e-participation processes", in Gronlund A., School H., Wimmer M., "Electronic Government", 6TH International EGOV Conference, Trauner Verlag, 2007
- Elster J., "Deliberative Democracy", Cambridge University Press, 1998
- Fici A., "Internet e le nuove forme della partecipazione politica", Franco Angeli, 2002
- Fici A., "Nuove tecnologie e partecipazione politica: un'indagine esplorativa sul caso italiano", ILA Palma, 2000

- Flore G., Recchia N., Maio G., Tedeschi M., "Monitoraggio dei progetti cofinanziati a seguito dell'emissione dell'avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale e-democracy", CNIPA, 2007
- Franceschini S., "Esperienze digitali di democrazia partecipata: la comunicazione del progetto Partecipa.net", in Faccioli F., D'Ambrosi L., Massoli L., "Voci della ribalta. Comunicazione sociale, processi inclusivi e partecipazione", Edizioni Scientifiche Italiane, 2007
- Franceschini S., Mazzoni L., "Partecipa.net: a kit for e-participation in the Emilia-Romagna region", in "Atti Congresso Nazionale AICA Cittadinanza e Democrazia Digitale", AICA, 2007
- Freschi A.C., "I percorsi locali della cittadinanza elettronica. Due esperienze di reti civiche a confronto", in "Quaderni di sociologia" n. 18, 1998
- Freschi A.C., "La società dei saperi. Reti virtuali e partecipazione sociale", Carocci, 2002
- Freschi A.C., "Lontano dalla rete civica. Partecipazione e reti virtuali dieci anni dopo. Il caso fiorentino", in Santoro M. (a cura di), "Nuovi media, vecchi media. Cultura in Italia" vol. 1, Il Mulino, 2008
- Freschi A.C., Raffini L., "Jóvenes, ICTs y participación, comunicación", paper presentato al X Foro sobre tendencias sociale. Jóvenes y exclusión social, UNED, Madrid, 2008
- Freschi A.C., Raffini L., Tizzi G., "Costruire la partecipazione. Il caso dell'Electronic Town Meeting toscano", relazione alla Sezione di Sociologia Politica, Convegno nazionale AIS-Associazione italiana di Sociologia, Università di Urbino, 2007
- Gbikpi B., "Dalla teoria della democrazia partecipativa a quella deliberativa: quali possibili continuità?", in "Stato e Mercato", n. 1/2005, Il Mulino, 2005
- Gelli F. (a cura di), "La democrazia locale tra rappresentanza e partecipazione", Franco Angeli, 2005
- Gibson R., Lusoli W., Ward S., "Political Organisations and online mobilisation: different media – same outcomes?", 2003
- Gimmler A., "Deliberative democracy, the public sphere and the Internet", in "Philosophy & social criticism", vol. 27 n. 4., Sage, 2001
- Grandi R., Vaccari C., "Elementi di comunicazione pubblica", Carocci, 2007
- Gratteri A., "Il valore del voto: nuove tecnologie e partecipazione elettorale", Cedam, 2005

- Gualtieri R., "Impact of the Emerging Information Society on the Policy Development Process and Democratic Policy", PUMA – OECD, 1999
- Habermas J., "Storia e Critica dell'Opinione Pubblica", Laterza, 1988
- Habermas J., "The structural transformation of the public sphere", Massachusetts MIT Press, 1989
- Hands J., "E-deliberation and local governance: the role of computer mediated communication in local democratic participation in the United Kingdom", 2005
- Iacopini G., "21st Century Democracy: e-petitioning and local government", New Local Government Network, 2007, www.nlgn.org.uk/public/wp-content/uploads/21st-century-democracy.pdf
- Magnatti P., Ramella F., Trigilia F., Viesti G., "Patti territoriali. Lezioni per lo sviluppo", Il Mulino, 2005
- Mayo E., Steinberg T., "The Power of Information: an independent review by ed Mayo and Tom Steinberg", www.ncc.org.uk/nccpdf/poldocs/NCC160pb_power_of%20information_review.pdf
- Morrison J., Newman D., "On-line Citizenship: Consultation and Participation in New Labour's Britain and Beyond", in International Review of Law, 2001
- Paccagnella L., Borgna P., "Comunità digitali. Le reti civiche in Italia, Olanda e Finlandia", in "Problemi dell'Informazione" n. 1, 2000
- Paci M. (a cura di), "Welfare locale e democrazia partecipativa", Il Mulino, 2000
- Papini A., "E-Democracy: per un approccio italiano ai processi di partecipazione digitale", Numero monografico di "Rivista italiana di comunicazione pubblica" n. 21, 2004
- Pellizzoni L. (a cura di), "La deliberazione pubblica", Meltemi, 2005
- Pittèri D., "Democrazia elettronica", Laterza, 2007
- Powazek D. M., "Design for Community: The Art of Connecting Real People in Virtual Places", New Riders Publishing, 2001
- Regonini G., "Paradossi della democrazia deliberativa", in "Stato e Mercato" n. 1/2005, Il Mulino, 2005
- Rodotà S., "Tecnopolitica", Laterza, 2007

- Schneider S., "Expanding the public sphere through computer-mediated communication: Political discussion about abortion in a Usenet newsgroup", PhD dissertation, Massachusetts Institute of Technology, 1997
- Tedeschi M., "I progetti per la cittadinanza elettronica", nel "IV Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni d'Italia", CNIPA, 2006
- Trechsel A., Kies R., Mendez F., Schmitter P., "Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe. E-democratizing the parliaments and parties in Europe", STOA-Parlamento europeo, 2003
- Trigilia C., "Sviluppo locale", Laterza, 2005
- Vicari S., "Le nuove tecnologie della comunicazione nella città", in "Amministrare n. 1", 1998
- Witschge T., "Online deliberation: possibilities of the Internet for deliberative democracy", paper presentato alla conferenza "Prospect for electronic democracy", tenutasi alla H.J. Heinz School of Public Policy and Management, Carnegie Mellon University, 2002
- Wyld D., "The blogging revolution. Government in the age of Web 2.0", IBM Center for the Business of Government, 2007, www.businessofgovernment.org/pdfs/WyldReportBlog.pdf



CREDITI

Regione Emilia-Romagna
Direzione Centrale Organizzazione, Personale, Sistemi Informativi
e Telematica
Servizio Comunicazione, Educazione alla Sostenibilità

La realizzazione di questo volume è stata curata da Sabrina Franceschini.
L'editing è stato realizzato da Roberto Zarro.
La stampa è stata effettuata da Tipografia Moderna (Bologna), con la cor-
tese collaborazione di Veronica Venturoli.

Si ringraziano tutte le amministrazioni che hanno partecipato per la realiz-
zazione del progetto e gli autori dei saggi del presente volume.

Copia del volume può essere scaricata dal portale del progetto:
www.partecipa.net

Per maggiori informazioni sul progetto:
partecipanet@regione.emilia-romagna.it

