

PARTECIPAZIONE ATTIVA E NUOVE TECNOLOGIE NELLA PROGRAMMAZIONE
SETTORIALE E NELLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA

Gava Franco¹

SOMMARIO

Le reti sociali e il community networking starebbero generando approcci innovativi al lavoro delle organizzazioni della società civile in direzione di uno sviluppo sostenibile. La pianificazione strategica ha per anni contribuito ad alimentare l'idea che certi obiettivi possano essere raggiunti solo mettendo in gioco concetti come: la funzione della città e l'importanza di interventi di ristrutturazione e riqualificazione urbana. Se ciò è tipico di una idea consolidata di intendere tale percorso l'elemento chiave da non sottovalutare è ora la capacità di generare una corresponsabilità dei cittadini piuttosto che la responsabilità da parte delle Istituzioni a costruire percorsi strutturati in linee e azioni. Il fatto che aspetti immateriali continuo sempre più nello sviluppo di una territorio ci porta a riflettere quindi sul ruolo delle ICT non solo in termini di innovazione e creatività ma anche di strumenti capaci di rafforzare un'idea di comunità stessa; ci sono ancora molti spazi di riflessione per capire come partendo dalle attuali modalità di erogazione dei servizi nel Web si possa arrivare ad un coinvolgimento attivo che, all'interno di ambiti specifici, potrebbe costituire la base per la costruzione di un'idea di futuro in cui conta sempre più la capacità di contribuire a definire traiettorie d'azione piuttosto che obiettivi razionalmente definiti.

¹ Università Ca' Foscari di Venezia – Dipartimento di Scienze Economiche, San Giobbe 873, 30121, Venezia

INTRODUZIONE

Un breve studio di alcune pratiche di applicazione delle nuove tecnologie in Europa e nel nostro Paese può forse contribuire a dare un significato alla pianificazione strategica come metodo di governo. Si vuole pertanto affrontare, con questo lavoro, il compito di analizzare delle iniziative attuate in alcuni contesti locali, con particolare riferimento alla ricerca e all'innovazione nell'utilizzo delle ICT, che si cercherà di declinare all'interno dei processi di partecipazione promossi finora con forme di pianificazione integrata promosse in Europa e nel nostro Paese.

Un approccio che parta dalla domanda di servizi da parte dei cittadini può oggi essere utilizzato in tematiche che dovrebbero essere affrontate in una prospettiva di sviluppo regionale in cui la PA si proponga come animatore di un processo che coinvolga tutta la società civile (Boiardi, 2009).

Le riflessioni svolte in questo lavoro riguarderanno, in un primo paragrafo, il ruolo giocato oggi dalle nuove tecnologie nel migliorare i processi di partecipazione attiva dei cittadini attivando nuove forme di collaborazione sociale. Termini come: *e-government* (applicazione di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione a supporto delle interazioni tra cittadini e pubbliche amministrazioni, con l'obiettivo di migliorare l'erogazione di servizi in termini di efficacia, efficienza e qualità), *e-democracy* (l'insieme dei processi e delle metodologie che utilizzano le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire la partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni e al ciclo di vita delle politiche locali) assumono significati profondamente diversi. Per quest'ultimo, in particolare, si può far riferimento alle seguenti dimensioni:

- inclusione sociale: garanzia per tutti della possibilità di entrare a far parte della società dell'informazione, contrastando il digital divide
- accesso all'informazione: possibilità diffusa di accedere all'informazione prodotta dai soggetti pubblici
- partecipazione elettorale: selezione della classe politica attraverso il voto elettronico
- azione diretta dei cittadini: possibilità per chiunque di presentare appelli, petizioni, ecc.
- partecipazione diffusa ai processi decisionali coinvolgimento dei cittadini, individualmente o in forma associata (*e-participation*).

Ci si concentrerà particolarmente su quest'ultimo concetto di e-participation, come parte dell'e-democracy, per capire se si possano mettere oggi a punto strumenti per rendere più facile ed efficace la partecipazione delle persone a dei metodi che, partendo da una pianificazione di tipo settoriale arrivino ad una dimensione di tipo strategico in cui prima dell'individuazione di strumenti utili a prendere decisioni è importante sviluppare una capacità di osservare i cambiamenti in atto in una società che non può essere considerata

sempre virtuosa solamente perchè capace di affidarsi a piattaforme e nuove tecnologie. Questo sviluppo non è privo di conflitti e le iniziative che nascono dal basso grazie alla rete, non sono da ritenere necessariamente efficaci se non sono accompagnate da un processo di adattamento delle forme tradizionali di comunicazione all'interno dell'attuale organizzazione politica e sociale (Zambardino, 2009).

1 PARTECIPAZIONE, NUOVE TECNOLOGIE E SVILUPPO LOCALE

Il ruolo forte giocato dalla società civile nell'accrescere i processi di innovazione nelle città viene supportato da alcune teorie che si propongono mediante concetti descritti dalla metafora dell'elica quadrupla. Questo modello di riferimento affianca: ricerca, mondo imprenditoriale e autorità pubblica ad un ruolo attivo dei cittadini che costituirebbero così una componente fondamentale nel guidare lo sviluppo nelle città e nelle regioni. Obiettivi essenziali di miglioramento nei processi di innovazione, stimolo all'imprenditorialità e internazionalizzazione verrebbero così raggiunti con un coinvolgimento di soggetti normalmente esclusi nella progettazione ed erogazione di servizi ad essi destinati.

Approcci per lo scambio in rete di buone pratiche sono stati proposti con il progetto CLIQ (Creating Local Innovation through a Quadruple Helix): lo scopo è quello di ottimizzare nel lungo periodo determinati benefici per piccole e medie imprese coinvolgendo contesti specifici di città con una popolazione variabile tra i 50.000 e i 250.000 abitanti.

Tale progetto includerebbe partners provenienti da 11 paesi espressione di autorità regionali o locali, rappresentanze di stakeholders come camere di commercio, istituti di ricerca ed incubatori che contribuiscano a produrre uno scambio di buone pratiche il cui scopo è di comprendere tutte le componenti della società civile in un percorso di innovazione che riduca un gap di nei processi di partecipazione tuttora esistente ².

Esperienze che mirano a favorire la partecipazione attiva le possiamo ritrovare nei cosiddetti Living Labs³. Questi potrebbero avere un ruolo cruciale nel coinvolgere i cittadini con strumenti di e-democracy che rinchiuderebbero un notevole potenziale di attivazione di partecipazione virtuale negli organi di decisione locale. Questa forma di sperimentazione si rivelerebbe un utile approccio soprattutto per regioni con forte connotazioni di tipo rurale andando a caricare di nuovi significati concetti come: governance, leadership, gestione e organizzazione. Con l'implementazione di piattaforme di tipo open source si favorirebbe pertanto una ampia apertura verso reti e partenariati di conoscenza; è appunto a tale

² CLIQ Project (Creating Local Innovation Through a Quadruple Helix. <http://www.cliqproject.eu>

³ Il governo finlandese aveva inaugurato, nel corso del 2006, il **Network Europeo dei Living Labs (ENoLL)** il cui successo continua ad essere dimostrato dall'incremento del numero dei laboratori partecipanti in tutti i paesi del Unione. Dell'esordio, il network si è progressivamente ingrandito superando le 100 partecipazioni nel corso del 2008. ENoLL facilita la cooperazione tra i diversi "laboratori viventi", offrendo opportunità di confronto ed approfondimento delle diverse esperienze. <http://www.openlivinglabs.eu/>

impostazione che ci si ispirerebbe in quei contesti che vengono normalmente definiti in senso ampio come: e-participation, e-gouvernement ed e-democracy.

L'esperienza dei living labs nasce dal bisogno di combinare processi auto-organizzati ed auto-gestiti con percorsi di ricerca e sviluppo e gestione delle innovazioni anche nella messa a punto di nuovi modelli di governance. L'idea di base è di creare un luogo in cui sviluppare una cultura della comunicazione e della collaborazione sociale in cui generare nuove prospettive (visions) ed apprendimento reciproco motivando i cittadini all'uso delle tecnologie informatiche e telematiche in un contesto partecipativo.

Una riflessione più ampia, che prescinde per ora dall'applicazione delle nuove tecnologie, ma che costituisce un'esperienza significativa nella messa a punto di linguaggi alternativi nelle tecniche di partecipazione potrebbe essere ritrovata all'interno di tecniche comunicative sviluppate nell'ambito di iniziative definite come "teatro legislativo" che potrebbero giocare un proprio ruolo nella promozione di importanti progetti. Si tratta di una filosofia teatrale capace di contribuire, per tutti coloro si trovino nella situazione di dover subire sempre dall'alto certe decisioni, ad un cambiamento personale, sociale e politico rimediando ad un gap tra democrazia rappresentativa e democrazia diretta. Il problema in tal caso è costituito dal trovare il modo per dare a quest'ultima una forma di comunicazione una continuità, in qualche modo istituzionale, che potrebbe avvalersi forse anche di una progettazione di tipo interattivo basata su nuove tecnologie e nuovi media che potrebbero così rivelarsi un utile strumento per un maggiore coinvolgimento sociale che utilizzi nuove forme di espressione.

Ma quale valore strategico può essere quindi affidato alle nuove tecnologie? Sicuramente il ruolo di contribuire alla nascita di stili di vita che rivalutino nuove forme di coinvolgimento, una gestione dinamica di valori che, stimolati da un feedback continuo, e da un sistema di valutazione, andrebbero a generare un rinnovato gusto di vivere in una dimensione reale e in nuovo sistema di relazioni sociali che presuppone comunque il superamento degli attuali modelli di e-business oramai maturi se non obsoleti ma pur sempre in voga nelle Amministrazioni Pubbliche. Si tratterebbe quindi di avviare una nuova fase di innovazione organizzativa a favore della crescita interna delle Amministrazioni stesse ma anche di una comunità locale in cui il cittadino potrebbe accrescere il suo livello di interesse, non limitando il proprio ruolo a semplice oggetto di analisi posto al centro delle innumerevoli interviste sulla qualità della vita condotte finora nella redazione dei piani strategici.

Un coinvolgimento sociale forte che utilizzi le ICT dovrebbe quindi partire da una modifica dei modelli di erogazione dei servizi già presenti sul Web: non si possono ricalcare schemi già proposti dai modelli di e-commerce. Sono noti infatti i casi in cui i cittadini finiscono per abbandonare sistemi di pratiche on-line per preferire sportelli fisici. Quel che serve è quindi una riorganizzazione del back-office in modo da non richiedere informazioni già in possesso dall'Amministrazione rendendo trasparente tutto il processo di fornitura dei servizi stessi per un più attivo coinvolgimento nella creazione delle rispettive interfacce di gestione. Ciò è stato

ribadito in occasione del Personal Democracy Forum Barcellona del 2010 in cui ci si è posti l'obiettivo di ragionare su come cittadini e governi utilizzano le nuove tecnologie per una comunicazione interattiva che affronti i problemi reali (<http://personaldemocracy.com/pdf-europe-2010>).

Reti tecnologiche e interconnesse, ma anche sostenibili, confortevoli, attrattive, sicure, in una parola «intelligenti» contribuirebbero quindi alla formazione di “smart cities” (così sono state ribattezzate in questi anni). Si tratta di città sulle quali in Europa e nel mondo si scommette per garantire uno sviluppo urbano equilibrato e al passo con la domanda di benessere che proviene dalle sempre più popolate classi medie internazionali. Puntare sulle nuove tecnologie per migliorare la gestione dei processi urbani e la qualità della vita dei cittadini è stata quindi in questi ultimi anni la linea seguita da molte amministrazioni locali.

Gli attuali scenari impongono tuttavia alcune riflessioni che forse venivano meno spontanee fino a qualche tempo fa: durante gli anni '80 e '90 quando ci si concentrava su una nuova idea di sviluppo socio-economico che sembrava potersi basare su di una visione condivisa capace di creare quella massa critica che avrebbe contrastato una tendenza al declino dei sistemi produttivi locali partendo sostanzialmente sulla costruzione di una identità in cui i cittadini avrebbero dovuto riconoscersi e configurando nuovi spazi in cui sostenere la competizione in una economia della conoscenza caratterizzata dalla produzione di beni e servizi innovativi (Florio, 2010).

E' importante capire come mai vi è stato un depotenziamento di questi spazi e permangano unicamente forme tradizionali di confronto che non possono certamente essere assimilate a quei meccanismi sopracitati che fanno della partecipazione un vero sistema di cittadinanza attiva in cui possa esprimersi una creatività sociale capace di generare processi in cui sviluppo e il miglioramento della qualità della vita si completino a vicenda. Tale sistema si baserebbe sulla capacità di generare reti di corresponsabilità svincolate da un approccio eccessivamente strutturato dall'alto e da forme di controllo che banalizzerebbero il concetto stesso di creatività che dovrebbe essere invece fondato su una dimensione relazionale in cui conti più che una riqualificazione dello spazio urbano in senso stretto, la capacità di liberare quelle energie che possono, partendo veramente dal basso, esprimere il massimo potenziale a livello politico, economico e sociale.

In conclusione il ruolo delle nuove tecnologie tende ad essere limitato non essendone oggi favorito un determinato uso che elimini quel gap digitale capace di renderle uno strumento utile a prendere decisioni. Non si osserva purtroppo ciò che dovrebbe accadere all'interno di un metodo di discussione-commento e valutazione che coinvolga nuovi gruppi sociali nell'implementazione di programmi settoriali dal quale ci si aspetterebbero dei veri cambiamenti sociali.

Per realizzare questo importante passaggio è comunque necessario pensare ad un nuovo codice etico comune, una sorta di netiquete dell'e-participation in cui si preveda una

collaborazione di natura intergenerazionale all'interno di attività che consentano uno scambio reciproco di competenze procedurali e processi di natura maggiormente creativa la cui sintesi potrebbe generare una nuova dimensione esistenziale.

2 NUOVE FORME DI PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO SOCIALE – DA UNA DIMENSIONE SETTORIALE AD UNA DIMENSIONE STRATEGICA

L'importanza di partire, nei processi di pianificazione, da una dimensione settoriale va considerata in particolare per quelle forze endogene che non appartengono ad una "élite creativa" a cui spesso si fa riferimento e su cui si auspica di far leva con riguardo ad attori che si ritiene siano particolarmente adatti a contribuire ad una rivitalizzazione di un determinato contesto locale. La partecipazione intesa come metodo con cui un gruppo sociale può esprimere i suoi bisogni traducendoli poi in proposte che possano alimentare un processo di pianificazione deve quindi considerare anche gruppi più "deboli" il cui coinvolgimento rappresenta una sfida da affrontare.

Per settori che richiederebbero il possesso di particolari competenze si potrebbe pertanto ripensare ad un apporto in chiave creativa da parte di forze endogene normalmente escluse da forme di partecipazione attiva. Prima di arrivare ad una chiave di lettura strategica l'attenzione andrebbe comunque essere rivolta a specifici settori in cui vadano rivalutate elementi interni al sistema che andrebbero opportunamente ripensati e re-orientati. In un successivo step si dovrebbe pertanto precedere ad una fase di attrazione di soggetti e professionalità esterni.

Nonostante l'attenzione rivolta in passato all'e-democracy, le esperienze di applicazione di nuove tecnologie a supporto dei processi di partecipazione e alla definizione e all'orientamento di politiche pubbliche hanno avuto un carattere prevalentemente misto e solamente in questi ultimi anni si può riscontrare la realizzazione di forme di coinvolgimento completamente on-line.

Nel considerare le implicazioni possibili e nel dare una risposta alla domanda: come possono forme di partecipazione on-line favorire i processi di decisione e di distribuzione dei servizi, va detto che certi strumenti stanno evidenziando tre fattori di particolare importanza: la generazione di un particolare surplus latente di conoscenza, il carattere pubblico di tale conoscenza, la complessità del sistema di relazioni. Da ciò deriverebbero alcune implicazioni, per quanto riguarda il carattere di queste relazioni che ridurrebbero chi governa niente più che ad un nodo della rete che assumerebbe una rilevanza che lo colloca al pari degli altri; potrebbe inoltre configurarsi, in questo scenario, una minore capacità di interazione all'interno delle comunità tradizionali per cui i luoghi principali in cui avviene la condivisione, la comparazione e la verifica fra le varie forze presenti sul territorio non potrebbero aprirsi ad

una nuova dimensione. Ciò richiederebbe che venga comunque riposta una autentica credibilità nell'informazione tradizionale e nel valore dei servizi proposti per non correre il rischio che l'utilizzo di piattaforme tecnologiche non comporti il vantaggio di migliorare la gestione dell'informazione sul piano di un'efficienza che si traduca in migliori politiche pubbliche.

Per evitare che questo sistema possa portare ad un enorme dispendio di energie è importante però che le comunità on-line non formino gruppi eccessivamente numerosi. Concentrandosi su singoli argomenti si farebbe in modo che da certe forme di collaborazione scaturiscano risultati concreti che vadano oltre ad una semplice sondaggio di opinione. Da ciò deriverebbe anche un risparmio in termini di media evitando una dispersione di risorse che un coinvolgimento generale comporterebbe a causa del mancato conseguimento di alcun risultato operativo. Obiettivi chiaramente definiti e contributi isolati da parte dei singoli cittadini potrebbero in conclusione essere effettivamente valutati ed aggregati; tuttavia la definizione di una o più modalità con cui raggiungere tali obiettivi resta un qualcosa su cui riflettere affinché possa prodursi un serio coinvolgimento a livello individuale.







Nell'importanza che il social networking oggi assume, ciò che particolarmente colpisce è l'idea che i cittadini siano considerati come partners nella definizione dell'informazione e nella consultazione in chiave di partecipazione attiva. Se soggetti isolati possono essere pensati come un insieme di individui che affrontano singolarmente determinate questioni in modo bilaterale attraverso un dialogo con chi governa (si veda la Figura 1); non ci sarebbe d'altra parte una chiara coscienza del livello generale di interconnessione e del ruolo giocato da tutti gli individui fruitori di informazione ma anche capaci di incidere sui processi decisionali. Una dinamica di questo tipo è meglio conosciuta come modello di partecipazione del tipo web 1.0.

La caratteristica distintiva di un modello del tipo web 2.0 andrebbe quindi oltre: la partecipazione sarebbe intesa come la presenza di molteplici reti e collegamenti flessibili assimilabili a "piccoli pezzi liberamente collegati" (Weinberger, 2002).

Chi governa potrebbe tener conto di una informazione diffusa attraverso, siti web dinamici, blog, feed, ma non potrebbe prevedere il coinvolgimento di tutti i possibili soggetti nelle loro varie forme di condivisione e di adattamento ad una serie di contenuti generati dagli stessi utenti. Si può quindi avviare un processo di consultazione on-line ma, il sistema di relazioni multiple in rete risulterà sempre difficile da controllare. Piuttosto che promuovere una partecipazione attiva si farebbe quindi meglio a tenere in considerazione quel che i cittadini richiedono, nei loro spazi condivisi in rete (OECD 2009).

Una rappresentazione della complessità delle relazioni con un sistema di partecipazione configurabile all'interno di un modello web 2.0 viene rappresentato dalla figura sotto riportata.

Figura 1 - Shifting paradigms: from Participation 1.0 to Participation 2.0

	Participation 1.0 model	Tools	Participation 2.0 model	Tools
Information		<ul style="list-style-type: none"> • E-mail alerts • Websites 		<ul style="list-style-type: none"> • RSS feeds • Tag clouds • Podcasts • Webcasts
Consultation		<ul style="list-style-type: none"> • Online forms • Online consultation 		<ul style="list-style-type: none"> • Blogs • Online polls • Online surveys
Participation		<ul style="list-style-type: none"> • Discussion forums • Shared online workspaces 		<ul style="list-style-type: none"> • E-petitions • Mash-ups • Wikis • Tagging • Virtual worlds

Una fase di ascolto che porti alla individuazione di problemi concreti permetterebbe quindi di capire che cosa tentino di fare i singoli cittadini o gruppi di loro per risolvere un determinato problema e se una movimentazione di carattere sociale stia andando verso quella che potrebbe essere una azione congiunta che assuma le sembianze di un programma. Una sorta di mappatura di linea di intervento comincerebbe quindi a prender corpo come fosse un processo di pianificazione settoriale che potrebbe andare, in un secondo momento, ad alimentare una visione di più ampio respiro che assuma connotazioni di carattere strategico.

Si cercherà ora di capire, nel prossimo paragrafo, se gli attori di una comunità locale possano raggiungere autonomamente gli obiettivi che essi stessi si sono proposti configurandosi così le azioni e una sorta di auto-responsabilizzazione degli stessi mediante un contributo generato da una filosofia di tipo web 2.0 e con il supporto dei social network o di strumenti tradizionali messi a disposizione dalla rete. Sarà questo il modo per arrivare ad una co-produzione di servizi che coinvolga direttamente le persone fino alla consapevolezza del modo in cui le risorse finanziarie vengono impiegate (Wray, 2009).

Per concludere, nella dimensione della pianificazione strategica, quel che non va dimenticato è la valorizzazione di un capitale territoriale formato da 3 componenti: il capitale cognitivo inteso come competenza, conoscenza e adattabilità al cambiamento, il capitale relazionale visto come capacità di interagire e, per concludere, il capitale ambientale costituito dalla dotazione infrastrutturale e dalla presenza di un background di eredità culturale che passa attraverso nuovi stili di governance, nuove forme di partecipazione e pianificazione inclusiva (Camagni, 2009). Una reinterpretazione di queste componenti dovrebbe andare ben oltre al desiderio, da parte di chi governa, di utilizzare certi strumenti con la unica finalità di agire sui meccanismi con cui tale capitale territoriale si forma.

3. RETE, CONOSCENZA E NUOVI STILI DI GOVERNANCE

Guardare al ruolo della conoscenza come processo di ricombinazione cognitiva intesa come insieme di risorse che si affermano in un determinato sistema di relazioni ci dovrebbe indurre a ripensare al concetto stesso di territorio. Si tratta di una prospettiva in cui la città va intesa come bene comune: un ambiente in cui si sviluppino risorse cognitive in un processo di condivisione la cui essenza va ricercata in un consenso che tende ad essere vissuto come obbligo sociale e che dovrebbe portare ad una comunanza politica che si basi su organizzazioni inedite originali di cui i processi di pianificazione strategica dovrebbero cercare di definire la configurazione.

Così come è accaduto nel caso di fenomeni spontanei di organizzazione della produzione (si veda il caso dei distretti industriali), la città si evolve senza un preciso disegno. È in tale quadro che si possono esplorare i cambiamenti che si susseguono senza regole precostituite. Si osserva quindi la nascita di comunità destrutturate in cui possono sorgere nuovi spazi di libertà e dove una dimensione strategica non può che essere recuperata da una serie di dinamiche dal basso che alimentino codici condivisi. Ciò ci induce a ripensare ad un territorio non più come insieme di soggetti che si aggregano unicamente per vicinanza fisica ma ad un territorio che non va considerato unicamente come sistema cognitivo consolidato in funzione di una memoria storica, bensì come una forma di organizzazione in rete in cui si fanno valere nuove risorse che favoriscono innovazione (Rullani, 2010). Sarebbe appunto la trasposizione di questa innovazione nei processi di democratizzazione a permetterci di guardare, oltre agli attuali sistemi di rappresentanza politica, ad un metodo capace di dar forza a qualsiasi entità che rappresenti le vere esigenze e i bisogni del cittadino.

Nella formazione di nuovi processi di condivisione è inoltre interessante osservare come oggi tendano a svilupparsi, sempre come conseguenza della diffusione delle nuove tecnologie, anche diverse nuove forme di apprendimento riflessivo piuttosto che convenzionale. E' noto come l'implementazione di strumenti telematici sia attualmente per lo più intesa come diffusione di una comunicazione sintattica, tuttavia ci si propone di capire come questi strumenti vengano già utilizzati in attività creative in cui si costruiscano determinati contesti dialogici ossia ambiti di reciprocità positiva (Cusinato, 2010).

Nuove forme di scambio di idee attraverso l'uso delle rete non sono però oggi facilmente osservabili anche laddove vi sia l'erogazione di un servizio per cui è stato previsto il coinvolgimento dei cittadini nella progettazione delle interfacce di fornitura. Molte esperienze di siti Internet tendono infatti ad affermare l'unica funzione delle amministrazioni pubbliche di banditore di iniziative in cui i cittadini vengono invitati, il più delle volte con scarsa partecipazione, a discutere su argomenti di interesse comune. In tali azioni manca però una sostanziale e vera movimentazione dal basso espressione di una autentica libertà di proporre che si traduca effettivamente in risorsa per il territorio che, non essendo capace di

esprimersi in una dimensione settoriale, non lo potrà essere a maggior ragione essere in una prospettiva più integrata e quindi strategica.

Con l'uso dei social media e dei social network sta comunque iniziando ad affermarsi un mezzo di espressione con cui i cittadini potrebbero affrontare determinati problemi andando ad incidere su questioni di cui le politiche pubbliche si occupano. L'adozione di tali strumenti andrebbe per ora intesa come stimolo alla partecipazione in un ambito di discussione totalmente destrutturato che può tuttavia contribuire alla formazione dei contesti dialogici sopra citati.

La preoccupazione che le nuove tecnologie della comunicazione possano cambiare radicalmente, in poco tempo in determinati contesti sociali, un tessuto di relazioni sociali non può che essere confermata da fenomeni di movimentazione collettiva di notevole dimensioni osservabili recentemente sia nel nostro paese che altrove; non vi è dubbio inoltre che la diffusione di quella che è stata definita come "cloud culture" vada interpretata come un cambiamento di paradigma in cui si afferma la minore necessità di possedere competenze specifiche per affrontare questioni finora trattate esclusivamente dalla politica e da chi ne è attivamente coinvolto: un processo di digitalizzazione ha reso possibile quindi una trasposizione di contenuti all'interno di una rete rendendoli accessibili e trasformabili da chiunque ma allo stesso tempo più astratti ed indefiniti (Leadbeater, 2010)

Diversi sono i casi di governi locali, in cui si può osservare l'utilizzo di nuovi strumenti (social media, blog) e di metodi più tradizionali (posta elettronica, mailing list e forum) per attivare nuove esperienze di comunicazione tra i cittadini e tra questi e le Istituzioni.

Nel Regno Unito è interessante osservare uno degli obiettivi principali della strategia Living Lab: la possiamo ritrovare a Manchester, dove il Comune ha costituito una Società di rigenerazione urbana (URC): New East Manchester (NEM) Ltd. Si tratta di un partenariato pubblico-privato che opera non a scopo di lucro e che ha portato alla creazione di una rete di comunità online "Eastserve", gestite in partnership con le organizzazioni di cittadini locali e legando così a tale iniziativa tutta la città nella Manchester Digital Development Agency (MDDA) (Manchester LivingLab, 2011). Il progetto mira a migliorare la capacità della comunità e le competenze dei cittadini residenti per favorire l'economia locale e lottare contro la criminalità affrontando il problema della mancanza di servizi nella zona.

In Spagna nel 2006 il progetto "Presupuestos Participativos" mirava a promuovere la partecipazione diretta dei cittadini nel processo decisionale comunale con la creazione e la diffusione della conoscenza socialmente derivata dalla risoluzione dei problemi scientifici nel campo delle decisioni pubbliche. A tale scopo è stato definito come "e-cognocrazia" un sistema di rappresentanza democratica che combina due dei più comuni modelli di democrazia: la democrazia liberale o rappresentativa e quella democrazia diretta o partecipativa. In breve: l'obiettivo è quello di creare una diffusione sociale e delle conoscenze scientifiche per una risoluzione dei problemi nel campo delle decisioni pubbliche. Oltre a

questo obiettivo questo nuovo sistema democratico cerca di risolvere alcuni dei limiti della democrazia tradizionale; in particolare, mira a rafforzare la partecipazione e il controllo dei cittadini alle decisioni pubbliche, e migliorare la trasparenza delle procedure seguite (Ayuntamiento de Zaragoza, 2011).

Se il primo dei due progetti citati (Manchester) riguarda propriamente il tema della pianificazione e il management urbano, il secondo (Saragozza) tende a sviluppare per lo più una dimensione della partecipazione e del coinvolgimento sociale in particolare per l'implementazione di un bilancio partecipato (European Commission, 2010).

In Italia un interessante forma di partecipazione può essere ritrovata a Venezia dove Il Comune ha adottato dal 2008 un software che mette a disposizione dei cittadini un sistema di segnalazione di guasti e disservizi: tramite il web (da PC o smartphone) con cui è possibile segnalare e georeferenziare su una mappa del territorio comunale, alcune criticità al Comune e, successivamente, monitorare l'iter dall'assegnazione all'ufficio competente fino alla chiusura dell'intervento (Comune di Venezia, 2011).

Dall'osservazione di quanto accade in Europa e nel nostro paese si può osservare come si stiano diffondendo nuovi mezzi di comunicazione sociale che tendono a radicarsi a contesti territoriali specifici in relazione a particolari attività promosse dalle Amministrazioni Comunali. Queste modalità di partecipazione sarebbero comunque sentite ovunque da parte dei cittadini come nuovi mezzi per affrontare questioni di importanza cruciale per il territorio e per la vita democratica tramite nuove iniziative che anche in Italia potrebbero trasformarsi in innovative forme di coinvolgimento.

Per quanto riguarda la creazione delle reti sociali vale comunque la pena sottolineare come, l'uso di "pagine facebook" può contribuire alla formazione di una visione strategica come accade nei "gruppi". Dal punto di vista delle funzionalità le pagine costituiscono infatti la premessa per l'apertura di una relazione di lungo termine mentre i gruppi costituirebbero community interne ad una specifica piattaforma entro le quali si riuniscono tutti gli utenti che si sentono rappresentati dal gruppo stesso (una cerchia di iscritti accomunati da un credo ideologico, da un interesse, da una passione, dalla volontà di dar vita a un progetto o a una iniziativa – un partito, un'associazione culturale o sportiva, un comitato cittadino).

Il nuovo ruolo delle tecnologie informatiche ci porta inoltre ad una ulteriore riflessione che, declinando un modello proposto da Pareto per la teoria economica che, passando attraverso la "sociologia scientifica", spiegherebbe come nella comunicazione pubblica, all'interno di un sistema chiuso, gran parte delle interazioni sono generate da una piccola parte degli attori. Si potrebbe quindi affermare che, come avviene nel marketing, dove il 20% degli attori genera l'80% delle interazioni (concetto noto come regola dell'80/20), fenomeni considerati finora di nicchia se paragonati alla diffusione dei media tradizionali possono cumulativamente superare questi ultimi in numero o in importanza arrivando così a rappresentare la maggioranza all'interno di un sistema di relazioni. In tal modo l'azione di un gruppo limitato di "cittadini

innovatori” può andare a determinare un impatto significativo ma allo stesso tempo difficile da gestire: non è facile per le organizzazioni curare un rapporto personale con il cittadino in cui il confine tra chi fornisce informazione, e chi la fruisce diventa sempre più labile; ciò vale a maggior ragione nel rapporto tra chi fornisce un servizio e chi da questo servizio deve trarre un beneficio (Epifani et al., 2011).

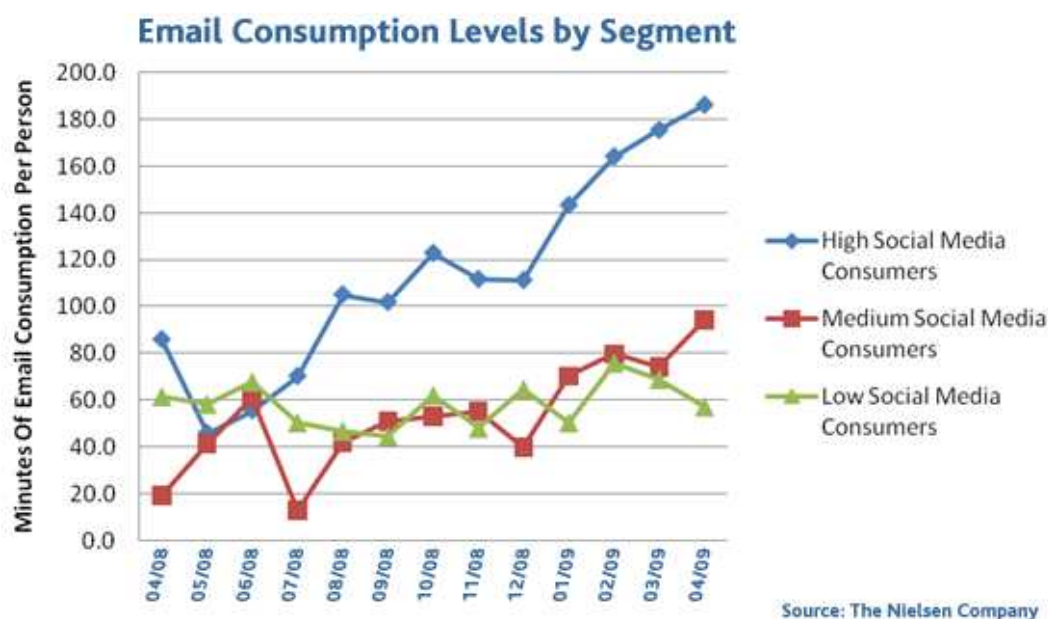
Se quanto appena detto costituisce un confronto tra media tradizionali e media messi a disposizione dalle nuove tecnologie di rete un’ultima riflessione va effettuata con riguardo al profilo degli utilizzatori di questi nuovi strumenti e alla sfida di colmare un gap esistente tra i cosiddetti “nativi digitali” e il resto di coloro che non hanno molta dimestichezza con le nuove tecnologie. Va ricordato poi che molti soggetti non avrebbero comunque accesso a certi media per ragioni di sicurezza e regolamento interno della propria organizzazione in cui operano: si consideri infatti il divieto che molte amministrazioni pubbliche impongono ai loro dipendenti nell’uso di tali strumenti considerandoli, a torto, inutili e dannosi alla produttività. Ma quel che più importa sottolineare è come oggi sia veramente importante migliorare un sistema di comunicazione pubblica: In primo luogo perché le caratteristiche di interattività del web 2.0 hanno trasformato l’e.government da una dimensione di publishing a quella che prevede l’utilizzo di piattaforme attive capaci di ridefinire nuovi paradigmi nei processi di comunicazione. I cosiddetti “net geners” starebbero inoltre trasformando il concetto di democrazia con un nuovo modo di pensare, interagire, socializzare e lavorare. E’ in questa nuova prospettiva che chi governa deve porsi per interagire con il cittadino. Le attese di queste nuove generazioni lasciano intravedere quindi un cambio radicale in cui si afferma una relazione a due vie in cui va individuato chiaramente chi chiede e chi deve dare informazione “on demand”. Le buone pratiche di chi governa devono quindi prevedere molta trasparenza e un continuo aggiornamento che soddisfi il “nuovo cittadino” sempre più portato a pensare autonomamente e ad essere riluttante verso siti web di istituzioni pubbliche complicati e con una pessima usabilità (Azyan, 2010).

Quali i benefici? Per i cittadini più informazione su servizi pubblici e miglioramento della qualità della vita, per chi governa la possibilità di definire target omogenei riducendo così i costi legati all’uso di canali multipli di comunicazione. Va, per ultimo, sottolineata la rivalutazione di strumenti considerati a torto obsoleti come e.mail forum e newsletter. A differenza di quanto si possa credere da alcuni studi, la posta elettronica risulta essere il mezzo di comunicazione più utilizzato anche tra gli utenti di social-media (Gibs, 2009).

In conclusione molte istituzioni pubbliche starebbero scoprendo i vantaggi di nuovi metodi di coinvolgimento che non andrebbero però a sostituire modalità di comunicazione on-line tradizionale ma ad integrarle.

Il grafico riportato sotto (figura 2) rappresenta l’evoluzione del tempo dedicato all’uso della posta elettronica di tre tipologie di utilizzatori di social media:

Figura 2 – Impiego di media sociali e posta elettronica per tipologia di utilizzatore



Smentendo l'ipotesi che i social media abbiano rimpiazzato la posta elettronica; viene evidenziato inoltre che chi fa ampio uso di piattaforme innovative fa un altrettanto intensivo utilizzo di mezzi più tradizionali che continuano a costituire il canale privilegiato della comunicazione diretta nel business come nella vita privata (MagNews, 2010).

La conclusione che si può trarre da queste riflessioni è che: al pari degli investimenti di infrastrutture fisiche per il territorio l'orientamento verso una particolare strategia comunicativa deve tenere in considerazione il modo in cui verrà ripagato, in termini di capitale relazionale, un investimento in certi tipi di risorse digitali. Se infatti i social media risultano troppo complessi da gestire per la loro eccessiva dispersione dell'informazione data da un aumento della massa critica degli utenti che comporta un notevole spreco di quel capitale cognitivo che, come sopra affermato, costituisce una delle componenti principali del capitale territoriale; la capacità di partecipare ed interagire si affida tuttavia ancora oggi a strumenti il cui uso si può considerare giunto ad una fase di maturità ma non di declino nel loro ciclo di vita e che sono da ritenere pienamente assimilati per prestarsi all'implementazione di quei nuovi stili di governance a cui si accennava nel precedente paragrafo.

4 DA UN APPROCCIO LOCALE AD UN SISTEMA DI PIANIFICAZIONE REGIONALE – VERSO UNA MAGGIORE INTEGRAZIONE NELLA RETE?

L'idea di un dinamismo locale che rivolga l'attenzione verso le modalità organizzative della produzione manifatturiera o di particolari servizi piuttosto che ispirarsi ad un concetto di sviluppo locale inteso come la capacità dei soggetti istituzionali locali di cooperare per

avviare e condurre percorsi di condivisione delle decisioni pubbliche dovrebbe oggi essere supportata dalla formazione di una visione strategica che in, un mondo in continuo cambiamento, induca qualsiasi organizzazione ad una maggiore flessibilità ed adattabilità nei processi di pianificazione (Gava, 2009). Che ruolo potrebbe giocare in questi ultimi la diffusione di una cultura digitale di massa che, con l'avvento dei social network, ha trasportato verso le nuove tecnologie persone che prima non frequentavano la rete? Quel che per ora sicuramente si può affermare è che le reti sociali hanno generato problemi di scala che rendono sempre più difficile la comprensione di queste nuove forme di partecipazione.

In questa analisi si è tentato di capire come partendo da una programmazione di tipo settoriale che preveda il coinvolgimento dei cittadini in azioni mirate a determinati ambiti (formazione e lavoro, mobilità, ambiente) si possa, con l'ausilio di piattaforme tecnologiche, dare una nuova valenza a certi strumenti che nel caso delle politiche pubbliche hanno avuto finora sono stati impiegati prevalentemente per una comunicazione politica legata per lo più a fenomeni di propaganda elettorale locale. Si vuole pertanto comprendere se, con l'aumento della massa critica di coloro che utilizzano la rete, non si possano fondare migliori presupposti per un allargamento su di una scala territoriale più ampia dei processi di pianificazione strategica che potrebbero contribuire alla formazione di una visione per il futuro del territorio che evolva da di policentrismo storico tipico di molte regioni italiane andando verso nuove forme di coesione per una regione o un'area metropolitana.

Nonostante molti casi di comunicazione politica in rete rimangano esempi con una portata limitata ad una comunicazione di tipo elettorale, si può comunque assumere come oggi tenda ad essere determinante, nei processi di marketing territoriale, la presenza di meccanismi che agiscono in modo endogeno favorendo la diffusione della conoscenza; certi fenomeni di aggregazione potrebbero quindi stimolare i processi di crescita economica in una determinata area svincolandosi da concetti classici come rendita ed economia di scala.

La presenza di progetti di e-democracy, sviluppati nel nostro paese, con una valenza maggiormente partecipativa e allo stesso tempo strategica sono quindi sintomatici di un cambio di paradigma. Ne sono testimonianza il network PEP.NET (*Pan European e-Participation Network* - <http://pep-net.eu/>) il cui compito è quello di costituire una rete di buone prassi che migliorino la visibilità delle iniziative legate all'e-Participation promosse sia dalla Commissione Europea che dalle singole organizzazioni operanti a livello nazionale, regionale e locale, aumentando così le opportunità di dialogo e la circolazione delle idee tra esperti, tecnici, ricercatori pubbliche amministrazioni.

A questo network hanno aderito la Regione Emilia Romagna con il progetto *partecipa.net* (<http://www.partecipa.net>) e la Regione Toscana che con la Legge Regionale 69 del 2007 è stata la prima in Italia e probabilmente in Europa ad approvare una legge espressamente dedicata a promuovere la partecipazione dei cittadini nelle scelte pubbliche e ad incoraggiare nuove metodologie e tecnologie in questo settore. Tale legge ha trovato terreno fertile nel

senso civico e nel tessuto sociale della Toscana: nei suoi primi anni di implementazione, sono già stati concretizzati numerosi e significativi esperimenti su tutto il territorio regionale.

Per quanto riguarda l'Emilia Romagna si osserva l'attivazione di un processo di partecipazione che arriva alla creazione di una comunità costituita da cittadini e associazioni da coinvolgere in varie tematiche. È interessante notare come, l'architettura di tale processo abbia seguito un'evoluzione che, nel corso di una esperienza decennale, ha saputo percorrere diversi step che con livelli di coinvolgimento progressivi: da un primo accesso, ad un servizio tramite la distribuzione di informazioni personalizzate che utilizzino canali tradizionali (e.mail e newsletter) arrivando tuttoggi ad un maggiore coinvolgimento con la possibilità di effettuare sondaggi, ottenere consulenze personalizzate e accedere ad una biblioteca di documenti sotto forma di open-data. L'esperienza, avviata nel 2004 con "*Partecipa.net*" continuando con il percorso "*Io Partecipo*" vero spin off della precedente fase, è approdata nell'iniziativa "*Ideamocracy*" che mira ad implementare strumenti e principi del web 2.0 con l'idea che certi meccanismi come il gioco e la competizione generino nuove idee e possano alimentare ed arricchire la partecipazione e il dialogo tra istituzioni e cittadini (Regione Emilia Romagna, 2011).

La Regione Veneto avrebbe sviluppato azioni di e.democracy nell'ambito del cosiddetto "*Progetto Terzo Veneto*" (<http://www.terzoveneto.it>) all'interno del quale si segnalano le seguenti iniziative: "*Civilife*" (<http://www.civillife.it>) promossa dal Consiglio regionale del Veneto e rivolto agli studenti ed agli insegnanti degli Istituti scolastici veneti, per la divulgazione e l'implementazione delle pratiche di innovazione e ricerca didattica finalizzate a due obiettivi convergenti: il miglioramento dei processi di apprendimento e l'esercizio di una cittadinanza attiva. A tal proposito "*Coro*" è pensato come un ambiente che consenta la gestione on-line delle consultazioni relative a progetti di legge regionale in cui Enti locali, cittadini, organizzazioni sindacali, sociali, economiche e professionali potranno interagire con il Consiglio regionale, in modalità propositiva, per la definizione delle leggi e l'attuazione delle scelte amministrative, fornendo all'Istituzione stessa uno strumento di valutazione (Regione Veneto, 2009).

Particolare attenzione per le possibili implicazioni con i meccanismi di pianificazione territoriale potrebbe essere riposta in "*Demopotia*" (laboratorio virtuale per la democrazia elettronica) il cui scopo sarebbe di:

- Veicolare informazioni di pubblico interesse negli spazi comunicativi delle istituzioni
- Promozione dei processi partecipativi attraverso un sistema di coinvolgimento a più livelli dei cittadini: informazioni a due vie, sondaggi a tema, elaborazione delle proposte, e-petitioning, possibilità di aprire processi "wiki" per l'elaborazione di proposte di legge
- Coinvolgimento nella pianificazione territoriale (PTCP, PATI, PAT) e nelle modalità di concertazione con gli stakeholder e i cittadini. Attivazione di canali di comunicazione e informazione a due, potenziati inoltre dalla possibilità di aprire gruppi di lavoro.

Si segnala comunque come tutte queste proposte non siano ancora giunte tuttora ad una significativa evoluzione delle pratiche di democrazia digitale e non abbiano ancora conseguito un certo coinvolgimento in merito ad alcuni specifici temi di interesse pubblico essendosi finora sviluppato un dibattito di tipo sporadico. Nonostante ciò anche per il Veneto va il riconoscimento di aver tentato l'implementazione su di una scala territoriale regionale di un'attività di coinvolgimento che spesso rimane limitata a contesti locali più ristretti.

Certamente più attiva tra tutte queste esperienze è stata la Regione Emilia Romagna che, dopo aver raccolto molti spunti sta tentando di concretizzare il passaggio da una fase che è stata definita "*Ideamocracy*" a quella che viene ora chiamata "*Realmocracy*". Questo nuovo ciclo dovrebbe concretizzarsi in ambiti settoriali che riguardano principalmente la mobilità e temi di carattere ambientale attraverso foto via smartphone per segnalare disservizi, car pooling per portare rifiuti differenziati ai centri di raccolta ed altre iniziative di carattere settoriale. Tuttavia anche un approccio integrato di tipo strategico potrà sicuramente avvalersi di soluzioni trasversali ad ogni ambito d'intervento regionale attraverso una mappatura e una temizzazione che i cittadini pongano rispetto al conteso urbano del gradimento di proposte effettuate, di disservizi presenti a cui l'Amministrazione deve dare una risposta. Ciò potrebbe contribuire ad aumentare la motivazione alla formazione di un consenso e di una idea di città nel lungo periodo

A conclusione di questa breve panoramica in cui si è accennato ad esempi di iniziative di e.partecipation messe in atto in tre regioni italiane si vuole ora sottolineare che enti come le Regioni rappresentano un livello istituzionale che ha molto spesso dimostrato di non avere contatti diretti con il cittadino non essendo queste ultime preposte all'erogazione diretta dei servizi ma solamente alla definizione di politiche e ad una funzione di controllo. L'affrontare il tema delle relazioni in modo integrato rimane comunque questione di importanza fondamentale: se certe innovazioni tecnologiche non costituiscono certamente l'essenza del problema, c'è però da dire che rimane una l'esigenza, sul piano organizzativo, di integrare le varie esperienze che gli enti locali hanno già messo in campo (per esempio nelle proposte di pianificazione strategica di questi ultimi 5 anni). Lo scopo è quello quindi che esperienze avviate in modo autonomo possono costituire ora un terreno fertile per iniziative future che includano ambiti territoriali sempre più ampi.

Le criticità che si possono evidenziare di tali strumenti andrebbero comunque segnalate non tanto nei processi di promozione a livello locale ma bensì nella capacità di gestione delle politiche. Ciò è dovuto sicuramente ad una scarsa cultura della partecipazione nel nostro paese sia dentro che fuori dalle amministrazioni; in secondo luogo, sul piano organizzativo, ad una scarsa integrazione nell'organizzazione interna della Pubblica Amministrazione (si potrebbe definire sindrome NIMO "not in my office") che non favorisce certamente una maggiore apertura verso questi approcci; va inoltre ricordato che, se alcune esperienze di applicazioni di nuove tecnologie hanno finora dato l'occasione per erogare servizi e definire

politiche vicine alle reali esigenze dei cittadini, queste ultime non hanno sempre riconosciuto in certi ambienti virtuali un “luogo” in cui scegliere tra un “menu” di informazioni e servizi sui quali si attivassero processi di ascolto, aggiustamento e coinvolgimento e, alla fine, si siano solamente messi in atto meccanismi di gestione delle politiche troppo impegnativi per entrambi (amministratori e cittadini) basati su piattaforme proprietarie troppo complesse con risultati non immediati che tendono a scoraggiare la partecipazione. Potrebbe essere quest’ultimo il caso della Regione Veneto di cui si accennato sopra.

Nonostante queste criticità è dato comunque osservare in molti esempi una rinnovata spinta dal basso che si muove nella direzione dello sviluppo di processi comunicativi in rete in cui si affermano scelte di “democrazia continua” all’interno di una dimensione orizzontale (web 2.0). Restano però delle questioni aperte per una Amministrazione che da fornitore di servizi diventi ora facilitatore della fruizione di questi da parte di cittadini che non vanno più considerati solamente destinatari ma soggetti direttamente coinvolti nella loro progettazione ed implementazione tra cui l’importanza di guardare ad un orizzonte di lungo periodo. Va detto però che se in questa prospettiva si passa da una web statica di tipo istituzionale alla dimensione delle reti sociali, ci si ritrova spesso ad attuare in un orizzonte temporale corto in cui l’informazione deve comunque venire gestita con una particolare attenzione e trasparenza nel passaggio da un modello piramidale ad un modello in rete. Quest’ultimo passaggio non sempre risulta immediato e richiede inoltre una particolare considerazione verso quello che accade al di fuori dei siti non istituzionali e la presenza di luoghi in cui si applichino processi che vadano oltre ad una logica di “tecnologia del controllo” per arrivare ad uno spirito in cui si promuovano “tecnologie della libertà” (Franceschini, 2009).

Si segnala per concludere un’importante interrogativo di fondo a cui non si darà una risposta in questo lavoro ma che è comunque di fondamentale importanza per dare il giusto valore ad un concetto di libertà di comunicazione che rischia di rimanere un sogno in quelle piazze virtuali che le reti sociali presentano come luoghi in cui è possibile intrecciare relazioni personali e professionali o combattere campagne e battaglie politiche. La questione riguarderebbe l’effettiva libertà a partecipare utilizzando tali piattaforme che risulterebbero però governate da regole che potrebbero mettere a tacere centinaia di migliaia di utenti su vari temi: basterebbe l’adozione di provvedimenti per togliere la libertà di parola e sacrificarla in nome di una attività in cui potrebbero emergere finalità di tipo lucrativo. Ciò è accaduto per la rete sociale più famosa del mondo. Affermando infatti, nelle condizioni generali da parte di chi gestisce la piattaforma, che: “non c’è obbligo di pubblicazione” non è neppure da escludere una certa discrezionalità da parte di chi gestisce lo strumento nel decidere quali soggetti abbiano diritto di cittadinanza e parola nella comunità globale. (Scorza, 2010).

CONCLUSIONI – VERSO UN RAFFORZAMENTO DELLA SOCIETÀ CIVILE ATTRAVERSO LE NUOVE TECNOLOGIE?

Premesso che le nuove tecnologie hanno favorito uno sviluppo del territorio legato essenzialmente alla presenza di spill-over tecnologici ossia ai meccanismi che favoriscono la diffusione della conoscenza, va detto che tali dinamiche risultano sempre più complesse e di difficile comprensione per l'impatto sociale che possono produrre.

Come una sorta di "terremoto politico" in cui l'uso di nuovi media è cresciuto nel nostro paese tra il 2008 e il 2009 del 2700% (molto superiore alla media europea che è stata del 317%), configurandosi così uno scenario politico caratterizzato da forti spinte al cambiamento soprattutto generato da persone che, con le reti sociali, sono alla loro prima esperienza in rete (Sofi, 2010); il web 2.0 ha visto complicarsi le dinamiche che lo avevano caratterizzato in un primo momento in cui si osservava il fenomeno della creazione di una "blogsfera" certamente complessa e ricca di contenuti ma in cui si può pur sempre riscontrare una certa, seppure complessa, strutturazione dei contenuti.

Si era premesso che i processi di pianificazione non possono ignorare questi strumenti il cui obiettivo principale deve restare il mantenimento di una sostenibilità da intendersi come: sostenibilità ambientale, sostenibilità sociale e sostenibilità finanziaria e che queste tre dimensioni non sempre stanno bene assieme. In uno scenario certamente molto articolato, fare pianificazione vuol quindi dire tenere conto di livelli sempre più alti di complessità che, sia nel caso si miri a conseguire una strategia generale per il territorio oppure a sviluppare solo determinate linee riguardanti questioni specifiche, dovrebbero essere affrontati con un atteggiamento maggiormente pro-attivo e dinamico che risulta però sempre di difficile attuazione all'interno di contesti locali e, a maggior ragione, a livello aggregato, in un Paese come il nostro caratterizzato storicamente da un forte policentrismo. In tale quadro va inoltre considerato quanto affermano alcuni studi riguardanti il rafforzamento dei processi di coalizione in cui si sottolinea come, per arrivare a un modello di partecipazione e successivamente di partnership, debbano essere sempre ben chiari: obiettivi, scala geografica, soggetti coinvolti, livello di influenza politica, organizzazione interna (Otgaar, 2007).

Tuttavia i meccanismi che determinano la partecipazione intesa come processo a "radici d'erba", non inteso pertanto come confluenza di interessi organizzati, presentano una maggiore complessità accresciuta ancor più nel caso in cui gli strumenti che dovrebbero facilitarla siano Internet e le nuove tecnologie. Nel caso si prospetti una sorta di ciclo di vita dell'utilizzo di tali strumenti per cui, ad una fase di entusiasmo iniziale legata al fattore novità potrebbe far seguito una fase di disillusione che potrebbe però trasformarsi in momento di riflessione per cui si auspica quindi un futuro uso responsabile ed una autoregolamentazione spontanea della rete.

Vi è inoltre da sottolineare come i processi di comunicazione e partecipazione siano pur sempre caratterizzati dalla presenza di una importante componente emotiva che non potrebbe essere veicolata attraverso la rete. Un'interpretazione del messaggio trasmesso presenta certamente una componente sintattica ma una piattaforma anche se ben progettata con una buona struttura finalizzata a mantenere una certa linea di coerenza dei contenuti, potrebbe tuttavia non essere in grado di veicolare una componente di sapere dialogico che solamente le relazioni faccia a faccia possono trasmettere correggendo errori che deriverebbero dalla strutturazione artificiale di certi ambienti comunicativi.

Un certo livello di strutturazione nel metodo rimane comunque imprescindibile e forse in controtendenza al fatto che in Italia, nei processi organizzativi in generale, tenda ad affermarsi una sorta di comunicazione di tipo informale che, se da un lato contribuisce ad abbassare costi di struttura e sopperire ad una necessità di coordinamento, produce d'altra parte lo sgradito effetto di non favorire una crescita dimensionale di lungo termine. Accade quindi che, per un imprenditore o un amministratore pubblico abituato a far fronte ad emergenze quotidiane a causa di carenze di deleghe e procedure formali mantenendo allo stesso tempo una certa forma di controllo, si riscontri spesso una mancanza di prospettiva indispensabile per alimentare un processo di pianificazione strategica. Per quanto riguarda l'uso di nuove tecnologie, forme organizzate di reti sociali piuttosto che presentarsi come piattaforme codificate tendono invece a funzionare come rubriche di supporti mobili (telefoni cellulari ed Iphone) quando sarebbe auspicabile il delinearsi di una dimensione più stabile in cui telefono fisso o computer desktop rafforzino la loro funzione di supporti strutturalmente legati ad un luogo e non ad una persona. Normalmente si osserva tuttavia come sia prassi comune dare maggiore importanza ad un cellulare rappresentante l'indirizzo logico di un individuo piuttosto che una sua localizzazione sul territorio; di conseguenza: piuttosto che rafforzare un sistema informativo integrato che risulterebbe maggiormente efficiente in un contesto strutturato si continuano a gestire quelle eccezioni e discontinuità tipiche di un "souk informativo" in cui flussi di comunicazione destrutturata facilitano un adattamento a specifiche situazioni di emergenza organizzativa (Il Sole 24 Ore, 2008).

Il rimbalzo dei messaggi nella gestione di legami deboli produrrebbe quindi inefficienza e rindondanza ma, d'altra parte, un aumento dell'affidabilità e una prevenzione del blocco delle informazioni in caso di malfunzionamento di una parte del sistema. In questo scenario è dato quindi osservare l'assunzione di comportamenti caratterizzati da una maggiore responsabilità individuale, certamente importante nel gestire emergenze ma che non è sufficiente per la formazione di una vera mentalità partecipativa in cui si possa riconoscere una dimensione collettiva formata dalla somma dei contributi che ciascuno può dare nella costruzione di un processo che possa sfociare in una prospettiva strategica.

Affinché nuove forme di partecipazione risultino stabili non basta comunque avere a disposizione nuovi strumenti che rendano le informazioni tempestive, continuative ed

accessibili. Tali informazioni devono infatti risultare fruibili e chiare. Quel che più importa è comunque il clima di fiducia che viene a formarsi in un processo partecipativo il cui fine sia l'interesse pubblico e non la protezione di interessi privati. Quest'ultima tendenza sarebbe il frutto della nostra cultura affermata negli anni '90 perseguita lo scopo di dare trasparenza agli atti amministrativi con una unica finalità difensiva degli interessi in gioco.

Rimane, in ultima analisi, un problema di educazione nell'uso di certi strumenti che non deriverebbero la loro forza unicamente dalla massa critica dei loro utilizzatori: il fatto di essere tutti nello stesso social network non significa che si stia necessariamente dialogando su un determinato argomento; questa deformazione non dipenderebbe tuttavia dallo strumento in sé ma dalla scelta effettuata di partecipare o no in una rete che espone ad una diversità che bisognerà saper trattare. È importante, per concludere, imparare a gestire socialmente, in una dimensione pubblica, uno strumento che tende purtroppo sempre più a diventare ambiente per manifestazioni qualunquistiche che producono effetti nel breve periodo ma che vengono presto dimenticate se non costituiscono una base per una seria riflessione nel lungo periodo.

È quindi in un orizzonte temporale significativo che deve alimentarsi un consenso senza cadere nella sfiducia nel caso certe aspettative tardino a realizzarsi. La partecipazione, affinché non si producano risultati opposti a quanto atteso, andrebbe quindi anticipata e i dibattiti proposti a monte delle scelte e non a valle dando così l'impressione, per queste ultime, di un'imposizione dall'alto e creando reazioni conflittuali con chi le deve subire. Una soluzione potrebbe essere quindi data da una legge che sancisca forme di obbligatorietà dei dibattiti pubblici. Il potenziamento di una dotazione legislativa presente già in alcune regioni (per esempio la Legge 69 per la Toscana) contribuirebbe quindi ad innescare validi circoli virtuosi (Regione Toscana, 2010).

Sembra, per concludere, esserci però una contraddizione di fondo. Se consideriamo che molte cose non possono essere né programmate né pianificate e se nuove tecnologie e nuovi modelli di comunicazione sociale si propongono l'obiettivo di stimolare potenzialità della natura umana, va detto anche che questi non bastano per rendere il più efficiente possibile la mentalità del branco. Quel che deve essere però tenuto nella dovuta considerazione è il fenomeno dell'intelligenza individuale per cui ogni individuo è prima di tutto persona e come tale non un'entità strutturata a priori, un qualcosa che si esaurisce in una formula ben definita. Per questo motivo il progetto di un nuovo servizio, la definizione di una politica e la costruzione di una visione non andrebbero lasciate ad una folla anonima. È solamente uscendo da questo anonimato che nuovi gruppi di individui possono passare da uno status di assembramento casuale a quello di entità dotate di un legittimo punto di vista (Lanier, 2010).

BIBLIOGRAFIA

- Ayuntamiento de Zaragoza (2011), *Presupuestos Participativos via Internet 2006*, disponibile alla Url: <http://www.zaragoza.es/ciudad/presupuestos-participativos>
- Azyan L. (2010), *Government-to Citizen Communications Utilising multiple digital chanel effectively* <http://www.lgeoresearch.com/lgeo-research-releases-1st-white-paper-tomorrow-government-to-citizens-communications-utilising-multiple-digital-channels-effectively/>
- Boiardi P. (2009), *Strumenti di public management per lo sviluppo del territorio*, Milano, Franco Angeli
- Camagni R. (2009), *Creativity and Urban Mileaux*, paper presentato al seminario organizzato da AISRe presso l'Università IUAV, Venezia 20 novembre 2009
- Comune di Venezia (2011) IRIS – Beta. <http://iris.comune.venezia.it>
- Cusinato A. (2009), *Il territorio nell'epoca della conoscenza*, paper presentato al seminario organizzato da AISRe presso l'Università IUAV, Venezia 20 novembre 2009
- Epifani S., Jacona A., Lippi R., Paolillo M., *Manuale di comunicazione politica in Rete, Costruire il consenso nell'era del Web 2.0*, Editrice Apes, Roma, 2011
- European Commission (2010), *Exploring emerging ICT-enabled governance models in European cities EXPGOV Project*, Working Paper: Analysis of the Mapping Survey to identify key city governance policy areas most impacted by ICTs, 2010
- Florio R. (eds.) (2010) *10 anni di pianificazione strategica in Italia. Ragioni, esiti e criticità*, Quaderno RECS n. 3, Rete delle città strategiche.
- Franceschini S. (2009), *I progetti di e-democracy della regione Emilia-Romagna*, materiale presentato al convegno: e-democracy 2.0 – Atti del seminario internazionale: Istituzioni, cittadini, nuove reti un lessico possibili, Bologna 8 aprile 2009, disponibile alla url <http://www.partecipa.net>
- Gava F. (2007), *Pianificazione strategica ed integrazione regionale, l'importanza della cooperazione territoriale – il caso Veneto*, Paper presentato alla XXVIII Conferenza AISRe, Bolzano, 26 – 28 settembre 2007

- Gibs J. (2009), *Is Social Media Impacting How Much We Email?*, articolo disponibile alla URL: http://blog.nielsen.com/nielsenwire/online_mobile/is-social-media-impacting-how-much-we-email/
- Granieri G. (2010), *L'Internet del 2010 – Come cambia la rete*, Apogeeonline, 2010, disp. Alla URL: <http://www.apogeeonline.com/webzine/2010/01/04/Linternet-del-2010>
- Il Sole 24 Ore, *Il fenomeno facebook: la più grande comunità in rete e il successo dei social network*, Milano, il Sole 24 Ore, 2008
- Lanier J. (2010), *Tu non sei un gadget*, Mondadori, Milano, 2010
- MagNews (2010), *L'e-mail marketing ai tempi dei social Network*, disponibile alla URL: <http://www.magnews.it/blog/le-mail-marketing-al-tempo-dei-social-network2#idszliX5Ru56mET4mBLau6xg>
- Manchester LivingLab (2011) Manchester Living Labs | Open Living Labs. <http://www.openlivinglabs.eu/node/137>
- Leadbeater C. (2010), *Cloud Culture the Future of Cultural Relations*, materiale disponibile alla url: www.counterpoint-online.org/cloud-culture
- OECD (2009), *Focus on citizens public engagement for better policy and services (charter 4 – evaluation improves performances)*, oecd publishing – pag. 65 (Leveraging new technologies and participative web), Paris, 2009
- Otgaar H. (2007), *Empowering Metropolitan Regions Through New Form of Cooperation – New Perspectives on Metropolitan Regions*, materiale presentato per conto dell'EURICUR, Barcelona, febbraio 2007
- Regione Emilia Romagna (2009), *Il kit dell'e-democracy – Le nuove tecnologie per la partecipazione*, documento di progetto, disponibile alla URL: <http://www.partecipa.net>
- Regione Emilia Romagna (2011), *Convegno iDEAMOCRACY – Idee in circolo: i media sociali per la promozione della partecipazione e dei territori*, Bologna, 17 giugno 2011
- Regione Toscana (2010) *La legge 69 due anni dopo: come è andata a finire e come si potrebbe migliorare?*, Convegno: “Le giornate di Montaione Democrazia e Partecipazione”, Montaione, 19/20 novembre 2010

- Regione Veneto (2009), *Presentazione del progetto "Coro - le consultazioni on - line" del Consiglio Regionale del Veneto*, Roma, Forum P.A. 12/05/2009 disp. Alla URL: <http://iniziative.forumpa.it/expo09/officine/presentazione-del-progetto-coro-le-consultazioni-line-del-consiglio-regionale-del>
- Rullani E. (2009) *Il territorio nell'epoca della conoscenza*, intervento al seminario organizzato da AISRe presso l'Università IUAV, Venezia, 20 novembre 2009
- Sofi A. (2010), *PDF Europe. (Some) politics jumped the blog - The political "earthquake" of Facebook*. <http://www.spindoc.it/2010/01/16/pdf-europe-some-politics-jumped-the-blog/>
- Scorza G. (2010), *Facebook e l'illusione della libertà*, disponibile alla url: <http://www.guidoscorza.it>
- Wray L. (2009), *Moving from Institutional to Individualized Services and Actively Engaged Citizens*, Seminario IRER: Fiducia, libertà e responsabilità - Verso una nuova Pubblica Amministrazione, Milano, 26 giugno 2009
- Weinberger D. (2002), *Small Pieces Loosely Joined: A Unified Theory of the Web*, Perseus Books Group, Cambridge, MA, 2002
- Zambardino V. (2009), *Eretici digitali,: la rete è in pericolo, il giornalismo pure: come con un tradimento e 10 tesi*, Apogeo, Milano, 2009

ABSTRACT

The theme of transferring technologies aiming to involve business, public sector and research institutions in innovation and in an accountability system is moving towards a model where users of various services could identify the essence of some important factors that influence the local development of a given territory (city, metropolitan area or region).

Methods like strategic planning could now obtain a new approach giving a significant opportunity to make more concrete a way to develop in actions strategic lines which run often the risk of never to be implemented. Starting as a logical construction strategic planning could give then strength to a “local milieu” often overlooked.

E-participation and social engagement are methods to address an inclusive process (such as that provided by a strategic plan) where the most important aspect should be, before sharing a general idea of development for a given territory, building trust within a sectoral dimension through an activity of planning and organizing people, infrastructure, communication and material components of various services for citizens in order to improve its quality; to consider people as participants not just as recipients; to give support and tools for self manage problems and create a system of relationships and participation.

In Italy we can observe the lack of a new system of production and use of knowledge as result of applying a personal, corporate and territorial identity. There isn't therefore significant experiments of ways to share innovative path to make strategic choices a result of perspective created by businesses, associations and the citizens themselves. However, many European experiences are showing that there is an attempt to apply new methods to design and implement the organizational capacity of public sector defining a new approach to create services in a participatory way.

The effort to overcome various trials from an urban and metropolitan level to a regional economic planning is symptomatic of a wish to include certain issues in a new integrated and systemic framework. It's very important then to give a sense of regional ownership for future economic development through a strategic thinking of participants and a value of bringing together a diversity of stakeholders, for the purposes of learning and exchange of ideas from a for cross-sectoral networking and go on to note that some project underscored the continued need to build a common understanding language and a leadership across sectors which could help economic development.

Some examples show how the question of creativity in the social sphere must be understood as the ability to create networks of shared responsibility. In Italy there are cases where regions, metropolitan cities, provinces and municipalities promote the autonomous initiative of citizens, either individually or in association, in activities of general interest according to the principle of subsidiarity.

In this work we will try, especially, to analyze how some projects based on Web 2.0 platforms that allow bottom up, social and user generated content and helping: participation, inclusion

and a sense of belonging to the community and the implementation of an approach to public policies based on the demand. The aim could be therefore a better territorial integration due to the interest in a wider range of effective services availability and the consequent interest for planning explicitly for strategic plans in city development or any other integrated planning process encouraging and stimulating the participation of citizens in the formulation, execution and evaluation of public policies. The cases studies will make particular reference to the experiences of some Italian regions comparing similar approaches in Europe.

Finally it's very important to define a model in which public, private and social institutions are working for innovation and development of new solutions for social and economic challenges involving communities in designing local services in which public sector organisations could be a catalyst promoting mutual responsibilities and a reinforcement of civil society.