



Cittadinanza Digitale: un arcobaleno di diritti e opportunità

Fiorella De Cindio – Leonardo Sonnante – Andrea Trentini

Viviamo in una società costantemente plasmata dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione in un continuo intreccio tra ciò che avviene nel mondo fisico e quanto accade online. Ciò comporta inevitabilmente anche l'estensione del concetto di cittadinanza che diviene digitale se i diritti e i doveri che essa comporta vengono adeguatamente declinati a fronte delle maggiori opportunità offerte dalle tecnologie. Quest'ultime tuttavia propongono sfide e opportunità che "sollecitano" l'idea stessa di cittadinanza e l'esercizio dei diritti che ne sono alla base.

Con questo lavoro proponiamo un "framework" concettuale per i diversi ambiti che devono essere considerati per discutere di (diritti e doveri di) cittadinanza digitale.

Keywords: cittadinanza digitale, e-democracy, e-participation, open government, open data

1. Introduzione

Ogni anno, la prestigiosa rivista *Time* dedica la copertina del numero di fine o inizio anno al personaggio che simbolicamente rappresenta l'anno appena trascorso. Gli informatici certamente ricordano che, con una eccezione che fece scalpore, il "personaggio" del 1982 (copertina sul numero del 3 gennaio 1983) fu il personal computer ("*the Machine of the Year*"), mentre la copertina del 25 dicembre 2006 rappresentava la scritta "*You*" sotto un piccolo specchio in cui il lettore si rifletteva, incastonato nel video di un computer a rappresentare come "*Person of the Year*" ciascuno che si riflette nelle proprie attività in rete: "*You: Yes, you. You control the Information Age. Welcome to your world*".



Mark Zuckerberg, fondatore di Facebook, è stato “*Person of the Year*” del 2010 (27.12.2010), mentre la scelta per il 2011 è caduta su una identità astratta, “*The Protester: from the Arab Spring to Athens, from Occupy Wall Street to Moscow*”.

Non è difficile riconoscere un filo che collega queste scelte, e in particolare le due ultime. Ed infatti c'è stata un'ampia discussione sul ruolo che le ICT (non solo *social network site* come Facebook e Twitter, ma anche blog, SMS e mailing list) hanno giocato in questi movimenti di protesta. Val la pena di citare, tra tutte due posizioni emblematiche: quella di Mark Gladwell che nell'ottobre del 2010 argomentava perchè “*the revolution will not be tweeted*”¹ e quella di Chrystia Freeland che un anno dopo sosteneva che l'osservazione dei fatti mostra che “*the revolution was tweeted*”.²

Questa prospettiva è però un po' limitata e sterile: più che “misurare” quanto pesi l'uso della tecnologia, pensiamo possa essere utile prendere in esame come quelle stesse tecnologie che plasmano il mondo globalizzato propongano sfide e opportunità che “sollecitano” l'idea stessa di cittadinanza e l'esercizio dei diritti che ne sono alla base. Sfide e opportunità che vanno iscritte nella cornice dei “contratti sociali” che sono alla base della convivenza civile, e quindi della costituzione che ciascun Paese si è dato e delle leggi che ne derivano.

Quel che vogliamo proporre in questo lavoro è un tentativo di organizzare in un “*framework*” concettuale i diversi ambiti che devono essere considerati, ma anche distinti, per discutere di (diritti e doveri di) cittadinanza digitale, cercando di combinare due punti di vista: quello di chi in questo mondo digitale e globale vive e deve essere *consapevole* di rischi e opportunità; e quello di chi in esso vive professionalmente, sviluppando soluzioni tecnologiche che contribuiscono a plasmare, in meglio o in peggio, la società (non a caso si parla di Società dell'Informazione) e ha per questo una grossa *responsabilità sociale*, su cui ci soffermeremo in chiusura dell'articolo.

Siamo stati sollecitati a farlo per due ordini di questioni: da una parte per offrire una sistematizzazione a vari concetti presentati nel corso di *Cittadinanza Digitale e Tecnocivismo* che due degli autori tengono a partire dall'anno accademico 2011-2012 nel corso di laurea Magistrale in Informatica per la Comunicazione.

Dall'altra per “mettere ordine” nelle sollecitazioni che vengono dalle istituzioni, in particolare amministrazioni comunali, che devono rispondere a una domanda di cambiamento nelle forme di governo e di partecipazione attiva che viene dai cittadini, e che, se non soddisfatta, diventa ragione di un distacco dalla vita democratica, di cui è sintomo inequivocabile la crescita dell'astensionismo a ogni tornata elettorale. Di fronte a queste sollecitazioni, che a vario titolo tutti e tre gli autori hanno sperimentato interagendo con le istituzioni locali, ci siamo trovati di frequente davanti a

¹ Mark Gladwell, *Small change -why the revolution will not be tweeted*, The New Yorker, Oct. 4, 2010, www.newyorker.com/reporting/2010/10/04/101004fa_fact_gladwell

² Chrystia Freeland, *In 2011, the revolution was tweeted*, Reuters, Dec. 29, 2011, <http://blogs.reuters.com/chrystia-freeland/2011/12/29/in-2011-the-revolution-was-tweeted/>



una grossa confusione tra questioni correlate ma distinte che il *framework* che proponiamo cerca di sistematizzare.

Siamo consapevoli che si tratta di un primo “prototipo”: le prime “esperienze d’uso” ci hanno fatto ritenere che esso assolve almeno in parte ai due ordini di esigenze indicati e ciò ci ha spinto a presentarlo; ma avrà certamente bisogno di essere messo a punto, corretto, completato.³

2. L’arcobaleno dei diritti della cittadinanza (digitale)

Sono stati suggeriti vari modi e metafore per mettere ordine nei vari “passi” che portano a realizzare una più o meno completa cittadinanza, digitale e non. Tra queste frequente è quella della scala⁴ per evocare un percorso “in salita” che comporta, da parte di chi lo intraprende, un impegno progressivamente maggiore, ma anche una più compiuta realizzazione dei propri diritti di cittadinanza e sovranità. Oggi viviamo in una società che viene plasmata dalle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, in cui ciò che accade nel mondo fisico si intreccia costantemente con quanto accade online, e viceversa: e quindi la cittadinanza deve essere anche “cittadinanza digitale”. La metafora della scala finisce così per ben corrispondere all’esperienza di molti cittadini che scoprono di dover faticare per diventare cittadini nella società dell’informazione.

Tuttavia, per illustrare i diversi livelli a cui si colloca l’acquisizione dei diritti di cittadinanza digitale, preferiamo adottare (Fig.1) la metafora proposta in [4] che suggeriscono l’idea di un “arcobaleno”, su cui rappresentare tali livelli, a partire dal livello 0, dedicato alla rete, “*the net*”, per segnalare l’importanza che la rete con le caratteristiche di essere libera, aperta e neutrale con cui è nata, ne costituisce l’infrastruttura irrinunciabile.

I livelli riguardano rispettivamente:

- LIVELLO 0: diritto all’*accesso alla rete (the net)*
- LIVELLO 1: diritto all’*accesso al servizio universale (access)*
- LIVELLO 2: diritto ad una *educazione* consapevole (*education*)
- LIVELLO 3: diritto a usufruire di servizi online, pubblici e privati (*e-services*)
- LIVELLO 4: diritto alla *trasparenza* (essere informati - *transparency*)
- LIVELLO 5: diritto a *informare (inform: content provided by users)*
- LIVELLO 6: diritto ad *essere ascoltati* e consultati (*consultation*)
- LIVELLO 7: diritto al *coinvolgimento attivo* nelle scelte e nelle politiche (*active participation*)

L’idea, e anche il numero, dei livelli non può non evocare agli informatici il modello OSI (*Open Systems Interconnection*) per le architetture di rete. La

³ per questa ragione abbiamo aperto una apposita sezione del sito del corso di Cittadinanza Digitale e Tecnocivismo, dove chi è interessato può discutere dei contenuti di questo articolo. E’ raggiungibile all’URL <http://tecnocivismo.dico.unimi.it/>

⁴ fu Arnstein a proporre, nel 1969, una “scala della partecipazione” [2] e la sua immagine fu ripresa in seguito da altri autori.

similitudine corrisponde al fatto che se non viene garantito il diritto di cittadinanza a livello N, il livello N+1 si fonda su basi precarie. Qui di seguito, illustriamo ciascun livello attraverso considerazioni generali ed esempi concreti, presi soprattutto dal contesto italiano, tenendo sempre ben presente che la dimensione online e quella offline non si escludono, ma si intrecciano e integrano a vicenda.



Figura 1
L'arcobaleno dei diritti di cittadinanza digitale

2.1 Livello 0: La rete

La rete, la Rete, Internet: quella grande “infrastruttura globale per lo smistamento di pacchetti di dati ben strutturati”. Il gigantesco “*backbone*” (dorsale) su cui viaggiano le nostre e le altrui informazioni, che ci permette (sempre e subito) di raggiungerle ovunque esse siano e ovunque noi siamo... Ma è proprio vero?

Semplificando molto: in una rete TCP/IP ogni pacchetto dati ha un mittente, un destinatario e un contenuto. Ognuno di questi tre attributi è importantissimo e influisce parecchio sulla veridicità della affermazione del paragrafo precedente, inoltre tali attributi non sono nemmeno sempre indipendenti tra loro e sono sotto il controllo di alcune entità più o meno note: il fornitore di connettività è il più ovvio, ma anche alcune istituzioni influenzano (legislativamente) lo stato del traffico di rete, oppure i produttori di contenuti possono rispondere in modo disomogeneo alle stesse richieste provenienti da mittenti diversi, ecc.

In effetti si può definire una “Relatività della Rete” come metafora della Relatività (Einstein): ogni utente della rete (comunemente, “navigatore web”) è un “osservatore” di un universo in continuo cambiamento, ma lo stato globale della rete non è conoscibile allo stesso modo da tutti gli osservatori per il semplice fatto, dovuto alle tecnologie utilizzate ma non solo, che la propagazione delle informazioni non è istantanea, ma comporta tempistiche non nulle e nemmeno “relativistiche”, cioè vicine alla velocità della luce, e per di più pilotabili da enti controllori.



Se a ciò si aggiunge che l'informazione non viene sempre trasmessa fedelmente, sia a causa di errori non recuperabili (nonostante i protocolli a correzione d'errore), sia a causa di trasformazioni intenzionali (per scopi legali e illegali) sui dati stessi, ecco che si delinea perfettamente il quadro relativistico di osservatori diversi che vedono versioni diverse della rete.

Definito il quadro relativistico possiamo ora porci (e rispondere a) qualche domanda:

1. chiunque può vedere qualunque sito web e/o accedere a tutti i servizi di un generico server?
2. ... alla stessa velocità?
3. dato un sito in particolare, chiunque lo vede allo stesso modo?

Le risposte forniscono purtroppo un quadro molto negativo:

1. NO. Ad esempio in Italia tutti i siti di gioco online non autorizzati esplicitamente dal governo non sono "raggiungibili" (in realtà sì, con un banale escamotage nemmeno troppo tecnico) quindi non esistono per gli osservatori italiani. In Cina esiste il cosiddetto "firewall di stato" che oscura gran parte della rete esterna alla Cina stessa.
2. NO. I provider forniscono connessioni a velocità limitate in modo programmato (mediante tecniche di QoS - *Quality of Service*) in funzione delle tariffe pagate dagli abbonati. Non esistono differenze tecniche tra una ADSL a 5Mbit/s e una a 10Mbit/s, viene soltanto impostato (nel *router/gateway* che serve il *modem/router* dell'utente) un livello di QoS corrispondente al livello (leggi "tariffa") dell'abbonamento. Questa tecnica crea un grado di "scarsità artificiale" per giustificare i prezzi crescenti degli abbonamenti ("più paghi più navighi veloce!"). Esiste anche un più subdolo e grave meccanismo di applicazione della QoS, quello basato sul contenuto/tipo-di-traffico (*data discrimination*). E' noto almeno un caso (del provider Comcast) in cui è stato possibile dimostrare, mediante misurazioni e test sul campo, l'abbassamento automatico di velocità della connessione durante l'utilizzo di protocolli p2p (*peer-to-peer*), associati tipicamente allo scambio di file protetti da copyright (si punisce il mezzo invece dell'azione, assurdo!).
3. NO. E' possibile (è usuale) che il sito stesso generi contenuti diversi (ad-hoc e dinamicamente) in funzione della provenienza (gli indirizzi IP sono parzialmente geolocalizzabili) del richiedente o degli strumenti usati per consultare il sito (ad es. un browser mobile riceve un contenuto adattato allo schermo ridotto). Infine è possibile che venga richiesto del software particolare per poter usufruire di certi contenuti, software che non sempre è disponibile su tutte le piattaforme, cosa che quindi esclude una parte degli utenti (es. il sito della RAI che impone l'uso di un player non disponibile per GNU/Linux).



Purtroppo molte tecniche/tecnologie nate per rendere il traffico di rete più fluido ed efficiente possibile (adattamento dell'instradamento e dei contenuti) vengono oggi utilizzate in maniera distorta per creare, nella migliore delle ipotesi, scarsità artificiale di risorse (banda e contenuti) per poter "estrarre ulteriore profitto" da un mercato altrimenti relativamente saturo. Nella peggiore delle ipotesi invece tali tecniche servono al cosiddetto "tecnocollera": la volontà di controllare nel dettaglio il tipo e la quantità di informazione che arriva agli utenti e di monitorare il loro comportamento in rete (a scopo pubblicitario o anti-"criminalità").

La politica di "Neutralità della rete" è la tensione verso il boicottaggio (tecnico e legislativo) di tutte le tecnologie summenzionate nel tentativo di riportare la rete al suo scopo originale: trasportare informazione nel modo più efficiente possibile, senza discriminazioni.

Molte organizzazioni (*Free Software Foundation, Electronic Frontier Foundation, Agorà Digitale*, ecc.) si stanno muovendo per spingere i governi a legiferare in favore della neutralità, purtroppo le *lobby* del multimedia sono molto potenti e riescono abbastanza efficientemente a contrastare gli interessi degli utenti finali. Un caso recente fa segnare un buon punto a favore della neutralità: in Olanda è stata votata una legge che la protegge esplicitamente⁵.

2.2 Livello 1: accesso

Quali sono i "servizi minimi di cittadinanza digitale"? Qual è l'analogo tecnologico dei servizi di pubblica utilità del mondo "normale" (acqua, luce, gas, trasporti, sanità, ecc.)?

Di primo acchito si potrebbe citare il semplice "accesso alla rete", inteso come "disponibilità di una qualsivoglia connessione Internet", ma ovviamente non basta. Esattamente come non bastano un paio di tratturi per sviluppare le attività produttive di un territorio, anche nel campo tecnologico servono "strade" efficienti, ben mantenute, larghe e ramificate. All'inizio di Internet, il livello minimo era associabile alla possibilità di un indirizzo di posta elettronica [1]; poi è diventato la possibilità di accedere al web; poi ancora di avere connessione a larga banda e ora di poter accedere da dispositivi mobili attraverso connessioni WiFi. Ma oggi non basta più "un'ora al giorno di connessione WiFi gratuita in alcune zone del centro"⁶, ci vogliono reti veloci (fibra ottica?), ramificate (es. un WiFi cittadino, con *single sign-on*, cioè autenticazione unica, e copertura su oltre 90% del territorio), a prezzi accessibili per tutte le fasce della popolazione.

Certamente ogni cittadino digitale dovrebbe essere raggiungibile/contattabile presso un indirizzo di rete, sia esso un indirizzo di e-mail ufficiale (magari PEC - Posta Elettronica Certificata), esattamente come ogni cittadino ha un indirizzo fisico di residenza (salvo i nomadi/senza-fissadimora), ma meglio ancora sarebbe l'assegnazione di uno spazio web

⁵ <https://www.bof.nl/2012/05/08/netherlands-first-country-in-europe-with-net-neutrality>

⁶ E' un vincolo presente, ad esempio, nel servizio WiFi del Comune di Milano, WIMI, come evidenziato sul sito www.wimi.it/servizio.asp



ufficiale (anagrafico) in cui poter depositare e ricevere documenti, un GoogleDocs, ora Drive⁷, civico.

Non solo, esattamente come nel caso della legislazione sulle “barriere architettoniche” nel mondo reale, spesso disattese, esistono normative (spesso nemmeno note) analoghe per il mondo digitale: la legge n.4 del 9/1/2004, e numerosi decreti attuativi, introducono “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, con particolare attenzione all’ “accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità”.

Un caveat: il livello 1 è solo uno strato “necessario ma non sufficiente”, attenzione a non venderlo, o a non comprarlo, per tutti i superiori! I proclami che suonano come il noto “WiFi gratuito = cittadinanza digitale” sono da rigettare come ingenui e demagogici⁸.

E’ importante citare, anche se non è strettamente legato⁹ ad un livello in particolare, il cosiddetto *digital divide* che è di solito definito come la disuguaglianza (spesso derivante dalla discriminazione volontaria) nelle possibilità di accesso ed uso delle ICT, e può essere quindi visto come la negazione del (o di un) diritto di cittadinanza digitale.

2.3 Livello 2: educazione/formazione

Le tecnologie, specie quelle informatiche, sono più difficili da usare del rubinetto dell’acqua. Non solo l’uso è relativamente complesso, ma anche la conoscenza, specie di tutte le implicazioni e ramificazioni, è tutt’altro che banale. Mentre è stata dedicata molta attenzione alla usabilità del software e dei siti [10], [11], un po’ meno sforzo è stato profuso nella diffusione della consapevolezza in merito alle informazioni, alle tracce digitali, che ci lasciamo dietro durante la nostra vita (digitale e non). Il famoso Principio di Locard¹⁰ (“Ogni contatto lascia una traccia”) si può applicare anche al mondo digitale... in peggio dato che la nostra vita digitale si estende ben oltre il nostro corpo fisico, nel tempo e nello spazio: dati fiscali e acquisti online, tag su facebook, tracce GPS dai telefoni cellulari, video di telecamere stradali, carte fedeltà, telepass, ... l’elenco è infinito e l’utente medio non ha spesso nemmeno la sensibilità di domandarsi se esista un problema di *information leaking/gathering* (fuga e raccolta di informazioni). Infatti tutti gli attacchi dei governi alla libertà, alla neutralità, alla apertura della rete come i vari ACTA (*Anti-Counterfeiting Trade Agreement*), SOPA (*Stop Online Piracy Act*), PIPA (*Protect IP Act*), HADOPI (*Haute Autorité pour la diffusion des oeuvres et la protection des droits sur l’Internet*) o i tentativi tecnologici delle industrie per incanalare gli utenti in binari ben controllati come DRM (*Digital Rights Management*) e UEFI (*Unified Extensible Firmware Interface*) vengono quasi ignorati dalla cronaca quotidiana e dal

⁷ <https://drive.google.com>

⁸ La confusione è ad esempio indotta dal sito www.cittadinanzadigitale.it in cui il Comune di Venezia promuove dal 2010 la realizzazione di una infrastruttura di rete basata su fibra ottica e wireless per consentire l’accesso alla rete tramite da hot-spot pubblici ai “city users” (lavoratori, studenti, professionisti che svolgono la propria attività nel comune di Venezia).

⁹ Infatti ogni livello dell’arcobaleno concorre ad eliminare il divario tra gli utenti

¹⁰ http://en.wikipedia.org/wiki/Locard's_exchange_principle



sentire comune per essere invece combattuti soltanto dai gruppi tecnologici e politicamente attivi (movimenti per il Software Libero, per la libertà in rete, ecc.). Il livello 2 si implementa “semplicemente” educando, formando, facendo cultura e divulgazione tecnologico-scientifica, il prerequisito ovvio è il pieno accesso alla rete (livelli 0 e 1). Da questo punto di vista iniziative come l’ECDL (*European Computer Driving Licence*) e ECDL e-Citizen¹¹ sono sicuramente utili, ma ancora insufficienti dato che coprono soltanto gli aspetti di uso delle tecnologie.

2.4 Livello 3: e-services

La disponibilità di servizi online che sostituiscono o affiancano servizi offline può avere un significativo impatto sui diritti di cittadinanza, specie nell’ambito dei servizi pubblici in cui il cittadino spesso non può ricorrere alla cosiddetta *exit option*: se devo pagare una tassa o chiedere una autorizzazione, non posso scegliere a chi rivolgermi, ma devo farlo all’ente competente o all’azienda che questo ha delegato, nei modi (formati di documento, piattaforme web vincolate, ecc.) e nei tempi. Quindi l’erogazione di un servizio *unicamente* via rete richiede che siano state prima messe in atto politiche che garantiscono l’accesso a tutti (cf. livello 1).

Inoltre il modo con cui i servizi online sono erogati deve soddisfare standard di *usabilità* che garantiscano che il loro utilizzo possa avvenire in tempi ragionevoli da parte di chi possiede tecnologie di largo uso (e non solo quelle più avanzate) e senza dover ricorrere a particolari competenze (cf. livello 2). Inoltre il modo con cui i servizi sono realizzati deve mettere le condizioni per garantire la privacy dei cittadini (tutelata dal Decreto Legislativo n.196 del 30/06/2003) e la trasparenza dell’amministrazione (cf. livello 4).

2.5 Livello 4: trasparenza

Da questo livello partono i diritti di cittadinanza veri e propri: è da qui in su che si “parrà la nobilitate” delle amministrazioni pubbliche e dei governi. Riusciranno le amministrazioni a vedere i cittadini come soggetti attivi - come *partner* [3] - nella gestione della cosa pubblica?

Il termine *trasparenza* indica il processo, che si potrebbe catalogare come *top-down*, con cui amministrazioni ed enti rendono disponibili ai cittadini o altri enti le informazioni che raccolgono gestendo i processi amministrativi, in modo conforme alla tutela della privacy. Delibere, contratti, disegni di legge, registrazioni audio/video delle sedute, bilanci, bandi di gara e appalti, perfino le e-mail ufficiali (cioè quelle non personali), sono tutte informazioni che, se pubbliche, permettono di conoscere come viene amministrata la cosa pubblica e come vengono utilizzate le risorse economiche, culturali, ambientali e umane. Ma non si tratta solo di questo: l’importanza della trasparenza dell’azione amministrativa emerge da una frase, attribuita a Louis Brandeis (US Supreme Court, 1916), che recita: “*Publicity is justly commended as a remedy for social and industrial*

¹¹ www.aicanet.it/aica/ecitizen/la-certificazione/cosa-devi-sapere-il-syllabus



*diseases. Sunlight is said to be the best of disinfectants; electric light the most efficient policeman*¹². Oggi si può declinare l'affermazione di Brandeis ponendo la trasparenza come base per una *civic accountability*, che vede i cittadini partecipare attivamente alla *valutazione* della efficienza dell'amministrazione pubblica secondo prassi diffuse nella cultura amministrativa del mondo anglosassone [14]. Non a caso, la frase di Brandeis è stata ripresa recentemente da Cass R. Sunstein, uno dei membri dello staff del Presidente Obama che ha seguito la *open government initiative*, il quale è tornato a sottolineare che la trasparenza è fondamentale per rinnovare la democrazia.¹³

L'obbligo alla trasparenza dell'azione amministrativa è da tempo sancito dalla Legge n.241 del 7/8/1990 che tuttavia trova ancora molte resistenze nella sua applicazione e difficoltà ad adeguarsi a soluzioni tecnologiche in continua evoluzione. A fronte di ciò, sulla scorta delle esperienze delle comunità di sviluppo software open source, si sono sviluppate iniziative che, in modo molto trasversale e globale, cercano di promuovere la cultura della *openness* ("apertura"). Qui ci pare importante ricordare due di questi filoni: da una parte quello dei *Creative Commons*¹⁴, come strumento per liberare la cultura, in particolare quella digitale, dai vincoli del copyright; dall'altra il movimento degli *Open Data* che si propone di sollecitare i governi e le amministrazioni a "mettere i dati fuori" (*put the data out*) e di spingere i cittadini a fare pressioni in tal senso.

Tim Berners-Lee, l'inventore del World Wide Web, ha identificato cinque gradi (stelle) di disponibilità dei dati¹⁵:

1. dati disponibili su web, in un qualunque formato (anche un PDF scansionato dal cartaceo¹⁶ rientra in questa categoria);
2. dati disponibili in formato strutturato, interpretabile automaticamente (*machine-readable*);
3. uso di formati non proprietari¹⁷ per non obbligare gli utenti ad usare determinate piattaforme e per non vincolare le amministrazioni ad una particolare azienda;
4. utilizzo di standard aperti specifici del W3C, ad esempio RDF (Resource Description Framework) e SPARQL (*SPARQL Protocol and RDF Query Language*), progettati appositamente per veicolare semantica dei dati;
5. fornire direttamente anche link a dati esterni che aiutino nella comprensione dei dati presentati.

¹² <http://www.law.louisville.edu/library/collections/brandeis/node/196>

¹³ Carl R. Sunstein, *Open Government is Analytic Government (and Vice-Versa): Remarks on the Occasion of the 30th Anniversary of the Regulatory Flexibility Act.* www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/inforeg/speeches/Sunstein_Speech_2010-0921.pdf

¹⁴ <http://creativecommons.org/about/history>

¹⁵ www.w3.org/DesignIssues/LinkedData.html

¹⁶ Comune di Milano, anche se con difetto di licenza d'uso

¹⁷ http://it.wikipedia.org/wiki/Formato_aperto



Molto efficaci sono due presentazioni in cui Berners-Lee esemplifica “simpaticamente” e metaforicamente i 5 livelli:

- www.youtube.com/watch?v=ga1aSJXCFe0
- http://www.ted.com/talks/tim_berniers_lee_the_year_open_data_went_worldwide.html

Va sottolineato che la disponibilità di dati in formato aperto è ciò che permette, a autorità di controllo e cittadini, di effettuare verifiche incrociando (in modo automatico) dati provenienti da più fonti, migliorando così il processo di *accountability*.

Molti governi si sono dotati di leggi per obbligare le amministrazioni pubbliche all'utilizzo di formati aperti: tra i primi, i governi inglese (*data.gov.uk*) e statunitense (*www.data.gov*). Il panorama italiano è piuttosto desolante: raramente si supera la singola stella, e anche sul fronte legislativo non è incoraggiante, come emerge da una prima mappatura delle leggi regionali italiane su open data¹⁸.

2.6 Livello 5: I cittadini come *content provider*

Se il livello 4 può essere visto come “diritto ad essere informati” (*top-down*), il livello 5 è il suo complementare, è l'accettazione del feedback e delle informazioni da parte dei cittadini, ossia è l'approccio *bottom-up*.

Dovrebbe essere ormai un fatto acquisito anche nel contesto della *res publica*, ma purtroppo ancora non lo è: benché tutto lo sviluppo del web 2.0 [13] si sia caratterizzato con lo slogan dell'*user generated content*, le amministrazioni pubbliche pare non si siano nemmeno accorte del salto “web-generazionale”. Val quindi la pena di ricordare quanto era già presente nelle *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale* [9] riguardo alla possibilità che i cittadini possano contribuire allo stesso livello e con pari dignità dei “*content provider*” istituzionali alla base informativa condivisa dalla comunità.

Al di là dell'allargamento della base informativa condivisa, il valore di iniziative come il sito appuntamentimetropolitani.provincia.milano.it, che permette a un qualunque cittadino di far conoscere, tramite il sito della Provincia, eventi di cui è a conoscenza o che ha contribuito ad organizzare, al pari di quegli appuntamenti segnalati dalle istituzioni locali, sta nel fatto che promuovono una sorta di “inversione culturale” tanto nei cittadini che negli operatori pubblici: i cittadini non sono più soggetti che *chiedono*, ma soggetti che *offrono* contenuti, quindi *partner* dell'amministrazione nella costruzione della *sfera pubblica*, che insieme contribuiscono alla comunicazione pubblica vista come bene comune [15].

Così facendo si apre la strada a successivi livelli di partecipazione.

2.7 Livello 6: Essere ascoltati e consultati

Una semplice e sempre più popolare modalità di ascolto è rappresentata dai cosiddetti ambienti di *social reporting* che permettono ad una comunità di utenti di valutare collettivamente la qualità di cose o servizi, dai film ai

¹⁸<http://maps.google.it/maps/ms?msid=211764030347800570969.0004ba524e5b9196aac1b&msa=0&ie=UTF8&t=m&source=embed&ll=42.090541,12.273928&spn=7.95883,9.188583>



ristoranti agli hotel. Sono stati sviluppati ambienti di social *reporting* per valutare la qualità dei servizi o l'attività di funzionari pubblici, ma anche per valutare il comportamento di altri cittadini o denunciare soprusi e disservizi quotidiani. Tra queste iniziative hanno suscitato particolare interesse in Italia gli ambienti di reporting di situazioni di disagio urbano che, oltre al valore in sé, è importante considerare come possibili promotori di livelli più significativi di partecipazione.

Dal 2007 il sito FixMyStreet consente ai cittadini inglesi di segnalare su un mappa problemi che le pubbliche amministrazioni locali sono chiamate a sistemare. MySociety (l'azienda no-profit che ha promosso e gestisce l'iniziativa) ha stabilito un accordo con le varie municipalità del Regno Unito che si sono impegnate a ricevere e prendere in considerazione le segnalazioni arrivate loro tramite il sito, trattandole nello stesso modo utilizzato per trattare segnalazioni arrivate da altri canali. Quella di MySociety è quindi una iniziativa per raccogliere feedback dei cittadini sullo stato degli spazi pubblici, e per stimolare le amministrazioni competenti a risolvere i problemi segnalati pubblicando, per ciascuno, il numero delle segnalazioni raccolte e di quelle risolte. Si inserisce quindi nella cultura anglosassone della *civic accountability*, che vede i cittadini partecipare attivamente alla valutazione della efficienza dell'amministrazione pubblica [14].

Dal 2008, il Comune di Venezia gestisce un analogo sistema denominato IRIS (*Internet Reporting Information System*). Essendo promosso e gestito direttamente dall'amministrazione comunale, il sistema IRIS aggiunge alla semplice segnalazione, la possibilità di seguire l'iter di ogni problema segnalato all'interno dell'amministrazione, fino alla soluzione del problema o alla sua "chiusura"¹⁹.

Sia FixMyStreet che IRIS richiedono che chi fa una segnalazione la confermi con un indirizzo di email, ma questa può essere pubblicata anonima, cioè senza riportare il nome e cognome che vanno indicati nel modulo di segnalazione (pur senza alcun controllo). Entrambi i sistemi permettono ad altri cittadini di commentare una segnalazione esistente, possibilità che in FixMyStreet viene denominata *updates* e utilizzata anche dagli amministratori pubblici per fornire aggiornamenti sullo stato della segnalazione.

"Sicurezza Stradale" è un'iniziativa avviata nel maggio 2008 in concomitanza con l'attivazione da parte del Comune di Milano di un "Tavolo permanente sulla Sicurezza Stradale" da Fondazione RCM²⁰ e Ciclobby, associazione no profit che a Milano promuove l'uso della bicicletta per una

¹⁹ il significato di segnalazione "chiusa" in effetti non è molto ben specificato sul sito: dagli esempi pare corrispondere a problemi che non è stato possibile risolvere, ma il cui trattamento non può procedere oltre per qualche ragione di cui viene data motivazione.

²⁰ La Fondazione di partecipazione Rete Civica di Milano è un soggetto non profit costituito nel 1998 per gestire le attività della Rete Civica di Milano. Ne sono soci fondatori, oltre l'Università di Milano, al cui interno è nata (e tuttora ospitata) per iniziativa del Laboratorio di Informatica Civica, la Regione Lombardia, la Camera di Commercio e la Provincia di Milano. Oltre ai fondatori, possono essere soci partecipanti, cittadini generici, scuole e associazioni no profit; le aziende possono partecipare in qualità di soci sostenitori.



mobilità sostenibile. Tale iniziativa consisteva nel mettere a disposizione dei cittadini una mappa della città di Milano su cui segnalare i luoghi considerati pericolosi, in particolare dai ciclisti, integrare le segnalazioni fatte da altri, e discutere più in generale i temi della mobilità ciclabile. Essa si è distinta rispetto a FixMyStreet e IRIS non tanto per il considerevole numero di segnalazioni raccolte in circa 8 mesi di attività, quanto per l'elevato numero di segnalazioni corredate di commenti (50% circa) e di proposte di soluzioni (40% circa), evidenziando una propensione alla partecipazione da parte dei cittadini coinvolti largamente superiore alla media. Questo dato può essere spiegato considerando che "Sicurezza Stradale" è stata realizzata nell'ambito di www.partecipaMi.it ovvero della piattaforma di confronto pubblico tra i cittadini milanesi e alcuni dei loro rappresentanti nelle istituzioni sui temi rilevanti per la vita della città, i cui aderenti hanno un'abitudine molto radicata al dialogo e al confronto sui temi della città. Ad esempio non è raro che consiglieri di zona presentino delle interrogazioni basate su discussioni in corso su www.partecipaMi.it in modo da arrivare alla soluzione del problema. La "esposizione" dei cittadini a queste dinamiche complesse, proprie della vita politica di una città, supera il mero meccanismo di delega alla risoluzione di problemi (peraltro spesso banali), e può innescare livelli più significativi di partecipazione.

Esistono iniziative di *social reporting* in cui non vi è necessariamente coinvolto il destinatario delle segnalazioni che si può far carico di effettuare un intervento. E' il caso dei siti ePart.it e DecoroUrbano.org promossi da due aziende²¹ che hanno messo a disposizione di tutti i Comuni d'Italia la propria piattaforma per effettuare le segnalazioni con l'obiettivo di consentire ai cittadini di utilizzarla immediatamente dopo il lancio. Il sito ePart.it tuttavia non evidenzia con quali Comuni è in essere una effettiva collaborazione: infatti sono elencati tutti i Comuni per cui sono giunte segnalazioni senza distinzione tra quelli con cui vi è un consolidato rapporto e i restanti. In DecoroUrbano.org i Comuni coinvolti nella gestione delle segnalazioni vengono invece evidenziati come Comuni Attivi e hanno la possibilità di intervenire sullo stato delle segnalazioni in modo da notificarne l'evoluzione. Resta tuttavia la possibilità di segnalare in maniera analoga anche negli altri comuni. Questa strategia può essere motivata dalla volontà di indurre un "effetto trascinamento" che invogli altri comuni ad attivarsi per rispondere alle domande dei cittadini, ma può d'altro canto indurre confusione nei cittadini. Degna di nota risulta invece la pubblicazione di tutti i dati relativi alle segnalazioni in formato GeoRSS e licenza *Creative Commons*.

Allargando l'ambito alla segnalazione di soprusi e disservizi quotidiani troviamo il sito uribu.com in cui vengono raccolte segnalazioni di ogni tipo non solamente legate ad un territorio specifico. In questo caso non vi è pubblicato nulla né sui promotori dell'iniziativa, né sulla possibilità di trovare degli interlocutori che si possano far carico o attivare per intervenire a fronte della segnalazione o denuncia.

²¹ Rispettivamente Posytron Engineering Srl e Maiora Labs Srl

La mancanza di interlocutori è sicuramente un elemento di debolezza di questo tipo di iniziative che può provocare disaffezione da parte dei cittadini chiamati a segnalare. Emblematica a questo riguardo è l'iniziativa *SegnalaLivorno*²² promossa dal quotidiano *ilTirreno.it* nell'aprile 2011: come emerge dal grafico dell'andamento delle segnalazioni (cf. Fig.2), dopo un primo periodo in cui si sono raggiunte anche le 100 segnalazioni al mese si è scesi rapidamente tra le 10 e le 20 e, a distanza di un anno, si è sotto le 10.

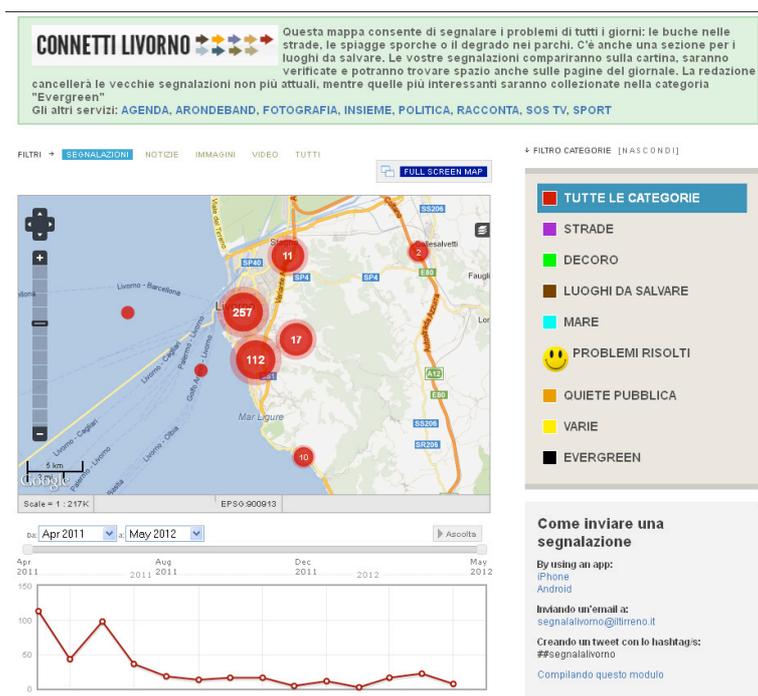


Figura 2
 Home page di SegnalaLivorno al 14.5.2012

In sintesi, questi ambienti di *social reporting*, a seconda di come, e da chi, vengono sviluppati e gestiti:

- possono realizzare il dettato della Legge n.150 del 7/6/2000 attuando "l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli utenti" attraverso una delega alla soluzione di un problema che viene effettivamente fatta propria dall'amministrazione competente che se ne fa carico e in molti casi la risolve; i cittadini in questo caso apprezzeranno una amministrazione sollecita nel risolvere i problemi;

²² <https://segnalalivorno.crowdmap.com>

- 
- possono favorire il fatto che a partire di una semplice e concreta esigenza di risolvere un problema “*in my backyard*”²³ si inneschi da parte dei cittadini una disponibilità a discutere “in positivo”, sia proponendo possibili soluzioni di un problema che ragionando su possibili modi per interagire con l’amministrazione nel caso in cui questa latiti;
 - possono creare illusioni nei cittadini quando non evidenziano la differenza tra amministrazioni già effettivamente impegnate a raccogliere le segnalazioni dei cittadini e quelle non (ancora) attive che non è detto ricevano le loro segnalazioni; l’effetto, per i cittadini che non se ne accorgono, sarà di perdere ulteriormente fiducia nella capacità delle istituzioni di ascoltarli.

A cavallo tra i livelli 6 e 7 possiamo collocare un particolare strumento a disposizione dei cittadini per avanzare istanze presso un’autorità governativa o un ente pubblico ovvero lo strumento della petizione, previsto dall’art. 50 della Costituzione italiana (“*Tutti i cittadini possono rivolgere petizioni alle Camere per chiedere provvedimenti legislativi o esporre comuni necessità*”) e anche da quella dell’Unione europea. Qui ci interessa brevemente discutere le implicazioni che si hanno quando la raccolta di firme avviene tramite servizi online²⁴: poichè per una petizione non è necessaria l’autenticazione della firma con la registrazione degli estremi di un documento d’identità, le raccolte di firme su Internet hanno lo stesso valore legale di quelle effettuate in forma tradizionale. Da un lato questo rappresenta un vantaggio in quanto la raccolta può risultare facilitata e l’invito a sottoscrivere può diffondersi rapidamente consentendo la raccolta di una gran quantità di firme con relativo poco sforzo. Basti citare a questo proposito alcuni casi emblematici: la petizione per l’abolizione dei costi di ricarica per le schede prepagate dei telefoni cellulari²⁵, quella contro la cosiddetta “Legge Bavaglio” sulle intercettazioni telefoniche²⁶.

Si tratta comunque di uno strumento che oltre che una valenza di protesta per rivendicare l’abrogazione o la modifica di una norma può avere anche una finalità propositiva, precettistica (se invogliano il legislatore ad

²³ si fa qui ovviamente implicito riferimento alla ben nota “sindrome” NYMBY (*Not In My Backyard*), atteggiamento che si riscontra nelle proteste contro opere di interesse pubblico che hanno, o si teme possano avere, effetti negativi sui territori in cui verranno costruite.

²⁴ ne esistono numerosi: tra i più utilizzati in Italia: www.petitiononline.com, www.firmiamo.it, www.petiziononline.it

²⁵ Tra l’aprile e il dicembre 2006 la petizione per l’abolizione dei costi di ricarica (www.aboliamoli.eu) promossa da Andrea D’Ambra raccoglie più di 800 mila firme (anche grazie all’appoggio di Beppe Grillo) e promuove l’avvio di un iter che porta nel marzo 2007 all’obbligo di abolizione dei costi di ricarica da parte degli operatori telefonici.

²⁶ Il DDL sulle intercettazioni telefoniche in discussione alla Camera nel luglio 2010, ribattezzato “Legge Bavaglio”, conteneva anche una norma che avrebbe obbligato i blogger o i siti non registrati a pubblicare entro 48 ore rettifiche a richiesta di chi si fosse sentito offeso da una notizia, indipendentemente dalla veridicità della stessa. Anche in seguito alla mobilitazione creatasi su web (240mila sottoscrizioni alla petizione sul sito nobavaglio.it, ma altre decine di migliaia su Facebook e altri siti di noti blogger) la norma viene di fatto cancellata alla Camera nel febbraio 2012, anche in seguito all’eclatante azione di protesta di Wikipedia Italia di oscuramento del sito avvenuta il 4 ottobre 2011. (it.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Comunicato_4_ottobre_2011).



approvare delle norme che colmino un vuoto legislativo) o di sensibilizzazione (se hanno lo scopo di focalizzare l'interesse del destinatario su una particolare tematica)²⁷: recentissima la petizione per lanciare la candidatura di Stefano Quintarelli a Presidente dell'Autorità Garante delle Comunicazioni: la soglia iniziale di 10.000 firme è stata superata in meno di 24 ore. D'altro canto proprio la facilità con cui è possibile lanciare e sottoscrivere le petizioni online rischia di sminuirne il valore. Proprio quest'ultimo caso è significativo: il giorno dopo l'apertura della petizione su uno dei servizi citati in nota, la stessa petizione è stata aperta su un altro servizio, diminuendone l'efficacia. Da qui l'importanza di arricchire gli strumenti di gestione delle petizioni online ad esempio con meccanismi che rendano meno semplici le sottoscrizioni fasulle e/o più affidabili quelle veritiere²⁸.

Un altro possibile arricchimento di cui possono avvalersi le petizioni online è la possibilità di affiancare alla semplice raccolta di firme anche un forum di discussione per approfondire il tema e raccogliere commenti, come avviene, ad esempio, sul sito del Parlamento tedesco alla sezione "Petizioni" (<https://epetitionen.bundestag.de/index.php>).

2.8 Livello 7: Coinvolgimento attivo: formulazione di proposte e partecipazione alle scelte e alle politiche pubbliche

Un primo esempio di effettivo coinvolgimento dei cittadini all'interno di processi decisionali è rappresentato dalla iniziativa *PeerToPatent* [12]: attraverso il sito peertopatent.org l'Ufficio brevetti degli Stati Uniti d'America chiede la collaborazione dei cittadini per valutare le richieste di brevetto che gli vengono sottoposte. In questo modo cittadini con diverse competenze possono fornire informazioni rilevanti per il processo valutativo aiutando l'ufficio pubblico a prendere decisioni corrette. Le informazioni fornite dai cittadini hanno quindi un impatto effettivo sulla decisione (di concedere o meno il brevetto richiesto), ma questa resta in capo agli uffici competenti.

La raccolta di idee e proposte tra i cittadini da offrire all'amministrazione, che abbiamo già visto emergere nelle esperienze di social reporting, può diventare una *consultazione* su una politica pubblica se verifica alcune condizioni. E' interessante discuterle facendo riferimento alle recenti – innovative – iniziative del Governo Italiano in tale direzione. Ci riferiamo in particolare alla:

1. consultazione online sul valore legale del titolo di studio (www.istruzione.it/web/ministero/consultazione-pubblica);
2. consultazione online sull'Agenda Digitale italiana: attraverso un questionario per gli stakeholders (<http://surv.agenda-digitale.it/limesurvey/>) e una raccolta di idee dai cittadini (<http://adi.ideascale.com/>);

²⁷ definizioni riprese da <http://it.wikipedia.org/wiki/Petizione>

²⁸ Un contributo in questa direzione è contenuto nella tesi di Laurea di Jacopo Giola "Trusted Petition nell'ambiente di openDCN", Università degli Studi di Milano, A.A. 2010/11

- 
3. raccolta di segnalazioni di sprechi da parte dei cittadini e la possibilità di dare suggerimenti nell'ambito della "spending review" (www.governo.it/GovernoInforma/spending_review/index.html).

Gloria Regonini, docente di Analisi e valutazione delle politiche pubbliche all'Università degli Studi di Milano, ha svolto dettagliate e puntuali "osservazioni di metodo" su come è stata condotta la prima di queste consultazioni²⁹: il suo lavoro, che ne evidenzia meriti e limiti, fornisce indirettamente linee guida preziose per chi voglia condurre *effettive* consultazioni dei cittadini attraverso la rete. In estrema sintesi, evidenzia la necessità che "perché una consultazione pubblica abbia un qualche valore, occorre che sia avviata sulla base di un documento che, in modo esplicito, piano e trasparente, indica i problemi, gli obiettivi e le alternative su cui si chiede di esprimere il parere".

Riguardo alla seconda consultazione, da poco conclusa e di cui non si conoscono ancora i risultati, va sottolineato l'utilizzo del software *Ideascale* per la raccolta di proposte e la loro valutazione con meccanismi di *social rating*. Si tratta dello stesso software che fu utilizzato per la consultazione lanciata dall'amministrazione Obama poco dopo il suo insediamento: dal 21 al 28 maggio 2009, il sito "Open Government Dialogue"³⁰ ha permesso "to submit ideas, discuss and refine others' ideas, and vote the best ones to the top."

La terza iniziativa, benché segua temporalmente le altre, pare fare un passo indietro perché l'invito ai cittadini "esprimi un'opinione" per dare "la possibilità di dare suggerimenti, segnalare uno spreco" passa attraverso la compilazione di un modulo online, e nulla viene detto riguardo alla pubblicazione delle osservazioni pervenute: viene solo detto che si inserisce nell'ambito della *spending review* aiutando i tecnici a completare il lavoro di analisi e ricerca delle spese futili.

Il software per la raccolta di proposte *Ideascale* è stato utilizzato in varie iniziative, tra cui quella lanciata a Cagliari da Marcello Verona, un giovane professionista cagliaritano esperto di "open government", che, subito dopo le elezioni amministrative del 2011, apre il sito *Ideario per Cagliari*, (<http://oratoccaanoi.ideascale.com>) e invita i concittadini a contribuire dal basso a far nascere partecipazione con idee e proposte. La risposta è stata notevole (più di 500 idee raccolte e quasi 2900 commenti), ma già a fine 2011 questa domanda di partecipazione, non trovando alcun riscontro presso l'amministrazione, si era notevolmente affievolita. Proprio il fatto di essere all'interno del sito del comune garantisce maggiore continuità all'analoga raccolta di "idee innovative" da parte del Comune di Udine³¹ (che adotta il software proprietario UserVoice³²): ma anche in questo caso, non viene precisato il "patto partecipativo", cioè l'utilizzo che l'amministrazione farà delle proposte raccolte.

²⁹ G. Regonini, *La consultazione pubblica sul valore legale dei titoli: osservazioni di metodo*, pubblicato il 24.4.2012 all'URL www.pubblica.org/metodo.html.

³⁰ <http://opengov.ideascale.com/>

³¹ <http://innovazioneudine.uservoice.com/forums/65765-general?lang=it>

³² www.uservoice.com



Un'altra iniziativa legata alle elezioni amministrative della primavera 2011, ma avviata con largo anticipo rispetto al momento elettorale sul sito *ComunaliMilano2011*, utilizza invece uno strumento della piattaforma open source *openDCN*³³ denominato *Problemi&Proposte* che ha alcune caratteristiche che lo differenziano dai precedenti:

1. si propone di raccogliere proposte *costruttive* in quanto “risolvono” (almeno) uno, o più, dei problemi già segnalati;
2. le proposte possono essere formulate solo da chi è registrato, che si palesa con nome e cognome³⁴, e può indicare se la proposta è formulata a nome di un soggetto collettivo, tipicamente una associazione di nome o di fatto;
3. sono previste varie modalità per il *rating* di problemi e proposte: si può concordare (“pollice su”) o dissentire (“pollice giù”), e nel caso di una proposta è anche possibile appoggiarla palesemente, il che comporta che il nome compaia nella lista di coloro che la sottoscrivono; infine è anche possibile argomentare a favore o contro la proposta.

Dato il contesto elettorale, tra i partecipanti erano presenti anche candidati di tutte le liste, e alcune attività, quando effettuate da un candidato, assumono un significato particolare: se un candidato formula una proposta per risolvere uno o più problemi segnalati dai cittadini, oppure appoggia (sottoscrivendola oppure argomentando a favore) una proposta da questi formulata, implicitamente si impegna a portarla avanti se eletto. Questo rende la partecipazione potenzialmente più significativa. Un'analisi approfondita dei risultati di questa esperienza è in [6]; qui vogliamo solo ricordare che nell'intero arco di tempo della campagna elettorale (da novembre 2010 a maggio 2011) sono state raccolte 104 proposte per risolvere 90 problemi.³⁵ Un'analogia iniziativa è stata realizzata a Genova in occasione delle elezioni amministrative del 2012 da docenti del Dipartimento di Informatica, utilizzando la stessa piattaforma software open source.

Queste esperienze sembrano quindi confermare che la disponibilità e la voglia di partecipazione dei cittadini andrebbero adeguatamente incanalati verso processi in grado di avere un riscontro concreto ed effettivo. Si parla in questo caso di processi partecipativi propri della democrazia deliberativa³⁶ che si pongono come obiettivo il coinvolgimento dei cittadini nelle decisioni delle amministrazioni pubbliche.

³³ www.openDCN.org

³⁴ ovviamente nulla impedisce a chi desidera restare anonimo di creare una identità virtuale; ma il contesto in cui l'iniziativa si colloca (il già citato *partecipaMi*) fa sì che la gran parte dei proponenti siano ben noti membri della community

³⁵ *Problemi&Proposte* sono ancora accessibili sul sito *partecipaMi* nella sezione ARCHIVIO

³⁶ per farsi un'idea di cosa si intenda per democrazia deliberativa e come si rapporti alla democrazia rappresentativa, consigliamo i capitoli 5 e 6 del libro di P. Ginsborg, *La democrazia che non c'è* (Ginsborg, 2006), che introduce, in una ventina di pagine di facile lettura, ma scientificamente rigorose a temi trattati in un'amplissima letteratura accademica. Non vanno comunque confusi gli “esperimenti” deliberativi, come ad esempio le giurie dei cittadini, dai processi deliberativi veri e propri che invece riguardano la quotidianità di ogni cittadino e dunque l'insieme di strumenti informativi a sua disposizione ed il processo di



Anche in questo ambito possiamo individuare esperienze significative quali ad esempio quelle ispirate ad Agenda 21 Locale. Nata nell'ambito della Conferenza ONU di Rio de Janeiro del 1992³⁷, è un processo di partecipazione civica alle scelte di governo del territorio per dare attuazione ai principi dello sviluppo sostenibile e dell'integrazione delle politiche ambientali, economiche e sociali. Il *progetto e21* svoltosi tra il 2006 e il 2008 (grazie ad un co-finanziamento del Ministero dell'Innovazione e della tecnologia nell'ambito dell'“Avviso per la selezione di progetti per lo sviluppo della cittadinanza digitale” e della Regione Lombardia), si proponeva di arricchire le prassi partecipative proprie di Agenda 21 locale con appropriati ambienti e strumenti online, e sperimentarli in 10 comuni lombardi: Mantova (coordinatore), Brescia, Como, Desenzano del Garda, Lecco, Pavia, San Donato Milanese, Vigevano, Vimercate, Malgesso (nell'ambito del Progetto *CoRi*). Un'analisi dei risultati di tale progetto si può trovare in [7]. Tra le lezioni apprese nel progetto, particolarmente rilevanti sono le seguenti:

1. La *(e-)participation* è un processo che richiede tempo perché: (a) è un processo di apprendimento, non delle tecnologie, ma di come si gestisce e si partecipa a un dialogo online; (b) comporta una delega di potere, e, rispettivamente, di assunzione di responsabilità; deve essere quindi progettata in modo *incrementale* in modo tale che le amministrazioni imparino a vedere i cittadini come partner [3];
2. la partecipazione richiede tempo ed impegno da parte di cittadini e amministratori, quindi deve essere pensata in modo che tutti i partecipanti possano essere “ripagati” in forme significative (e diverse) per ciascun attore sociale;
3. la partecipazione si costruisce grazie ad un percorso di attività da svolgere sia online che sul territorio secondo modalità strettamente connesse e correlate.

Un altro processo partecipativo per cui si stanno sviluppando soluzioni che ne permettano lo svolgimento in parte online è il *bilancio partecipativo*, avviato a Porto Alegre (Brasile) nel 1989, successivamente adottato e sperimentato in numerosissime città in tutto il mondo [15]: esiste quindi una solida base di esperienze a cui è possibile ispirarsi per costruirne supporti online.

Sui bilanci partecipativi si sta concentrando una crescente attenzione: infatti, a fronte della sempre maggiore limitatezza delle risorse economiche su cui le amministrazioni locali possono contare, sarà necessario fare scelte difficili tra interventi ugualmente necessari, accontentando alcuni e scontentando molti. Coinvolgere i cittadini nella formulazione degli

apprendimento che ne consegue. Nel primo caso, si tratta di uno “strumento” a disposizione della democrazia rappresentativa, in quanto le decisioni restano comunque in capo agli organi elettivi e di governo; nel secondo, di un effettivo arricchimento della democrazia rappresentativa con una sia pure parziale e “controllata” delega di una porzione di potere ai cittadini che così esercitano in prima persona la propria sovranità.

³⁷ www.un.org/esa/dsd/agenda21/index.shtml



interventi da realizzare e della identificazione delle priorità di realizzazione ha numerosi vantaggi:

1. rende partecipi i cittadini della formulazione di proposte di intervento per risolvere problemi del territorio in cui vivono e lavorano;
2. accresce la loro consapevolezza della limitatezza delle risorse, e della conseguente necessità di operare scelte (spesso difficili) tra progetti diversi, che rispondono ad esigenze di gruppi di popolazione diversi, e sono in genere tutti supportati da buone motivazioni; questa è una importantissima funzione culturale ed educativa ad una cittadinanza informata e responsabile;
3. li coinvolge nella identificazione delle priorità di intervento e così riduce la possibilità di malcontenti e proteste, pur non potendo garantire che non si manifestino.

Dopo le esperienze di bilanci partecipativi portate avanti da vari comuni italiani negli anni '90, quelle più recenti si sono in genere avvalse anche di un supporto online, sia pure per ora piuttosto limitato a tracciare, piuttosto che a supportare, le fasi del processo, in particolare la raccolta delle proposte tra i cittadini e la votazione per scegliere tra quelle selezionate (in genere dopo una valutazione di fattibilità). Ci sono state esperienze (tra le altre) a Udine nel 2008³⁸, a Parma negli anni 2008/2009 e 2009/2010³⁹, a Canegrate negli anni 2008/2009, 2009/2010 e 2010/2011⁴⁰. E' proprio la continuità nel tempo che rende significativa quest'ultima esperienza, come mostra la Figura 3: alle fasi propriamente deliberative, è importante che segua la *realizzazione* dell'opera prescelta con il relativo *monitoraggio*, per creare nei cittadini la fiducia di partecipare ad un effettivo processo decisionale. E i numeri della partecipazione, praticamente raddoppiata tra la prima e la seconda edizione, sono un segno tangibile di questa accresciuta fiducia.

Esiste un altro filone di processi deliberativi: quelli basati sulla pre-selezione di un campione di partecipanti. Tra questi molto noto è il *Deliberative Polling* introdotto da James Fishkin, direttore del *Center for Deliberative Democracy* di Stanford⁴¹, metodo sperimentato in varie occasioni anche in Italia. Anche in questo caso sono state sviluppate soluzioni software a supporto, ma proprio l'elemento della pre-selezione (giustificato da considerazioni socio-politiche che vanno al di là delle nostre competenze) li rende meno adatti ad una ampia diffusione in rete.

Entrambi i filoni deliberativi includono al loro interno dei momenti di voto di un certo numero di proposte da parte di un ampio numero di partecipanti. Vengono a tal fine utilizzate soluzioni di voto online, che qui non approfondiamo per ragioni di spazio.

Merita infine di essere citato un ultimo filone: quello della partecipazione dei cittadini alla stesura di testi di leggi, e al parallelo sviluppo di strumenti di

³⁸ www.comune.udine.it/opencms/opencms/release/ComuneUdine/comune/bilancio_partecipativo/

³⁹ www.bilanciopartecipativo.comune.parm.it/project/default.asp

⁴⁰ www.canegrate-partecipa.org/

⁴¹ <http://cdd.stanford.edu/polls/docs/summary/>

annotazione e argomentazione di testi. Tra questi quella più nota è l'esperienza islandese di coinvolgimento dei cittadini nella scrittura della nuova costituzione.

popolazione: 12.360
elettori: 10.070

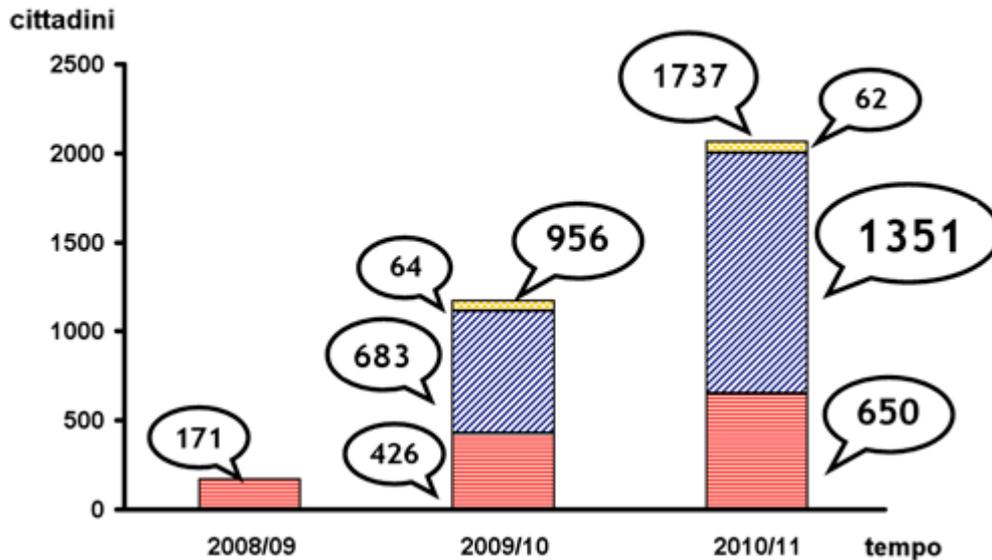


Figura 3

Dati sulla partecipazione al bilancio partecipativo di Canegrate⁴²
I diversi segmenti fanno riferimento alle fasi di raccolta proposte (in rosso, l'unica svolta nella prima edizione), votazione delle priorità (blu) e assemblea conclusiva (giallo)

3. La responsabilità sociale ed etica degli informatici

Lo scenario delineato nella sezione precedente mette in luce in quanti modi diversi e complementari si realizza la cittadinanza digitale, ma anche le responsabilità che hanno i professionisti dell'informatica quando fanno scelte di progettazione e implementazione delle soluzioni informatiche. Scelte che permettono di difendere diritti fondamentali, di cogliere le opportunità che le ICT offrono per estendere gli spazi di possibilità per i cittadini digitali, oppure creano problemi che derivano proprio dall'uso delle applicazioni.

Come Terry Winograd sottolinea [17]: *“Software design is like architecture [...] Software is not just a device with which the user interacts; it is also the generator of a space in which the user lives.”* Le scelte che vengono fatte quando si realizzano applicazioni software, e in particolare oggi applicazioni su web o su dispositivi mobili, plasmano gli ambienti online e così garantiscono o limitano gli spazi di possibilità di chi li utilizza, o meglio, li abita, così influenzando sui diritti di cittadinanza digitale di ciascuno.

⁴² Per gentile concessione di Stefano Stortone



Questo vale in particolare quando noi informatici veniamo chiamati a realizzare soluzioni per la pubblica amministrazione. Chi altrimenti può far notare a un sindaco o un assessore che vuole discutere con i cittadini che farlo attraverso un gruppo su Facebook espropria amministrazione e cittadini della conoscenza raccolta visto che tutto diventa proprietà del social network site, che nulla viene rimesso a disposizione in formato aperto e non è neanche possibile linkare con un URL diretto? Chi li rende consapevoli, nel caso voglia fare una consultazione online, sia pure non vincolante, ma solo consultiva, che è importante porsi domande sulla sua affidabilità in termini di sicurezza, segretezza, unicità dell'espressione e così via?

La progettazione di ambienti online che abilitano i livelli "alti" della partecipazione (cioè si pongono dal livello 4 in su) richiede ai progettisti informatici la consapevolezza che, nel farlo, stanno riprogettando le forme e le regole stesse della democrazia. Le linee guida presentate in [5] si propongono di raccogliere alcuni aspetti rilevanti da questo punto di vista, al fine di offrire supporto a chi si trova a sviluppare soluzioni per una amministrazione pubblica o un'azienda che eroga servizi pubblici, o, magari su base volontaria, per un comitato o movimento di cui fa parte. Questa responsabilità - che è sociale, politica ed etica - comporta la consapevolezza:

1. che le competenze informatiche devono essere arricchite con competenze di altre discipline, tra cui le scienze politiche, sociali e giuridiche, e quelle della comunicazione pubblica e istituzionale; si stanno per questo sviluppando aree disciplinari all'intersezione di queste discipline con specifiche sedi di elaborazione e confronto⁴³, e non considerarle significa adottare un irresponsabile atteggiamento "artigianale";
2. che la progettazione di ambienti di partecipazione online deve adottare approcci che garantiscano il coinvolgimento degli attori sociali (attraverso metodi di *participatory design*) o dare loro la possibilità di intervenire con valutazione e messa a punto delle soluzioni proposte (tipicamente attraverso metodi di sviluppo agili).

Sulla base di tali competenze, gli informatici possono e devono rivendicare il loro ruolo nella progettazione delle forme della cittadinanza digitale evitando alcune "derive" che abbiamo osservato più di una volta:

1. dei cittadini che per il fatto di gestire un blog e/o di passare ore su un social network site pensano di essere in grado di usarli per promuovere nuove forme di democrazia (a questo proposito [8] discute i problemi che si sono verificati in due casi recenti);
2. dei politici e dei loro "*spin doctor*" che confondono, consapevolmente o no, le iniziative di marketing politico tipiche di una campagna elettorale (in cui la valorizzazione dei social network è inevitabile) con il dialogo di una amministrazione che governa con i propri cittadini.

⁴³ Tra queste si possono citare a titolo di esempio l'area della *e-participation* e della *online deliberation*



Anche l'Università è responsabile ed è in ritardo nella tabella di marcia verso questa consapevole rivendicazione di ruolo da parte degli informatici: esistono infatti corsi sparsi in cui si trattano separatamente i vari livelli (corsi di security, *forensics*, architetture, ecc.), ma sono ancora sporadici i corsi di *computer ethics* e, a quanto ci risulta, solo la Statale di Milano offre un corso dedicato ad affrontare in modo sistematico i temi della cittadinanza digitale.

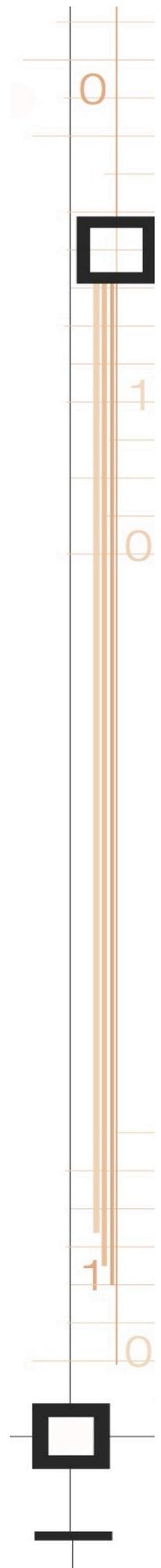
4. Conclusioni

Queste considerazioni ci riportano al punto da cui abbiamo iniziato questo lavoro: il ruolo delle ICT in generale e dei social network site in particolare all'interno dei movimenti di protesta e di partecipazione attiva di questi ultimi anni. Speriamo di avere mostrato che nulla è scontato e non c'è alcun determinismo tecnologico, ma una serie di scelte che insieme cittadini digitali e professionisti informatici possono fare per riprogettare cittadinanza e democrazia nel "secolo della rete".

La rassegna che abbiamo presentato non ha ambizioni di completezza e ci scusiamo in anticipo per casi significativi che non abbiamo citato. Il fatto stesso che il tema della partecipazione online sia sempre più "caldo" ci condanna all'incompletezza: mentre concludiamo le bozze, ci arrivano mail che ci chiedono di esaminare LiquidFeedback, il software utilizzato dal Partito Pirata tedesco che molti ritengono alla base del successo elettorale recentemente conseguito. Siamo quindi ben consapevoli che quello che presentiamo è solo l'inizio di un lavoro, ma pensiamo che pubblicarlo sia l'unico modo per discuterlo, metterlo a punto e completarlo.

Ringraziamenti

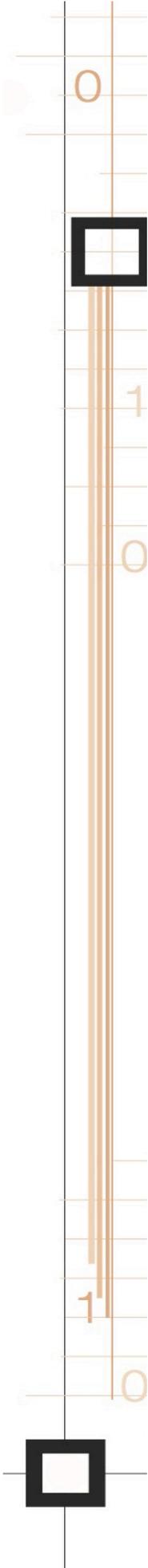
Vogliamo ringraziare Norberto Patrignani, che è stato organizzatore, e Bruno Lamborghini che è stato chair della sessione "*Cittadinanza Attiva & Computer Ethics*" tenutasi in occasione del Congresso nazionale AICA 2011 che ha fornito lo spunto per questo lavoro; e gli studenti e i relatori del corso di Cittadinanza Digitale e Tecnocivismo (a.a. 2011-12) che hanno fornito spunti e fatto da beta tester del framework presentato.





Bibliografia

- [1] Anderson, R.H., Bikson, T.K., Law, S.A., Mitchell, B.M. (1995) *Universal Access to E-mail: Feasibility and Social Implications*, Rand, Santa Monica (CA, USA).
- [2] Arnstein, S.R. (1969) *A Ladder of Citizen Participation*, *Journal of the American Planning Association*, 35(4), pp. 216-224.
- [3] Caddy, J., Vergez, C. (2001) *Citizens as partners: Information, consultation and public participation in policy-making*. Paris: OECD Publishing.
- [4] Clement, A., Shade, L. (2000) *The access rainbow: conceptualizing universal access to information/communications infrastructure*, in Gurstein M. (ed.) "Community Informatics: Enabling communities with information and communications technologies", Idea Group Publ.
- [5] De Cindio, F. (2012), Guidelines for Designing Deliberative Digital Habitats: Learning from e-Participation for Open Data Initiatives, *Journal of Community Informatics*, Vol.8, No. 2, Special Issue: Community Informatics and Open Government Data.
- [6] De Cindio, F., Krzątała-Jaworska, E, Sonnante, L. (2012) *Problems&Proposals, a tool for collecting citizens' intelligence*. Presented at the CSCW2012 Workshop on Collective Intelligence as Community Discourse and Action, Seattle, WA, 11th February 2012. <http://events.kmi.open.ac.uk/cscw-ci2012/wp-content/uploads/2012/02/DeCindioal-cscw12-w3.pdf>
- [7] De Cindio, F., Peraboni C. (2009) *Fostering e-Participation at the Urban Level: Outcomes from a Large Field Experiment*. In Proc. ePart 2009, A. Macintosh and E. Tambouris (Eds.), LNCS 5694, pp. 112-124. Springer.
- [8] De Cindio, F., Peraboni C. (2010) *Internet as a platform for political engagement: from protests to proposals*. In R. Gomez, L. Stillman (eds.) "Tales of the unexpected: vision and Reality in Community Informatics", CIRN-DIAC Conference Proceedings, Prato, Italy 27-29 October 2010. <http://ccnr.infotech.monash.edu.au/assets/docs/prato2010papers/dicindiofinal.pdf>
- [9] De Pietro, L., De Cindio, F., Freschi, A.C. (2004) *Linee guida per la promozione della cittadinanza digitale*, FORMEZ.
- [10] Nielsen, J. (2000) *Web Usability*, Apogeo
- [11] Norman, D. (1988) *The Design of Everyday Things*. New York: Basic Books. ISBN 978-0-465-06710-7
- [12] Noveck, B.S. (2009) *Wiki Government: How Technology Can Make Government Better, Democracy Stronger, and Citizens More Powerful*, Brookings Institution Press.
- [13] O'Reilly, T. (2005) *What is Web2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>

- 
- 
- [14] Regonini, G. (2009) *La valutazione delle politiche pubbliche nelle istituzioni*. Intervento al convegno "Mettere i Governi davanti all'evidenza - Valutazione delle politiche, web 2.0 e competenza dei cittadini", Milano, 27.10.2009
www.pubblica.org/documenti/convegno2009.html#anchor_17
- [15] Rolando, S. (2010) *La comunicazione pubblica per una grande società: Ragioni e regole per un migliore dibattito pubblico*, Etas.
- [16] Shah, A. (ed.) (2007) *Participatory Budgeting*, The World Bank.
- [17] Winograd, T. (Ed.), (1996) *Bringing design to software*, New York: Addison-Wesley.

Biografia

Fiorella De Cindio. Professore associato al Dipartimento di Informatica e Comunicazione dell'Università Statale di Milano, dove insegna corsi di Progettazione e Gestione del Software, Interazioni Sociali in Rete, Cittadinanza Digitale e Tecnocivismo. L'attività di ricerca riguarda metodi e strumenti di progettazione partecipata, in particolare di ambienti di interazione sociale in rete in contesti reali. Nel 1994 ha fondato il Laboratorio di Informatica Civica e la Rete Civica di Milano che è ora una Fondazione di partecipazione di cui è Presidente. Nel 2001 le è stato conferito dalla città di Milano l'Ambrogino d'Oro.

Leonardo Sonnante. Laureato in Scienze dell'Informazione nel 1996 presso l'Università degli Studi di Milano, si occupa di reti civiche, comunità virtuale e ambienti di partecipazione in rete soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnici e funzionali. Collabora con la Fondazione RCM fin dalla sua costituzione (1998) alla gestione della Rete Civica di Milano e dei progetti di partecipazione che ha via via realizzato. Attualmente è responsabile dello sviluppo del software di e-participation open source openDCN.

Andrea Trentini. Milanese, ateo sbattezzato, avido lettore, subacqueo sereno, velista enogastronomico, motociclista civile, ballerino appassionato, viaggiatore curioso nella "vita, nell'universo e tutto quanto..." Ricercatore UniMi (Dipartimento di Informatica), insegna "Programmazione" (Java), "Sistemi Operativi" (GNU/Linux) e "Cittadinanza Digitale e Tecnocivismo", fonda il laboratorio "Software Libero". Ex-fondatore I&T Mentor, azienda specializzata in O.O. software design e Software Libero. Dottorato UniBicocca (tesi: "Reflective Quality of Service management in the Real-Time Performers Architecture"), Laurea in Scienze dell'Informazione (UniMi) e Master CEFRIEL in Information Technology.