

- Tesina di Lisa Viola ROSSI -

**“Un caso di *e-democracy* nel Comune di Ferrara:
il progetto ‘Partecipa FERRARA’”**



Corso di *Teoria e Tecniche della Comunicazione Pubblica* – prof. Mattia Miani
Corso di Laurea Triennale in *Comunicazione Pubblica e Sociale*
Facoltà di Lettere e Filosofia - Università degli Studi di Ferrara
(10 giugno 2007)

Indice

.....

1. Abstract del progetto Partecipa FERRARA	pag. 3
1.1. Che cos'è Partecipa FERRARA	pag. 3
→ Scheda n. 1: Che cos'è Partecipa.net	pag. 3
1.2. Origine e contesto del progetto: la svolta verso l'<i>e-democracy</i> dell'Amministrazione estense	pag. 4
1.3. Origine del logo	pag. 6
1.4. Referenti e soggetti coinvolti	pag. 6
1.5. Target	pag. 7
1.5.1. Requisiti	pag. 7
1.6. Idea guida	pag. 7
1.7. Obiettivi	pag. 7
1.7.1. Obiettivi a breve termine	pag. 8
1.7.2. Obiettivi a medio termine	pag. 8
1.7.2. Obiettivi a lungo termine	pag. 8
2. Le tecnologie di Partecipa FERRARA: il kit di <i>e-democracy</i>	pag. 8
2.1. Tecnologie per l'autenticazione: l'accesso alle funzionalità del kit di <i>e-democracy</i> ... pag. 9	
→ Scheda n. 2: Modalità di trattamento dei dati personali	pag. 12
2.2. Tecnologie di <i>back office</i>: il "dietro le quinte"	pag. 13
2.2.1. La banca dati	pag. 13
2.2.2. Software libero	pag. 13
→ Scheda n. 3: Il riuso	pag. 14
2.2.3. Il CSM: <i>Content management system</i>	pag. 14
2.3. Tecnologie nel <i>front office</i>: le "interfacce" con i cittadini	pag. 15
→ Scheda n. 4: Il CRM: <i>Customer Relationship Management</i>	pag. 15
2.3.1. Il portale partecipaferrara.it	pag. 15
2.3.2. Le tecnologie di <i>front office</i> del kit	pag. 18
2.3.2.1. Newsletter tematiche	pag. 18
→ Scheda n. 5: Layout delle newsletter di Partecipa FERRARA	pag. 19
2.3.2.2. Risposte personalizzate e <i>FAQ</i>	pag. 20

2.3.2.3. Sondaggi.....	pag. 21
2.3.2.4. Forum.....	pag. 21
→ Scheda n. 6: Il metodo <i>Delphi</i>	pag. 23
→ Scheda n. 7: La figura del moderatore.....	pag. 24
3. Modalità di promozione del progetto.....	pag. 24
3.1. Campagna di lancio e comunicazione.....	pag. 24
3.2. Incontri on line e off line.....	pag. 28
3.3. Disponibilità pubblica di computer.....	pag. 29
4. Costi.....	pag. 29
5. Dati sulla partecipazione.....	pag. 29
5.1. Statistiche relative al portale di Partecipa FERRARA.....	pag. 29
5.2. L'iscrizione alle newsletter: andamento e preferenze.....	pag. 32
6. Risultati.....	pag. 38
6.1. In termini di efficacia della campagna di lancio e comunicazione.....	pag. 38
6.2. In termini di formazione e cultura organizzativa.....	pag. 39
6.3. In termini di efficacia del progetto: 10 mesi di <i>e-democracy</i>	pag. 39
7. Valutazioni critiche.....	pag. 41
7.1. Punti di forza.....	pag. 41
7.2. Criticità.....	pag. 45
8. Sitografia.....	pag. 48
9. Bibliografia.....	pag. 49

1. Abstract del progetto Partecipa FERRARA

1.1. Che cos'è Partecipa FERRARA

Dall'ottobre 2006, il Comune di Ferrara ha avviato [Partecipa FERRARA](#), la sperimentazione locale del più ampio progetto web di *e-democracy*¹, [‘Partecipa.net’](#).

Scheda n. 1

Che cos'è Partecipa.net



Partecipa.net è nato nella primavera 2005 a seguito dell'adesione della Regione Emilia-Romagna all'avviso del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie (2004) per la selezione di progetti da cofinanziare. Si inquadra perfettamente nel contesto europeo, sulla scia della raccomandazione 19/01 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa, in merito alla "Partecipazione dei cittadini alla vita pubblica a livello locale". A tutt'oggi, il progetto è finanziato dal [C.N.I.P.A.](#)² (Ministero Riforme e Innovazioni nella Pubblica Amministrazione), ed è supportato da 21 amministrazioni (tra partner e supporter)³ e 9 associazioni⁴. Il loro compito è creare una rete di lavoro sulla tematica della pianificazione territoriale ([L.R. 20/2000](#)).

Tale progetto si propone di dare luogo a processi partecipativi, volti a promuovere la trasparenza amministrativa, la responsabilizzazione delle istituzioni e dei cittadini, e l'apprendimento collettivo.

Il cosiddetto kit di *e-democracy* è l'insieme di strumenti software, regole e nozioni per la partecipazione telematica - sviluppato a partire dai software realizzati dai Comuni di Modena

¹ "*E-democracy*" significa, letteralmente, "democrazia elettronica". Con questa espressione si intende l'insieme di iniziative tecnologiche e metodologiche, che rendono possibile la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali, attraverso la rete e gli altri canali innovativi: rappresenta un sistema per trasformare la comunicazione istituzionale e politica in un effettivo processo a due vie, integrando i processi di formazione delle politiche con fasi di ascolto e consultazione.

² Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, che ha l'obiettivo primario di dare supporto alla pubblica amministrazione nell'utilizzo efficace dell'informatica per migliorare la qualità dei servizi e contenere i costi dell'azione amministrativa.

³ I partner sono: l'Assemblea Legislativa Regionale, i Comuni di Bologna, Modena e Ferrara, l'Associazione dei Comuni di Argenta, Portomaggiore, Ostellato e Voghiera, le Province di Ferrara e Piacenza. Inoltre, il progetto è sostenuto e diffuso da supporter: le Province di Bologna, Forlì-Cesena, Modena, Parma, Ravenna, Rimini, e i Comuni di Cesena, Forlì, Parma, Piacenza, Reggio Emilia.

⁴ Associazioni attive sul territorio regionale per rappresentare il punto di vista dei soggetti che sono potenzialmente esclusi dai processi di partecipazione democratica (si pensi alle categorie svantaggiate dal punto di vista delle abilità/disabilità): Anci, Archivio Osvaldo Piacentini, Asphi, Camina, Cittadinanza Attiva, Orlando, Ordine Architetti Bo, Uncem, Upi.

([UNOX1](#), sistema di comunicazione multicanale) e Bologna ([Demos](#), metodo *Delphi* per forum di discussione moderati) – attraverso cui vengono coinvolti attivamente i cittadini del territorio regionale.

Il progetto terminerà nel settembre 2007, in quanto ha una durata prevista di 24 mesi.



Gli applicativi e le modalità (linee guida di comportamento, moderazione dei dibattiti, pubblicazione dei risultati) per permettere la partecipazione dei cittadini – ovvero il kit di *e-democracy* utilizzato nell’ambito di questo progetto sperimentale -, si identificano nel [logo Partecipa FERRARA](#).

Il nome della sperimentazione chiarisce immediatamente l’obiettivo: far partecipare i cittadini alla amministrazione pubblica della città.

Partecipa FERRARA è, dunque, un sistema di comunicazione multicanale e personalizzabile – in via di sviluppo - del Comune di Ferrara, che ha come area di intervento la pianificazione territoriale nel quadro di riferimento dettato dalla normativa regionale in materia (L.R. 20/2000), e offre servizi d’informazione e comunicazione, erogati dagli uffici e servizi dell’Amministrazione Comunale, e da associazioni di varia natura, già presenti nella [Rete Civica FerraraCittà](#).

Partecipa FERRARA si caratterizza quindi come caso di “federalismo telematico”, per il fatto che si qualifica per il decentramento delle funzioni in base alle competenze (che determina la creazione di una vera e propria redazione virtuale) e del loro contemporaneo radicamento nella comunità territoriale.

1.2. Origine e contesto del progetto: la svolta verso l’*e-democracy* dell’Amministrazione estense

Nel 1999 il Comune di Ferrara ha introdotto l’uso delle *ICT*⁵: da un iniziale miglioramento di alcuni settori interni all’Ente – come gli uffici anagrafe e contabilità – si è passati progressivamente al coinvolgimento di tutti i settori comunali, allorché si è rivelata un’utile opportunità di facilitazione del rapporto tra Amministrazione e cittadini.

⁵ *Information and Communication Technologies*, ossia “tecnologie della comunicazione e dell’informazione”.

Ponendo l'attenzione alla *customer (citizen) satisfaction*⁶, l'Amministrazione ferrarese si è prefissata di attuare un dialogo *peer to peer*⁷, nell'ottica della telematica civica⁸: un obiettivo reso possibile da quel processo di democrazia elettronica - l'*e-democracy* –, che va a promuovere la partecipazione dei cittadini alla vita democratica, rendendoli soggetti attivi.

Per questo, il Comune di Ferrara ha aderito, nel 2005, al progetto Partecipa.net, ed in seguito, nell'ottobre 2006, ha avviato la sperimentazione locale denominata Partecipa FERRARA, che rientra nel Piano Telematico della Regione 2007-2009

Altre sperimentazioni territoriali di democrazia elettronica sono “Ferrara a più voci: scegliamo insieme una città migliore” e “I giovani progettano la città”. La prima è una sperimentazione di riqualificazione urbana, che coinvolge, in ogni quartiere, i cittadini e le Circoscrizioni, che concordano assieme le priorità d'intervento e i programmi da attuare sul territorio. La seconda riguarda la partecipazione dei giovani delle scuole del territorio ferrarese, nelle azioni di sviluppo del Piano Strutturale Comunale.

Analoghi processi sono stati svolti anche off line: le prime iniziative partecipate, promosse dal Comune di Ferrara, sono state quelle legate al programma ONU dedicato allo sviluppo sostenibile, “Agenda 21”.

Da sottolineare, è che il Comune di Ferrara ha istituito il [Servizio Città Sostenibile e Partecipata](#)⁹, che ha - tra le altre finalità - quella di acquisire competenze, metodologie e strumenti per lo sviluppo di processi partecipati, sviluppando azioni di informazione e formazione, per promuovere nella comunità locale conoscenza, consapevolezza e metodologie di intervento utili alla partecipazione istituzionale e sociale.

Tutto ciò è indicatore di come Ferrara possieda, favorevolmente, un *background* culturale propenso ad iniziative della natura di Partecipa FERRARA.

⁶ Intesa come ascolto e monitoraggio del grado di soddisfazione dei cittadini nell'erogazione dei servizi.

⁷ Tale modalità è normalmente conosciuta con l'espressione “gruppo di lavoro”, ben diversa, quindi, dalle reti in cui è presente un dominio centralizzato.

⁸ Con l'espressione “telematica civica” si intende l'utilizzo di strumenti di comunicazione digitali e di rete, per incoraggiare la partecipazione dei cittadini e di corpi intermedi (associazioni, comitati, etc.) alle discussioni di interesse collettivo.

⁹ Il servizio è composto da tre unità, Agenda 21-Centro IDEA-Città Bambina, nell'ambito delle quali vengono svolte attività coerenti con i principali mandati europei, e con le leggi nazionali e regionali, in materia di sviluppo sostenibile e partecipazione.

1.3. Origine del logo

Il logo di Partecipa FERRARA è stato ripreso dal logo dell'iniziativa "[Immagina Ferrara](#), Giornata di urbanistica partecipata", uno dei primi esempi di coinvolgimento diretto dei cittadini nelle scelte di *governance*¹⁰.

Tale evento si svolse il 13 marzo 2004, quando il Comune di Ferrara, in collaborazione con la Facoltà di Architettura, organizzò un incontro con i cittadini, per discutere soluzioni progettuali - emerse nell'ambito di un concorso indetto dall'Amministrazione nella primavera 2003 -, al fine di valorizzare il sistema delle piazze¹¹ del centro cittadino. E infatti, l'immagine del logo ricorda, con immediatezza, una delle piazze del centro: Piazza Municipale. Per cui, rintracciamo una duplice valenza nella scelta del logo di Partecipa FERRARA:

1. ricordare la prima iniziativa di partecipazione attiva dei cittadini;
2. rappresentando la Piazza Municipale, si rievoca idealmente l'agorà greca, sede delle assemblee cittadine e quindi luogo dove avvenivano i processi decisionali.



1.4. Referenti e soggetti coinvolti

Il Servizio Sistemi Informativi U.O. Sviluppo e Comunicazioni del Comune di Ferrara è la sede della redazione centrale, che coordina le sessanta redazioni localizzate presso i vari uffici e servizi comunali, oltre alle associazioni, circoli e enti senza fini di lucro, aderenti ed in via di adesione al progetto. Si è di fatto costituita una vera e propria redazione virtuale *on line*: la diretta responsabilità delle comunicazioni inviate agli utenti è da attribuire alla singola redazione mittente della specifica comunicazione.

Referenti responsabili del progetto Partecipa FERRARA sono Gabriella Fabbri, responsabile dello Sviluppo Comunicazioni, e Cristina Fiorentini, referente della Rete Civica – Portale FerraraCittà.

¹⁰ Con il termine "*governance*" si intende l'insieme di regole e strutture organizzative che presiedono ad una corretta ed efficiente gestione delle relazioni tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

¹¹ Piazza Repubblica, Cortevecchia, Castello, Municipale e Giardino delle Duchesse.

Le Assessorie referenti sono Mascia Morsucci, che ha, nello specifico, le deleghe al Servizio Città Sostenibile e Partecipata e Sistema Informativo Comunale, mentre Mariella Michelini è Assessora ai Sistemi Partecipativi e alle Relazioni con i Cittadini.

1.5. Target

Il progetto Partecipa FERRARA è dedicato a cittadini ed utenti della Rete Civica FerraraCittà, senza distinzione di età, sesso, razza, credo, convinzione politica etc..

Inoltre, tutti i partecipanti hanno la stessa importanza indipendentemente dall'ente/associazione/organizzazione che rappresentano, o dal ruolo che ricoprono.

1.5.1. Requisiti

Per partecipare al Forum, occorre l'impegno, da parte dei partecipanti, ad essere aperti alle posizioni degli altri, per discutere in modo costruttivo.

Non occorre che gli utenti siano esperti dei temi trattati, ma è importante che riescano a contribuire alle attività del progetto, apportando le proprie esperienze, il proprio punto di vista ed il proprio bagaglio culturale.

1.6. Idea guida

Qualificare le prassi democratiche, aumentando il grado di partecipazione dei cittadini e giungendo a decisioni attraverso un lavoro condiviso, attraverso sei valori guida:

1. ascolto;
2. innovazione;
3. integrazione;
4. dialogo;
5. trasparenza e, quindi, fiducia;
6. **partecipazione.**

1.7. Obiettivi

Il progetto Partecipa FERRARA, come progetto di *e-democracy*, mira ad offrire nuovi canali per incoraggiare e rafforzare la partecipazione dei cittadini alle decisioni pubbliche, in

un'ottica di dialogo e collaborazione reciproca, al fine di attivare processi democratici di cittadinanza attiva.

1.7.1. Obiettivi a breve termine

Innanzitutto, sensibilizzare all'utilizzo degli strumenti tecnologici e metodologici di partecipazione collettiva del kit di *e-democracy*:

- a. internamente ai servizi e uffici comunali, e alle associazioni del territorio;
- b. esternamente, tra i cittadini.

In secondo luogo, favorire il coinvolgimento off line dei cittadini, valorizzando il loro rapporto con le Circoscrizioni, al fine di una integrazione della partecipazione on e off line.

1.7.2. Obiettivi a medio termine

Rilevare i bisogni sociali altrimenti non veicolati, avviando una comunicazione bidirezionale. Ciò è possibile costruendo una relazione di fiducia, fondata sull'ascolto, sul confronto e sulla collaborazione.

1.7.3. Obiettivi a lungo termine

Costruire un sistema di relazioni permanenti e rilevanti tra cittadini, associazioni e amministratori, aumentando il capitale sociale della comunità. Quindi, modificare gli istituti formali¹², consentendo l'abbattimento di ostacoli di tipo culturale e tecnologico, e favorendo il coinvolgimento e l'interazione sociale e politica dei cittadini.

Obiettivo ultimo è, allora, l'attuazione di politiche più vicine alle esigenze della città, poiché partecipate e condivise.

2. Le tecnologie di Partecipa FERRARA: il kit di *e-democracy*

Il kit di *e-democracy* rappresenta lo strumento principale del progetto Partecipa FERRARA, in tutte le sue componenti (ovviamente neutre rispetto alle aree sulle quali si vuole sollecitare la partecipazione dei cittadini): sia informatiche (requisiti hardware, software¹³, nel rispetto dei

¹² Ad esempio, i regolamenti e gli strumenti partecipativi.

¹³ Il software Partecipa.ferrara è stato sviluppato nell'ambito del progetto regionale Partecipa.net ed è composto da vari applicativi, come il modulo per la registrazione, forum, sondaggi, *FAQ*.

criteri di usabilità, accessibilità e sicurezza), sia metodologiche (manuale descrittivo delle “regole d’oro” per la moderazione, indicazioni, consigli, ambiti di possibili processi di partecipazione).

Il kit è basato su tecnologie *ICT* diffuse, quali Internet (e-mail, forum), ed è concepito come un prodotto aperto, capace di permettere il replicarsi dei processi di partecipazione nel maggior numero di amministrazioni e con la massima flessibilità. Infatti, è un insieme di software con licenza *open source*, che si avvale dell’uso dei servizi di *CVS – Concurrent Versioning System*¹⁴, ed è scaricabile gratuitamente: a supporto della comunità di pratica¹⁵ c’è infatti l’hosting del progetto software sulla piattaforma [SourceForge](#).

L’applicazione del kit si pone, quindi, come azione condivisa di sperimentazione, personalizzazione, monitoraggio delle sue funzionalità, in un’ottica di miglioramento degli elementi quali-quantitativi raccolti durante tutto il processo.

Per accedere ai servizi inclusi nel kit di *e-democracy*, è necessario che gli utenti-cittadini si registrino su Partecipa FERRARA. In questo modo potranno utilizzare gli strumenti tecnologici e metodologici del progetto: newsletter tematiche, risposte personalizzate (alla base del servizio, infatti, c’è l’individuazione di segmenti di utenza a cui corrispondono interessi e bisogni specifici), sondaggi, forum di discussione.

Includiamo le singole tecnologie del kit nell’ambito di tre grandi filoni: le tecnologie per l’autenticazione, le tecnologie nel *back office* e quelle nel *front office*.

2.1. Tecnologie per l’autenticazione: l’accesso alle funzionalità del kit di *e-democracy*

La fase di registrazione e profilazione¹⁶ è di fondamentale importanza: con l’iscrizione al portale si concede il proprio assenso allo spirito del progetto e alle sue regole. Questa fase è già da considerarsi come atto di partecipazione.

Partecipa.base è il modulo base del kit. Permette la registrazione e l’autenticazione degli utenti. Dopo questo passo ciascun iscritto può scegliere le newsletter che intende ricevere, profilandosi in maniera definitiva.

¹⁴ Anche detto “*Concurrent Versions System*”: è la pratica di realizzazione - nell’ottica di una ampia collaborazione tra sviluppatori-utenti -, di un sistema di elaborazione a partire da un progetto preliminare, attraverso varie fasi intermedie, fino alla sua messa in opera definitiva. Il *CVS* è popolare nel mondo del software libero ed è rilasciato sotto la *GNU (General Public License)*.

¹⁵ Una “comunità di pratica” è una comunità virtuale, resa possibile dall’interazione on line, che è costruita intorno allo scambio di esperienze per risolvere problemi concreti, in un’ottica di apprendimento collaborativo.

¹⁶ La “profilazione” è l’operazione che compie l’utente web al momento della registrazione ad un sito, durante la quale rilascia dei dati che lo identificano.

Attraverso questo modulo avviene tutta la gestione degli utenti, delle newsletter e del sistema di statistiche.

La procedura di autenticazione¹⁷ prevista dal progetto, è quella più comune, conosciuta come *login*. Il *login* è un sistema di elaborazione, progettato per essere usato soltanto da utenti autorizzati, che vi accedono autenticandosi attraverso una *username* e una *password* personale.

La coppia *username/password* non è altro che l'identificativo, che fornisce le credenziali di accesso, per entrare in modo univoco ed esclusivo alle risorse di Partecipa FERRARA.



Il nome utente permette di mantenere l'anonimato, non rivelando il proprio nome reale. E' quindi una sorta di pseudonimo, che non ha valore legale, ma serve per realizzare una procedura fondamentale della sicurezza e della riservatezza nelle applicazioni informatiche.

Ricapitolando, per poter utilizzare le funzionalità messe a disposizione dal kit, l'utente deve registrarsi al portale www.partecipaferrara.it. Deve inserire il proprio *username*, una *password* e un indirizzo di posta elettronica, a cui vengono inviate le istruzioni per poter proseguire con l'inserimento dei dati personali e l'abilitazione del servizio.

Per punti, l'iter di registrazione è questo:

1. si clicca su "Registrati su Partecipa FERRARA" sulla barra a sinistra del portale partecipaferrara.it;
2. si inserisce *username*, *password* e indirizzo di posta elettronica, e si clicca su "conferma";
3. appare una finestra in cui si dice: «Richiesta di registrazione a Partecipa FERRARA inoltrata - La prima fase della registrazione è riuscita. Ti sarà inviata una email con un link da seguire per poter completare il processo di registrazione».
4. Infatti, dopo poco si riceve un'e-mail dal Sistema di Gestione Partecipa FERRARA (www@comune.fe.it) con oggetto: "[Partecipa FERRARA] Registrazione Partecipa FERRARA", che riporta il seguente messaggio: «E' stata avviata la procedura di

¹⁷ Da intendersi come processo di verifica dell'identità degli utenti che desiderino accedere alle funzionalità del kit di Partecipa FERRARA.

registrazione a Partecipa FERRARA, il sistema di comunicazione personalizzabile del Comune di Ferrara. Per completare la registrazione utilizza il collegamento riportato di seguito: [...] - Se leggi questa e-mail direttamente via web dal sito del tuo provider (es. Libero, Virgilio, ecc.) il collegamento sopra riportato potrebbe darti errore. Devi soltanto copiare il collegamento ed incollarlo direttamente nella barra indirizzi del tuo browser (Internet Explorer, Firefox, Opera, ecc.). Per qualsiasi problema contatta lo Staff: www@comune.fe.it - Se non vuoi completare la registrazione a Partecipa FERRARA ignora questo messaggio. Grazie per la tua attenzione - Lo Staff di Partecipa FERRARA».

5. Cliccando sul link che è riportato nell'e-mail, si apre una finestra che riporta il seguente messaggio: «Registrazione: immissione dati personali - Benvenuto, inserisci i dati di seguito indicati, necessari per l'utilizzo del sistema Partecipa FERRARA». Sono richiesti dei dati obbligatori, ossia dati personali (nome, cognome, sesso, anno di nascita, luogo di residenza (città di provenienza, Italia, Estero), ed è richiesto se si accetta o meno di partecipare ai sondaggi. Quindi sono richiesti dati facoltativi, ossia contatti (fax e cellulare) ed indirizzo. In calce, è specificato come i dati siano tutelati ai sensi del [D. Lgs 196/2003](#) (Codice in materia di protezione dei dati personali).
6. Cliccando su “conferma” si apre una nuova finestra: «Registrazione completata - La registrazione a Partecipa FERRARA è stata completata con successo. Entro pochi minuti ti verrà inviata una e-mail con un promemoria della registrazione appena completata. Da questo momento puoi accedere a tutti i servizi offerti da Partecipa FERRARA». Infatti, si segue un elenco di link che si rifanno a varie categorie di interesse: “Vita professionale”, “Vita amministrativa e politica”, “Il mondo delle associazioni”, “Informazioni di carattere generale e tempo libero”- (che includono le liste delle newsletter attivate); e alle varie funzionalità del kit (oltre alle liste delle newsletter, ci sono i link: “Ricevere on line risposte personalizzate” e “Partecipare ai sondaggi di Partecipa FERRARA”). Cliccando su tali link si aprono nuove pagine in cui è possibile iscriversi/cancellarsi ai/dai vari servizi.
7. Infine, si riceve una seconda e ultima e-mail, che ha come oggetto: “[Partecipa FERRARA] Notifica di Avvenuta registrazione”, e che recita così: «E’ stata completata con successo la registrazione a Partecipa FERRARA, il sistema di comunicazione personalizzabile del Comune di Ferrara. Questi sono i dati che ti permettono di compiere il *login* per accedere a tutti i servizi offerti da Partecipa FERRARA: Il tuo Nome Utente è: [...], La tua *password* è:

[...] - In caso di problemi contatta pure il nostro staff rispondendo a questa e-mail. Saremo lieti di rispondere al più presto alle tue domande. Grazie per la tua attenzione - Lo Staff di Partecipa FERRARA».



In seguito, ogni volta che l'utente vorrà accedere alle funzionalità del kit dovrà eseguire il *login* (inserire *username* e *password*, come richiesto nel modulo contenuto in basso a sinistra del portale di Partecipa FERRARA).

Tra l'altro, il portale di Partecipa FERRARA utilizza i *cookies*¹⁸, che permettono il login automatico agli utenti.

Nel caso un utente avesse dimenticato la propria password, sarà necessario semplicemente cliccare su "Non ti ricordi la password?" che appare in calce al modulo di *login*: così si aprirà una finestra con un nuovo modulo, in cui si inserirà il proprio *username* e il proprio indirizzo e-mail, a cui, automaticamente, sarà inviata un'e-mail contenente la *password*.

Scheda n. 2

Modalità di trattamento dei dati personali

Come ben esplicitato in vari ambiti e fasi di partecipazione, i dati personali rilasciati al momento della registrazione e della profilazione, sono trattati con strumenti automatizzati, per ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito, e per attuare e migliorare il servizio.

L'invio facoltativo, esplicito e volontario di e-mail per la funzionalità del kit "e-mail personalizzate", comporta l'acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario per rispondere alle richieste.

I dati personali sono trattati secondo quanto previsto dal Decreto legislativo n° 196 del 30/06/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

¹⁸ Con "*cookies*" si intende, letteralmente, "biscotti". Nel linguaggio informatico, sono piccoli file di testo che i siti web inviano e memorizzano sui computer dei visitatori, per immagazzinare alcune informazioni. Al momento di ogni visita dell'utente, vengono rinviati al sito web. Tra l'altro, nell'ultima riga in basso della homepage del portale di Partecipa FERRARA si avvisa: "I cookies raccolti su questo sito sono utilizzati come identificativi della sessione utente e servono esclusivamente al sistema per garantire la corretta navigazione delle pagine senza alcuna memorizzazione di dati personali".

2.2. Tecnologie di *back office*: il “dietro le quinte”

2.2.1. La banca dati

La banca dati di Partecipa FERRARA è la struttura di organizzazione informatica dei dati relativi agli utenti, raccolti nel corso della registrazione e della profilazione.

Tale software serve innanzitutto agli utenti, che sono contattati dall’Amministrazione ogni qualvolta è toccato un argomento che hanno segnalato di loro interesse nella fase di profilazione. Supportando gli operatori nell’erogazione dei servizi, consente di attuare un approccio proattivo, anche per esempio nella proposizione di tematiche di discussione nell’ambito del Forum.

In secondo luogo serve all’Amministrazione: per un fine statistico, in quanto contribuisce, per esempio, a migliorare la qualità dei supporti conoscitivi per le decisioni pubbliche; e servirà al moderatore, nella fase in cui selezionerà i vari campioni di utenti: sia quelli da invitare ai sotto-forum, sia quelli da interpellare nell’ambito dei vari sondaggi.

Inoltre, in linea con la tendenza rappresentata dalla progressiva scomparsa dei confini tra *back office* e *front office*, è già attiva e direttamente accessibile da parte dei cittadini, la banca dati - con apposito [motore di ricerca](#) - delle domande e delle risposte personalizzate: sotto il nome di *FAQ*¹⁹, sono infatti pubblicate on line le domande, che sono state ritenute particolarmente significative, dei cittadini utenti, e le risposte degli esperti delle varie redazioni decentrate.

Le *FAQ* sono organizzate in categorie di interesse: “Piano Strutturale Comunale” e relative sottocategorie (“il percorso”, “la partecipazione”, “scopo”), “Portale Internet” e relative sottocategorie (“associazioni”, “scuole”).

2.2.2. Software libero

Alla luce del decreto istitutivo della Commissione per il software a codice sorgente aperto nella pubblica amministrazione, firmato dal Ministro Stanca del 31 ottobre 2002, e di vari documenti, relazioni e direttive (oltre a un [disegno di legge n. 1188](#) assegnato alla Commissione Affari Istituzionali e presentato al Senato il 26 febbraio 2002, art. 6), dal luglio 2006 il kit di *e-democracy* è disponibile on line all’interno del portale www.partecipa.net, ed è liberamente scaricabile. Gli applicativi software - contenuti nel kit e sviluppati nel progetto - sono stati rilasciati come software libero, ossia gli utenti sono liberi di eseguire, copiare, distribuire,

¹⁹ E’ l’acronimo di “*Frequently Asked Questions*” significa, letteralmente, “domande poste frequentemente”.

studiare, cambiare e migliorare il software perché reso disponibile insieme al codice sorgente²⁰ con licenza *GNU General Public License (GPL)* o *copyleft*: vige cioè la regola per cui, chi se ne serve anche per realizzare nuove applicazioni, è tenuto a rispettare la libertà degli utenti.

Per supportare il progetto, è stata costituita una comunità di sviluppo, secondo la logica *open source*, che implica che tutti i programmatori interessati, allorché possono accedere al codice sorgente, identifichino problemi e errori, e suggeriscano soluzioni e miglioramenti.

Scheda n. 3

Il riuso

Il vantaggio delle applicazioni *free software* e *open source* del progetto, il cui codice sorgente può essere studiato, copiato, modificato e ridistribuito, è quello della possibilità di riuso, ossia la condivisione dei prodotti informatici tra amministrazioni.

In linea con la [direttiva](#) del 19/12/2003 firmata dal Ministro Stanca (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 31 del 7 febbraio 2004), ciò implica, tra l'altro, la trasferibilità delle soluzioni acquisite, la cooperazione applicativa, la non dipendenza da un unico fornitore o da una unica tecnologia proprietaria.

Il valore del riuso è sottolineato in molti dei documenti nazionali sull'*e-government* come scelta strategica per accelerare la diffusione dei servizi e standardizzare le attività amministrative e organizzative.

2.2.3. Il CSM: Content management system

Per la gestione del sito di Partecipa FERRARA è utilizzato il *Content Management System*. Il *CMS* significa letteralmente “sistema di gestione dei contenuti”: si tratta di una categoria di sistemi *software* che organizza, semplificando, in modo flessibile e multi-utente, testi (notizie, articoli etc.), singole foto o album, e immagini (nei formati gif, jpg o png), liste di discussione, forum, materiale scaricabile (di vario formato: doc; txt; pdf; xls; ppt, etc).

Il *CMS* è un'applicazione lato server (ossia compiuta dal server), divisa in due parti: il *back end*, ovvero la sezione di amministrazione, che si occupa di organizzare e supervisionare la produzione del contenuto, affidata alla redazione centrale, e il *front end*, cioè la sezione

²⁰ Con il termine “sorgente” si intendono le istruzioni originarie con cui è stato scritto il software, che su cui è possibile lavorare per apportare modifiche al programma.

dell'applicazione, che le redazioni decentrate usano per apportare modifiche, aggiornamenti ed inserimenti.

2.3. Tecnologie nel *front office*: le “interfacce” con i cittadini

Scheda n. 4

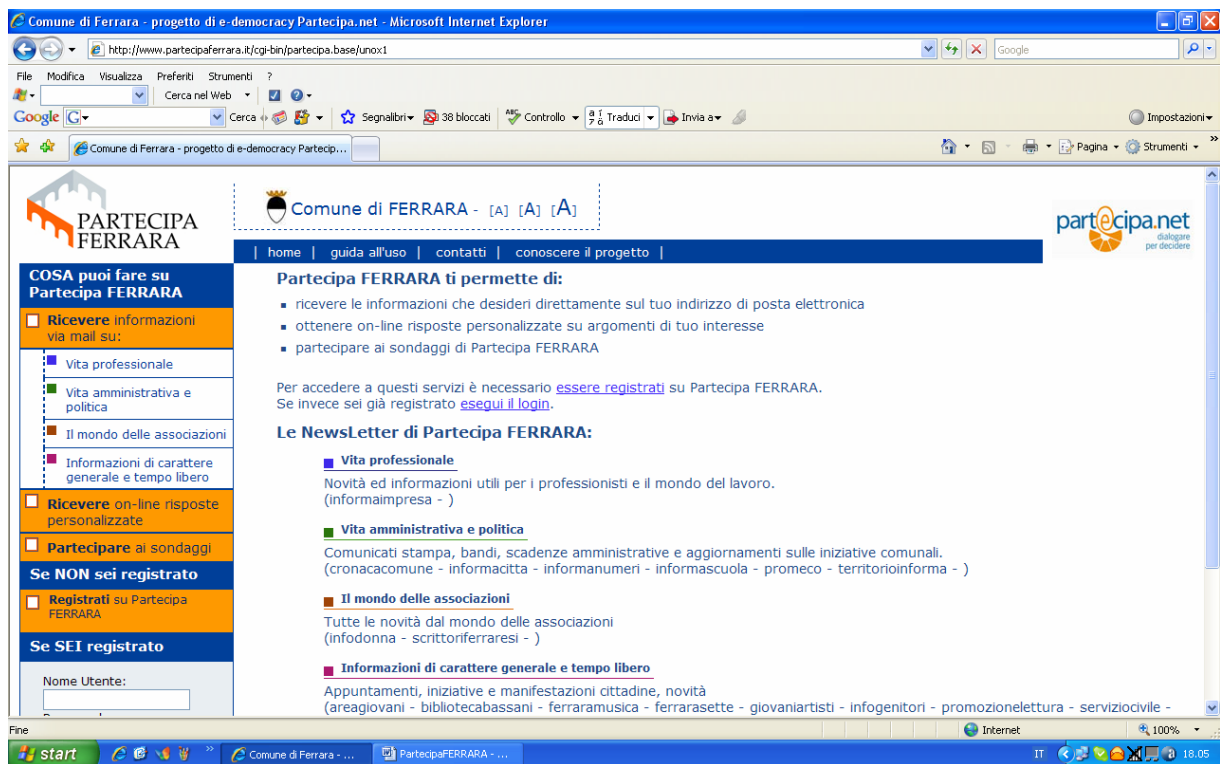
Il CRM: *Customer (o meglio, Citizen) Relationship Management*

CRM è l'acronimo inglese dell'espressione “gestione delle relazioni con i clienti (o meglio, con i cittadini)”.

Tale pratica si avvale, nell'ambito di Partecipa FERRARA, dello strumento informatico UNOX1 (realizzato dal Comune di Modena per le newsletter tematiche), che è utilizzato come modalità attraverso cui creare relazioni stabili con i cittadini: in questo modo si applica la logica della multi-canalità, con l'obiettivo di individualizzare la comunicazione; si comprendono quindi gli interessi di ciascun utente ed il suo grado di soddisfazione, ottimizzando la raccolta dei dati da parte dell'Amministrazione.

2.3.1. Il portale [partecipaferrara.it](http://www.partecipaferrara.it)

Partecipa FERRARA ha un sito proprio: www.partecipaferrara.it.



Si tratta di un ambiente telematico volto a promuovere la comunicazione e la cooperazione fra cittadini, Amministrazione Comunale, associazioni, enti pubblici e privati, costituendo una comunità locale e allo stesso tempo virtuale. Per questo, il sito è una “tecnologia organizzativa”: infatti, permette un lavoro cooperativo tra vari enti, di varia natura. Il lavoro della redazione è organizzato per canali, secondo le competenze professionali: ciascun referente di ognuna delle redazioni decentrate si occupa della gestione e dell’aggiornamento di ciascun argomento e contenuto.

Più che di sito web, possiamo parlare di vero e proprio portale, perché ha molti degli elementi caratteristici indicati da Calvo [2001, citato in Miani 2005: 143]: è un prodotto editoriale che si pone come servizio orientato all’utente, con canali di informazione su specifici temi, e di comunicazione e di utilità personale, e soprattutto ha un sistema di personalizzazione, che prevede una fase di registrazione e profilazione per ciascun utente.

Nell’ottica di *e-government*, inteso come il processo di digitalizzazione dei servizi erogati, il sito di Partecipa FERRARA è lo sportello virtuale, il *front office*, dove illustrare le modalità di applicazione e permettere l’accesso diretto alle funzionalità del kit.

Il sito di Partecipa FERRARA è dunque una interfaccia “glocale”: si focalizza sulla comunità locale, per incrementarne la partecipazione ai processi decisionali; e allo stesso tempo, connette gli utenti a livello globale (attraverso la rete internet), integrando vari mezzi di comunicazione.

Il portale partecipaferrara.it rispetta i quattro principi di qualità della comunicazione on line della P.A. delineati dalla direttiva 3/2001 del Ministro della Funzione Pubblica. Infatti, rientra tra gli strumenti di comunicazione dell’Amministrazione comunale, influenzando i flussi informativi verso e da parte dei cittadini; in secondo luogo, segnala - attraverso varie funzionalità del kit - l’informazione di rilevanza pubblica in modo personalizzato e continuamente aggiornato; inoltre, è possibile verificarne il grado di aggiornamento grazie alla datazione di ciascuna informazione. E’ usabile, nel senso che contiene ed eroga informazioni organizzate attraverso l’individuazione del target a cui sono rivolte: si pensi alla fase di profilazione. In questo modo, il bisogno informativo è soddisfatto con un approccio proattivo.

Rifacendoci al modello *SCANMIC* di Hassan e Li [2001] sull'usabilità dei siti web, analizziamo il portale di Partecipa FERRARA considerando le sette aree concettuali, le cui iniziali compongono l'acronimo che dà il nome a tale modello:

1. *Screen design* (“design dello schermo”): La homepage si presenta pulita e ordinata. I corpi dei contenuti sono immediatamente identificabili: l'informazione è ben organizzata visivamente attraverso l'uso di sezioni, paragrafi ed elenchi, titoli, parole chiave evidenziate in grassetto. Tutta la testata ha un forte carattere comunicativo, mentre l'impaginazione razionale conferisce identità ed insieme ufficialità e istituzionalità all'iniziativa; tra l'altro, al centro, è raffigurato lo stemma del Comune di Ferrara. Il tutto è compensato da un aspetto generale moderno e colorato. I contrasti cromatici arancione/blu garantiscono nitidezza, in accordo con le esigenze di accessibilità grafica. L'arancio spicca nella gamma cromatica per la sua vivacità e positività e fa risuonare, insieme al colore nero, la composizione del logo. La posizione del logo del progetto (in alto a sinistra) ne esalta le funzionalità attrattive: l'area è volutamente spaziosa, per dare forza alla lettura e risalto al nome. Il fondo bianco crea riconoscibilità e leggibilità. L'area di indice (a sinistra) resta comune a tutte le pagine del sito.
2. *Content* (“contenuto”): è pianificato secondo le 5 “w” del giornalismo anglosassone; lo stile comunicativo è diretto e amichevole, per creare un contatto effettivo con il cittadino, nel tentativo di risvegliare il suo interesse per la “cosa pubblica”. I contenuti sono espressi in modo conciso e sono ben organizzati.
3. *Accessibilità* (“accessibilità”): è prevista la possibilità di aumentare le dimensioni del font, e l'organizzazione dei contenuti favorisce gli utenti con disabilità tecnologiche (o fisiche, ad es. ipovedenti) che ricorrono agli *screen readers*²¹: infatti, non ci sono immagini che sostituiscono spiegazioni testuali (si pensi a molte icone che invece, spesso, fungono da link). D'altro canto però, non è presente la traduzione in lingua inglese, utile per cittadini stranieri: di fatto, la difficoltà linguistica si pone come disabilità (il cosiddetto *digital culturale*). In ogni caso, sono opportunamente segnalati i contatti alla redazione, nel caso un utente desiderasse chiedere chiarimenti. Le pagine sono compatibili con diversi browser (Internet Explorer, Mozilla, etc), e sono realizzate con il sistema di espandibilità automatica alla larghezza del browser.

²¹ “*Screen readers*” significa, letteralmente, “lettori dello schermo”: sono dispositivi che riproducono il testo attraverso una voce sintetizzata.

4. *Navigation* (“navigabilità”): le pagine si caricano velocemente, e il sito è rintracciabile sui principali motori di ricerca, oltre che, per esempio, sul sito partecipa.net e sulla Rete Civica di Ferrara (sia nell’homepage che nelle pagine interne). E’ prevista una ridondanza nelle strade d’accesso al contenuto del sito, e i link sono ben segnalati e organizzati.
5. *Media Use* (“uso dei media”): sono utilizzati vari mezzi di comunicazione, ovviamente sempre attraverso il web: e-mail personalizzate, newsletter, forum, sondaggi.
6. *Interactivity* (“interattività”): lo scopo del sito è quello di promuovere la partecipazione dei cittadini, quindi sono presenti e ben segnalati vari canali di retroazione o *feedback* attraverso cui l’utente può contattare gli autori dei contenuti.
7. *Consistency* (“coerenza”): il portale è facilmente riconoscibile grazie a una continuità grafica a vari livelli di navigazione.

Il paratesto²² è composto da vari strumenti: innanzitutto una *Splash page*, ossia una pagina la cui visualizzazione dura pochissimi secondi, il tempo di caricamento del sito, che si presenta totalmente bianca e riporta in alto la scritta arancione e sottolineata “Benvenuto nel sito Partecipa FERRARA”. Inoltre, il sito contiene un motore di ricerca interno alla sezione delle *FAQ*. E’ presente una sezione “Guida all’uso”, che indica come utilizzare le funzionalità del kit. Sono ben segnalati i contatti alle responsabili del progetto, ed è anche possibile accedere alle statistiche (ma questo non è segnalato, sebbene l’accesso al sito sia pubblico), andando nel sito <http://partecipa.comune.fe.it/stats/>.

2.3.2. Le tecnologie di *front office* del kit

2.3.2.1. Newsletter tematiche

Le newsletter sono inviate - con una periodicità variabile dall’una all’altra categoria di interesse e dipendentemente dagli eventi in programma -, agli utenti che si sono iscritti alle relative liste di newsletter durante la fase di profilazione o accedendo alla sezione “ricevere informazioni via mail su”, sulla barra a sinistra all’interno del portale.

Ogni newsletter è realizzata dall’ufficio dell’Amministrazione Comunale, o dall’associazione, circolo o ente senza fine di lucro, che si occupa del tema specifico.

²² Con “paratesto” si indicano i dispositivi che permettono di navigare nel sito.

Ciò che distingue una newsletter da una normale e-mail è l'oggetto della e-mail (il cui messaggio è sempre anticipato dal nome della lista della newsletter, racchiuso tra parentesi quadre), la riconoscibilità derivante dalla impaginazione (si veda scheda n. 5: "Layout delle newsletter di Partecipa FERRARA") e la ricorrenza periodica (a tutt'oggi, "ferrarasette" è l'unica con periodicità fissa, settimanale).

Scheda n. 5

Layout delle newsletter di Partecipa FERRARA

Il *layout* delle newsletter di ciascuna redazione è molto semplice. E' composto da una intestazione, testo del messaggio, e nota di chiusura (o *footer*). Lo riproduciamo schematicamente di seguito:

Da: e-mail dell'ufficio/servizio/associazione

Oggetto: [nome della lista della newsletter] testo dell'oggetto

Partecipa Ferrara - Newsletter

Nome ufficio/servizio/associazione
REDAZIONE

Nome ufficio/servizio/associazione
email: e-mail dell'ufficio/servizio/associazione

TESTO DELL'EMAIL (CONCISO, PER TITOLI, POCHE IMMAGINI)



Città di Ferrara

Informazioni sulla privacy e rimozione dalla lista

Ai sensi della Legge 675/1996, in relazione al D.Lgs 196/2003, La informiamo che il Suo indirizzo e-mail è stato reperito attraverso e-mail di adesione al servizio Partecipa FERRARA da noi ricevuta. Tutti i destinatari delle nostre newsletter sono inseriti in copia nascosta (Privacy L.75/96).

Per disiscriverti da questa newsletter o iscriverti ad altre devi andare all'indirizzo:

<http://partecipa.comune.fe.it>.

Per accedere al sistema dovrai inserire il codice utente e la password utilizzate per l'iscrizione.

Per qualsiasi problema di iscrizione o rimozione dalla lista si invita a contattare il servizio.

I contenuti editoriali delle newsletter sono riassumibili in:

- informazioni sintetiche legate a situazioni contingenti che necessitano di comunicazione tempestiva (es. notizie sul traffico e la viabilità);
- informazioni generali su novità e iniziative in città;
- avvisi di bandi, concorsi, scadenze;
- abstract di documenti già disponibili integralmente sul sito del Comune di Ferrara (es. bandi, graduatorie, concorsi, comunicati stampa).

Nello specifico, le newsletter di Partecipa FERRARA avviate o in corso di avvio, sono suddivise nelle seguenti 4 categorie:

- Vita professionale: novità ed informazioni utili relative al mondo del lavoro. (informaimpresa);
- Vita amministrativa e politica: comunicati stampa, bandi, scadenze amministrative e aggiornamenti sulle iniziative comunali. (cronacacomune - informacitta - informanumeri - informascuola - promeco - territorioinforma);
- Il mondo delle associazioni: tutte le novità dal mondo delle associazioni aderenti al progetto (infodonna - scrittoriferraresi);
- Informazioni di carattere generale e tempo libero: appuntamenti, iniziative e manifestazioni cittadine, novità (areagiovani - bibliotecabassani - ferraramusica - ferrarasette - giovaniartisti - infogenitori - promozionelettura - serviziocivile - storianaturalenews).

2.3.2.2. Risposte personalizzate e *FAQ*

Partecipa FERRARA offre servizi informativi personalizzati sotto forma di consulenze on line. Attraverso questo servizio, gli utenti possono ricevere risposte su questioni inerenti specifici argomenti.

Inoltre è disponibile una consultazione permanente, ossia le risposte relative alle domande più significative, sono pubblicate sotto forma di *FAQ*. Infatti, l'utente può inviare alle singole redazioni di Partecipa FERRARA domande su temi e argomenti specifici di loro competenza. La risposta, fornita da un esperto sul tema, viene rimandata al destinatario via e-mail, e pubblicata - in forma anonima - sul sito.

Tra l'altro, tale sistema fa uso di un motore di ricerca avanzata, che permette di effettuare ricerche fra i contenuti delle *FAQ* e delle discussioni in atto nei Forum.

Partecipa.ask è il modulo per la realizzazione di tale servizio.

2.3.2.3. Sondaggi

Entro giugno 2007, sarà avviato il primo sondaggio, al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, relativamente alla funzionalità Newsletter.

Partecipa.poll è il modulo attraverso cui il progetto Partecipa FERRARA mette a disposizione uno strumento per la realizzazione dei sondaggi, che si avvale di tecnologie affidabili²³.

L'obiettivo dei sondaggi è quello di scoprire l'opinione e le preferenze dei cittadini, che sono suddivisi in diverse "comunità di interessi", in base alle iscrizioni sottoscritte alle varie tipologie di newsletter.

Infatti, gli utenti possono partecipare ai sondaggi confermando la propria adesione al servizio al momento della registrazione; e, tra quelli che danno il proprio consenso, vengono scelti periodicamente dei campioni, estratti sulla base delle caratteristiche socio-demografiche o degli argomenti verso cui hanno segnalato il loro interesse.

A tutti i componenti del campione viene inviata una e-mail con una breve descrizione del tema della ricerca e il link alla pagina del sito di Partecipa FERRARA in cui (dopo un *login*) è possibile compilare il questionario specifico.

La decisione di attivare i sondaggi, come il grado di ricaduta del loro esito, sarà definita caso per caso.

2.3.2.4. Forum

Prossimamente, sarà reso attivo il forum di discussione, che rappresenta il livello massimo di partecipazione messo a disposizione dal kit di *e-democracy*.

Il forum sarà un luogo d'incontro on line, dedicato alla discussione di specifiche tematiche, che verranno proposte dall'Amministrazione, ma anche dai cittadini, in base a quanto emergerà nell'ambito dell'attività di Partecipa FERRARA, in un'ottica di democrazia diretta e *governance* della città.

²³ Già utilizzate dal Comune di Modena nell'ambito del progetto UNOX1: consentono il voto on line, legando l'unicità del voto al meccanismo di registrazione.

Le indicazioni, emerse dalle discussioni del forum, avranno valore propositivo - e non prescrittivo - nei confronti dall'Amministrazione comunale, che le valuterà in termini di fattibilità.

La partecipazione al forum da parte degli utenti è resa possibile dal modulo Partecipa.forum, secondo la filosofia "interattiva e iterativa" del metodo *Delphi* (vedi scheda n. 6: Il metodo *Delphi*). Tale modulo rende anche possibile la gestione - da parte degli amministratori - dei processi inerenti alla moderazione, e permette ricerche *full-text*²⁴ all'interno dei contenuti di tutti i forum.

Il forum prevede che alla base della discussione ci sia una conoscenza condivisa da parte dei partecipanti. Per questo il moderatore metterà a disposizione degli utenti una documentazione relativa al tema di discussione, all'interno di una vera e propria biblioteca virtuale multimediale di materiale informativo: ciò è possibile attraverso il modulo Partecipa.biblio.

Analizziamo il forum di Partecipa FERRARA basandoci su cinque criteri descrittivi [Miani 2005 : 34-35]:

1. **OBIETTIVO:** non rappresenterà uno strumento dell'utopica democrazia diretta, bensì un mezzo per consentire ai cittadini di prendere parte al processo decisionale del governo democratico, attraverso la discussione di atti e problemi della comunità.
2. **MODALITA' DI ACCESSO:** gli utenti potranno partecipare al forum solo in seguito ad un atto formale di registrazione: in seguito, ogni accesso dell'utente sarà effettuato attraverso un *login* personale (anche se non identificabile legalmente per la possibilità di usare *nickname*).
3. **RUOLI:** la partecipazione di amministratori e leader politici non è obbligatoria ed è del tutto personale, in quanto il loro ruolo è assimilato, per regolamento, al ruolo di semplice cittadino.
4. **MODALITA' DI DISCUSSIONE:** il numero di forum e sotto-forum è deciso dal moderatore, ma la durata di ciascuna fase di discussione è predefinita da regolamento.
5. **FRUIBILITA':** per fronteggiare il problema dell'accesso pubblico al sistema (il cosiddetto *digital divide*) sono disponibili, da tempo e gratuitamente, molti terminali pubblici: sia nelle biblioteche, che presso gli uffici URP e Informagiovani.

²⁴ I risultati di una ricerca cosiddetta "*full-text*" vengono mostrati in base al grado di attinenza con la parola cercata.

Scheda n. 6

Il metodo *Delphi*

Il metodo utilizzato per la gestione del dibattito del Forum è il metodo *Delphi*, normalmente usato come supporto a processi decisionali in situazioni in cui si riscontra “mancanza di accordo o uno stato incompleto di conoscenze sulla natura del problema, o sulle componenti di cui occorre tenere conto per una soluzione vincente”.

Il metodo *Delphi* evita il confronto diretto tra gli utenti che partecipano alla discussione, al fine di impedire che le dinamiche di gruppo siano da ostacolo all'autonomia e al giudizio di espressione individuale.

Per questo motivo, le sessioni del *Delphi* sono strutturate in modo che i partecipanti esprimano le proprie opinioni senza conoscere preventivamente quelle degli altri.

Solamente in una seconda fase, i soggetti coinvolti possono conoscere i giudizi raccolti e aggregati in forma anonima, e possono, quindi, modificare le loro posizioni iniziali alla luce delle opinioni degli altri.

La discussione nel forum si articola in tre fasi:

1. Il *brainstorming*: si inizia con una documentazione dettagliata sull'argomento di discussione, facilitando ed estendendo il dibattito. Fondamentale è l'azione del moderatore [Scheda n. 7: La figura del moderatore], che evidenzia gli argomenti a cui la maggior parte degli individui sembra essere più interessata e li sottopone a sondaggio. Il moderatore farà uso di tecniche qualitative per alimentare il dibattito e gestire i conflitti. [Durata ideale: una settimana].
2. L'approfondimento: gli argomenti individuati nella prima fase vengono discussi separatamente ed in modo approfondito all'interno di gruppi ristretti, i sotto-forum, creati dal moderatore. In questa fase è comunque attivo il forum principale, in cui si può discutere a livello più generale. Compito del moderatore è gestire i conflitti, cercando di ridurre le distanze fra posizioni divergenti, e riassumere l'attività di ciascun sotto-forum: in conclusione, si approverà - tramite sondaggio - il documento riassuntivo redatto dal moderatore. [Durata ideale: due settimane].
3. Le conclusioni: i resoconti delle discussioni dei sotto-forum sono reintegrati nel forum generale, per ottenere una visione d'insieme. Il risultato finale è un documento sintetico che riporta sia i risultati dell'intera discussione, sia il grado di importanza - attribuito dalla comunità - ai differenti argomenti trattati. [Durata ideale: una settimana].

Scheda n. 7

La figura del moderatore

Il moderatore del Forum è una singola persona, o uno staff di persone, che permette l'ordinato sviluppo del processo partecipativo, e che ha la facoltà insindacabile di modificare il naturale svolgimento della discussione. Può richiedere supporto ai tecnici e ai politici, quando la discussione necessita di questo tipo di coinvolgimento e, da parte loro, tali consulenti hanno la facoltà di segnalare al moderatore qualsiasi intervento che riporti informazioni inesatte o tendenziose.

Il controllo attuato dal moderatore sarà a priori, ossia darà l'assenso per ogni singolo messaggio.

Nel caso di segnalazione, da parte di un utente, di contravvenzione delle ben specificate e pubblicate [regole di comportamento](#)²⁵, o di degenerazione della discussione anche solo con un post, il moderatore potrà intervenire con un primo richiamo e, nel caso di recidività, con l'esclusione del responsabile. Procederà quindi alla eliminazione o alla modifica del messaggio incriminato, chiedendone il consenso all'autore: nel caso quest'ultimo ne rifiutasse la modifica, il messaggio sarà eliminato.

Oltre a censurare un messaggio che contravviene alla *netiquette*²⁶ e alle regole previste, il moderatore notificherà il provvedimento, se lo riterrà opportuno, a tutti i partecipanti.

3. Modalità di promozione del progetto

3.1. Campagna di lancio e comunicazione

Pubblico non è sinonimo di pubblicizzato. Un sito web, come un progetto di *e-democracy* la cui interfaccia principale è proprio un portale web, necessita di pubblicità per essere conosciuto e quindi utilizzato dal pubblico esterno indiretto²⁷, ossia i cittadini, destinatari finali del progetto.

²⁵ Le regole di partecipazione rappresentano la base del patto tra utenti e amministrazione, la *conditio sine qua non* di ogni sfera pubblica: servono a creare fiducia da parte dell'amministrazione e concorrono a creare una condivisione di responsabilità da parte dei cittadini. Le regole comprendono: l'indicazione dei referenti responsabili, gli obiettivi del progetto e gli impegni presi, la definizione del target, modalità e tempistiche di sviluppo del progetto, le forme di tutela della privacy degli utenti.

²⁶ Il termine *netiquette* deriva dalla contrazione del vocabolo inglese *net* ("rete") e quello francese *étiquette* ("buona educazione"): è un insieme di regole che disciplinano il comportamento di un utente di Internet nel rapportarsi agli altri utenti nell'ambito per esempio di newsgroup o forum.

²⁷ Le categorie di pubblico sono: interno diretto (ossia gli operatori, gli amministratori e i rappresentanti delle associazioni aderenti); esterno diretto (ossia le amministrazioni potenzialmente interessate ad aderire, gli opinion leader e l'opinione pubblica); esterno indiretto (ossia i cittadini che si intendono coinvolgere a livello decisionale).

La pubblicità del progetto Partecipa FERRARA è stata fatta sui mezzi di comunicazione on line (attraverso banner e link pubblicati su vari siti noti e privilegiati, dal portale del Comune di Ferrara al portale partecipa.net), ma anche sui media tradizionali: come sulla stampa quotidiana locale (*Il Resto del Carlino* e *La Nuova Ferrara*), e sul mensile redatto dall'Ufficio Stampa del Comune, *Piazza Municipale*. Su quest'ultimo, è prevista la pubblicazione di una rubrica fissa sulle novità e sugli sviluppi del progetto.

Inoltre, nei primi mesi del 2007, è stato pubblicato un depliant di informazione relativa al progetto.

Sui media tradizionali, sono stati proposti riferimenti fotografici simili a quelli utilizzati per il progetto Partecipa.net: sono ritratte insieme diverse persone nelle quali i cittadini utenti possono facilmente identificarsi: sono donne e uomini, di varie generazioni ed etnie. L'obiettivo è quello di porsi come mezzo di comunicazione e partecipazione, ma anche chiaramente di integrazione generazionale, culturale, etnico, di genere, etc.



[Nell'immagine sopra: il depliant; sotto: *Piazza Municipale*, Periodico di informazione del Comune di Ferrara, Anno VI, n.1, Marzo 2007, pagg. 16-17].

Chi partecipa vince sempre



PARTECIPA FERRARA

Un progetto web per favorire il dialogo tra cittadini e pubblica amministrazione.

Registrandoti su <http://partecipa.comune.fe.it> puoi:

- Ricevere informazioni direttamente sul tuo indirizzo di posta elettronica.
- Ottenere risposte su argomenti di interesse generale.
- Prendere parte a sondaggi per organizzare ed erogare al meglio i servizi.
- Partecipare ai forum su argomenti e ai vicini.

COMUNE DI FERRARA www.comune.fe.it

"PARTECIPA FERRARA"

Filo diretto con il Comune

Newsletter e informazioni personalizzate dal web

Ma anche forum e sondaggi per favorire una cittadinanza attiva

Sistemi Partecipativi e alle Relazioni con i Cittadini - sottolinea anche come il servizio "navigli" "il principio di coerenza attiva e presenti vantaggi di avere informazioni personalizzate e di poter intervenire direttamente l'Amministrazione comunale su argomenti di specifico interesse dell'utente".

Al momento sono già disponibili una dozzina di newsletter che si possono ricevere al proprio indirizzo di posta elettronica. Riguardano il mondo delle imprese, le famiglie, le donne, i giovani, la scuola, la sanità, la statistica, le biblioteche, l'artigianato, gli appuntamenti cittadini, le attività dell'Amministrazione comunale.

Il sito è curato dal servizio Sistemi Informativi del Comune di Ferrara. PartecipaFerrara è un software sviluppato nell'ambito del progetto regionale di e-civitas. PartecipaFerrara, coordinato dalla Regione Emilia Romagna, cui partecipano come partner, oltre al Comune di Ferrara, i Comuni di Bologna, Modena, l'Associazione dei Comuni di Argenta, Portofoglio, Castelnuovo, Vogliano, Il Piccolo di Ferrara e Taccarini. L'Assemblea Legislativa regionale. A queste amministrazioni si affiancano associazioni attive nel territorio, in particolare per rappresentare il punto di vista dei soggetti potenzialmente ricaduti nei processi di partecipazione democratica.

NEWSLETTER GIÀ ATTIVATE SU <http://partecipa.comune.fe.it>

TERRITORIOINFORMA
Newsletter con le principali novità relative alle tendenze territoriali. Si tratta di uno strumento rivolto ai partecipatori e a tutti i cittadini interessati alle attività gestite all'interno dell'Assessorato all'Urbanistica, Pianificazione Territoriale, Accordo di programma del Policentrico, Cultura, Edilizia Privata, Istruzione, Servizi Partecipativi. Newsletter del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

INFORMAIMPRESA
Ricevi la Newsletter Informimpresa con tutte le informazioni e le novità sulle opportunità di finanziamento alle imprese a livello locale, regionale, nazionale ed europeo. Redazione Ufficio Sviluppo e Promozione del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

INFORMASCUOLA
"Informascuola" è una newsletter di informazione a cura del Servizio Istruzione e Formazione del Comune di Ferrara. Le informazioni riguardano lezioni e predichette per le scuole d'infanzia comunali (4-5 e 6enni), relazione scolastica, trasporto scolastico, borse di studio e borse libro. Redazione Servizio Istruzione e Formazione del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

INFORMADONNE
La newsletter "Informadonne", oltre alle anticipazioni mensili dell'elenco dei prezzi al Consumo delle città di Ferrara, tratta argomenti specialistici di interesse locale, come dalle nostre popolazioni di cui sono maggiori. A cura del Servizio Statistica. Redazione Servizio Statistica del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

INFORMACITTÀ
Comunicati, avvisi, news dai servizi del Comune di Ferrara (redazione U.R.P. Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico)

INNOVATIVI
Attività ed iniziative del Servizio Area Giovani, Uff. Sanità, Skatepark. Redazione Servizio Area Giovani del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

BIBLIOTECARASSANI
Iniziativa nuovi accessi, novità e conferenze presso la Biblioteca "G. Rossini" di Ferrara. Redazione Biblioteca Rossini - aggiornamento Periodico

FERRARASSETTE
Informazione settimanale sugli eventi della città, dalla musica ai spettacoli, dagli appuntamenti culturali agli eventi speciali. Redazione Ufficio Servizi Culturali del Comune di Ferrara - aggiornamento Settimanale

GIUVANARTISTI
Tutte le novità della Banca dei Giovani Artisti Ferraresi nonché tutte le iniziative a cura dell'Ufficio Giovani Artisti del Comune di Ferrara. Redazione Ufficio Servizi Culturali del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

INFORMATORI
Informazione sulle attività e i progetti della città per i bambini (da 0 a 14 anni) e genitori, in campo educativo, scolastico, sanitario, sociale, del tempo libero e culturale. Redazione Istituto Famiglia A. Manzoni - aggiornamento Periodico

PROMOTIBLIOTECAR
Calendario settimanale degli appuntamenti presso la sala Agnelli della Biblioteca comunale Antonio. Redazione Biblioteca Antonio - aggiornamento Settimanale

INFORMA
Informazione al territorio. Iniziativa del Centro Documentazione Donna di Ferrara. Redazione Centro Documentazione Donna - Ferrara - aggiornamento Periodico

SERVIZIOVICINE
Informazioni sui fondi e le graduatorie per l'assegnazione di incarichi di Servizio Civile Volontario presso gli uffici del Comune di Ferrara. Redazione Ufficio Servizi Civili pubblici del Comune di Ferrara - aggiornamento Periodico

La campagna di lancio e comunicazione del progetto possiede tracce sia di un'intenzionalità persuasoria, che esplicitamente informativa [Grandi 2001: 268-271].

Per quanto riguarda la strategia persuasoria, notiamo come predomini l'intento fattivo, dal momento che mira a convincere i cittadini a partecipare al progetto (citiamo gli slogan "Chi partecipa vince sempre", "Tutto quello che vuoi sapere con un click", "Partecipare è semplice"): è una manipolazione secondo il volere, in quanto l'enunciatore – il Comune di Ferrara – influenza l'interpretazione del cittadino enunciatario attraverso un "far-sapere", che crea un effetto di "far-credere".

Si tratta, d'altra parte, anche di una manipolazione secondo il sapere, per il fatto che le argomentazioni utilizzate, prettamente informative, ma al contempo accattivanti (citiamo il testo del retro del depliant: "Il Comune di Ferrara partecipa a partecipa.net [...] si avvale del "Kit di e-democracy" [...] si scarica liberamente su www.partecipa.net"), determinano un accordo implicito tra enunciatore e enunciatario sul "dire-vero" dell'enunciato e di conseguenza il destinatario ne è persuaso.

Analizzando il contratto enunciazionale, osserviamo come sia attuata una strategia della distanza pedagogica. Infatti, è ben segnalata l'identità dell'enunciatore: lo stemma del Comune di Ferrara e il logo della Regione Emilia-Romagna danno un valore aggiunto all'enunciato, per la competenza e l'autorità che l'enunciatario attribuisce naturalmente a queste istituzioni. In questo modo il cittadino, che è destinatario di tale messaggio, desidera congiungersi con la competenza che attribuisce a tali istituzioni – la possibilità di decidere – e si impegna perciò ad accettare il consiglio – partecipare al progetto – che l'enunciatore, dettagliatamente, gli spiega come seguire.

Allo stesso tempo, è attuata una strategia della distanza non pedagogica, in quanto la promozione del progetto è stata realizzata anche tramite articoli giornalistici: l'enunciatario fruirà del sapere trasmesso, riconoscendo, nel testo, le marche formali della autorevolezza in relazione al “dire-vero”.

Il tono della comunicazione è diretto, informale e al tempo stesso all'altezza dei mezzi di comunicazione utilizzati: giornali, depliant e pagine web, che riportano sempre le marche ufficiali dell'enunciatore (stemma, logo).

La comunicazione si avvale dell'integrazione tra contenuto verbale e immagini fotografiche: mentre il primo punta ad informare e, insieme, a convincere il lettore, la dimensione analogica trasmette con immediatezza emozioni che rientrano nella strategia persuasiva: esprimono coesione interpersonale (il gruppo di persone), benessere e positività (persone che sorridono).

3.2. Incontri on line e off line

Nell'ottica di migliorare la partecipazione dei cittadini alle scelte della pubblica amministrazione, sono stati previsti incontri non solo on line, ma anche off line, ad esempio attraverso *focus group* e riunioni presso le Circoscrizioni.

Il Servizio Città sostenibile e partecipata del Comune di Ferrara si pone quale supporto a tutti i servizi e uffici dell'ente, che intendono sviluppare progetti e iniziative di ogni tipo – sia on line, che off line - che siano volti ad incentivare la partecipazione a livello decisionale da parte dei cittadini, anche in una prospettiva – vincente - di integrazione tra le due modalità di incontro.

3.3. Disponibilità pubblica di computer

Le postazioni internet a disposizione del pubblico nel centro cittadino sono 19 e sono collocate presso: la Biblioteca Comunale “Bassani” (10 computer a disposizione degli adulti, 1 dei bambini utilizzabili per un’ora per utente), la Biblioteca Comunale “Ariostea” (2 computer utilizzabili per un’ora per utente), l’ufficio InformaGiovani (5 computer utilizzabili per 2 ore per utente a settimana, su appuntamento), l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (1 computer utilizzabile per 30’ per utente).

4. Costi

Il progetto ha un costo preventivato di 50 mila euro, ed è cofinanziato per il 40% circa dal Governo.

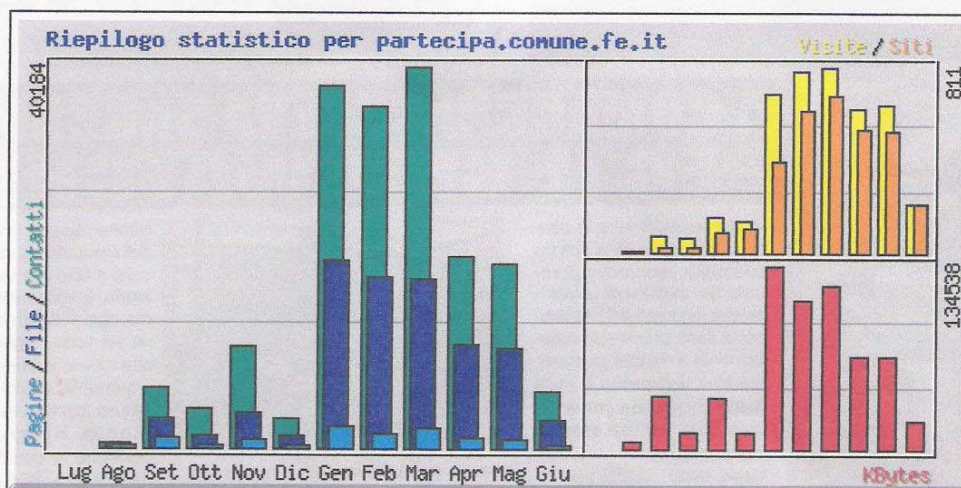
5. Dati sulla partecipazione

5.1. Statistiche relative al portale di Partecipa FERRARA

Le statistiche relative al portale di Partecipa FERRARA sono state avviate nel mese di agosto 2006. Sono visibili al sito: <http://partecipa.comune.fe.it/stats/> [Di seguito ne riportiamo l’immagine della prima pagina (pubblicata il 10 giugno 2007); l’homepage di tale sito contiene i link a pagine secondarie con le statistiche dettagliate, relative ad ogni mese].

Statistiche per partecipa.comune.fe.it

Riepilogo per il periodo: Ultimi 12 mesi
Generato 10-Jun-2007 00:01 CEST



Riepilogo mensile										
Mese	Media giornaliera				Totale mensile					
	Contatti	File	Pagine	Visite	Siti	KBytes	Visite	Pagine	File	Contatti
Giu 2007	652	312	36	23	210	19460	211	332	2816	5868
Mag 2007	628	333	31	20	529	66265	644	970	10325	19468
Apr 2007	674	358	36	20	533	66377	627	1082	10755	20232
Mar 2007	1296	579	65	26	684	118690	811	2038	17949	40184
Feb 2007	1280	649	52	28	613	107403	793	1472	18172	35849
Gen 2007	1230	644	72	22	391	134538	688	2252	19987	38133
Dic 2006	99	40	8	4	103	11352	133	266	1254	3078
Nov 2006	367	125	29	5	91	36459	150	866	3630	10656
Ott 2006	128	43	9	1	24	11774	59	292	1343	3997
Set 2006	217	107	39	2	20	38183	69	1151	3108	6308
Ago 2006	75	72	39	1	3	5260	8	237	437	450
Totali						615761	4193	10958	89776	184223

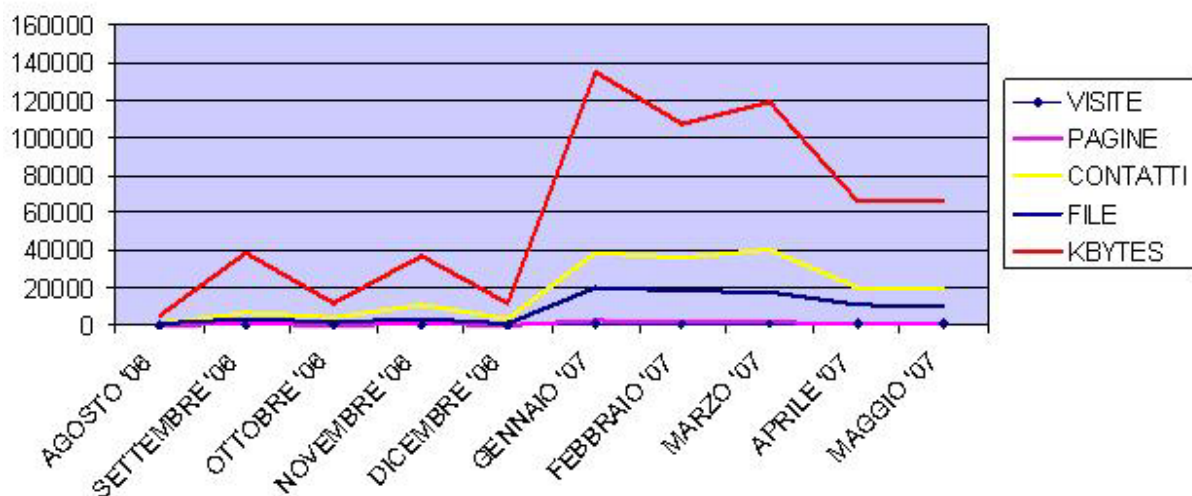
Generated by **Webalizer Version 2.01**

Si tratta di dati statistici molto dettagliati gestiti dal software [Webalizer Version 2.01](#).

Dall'analisi di tali statistiche, considerando i dati fino al 31 maggio 2007, constatiamo che a partire dal mese di dicembre 2007 (il periodo agosto-dicembre 2006 mantiene livelli bassi

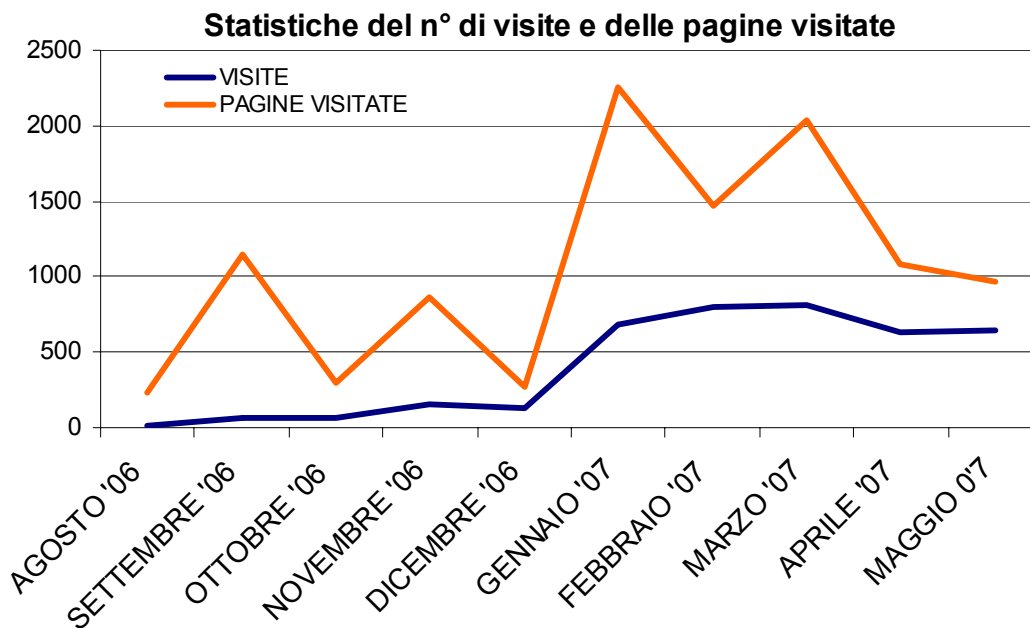
pressoché stabili), il numero di visite²⁸, contatti²⁹, pagine visitate, file e KBytes scaricati, ha subito un netto aumento: considerando il numero di visite effettuate, nel mese di gennaio 2007 si è registrato un aumento del 517% rispetto a dicembre 2006, fino a raggiungere un picco nel mese di marzo del +610%. Da qui, però, si è registrato un progressivo calo: si pensi che le visite effettuate in maggio sono state il 21% in meno di quelle di marzo e un -6% rispetto a quelle di gennaio.

Statistiche relative al n° di visite, pagine visitate, contatti, file e KBytes scaricati



²⁸ Una “visita” è l’accesso di un utente al sito.

²⁹ I “contatti” sono le richieste del browser dell’utente al web server, tramite il protocollo TCP/IP, dei vari oggetti che formano una pagina web. Un contatto è quindi ogni accesso che il browser fa a ciascuna immagine, file CSS o documento, per poter trasferire il documento richiesto dal server web al client.



5.2. L'iscrizione alle newsletter: andamento e preferenze

La possibilità di iscrizione alle newsletter è partita a febbraio 2007, ma il monitoraggio è stato avviato a partire dal mese di marzo.

[In rosso sono segnalate le newsletter in via di attivazione].

Iscrizioni al 12 marzo 2007

Newsletter (12/03/2007)	Iscrizioni	Ferrara Città	Ferrara Provincia	Ferrara Totale	Fuori Ferrara	Uomini	Donne	Da 0 a 14 anni	Da 15 a 24 anni	Da 25 a 34 anni	Da 35 a 44 anni	Da 45 a 54 anni	Da 55 a 64 anni	Oltre 65 anni
areagiovani	36	28	1	29	7	12	24	1	5	13	10	4	2	1
bibliotecabassani	51	36	3	39	12	21	30	2	4	11	12	12	8	2
ferraramusica	55	38	5	43	12	20	35	2	5	16	19	9	2	2
ferrarasette	76	53	6	59	17	31	45	0	6	22	25	16	6	1
giovaniantisti	36	30	1	31	5	16	20	0	3	14	11	5	2	1
infodonna	42	32	3	35	7	5	37	0	3	14	12	9	3	1
infogenitori	32	27	0	27	5	8	24	0	1	7	15	6	3	0
informacitta	66	44	8	52	14	26	40	0	5	22	24	11	3	1
informaimpresa	50	35	6	41	9	20	30	0	2	20	13	11	3	1
informanumeri	37	32	1	33	4	14	23	0	3	12	9	9	3	1
informascuola	32	26	2	28	4	8	24	0	3	7	13	5	3	1
promeco	4	3	0	3	1	0	4	0	0	0	0	1	2	1
promozionelettura	49	34	6	40	9	22	27	1	3	14	15	10	5	1
scrittoriferraresi	7	5	1	6	1	3	4	0	1	1	0	4	0	1
serviziocivile	24	16	6	22	2	7	17	0	3	11	3	5	2	0
territorioinforma	31	23	3	26	5	15	16	0	4	6	10	8	3	0
Totale	628	462	52	514	114	228	400	6	51	190	191	125	50	15

Iscrizioni al 26 marzo 2007

Newsletter (26/3/2007)	Iscrizioni	Ferrara Città	Ferrara Provincia	Ferrara Totale	Fuori Ferrara	Uomini	Donne	Da 0 a 14 anni	Da 15 a 24 anni	Da 25 a 34 anni	Da 35 a 44 anni	Da 45 a 54 anni	Da 55 a 64 anni	Oltre 65 anni
areagiovani	47	36	3	39	8	18	29	1	6	18	11	6	4	1
bibliotecabassani	62	45	4	49	13	28	34	2	4	14	14	15	11	2
ferraramusica	66	48	6	54	12	26	40	2	6	19	20	12	4	2
ferrarasette	95	69	7	76	19	44	51	0	6	29	30	19	9	1
giovaniartisti	43	37	1	38	5	20	23	0	4	17	12	6	3	1
infodonna	49	38	3	41	8	6	43	0	4	17	14	10	3	1
infogenitori	42	37	0	37	5	14	28	0	1	9	19	9	4	0
informacitta	82	57	10	67	15	32	50	0	6	28	29	13	5	1
informaimpresa	66	46	8	54	12	26	40	0	2	25	23	12	3	1
informanumeri	47	40	2	42	5	19	28	0	4	16	12	10	4	1
informascuola	45	38	2	40	5	16	29	0	3	11	19	7	4	1
promeco	10	7	1	8	2	3	7	0	0	3	2	2	2	1
promozionelettura	56	41	6	47	9	26	30	1	4	16	15	12	6	1
scrittoriaferraresi	12	9	2	11	1	6	6	0	1	4	0	5	1	1
serviziocivile	25	17	6	23	2	8	17	0	3	11	3	6	2	0
storianaturalenews	8	7	0	7	1	3	5	0	0	2	0	5	0	0
territorioinforma	48	38	4	42	6	24	24	0	4	11	19	10	4	0
Totale	803	610	65	675	128	319	484	6	58	250	242	159	69	15

Iscrizioni al 2 aprile 2007

Newsletter 2/04/2007	Iscrizioni	Ferrara Città	Ferrara Provincia	Ferrara Totale	Fuori Ferrara	Uomini	Donne	Da 0 a 14 anni	Da 15 a 24 anni	Da 25 a 34 anni	Da 35 a 44 anni	Da 45 a 54 anni	Da 55 a 64 anni	Oltre 65 anni
areagiovani	51	39	4	43	8	20	31	1	6	19	14	6	4	1
bibliotecabassani	68	50	4	54	14	32	36	2	5	14	18	15	12	2
cronacacomune	10	8	2	10	0	4	6	0	0	3	4	1	0	2
ferraramusica	73	53	6	59	14	29	44	2	6	20	25	12	5	2
ferrarasette	106	76	8	84	22	50	56	0	7	32	37	19	9	1
giovaniartisti	44	38	1	39	5	20	24	0	4	17	13	6	3	1
infodonna	53	41	4	45	8	6	47	0	4	18	17	10	3	1
infogenitori	47	42	0	42	5	16	31	0	1	9	24	9	4	0
informacitta	91	64	12	76	15	37	54	0	6	31	34	13	5	2
informaimpresa	72	49	9	58	14	27	45	0	2	30	23	13	3	1
informanumeri	51	43	3	46	5	23	28	0	4	18	14	10	4	1
informascuola	48	41	2	43	5	17	31	0	3	11	22	7	4	1
promeco	12	9	1	10	2	4	8	0	0	3	4	2	2	1
promozionelettura	59	43	6	49	10	27	32	1	4	17	17	12	6	1
scrittoriaferraresi	12	9	2	11	1	6	6	0	1	4	0	5	1	1
serviziocivile	26	17	6	23	3	9	17	0	4	11	3	6	2	0
storianaturalenews	13	11	0	11	2	4	9	0	0	2	4	6	0	0
territorioinforma	57	45	6	51	6	29	28	0	4	15	23	10	4	1
Totale	893	678	76	754	139	360	533	6	61	274	296	162	71	19

Iscrizioni al 16 aprile 2007

Newsletter (16/04/2007)	Iscrizioni	Ferrara Città	Ferrara Provincia	Ferrara Totale	Fuori Ferrara	Uomini	Donne	Da 0 a 14 anni	Da 15 a 24 anni	Da 25 a 34 anni	Da 35 a 44 anni	Da 45 a 54 anni	Da 55 a 64 anni	Oltre 65 anni
areagiovani	61	47	6	53	8	22	39	1	8	23	16	8	4	1
bibliotecabassani	76	57	5	62	14	34	42	2	6	18	20	16	12	2
cronacacomune	20	17	3	20	0	8	12	0	0	6	8	3	1	2
ferraramusica	82	59	8	67	15	32	50	2	6	24	28	14	5	2
ferrarasette	119	85	10	95	24	54	65	0	7	38	41	21	9	2
giovaniartisti	49	42	2	44	5	21	28	0	4	20	14	7	3	1
infodonna	60	45	6	51	9	7	53	0	4	21	19	12	3	1
infogenitori	57	50	2	52	5	19	38	0	1	10	29	13	4	0
informacitta	102	73	14	87	15	42	60	0	6	34	39	16	5	2
informaimpresa	88	60	12	72	16	35	53	0	2	37	28	17	3	1
informanumeri	59	50	4	54	5	27	32	0	4	21	17	12	4	1
informascuola	57	48	4	52	5	20	37	0	3	12	27	10	4	1
promeco	15	12	1	13	2	4	11	0	0	3	6	3	2	1
promozionelettura	67	50	7	57	10	29	38	1	5	20	19	14	6	1
scrittoriaferraresi	16	13	2	15	1	6	10	0	1	5	1	6	2	1
serviziocivile	28	19	6	25	3	9	19	0	4	11	4	7	2	0
storianaturalenews	20	16	2	18	2	4	16	0	0	6	6	7	0	0
territorioinforma	71	57	7	64	7	36	35	0	4	18	28	15	5	1
Totale	1047	800	101	901	146	409	638	6	65	327	350	201	74	20

Iscrizioni all'8 maggio 2007

Newsletter (8/5/2007)	Iscrizioni	Ferrara Città	Ferrara Provincia	Ferrara Totale	Fuori Ferrara	Uomini	Donne	Da 0 a 14 anni	Da 15 a 24 anni	Da 25 a 34 anni	Da 35 a 44 anni	Da 45 a 54 anni	Da 55 a 64 anni	Oltre 65 anni
areagiovani	68	51	6	57	11	25	43	1	11	25	17	8	5	1
bibliotecabassani	84	63	5	68	16	37	47	2	7	19	22	18	14	2
cronacacomune	28	23	4	27	1	14	14	0	0	10	9	4	2	3
ferraramusica	93	66	8	74	19	39	54	2	8	29	29	15	6	3
ferrarasette	135	97	11	108	27	63	72	0	9	43	44	25	10	3
giovaniantisti	53	45	2	47	6	23	30	0	5	23	14	7	3	1
infodonna	65	48	7	55	10	7	58	0	5	22	20	13	4	1
infogenitori	63	55	3	58	5	22	41	0	1	10	33	15	4	0
informacitta	114	83	15	98	16	51	63	0	7	39	41	17	7	3
informaimpresa	99	69	14	83	16	41	58	0	2	41	32	18	5	1
informanumeri	63	53	5	58	5	30	33	0	5	23	17	12	5	1
informascuola	58	50	3	53	5	20	38	0	3	12	29	9	4	1
promeco	18	15	1	16	2	4	14	0	1	4	7	3	2	1
promozionelettura	72	54	7	61	11	31	41	1	6	22	19	16	6	1
scrittoriferraresi	21	16	2	18	3	8	13	0	2	6	3	7	2	1
serviziocivile	31	20	6	26	5	11	20	0	5	12	4	7	2	1
storianaturalenews	32	22	3	25	7	8	24	0	2	10	9	10	0	0
territorioinforma	79	64	8	72	7	41	38	0	5	22	29	15	7	1
Totale	1176	894	110	1004	172	475	701	6	84	372	378	219	88	25

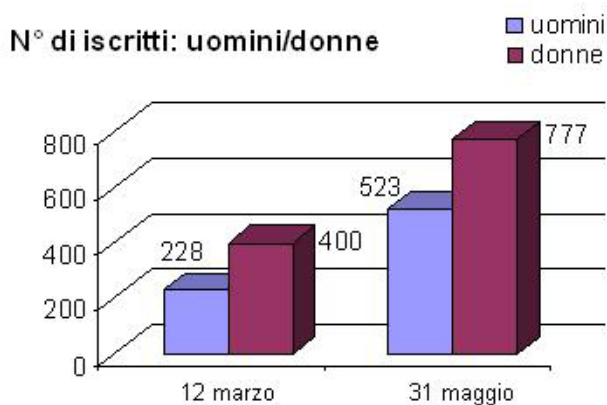
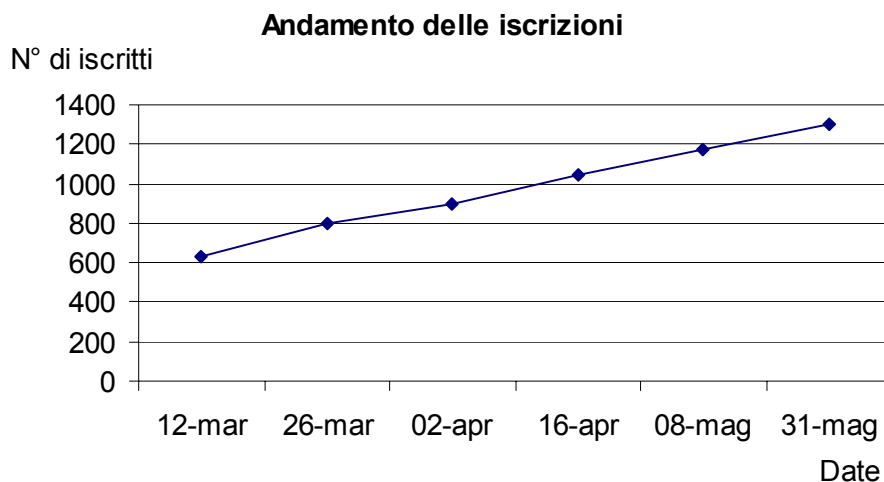
N.B.: per le newsletter in rosso non sono ancora state effettuate spedizioni.

Iscrizioni al 31 maggio 2007

Newsletter (31/5/2007)	Iscrizioni	Ferrara Città	Ferrara Provincia	Ferrara Totale	Fuori Ferrara	Uomini	Donne	Da 0 a 14 anni	Da 15 a 24 anni	Da 25 a 34 anni	Da 35 a 44 anni	Da 45 a 54 anni	Da 55 a 64 anni	Oltre 65 anni
areagiovani	78	58	8	66	12	28	50	1	12	27	22	10	5	1
bibliotecabassani	91	69	5	74	17	40	51	2	7	20	24	21	14	2
cronacacomune	38	30	5	35	3	17	21	0	1	12	13	7	2	3
ferraramusica	103	74	8	82	21	43	60	2	9	31	33	17	6	3
ferrarasette	152	109	13	122	30	70	82	0	11	47	52	27	10	3
giovaniantisti	56	47	2	49	7	25	31	0	5	25	15	7	3	1
infodonna	68	51	7	58	10	8	60	0	5	21	20	16	4	1
infogenitori	73	64	4	68	5	26	47	0	1	11	40	17	4	0
informacitta	124	91	16	107	17	54	70	0	8	40	45	20	7	3
informaimpresa	108	77	14	91	17	45	63	0	2	45	35	20	5	1
informanumeri	66	56	5	61	5	31	35	0	5	23	18	14	5	1
informascuola	65	57	3	60	5	22	43	0	3	14	31	12	4	1
promeco	26	21	2	23	3	7	19	0	2	5	9	7	2	1
promozionelettura	76	57	7	64	12	31	45	1	6	22	19	19	6	1
scrittoriferraresi	23	18	2	20	3	9	14	0	2	5	3	9	2	1
serviziocivile	32	20	7	27	5	12	20	0	6	12	4	7	2	1
storianaturalenews	38	27	4	31	7	12	26	0	2	11	11	12	0	0
territorioinforma	83	68	8	76	7	43	40	0	5	22	31	16	7	1
Totale	1300	994	120	1114	186	523	777	6	92	393	425	258	88	25

Da un'analisi dei dati riportati, constatiamo che, dal 12 marzo al 31 maggio:

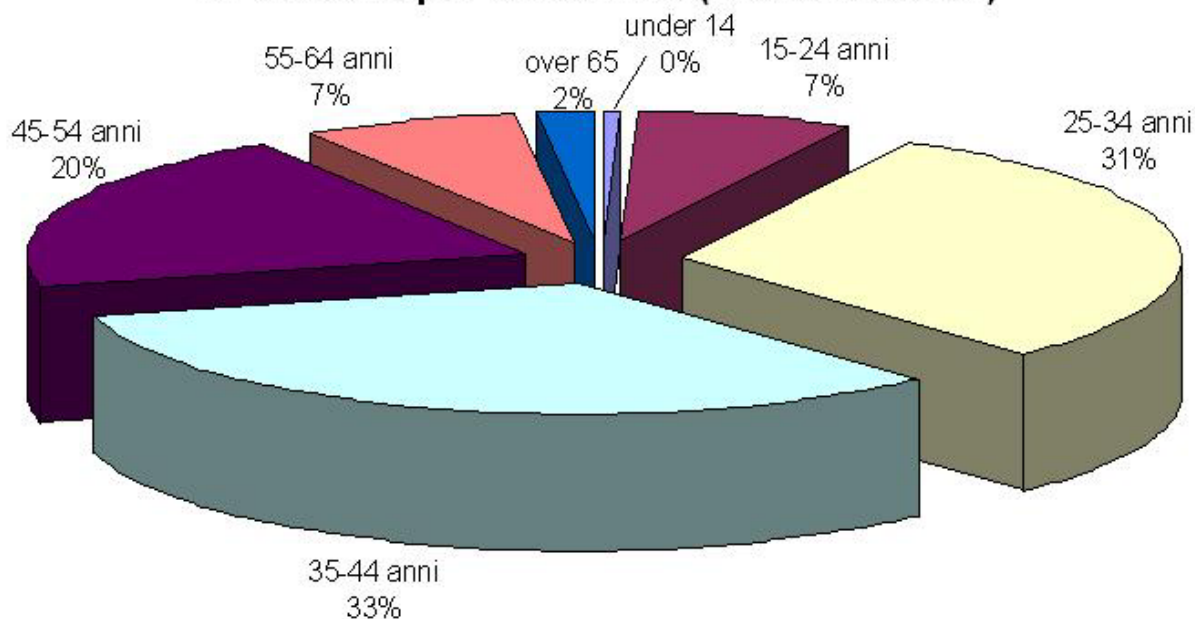
1. Il numero di iscritti è aumentato del 207%;



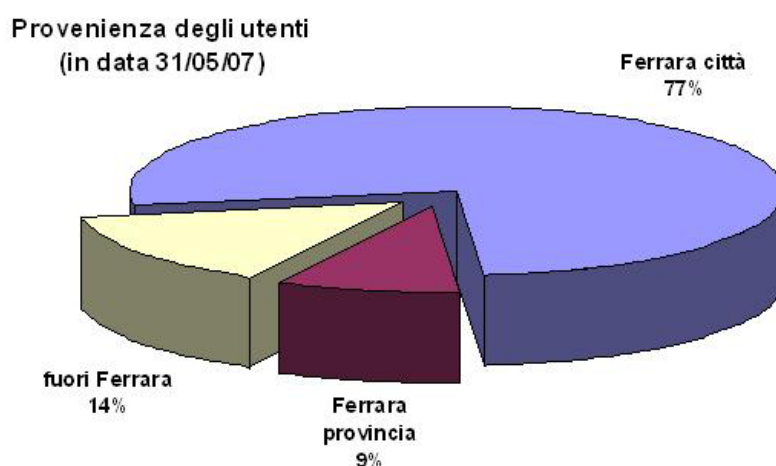
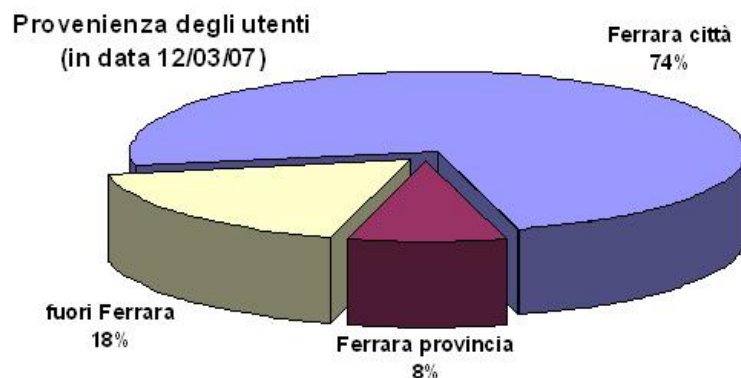
2. C'è una netta differenza di genere: in data 12 marzo, gli uomini sono il 36% degli iscritti, mentre le donne ne risultano essere il 64%; in data 31 maggio le percentuali si sono avvicinate, in un rapporto percentuale 40% - 60%;

3. C'è una partecipazione che si differenzia, in modo stabile, in base alla fascia d'età: la più "coinvolta" è la fascia tra i 35 e i 44 anni; a seguire, quella tra i 25-34 anni e al terzo posto quella tra i 45 e i 54 anni; le fasce di età 15-24 e 55-64 si alternano; infine, c'è la fascia d'età "over 65" e quindi "under 14";

N° di iscritti per fascia d'età (in data 31/05/07)

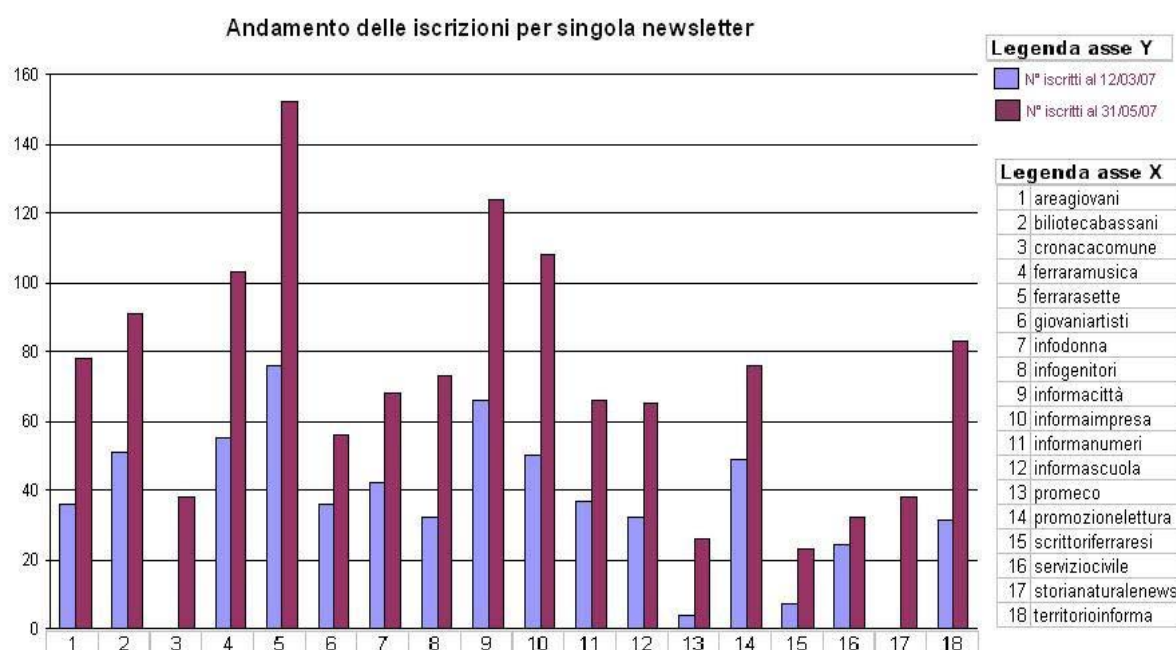


4. Considerando la provenienza degli utenti di Partecipa FERRARA, notiamo come sia netta la maggioranza degli utenti cittadini di Ferrara (74% al 12 marzo 2007, con un aumento di 3 punti percentuali al 31 maggio); singolare è l'interesse iniziale mostrato dai cittadini fuori provincia, che erano il 18% degli utenti iscritti a Partecipa FERRARA: un 10% di più, in data 12 marzo, rispetto ai cittadini della Provincia; al 31 maggio 2007, si registra però un calo dei primi di 4 punti percentuali, contemporaneamente all'aumento dei secondi di appena 1 punto (i partecipanti che abitano in provincia arrivano al 9% dell'utenza).



5. La newsletter che, fin da subito, suscita maggior interesse è ferrarasette; al secondo posto c'è informacittà; se inizialmente ferraramusica era al terzo posto, al 31 maggio appare sostituita da informaimpresa. E mentre, in principio, cronacomune e storianaturale news non avevano alcuna iscrizione (erano assenti dalla lista di newsletter in via di attivazione o attive), l'ultimo posto per iscrizioni era occupato da promeco e, a seguire, con un numero di poco maggiore di iscritti si collocava scrittoriferraresi e servizio civile; al 31 maggio, la newsletter scrittoriferraresi è passata ad essere quella con il numero minore di iscritti, seguita da promeco e servizio civile.
6. Notiamo preferenze a certe tematiche per fasce d'età (al 31 maggio):
- under 14: 1° posto: ferraramusica e biblioteca bassani; 2° posto: areagiovani e promozionelettura; 3° posto: (nessuna preferenza);
 - 15-24: 1° posto: areagiovani; 2° posto: ferrarasette; 3° posto: ferraramusica;
 - 25-34: 1° posto: ferrarasette; 2° posto: informaimpresa; 3° posto: informacittà;

- d. 35-44: 1° posto: ferrarasette; 2° posto: informacittà; 3° posto: infogenitori;
- e. 45-54: 1° posto: ferrarasette; 2° posto: bibliotecabassani; 3° posto: informaimpresa e informacittà;
- f. 55-64: 1° posto: bibliotecabassani; 2° posto: ferrarasette; 3° posto: informacittà e territorioinforma;
- g. Over 65: 1° posto: cronacacomune, ferraramusica, ferrarasette, informacittà; 2° posto: bibliotecabassani; 3° posto: 1 preferenza a tutte le newsletter esclusa storianaturalenews e infogenitori;



- h. Si registra una corrispondenza di interessi tra gli utenti della città e quelli di fuori provincia: la newsletter preferita è ferrarasette; gli utenti della provincia dimostrano invece un interesse maggiore - sia inizialmente, che in data 31 maggio - verso informacittà;

6. Risultati

6.1. In termini di efficacia della campagna di lancio e comunicazione

Come abbiamo visto dalle statistiche dell'andamento dei contatti, delle visite al sito e alle varie pagine, etc, dopo un progressivo aumento che si è registrato a partire dal mese di gennaio

2007, con un picco nel mese di marzo, si è registrato un progressivo calo fino ad un -6% di visite effettuate in maggio rispetto a quelle di gennaio.

Questi dati ci portano a pensare che l'effetto della campagna di lancio è stato molto rilevante, ma forse non si è provveduto a mantenere attiva in modo adeguato una campagna di informazione, comunicazione e promozione del progetto se non su mezzi on line (che non raggiungono un'ampia fascia di target), e sull'unico mezzo tradizionale, il giornale dell'Ufficio Stampa del Comune, *Piazza Municipale*, che non raggiunge gli utenti della e fuori Provincia.

6.2. In termini di formazione e cultura organizzativa

Per ogni ufficio e settore comunale, ciascun responsabile ha designato un referente ai servizi informatizzati. Ogni soggetto incaricato ha seguito una formazione presso il Servizio Sistemi Informativi: si sono svolte due giornate di formazione per ogni servizio attivato (per esempio relativamente all'attivazione della funzionalità Newsletter, oppure per quanto riguarda la pubblicazione e la gestione di contenuti nel portale di Partecipa FERRARA, etc.).

In questo modo si è formata una vera e propria rete di lavoro, una "redazione virtuale", che opera trasversalmente rispetto alle competenze professionali e alle posizioni occupate da ciascun referente nella struttura burocratica: non solo a livello interno, ma anche esterno alla residenza municipale.

In questo modo si opera non solo in modo efficace, attraverso un decentramento e una integrazione delle singole competenze, ma anche in modo efficiente, formando ed investendo in risorse umane interne.

6.3. In termini di efficacia del progetto: 10 mesi di *e-democracy*

Il progetto è partito da poco più di 10 mesi e, se assumiamo come data di avvio ufficiale, quella della campagna di lancio, allora si tratta di circa sei mesi di vita. Un periodo piuttosto breve per poter elaborare dati sufficienti per un bilancio esaustivo.

C'è inoltre da considerare che le funzionalità non sono ancora state attivate tutte: si pensi ai sondaggi, o al Forum di discussione, strumento principe di questo progetto di *e-democracy*. Sarà infatti il documento conclusivo di ciascun Forum che sarà sottoposto, con valore consultivo, agli amministratori locali. Sarà allora che si potrà fare una interessante valutazione delle ricadute che tale documento potrà avere sul governo locale.

In ogni caso, possiamo già valutare alcuni punti interessanti in relazione al primo obiettivo a breve termine che la redazione del progetto si è prefissata: sensibilizzare i cittadini a divenire utenti di Partecipa FERRARA. Ebbene:

1. Elementi favorevoli:

- a. Le procedure per rendere possibile la partecipazione di un utente medio sono semplici: il sito è facilmente navigabile, le newsletter sono concise e in generale rispondono alle aspettative;
- b. Sono svolti incontri off line per promuovere la partecipazione dei cittadini;
- c. Sono presenti sul territorio cittadino (e anche provinciale) diverse postazioni internet gratuite ad accesso pubblico.

2. Elementi sfavorevoli:

- a. Non sono previsti dei corsi gratuiti per l'alfabetizzazione informatica per i cittadini;
- b. La campagna di comunicazione sarà svolta mensilmente con una rubrica fissa sul giornale *Piazza Municipale*, che raggiunge solamente le famiglie del centro cittadino, e attraverso vari siti on line legati al territorio, o al Comune di Ferrara, o al progetto Partecipa.net.
- c. Il sito, per ora, non è pensato per utenti stranieri (non è prevista una traduzione in inglese) o diversamente abili (non c'è la versione per ipovedenti).

3. Elementi da valutare nel prosieguo dell'esperienza:

- a. La partecipazione degli utenti sta subendo un assestamento di visite e contatti rispetto ad un primo momento in cui la campagna di comunicazione era stata lanciata;
- b. Gli utenti iscritti alle newsletter provenienti da fuori Provincia si sono cancellati dal servizio;
- c. Gli utenti di alcune fasce d'età risultano meno coinvolti (nella fascia "under 14" non è stato registrato alcun aumento di iscrizioni da quando è partito il monitoraggio del servizio, in marzo, fino al 31 maggio).

Il bilancio è interlocutorio, ma probabilmente è ancora molto presto per un rendiconto completo e definitivo da cui trarre elementi di giudizio sulle ricadute effettive del progetto.

7. Valutazioni critiche

7.1. Punti di forza

- Il progetto gode di un **contesto favorevole**: il Comune di Ferrara si avvale dell'uso delle *ICT* già da vari anni, promuovendo l'erogazione di servizi on line verso i propri cittadini; il progetto è inserito nel Piano Telematico della Regione Emilia-Romagna, e si sviluppa a partire dalla L.R. 20/2000, che richiede di concertare gli obiettivi strategici e di pianificazione urbanistica partecipata: la **politica di intervento** del progetto - la pianificazione territoriale ed urbanistica -, risulta essere un incentivo forte su cui far leva.
- La problematica del *digital divide* è minimizzata grazie alla **disponibilità pubblica e gratuita di diversi computer** connessi ad internet presenti sul territorio comunale.
- Sono previsti degli **incontri off line** per promuovere il coinvolgimento all'azione amministrativa da parte dei cittadini: questa è un punto fondamentale per promuovere la partecipazione telematica, per cogliere quel "sapere tacito" che anticipa esigenze inespresse e fornisce soluzioni inaspettate.
- La **possibilità di successo del progetto** è alta per il fatto che si colloca all'interno di un progetto di successo come Partecipa.net, che deriva da altrettante sperimentazioni positive come UNOX1 del Comune di Modena e DEMOS del Comune di Bologna.
- La sperimentazione locale del progetto regionale di Partecipa.net fa sì che siano adottati **standard comuni** sia tecnici che organizzativo-procedurali, in modo da garantire e promuovere un miglioramento continuo delle tecnologie e delle metodologie attraverso la costituzione di una comunità di pratica.
- Il progetto è **cofinanziato** dal C.N.I.P.A.
- Il **logo** di Partecipa FERRARA ha un valore strategico: veicola in modo sintetico e riconoscibile il valore dell'iniziativa, richiamando esplicitamente il tema della partecipazione, sia sul piano semantico del nome - "Partecipa FERRARA" - che dell'immagine - che richiama quella utilizzata in una precedente esperienza di partecipazione, Immagina Ferrara. Inoltre, per acquisire autorevolezza, fiducia e attrattiva è sempre affiancato dallo stemma del Comune di Ferrara, dal logo di Partecipa.net ed eventualmente dai marchi della Regione, dei partner e dei supporter.

- **Collaborazione e partnership** ampia a tutti i livelli istituzionali, e tra Comune e associazioni di volontariato: ciò è cruciale, in quanto queste ultime rappresentano istanze di categorie sociali e contribuiscono all'elaborazione delle politiche cittadine.
- Il **nuovo assetto organizzativo**, reso possibile dalla feconda pervasività delle *ICT* nella Pubblica Amministrazione, è volto a una cooperazione trasversale e a un coordinamento decentralizzato nell'ambito della molteplicità di servizi interni ed esterni all'Amministrazione Comunale: il fine è quello di sfruttare al meglio le potenzialità dei singoli servizi, in un'ottica di modernizzazione e di miglioramento dei servizi al cittadino senza diseconomie.
- Anche la progettazione di Partecipa FERRARA è coerentemente partecipata: è stata costituita una **comunità di sviluppo** nella logica *open source* per migliorarne la qualità tecnologica da utilizzare per l'erogazione dei nuovi servizi: errori di definizione dei requisiti o delle funzionalità del sistema possono essere così scoperti prima dell'installazione, evitando costi di modifica e il rifiuto - causati da errori di progettazione - da parte dei cittadini.
- Il **CMS** è il sistema di progettazione, gestione e diffusione dei contenuti del web, permette ad ogni redazione decentrata di partecipare al progetto senza dover ricorrere a tecnici informatici: non è infatti necessario conoscere linguaggi di programmazione lato server o progettare un apposito database, perciò le competenze relative all'uso di tali applicazioni sono acquisite facilmente dagli operatori referenti in poche ore di lezione all'interno dell'ente comunale.
- Il kit di *e-democracy* è un **software libero open source**: perciò ha il duplice vantaggio della flessibilità e della riusabilità: gli strumenti e i software *open source* sono infatti adattabili al contesto d'uso e permettono all'amministrazione di investire in ricerca e progettazione, piuttosto che in licenze, risparmiando risorse progettuali e organizzative, ma anche intensificando e valorizzando la qualità delle relazioni sul territorio.
- Le **regole della partecipazione** sono precise e pubblicizzate in modo adeguato: sono presentate come vere e proprie modalità di utilizzo degli strumenti telematici impiegati nell'ambito del progetto.
- La figura del **moderatore** è fondamentale per facilitare l'interazione, il confronto su un tema preciso, il rispetto della *netiquette* e delle regole di partecipazione da parte dei cittadini. E' importante sottolineare il ruolo educativo e non tanto censorio che ricopre: è perciò opportuno che il moderatore motivi sempre le ragioni che lo hanno portato a non pubblicare un post.

- La possibilità di **cancellazione automatica** – da parte dell’utente - dalla lista della newsletter (disponibile in ogni e-mail) rientra nel pieno rispetto della *netiquette*.
- Il meccanismo di registrazione dell’utente e quello di iscrizione alle newsletter, permette di suddividere gli utenti in **fasce di target**: in modo che l’Amministrazione può avere un ruolo proattivo, raggiungendo gli utenti a seconda degli interessi (e non intasando la casella di posta con informazioni lontane dagli interessi segnalati); inoltre ne può ricavare un *feedback* indiretto sui temi “più sentiti” e statistiche da cui partire per migliorare, per esempio, la propria campagna di promozione; infine tale profilazione serve al moderatore, che può selezionare campioni ben definiti di cittadini a cui sottoporre sondaggi o da invitare a forum tematici.
- La **politica di trattamento dei dati personali** è esplicitata in modo dettagliato, ed è garantita la privacy degli utenti.
- Il **forum** permette una attività di discussione con valore paragonabile a quello che avviene in luoghi tradizionali, ma libera dalle costrizioni spazio-temporali; inoltre, essendo una conversazione scritta e non orale, permette una esternalizzazione e condivisione di conoscenze. L’eventuale incompetenza degli partecipanti al forum è risolta prevedendo la messa a disposizione, da parte del moderatore, di **materiale documentario e bibliografico**.
- La **strutturazione del forum** – nel senso per esempio della presenza di un moderatore - ed il percorso razionale – nel senso per esempio di porre limiti temporali alle varie fasi del forum -, incanalato in elaborazioni di sintesi, dell’attività di discussione nell’ambito del forum, denota la volontà di applicare i meccanismi della democrazia deliberativa al progetto di Partecipa FERRARA: infatti, solo arrivando a sintesi finali, opportunamente sottoposte a votazione, si può arrivare a proposte concrete e condivise. Che è ciò che occorre all’Amministrazione per decidere tenendo in maggior considerazione il parere dei propri cittadini. La **suddivisione in sotto-forum** di discussione, un termine preciso di ciascuna fase, oltre a standard di comportamento: questo serve a rendere ovviamente più corretta e produttiva la discussione, promuovendo il confronto civile e l’efficacia del processo decisionale.
- L’**interazione telematica** nel forum facilita la formazione di legami fra gli utenti trasversali rispetto alle classiche divisioni socio-economiche, nascondendo indizi sociali come l’abbigliamento o l’aspetto.

- Il portale di Partecipa FERRARA rappresenta un vero e proprio **sportello virtuale**, in cui l'utente può avere accesso personalizzato attraverso il *login*, può fruire di varie funzionalità, può navigare facilmente anche grazie all'aiuto di una guida all'uso, oppure può contattare direttamente le referenti del progetto o dei soggetti competenti per ottenere risposte personalizzate. Il portale è caratterizzato da **alta navigabilità e usabilità**, e possiede un look istituzionale e al tempo stesso amichevole, utilizzando tra l'altro un **linguaggio accessibile** anche ad un pubblico non specializzato.
- La funzionalità **Newsletter** permette di raggiungere anche utenti che non sono cercano attivamente le informazioni che in questo modo ricevono.
- Lo strumento delle **risposte personalizzate** ha un carattere privato, perciò non è una funzionalità particolarmente indicata per realizzare la partecipazione: rendendo però pubbliche le risposte più significative - nel rispetto della privacy dell'utente (andrebbero però esplicitamente chiariti i criteri per la scelta delle domande e delle risposte, il riferimento al loro numero, alle tempistiche, al grado di rilevanza, etc.) - attraverso la pagina delle *FAQ*, si va però nella direzione della condivisione e della trasparenza, e si permette la realizzazione di una politica di ascolto (più che di dibattito).
- Da un punto di vista sociologico, l'**obiettivo**, decisamente ambizioso, che si pone questo progetto è quello di "ricucire" la rottura prospettata dal paradigma weberiano, che delinea uno scarto tra Stato e società civile, la cosiddetta "burocratizzazione" – derivata della "razionalizzazione", che ha effetti analoghi all'"alienazione" marxiana -: la soluzione è una democrazia associativa³⁰, con cui si intende il rendere meno plebiscitarie le forme esistenti di governo rappresentativo, in favore di una partecipazione popolare al processo decisionale; ancorando, cioè, il governo rappresentativo, ad un complesso d'istituzioni sociali che gli permetta di conseguire risultati socialmente desiderabili. Tale progetto è inoltre un tipico esempio di democrazia deliberativa: è cioè un marcato tentativo di coinvolgere la società civile nei processi decisionali, arrivando a scelte che siano sostanzialmente condivise dall'insieme dei partecipanti, in posizione paritetica e non di autorità, su argomenti imparziali relativi al bene comune, e rinunciando – almeno in parte - agli interessi particolari.

³⁰ HIRST P. [1999], *Dallo statalismo al pluralismo. Saggi sulla democrazia associativa*, Torino, Bollati Boringhieri

- Già a partire dalla fase di profilazione si crea un **canale di comunicazione personalizzato** incentrato sugli interessi segnalati da ciascun utente si realizza una reale politica di ascolto e valorizzazione di questi ultimi, come fonte di informazione e prospettive grazie a cui pianificare modalità di comunicazione e servizio migliori.
- L'impegno dell'amministrazione ad prendere in considerazione i risultati dell'attività del Forum sviluppa un **senso di appartenenza** e un senso civico negli utenti che vi partecipano, che sono portati a superare un dialogo legato al caso personale optando all'interesse collettivo, e avvicina i cittadini alle istituzioni.
- L'**e-government** è l'altra faccia del progetto Partecipa FERRARA, sebbene sia definito quale sperimentazione di *e-democracy*: infatti, nel momento in cui si propone di realizzare un coinvolgimento attivo dei cittadini all'interno dei processi decisionali, mettendo a disposizione dei "netizens" strumenti delle ICT (di informazione, dialogo e consultazione), ciò implica giocoforza un miglioramento dell'efficacia dell'azione amministrativa, in quanto supporta gli organi di indirizzo politico a definire i problemi in maniera corretta e approfondita, e a scegliere soluzioni adeguate. Precisamente, ciò consiste nell'ottimizzazione dei servizi erogati dall'ente pubblico nell'ottica della *customer satisfaction* guadagnata a priori, già nella fase decisionale: una prospettiva, appunto, che mira a costruire la *e-governance* territoriale (ovvero che mira a migliorare la qualità della convivenza civile attraverso una crescita dei rapporti interpersonali per via telematica).

E-democracy e *e-government* risultano perciò essere proficuamente combinate in questo progetto di partecipazione e quindi di potenziamento dei supporti conoscitivi per le decisioni pubbliche: un progetto che tende a una vera e propria democratizzazione dei flussi di comunicazione, alla trasparenza, alla responsabilizzazione delle istituzioni e dei cittadini, come previsto dalle leggi 142 e 241 del '90 e dal D. Lgs. 39/93.

7.2. Criticità

- E' necessario valutare se il **calo degli accessi al portale** dall'aprile 2007 corrisponda ad un naturale assestamento dell'utenza dopo gli effetti del lancio pubblicitario iniziale o se invece si tratti di disaffezione.
- Ci deve essere una forte volontà politica che vada a **promuovere "dall'alto"** la partecipazione al progetto: gli stessi amministratori dovrebbero invitare i cittadini ad aderire

al progetto. Ma sarebbe opportuno anche una forte spinta “**dal basso**”: per esempio, da parte delle associazioni, del mondo dell’istruzione, assieme ai funzionari e dirigenti comunali.

- Sarebbe utile fornire **garanzie** che gli amministratori prendano in seria considerazione le opinioni, pur non vincolanti, espresse dai cittadini nell’ambito del forum di discussione.
- Occorre una radicata **cultura della partecipazione** politica e attivismo, che sono dati da alti livelli educativi ed economici (come è provato nel caso della *PEN* di Santa Monica): bisognerebbe promuovere tale cultura – e non solo tale progetto - già a partire dalle scuole dell’infanzia.
- E’ necessario predisporre di un’ampia e costante **campagna di promozione** del progetto, attraverso canali diversi in modo da raggiungere un’ampia fascia di target³¹ e in modo quindi da mantenere la massa critica di utenti nell’ambito di quella che Habermas [1962] avrebbe chiamato “sfera pubblica” - resa possibile dal progetto -, intendendo quell’ambito sociale in cui gli individui interagiscono per discutere problemi e trovare soluzioni condivise. La comunicazione rappresenta una leva valida per promuovere ogni fase del progetto, valorizzandolo e diffondendolo. Incide su atteggiamenti e comportamenti, motivando alla collaborazione e contribuendo alla diffusione di una nuova cultura della partecipazione, sia tra cittadini che amministratori. E’ perciò fondamentale, perciò, per un progetto di *e-democracy*, pianificare ed implementare un sistema comunicativo efficace, costruendo un quadro sinergico e integrato di attività. Inoltre, occorre migliorare l’**accessibilità** del portale, considerando la partecipazione di cittadini immigrati o disabili, prevedendo quindi la traduzione almeno in lingua inglese e prevedendo una versione più accessibile per utenti diversamente abili.
- Per quanto riguarda il **contratto enunciazionale** relativo alla comunicazione di promozione del progetto, per una sorta di coerenza logica, trattandosi di un progetto di *e-democracy*, sarebbe forse stato preferibile attuare la strategia della complicità, costruendo cioè il simulacro dell’enunciatario (che assume le figure di colui che parla o che dialoga con l’enunciatore o che ne viene intervistato; magari anche attuando la strategia incentrata sul “noi inclusivo”) come sorta di co-enunciatore, in un’ottica di inclusione, al fine di far

³¹ La campagna di promozione è infatti effettuata per lo più su Internet, attraverso la Rete Civica, e sul giornale redatto dall’Ufficio Stampa che arriva nelle case dei soli ferraresi: si raggiunge quindi una fascia di cittadini che già è, seppur passivamente, utente dei servizi on line del Comune, e che è residente a Ferrara, e non si va a sollecitare adeguatamente un’alta percentuale di cittadini che non sono già utenti del portale di Ferrara Città o che non sono abitanti del centro città.

complici dell'enunciatore-Amministrazione i cittadini, che si sarebbero identificati in tale figura.

- L'eliminazione del **digital divide**, del **divide geografico***, **generazionale***, **culturale**, di **genere***, **occupazionale** è preconditione per una democrazia davvero matura: ciò attraverso azioni di sensibilizzazione e istruzione mirate per fasce di target. [* la cui presenza si evince dalle statistiche, § 5.2.].
- Sarebbe necessario promuovere corsi gratuiti di alfabetizzazione informatica, per fronteggiare il **knowledge gap** che interessa particolari fasce d'età o target.
- Quanto maggiore è l'**eterogeneità dei partecipanti** al forum (per età, cultura, formazione, professione, genere ecc.) tanto più positivo sarà il processo di apprendimento e confronto e tanto più sarà efficace il processo deliberativo: ma è chiaro, per esempio, dalle statistiche relative alle iscrizioni alle newsletter, che la partecipazione dell'utenza è caratterizzata da una tendente omogeneità per fasce d'età, anche per il fatto che la campagna di comunicazione conquista chi è già usuale utente di internet e in particolare della Rete Civica di Ferrara.
- Nel momento in cui i **partecipanti ai Forum o ai sondaggi** vengono selezionati da parte del moderatore, che perciò decide di escludere eventuali utenti interessati a partecipare, non si attua il principio illuministico della inclusione e dell'uguaglianza: un utente deve essere libero di poter decidere di avere diritto di parola all'interno del Forum o del sondaggio, se lo desidera, altrimenti si viene al principio cardine di tale progetto.
- Il concetto di cittadino cliente o utente dovrebbe essere abbandonata in favore di quella di **detentore dell'inalienabile diritto di cittadinanza** (in questo caso **digitale**).
- Stabilire ed esplicitare una **data limite** in cui gli utenti devono aspettarsi una risposta alle proprie e-mail.
- Si potrebbe prevedere anche **altri tipi di funzionalità** di chat line, blog (in cui il blogger è l'Amministrazione) o mailing list per promuovere il semplice dialogo tra cittadini anche senza una tematica precisa, in modo da avvicinarli al mezzo informatico e al progetto, e innescando meccanismi di collaborazione e condivisione di conoscenze. Oppure utilizzare il canale dei messaggi *sms*: per esempio, per ricevere le newsletter direttamente sul proprio telefonino cellulare. Inoltre, si potrebbe prevedere l'istituzione di una applicazione che permetta la diretta e registrazione video delle sedute del Consiglio Comunale, e agli eventi ed iniziative promosse dall'Amministrazione, per permettere anche a chi fisicamente

impossibilitato ad essere presente alla riunione di seguirne la discussione. Permettere un dialogo “a tu per tu” ossia cittadino-Sindaco attraverso lo strumento della *web cam*, per esempio per porre domande e fare segnalazioni e ricevere risposte sotto forma di registrazioni video.

- Permettere l'**accesso agli atti e gli ordini del giorno del Consiglio e della Giunta** direttamente attraverso il portale di Partecipa FERRARA, con la possibilità di trovare i contatti di ciascun rappresentante.
- Non risultano tuttora esplicitate le **modalità di monitoraggio** (a parte il sondaggio, attualmente non ancora avviati, e a parte le statistiche relative agli accessi al portale) e **valutazione** del progetto: ciò servirebbe a suggerire percorsi di miglioramento relativi allo sviluppo del progetto.
- La sperimentazione di Partecipa FERRARA è appena partita e non sono ancora note valutazioni effettuate con la specifica azione del **benchmarking**, che si avvale della misurazione di determinati indicatori-chiave (che permettono per esempio la comparazione con altri contesti territoriali, o il monitoraggio dell'evoluzione dello sviluppo telematico nel territorio, o dell'impatto delle politiche pubbliche); tali valutazioni sono utile sia per supportare le decisioni volte al miglioramento del progetto sia per supportare le politiche attuate in materia di società dell'informazione (presenza di adeguate infrastrutture, competenze, aziende del settore etc).
- In questo progetto, come in un qualsiasi altro progetto di *e-democracy*, si pone un problema di natura socio-politica. Coloro i quali non sono “tecnologicamente evoluti” o che semplicemente non partecipano al progetto, non significa per esempio che non abbiano alcuna opinione in merito alle tematiche trattate nel Forum; ed ovviamente non è detto, che la pensino come i partecipanti al progetto. Particolare attenzione dovrà perciò essere data all'**integrazione** e all'**interscambio costante dei processi on line e off line**.

8. Sitografia

www.pubbliaccesso.gov.it

www.censis.it

www.partecipa.net

www.partecipaferrara.it / <http://partecipa.comune.fe.it/cgi-bin/partecipa.base/unox1>

<http://ww2.comune.fe.it/cittapartecipata/index.phtml?id=124>

www.rur.it

www.cnipa.gov.it

www.crcitalia.it

<http://ww2.comune.fe.it/cittapartecipata/>

http://impresa-stato.mi.camcom.it/im_44-45/Bolognini.htm

<http://www.crcitalia.it/>

<http://www.comune.fe.it/immaginaferrara/index.htm>

www.softwarelibero.it

<http://www.regionedigitale.net/>

www.forumpa.it

<http://www.ippr.org.uk/>

9. Bibliografia

MIANI M. [2005], *Comunicazione pubblica e nuove tecnologie – La pubblica amministrazione dall'e-democracy all'e-government*, Bologna, Il Mulino

GRANDI R. [2001], *La comunicazione pubblica – Teorie, casi, profili normativi*, Roma, Carocci

RUR, MIT, CENSIS [2004], *8° Rapporto: Le città digitali in Italia 2003-2004 – E-government e e-democracy: le sfide per le istituzioni territoriali*, Roma, Fondazione Censis

CENSIS, RUR [2004], *Rapporto cittadini digitali - E-democracy. Un'opportunità per tutti?*, Roma, Fondazione Censis

MIT, DFP – Progetto CRC [2004], *E-democracy: modelli e strumenti delle forme di partecipazione emergenti nel panorama italiano*, Roma

[Ringrazio la Dott.ssa Gabriella Fabbri del Servizio Sistemi Informativi U.O. Sviluppo e Comunicazioni del Comune di Ferrara, per avermi messo a disposizione il materiale informativo relativo alla campagna di comunicazione, e per la cortese disponibilità ad illustrarmi i dati a questo progetto.]