

1. Il futuro è adesso

La lotta politica non si farà più tra destra e sinistra ma tra chi guarda la tv senza una risposta e chi accede alla rete con una informazione molto più completa e che ognuno può gestire e alimentare

Derrick De Kerckhove

Una recente ricerca effettuata da un centro di ricerca australiano, Future Exploration Network¹, esemplifica, attraverso un'unica mappa visuale (vedi pg. 256), il futuro dei media.

Attraverso la rappresentazione delle due frecce arancione che si rincorrono viene sottolineata la relazione emergente tra i media “mainstream” come giornali e broadcast, e quelli sociali come Blog, Podcast e tutte le Social Network on-line. Questi due “media” si lanceranno feedback reciproci in modo crescente: i blog costituiranno sempre più il luogo della discussione e della fornitura di contenuti, contribuendo alla creazione della sfera pubblica e, allo stesso modo, diventerà sempre più frequente per i mainstream riferirsi alla blogosfera per quanto riguarda i temi e la creazione dell'agenda setting.

Insieme i due tipi di media andranno a costituire un unico ambiente mediatico nel quale tutti saremo completamente partecipi.

Le parole chiave per il futuro dei social media sono:

- conversazione: il cuore stesso dei media sociali;
- relazioni tra le persone e le loro idee, che emergeranno in maniera sempre più diversa dall'impostazione one-to-many dei mezzi di oggi;
- “annotation”: i commenti e le citazioni, orientate anche in un'ottica geospaziale, genereranno conversazioni legate anche al territorio;
- auto-esposizione, che ha una forza nettamente superiore all'auto-espressione: l'esporsi, con tutti i concetti annessi dell'identità, rappresenta uno degli elementi trainanti della partecipazione nei social network.

1 http://www.futureexploration.net/about_fen.html

Le parole chiave del futuro dei mainstream, invece, sono:

- accesso: anche per questi media si avrà una convergenza con le tecnologie pervasive, tale per cui potranno essere accessibili “da ogni luogo e in ogni tempo”;
- produzione: dipenderà principalmente dalle tecnologie;
- consistenza con le aspettative degli utenti, poiché attraverso i media sociali saranno perennemente esplicitate;
- professionalità, la caratteristica distintiva dai media sociali.

L’archetipo dell’utente, viene esemplificato dal cerchio centrale nell’immagine: un elemento sociale, che sarà sempre più forte, è la partecipazione, che creerà un utente esattamente diviso tra azione passiva e attiva; l’utente sarà allo stesso tempo consumatore e creatore, in una dimensione insieme locale e globale, cui tutto ciò che riguarderà i media farà capo (il globale).

I contenuti creati dagli utenti, oltre a provenire dagli utenti, dai loro blog, dai loro siti, dalle foto-videocamere digitali, saranno anche filtrati da loro stessi, come espresso dal cerchio identificato dalla parola “content”.

Il cerchio che rappresenta il “format” definisce, invece, la necessità sempre più evidente degli utenti di avere dei format di contenuti modificabili e di creare nuovi format (un accenno è avvenuto con la creazione della redazione collettiva di articoli e libri), che andranno a modificare anche lo spazio e il tempo di fruizione.

Il ritorno monetario, il cerchio indicato con la parola “revenue”, evidenzia le possibilità commerciali per il futuro di questo ecosistema mediatico, in cui la pubblicità venduta direttamente non sarà più il modello dominante.

La distribuzione (“distribution”) identifica gli strumenti (della Rete) e i canali (della tv o della radio) come due elementi molto diversi tra di loro, come è evidente e comunica che in futuro sarà la mobilità (e gli strumenti ad essa connessa) a fare da convergenza tra questi due elementi, per rendere l’unico sistema mediatico fruibile.

A rendere tutto ciò possibile dal punto di vista legale e intellettuale ci saranno licenze nate sulla scia dei “Creative Commons”, che permettono di utilizzare le opinioni, i contributi, le teorie altrui, formulate ed espresse attraverso qualsiasi forma, a patto di citarne la fonte e di attribuirli al loro legittimo creatore.

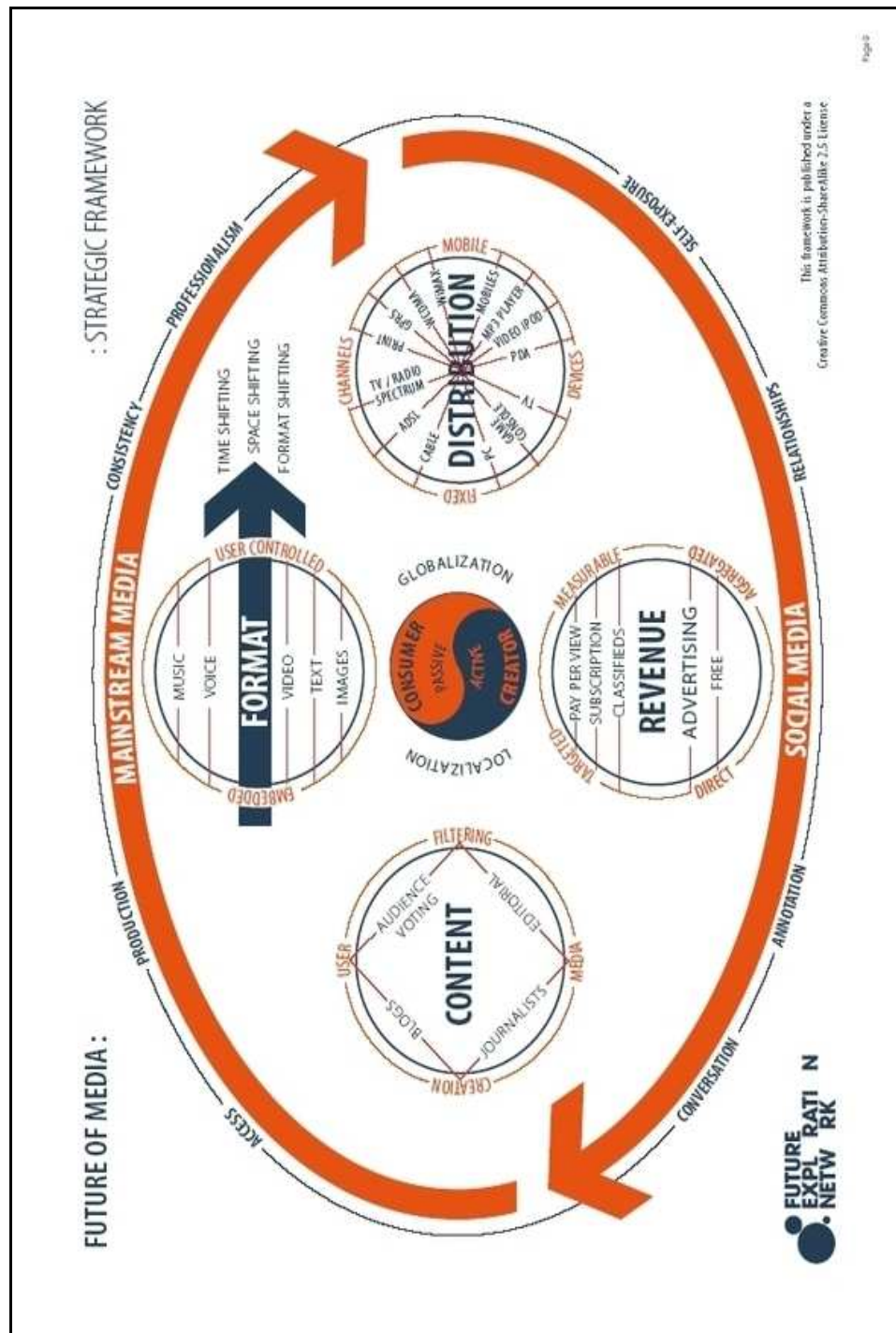


Figura 12 – Il Futuro dei media

Come sarà già risultato evidente, il centro di ricerca australiano ha identificato come parole chiave del futuro dei media tutti i concetti che si sono elencati, nel capitolo precedente, riguardanti il mondo del Web 2.0.

La pervasività di questi concetti, come l'espansione dell'utilizzo delle nuove tecnologie web, dimostrano non solo il funzionamento di questi strumenti, ma la loro influenza sulla società, sui sistemi economici, e sui sistemi mediatici. La rivoluzione auspicata da Tim Berners-Lee, ormai 15 anni fa, sembrerebbe, quindi, essere realmente imminente, e insieme ad essa, arriverebbe per far convergere il vecchio e il nuovo, un'altra "rivoluzione" teorizzata da un guru della comunicazione come Howard Rheingold²: il trionfo della mobilità.

In tutto ciò quale ruolo assume la politica, la comunicazione pubblica, l'istituzione? Quali saranno le conseguenze per la democrazia, quando milioni di persone affronteranno il cambiamento dei media, posto che il sistema mediatico pervade trasversalmente la società e le dà una forma?

La democrazia è figlia della grande storia d'amore tra il linguaggio e la cultura del leggere e scrivere. Ci sono stati tre grandi matrimoni del linguaggio: il primo con il corpo umano, che ha generato la cultura orale, il secondo con i segni, da cui è nata la cultura letteraria e il terzo con l'elettricità, che sta creando la cultura di rete³.

Se la democrazia nacque con la scrittura e se la stampa ha generato una democrazia 2.0 (in cui aumentò l'importanza delle istituzioni a scapito del contatto personale), nella società digitale si origina una democrazia 3.0 che modifica la rappresentazione stessa. Ciascuno diventa partecipe in prima persona, le voci, che rappresentano qualcosa o qualcuno, si moltiplicano giorno dopo giorno e la tecnologia è l'unica soluzione ad oggi che ci permette di gestire la complessità delle voci. La partecipazione, come si dimostra con il Web 2.0, avviene in base all'interesse

2 Rheingold H., *Smart mobs*, Raffaello Cortina Editore, Milano, 2003

3 Tursi A., De Kerkhove Derrik, *Dopo la Democrazia?*, Apogeo, Milano, 2006

individuale e viene stimolata dalle applicazioni, grazie alle quali si tracciano mappe d'interesse. Infatti, nella rete si ottiene partecipazione progettando sistemi equi (non egualitari perché non sarebbe la condizione naturale) e trasparenti, che permettono di sviluppare e approfondire il proprio interesse.

Se si osservano i processi sociali della rete, nello spazio e nel tempo, emerge che la Rete e il Web sono cresciuti molto, e che continueranno a crescere, anche d'importanza, pervadendo la sfera personale: la partecipazione è la soluzione migliore oggi per dominare la complessità sociale generata dai nuovi media.

E la democrazia diventa così la lotta della tecnologia per dominare la complessità⁴.

La democrazia cambia con i linguaggi e, oggi, è inevitabile non ammettere che i linguaggi sono in forte rivoluzione: il pensiero si realizza sullo schermo e viene condiviso a velocità istantanea, i blog creano oligarchie di notizie e di idee, l'informazione online crea una maggior trasparenza sia on-line che off, la scala politica si è spostata dal globale al locale e viceversa. Una nuova avventura del linguaggio genera un nuovo processo politico, una nuova forma di democrazia.

La gestione delle società ha luogo attraverso quello che è chiamato cyberspazio, cioè per mezzo dell'universo del linguaggio strutturato, in un dato momento, attraverso un certo ecosistema di comunicazione. L'ecosistema che si è creato e che continuerà a crearsi nella società digitale, contribuisce a creare una nuova sfera pubblica e allo scaturire di nuove tendenze politiche (no-global, per esempio), che rappresentano i primi passi sulla strada della cyberdemocrazia⁵.

Pierre Levy, in un recente saggio⁶, descrive la nuova sfera pubblica come caratterizzata dall'interconnessione universale, dalla "disintermediazione" e dalla comunicazione interpersonale. La nuova sfera pubblica, emersa grazie

4 Concetti espressi in una conferenza spagnola da Giuseppe Granieri nel novembre del 2006
<http://www.e-weekvic.cat/2006/index.php>

5 Tursi A., De Kerkhove Derrick, cit.

6 Levy P., *Verso la ciberdemocrazia*, in Tursi A., De Kerkhove D., cit

soprattutto alla Rete permette in primo luogo una maggiore libertà d'espressione con un conseguente trasferimento di responsabilità agli individui: in un discorso libero e multifaccettato la verità e la sua ricerca diventano un processo collettivo di cui tutti gli individui si fanno carico. Questa nuova sfera pubblica è caratterizzata dalla "deterritorializzazione": le comunità on-line sono diventate così importanti da determinare, a seconda della loro ampiezza, il potere dello stesso medium, attraverso cui vivono. Il fattore di posizione fisica della singola persona perderà sempre più d'importanza, a vantaggio della sua posizione nel territorio virtuale. Un altro concetto viene, poi, espresso da Levy: l'onnivisione, cioè la visibilità che si sta stabilendo nella nuova sfera pubblica. Il cyberspazio permette l'indicizzazione universale di tutto ciò che appartiene all'ingegno umano: rappresenta un'auto-esplorazione e un'auto-coscienza in tempo reale; un processo che favorirà una crescita della già consistente trasparenza. Il cyberspazio è il mezzo più inclusivo a disposizione della società di oggi. Non solo dà la possibilità a ciascuno di potersi esprimere liberamente, ma rende le informazioni decisamente più accessibili: sul piano politico tutto ciò determina un capovolgimento dei processi cui la sfera decisionale è abituata: adesso che i cittadini hanno un modo per far sentire la propria voce, si aspettano di essere ascoltati. Infine, il cyberspazio e, con esso la nuova sfera pubblica, è universale: trascende ogni barriera nazionale, da quella fisica, a quella linguistica, a quella culturale. Un altro cambio epocale che non passerà indifferente. La democrazia, infatti, con le sue leggi si è da sempre sviluppata in un contesto limitato fisicamente da confini stabiliti politicamente: è sempre esistita proprio perché relegata ad una certa comunità. *"Paradossalmente si suppone che internet trasgredisca ogni frontiera, invece sul piano politico può e deve svolgere un ruolo strettamente locale."*⁷ Nell'era della globalizzazione, infatti, non ci si può dimenticare delle voci locali: non sarà mai possibile un accordo tra

7 Tursi A., De Kerckhove D., cit.

multinazionali e vittime locali di ampi interessi finanziari (spesso supportati dagli Stati stessi) se non si darà voce alle realtà locali. Un esempio eclatante, in questo senso, è il caso della costruzione del TAV (Treno Alta Velocità) in Val di Susa. Il Governo Italiano e il Ministro per i Trasporti del 2005 hanno ordinato la costruzione della nuova ferrovia, su una linea di progetto estesa a tutta l'Europa che prevede la costruzione di una linea ad alta velocità che colleghi Lisbona a Praga, senza consultare in alcun modo le realtà locali sulle zone di passaggio della nuova ferrovia. I residenti della Valle si sono opposti in ogni maniera possibile all'avvio dei lavori per proteggere il loro territorio dalla costruzione di una seconda linea ferroviaria, cercando una mediazione e un tavolo di discussione per una decisione unanime relativa al progetto: l'incapacità di dialogo e soprattutto di ascolto del governo guidato da Silvio Berlusconi hanno avuto come risultato la repressione, da parte delle forze armate, del presidio dei valligiani e dei dimostranti presso il cantiere dove sarebbero dovuti cominciare i lavori. Un grosso errore di valutazione da parte del governo di uno Stato occidentale democratico: non solo sono circolate quantità di informazioni e fotografie riguardanti la repressione armata, ma si è automaticamente scatenata una mobilitazione di massa da tutta Europa.

Oltre a tutti i nuovi poteri conferiti all'individuo attraverso una rete partecipativa, Internet permette anche agli amministratori pubblici di usufruire di nuove possibilità. Grazie alla Rete si stabilisce una sorta di simmetria tra gli amministratori e amministrati. Un buon esempio, applicato nello Stato dell'Andhra Pradesh (India), è rappresentato dall'utilizzo della rete per registrare e rendere visibile a tutti ogni pagamento effettuato e ricevuto dallo Stato: improvvisamente l'endemica corruzione nei servizi pubblici di questa regione è calata del 90%.

“Stiamo scoprendo che la potenza è associata alla trasparenza,

come il potere all'opacità”⁸

Dal punto di vista tecnologico le strutture e le piattaforme per realizzare una piena trasparenza degli Stati, una reale partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, una gestione dello Stato orientata ai suoi abitanti, sono ormai mature. E negli esempi analizzati ne abbiamo la dimostrazione: la criticità meno influente è proprio quella della tecnologia.

Oggi troviamo in rete un'ulteriore evoluzione di questa tecnologia: il Web 2.0.

Una tecnologia digitale che, più di tutte le altre, genera delle forti riflessioni su ciò che sarà la dimensione politica di Internet, poiché grazie ad essa un utente, nella sua dimensione di cittadino, potrebbe finalmente esercitare il suo ruolo, nel pieno delle sue facoltà. Come abbiamo visto nel capitolo precedente, il Web 2.0 è collaborazione, partecipazione, condivisione e personalizzazione: concetti che sul piano politico rendono la rete effettivamente democratica.

Viene naturale quindi pensare che, vista l'enorme penetrazione di molte tecnologie Web 2.0, anche l'amministrazione proceda al loro utilizzo.

1.1 Soddisfare le pre-condizioni: multicanalità, Wi-Fi, governance

Come abbiamo evidenziato in precedenza, ci sono alcune pre-condizioni alla base della totale digitalizzazione dell'amministrazione pubblica, che oggi non son ancora pienamente soddisfatte, seppur facenti parte di programmi di riforma nella maggior parte degli Stati. Una strada praticata, negli ultimi tempi, sempre di più da parte delle amministrazioni, soprattutto dei paesi più poveri, per far fronte anche al digital divide, oltre che per stimolare la partecipazione, è la multicanalità.

L'accesso multicanale all'informazione rappresenta uno dei temi

8 Levy P., *Cyberdemocrazia*, Odile Jacob, Parigi, 2002

innovativi per eccellenza. La moltiplicazione e diffusione di dispositivi telematici di nuova generazione stanno modificando le abitudini e le modalità di acquisizione e di produzione delle informazioni. Sempre più facilmente sarà possibile rispondere alle proprie esigenze informative anche al di fuori delle circostanze di fruizione tipiche della navigazione da personal computer. Lo scenario che va prefigurandosi propone ai soggetti di immergersi in una sorta di ecosistema informativo dal quale attingere il materiale conoscitivo per le proprie decisioni e per organizzare la propria vita. Quel che si prospetta è la scomparsa del concetto stesso di utente, che presuppone l'interazione con un artefatto tecnologico dalla natura "opaca" e che si dissolverà in strumenti sempre meno intrusivi e in interfacce trasparenti.

In poco più di dieci anni il web è esploso ben oltre i confini che gli erano stati inizialmente assegnati. Nato come ambiente telematico per la condivisione di un sapere accademico-scientifico accessibile dalle workstation di ricercatori e tecnici, esso è divenuto un insieme di opportunità e di servizi originali a valore aggiunto (non previsti in fase iniziale). L'evoluzione tecnologica degli ultimi anni ha determinato molti cambiamenti rispetto al quadro iniziale. Essi hanno riguardato sia aspetti strettamente tecnici, riguardanti gli strumenti hardware e software necessari a mediare il rapporto tra utenti e informazioni, sia aspetti più marcatamente culturali e socio-psicologici.

In questo contesto va inserito il vertiginoso aumento delle strumentazioni di accesso, che non va interpretato come il risultato di una semplice corsa all'innovazione da parte delle aziende produttrici di tali strumenti. Ogni tecnologia è la risposta (anche indotta) ad un'esigenza sociale e psicologica. Il suo successo dipende dalla misura in cui è capace di rispondere alle esigenze dei suoi utilizzatori.

In una sorta di percorso di reciproco accrescimento, accanto alla differenziazione degli strumenti di accesso, ha luogo una maggior specificazione e variabilità tra gli utenti stessi. Non si

tratta esclusivamente di un'espansione socio-demografica del bacino di utenza del web, ma anche di una maggior complessità delle modalità di fruizione e di creazione di contenuti e dei comportamenti di interazione tra i soggetti e le informazioni. Nascono e si diffondono nuovi desideri e necessità di acquisire dati e conoscenze, da luoghi inediti e in momenti della giornata tradizionalmente dedicate ad attività non legate all'interazione con un personal computer.

Il tema della multicanalità dell'informazione cerca di dare una risposta concreta a questa situazione. Grazie alle tecnologie di archiviazione, strutturazione e rappresentazione dell'informazione attualmente disponibili è possibile modulare l'offerta informativa di un fornitore di contenuti. L'intenzione progettuale dovrebbe rivolgersi sempre più alla definizione di un'architettura hardware e software in grado di dar luogo e alimentare quello che abbiamo già indicato come ecosistema informativo: uno spazio virtuale accessibile potenzialmente da ogni luogo, in ogni momento e da ogni dispositivo. Un simile atteggiamento avrebbe, del resto, come suo principio ispiratore quello che, espresso da Tim Berners Lee, viene generalmente indicato come il "primo comandamento" del world wide web: "The power of the Web is in its universality".

L'espressione più imminente della multicanalità, come prevede anche il centro di ricerca australiano (di cui sopra), è il mobile. Le tecnologie mobili, che saranno le tecnologie dominanti nel prossimo futuro, determinano la possibilità per gli individui di avere, in qualsiasi momento e in qualunque luogo (provvisto di connessione), le informazioni necessarie a portata di mano (con strumenti che si trovano fisicamente in una mano).

L'International Telecommunication Union⁹, agenzia speciale delle Nazioni Unite, per la diffusione e lo sviluppo delle tecnologie ICT, ha presentato un rapporto sul divario digitale tra i paesi largamente informatizzati ed i paesi più poveri del pianeta. La metà dei 50 paesi identificati come "poveri" dall'ONU ha

9 <http://www.itu.int/>

raggiunto un livello considerato soddisfacente di teledensità, calcolata in base alla penetrazione della telefonia mobile e di altri apparecchi di comunicazione. Ed è proprio la telefonia mobile a trainare la riscossa dei paesi meno fortunati. Per il settore si è riscontrato una crescita annuale dell'82%, mentre per le linee telefoniche fisse la crescita (ostacolata in alcuni casi all'asprezza del territorio) si ferma intorno ad un 12% annuo. In questi Paesi, poi, viene osservata la crescita di Internet che si riscontra positiva, anche se non così eclatante come il settore mobile. Alcuni paesi hanno superato un indice di penetrazione del 5%, uno degli obiettivi del programma d'assistenza ITU per il Terzo Mondo. Una fetta pari al 5,4% della popolazione di Maldive, Capo Verde, Togo e Senegal ha finalmente accesso alla Rete. La quasi totalità degli abbonamenti Internet, specialmente in Senegal e nelle Maldive, utilizza connessioni a banda larga. I più grandi ostacoli che Internet incontra nei paesi in via di sviluppo sono tre:

1. il costo delle strutture di comunicazione con il resto del Mondo, come dorsali internazionali e cablature;
2. situazioni politiche locali spesso traballanti, che tengono alla larga gli investitori;
3. scarsa cooperazione tra organismi nazionali e transnazionali.

Nei prossimi cinque anni, ITU rafforzerà la propria azione assistenziale nei confronti dei paesi poveri: a livello politico, promuovendo lo sviluppo di policy appropriate all'industria ICT, così come a livello economico, grazie a finanziamenti mirati.

Anche per un'altra pre-condizione, l'accessibilità, si stanno facendo grandi passi e con il Wi-Fi si prospetta un futuro di costante, perenne e continuata connessione, in cui, tra l'altro, poter realizzare parallelamente l'accesso multicanale.

Infine, per la privacy spetta alle tecnologie di sicurezza e all'adeguamento legislativo determinare la svolta: il primo, determinato dalla ricerca, mentre il secondo dipende

dall'apparato legislativo di ciascuno Stato.

Come l'evoluzione legislativa, dallo Stato dipende l'intero processo democratico, e dalla capacità di ripensare la propria organizzazione dipenderà l'effettivo avvento della democrazia digitale.

Le idee di partecipazione dei cittadini, di coinvolgimento nei processi decisionali, di collaborazione tra P.A. e cittadinanza, non sono affatto nuove: si è esaminato nel primo capitolo come questi concetti siano integrati nei progetti di e-democracy di quasi tutto il mondo. La loro realizzazione nella pratica lascia però ancora molto a desiderare.

Il processo di sviluppo dell'e-democracy, ovvero la sua attuazione concreta a valle della definizione di politiche strategiche, ha bisogno di una governance: di un modello e di strutture di governo. Una struttura che però non può identificarsi con quella dello Stato off-line. Effettivamente, l'e-democracy utilizza le tecnologie di rete come leva fondamentale e indispensabile e deve, quindi, utilizzare parallelamente il modello organizzativo della rete. Non si tratta solo di una similitudine lessicale, ma di una vera e propria necessità che trova la sua origine nella particolare morfologia istituzionale e territoriale del contesto. I principi di attuazione del federalismo, sia quello italiano sia quello europeo, sono l'autonomia delle amministrazioni e la cooperazione paritaria tra le amministrazioni nell'ambito di un sistema federale e di regole condivise. Il modello organizzativo della rete esalta proprio l'autonomia (decisionale e di competenze) di ogni singolo nodo, all'interno di dinamiche cooperative variabili, ovvero di processi di mutuo aggiustamento che avvengono tra i singoli nodi nel tempo, per far fronte alle richieste che provengono dall'ambiente circostante. In effetti la rete per rispondere in modo sempre efficace ed efficiente agli input che provengono dal contesto esterno tende a ri-configurarsi: sviluppando nuove relazioni, modificando la tipologia di legami che esistono tra i singoli nodi, attivandone di nuovi e congelandone degli altri,

fino a cambiare profondamente la propria morfologia.

Questa capacità dinamica di rispondere ai cambiamenti esterni modificando il proprio sistema di relazioni permette al singolo nodo della rete non soltanto di sopravvivere, ma di crescere e svilupparsi.

Anche i processi di attuazione dell'e-democracy (come dell'e-government) hanno bisogno di un modello di governance rispettoso delle specificità delle singole amministrazioni, ma in grado di "fare rete", dinamicamente, per accedere e mantenere nel tempo i vantaggi derivanti dalle economie di rete (condivisione delle esperienze, riuso delle soluzioni, della conoscenza e non solo del software, vantaggi di scala dimensionale, ecc.). Questo modello di rete trova nell'autonomia e nella cooperazione due principi costituenti che da una parte rappresentano, appunto, i concetti fondanti di un generale modello di rete, e dall'altra rappresentano due principi di buon governo largamente condivisi e ampiamente riconosciuti. Un modello, quindi, di governance dell'e-democracy deve fondarsi sull'autonomia progettuale ed esplorativa delle singole amministrazioni locali nell'ambito di dinamiche cooperative forti e durature indispensabili per condividere strategie e risorse comuni. Dal punto di vista tecnologico, risulta evidente, che applicazioni Web 2.0, come Del.icio.us o come il Wiki renderebbero effettivamente praticabili queste linee di principio. Il Web 2.0 esemplifica proprio i valori di centralità dell'utente (che nel caso della P.A. diventerebbe il cittadino), e gli strumenti che lo rappresentano, potrebbero finalmente modificare il rapporto cittadino-istituzione. Innanzitutto si otterrebbe uno snellimento della burocrazia, con un conseguente abbassamento dei prezzi, uno spostamento graduale degli sportelli on-line e, in generale, una migliore soddisfazione del cittadino. Soprattutto a livello locale gli effetti sarebbero notevoli:

- la redazione di un articolo in stile wiki sulle condizioni della raccolta dei rifiuti, per esempio, permetterebbe a tutti i cittadini

interessati di esprimere la propria opinione;

- la creazione di un servizio in stile Del.icio.us, riguardante le pratiche e, soprattutto, le informazioni da parte di altri utenti della zona, per l'avviamento, per esempio, di una attività commerciale (attraverso i tag, poi, la ricerca delle specifiche informazioni sarebbe anche molto mirata);
- la redazione di blog urbani collettivi riferiti ad una specifica amministrazione in cui gli amministratori possano inserire le loro esperienze giornaliere e i cittadini possano commentare con le loro opinioni.

Effettivamente alcune P.A., particolarmente zelanti, hanno prodotto qualche piccola sperimentazione in questo senso.

Il Comune di Torino¹⁰ ha allestito una sezione del suo sito totalmente personalizzabile, sullo stile di Netvibes denominata “Il Comune come lo vuoi TO”

“Presentiamo una nuova, e sperimentale, modalità di lettura delle pagine del sito comunale: l'abbiamo chiamata "il comune come lo vuoi TO" continuando, scherzosamente, la sequela dei nostri servizi che terminano con la sigla di TORino. Vengono utilizzate le tecniche del cosiddetto Web 2.0, che delineano nuove modalità di fruizione del web e che di certo modificheranno, fra non molto, il modo di consultare le informazioni ed i servizi in rete. Dunque una finestra sul futuro, con tutti i pregi ed i difetti che derivano da tecniche ancora in divenire, compreso un primo normale disorientamento e una certa iniziale difficoltà nell'uso, Aspettiamo i vostri commenti: nel frattempo continueremo ad aggiornare le funzionalità e a migliorare, e correggere grazie alle vostre segnalazioni, quanto già online.”

La pagina, in perfetto stile AJAX e completamente user-friendly, comprende una serie di box contenenti informazioni e notizie sulla città, statistiche, meteo locale, webcam, foto, diverse rassegne stampa. Ad essi si possono aggiungere liberamente feed RSS personalizzando la propria pagina

¹⁰ <http://www.comune.torino.it>

secondo i propri interessi. “Il comune come lo vuoi TO” è in fase di sperimentazione, e non sostituisce quindi il sito ufficiale classico: ne è solo una sezione interna.

*Piazzablog*¹¹, invece, è un blog che aggrega gli abitanti del territorio intorno alla metafora della piazza, del luogo pubblico in cui ci si incontra, ci si informa e ci si scambiano esperienze; si occupa del terzo Municipio di Roma, un territorio che in poco più di 5 kmq ospita circa 57.000 abitanti, con molti anziani e immigrati, e una forte concentrazione di enti di primaria importanza scientifica, sanitaria, culturale e politica: Stazione Tiburtina, Città Universitaria La Sapienza, Policlinico Umberto I, Istituto Superiore di Sanità, Cnr, Ministeri, Ambasciate.

In un anno di attività, dal 2005, è diventato oggi il punto di riferimento della zona; totalmente autogestito, si dimostra come uno spazio libero a disposizione di tutti coloro che vogliono scrivere del territorio in cui vivono. L’iniziativa è nata spontaneamente da parte di due professionisti delle ICT che sentivano la necessità di avere un luogo di incontro con il resto delle persone che abitano nel Terzo Comune, e che nel partito politico di riferimento non trovavano alcuna risposta, soprattutto per quanto riguarda i problemi specifici del territorio. L’esperienza è cominciata sul tema della pulizia “Roma città sporca”. Negli incontri con politici e amministratori locali, *Piazzablog* ha ripreso ogni intervento, mettendolo a disposizione sul blog. Si è verificato così un nuovo rapporto fra rappresentante pubblico e cittadino: tutto ciò che viene detto è ripreso e rimane disponibile nel tempo. Ciò determina un impegno diverso di fronte a promesse che non possono essere fatte se non possono essere mantenute. Il 3 dicembre 2005, poi, è stato organizzato un incontro pubblico denominato “*Fai sentire la tua voce*”. Hanno partecipato un centinaio di persone del III Municipio. I politici non hanno parlato, hanno ascoltato. Dopo quell’incontro la collaborazione degli utenti con *Piazzablog* è aumentata esponenzialmente, poiché si è

¹¹ <http://www.piazzablog.it/>

dimostrato che dall'altra parte c'era chi ascoltava. La reazione dei politici è stata il riconoscimento del coinvolgimento che questa iniziativa ha ottenuto, di persone che loro stessi non riuscivano più a coinvolgere. Hanno prestato un'attenzione tutta diversa, considerando *Piazzablog* come un'associazione di cittadini che si esprimono liberamente, e che ha la possibilità di ricordare, rivedere e rileggere quanto è stato fatto e detto.

In occasione delle elezioni amministrative, avviene, poi, una rivoluzione copernicana. Invece delle promesse elettorali fatte dai politici ai loro possibili elettori, otto associazioni di cittadini hanno presentato un loro programma a tutti i partiti. I Ds hanno proposto una candidatura ad un elemento di *Piazzablog*, Paola Enrico, che si è presentata, è stata eletta ed è, ad oggi, consigliere municipale. In tal modo *Piazzablog* ha portato addirittura un suo rappresentante all'interno del III Municipio.

Anche spostandosi nell'ambito europeo le esperienze di utilizzo di tecnologie di Web 2.0 sono ancora molto limitate.

UkVillages¹² è un'associazione che raccoglie le amministrazioni di numerosi paesi dell'Inghilterra, della Scozia e del Galles. Attraverso una pessima grafica, già nel 2002, offriva a ciascun comune affiliato uno spazio web con dominio uk, e a ciascun utente (dopo l'iscrizione) di aggiungere in riferimento al paese indicato, la segnalazione di un negozio, di una notizia, di un evento, e, addirittura, l'avviso di vendita di qualsivoglia oggetto. In riferimento a ciascun paese, poi, ogni utente ha la possibilità di segnalare la propria testimonianza riguardo alla propria vecchia scuola, o alla propria vecchia abitazione, o un riferimento alla ricerca di qualche vecchio amico: ciascun utente contribuisce direttamente a fornire informazioni sul paese in cui vive o ha vissuto. Dal sito si rendono disponibili, inoltre, una serie di informazioni inerenti i vari paesi affiliati per un totale di oltre 7000 siti.

“The UK Villages initiative is a great example of how the

12 <http://www.ukvillages.co.uk/ukvillages/ukvillageshome.htm>

Internet can be used to make connections within and between communities. It is an invaluable online information resource for UK citizens which will enrich offline lives.”

Un servizio del genere, aggiornato con AJAX e con qualche nuova applicazione Web 2.0, sarebbe un ottimo esempio per promuovere l'avvicinamento del cittadino alla P.A.

Demos¹³, come anche **DesignCouncil**¹⁴, sono invece due associazioni di mediazione che si occupano di consigliare la P.A. (ma anche le aziende private) sullo sviluppo della democrazia.

Demos si definisce come “un serbatoio di idee per la democrazia di tutti i giorni”. La filosofia di base di questa organizzazione è la convinzione che ogni individuo giornalmente compie decisioni che possono incidere e contribuire al bene comune. Lavorare con le organizzazioni che maggiormente hanno questa responsabilità può cambiare il futuro della società e della democrazia. Gli ambiti di applicazione vanno dalle città e gli spazi pubblici, fino alla comunicazione pubblica, rendendo servizi ai loro partner che li aiutino a rispondere ai cambiamenti sociali e tecnologici. Per comprendere, soprattutto, i cambiamenti sociali l'associazione utilizza molte delle applicazioni Web 2.0 ad oggi disponibili: l'approccio di lavoro è totalmente collaborativo.

In primo luogo, l'organizzazione si occupa di postare sul blog, **DemosGreenHouse**¹⁵, le criticità più importanti a seconda del progetto sul quale stanno lavorando, le opinioni dei singoli autori, e alcune provocazioni, ottenendo una discreta partecipazione di commentatori, che nella maggior parte dei casi (come si dice anche nel sito) danno vita a nuove idee e nuove soluzioni per i problemi sollevati. Naturalmente il blog è in pieno stile Web 2.0, redatto in AJAX, corredato di tagcloud e di Podcast e aggregato dai feed Rss.

L'associazione utilizza anche il Social Bookmarking (nello

13 <http://www.demos.co.uk/>

14 <http://www.design-council.org.uk/>

15 <http://www.demos.co.uk/blog>

specifico Del.icio.us) per segnalare, a seconda del problema legato alla P.A. (o all'impresa), quali sono le loro fonti, e le informazioni già in loro possesso, cui ciascun utente, può naturalmente accedere e interessarsi, prima di commentare, e può segnalare a sua volta informazioni e indirizzi in suo possesso (anche i post di Del.icio.us possono essere aggregati attraverso feed Rss).

Ciascun utente, legato ad uno specifico progetto, può abbonarsi ai feed di Flickr Demo, un account Flickr dell'associazione stessa, che permette di creare un rapporto più friendly con gli utenti, e alimenta il livello di fiducia degli utenti nell'associazione.

DesignConcil¹⁶ si prefigge, allo stesso modo, di aiutare amministrazioni pubbliche e aziende private ad avvicinarsi alle persone, sviluppando progetti che possano mettere in comunicazione e in condizioni di collaborare politici (o dirigenti) e cittadini. I casi studio pubblicati sul sito riguardano molti ambiti di applicazione, tra i quali un progetto denominato "National Savings and Investments". Attraverso questo progetto è stato aggiornato il procedimento di acquisto dei valori statali, rendendolo trasparente e completamente digitale.

Il Comune di Sutton¹⁷, invece, ha attivato una sezione del suo sito istituzionale denominata "Do it on-line"¹⁸, in cui, tra i normali servizi di pagamento on-line e consultazione di documenti, il cittadino registrato può segnalare attraverso una mappa problemi di varia natura in relazione ad una certa zona della città. La mappa, implementata nel sito grazie alla API di Google, può ospitare geotagging che riportano le segnalazioni di problemi riguardanti la raccolta dei rifiuti, atti di vandalismo, edifici pericolanti, inquinamento, automobili abbandonate e problemi con i parcheggi. Naturalmente, l'amministrazione

16 <http://www.designcouncil.org.uk/en/>

17 <http://www.sutton.gov.uk/onlineforms/>

18 http://eforms.yourlondon.gov.uk/pub/servlet/ep.locate?auth=1902&hideId=Y&useMap=Y&form=68459_P&x=526153&y=163748&zm=12&2&g=Y&ut=x&st=sutton

competente si fa carico del controllo di questa mappa giornalmente, per provvedere alla verifica e alla risoluzione del problema il più tempestivamente possibile.

1.2 Metodologia di ricerca

La ricerca effettuata on-line per verificare l'adozione da parte delle P.A. di applicazioni e piattaforme Web 2.0 si è svolta nell'arco di sei mesi, tra giugno e dicembre 2006, utilizzando i database ufficiali, in cui convergono le migliori esperienze di e-democracy sviluppate presso le amministrazioni pubbliche.

Sono stati presi in considerazione gli strumenti di seguito elencati.

1. il **Sesto Programma Quadro**, attraverso il sito del Cordis¹⁹ (il sito ufficiale del programma) e la pagina del sito dell'Unione Europea²⁰ dedicata. È un Accordo di Programma Quadro (APQ), nell'ambito della programmazione negoziata, che consente a regioni e province (che nel caso europeo equivalgono agli Stati) di concordare col governo (quello Europeo) obiettivi, settori e aree in cui effettuare interventi per lo sviluppo del territorio regionale, definendo, per i diversi settori di intervento, le opere ed i finanziamenti, nonché le procedure per il monitoraggio dell'attuazione degli investimenti. Il Sesto Programma Quadro (che si conclude nel dicembre 2006) opera, tra gli altri settori, in quello della comunicazione e della tecnologia (Communication, computing and software technologies). Tra i progetti europei ve ne sono alcuni particolarmente rilevanti per lo sviluppo dell'e-democracy.
 - a) Il primo è denominato *e-Inclusion* e si focalizza sullo sviluppo delle infrastrutture nei paesi Europei, per far fronte al digital divide.
 - b) Il secondo chiamato *e-Participation*, comprende le iniziative di e-democracy sviluppate tra i Paesi dell'Unione Europea. Nel documento più recente pubblicato dai responsabili di progetto si raccolgono le testimonianze di otto Paesi europei: Austria,

19 <http://cordis.europa.eu/fp6/dc/index.cfm?fuseaction=UserSite.FP6HomePage>

20 <http://europa.eu/scadplus/leg/it/lvb/i23014.htm>

Irlanda, Germania, Olanda, Slovenia, Lituania, Estonia e Italia.

Analizzando le iniziative riportate da ciascun paese, si evidenzia che nessuno di loro ha utilizzato tecnologie innovative per sviluppare la partecipazione e la cooperazione dei cittadini. L'unico elemento degno di nota, dal punto di vista della comunicazione via web riguarda alcune amministrazioni, che hanno iniziato ad utilizzare i blog per segnalare informazioni interessanti per i cittadini. Nell'ambito di questo progetto, l'Università di Pisa ha organizzato una conferenza²¹ dalla quale sono state tratte una serie di nuove linee guida per lo sviluppo di progetti di e-democracy.

2. Il **Database delle iniziative italiane, BuoniEsempi**²², dal quale sono stati tratti alcuni esempi di sviluppo della partecipazione degni di nota.

- a) L'esperienza del Comune di Firenze, che ha da poco attivato un sito promozionale in favore dei commercianti che animano il capoluogo toscano. Commercianti che per la loro storia e per la loro tradizione meritano un certo grado di visibilità. Dalla home page si può cliccare sui diversi quartieri della città, rappresentati nella mappa, ed accedere così ai centri commerciali interessati, comprenderne la storia e vedere quali sono le vie in cui si trova, grazie alle indicazioni della mappa. Dalla singola zona commerciale è poi possibile accedere alla scheda di ogni singolo esercizio, per conoscere meglio locazione, prodotti, marchi proposti al pubblico ed eventuali promozioni. Viene considerato un'esperienza che valorizza il ruolo attivo degli stessi commercianti, poiché è disponibile on-line un modulo per compilare la

21 <http://www.ilc.cnr.it/TALeP/presentation.htm>

22 <http://www.buoniesempi.it/index.asp>

scheda descrittiva del negozio, e dalla piattaforma sono accessibili altri servizi come il forum e le newsletter.

- b) De.Ci.Di (Democrazia Cittadinanza Digitale), iniziativa di recente sperimentazione delle province liguri, che mira allo svolgimento di sondaggi su un campione di cittadini che abbiano ricevuto informazioni sul problema da discutere solo dai soggetti interessati.
- c) Idem (Interactive DEMocracy), è invece il nuovo progetto pensato dalle pubbliche amministrazioni della Toscana Centro-Meridionale per coinvolgere i cittadini nella vita politica locale attraverso strumentazioni ICT. Il progetto, co-finanziato dal CNIPA a seguito dell'avviso nazionale per la "selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale", è stato presentato ed è portato avanti dal Comune di Siena, in qualità di capofila. Hanno però collaborato anche le Amministrazioni provinciali di Arezzo, Grosseto e Siena, i Comuni di Arezzo e Grosseto, la società Etruria Innovazione SCpA in qualità di soggetto coordinatore e project manager, i partner tecnologici Arezzo Telematica Artel srl, Etruria Telematica srl, Bassnet srl, la Cooperativa Sogno Telematico, nonché un discreto numero di associazioni di stakeholder. L'intervento attivo dei cittadini nel corso del processo di definizione e di attuazione di una decisione pubblica costituisce un ambito privilegiato (e certamente innovativo) di applicazione delle tecnologie della comunicazione. In questo modo la Toscana avvierà la costituzione di un sistema in grado di gestire a 360° la consultazione on-line: registrazioni degli utenti, votazione e risultati. Idem, iniziato formalmente a novembre 2005 e con ultimazione

prevista per novembre 2007, porterà alla realizzazione di strumenti multicanale condivisi, a supporto di politiche di e-democracy già individuate su alcuni temi (altre tematiche potranno essere proposte ed integrate nella piattaforma open source che è stata costruita rispettando tutte le regole di accessibilità e sicurezza.): lavoro femminile (Arezzo), popolazione anziana e disabile (Siena), scuola e politiche familiari (Grosseto).

d) PRODEAS è l'acronimo di PROVincia Digitale E Accesso Sociale, ed è il progetto presentato dalla Provincia di Roma al bando di co-finanziamento per l'e-democracy del CNIPA. Un'idea che punta non al coinvolgimento del cittadino generico, ma alla creazione di comunità di "portatori di interesse" che possano dare il proprio contributo per migliorare la governance dell'innovazione sul territorio attraverso la condivisione del Piano di Innovazione Digitale. Con il *Piano* la Provincia di Roma punta a creare le condizioni grazie alle quali la diffusione delle tecnologie digitali sia il driver fondamentale dello sviluppo della competitività del territorio integrando, in modo sistemico, infrastrutture, servizi e partecipazione. Questa strategia, oltre ad uno sforzo progettuale e di pianificazione iniziale, richiede un sistema organico di gestione e di monitoraggio delle iniziative, in quanto solo la continuità e la permanenza delle misure, potrà rendere strutturale l'intero processo e potrà consentire di impostare uno sviluppo solido, fondato sulle basi di un diffuso know-how digitale. I cittadini e le associazioni del territorio possono conoscere le proposte di deliberazione, dialogare con le amministrazioni e partecipare alle scelte politico-amministrative utilizzando gli strumenti

come mailing list, forum, sondaggi on-line. L'ambito di sperimentazione riguarda le politiche di innovazione, attraverso il portale ProvinciaDigitale²³ (realizzato interamente in open source), e i piani di investimento in opere pubbliche, attraverso i siti web dei Comuni. Gli attori coinvolti sono gli enti Locali della provincia romana, istituzioni pubbliche, scuole, Università, Centri di Ricerca, Imprese, Associazioni di cittadini, parti sociali.

3. **I progetti co-finanziati dall'Unione Europea**²⁴, tra i quali non sono emersi casi in cui il Web 2.0 (o una sua parvenza) comparisse nei siti istituzionali.
4. **Il Database delle Good Practice di e-government europee**²⁵, in cui compaiono molte delle iniziative già citate, e alcuni progetti europei che al loro interno non comprendono l'utilizzo di piattaforme Web 2.0.

A livello internazionale sono stati considerati una serie di siti che vanno da Stockholm Challenge²⁶, un premio internazionale per attività di eccellenza assegnato in vari ambiti tra i quali la Pubblica Amministrazione, a ICELE (International Centre of Excellence for Local eDemocracy²⁷), dal Forum Edemo²⁸ (Forum Mondiale della democrazia e dell'amministrazione elettronica) al ITU (International Telecommunication Union), fino al Multimedia Victoria²⁹ (un database che raccoglie le maggiori esperienze di e-democracy nei cinque continenti).

La ricerca effettuata in tutti i database citati ha prodotto solo sporadici casi (di cui i più importanti citati più sopra) che

23 <http://www.provinciadigitale.roma.it/>

24 Attraverso alcuni siti che ne raccolgono le esperienze <http://www.edemocratielocale.info/>
<http://citi.wallonie.be/apps/spip/>

25 <http://www.egov-goodpractice.org/index.php?PHPSESSID=060b689f41758ccb022e9a68882d3515&setchannel=17>

26 <http://www.stockholmchallenge.se/>

27 http://www.edemocracy.gov.uk/knowledgepool/default.htm?mode=1&pk_document=67

28 <http://www.forum-edemo.org/>

29 <http://www.egov.vic.gov.au/index.php?env=-categories:m129-1-1-7-s&reset=1>

utilizzano tecnologie Web 2.0: il loro utilizzo risulterebbe, quindi, del tutto innovativo.

Ipotizziamo inizialmente che la loro applicazione sia pressoché inesistente a causa della loro relativa giovinezza: molte piattaforme sono state sviluppate e si sono diffuse tra gli utenti, tra il 2004 e oggi. In realtà c'è il rischio che, tranne qualche sporadico caso, vengano totalmente ignorate dalle P.A. ancora per anni.

In Italia, per esempio, è stato da poco pubblicato il *Piano triennale per l'Informatica nella pubblica amministrazione centrale 2007/2009*³⁰ dal CNIPA, il braccio informatico del Governo. Un Piano che nel complesso delinea una richiesta di investimenti pari a 6,2 miliardi di euro, e che deve sviluppare i progetti e le strategie per fare dell'informatica il mezzo per l'efficienza della pubblica amministrazione centrale italiana.

Tra le tecnologie innovative che si intendono introdurre per migliorare efficienza e servizi si citano: VoIP, connettività wireless, mobile government, biometria e RFID.

Il focus sull'incremento della partecipazione appare, quindi, sempre più lontano.

Assicurate le diverse pre-condizioni, più volte analizzate, per poter aprire la collaborazione e la partecipazione agli utenti, come presupporrebbe una piattaforma Web 2.0, è necessario andare a soddisfare un'ulteriore pre-condizione: rendere il processo decisionale trasparente al suo interno.

Un enorme problema di fondo, oggi, si riscontra nella pratica decisamente diffusa di avere protocolli complicati e ostici da seguire che, nella maggior parte dei casi, non vengono seguiti alla lettera. Il risultato è che nessuno vuole mettersi in gioco per scoprire le proprie carte. All'interno degli uffici stessi della P.A., tra un settore e un altro, pochi responsabili sono disposti a cedere i propri documenti e le proprie esperienze. Senza contare

30 http://www.cnipa.gov.it/site/_files/unicoPTR.pdf

poi che i processi decisionali si costituiscono generalmente tra i *corridoi*, attraverso chiacchierate non ufficiali.

L'ostacolo più grande per aprire le porte della P.A. ai cittadini si risconterà nella messa in discussione del processo stesso in cui si prendono le decisioni e si attuano le attività. Un ostacolo che in questa sede chiameremo *ri-configurazione*

Supponendo di poter superare le pre-condizioni necessarie, andiamo ad analizzare nel prossimo capitolo quali vantaggi apporterebbero le caratteristiche principali del Web 2.0: *partecipazione, condivisione, personalizzazione e collaborazione.*

Tags:

Future_Exploration_Network, mainstream, broadcast, conversazione, annotation, auto-esposizione, accesso, produzione, consistenza, professionalità, globale, blog, content, format, distribution, revenue, Creative_Commons, Berners_Lee, Rheingold, democrazia2.0, democrazia3.0, Web2.0, cyberspazio, cyberdemocrazia, disintermediazione, Levy, deterritorializzazione, onnivisione, TAV, Val_di_Susa, India, pre-condizioni, multicanalità, digital_divide, Wi-Fi, accessibilità, governance, ITU, teledensità, privacy, Del.icio.us, Wiki, Comune_Torino, Netvibes, AJAX, Piazzablog, UkVillages, Demos, DesignCouncil, Sutton, API, Google, Sesto_Programma_Quadro, Cordis, Unione_Europea, APQ, e-Inclusion, e-Participation, Flickr, BuoniEsempi, Comune_Firenze, De.Ci.Di, Idem, CNIPA, ICT, Toscana, PRODEAS, Good_Practice, Stockholm_Challenge, ICELE, Forum_Edemo, Multimedia_Victoria, VoIP, wireless, mobile_government, biometria, RFID, ri-configurazione

2. La Partecipazione

La teoria non è ancora all'altezza delle riottose peculiarità che caratterizzano la nostra epoca, ostacolata per lo più dal suo linguaggio che preferisce riassumere piuttosto che scomporre. Chi, come me, cerca di arrendersi all'immagine intricata e controversa di un mondo che non può più essere descritto in maniera plausibile come una classificazione di popoli o un sistema di Stati, come un catalogo di culture o una tipologia di forme di governo, non trova veri punti di sostegno nelle concezioni tradizionali che stanno alla base delle scienze dell'Uomo.

Clifford Geertz

Quando si parla di e-democracy sia a livello più “popolare”, sia a livello istituzionale emerge come caratteristica dominante il concetto di voto. Il diritto (e il dovere) di esprimere la propria opinione attraverso una preferenza di partito o una risposta dicotomica ad una domanda (referendum) è sostanzialmente l'unico aspetto contemplato per quanto riguarda la partecipazione degli individui come cittadini alla “cosa pubblica”.

Questo, probabilmente, era vero in una società dominata da mezzi di comunicazione di massa ad una sola via, in cui i partiti politici si occupavano di catalizzare le opinioni dei cittadini ed esprimerle sotto un unico “cappello”, per poi metterle in pratica attraverso i canali istituzionali: il partito politico nasce per rappresentare le idee di un certo gruppo di persone, e l'insieme dei partiti politici di una nazione rappresentano l'insieme dei cittadini (e delle loro idee) di quella nazione.

L'esperienza dei cittadini di oggi testimonia quanto la politica sia lontana dalle esigenze più comuni, e quanto sia difficile comunicare con i propri rappresentanti per comunicare quelle esigenze. L'idea di e-democracy nasce proprio per sopperire a

questa lacuna, ma spesso si identifica il concetto di e-democracy con l'e-vote. In questo trattato non si è discusso nello specifico questo argomento proprio perché nell'era del Web 2.0 la partecipazione alla vita pubblica dei cittadini è in ultima analisi il voto, e la forma in cui si eserciti (cartacea, digitale, biometrica, ecc.) non cambia la sostanza.

Oggi la Rete, attraverso la sempre più avanzata digitalizzazione della P.A., offre l'informazione necessaria per permettere a tutti di conoscere abbastanza approfonditamente gli argomenti in discussione (al Parlamento come in Giunta Comunale) da poter esprimere un'idea e da poter proporre soluzioni per ogni singolo problema che si presenta.

Le tecnologie Web 2.0 offrono un'opportunità partecipativa agli utenti, inedita per i mezzi di comunicazione. Si è ampiamente descritto nella seconda parte di questo elaborato, come la partecipazione di queste tecnologie sia assolutamente attiva, di dimensioni notevoli e soprattutto funzionante. Gli utenti che, si prospetta, saranno sempre di più a partecipare attivamente alla Rete, sono oltre che cittadini digitali, cittadini delle loro Nazioni: vedono di fronte ai loro occhi tecnologie partecipative funzionanti ed è naturale che pretendano usarle anche per quanto riguarda la loro vita pubblica. L'apporto delle piattaforme Web 2.0 all'e-democracy, è molto più concettuale che tecnologico: la possibilità di partecipare realmente è davanti agli schermi degli utenti e dall'alto deve giungere la giusta apertura e il giusto rinnovamento al processo decisionale.

Perché la partecipazione sia consistente e continuativa è necessario un riscontro sulla sua utilità: gli utenti di YouTube smetterebbero di inserire contenuti se i propri video non fossero disponibili o se le loro tag non fossero accessibili. Allo stesso modo la partecipazione di molte reti civiche (anche quelle considerate d'eccellenza, come Iperbole) è man mano scemata, dopo una serie di tentativi propositivi da parte dei cittadini che non hanno riscontrato alcun effetto nella pratica.

Nell'ultimo anno si sono sviluppate alcune sporadiche forme di partecipazione alla vita pubblica che vanno in questa direzione, ma le soluzioni praticabili sono molto più ampie.

Principalmente, si sono sviluppate alcune nuove forme di partecipazione politica, legate quindi più nello specifico alla politica che non all'amministrazione (anche se le due dimensioni sono strettamente connesse).

La partecipazione politica è al tempo stesso un fenomeno antico e recente. È antico in quanto fin dal momento in cui si può parlare di politica come attività svolta in comunità organizzate vi è stata partecipazione politica. È un fenomeno recente poiché è strettamente collegato a significativi mutamenti nei sistemi socio-economici e nella natura delle comunità politiche. Non si può dubitare che si possa parlare di partecipazione politica sin dai casi delle città-stato greche. Nonostante il numero di coloro che erano ammessi al processo decisionale fosse molto limitato, le caratteristiche centrali della partecipazione politica, vale a dire il suo essere diretta a influenzare sia la scelta dei decisori sia le decisioni stesse, erano ovviamente presenti anche nelle polis greche.

Queste esperienze sono così importanti da aver suggerito ai pensatori politici la possibilità di integrare o addirittura sostituire la democrazia rappresentativa con forme di democrazia diretta, caratterizzate da più ampie e incisive opportunità di partecipazione politica. Tuttavia, molte forme di organizzazione del potere politico, nel mondo occidentale e orientale (come l'assolutismo o il dispotismo), non hanno lasciato spazio alla partecipazione politica per moltissimo tempo. È soltanto con l'emergere delle forme moderne di Stato nel mondo occidentale, e con le prime spinte alla democratizzazione interna, che si può tornare a parlare legittimamente di partecipazione politica. Anche se si può affermare che la partecipazione politica è sempre esistita, appare corretto sostenere che il fenomeno ha assunto le sue caratteristiche più specifiche dopo la formazione

degli Stati nazionali, in concomitanza con le pressioni per una democratizzazione formale e con consistenti mutamenti culturali e socio-economici³¹. Secondo Pasquino:

*“la partecipazione politica è quell’insieme di azioni e di comportamenti che mirano a influenzare in maniera più o meno diretta e più o meno legale le decisioni nonché la stessa selezione dei detentori del potere nel sistema politico o in singole organizzazioni politiche, nella prospettiva di conservare o modificare la struttura (e quindi i valori) del sistema di interessi dominante”*³²

Una difficoltà che si riscontra nella definizione di partecipazione politica riguarda la doppia valenza semantica che assume il verbo “partecipare” tanto nell’uso politico che in quello comune:

- da un lato significa “prendere parte” ad un determinato atto o processo;
- dall’altro “essere parte” di un organismo, di un gruppo, di una comunità.

Ad un polo abbiamo dunque che la partecipazione consiste in azioni determinate, in un coinvolgimento di tipo decisionale, sia nel senso stretto di decisione su temi sia di scelta di persone destinate ad occupare cariche politiche. Al polo opposto abbiamo, invece, che la partecipazione significa un’incorporazione attiva nell’ambito di una solidarietà socio-politica a diversi e possibili livelli (solidarietà statale, di classe, di gruppo, di partito).

Elementi come l’interesse per la politica, la discussione politica o l’informazione politica non possono essere considerati comportamenti puramente partecipativi; non basta quindi individuare semplicemente livelli di interesse e discussione politica come indicatori di partecipazione politica. Tuttavia, questi elementi devono comunque essere monitorati in quanto utili predittori di partecipazione politica potenziale, ovvero essi

31 Pasquino G., *La democrazia esigente*, Il Mulino, Bologna, 1997

32 Pasquino G., cit.

possono indicare una maggiore o minore predisposizione alla partecipazione.

Nel settembre del 2006 in Italia, a Vasto (CH), si è svolto il raduno nazionale di un partito politico (L'Italia dei valori), in cui si sono affrontati soprattutto temi riguardanti l'innovazione, e al quale sono stati invitati alcuni dei blogger più influenti della blogosfera italiana: senza esaminare quanto questa possa aver giovato all'immagine del partito stesso (essendo l'unico ad aver dedicato un posto importante ad individui in quanto cittadini digitali), la svolta epocale di questo piccolissimo gesto si trova nel riconoscere una certa importanza alla blogosfera, e soprattutto, nel creare un momento di ascolto di esperti blogger su un tema che li riguarda molto da vicino.

Il sito del partito "La rosa nel Pugno"³³, d'altra parte, ha dedicato una sezione denominata "Partecipa", in cui, oltre a poter scaricare volantini da stampare e distribuire, o contribuire con offerte monetarie, ciascun utente registrato, può, dopo aver inserito il suo profilo personale, ricercare altri utenti residenti nella sua stessa zona e organizzare gruppi di discussione e di iniziativa (o unirsi ad altri già avviati), e, in più, può partecipare alla stesura del programma, e inviare proposte attraverso il wiki³⁴ appositamente creato.

Tra la fine del 2003 e l'inizio del 2004, la campagna elettorale di Howard Dean negli Stati Uniti, fu centrata sui blog e sulla Rete. Anche se Dean non giunse alla candidatura, la sua campagna "Blog for America" fu un enorme successo: un candidato sconosciuto e una piccola campagna, con pochissimo denaro a disposizione, si qualificò per il ballottaggio delle primarie. Joe Trippi, una delle anime del team politico di Dean, racconta nel suo libro *The Revolution will not be televised*³⁵, come la Rete sia servita da catalizzatore di idee, di fondi, ma sia anche servita alle persone per organizzarsi. "C'erano gruppi chiamati Generation

33 <http://www.rosanelpugno.it/rosanelpugno/partecipa>

34 http://www.rosanelpugno.it/wiki/index.php/Wiki_nel_pugno

35 Trippi J., *The revolution will not be televised*, Regan Books, New York, 2004

Dean o Students for Dean, ogni sostrato sociale aveva un gruppo, un sito o una chat. E tutti volevano fare qualcosa". Negli Stati Uniti si osserva, poi, quanto sia cambiato l'approccio dalle elezioni precedenti: il numero di persone che agiscono in maniera indipendente, anche davanti al garage di casa, supportando il candidato è aumentato esponenzialmente. La gente non sta solo gestendo siti, si sta organizzando. La gente in rete, fa politica, partecipa al dibattito, si interessa alle questioni rilevanti e decide di agire di conseguenza.

*"La responsabilità di tutti noi cittadini è quella di partecipare collettivamente per il bene comune. Oggi possiamo farlo perché siamo più connessi che in qualsiasi altro momento della storia. Oltre che dalla tecnologia, siamo connessi dai diritti di nascita del nostro Stato e dalla fibra stessa della democrazia"*³⁶.

Un elemento fondamentale che manca alla comunicazione online delle P.A. è la partecipazione alla stessa: avere un blog ma non partecipare alla blogosfera è come avere un sito statico. È importante che la P.A. partecipi alla vita dei suoi cittadini se vuole stringere una relazione con loro.

Oltre a spostare l'agenda setting dei media tradizionali (dirigendo gli argomenti del giorno secondo gli interessi degli utenti), la blogosfera (come tutti gli altri ambienti Web 2.0, si pensi al wiki) rende un altro grande apporto alla democrazia partecipata: l'organizzazione. Un'organizzazione che non si ferma solo alla rete, non si determina fine a se stessa, non rimane autoreferenziale, ma definisce le strutture e dà le direttive per costituire delle azioni atte a provocare degli effetti in un determinato territorio. Alcune forme di questa organizzazione non sono nuove al mondo della Rete, da molti anni si organizzano le flash mobs: raduni improvvisi di persone per delle rappresentazioni collettive. Con la tecnica del passaparola si fissano una data, un luogo ed un compito e si mobilitano le masse senza bisogno di un fine preciso o di un

36 Trippi J., cit.

messaggio specifico da veicolare.

Con l'avvento delle applicazioni Web 2.0 la partecipazione si fa più viva: si può discutere, ci si possono scambiare idee e crearne di nuove in maniera dinamica, ci si informa in maniera più completa e più oggettiva, ci si scambia notizie più rapidamente: ecco che si possono sfruttare questi strumenti per aspetti importanti della nostra vita digitale e analogica.

Digitale e analogico, contemporaneamente, poiché è una tendenza ormai consolidata che la partecipazione on-line sfoci nell'off-line. I due aspetti non sono dicotomici, ma complementari. Sta proprio qui l'apporto che le tecnologie Web 2.0 possono dare alla democrazia, l'unione di quelle che vengono definite alleanze forti (quelle tradizionali, che in politica si identificano con i partiti) e quelle deboli, create attraverso le social network.

Tags:

votazione, voto, partito_politico, e-democracy, e-vote, Web2.0, digitalizzazione, YouTube, Iperbole, partecipazione_politica, Vasto, Italia_dei_Valori, La_Rosa_nel_Pugno, blogger, blogosfera, wiki, agenda_setting, autoreferenziale, Dean

3. La Condivisione

Network dotati di miliardi di connessioni e milioni di nodi non possono comportarsi come reti ferroviarie: perché arrivano là dove alle ferrovie è negato l'accesso, dentro gli aspetti più personali della cultura, come la scrittura, la pittura e la musica. I network si comportano in modo neobiologico: come sciami, virus, come le graminacee e i bufali in fuga. Se ai bambini di oggi si dovesse insegnare a vivere il futuro, dovrebbero imparare a convivere con tutte queste cose.

Bruce Sterling

La condivisione è un concetto, quasi un principio, che esiste da molto tempo nella Rete, ed è nato con il peer-to-peer (P2P).

Generalmente per peer-to-peer si intende una rete di computer o qualsiasi rete che non possiede client o server fissi, ma un numero di nodi equivalenti (peer, appunto) che fungono sia da client sia da server verso altri nodi della rete. Questo modello di rete è l'antitesi dell'architettura client-server. Mediante questa configurazione qualsiasi nodo è in grado di avviare o completare una transazione. I nodi equivalenti possono differire nella configurazione locale, nella velocità di elaborazione, nella ampiezza di banda e nella quantità di dati memorizzati. L'esempio classico di P2P è la rete per la condivisione di file (File Sharing). In Microsoft tendono a definire con il termine peer-to-peer una rete di due o più computer in cui tutti gli elaboratori occupano la stessa posizione gerarchica.

Tale modalità è normalmente conosciuta con il termine *Gruppo di Lavoro*, in antitesi alle reti in cui è presente un dominio centralizzato. Il termine può essere tecnicamente applicato a qualsiasi tipo di tecnologia di rete e di applicazioni che utilizzano questo modello, ma si riferisce alle reti di file sharing

(condivisione file) come Win-Mx³⁷, e-Mule³⁸, che forniscono il libero scambio (spesso anonimo) di file tra i computer connessi a Internet. Nella rete peer-to-peer utilizzata in Napster (un famoso servizio di file sharing che ebbe un forte impatto su Internet nel 2000/2001), la natura basata sui file condivisi era la cosa più importante, ma in realtà la grande conquista fu quella di mettere tutti i computer collegati sullo stesso piano. Il protocollo “peer” era il modo giusto per realizzarlo.

Usi più innovativi prevedono l’uso delle reti peer-to-peer per la diffusione di elevati flussi di dati generati in tempo reale come per esempio programmi televisivi o film. Questi programmi si basano sull’uso delle bande di trasmissione che i singoli utenti dispongono e la banda viene utilizzata per trasmettere agli altri fruitori il flusso dati. Questa tipologia di programmi in linea di principio non richiedono server dotati di elevate prestazioni dato che il server fornisce a un numero molto limitato di utenti i flussi video e poi i singoli utenti ridistribuiscono agli altri utenti i flussi video. Questo metodo di diffusione permette in teoria la trasmissione in tempo reale di contenuti video ma richiedono che i singoli utenti siano dotati di connessioni che, oltre ad avere elevata banda in ricezione, siano dotati di elevata banda in trasmissione altrimenti il primo nodo (il server) dovrebbe fornire la larghezza di banda mancante, portando rapidamente a una saturazione della banda fornita dal server. Tutto ciò limita la diffusione di questa tecnologia in Italia dove sono molto diffuse le linee asimmetriche (ADSL) che forniscono elevata banda di ricezione ma scarsa banda in trasmissione. Programmi che diffondono in tempo reale contenuti video sono diventati discretamente popolari nel 2006 durante i campionati mondiali di calcio svoltisi in Germania. Avendo la RAI acquistato solo alcune partite del campionato, molte persone utilizzavano questa tipologia di programmi che, appoggiandosi a server in paesi esteri (spesso cinesi), permettevano di vedere la partite con una

37 <http://www.win-mx.com/>

38 <http://www.emule.com/>

qualità video discreta e quasi accettabile. È da notare che sebbene in questi contesti spesso si parli di server, la tecnologia rimane, comunque, una tecnologia peer-to-peer dato che il server funziona da indice, sincronizza i vari utilizzatori che condividono la banda e fornisce il flusso di dati iniziale che poi gli utenti condividono. Quindi, sebbene tecnicamente sia un server, in pratica dopo aver fornito il flusso dati iniziale ed aver messo in comunicazione i vari utenti il server si disinteressa della comunicazione che diventa totalmente peer-to-peer. Utilizzando questa tecnologia grandi società stanno sperimentando la possibilità di fornire contenuti a pagamento tramite tecnologie P2P. Questa scelta è motivata dal fatto che questa tecnologia non richiede server di grandi dimensioni per gestire molti utenti poiché, con una rete ben bilanciata, il sistema si auto-sostiene e quindi risulta slegato dal numero di utenti. Questi sviluppi tecnologici devono risolvere ancora problemi legati alla diffusione di materiali protetti dai diritti d'autore e quindi oltre agli inevitabili problemi di carattere tecnico vi sono problemi di carattere legale e di affidabilità. Prima di lanciare servizi a livello nazionale è fondamentale effettuare delle fasi di test per individuare eventuali anomalie o difetti e quindi la diffusione su vasta scala di questa tipologia di applicazioni non è prossima.

Il concetto di condivisione si è poi esteso, negli ultimi tempi, anche alle infrastrutture attraverso il movimento FON³⁹

FON è un'azienda spagnola operante nel campo delle comunicazioni wireless nata originariamente sulla base di una filosofia cooperativa. Il movimento nasce nel febbraio 2006 da un'idea di Martin Varsavsky e punta a far sì che ogni persona dotata di collegamento privato a banda larga possa dividerlo via wireless con altri membri della comunità, al fine di creare una rete condivisa e a basso costo di punti di accesso wireless.

Il concetto di condivisione è, in questo caso, molto simile a

39 <http://www.fon.com/>

quello utilizzato nelle reti di file sharing impiegate per il funzionamento dei software P2P. Nel 2006 il movimento FON ha subito una vera e propria mutazione: durante l'O'Reilly Emerging Technology Conference, tenutasi negli Stati Uniti tra il 24 e il 26 gennaio 2006, Ejovi Nuwere, in qualità di amministratore delegato e fondatore, ha presentato ufficialmente al pubblico FON USA. Oggi FON Technology S.L. è un'azienda registrata e con sede in Spagna, diretta da Martin Varsavsky.

Il 5 febbraio 2006 Google, e-Bay, Skype e altri hanno investito 21 milioni di dollari in FON.

Sicuramente Skype ha interesse nell'incentivare la formazione di una rete Wi-Fi capillare, fondamentale per consentire il funzionamento e quindi la diffusione dello Skipe Wi-Fi Phone Package, un telefono che, in presenza di un collegamento wireless alla rete, è paragonabile, per funzionalità, a un cellulare: effettua telefonate utilizzando il VoIP in completa mobilità, senza doversi appoggiare a un computer. A sua volta eBay potrebbe ottenere ingenti guadagni effettuando le transazioni necessarie per i micro-pagamenti, sia per il traffico telefonico sia per l'utilizzo a pagamento delle reti FON da parte degli utenti Bill e Alien⁴⁰. Google, per voce del suo amministratore delegato Eric Schmidt, punta invece alla telefonia mobile gratuita, in cambio di spazi pubblicitari. Lo conferma l'inserimento del software proprietario Skype nel Google Pack e l'accordo pluriennale stipulato con eBay, che di Skype è diventata proprietaria, fondato sull'unione delle forze, sulla condivisione degli utili sulle entrate pubblicitarie on-line e finalizzato all'accaparramento di quote ancora maggiori del mercato.

È anche probabile che l'incentivazione di un'iniziativa portata avanti da grandi multinazionali sia anche un segnale rivolto ai grandi Internet Service Provider che hanno messo in dubbio il concetto di neutralità della rete, balenando l'ipotesi di farsi pagare dai player per far passare il loro traffico.

40 Cfr. pagina seguente

La diffusione di questo movimento è avvenuta in modo virale ed è stata amplissima: a settembre 2006 (dopo soli 6 mesi dalla sua nascita), FON contava oltre 80.000 utenti nel mondo, e oltre 4.000 in Italia.⁴¹

Inizialmente, per la diffusione wireless del segnale, gli ideatori di FON avevano adottato come hardware il router WRT54G, che gli utenti potevano acquistare sul sito di FON già correttamente configurato e su cui era installato un software libero basato su Linux, appositamente modificato per gestire la rete FON. Nel settembre 2006 il router Linksys è stato sostituito con la Fonera, una piattaforma hardware/software di proprietà della stessa Fon. Questa scelta ha comportato sia una totale chiusura nei confronti dei partner che un controllo accentrato e totale della rete da parte della società inglese FON WIRELESS Ltd. Il router Linksys è molto diffuso, facilmente riconfigurabile, ben documentato e, se dotato di sistema operativo, può essere gestito completamente e direttamente dall'utente che può verificarne la sicurezza, gli utilizzi effettuati, lo stato di aggiornamento del software.

La Fonera, invece, non consente queste libertà al suo proprietario, che può solo accenderla o spegnerla: l'hardware è sotto il completo controllo di Fon, che potrebbe potenzialmente farci qualunque cosa. L'aggiornamento del firmware è automatico e basato sulla firma digitale, una forma di *digital restriction management* che impedisce ogni modifica all'acquirente.

Dapprima movimento nato come associazione, ha mutato poi leggermente il suo schema, differenziandosi completamente dalle altre community wireless diffuse nel mondo.

Sono stati introdotti infatti vari livelli di affiliazione che, da Wikipedia⁴², vengono di seguito riassunti.

–*Linus*: è il membro no profit del movimento Fon. Un *Linus* acquista un router WRT54GS già modificato, oppure scarica il

41 Dati provenienti dalla pagina di Wikipedia dedicata all'azienda FON (<http://it.wikipedia.org/wiki/FON>)

42 <http://it.wikipedia.org/wiki/Fon>

software dal sito dell'associazione ed entra a far parte della comunità. Egli cederà parte della sua connessione internet a tutti i membri della comunità FON che si troveranno nelle immediate vicinanze del suo router. In cambio godrà di libero roaming⁴³ presso tutti i punti di accesso Fon.

–*Bill*: è chi acquista o installa il software FON può anche decidere di diventare un *Bill*. I *Bill* non godranno di free roaming nella rete degli hotspot⁴⁴ FON, ma percepiranno il 50% dei profitti generati dagli utenti *Alien* che si collegheranno al loro hotspot.

–*Alien*: è chi può registrarsi ad un hotspot Fon. Se non si è Linus, infatti, basta acquistare un pass giornaliero e navigare per 24 ore su tutta la rete degli hotspot FON.

In Italia la libera condivisione di una rete Wi-Fi è illegale e può avere ripercussioni anche penali sull'utente che la attua. La legge Gasparri e il decreto Pisanu contengono gli articoli che vengono infranti dall'utente che acquista, installa e attiva la Fonera. Le critiche verso l'azienda Fon sono focalizzate intorno alla carenza di informazioni chiare e complete sui rischi che i clienti corrono acquistando i servizi commerciali. Agli inizi di dicembre 2006 sul sito di FON⁴⁵ non sono riportate chiaramente indicazioni in merito alle infrazioni in cui si rischia di incorrere acquistando, installando e attivando la Fonera. Altro motivo per cui FON viene spesso criticata è il fatto che continui a chiamarsi “Movimiento” e “Community” anche dopo la mutazione in azienda. Il fatto di non riportare chiare informazioni sulla sua ragione sociale sembra a molti una scelta consapevole basata su una furba quanto efficace strategia di marketing che offusca un normale rapporto cliente/fornitore. FON incontra, come si è detto, notevoli difficoltà con la legislazione italiana. Se un utente si connette attraverso la linea di un secondo e scarica, ad

43 *Rintracciabilità nel territorio*, identifica nelle reti telematiche e di telecomunicazione un insieme di normative e di apparecchiature che permettono di mettere in comunicazione due o più reti distinte.

44 Punti di accesso per le reti wireless

45 <http://www.fon.com>

esempio, materiali illegali, sarà infatti il secondo utente ad essere perseguibile. Inoltre molti abbonamenti non permettono il sub-affitto della propria linea ad altre persone fisiche e/o enti. Un'altra dimostrazione di quanto la politica e l'amministrazione siano lontani dai bisogni degli utenti.

3.1 Condivisione della conoscenza

Il concetto di condivisione della conoscenza nasce con il grande movimento denominato *OpenSource*, che in inglese significa *sorgente aperta* e indica un software rilasciato con un tipo di licenza per la quale il codice sorgente è lasciato alla disponibilità di eventuali sviluppatori, in modo che con la collaborazione (in genere libera e spontanea) il prodotto finale possa raggiungere una complessità maggiore di quanto potrebbe ottenere un singolo gruppo di programmazione. L'open source ha ovviamente tratto grande beneficio dalla Rete. Alla filosofia del movimento *OpenSource* si ispira il movimento *Open Content*: in questo caso ad essere liberamente disponibile non è il codice sorgente di un programma ma contenuti editoriali quali testi, immagini, video e musica. Ed è proprio sull'*Open Content* che si basa il Web 2.0.

Dal punto di vista della Pubblica Amministrazione la condivisione delle risorse, delle informazioni, dei software, delle infrastrutture, potrebbe rivoluzionare il sistema lavorativo, soprattutto interno.

La condivisione delle informazioni con gli utenti, oggi, viene intesa come una comunicazione unidirezionale in cui l'amministrazione si occupa di divulgare notizie, disposizioni e leggi che riguardano il cittadino. Il primo punto, che l'applicazione di tecnologie come blog, wiki, o piattaforme di collaborazione (come Basecamp) potrebbe modificare, è proprio l'accettazione che l'utente è una fonte informativa preziosa sulla

città in cui vive. Ma non basta, la condivisione è, forse, ancora più importante all'interno delle amministrazioni: la P.A. di una certa città è suddivisa al suo interno in molti settori, dislocati anche in sedi diverse. La condivisione di informazioni tra i diversi settori determinerebbe una forte ottimizzazione dell'organizzazione interna e un risparmio di risorse non indifferente: si pensi, poi, all'estensione di tutto ciò a livello provinciale, regionale e nazionale.

L'ostacolo più grande, da questo punto di vista, non sono le tecnologie, che oggi sono disponibili e funzionanti, ma il modello organizzativo e la filosofia lavorativa degli amministratori. Come abbiamo già sottolineato, viene spesso manifestata la perplessità delle P.A. di fronte ad una piattaforma di condivisione delle informazioni interne di un ufficio, fondamentalmente per il timore di mettere in discussione metodi adottati da anni, che hanno acquisito un tacito consenso e che sono divenuti pratica comune ma che non sono riconosciuti ufficialmente: l'ostacolo della ri-configurazione. Ancora una volta il Web 2.0 apre un aspetto morale e metodologico che va oltre la tecnologia.

Tags:

P2P, peer-to-peer, Wi-Fi, client-server, file_sharing, Win-mx, eMule, Napster, ADSL, RAI, FON, Varsavsky, wireless, O'Reilly_Emerging_Tecnology_Conference, Nuwere, Google, eBay, Skype, VoIP, Schmidt, Google_Pack, ISP, Linksys, Fonera, Wikipedia, Linus, Bill, Alien, Open_Source, Open_Content, Basecamp, P.A.

4. La Personalizzazione

Interagendo con diverse comunità, gli individui che animano lo spazio del sapere, lungi dall'essere membri intercambiabili di caste immutabili, sono al contempo singolare, molteplici, nomadi e in perenne metamorfosi (o apprendimento, il che è lo stesso).

Pierre Lévy

L'applicazione e lo sviluppo dell'e-government e dell'e-democracy nelle città come negli Stati determina una serie di vantaggi per i cittadini e per le P.A. non indifferenti: per i cittadini i vantaggi acquisiti vanno dall'accesso perenne (alle informazioni e ai servizi), alla garanzia della privacy, dalla trasparenza dei procedimenti, alla ricchezza di informazioni, l'instaurarsi di un clima di fiducia e l'attivazione di un ulteriore canale comunicativo più efficace (se utilizzato nel modo corretto).

Per le P.A. i vantaggi principali sono elencati di seguito.

–**La riduzione dei costi.** Da uno studio effettuato su alcune P.A. europee da Forrester Research⁴⁶, emerge che il costo medio dei contatti con il pubblico è superiore a 500€ nel caso di utilizzo di uno sportello tradizionale, di 65€ nel caso di utilizzo del telefono e di meno di 5€ tramite il Web;

–**Consapevolezza della volontà popolare:** la bidirezionalità della comunicazione on-line permette la ricezione di feedback più frequentemente e su più argomenti;

–**Maggiore legittimità del governo,** incrementata dalla partecipazione dei cittadini alla vita pubblica.

Oltre ai vantaggi generali se ne possono ottenere altri utilizzando sistemi di personalizzazione (e si possono rendere i vantaggi generali più efficaci ed efficienti).

46 <http://www.forrester.com>

Fino ad ora le tecnologie di personalizzazione adottate dalle P.A. sono quelle che si enumerano di seguito.

-**Profilazione utente.** Processo di personalizzazione che dipende dalla quantità di informazioni presenti sull'utente; a differenza dell'e-commerce (l'ambito trainante in materia di personalizzazione), la P.A. possiede già numerosissime informazioni su ciascuno dei suoi utenti (demografiche, anagrafiche, tributarie). Grazie a queste informazioni si possono realizzare sofisticati sistemi personalizzati, permettendo a ciascuno cittadino di accedere ad informazioni e servizi che lo riguardano più specificatamente.

-**Identificazione.** La carta d'identità elettronica, utilizzata con appositi dispositivi di lettura (come si è analizzato con il caso di Parma⁴⁷) permette un'identificazione sicura garantendo un adeguato accesso al sistema personalizzato.

-**Firma digitale.** La possibilità di utilizzare certificati digitali e documenti firmati elettronicamente da scambiare con la P.A., con la stessa validità legale dei corrispondenti documenti cartacei, apre la strada a numerosi sistemi personalizzati, ritagliati sulle esigenze di ciascun cittadino.

-**Reti civiche.** In alcune di esse ad oggi è possibile riscontrare sistemi di informazioni personalizzate, per esempio si creano distinzioni tra cittadini privati e cittadini titolari di imprese.

Allo stato attuale delle cose, nella maggior parte dei siti istituzionali, è presente una grossa quantità di informazioni, non sempre organizzata omogeneamente e con grande significatività. L'utente spesso avverte la difficoltà di reperire le informazioni di cui necessita: emerge il problema dell'information overloading cui fino ad ora non si è trovata una risposta concreta. L'interazione con la P.A., malgrado se ne parli da molti anni, è praticamente nulla. Non è quasi mai possibile, ad esempio, presentare documenti on-line modificare i propri dati personali, visualizzare pratiche on-line, interagire in tempo reale

47 Cfr. prima parte, capitolo 3.2.1.1

con il personale amministrativo. Attualmente, quindi, la comunicazione via Web è molto lontana dall'essere bidirezionale. I limiti di questa comunicazione sono evidenti: non viene fornita una visione parziale e personalizzata delle informazioni per ciascun cittadino, determinando serie difficoltà nel trovare le informazioni, con una conseguente seria necessità di continuare ad investire negli sportelli e una conseguente frustrazione nel loro utilizzo (code, orari restrittivi, ecc.), le informazioni presenti sui siti sono sempre molto generali e confezionate per un utente generico o un certo gruppo di utenti, generati da una profilazione non troppo specifica.

Le informazioni ed i servizi sono spesso poco specifici perché progettati per venire utilizzati dal maggior numero di utenti possibili, ma la conseguenza di questa filosofia è quella di obbligare ogni cittadino ad attraversare una fase informativa nella quale comprendere come utilizzare il servizio in modo specifico per far fronte alle proprie esigenze. Spesso, inoltre, per conseguire un certo obiettivo, bisogna seguire delle procedure burocratiche che differiscono in base agli eventi della vita in cui sono necessarie. Per questo motivo è diffusa la tendenza di suddividere le informazioni in gruppi seguendo una determinata tassonomia in modo che ciascun gruppo di informazioni possa essere utile ad un cittadino in una particolare situazione (per esempio, la suddivisione dei servizi e delle informazioni in base agli eventi della vita: studiare, sposarsi, avere un figlio, ecc.). Anche in questo caso, però è lasciato al cittadino lo sforzo di comprendere quale sia la propria situazione, capire la tassonomia con la quale le informazioni sono state organizzate e reperire il giusto insieme di informazioni. Non è presente in nessun caso una gestione centralizzata delle esigenze e delle caratteristiche dei cittadini che possa permettere alle singole amministrazioni di comunicare in maniera immediata e selettiva con un preciso gruppo di persone. Con l'introduzione di sistemi personalizzati tutti questi limiti sarebbero facilmente risolti, permettendo di stabilire un canale comunicativo personalizzato

per ciascun cittadino, costruendo anche sistemi automatici di informazioni e di aggiornamenti realizzate in base alle specifiche esigenze di ciascuno. Non solo, anche la comunicazione dall'utente alla P.A. oggi particolarmente assente, potrebbe muovere i suoi passi. La possibilità di interagire in maniera digitale con la P.A. per i cittadini di molti Stati è offerta solo sporadicamente a livello locale. Il problema è rappresentato soprattutto dal fatto che la P.A. deve identificare in modo certo l'utente e deve proteggere la trasmissione di informazioni riservate. Anche in questo caso l'ostacolo non sono le tecnologie perché per risolvere questi problemi possono essere utilizzate tecniche crittografiche e firme digitali già ampiamente sperimentate, ma si trova nella difficoltà di modificare i sistemi di gestione interni e la visione legale cui siamo legati.

Se si utilizzassero sistemi personalizzati per ciascun utente, a seconda delle sue esigenze, si giungerebbe alla creazione di una relazione specifica tra gli utenti e le P.A. Attualmente la P.A. fornisce contenuti rigidi e impersonali, non conosce l'utenza che interagisce tramite il sito (o si basa su profilazioni molto ampie), non instaura un dialogo digitale con la cittadinanza e non crea una relazione continua (ogni volta che l'utente accede al sito è trattato come se fosse il suo primo accesso). Con un canale di comunicazione bidirezionale e personalizzato, i contenuti potrebbero, invece, essere adattati alle esigenze e agli obiettivi del cittadino in quel dato momento, si identificherebbero gli utenti, e si direzionerebbe l'intero sistema organizzativo in base alle esigenze dei cittadini di quella data amministrazione, conoscendole più a fondo, si applicherebbero sistemi che apprendono dal comportamento dell'utente per instaurare una relazione continuata e duratura tra la P.A. e il cittadino.

Quando un cittadino deve fornire dei dati ad una amministrazione si ritrova totalmente responsabile di quanto afferma e, in caso di errore o imprecisione, si trova a subire delle

conseguenze, a volte gravi; quando, poi, deve ricevere informazioni vitali per il conseguimento di qualche scopo burocratico ha perennemente la sensazione di non conoscere il quadro completo: tutto ciò, unito alla scarsa percezione di ogni cittadino di essere considerato come tale, conduce ad un forte clima di sfiducia. Attraverso canali personalizzati, la situazione di un cittadino nei confronti di una certa pratica o di un certo servizio sarebbe direttamente visibile e aggiornabile nella sua pagina personale, il resoconto giornaliero o settimanale della progressione del lavoro, e tutta una serie di altri meccanismi del genere, determinerebbero l'instaurarsi di un certo clima di fiducia dell'utente nelle amministrazioni, che permetterebbe tra l'altro il miglioramento del rapporto tra le parti, con tutti i vantaggi connessi (se c'è fiducia, c'è anche collaborazione e desiderio di partecipazione).

A fare da sfondo a tutti questi vantaggi, troviamo sempre una serie di fattori politici e culturali che dovrebbero modificarsi per una corretta evoluzione di questi sistemi. All'interno delle P.A. è necessario avere una visione chiara dell'intero processo, creare una certa trasparenza di ciascun processo e standardizzare l'attuazione delle procedure, anche all'interno dei diversi settori di una stessa P.A. (e non solo tra le diverse P.A.).

Le tecnologie Web 2.0 sono completamente personalizzabili, per loro natura, e il forte cambiamento che potrebbero apportare alle P.A. è il concetto stesso di personalizzazione. Se, infatti, si ripercorre quanto detto fino ad ora, si potrà facilmente notare come i sistemi di personalizzazione che le P.A. in pochi casi hanno adottato, e che per la maggior parte si auspicano di arrivare ad applicare, sono generati dall'alto: sono più sistemi di profilazione che di personalizzazione. Attraverso l'utilizzo delle informazioni in suo possesso, la P.A. tende a delineare profili di gruppi di utenti, anche molto specifici, ma non giunge mai a soddisfare le esigenze di ciascun utente.

I designer di applicazioni Web 2.0, hanno risposto a questo

limite, permettendo a ciascuno di personalizzare le proprie pagine secondo le proprie singole e personali esigenze, creando piattaforme più semplici e più trasparenti, in modo che la personalizzazione diventasse una pratica semplice e funzionale al suo scopo: ottimizzare le risorse, soprattutto di tempo ed emergere dall'information overloading attraverso i tag.

Le parole chiave, infatti, non costringono una certa informazione in una sola categorizzazione, ma permettono di inserirla in più ambiti, nel caso ne riguardasse più di uno. Allo stesso modo, questo sistema può essere adottato per le news, per le comunicazioni urgenti, e anche per i servizi. In questo ambito rientrano anche i sistemi di raccomandazione: se esistesse una piattaforma dedicata alla comunicazione tra cittadini, i sistemi di raccomandazione diventerebbero utilissimi per la condivisione di esperienze e di informazioni. Allo stesso modo, tutto ciò potrebbe essere applicato agli amministratori, in un sistema di comunicazione interno, poiché gli impiegati stessi hanno necessità di ottimizzare risorse e fronteggiare l'enorme quantità di informazioni che li riguarda.

Per esempio, dal 2006 è stato attivato un canale di Ip-TV dedicato alla Pubblica Amministrazione (TelePA⁴⁸) che trasmette ogni due ore un telegiornale di aggiornamento sugli ultimi risvolti nell'ambito dei servizi e del bene pubblico. Sono presenti servizi giornalistici piuttosto interessanti, che vanno dalle ultime leggi varate in parlamento, alle discussioni in senato, dalle dichiarazioni dei ministri, agli ultimi studi realizzati in merito a questioni inerenti le amministrazioni (gli sviluppi delle ICT per esempio), all'ultimo libro redatto sull'e-democracy. Informazioni di varia natura che non sono mirate a settori specifici e che implicano negli impiegati un lavoro di scrematura per il quale è necessario seguire per intero il telegiornale (a volte raggiunge anche 20 minuti di durata), con un evidente spreco di tempo, di distrazione dalle mansioni che si stanno svolgendo: l'effetto, dunque, non è di ottimizzazione ma

48 <http://www.telepa.it/>

di dispendio ulteriore di risorse.

Attraverso l'aggregazione ad un feed di una specifica tag, invece, ciascun impiegato si occupa di aggiornarsi solo su ciò che lo riguarda, nel determinato settore in cui lavora.

Howard Rheingold (*"Personalization is going to revolutionize the Web. It's an idea people have been talking about since 1996."*⁴⁹) prospettava l'avvento della personalizzazione sin dal 1996, come Tim Berners-Lee auspicava l'utilizzo delle reti come costruzione dal basso: il Web 2.0 li realizza entrambi portandoci a concludere che non sarà una tendenza passeggera, e le P.A. non possono ignorarlo.

Tags:

P.A., riduzione_costi, Forrester_Research, volontà_popolare, legittimità, profilazione, e-commerce, identificazione, Parma, firma_digitale, reti_civiche, personalizzazione, Web2.0, tag, raccomandazione, Ip-TV, TelePA, ICT, feed, Rheingold, Berners-Lee

49 http://www.smartmobs.com/archive/2006/05/17/web_20_is_just.html

5. La collaborazione

Questo è un circolo virtuoso, almeno per chiunque crede che una società che mette in pratica la fiducia e la condivisione sia molto più interessante di una società in cui le persone si trattano con reciproca freddezza.

Yochai Benkler

Il concetto di collaborazione, oltre ad aver fondato molti movimenti attraverso la Rete, come quello già citato dell'Open Source, rappresenta un'evoluzione all'interno dell'informatica stessa. La nascita della programmazione ad oggetti ha rivoluzionato la programmazione e i modelli di generazione dei software. La programmazione orientata agli oggetti (OOP, Object Oriented Programming) è un paradigma di programmazione, che prevede di raggruppare in un'unica entità (la classe) sia le strutture dati sia le procedure che operano su di esse, creando per l'appunto un oggetto software dotato di proprietà (dati) e metodi (procedure) che operano sui dati dell'oggetto stesso. La modularizzazione di un programma viene realizzata progettando e realizzando il codice sotto forma di classi che interagiscono tra di loro. Un programma ideale, realizzato applicando i criteri dell'OOP, sarebbe completamente costituito da oggetti software (istanze di classi) che interagiscono gli uni con gli altri.

La programmazione orientata agli oggetti è particolarmente adatta a realizzare interfacce grafiche.

Nel paradigma OO (Object Oriented) il concetto di programma é: *Oggetti (Dati + Algoritmi) + Collaborazione (Interfacce) = Programmi.*

Il paradigma è stato creato sul modello della rappresentazione dei concetti del nostro cervello, in modo da rendere la *modellazione del problema* il più naturale possibile per lo sviluppatore. Le fasi fondamentali dello sviluppo del software

OO sono proprio quella dell'*analisi* e quella del *disegno*, perché sono queste fasi che garantiscono il successo e il raggiungimento degli obiettivi dell'OOP. Gli oggetti devono essere visti come la mappatura delle entità reali (spazio del problema) nelle entità tecnologiche (spazio tecnologico).

Le entità tecnologiche collaborano con le altre entità attraverso lo scambio di messaggi, per lo svolgimento di funzionalità e possiedono un loro stato interno che è "History Sensitive", cioè viene influenzato dai messaggi inviati e ricevuti nel tempo.

Quindi le funzionalità del programma, sono realizzate da queste entità software che svolgono micro-compiti funzionalmente coerenti, e attraverso la collaborazione realizzata tramite lo scambio di messaggi, riescono ad ottenere le macro-funzionalità richieste, come avviene nella vita reale. Per esempio: si pensi ad una società organizzata come la nostra, nella quale, dopo una prima fase in cui ogni persona realizzava tutte le funzioni necessarie alla soddisfazione dei suoi bisogni, l'espletamento delle necessità di ciascun individuo si realizza attraverso la collaborazione delle persone, specializzate ognuno nel loro compito (non può un solo uomo fare il medico, il panettiere, il contadino ecc.). Quando qualcosa non va e la comunità non riesce a soddisfare un bisogno, si conosce subito qual'è l'anello debole della catena delle responsabilità, e si può prontamente porre rimedio.

A partire dalle comunità on-line che hanno iniziato a sviluppare progetti collaborativi, la pratica cooperativa attraverso la rete si è sempre più diffusa producendo una serie di risultati particolarmente sorprendenti. La quantità di software open source sono solo una piccola parte di tutto ciò che è stato prodotto da comunità create spontaneamente, che uniscono persone appassionate di un certo tema, disponibili a dedicare tempo e risorse per realizzare dei progetti, che apportano valore non solo a loro stessi e alla comunità, ma a tutti vorranno usufruirne: proprio questa apertura è l'elemento che rende i

progetti collaborativi particolarmente poderosi e di successo (chi è interessato ad un certo progetto o software potrà apportare liberamente le sue competenze per migliorarlo, mosso da esigenze personali). In questo senso il mondo dei videogiochi on-line rappresenta un ottimo esempio.

World of Warcraft (WOW⁵⁰) è un videogioco fantasy di tipo MMORPG, fruibile esclusivamente on-line. Il termine Massive(ly) Multiplayer Online Role-Playing Game identifica un gioco di ruolo per computer che viene attuato tramite Internet. Migliaia di giocatori possono interagire interpretando personaggi che si evolvono insieme al mondo persistente che li circonda ed in cui vivono. WOW rappresenta il MMORPG più giocato al mondo, con oltre sette milioni e mezzo di iscrizioni attive⁵¹. Il gioco rappresenta un esempio lampante di collaborazione, poiché al suo interno è basato totalmente sulla cooperazione dei vari personaggi (per crescere di livello e per continuare a scoprire il mondo in cui vivono, si possono anche unire in gilde per formare gruppi uniti di cooperazione), e all'esterno unisce milioni di appassionati in diverse comunità: molti giocatori hanno collaborato e continuano a farlo, mano a mano che il gioco si estende, per creare delle vere e proprie guide on-line, integrate con mappe che riproducono quelle del gioco. Vi sono siti che forniscono informazioni e suggerimenti in merito a tutte le quest⁵² presenti nel gioco, suddivise per nome, elementi coinvolti e zone⁵³, vi sono altri che, invece, forniscono informazioni ai nuovi utenti in merito alle *razze* dei personaggi, alle professioni che ciascuno può esercitare, con annesso un forum per discutere con altri giocatori⁵⁴. La raccolta di queste informazioni è un lavoro enciclopedico, realizzato esclusivamente grazie alla collaborazione di migliaia di appassionati.

50 <http://www.wow.com/>

51 Dato di novembre 2006

52 Compiti che ciascun giocatore deve portare a termine per guadagnare esperienza e crescere di livello.

53 <http://wow.allakhazam.com/> Il numero delle quest supera le decine di migliaia

54 <http://wow.allakhazam.com/>

Altri esempi vengono forniti dalla Rete, come per esempio Wikiwords⁵⁵, un progetto collaborativo per creare un dizionario di tutte le lingue esistenti: per contribuire con la propria conoscenza ci si deve registrare, per consultare è necessario inserire la parola cercata e selezionare da un menu a tendina la lingua in cui la si desidera (le lingue disponibili sono 446!⁵⁶).

Un altro esempio è rappresentato dai diversi siti⁵⁷ (normalmente corredati di forum e blog) che riuniscono appassionati di serie televisive e ne producono i sottotitoli (per gli episodi che non arrivano in Italia attraverso i canali tradizionali): numerosi traduttori ogni settimana si organizzano attraverso una sezione dedicata del forum (ad accesso limitato) e si spartiscono il lavoro, discutendo su quale sia la migliore traduzione per una certa espressione o per un termine in slang. Persone che condividono una passione e si coordinano in una collaborazione spontanea e duratura (il sito citato in nota esiste dal 2003!).

5.1 Il modello Wikipedia

La collaborazione in rete, già prolifica con mezzi scarsi e inefficienti, con la diffusione di tecnologie che incentivano particolarmente la collaborazione non può che aumentare, coinvolgendo anche utenti che precedentemente erano esclusi. Nascono così altri progetti di dimensioni ragguardevoli come Wikipedia⁵⁸, o le sue estensioni come Citizendum⁵⁹, una piattaforma collaborativa nata dalle fondamenta di Wikipedia, ma che mira a fornire informazioni più accurate e corrette. Wikipedia, infatti, si è trovata più di una volta fronteggiare accuse di scarsa autorevolezza: ciò è derivato nella maggior parte dei casi dalla possibilità degli utenti di inserire contributi

55 <http://www.wikiwords.org/>

56 Dato reperito dall'Home Page del sito stesso

57 <http://www.italiansubs.net/>, ne è un esempio ma ve ne sono molti altri in Rete

58 <http://www.wikipedia.org/>

59 <http://www.citizendum.org/>

anonimi. I partecipanti di Citizendium devono rendere pubblica la propria identità così da creare un sistema di “fiducia” che possa plasmare una sfera pubblica virtuale di un certo livello culturale. La comunità degli articolisti continua ad essere auto-moderata ed auto-regolamentata, come nella tradizione di Wikipedia, e si punta molto sul coinvolgimento di accademici ed esperti, che si impongono, grazie alla loro conoscenza, sul resto del pubblico.

La collaborazione si basa essenzialmente su due ideali: la *reciprocità* e la *permanenza* all'interno della comunità. Quando un gruppo di individui condivide uno stesso obiettivo, i membri sono spinti da una forza centripeta che li porta a collaborare e a condividere la propria conoscenza: questa forza è la *reciprocità*. Ogni membro contribuisce alla conoscenza collettiva e si aspetta qualcosa in cambio, cioè nuova conoscenza. Esistono anche individui esterni al gruppo, i cosiddetti *free rider*, che attingono alla comunità senza apportare alcun contributo. Il secondo concetto essenziale per le dinamiche di gruppo è la formazione di una parte coesa della comunità che possa condurre verso i progressi. Se manca la comunità in senso stretto e questa resta vittima dei *free rider* o degli utenti occasionali, la condivisione della conoscenza è messa a rischio, poiché manca la *reciprocità*. È questo il caso di Maiom⁶⁰ e di altri network simili che raccolgono le inserzioni immobiliari. Chi entra nella comunità è interessato, per la gran parte dei casi, a un singolo acquisto: difficilmente, chi trova una nuova casa, tornerà sul sito. Ugualmente, chi mette in vendita la casa si trova ad affrontare una singola transizione, eccetto il caso delle agenzie immobiliari che si affacciano sui network pensando che, raggiungere un maggior numero di potenziali acquirenti equivalga a migliorare gli affari. Ma offrire un canale di comunicazione diretto può diventare molto rischioso quando non è la collaborazione a muovere la comunità, bensì la concorrenza. In una rete di acquisti immobiliari on-line, le offerte si moltiplicano e i

60 <http://www.maiom.com/>

competitors diventano spietati. Ogni casa è un prodotto unico, non riproducibile, e questo impedisce una qualsiasi forma di collaborazione. I network immobiliari accolgono le recensioni di chi ha visitato gli appartamenti, ma non esiste alcuna supervisione sui commenti: nessun parametro di reputazione, come accade per eBay, è qui applicabile, in quanto ogni utente partecipa alla comunità solo per un certo tempo limitato e non permette la creazione di scambi reciproci. Il sistema di feedback, in questo singolo caso, non ha quindi rilevanza, proprio per la natura dei rapporti del network. La fiducia si costruisce con l'esperienza e necessita di tempo e in una rete basata su legami occasionali non offre alcuna potenzialità. Se ci si trova di fronte a un singolo progetto, in cui i membri della comunità che si è formata possono contribuire direttamente, è necessaria la presenza di una figura carismatica in grado di dare un ordine al gruppo. Si è accennato nella seconda parte dell'elaborato⁶¹ al progetto di Wired per realizzare un articolo utilizzando la tecnologia wiki: la sperimentazione si è completata con successo e l'articolo è stato pubblicato. In questo caso, la figura di Ryan Singel⁶² è stata centrale nel portare a termine l'articolo e nel dare voce agli utenti che si sono offerti di diventare, per una volta, redattori di Wired. Senza una figura di riferimento in grado di finalizzare le singole conoscenze, sarebbe assai complesso riuscire a realizzare qualsiasi progetto. Talvolta la figura di riferimento, pur esistendo, non è abbastanza forte da gestire la comunità, come è accaduto nel caso del ministro inglese David Miliband⁶³: poco dopo aver avviato un wiki dedicato all'impegno ambientale, Miliband ha dovuto sospendere il progetto a causa di modifiche maligne.

In Wikipedia questi problemi vengono facilmente risolti grazie all'autoregolamentazione su cui si basa: una regolamentazione che la comunità stessa si dà e che ha le fondamenta nella sua

61 Cfr. capitolo 4.4

62 Giornalista in Wired News

63 http://www.davidmiliband.defra.gov.uk/blogs/ministerial_blog/default.aspx (Secretary of state for environment, Food and Rural Affairs)

vastità e in membri consolidati.

Come ci ha insegnato Howard Rheingold le moltitudini intelligenti emergono quando le tecnologie della comunicazione ampliano le possibilità di cooperazione. L'impatto di queste tecnologie, però, hanno già dimostrato che possono essere allo stesso tempo positivi e distruttivi. Alcuni le impiegano per favorire la democrazia e altri per coordinare attacchi terroristici.

Per quanto riguarda le P.A. una piattaforma collaborativa interna risolverebbe molti dei problemi di comunicazione e di organizzazione tra uffici dislocati in edifici diversi, e tra impiegati che necessitano portare a termine obiettivi comuni. Ultimamente all'interno del CSP⁶⁴ è stato sviluppato un sistema collaborativo per l'organizzazione di gruppi di lavoro basato sull'unione di un blog, di un wiki, di una piattaforma simile a Basecamp, e di un sistema simile a Del.icio.us (non sono stati adottati quei sistemi nello specifico per utilizzarne altri che potessero essere installati sui server proprietari dell'azienda) il tutto corredato da feed RSS. A seconda dei progetti su cui lavorano, ricercatori e progettisti, attraverso i tag, possono trovare più facilmente le informazioni delle quali necessitano; attraverso il blog possono discutere i diversi temi e le diverse criticità da affrontare nel corso della realizzazione del progetto e attraverso il wiki possono redigere parti dei documenti dei progetti in collaborazione e contemporaneamente.

Inutile sottolineare ulteriormente i vantaggi di un approccio lavorativo di questo tipo rispetto ai metodi collaborativi utilizzati oggi, soprattutto nelle P.A.: una serie di telefonate o di e-mail per riuscire a trovare un punto d'accordo per una riunione (che spesso deve ulteriormente essere spostata e a cui manca sempre qualcuno), durante la riunione si decide a grandi linee quali sono le parti del progetto competenti a ciascuno, ma quando ci si trova di fronte al lavoro da svolgere, ci si rende conto che i tempi previsti non erano corretti, le criticità

64 CSP – Innovazione nelle ICT, <http://www.csp.it/>

incontrate non erano state preventivate, ecc., per giungere alla necessità di un'altra riunione in cui non si riesce a parlare di tutto: in un sistema collaborativo che applica modelli adattabili alle esigenze di ciascun gruppo di lavoro l'efficienza della collaborazione s'impennerebbe.

Le tecnologie Web 2.0 permetterebbero anche la nascita della collaborazione tra utenti e P.A. Soprattutto a livello locale i cittadini sarebbero in grado, semplicemente partecipando ad iniziative organizzate ad hoc, di apportare un grosso contributo al bene pubblico. Si è sottolineato come gli Urban Blog, in questo senso, rappresentano esempi interessanti: i commenti e le segnalazioni possono far nascere nuove idee nell'amministrazione, i racconti e gli aneddoti apportano un valore importante al territorio (che senza un sistema che li possa contenere andrebbe perso e dimenticato), le fotografie possono rappresentare segnalazioni di elementi organizzativi che non funzionano (come la raccolta dei rifiuti) o scorci splendidi della città, i video allo stesso modo possono essere girati dai cittadini attraverso device (telefono cellulare o foto-video camera) che ormai tutti portano perennemente con sé. Per la supervisione del funzionamento dei servizi e il marketing territoriale non ci sono addetti migliori che gli stessi cittadini di un certo territorio. Naturalmente, è necessario che quei cittadini possano sentirsi parte della comunità e responsabili del loro territorio, e che, soprattutto, possano essere ascoltati attraverso il blog: come per gli altri elementi, sopra citati, la fiducia è uno dei primi principi per instaurare una relazione (sia a livello interpersonale che collettivo).

Uno degli ostacoli maggiori da superare per introdurre questi sistemi nelle P.A. è la *gestione del dissenso*: molti sociologi si sono occupati di questo aspetto e qui non se ne approfondiranno le modalità di gestione individuate, basti però pensare che in ambiente amministrativo trasparente e aperto al dialogo, in cui ciascun cittadino si sente responsabile e appartenente alla

comunità, il dissenso diverrebbe discussione costruttiva.

5.2 Nuove forme di collaborazione

È doveroso inserire un'ultima osservazione per quanto riguarda le forme di collaborazione attivate negli ultimi tempi grazie alla Rete. Se ci si guarda intorno non si può fare a meno di notare come molte persone abbiano già compreso il valore della collaborazione e i grandi vantaggi che si possono raggiungere, soprattutto dal punto di vista del risparmio delle risorse. Numerosi e significativi gli esempi presenti nelle nostre città: il *bookcrossing*, innanzitutto. Il BC (o anche Giralibri), è un'iniziativa a livello mondiale che lega la passione per la lettura e per i libri alla passione per la condivisione delle risorse e dei saperi. L'idea di base è di rilasciare libri "into the wild", ovvero dovunque una persona preferisca, affinché possano essere trovati da altre persone. L'iniziativa ruota intorno all'esistenza di un sito web attraverso il quale è possibile dotare i volumi di un codice identificativo unico (BCID - BookCrossing ID) che permetterà di seguire i loro spostamenti a livello mondiale, sempre che venga utilizzato il sito web ad ogni passaggio. Rilasciare un libro è come l'inizio di un'avventura per i proprietari dei libri, per i libri e per i loro nuovi lettori. Se qualcuno decide di rilasciare un libro attraverso il *bookcrossing*, questo deve essere registrato per ottenere un BCID, ovvero il codice identificativo di cui sopra, in modo da potere seguire il volume durante i suoi spostamenti. Chi trova il libro è invitato, mediante etichette allegate a quest'ultimo, a segnalare il ritrovamento sul sito, a leggere il libro e successivamente a rilasciarlo a sua volta, per dare la sua stessa opportunità ad altre persone. La registrazione al sito web e ogni altra operazione legata al *bookcrossing* sono gratuite: eventuali donazioni volontarie sono utilizzate per coprire i costi di manutenzione e di esercizio. Da qualche tempo il sito si finanzia in parte attraverso

l'adozione di banner mirati. Gli utenti che finanziano volontariamente il sito ricevono in cambio una quantità di pubblicità minore, che però è sempre presente. L'idea si deve a Ron Hornbaker che la concepì nel marzo 2001. Il sito web divenne accessibile circa un mese dopo e oggi si è sviluppato in un movimento globale che conta oltre 450.000 membri e oltre 3.000.000 di libri registrati. I membri del *bookbrossing* (chiamati *bookcrossers*, in Italia anche *bookborsari* o *corsari*) si sono nel tempo dotati di strumenti di comunicazione e di partecipazione intorno ai quali la comunità si raccoglie e si esprime: tra questi strumenti forum, mailing list, blog e wiki. Accanto agli strumenti di comunicazione mondiale, sviluppati parallelamente al sito web del *bookcrossing*, sono nati nelle principali Nazioni coinvolte nell'iniziativa (quelle cioè che presentano un più alto numero di iscritti), analoghi strumenti di livello nazionale o locale. È possibile inoltre partecipare agli incontri locali periodici, che si svolgono prevalentemente il secondo martedì del mese presso le “*bookcrossing zones ufficiali*” (in Piemonte sono per la maggior parte locali pubblici, come bar e ristoranti).

Tutte le variazioni dell'idea iniziale di rilascio di un libro sono improntate a tre principi base:

- la passione per la lettura;
- la disponibilità alla condivisione della cultura;
- la libertà di iniziativa (all'interno di poche regole base).

Le prime forme più elaborate di realizzazione dell'idea di BC sono ad esempio i *bookrings* e i *bookrays*. Per entrambi il concetto di base è il seguente: un utente che desidera leggere un libro si “iscrive” ad una lista sul sito web e il libro viene spedito via posta attraverso i partecipanti alla lista, spesso attraversando Nazioni o Continenti. La sola differenza tra *bookrings* e *bookrays* è la seguente: nei primi l'ultimo della lista rispedisce il libro a chi ha iniziato la lista, mentre nei secondi l'ultimo della lista decide se rilasciare il libro “in the wild” oppure organizzare

un altro *bookray* (o *bookring*). Oltre a queste due forme, esiste anche un'altra variazione costituita dalle *bookboxes*: in questo caso tra gli "iscritti" viaggia, sempre per posta, una scatola contenente più libri, di solito scelti con una logica (autore, argomento, genere, nazionalità ecc.). Frequentemente i volumi vengono sostituiti ad ogni passaggio, ferma restando la logica iniziale. Sebbene il sito originale americano non dia un supporto diretto a questo tipo di varianti, alcuni siti in lingua italiana presentano meccanismi automatici e interattivi per facilitarne il lancio e la partecipazione. Altri contengono liste alfabetiche di box, ray e ring italiani, che vengono aggiornati dagli stessi partecipanti. Le "*bookcrossing zones*" ufficiali, abbreviate spesso come OCZ o OBCZ, sono spazi dedicati al *bookcrossing* concessi a questo scopo dai gestori di locali pubblici quali bar, biblioteche o negozi che aderiscono in vario modo all'iniziativa. Le *bookcrossing zones* ufficiali sono presenti nelle principali città di moltissimi paesi e la loro presenza, in continua crescita, è segnalata sul sito web. Nelle OCZ è possibile rilasciare libri o prenderne, aumentando così la probabilità che il ritrovamento di questi ultimi venga interpretato nell'ottica del *bookcrossing*. Basandosi in senso lato sull'idea di *bookcrossing*, ovvero condivisione di materiale culturale, sono sorte, poi, alcune iniziative di *CDCrossing* e *DiscCrossing*, finalizzate alla circolazione di musica e di *VideoCrossing* finalizzate alla circolazione di materiale audiovisivo.

Allo stesso modo si sono diffuse pratiche di condivisione di magazzini, in cui ciascuna azienda occupa una parte del magazzino con la propria merce e si collabora alla copertura della spesa di affitto del magazzino stesso. Oppure pratiche di condivisione dell'automobile, attraverso il *car sharing* (dall'inglese *condivisione dell'automobile*), uno tra i più utilizzati interventi di mobilità sostenibile: un metodo per condividere l'utilizzo di una o più automobili tra più persone che non siano necessariamente legate da legami familiari. Invece di essere proprietari del mezzo di trasporto, lo si utilizza quando

necessario, pagando in ragione dell'utilizzo che se ne è fatto. Tipicamente si tratta di un servizio commerciale erogato da apposite aziende, spesso con l'appoggio di associazioni ambientaliste ed enti locali.

Chi eroga un servizio di *car sharing* gestisce una flotta di automobili ricoverate in uno o più parcheggi. L'utente che ha bisogno di muoversi in auto, dopo essersi iscritto al servizio, preleva una automobile dal parcheggio più vicino, la usa, e la riporta quando ha terminato di usarla. Per aiutare nella programmazione del servizio, è spesso possibile, o necessario, prenotare in anticipo l'utilizzo dell'auto, e specificare in anticipo per quanto tempo la si userà. La tariffa per il servizio è basata sulla durata dell'utilizzo e sulla percorrenza effettuata, e generalmente comprende tutte le spese legate al possesso ed all'utilizzo dell'auto (acquisto, manutenzione, tasse, assicurazione, carburante). Il gestore del servizio si prende carico di tutte le incombenze relative alla gestione dell'auto. Quando si possiede un'auto privata, gran parte dei costi relativi sono tendenzialmente indipendenti dall'utilizzo che se ne fa: acquisto, manutenzione, assicurazione, tasse. Quando si deve decidere se usarla o meno, si percepisce di dover sostenere solo i costi vivi relativi al carburante, o al massimo quelli relativi all'usura (pneumatici, usura dei freni, ecc.), visto che i costi fissi non possono essere evitati. Questo porta a sottovalutare il costo dell'utilizzo dell'auto, e quindi ad utilizzarla più di quanto sia opportuno anche dal punto di vista del proprio bilancio individuale o familiare (o aziendale). Il *car sharing* al contrario rende i costi relativi all'uso dell'auto prevalentemente dipendenti dall'utilizzo, permettendo di percepire il vero costo dell'auto ogni volta che si deve decidere di usarla. O al contrario il vero risparmio che si otterrebbe non usandola.

Di conseguenza, usare un'auto in *car sharing* invece che una di proprietà tende a ridurre l'utilizzo che se ne fa, con conseguenti vantaggi su risparmio delle risorse, sulla riduzione

dell'inquinamento, sul maggiore utilizzo dei servizi pubblici (che potrebbero quindi diventare più efficienti), riduzione del traffico cittadino e dei posteggi occupati.

Il concetto di collaborazione (unito a quello di condivisione) è uno degli elementi portanti della nostra società. Ci sono esempi anche moderni che si basano sul principio di uso pubblico e condiviso: le biblioteche, evolute oggi, in alcuni casi, in biblioteche multimediali, i trasporti pubblici, i parcheggi, l'illuminazione stradale. Senza dilungarsi troppo in ambiti antropologici e sociologici, queste osservazioni permettono di riflettere sull'importanza e sull'essenzialità della collaborazione e della condivisione nelle nostre società e sulla loro evoluzione in contesti di rivoluzione digitale.

Tags:

open_source, OOP, OO, WOW, MMORPG, quest, Wikiwords, Wikipedia, Citizendum, reciprocità, permanenza, free_rider, Maiom, eBay, feedback, Wired, Singel, Miliband, wiki, autoregolamentazione, Rheingold, moltitudini_intelligenti, P.A., CSP, blog, Basecamp, Del.icio.us, feed, Urban_Blog, dissenso, BookCrossing, BCID, Hornbaker, BookCrosser, BookCorsari, BookRings, BookRays, BookBoxes, CDCrossing, DiscCrossing, VideoCrossing, CarSharing

6. Aspettando l'e-democracy 2.0: alcune linee guida

La responsabilità inizia con l'attenzione, perché solo questa può aiutarci a discernere le condizioni della speranza

Jedidiah Purdy

Si supponga, per un momento, di essere il Sindaco di un Comune di medie dimensioni che si pone il problema di come tradurre in pratica l'innovazione digitale. Le scelte a disposizione prevedono, da una parte, di applicare faticosamente le buone pratiche altrui, disperdendo a pioggia un budget che per definizione è limitato, dall'altra, di prendere tutto il budget e attivare una propria strategia, legata alle necessità specifiche del proprio Comune, creando in prima persona, altre buone pratiche.

La prima osservazione è che abbiamo un bene scarso, la connettività, e un bene talmente abbondante da andare spesso sprecato, l'informazione. Porre rimedio alla scarsità di connettività ci mette nelle condizioni di dominare l'informazione e di mettere in circolo esperienze e competenze altrimenti disperse. Si tratta, in altre parole, di trasferire la complessità di un territorio in un ambiente in cui la gestione sia più agevole: per fare questo è necessario "fare rete". La prima cosa da fare è quindi fare in modo che la Rete sia distribuita capillarmente, considerando la connettività, come presto potrebbe essere davvero, un diritto insito nell'idea stessa di cittadinanza. Un investimento di questo tipo, se effettuato attraverso i metodi tradizionali, è costoso e non dà risultati immediati: una buona alternativa potrebbe essere il modello applicato da FON. Se la città è una rete sociale, dotare ciascun nodo di una connessione (dunque della cittadinanza digitale) significa proiettare su Internet una mappa della realtà locale, con tutti i vantaggi che si ottengono in fatto di velocità, bidirezionalità e uniformità di scambio delle informazioni.

La città in Rete sarebbe un classico esempio di applicazione

basata su rete sociale, un *social network* in cui una volta tanto lo scopo non sarebbe soltanto quello di incontrare amici, pubblicare fotografie e video o cercare lavoro, ma di diventare protagonisti di un territorio e rappresentarne la complessità.

“Le reti sociali ci stanno educando all’idea di emergenza: partendo da regole semplici si ottengono schemi complessi che la semplice somma delle parti non avrebbe lasciato immaginare. Le formiche e il formicaio, i neuroni e il cervello, l’uomo e la civiltà: la dimensione collettiva è l’evoluzione del sistema. Più il sistema è efficiente ed esalta l’azione del singolo, più il sistema cresce: in questo senso, lo strumento Internet – con tutta la dotazione di pratiche con cui ottenere il miglior ordine possibile dal caos – fornisce l’opportunità di fare un salto epocale d’efficienza. Metti progressivamente tutti i tuoi cittadini su un social network cittadino, lasciali esprimere, stimolali a costruire punti di presenza personali, promuovi la creazione di reti di identità e di comunità di interesse, invitali a spendere il loro capitale sociale nelle cause che stanno loro a cuore: avrai uno strumento inaudito di interpretazione del territorio”⁶⁵.

Come Sindaci dovremmo impegnarci in una profonda rivisitazione dei ruoli: l’amministrazione, in una logica reticolare, non è più il centro ma uno dei nodi della rete senza ragnò, un hub di hub, il primo tra i pari. Se la città è l’insieme di tante visioni del mondo quanti sono i suoi cittadini, chi la governa è il nodo deputato alla sintesi di questo flusso di comunicazione che prorompe dal basso. La rappresentanza non è più soltanto un voto quinquennale, ma l’interpretazione costante del racconto della realtà di ciascun nodo, corrisponda esso a un cittadino, a un’associazione, a un’istituzione o a una realtà produttiva. Chi interpreta meglio, governa meglio. Successivamente verrebbero tutte le sfide che già ci si pone urgentemente: il superamento delle barriere d’accesso, le

65 Sergio Maistrello in un suo articolo pubblicato in Apogonline
<http://www.apogonline.com/webzine/2006/06/22/19/2006062219595>

difficoltà di dialogo sociale, le opportunità imprenditoriali. Ostacoli che con il Web 2.0 trovano una un'opportunità di soluzione. Il circolo virtuoso nasce con l'infrastruttura di comunicazione e con le tecnologie per la condivisione, sempre più diffuse, facili da usare ed economiche:

*“Gli strumenti più maturi di Internet stanno abilitando le persone a esserci, a partecipare, a organizzarsi spontaneamente tra di loro, a contribuire con le proprie idee, a supportarsi a vicenda in caso di bisogno. Un patrimonio di conoscenza (più o meno locale) distribuita e facilmente accessibile – in grado di dare risposte al giovane e all’anziano, all’imprenditore e al disoccupato, all’immigrato extracomunitario e al turista, all’associazione e all’istituzione – è un motore formidabile per la crescita di un territorio. Se dai alle persone un motivo per esserci, e non solo generiche istruzioni per accendere un aggeggio e lanciare programmi, è molto probabile che ci saranno. Fantascienza? Sì, se si dovesse immaginare un progetto del genere imposto dall’alto, da un giorno all’altro. Tuttavia i fronti più evoluti di Internet ci parlano di un pubblico sempre più attivo, che non ragiona più come massa ma è informato e soddisfa facilmente bisogni individuali che in precedenza dipendevano da catene di mediazioni di tipo culturale, politico, informativo o economico. Non chiede più di essere ascoltato, lo pretende. Dove non trova orecchie disponibili, si organizza da sé aggregando spontaneamente competenze per risolvere esigenze nuove in modo nuovo. La scelta, già oggi, è tra il presidio sempre più costoso e conflittuale degli accentramenti di potere e l’accoglienza progressiva di quest’onda lunga, che promette di ridefinire la società almeno quanto a suo tempo fece la scrittura. Le prime scelte, a cominciare da quella di mettersi in ascolto, devono essere fatte già oggi. L’alternativa è la solita: accumulare ritardo e perdere competitività”.*⁶⁶

Il nostro alter ego Sindaco, dopo aver adempito alle pre-

66 Sergio Maistrello, in articolo cit.

condizioni più volte elencate (digital divide, accessibilità, privacy, ri-configurazione, ecc.), deve occuparsi di applicare all'Amministrazione un modello reticolare, che, insieme agli utenti vada a costituire la Rete della città. Rimettere in discussione il processo amministrativo non è certo cosa da poco, ma probabilmente in un piccolo Comune risulterà, un po' più semplice, e se si applicano con dovizia e metodo, poi, i concetti di partecipazione, collaborazione, condivisione e personalizzazione, si può raggiungere un buon risultato.

Da un punto di vista generale, di inquadramento del progetto a lungo termine, in attesa anche di un ricambio generazionale, alcune delle linee da poter seguire potrebbero essere:

- considerare il cittadino centrale e fornitore di contenuti;
- coinvolgere il cittadino, rendendolo effettivamente partecipe e tramutare in perfetta utilità il suo contributo;
- ricreare un senso di appartenenza e di rappresentatività nel cittadino;
- fornire servizi partecipativi, collaborativi e condivisi (nelle grandi città partire dal basso significa, coinvolgere i cittadini avvicinandoli il più possibile al loro territorio, suddividendo gli urban blog per quartieri o zone);
- organizzare e favorire forme di aggregazione e partecipazione;
- sviluppare e favorire la comunicazione bottom-up;
- favorire connessioni e collegamenti (tra gli attori sociali);
- favorire il riuso e la condivisione (delle tecnologie, delle informazioni, delle idee, delle esperienze, ecc.);
- unire alleanze forti e alleanze deboli;
- sviluppare la personalizzazione (e non la profilazione);
- favorire e non ostacolare lo sviluppo della cittadinanza attiva;
- azzardare nello sviluppo di tecnologie più avanzate (la cittadinanza che conosce le tecnologie più diffuse, potrebbe voler usare tecnologie migliori);
- sviluppare lungo una linea coerente tutti i programmi definiti

dalla Società dell'Informazione (per evitare sforzi futuri di integrazione e allineamenti): e-inclusion, e-participation, e-procurement, e-government, e-democracy, e-health, e-learning, e-commerce, e-business, e-content, mobility, e-work.

Dal punto di vista web, tutto ciò si tradurrebbe in uno stile accessibile, servizi che favoriscono la partecipazione e la collaborazione del cittadino (urban blog, mappe interattive, wiki, ecc.), partecipazione degli amministratori alla Rete (in modo che il blog dell'amministrazione sia un nodo a tutti gli effetti della blogosfera), contenuti sempre aggiornati e soprattutto provenienti dagli utenti, informazioni taggate e sistemi di ricerca basate sui tag con l'aggiunta di sistemi di social bookmarking e distribuzione dei contenuti attraverso feed RSS.

Come si è più volte osservato, la rivoluzione del Web 2.0 nelle P.A. non si ferma ad un rinnovamento del sito web, poiché il Web 2.0 è uno stato mentale, un modo di pensare, è già di per sé la democratizzazione della Rete. Proprio per questo il motto del Web 2.0 è "The Power of us": **il potere delle persone e dei cittadini.**

La città fornisce la migliore immagine per illustrare l'evoluzione dell'organizzazione di un gruppo umano. La città richiede tra i suoi appartenenti l'accordo su temi quali i valori, le norme di comportamento pubblico, i sistemi sanitari ed educativi.

Tale sintonia non si ottiene rapidamente, ma una volta raggiunta, riflette le idee in cui tutti possono riconoscersi. La Repubblica *elettronica* è uno spazio comune di servizi che va oltre ogni frontiera. Un mondo multiculturale dove, di comune accordo, le principali culture e religioni accettano di convivere nella tolleranza. Questo avviene proprio grazie all'esistenza della *glocalizzazione*: il globale e il locale che coesistono; un'arma che, tuttavia, ha un doppio taglio: tenta di integrare troppo rapidamente *abiti* estremamente diversi da un punto di vista

ideologico, economico e tecnologico.

Gli elementi chiave di un buon governo sono dunque la trasparenza e l'accesso del cittadino al processo decisionale in funzione dei suoi bisogni specifici, un cittadino che tra l'altro è diventato globale e che quindi ha una doppia identità globale e locale, con doppie responsabilità. Ovviamente, assicurare l'accesso dei cittadini al potere e al processo decisionale non è un traguardo facile. E vi sarà sempre in ogni società la necessità di persone che lavorino su problematiche specifiche. Tuttavia non è affatto necessario che costoro siano radicate in un grande blocco ideologico. Le gravi ingiustizie patite dai cittadini provengono precisamente dalla penuria di servizi offerti dai loro governi. Risulta invece indispensabile una struttura che conduca alla giustizia sociale. Un uso razionale delle reti virtuali permetterebbe ai cittadini del mondo di liberarsi delle burocrazie statali (negligenti o corrotte) con un conseguente risparmio di energia e di risorse finanziarie e con il beneficio addizionale di liberare la politica della sua componente passionale.

L'e-democracy e l'e-government, insieme alla trasformazione dell'attività politico-amministrativa, dovrebbe condurre ad uno Stato giusto, onesto ed efficiente⁶⁷.

Attraverso il Web 2.0 si auspica ad un ritorno del potere “nelle mani del popolo”, ma si deve ricordare che la tecnologia è solo un mezzo e non un fine, e il potere potrà essere distribuito tra i cittadini solo quando tutti avranno accesso in eguale misura alle risorse.

⁶⁷ Tursi A., De Kerckhove D., cit.

A questo proposito De Kerckhove aggiunge che in Canada la politica di stampo ideologico è già in qualche modo scomparsa. Vi sono un partito conservatore di destra e un altro liberale di sinistra, ma entrambi sono di centro. Nella misura in cui si governa il Paese nel modo opportuno, assicurando una buona gestione della cosa pubblica, a nessuno importa molto se l'amministrazione è retta dalla destra o dalla sinistra.

Tags:

Sindaco, Comune, connettività, informazione, Rete, FON, social_network, digital_divide, accessibilità, privacy, ri-configurazione, e-inclusion, e-partecipation, e-procurement, e-government, e-democracy, e-health, e-learning, e-commerce, e-business, e-content, mobility, e-work, urban_blog, mappe_interattive, wiki, blogosfera, social_bookmarking, feed, Web2.0, P.A., Repubblica, glocale, glocalizzazione, trasparenza, accesso.